

# CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1090/QĐ-ĐHM ngày 25 tháng 11 năm 2009)

**Ngành đào tạo** : **QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Chuyên ngành đào tạo** : **Quản trị bán hàng**  
**Trình độ** : **Trung học chuyên nghiệp**  
**Loại hình đào tạo** : **Chính quy tập trung**

## 1. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

Đào tạo người cán bộ TCCN, có đạo đức xã hội chủ nghĩa; về chuyên môn đào tạo theo hướng thiên về thực hành đáp ứng nhu cầu làm việc được ngay một cách năng động trong lĩnh vực quản trị:

- (1) Nắm được những kiến thức cơ bản về kinh tế, luật pháp và tài chính - tiền tệ theo yêu cầu của cán bộ trung học kinh tế;
- (2) Có đủ trình độ chuyên môn để có thể công tác trong các bộ phận kinh doanh, lập các kế hoạch sản xuất, kế hoạch bán hàng... có khả năng thành lập, điều hành một doanh nghiệp nhỏ; có ý thức cộng đồng và tác phong công nghiệp.
- (3) Có khả năng vận dụng những kiến thức được đào tạo vào thực tế công tác và tự học tập, rèn luyện, tu dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ ở vị trí công tác của mình;
- (4) Biết sử dụng một số kỹ thuật hành chính và soạn thảo văn bản, sắp xếp hồ sơ công việc trong phần hành mình phụ trách;
- (5) Tiếng Anh đạt trình độ cơ sở;
- (6) Biết thu thập, tổng hợp và phân tích các dữ liệu để phục vụ việc khai thác, thực hành trên máy vi tính;

## 2. THỜI GIAN ĐÀO TẠO

Chương trình này được thiết kế cho học trình đào tạo 2 năm, được phân bổ trong 4 học kỳ.

### 3. ĐỐI TƯỢNG TUYỂN SINH

Tất cả công dân của nước Việt nam, không bị truy cứu trách nhiệm hình sự, có bằng tốt nghiệp phổ thông Trung học đều có thể đăng ký học chương trình đào tạo bậc Trung học chuyên nghiệp.

### 4. QUI TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN TỐT NGHIỆP

Áp dụng đúng theo Quy chế Kiểm tra, thi, xét lên lớp và công nhận tốt nghiệp Trung học chuyên nghiệp hệ chính quy do Bộ Giáo dục và đào tạo ban hành.

### 5. THANG ĐIỂM

Tất cả các môn thi (kể cả các môn thi tốt nghiệp) quy định trong chương trình đào tạo được đánh giá theo thang điểm 10.

### 6. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC: 108 đơn vị học trình (đvht)

### 7. CẤU TRÚC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO:

#### 7.1 Các môn chung:

STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	Số tiết Lý thuyết	Số tiết Thực hành
1	Chính trị	6	90	
2	Pháp luật đại cương	3	45	
3	Giáo dục thể chất	2		60
4	Giáo dục quốc phòng	5	30	45
5	Tin học đại cương	3	30	30
6	Ngoại ngữ 1	4	60	
7	Ngoại ngữ 2	4	60	
	<b>TỔNG</b>	<b>27</b>	<b>315</b>	<b>135</b>

#### 7.2 Các môn cơ sở:

STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	Số tiết Lý thuyết	Số tiết Thực hành
8	Nghiệp vụ hành chính văn phòng	5	75	

9	Kinh tế vi mô	4	60	
10	Marketing căn bản	3	45	
11	Quản trị học	4	60	
12	Kỹ năng làm việc nhóm	3	45	
13	Luật kinh doanh	3	45	
14	Thuế	3	45	
15	Nguyên lý kế toán	4	60	
	<b>TỔNG</b>	29	435	

**7.3 Các môn chuyên môn: 705 tiết**

STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	Số tiết Lý thuyết	Số tiết Thực hành
16	Kỹ năng giao tiếp	3	45	
17	Kỹ năng thương lượng	3	45	
18	Hành vi khách hàng	3	45	
19	Quản trị Marketing	3	45	
20	Nghiệp vụ bán hàng 1	3	45	
21	Nghiệp vụ bán hàng 2	3	45	
22	Quản trị dịch vụ	4	60	
23	Tổ chức sự kiện	3	45	
24	Kế toán quản trị	4	60	
25	Thương mại điện tử	4	60	
26	Marketing thương mại và dịch vụ	3	45	
	<b>TỔNG</b>	36	540	

**7.4 Thực tập tốt nghiệp:**

STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	Số tiết Lý thuyết	Số tiết Thực hành
1	Thực tập tốt nghiệp:	8	0	360
	<b>TỔNG</b>	8	0	360

**7.5 Thi tốt nghiệp:**

STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	Số tiết Lý thuyết	Số tiết Thực hành
1	Chính trị	0		
2	Tổng hợp về Marketing căn bản, Quản trị Marketing, Marketing thương mại và dịch vụ.	4		
3	Tổng hợp về Quản trị học, Quản trị dịch vụ và Nghiệp vụ bán hàng	4		

## 8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY – BẢNG PHÂN PHỐI CÁC MÔN HỌC THEO HỌC KỲ KHÓA 2009

HỌC KỲ	STT	MÔN HỌC	SỐ ĐVHT	SỐ TIẾT	
				LT	TH
<b>I</b>	1	Chính trị	6	90	
	2	Nghiệp vụ hành chính văn phòng	5	75	
	3	Quản trị học	4	60	
	4	Pháp luật đại cương	3	45	
	5	Marketing căn bản	3	45	
	6	Kỹ năng làm việc nhóm	3	45	
	7	Tin học đại cương	3	30	30
	8	Ngoại ngữ 1	4	60	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>31</b>	<b>450</b>	<b>30</b>
<b>II</b>	1	Giáo dục quốc phòng	5	30	45
	2	Kinh tế vi mô	4	60	
	3	Luật kinh doanh	3	45	
	4	Nguyên lý kế toán	4	60	
	5	Kỹ năng giao tiếp	3	45	
	6	Nghiệp vụ bán hàng 1	3	45	
	7	Ngoại ngữ 2 .	4	60	
	8	Quản trị Marketing	3	45	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>29</b>	<b>390</b>	<b>45</b>
<b>III</b>	1	Giáo dục thể chất	2		60
	2	Kỹ năng thương lượng	3	45	

	3	Hành vi khách hàng	3	45	
	4	Nghiệp vụ bán hàng 2	3	45	
	5	Quản trị dịch vụ	4	60	
	6	Thuế	3	45	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>18</b>	<b>240</b>	<b>60</b>
<b>IV</b>	1	Tổ chức sự kiện	3	45	
	2	Marketing thương mại và dịch vụ	3	45	
	3	Kế toán quản trị	4	60	
	4	Thương mại điện tử	4	60	
		<b>Tổng cộng</b>	<b>14</b>	<b>210</b>	
	<b>THỰC TẬP TỐT NGHIỆP (12 tuần)</b>		<b>8</b>		<b>360</b>
	<b>THI TỐT NGHIỆP:</b>				
	1	Chính trị		Đạt	
	2	Tổng hợp về Marketing căn bản, Quản trị Marketing, Marketing thương mại và dịch vụ	4	60	
	3	Tổng hợp về Quản trị học, Quản trị dịch vụ và Nghiệp vụ bán hàng	4	60	

## 9. MÔ TẢ MÔN HỌC

### 9.1 Chính trị :

**90 tiết**

Được áp dụng theo Quyết định số 494/TTg ngày 24/06/2002 của Thủ tướng chính phủ và giảng dạy theo giáo trình Chính trị dành cho hệ TCCN của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### 9.2 Pháp luật đại cương

**45 tiết**

Học phần này cung cấp cho học sinh hai nhóm kiến thức cơ bản là Nhà nước và Pháp luật nước CHXHCNVN, trong đó chủ yếu trình bày các kiến thức cơ bản của lý luận chung về pháp luật và một số ngành luật trong hệ thống pháp luật của Nhà nước CHXHCNVN. Học phần dành một chương để trình bày về ngành luật quốc tế, là nội dung có ý nghĩa quan trọng trong bối cảnh hội nhập QT hiện nay.

### 9.3 Giáo dục thể chất

**60 tiết**

Được áp dụng theo Quyết định số 3244/QĐ-BGD&ĐT ngày 12/09/1995 và Quyết định số 1262/QĐ-BGD&ĐT ngày 12/04/1997 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### 9.4 Giáo dục quốc phòng

**75 tiết**

Được áp dụng theo Quyết định số 80/2007/QĐ-BGD&ĐT ngày 24/12/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### **9.5 Tin học đại cương** **60 tiết**

Thực hiện theo chương trình khung của Bộ giáo dục và đào tạo.

### **9.6 Ngoại ngữ 1,2** **120 tiết**

Thực hiện theo chương trình khung của Bộ giáo dục và đào tạo.

### **9.7 Nghiệp vụ hành chính văn phòng** **75 tiết**

Môn học bao gồm việc hướng dẫn cho học viên nắm vững và thực tập được các nghiệp vụ hành chính hiện đại trong văn phòng. Đây là cơ sở cần thiết cho học viên khi đi thực tập tốt nghiệp cũng như đi làm sau khi tốt nghiệp. Bên cạnh đó, môn học này trang bị cho học sinh những kiến thức cụ thể về lịch sử quản lý văn bản nhà nước; phân loại văn bản, thẩm quyền ban hành văn bản cũng như hiệu lực và nguyên tắc áp dụng của văn bản; hướng dẫn kỹ thuật soạn thảo một văn bản quản lý nhà nước và minh họa thực tế thông qua một số dạng văn bản thông dụng.

### **9.8 Kinh tế vi mô** **60 tiết**

Học phần này trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản về: Bản chất của kinh tế học vi mô và mối quan hệ với kinh tế vĩ mô; Những vấn đề về kinh tế cơ bản của doanh nghiệp và lý thuyết lựa chọn; Cung cầu và sự biến động, hình thành giá trên thị trường hàng hoá (thị trường đầu ra) và thị trường các yếu tố sản xuất (thị trường đầu vào); Lý thuyết về hành vi của người tiêu dùng và doanh nghiệp; Các hình thức thị trường và sự lựa chọn tối ưu của doanh nghiệp; Khuyết tật của thị trường và vai trò của chính phủ. Đây là những kiến thức nền tảng để học sinh có thể học tiếp trong các môn học khác.

### **9.9 Quản trị học** **60 tiết**

Trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cơ bản để có thể lãnh đạo, quản lý một tổ chức kinh doanh hoặc các tổ chức trong các lĩnh vực khác.

Sau khi học môn này, sinh viên sẽ nắm được các kiến thức và kỹ năng sau:

- Hiểu quản trị là gì, và biết những công việc của nhà quản trị.
- Có kiến thức và kỹ năng để quản trị có hiệu quả.

### **9.10 Marketing căn bản** **45 tiết**

Sau khi học xong môn học này, học sinh có thể:

- Hiểu được các quan điểm khác nhau về Marketing. Sự cần thiết cũng như vai trò của hoạt động marketing trong sản xuất kinh doanh.
- Hiểu được thế nào là thị trường, phân khúc thị trường. Cách xác định thị trường mục tiêu và định vị sản phẩm, định vị thương hiệu.
- Biết được vì sao phải nghiên cứu tiến trình quyết định mua hàng của người tiêu dùng và các yếu tố tác động đến tiến trình quyết định mua hàng đó.

- Giải thích được chiến lược là gì? tiến trình hoạch định chiến lược marketing được xây dựng như thế nào?

- Hiểu rõ và có thể vận dụng trong thực tiễn các chiến lược sản phẩm, chiến lược giá, phân phối và truyền thông, cũng như cách thức hiệu quả nhất để phối hợp các chiến lược ấy lại với nhau để tạo ra một chiến lược Marketing-mix độc đáo nhất so với các đối thủ cạnh tranh.

### **9.11 Nguyên lý kế toán**

**60 tiết**

- Học phần Nguyên lý kế toán nhằm trang bị những kiến thức cơ bản về lý thuyết kế toán: các khái niệm, bản chất, đối tượng, mục đích, chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu của kế toán; các phương pháp kế toán; quá trình thu thập, ghi chép số liệu kế toán; trình tự kế toán và các quá trình kinh doanh chủ yếu; các hình thức kế toán; nội dung và các hình thức tổ chức công tác kế toán.

### **9.12 Kỹ năng thương lượng**

**45 tiết**

Sau khi hoàn thành môn học này, học sinh có thể nắm được những vấn đề chung về đàm phán, thương lượng trong kinh doanh. Hiểu rõ và vận dụng được trong thực tế các kỹ năng đàm phán cần thiết trong kinh doanh.

### **9.13 Kỹ năng giao tiếp**

**45 tiết**

Môn học giúp cho học sinh có các kỹ năng giao tiếp sao cho có hiệu quả, nắm bắt và thực hành các phương tiện giao tiếp này. Sau khi học môn này, sinh viên sẽ nắm bắt được các vấn đề chủ chốt sau đây:

- Kỹ năng giao tiếp có hiệu quả, biết lắng nghe và làm việc theo nhóm.
- Giao tiếp trong môi trường dị biệt văn hoá.
- Cách trình bày trong các cuộc họp hoặc các buổi thuyết trình.
- Soạn thảo thư từ theo tiêu chuẩn quốc tế.

### **9.14 Kỹ năng làm việc nhóm**

**45 tiết**

Trang bị cho học sinh những kiến thức, kỹ năng về làm việc nhóm. Học sinh sau khi học môn này sẽ nắm vững về các khái niệm về nhóm làm việc, quy chế tổ chức, các nguyên tắc làm việc, quá trình làm việc cũng như cách giải quyết vấn đề và xử lý thông tin trong nhóm.

### **9.15 Nghiệp vụ bán hàng 1**

**45 tiết**

Trang bị cho học sinh kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ liên quan đến công việc bán hàng trong doanh nghiệp. Học sinh sau khi học xong nắm vững được các yêu cầu đối với người bán hàng, cách quản lý thời gian hiệu quả, có thể xây dựng quy trình bán hàng, tìm kiếm khách hàng tiềm năng, thiết lập cuộc hẹn và tiếp xúc khách hàng.

## **9.16 Nghiệp vụ bán hàng 2**

**45 tiết**

Trang bị cho học sinh kiến thức, kỹ năng để trở thành một người quản trị bán hàng chuyên nghiệp. Cụ thể là có các kiến thức khái quát về nhân viên bán hàng và người quản trị bán hàng, nắm vững các kỹ năng cần thiết để một người trở thành một nhà quản lý bán hàng xuất sắc; xây dựng đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp, có năng suất và quản trị lực lượng bán hàng.

## **9.17 Quản trị dịch vụ**

**60 tiết**

Trang bị cho học sinh những kiến thức căn bản về quản trị dịch vụ và điều hành. Môn học cung cấp những kiến thức từ thiết lập chiến lược đến thiết kế, điều hành dịch vụ cũng như công tác kiểm soát chất lượng trong dịch vụ. Nghiệp vụ phân phối, vận chuyển, lựa chọn địa điểm, bài trí không gian cũng được đề cập trong môn học.

## **9.18 Luật kinh doanh**

**45 tiết**

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về pháp luật kinh doanh trong nền kinh tế thị trường. Sau khi học môn này, học sinh sẽ:

- Hiểu rõ các khái niệm và lý thuyết cơ bản về Luật kinh doanh và vai trò của Luật kinh doanh trong nền kinh tế thị trường.
- Hiểu rõ địa vị pháp lý của các doanh nghiệp được pháp luật thừa nhận, nhằm có thể lựa chọn hình thức tổ chức và quản lý doanh nghiệp phù hợp với hoạt động kinh doanh của mình.
- Nắm được các trường hợp, thủ tục và điều kiện yêu cầu Tòa án tuyên bố một doanh nghiệp phá sản để có thái độ thận trọng và thiện chí trong hoạt động kinh doanh cũng như vận dụng được chế định này khi cần thiết.
- Hiểu về đặc điểm của hợp đồng thương mại, điều kiện để ký kết hợp đồng có hiệu lực cũng như trách nhiệm pháp lý của các bên, từ đó nhà kinh doanh sẽ biết cần phải quan tâm đến vấn đề gì khi giao kết và thực hiện hợp đồng thương mại.
- Hiểu rõ cách thức giải quyết các tranh chấp và yêu cầu phát sinh trong hoạt động kinh doanh giữa các chủ thể liên quan, trên cơ sở đó, các nhà kinh doanh có thể chọn cách thức phù hợp với yêu cầu về quyền lợi cần được bảo vệ.

## **9.19 Hành vi khách hàng**

**45 tiết**

Nghiên cứu hành vi khách hàng giúp chúng ta đạt được những mục tiêu chính sau:

- Hiểu biết sâu sắc và khoa học về hành vi khách hàng nhằm trở thành một nhà quản trị marketing hiệu quả, hay nói cách khác là giúp cho những nhà quản trị có được những quyết định Marketing tốt hơn.
- Nâng cao sự hiểu biết chung về một khía cạnh chủ yếu của hành vi con người.
- Những nhân tố tác động đến quá trình ra quyết định mua sắm của khách hàng.
- Những ảnh hưởng của hành vi khách hàng đối với chiến lược marketing.



- Mô hình hoạt động của hành vi khách hàng.

### **9.20 Marketing dịch vụ**

**45 tiết**

Marketing dịch vụ là môn học cung cấp những kiến thức căn bản có tính hệ thống về marketing trong kinh doanh dịch vụ, nội dung các thành tố trong chiến lược marketing hỗn hợp của một doanh nghiệp dịch vụ. Sau khi học môn này sinh viên sẽ:

- Nhận biết được sự khác biệt giữa sản xuất kinh doanh sản phẩm dịch vụ và sản xuất kinh doanh sản phẩm cụ thể.
- Hiểu được các chiến lược, mô hình phát triển dịch vụ của một doanh nghiệp.
- Môn học Marketing dịch vụ cung cấp cho sinh viên nhận biết bản chất của Marketing dịch vụ, phương pháp xây dựng chiến lược Marketing hỗn hợp dịch vụ (7P: Products, Place, Promotion, Prices, People, Process, Provision of customer service).
- Sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ để phân tích mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp

### **9.21 Thương mại điện tử**

**60 tiết**

Trang bị cho sinh viên kiến thức căn bản về công nghệ Internet, tình hình phát triển Thương mại điện tử tại Việt Nam, các mô hình thương mại điện tử, hoạt động marketing và thanh toán trực tuyến. Học xong môn học, sinh viên có thể đánh giá, tổ chức và tiến hành các hoạt động kinh doanh qua mạng Internet

### **9.22 Tổ chức sự kiện**

**45 tiết**

Cung cấp cho học sinh những kiến thức kết hợp với thực hành về phương pháp tổ chức Hội nghị - Sự kiện và hoạt động Tài trợ gắn liền với sự kiện. Qua đó, giúp sinh viên tăng cường nhận thức và kỹ năng tổ chức tại đơn vị nói chung, cũng như nâng cao khả năng tự hoạch định và sắp xếp công việc cho chính bản thân học sinh.

### **9.23 Kế toán quản trị**

**60 tiết**

Trang bị cho học sinh những nguyên lý và những công cụ cơ bản của kiểm soát quản lý, qua đó góp phần tăng thêm sự hiểu biết chung về quản lý.

Đưa ra cách tiếp cận quản lý trên cơ sở kế toán quản trị, sau khi học xong môn này học sinh không chỉ có khả năng giải quyết các vấn đề về mặt kỹ thuật của kế toán quản trị, mà còn có khả năng đưa ra các quyết định phục vụ cho việc hoạch định, tổ chức điều hành, kiểm soát và ra quyết định của nhà quản lý.

### **9.24 Thuế**

**45 tiết**

Môn học đề cập đến việc huy động nguồn lực Nhà nước thông qua thuế bao gồm thuế thu nhập, thuế tài sản, thuế tiêu dùng cũng như các khoản thu phí. Môn học chú trọng đến việc sử dụng các lý thuyết về thuế và ứng dụng để xác định, đánh giá tác động của chính sách

thuế. Môn học cũng đề cập đến vấn đề tránh thuế, trốn thuế, giá chuyển nhượng, Hiệp định tránh đánh thuế hai lần, cải cách hệ thống thuế và các cam kết quốc tế mà thuế Việt Nam đã ký kết trong xu thế hội nhập.

### **9.25 Quản trị Marketing**

**45 tiết**

Cung cấp cho sinh viên các kiến thức về quản trị marketing như sau: Tổng quan về quản trị marketing; Quản trị quá trình marketing và lập kế hoạch marketing; Phân tích thị trường - khách hàng và các cơ hội marketing; Hoạch định chiến lược marketing-mix; Phân tích đối thủ cạnh tranh và chiến lược cạnh tranh; Hoạch định chiến lược tiếp thị cạnh tranh; Tổ chức thực hiện và kiểm tra marketing.

Mục tiêu của môn học này nhằm giúp cho sinh viên tiếp cận thực tế liên quan đến hoạt động marketing của các doanh nghiệp, tạo điều kiện cho sinh viên ứng dụng các kiến thức đã học để hoạch định chiến lược marketing cho một sản phẩm, một dịch vụ hay một doanh nghiệp.

### **10. Môn thi tốt nghiệp:**

- Môn Chính trị.
- Môn Lý thuyết: tổ hợp Marketing căn bản, Quản trị Marketing, Marketing thương mại và dịch vụ.
- Môn Thực hành: tổ hợp Quản trị học, Quản trị dịch vụ, Nghiệp vụ bán hàng.

**Hiệu trưởng**

**Trưởng khoa**

**PGS. TS. Lê Bảo Lâm**

**TS. Đoàn Thị Mỹ Hạnh**