

Số: 20/2019/TT-BLĐTBXH

Hà Nội, ngày 23 tháng 12 năm 2019

## **THÔNG TƯ**

**Ban hành Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật**

*Căn cứ Luật Giáo dục nghề nghiệp ngày 27 tháng 11 năm 2014;*

*Căn cứ Nghị định số 14/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Căn cứ Quyết định số 1982/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Khung trình độ quốc gia Việt Nam;*

*Căn cứ Thông tư số 12/2017/TT-BLĐTBXH ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng;*

*Theo đề nghị của Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp,*

*Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Thông tư này Quy định khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật để áp dụng đối với các trường trung cấp, trường cao đẳng, trường đại học có đào tạo trình độ cao đẳng (sau đây gọi là các trường), gồm:

1. Ngành, nghề: Quản trị bán hàng;
2. Ngành, nghề: Hành chính logistics;
3. Ngành, nghề: Tài chính - Ngân hàng;
4. Ngành, nghề: Quản lý kho hàng;
5. Ngành, nghề: Quản lý tòa nhà;
6. Ngành, nghề: Dịch vụ pháp lý.

**Điều 2.** Tổng Cục trưởng Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp ban hành hướng dẫn chi tiết khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho từng vị trí việc làm theo ngành, nghề đào tạo quy định tại Điều 1 của Thông tư này để các trường làm căn cứ tổ chức xây dựng, thẩm định, phê duyệt chương trình, giáo trình đào tạo áp dụng cho trường mình.

**Điều 3.** Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 02 năm 2020.

Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có các trường trực thuộc; các trường có đăng ký hoạt động giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng đối với các ngành, nghề quy định tại Điều 1 và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

***Nơi nhận:***

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- HĐND, UBND, Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo, Website Chính phủ;
- Các đơn vị thuộc Bộ LĐTBXH, Website Bộ;
- Lưu: VT, TCGDNN (20 bản).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Lê Quân**

## **QUY ĐỊNH**

**Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng cho các ngành, nghề thuộc lĩnh vực kinh doanh, quản lý và pháp luật**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 20/2019/TT-BLĐTBXH ngày 23 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)*

### **1.**

## **QUY ĐỊNH**

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC  
MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP  
TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

**NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**

### **A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

#### **1. Giới thiệu chung về ngành/ngành**

Quản trị bán hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề hỗ trợ, điều phối bán hàng, là cầu nối giữa người bán và người mua giúp doanh nghiệp đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm, đáp ứng được yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Đây là ngành, nghề có sự kết hợp của khoa học và nghệ thuật quản lý - kinh doanh nhằm hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện tốt các mục tiêu kinh doanh nói chung và hoạt động bán hàng nói riêng. Quản trị bán hàng liên quan đến hoạch định, tổ chức, lãnh đạo/điều hành và kiểm soát hoạt động bán hàng (hoạt động tiêu thụ sản phẩm), tạo điều kiện phối hợp chặt chẽ giữa các hoạt động quản trị như quản trị mua, bán và dự trữ sản phẩm. Quản trị bán hàng giúp doanh nghiệp thực hiện mục tiêu đã xác định của doanh nghiệp, góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh và uy tín của doanh nghiệp. Ngoài ra, quản trị bán hàng còn giúp doanh nghiệp nâng cao tính chủ động trong hoạt động kinh doanh trên cơ sở xây dựng và tổ chức các phương án bán hàng cho phù hợp với từng tình huống, từng thương vụ.

Phạm vi chủ yếu của ngành/ngành Quản trị bán hàng bao gồm bán hàng, thanh toán, dịch vụ sau bán hàng và các hoạt động liên quan. Các nội dung công

việc chính gồm nghiên cứu thị trường, trưng bày sản phẩm, bán hàng, quản lý kho vận, chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng, giám sát bán hàng. Người làm trong lĩnh vực ngành, nghề này thường có cường độ làm việc cao, chịu áp lực về thời gian, phải linh hoạt để thích nghi với nhiều thay đổi và tìm ra giải pháp thích hợp cho từng vấn đề nhằm đảm bảo sự hài lòng cho doanh nghiệp, khách hàng và đối tác.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.340 giờ (tương đương 88 tín chỉ).

## **2. Kiến thức**

- Giải thích được các khái niệm cơ bản trong lĩnh vực quản trị, marketing, bán hàng và hành chính - nhân sự;

- Xác định được kiến thức cần thiết của nghề bán hàng như: tâm lý khách hàng, chính sách liên quan đến bán hàng, quy định liên quan đến đấu thầu, hành vi khách hàng, sản phẩm, thị trường tiêu thụ, kênh phân phối, văn hóa doanh nghiệp,...;

- Xác định được các phân khúc thị trường, khách hàng mục tiêu và thị trường mục tiêu của doanh nghiệp;

- Liệt kê được nguồn cung ứng sản phẩm và các phát sinh trong quá trình bán hàng;

- Xác định được các nguyên tắc cơ bản về quản lý kho vận và các loại rủi ro trong quản lý kho vận;

- Xác định được các phương pháp, quy trình trưng bày sản phẩm;

- Xác định được tầm quan trọng của quảng cáo, tiếp thị sản phẩm trong bán hàng;

- Trình bày được quy trình tổ chức một sự kiện, nắm được trình tự và nội dung công việc trong tổ chức sự kiện;

- Xác định được các nguyên tắc đạo đức trong kinh doanh bán hàng;

- Mô tả được quy trình bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;

- Xác định được quy trình kiểm kê sản phẩm và giám sát hoạt động bán hàng;

- Cập nhật được các chính sách thuế và khai báo thuế đối với sản phẩm;

- Xác định được nội dung cơ bản về đảm bảo an toàn lao động và phòng chống cháy nổ;

- Xác định được nội dung, quy định trong kế hoạch chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp;

- Xác định được các phương pháp quản trị bán hàng, phương pháp xây dựng quan hệ nội bộ;

- Xác định được các yếu tố cơ bản về pháp luật của Nhà nước, chú trọng đặc biệt về Luật Giao dịch điện tử, Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Luật Lao động

và Luật Phòng cháy chữa cháy;

- Trình bày được nguyên tắc khai thác và sử dụng thông tin, quy định về bản quyền, sở hữu trí tuệ;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc được khách hàng của doanh nghiệp;

- Tổ chức được các hoạt động Marketing cho doanh nghiệp;

- Thực hiện được các công việc trong tổ chức sự kiện (lập kế hoạch tổ chức, vận động tài trợ, làm việc với nhà cung cấp, lập danh sách và gửi thư mời, đón tiếp khách mời, khai mạc sự kiện, phục vụ tại sự kiện, bế mạc sự kiện, đánh giá kết quả sau sự kiện, ...);

- Thực hiện tốt kỹ năng quan sát, ghi chép sổ sách (book keeping), cập nhật dữ liệu, duy trì hồ sơ, tài liệu;

- Quản lý và sử dụng được các thiết bị, máy móc chuyên dụng trong bán hàng;

- Thực hiện được nhiệm vụ trưng bày sản phẩm, trình bày, trang trí các gian hàng, cửa hàng, các loại sản phẩm theo không gian được thiết kế tại nơi bán hàng;

- Thực hiện được các nghiệp vụ xuất và nhập hàng chính xác, đúng số lượng, đúng chủng loại;

- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm trên Internet, khai thác thông tin, đối tác, mở rộng thị trường kinh doanh, thực hiện thành thạo các giao dịch thương mại điện tử;

- Phối hợp thực hiện được quy trình nghiệp vụ bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;

- Quản lý được các loại chứng từ, báo cáo bán hàng;

- Thực hiện được các biện pháp và quy trình bảo quản sản phẩm;

- Phối hợp thực hiện được quy trình kiểm kê sản phẩm;

- Thực hiện được công tác vệ sinh an toàn lao động và phòng chống cháy, nổ tại nơi làm việc;

- Thực hiện được quy trình phát triển và khai thác thị trường;

- Tổ chức và quản trị được đội ngũ bán hàng, xử lý tốt các quan hệ nội bộ;

- Phối hợp thực hiện được hoạt động giám sát bán hàng;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm; chủ động, sáng tạo trong công việc, khả năng giải quyết công việc và vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi; giao tiếp tốt với đồng nghiệp, với khách hàng;

- Hướng dẫn, giám sát đồng nghiệp thực hiện nhiệm vụ xác định, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm trong phạm vi công việc được giao;

- Có khả năng đánh giá chất lượng, kết quả công việc của bản thân và nhóm sau khi hoàn thành công việc được giao;

- Có khả năng định hướng, thích nghi với môi trường làm việc; có năng lực lập kế hoạch và điều phối công việc khoa học và hợp lý; có năng lực đánh giá và cải tiến các hoạt động chuyên môn ở quy mô trung bình; có khả năng đưa ra được kết luận về các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ thông thường và một số vấn đề phức tạp; tự học tập tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Có ý thức trách nhiệm đối với khách hàng, trách nhiệm xã hội và trách nhiệm đối với tổ chức. Có tinh thần yêu nước, ý thức dân tộc, đạo đức nghề nghiệp. Có lòng say mê nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật và tác phong chuyên nghiệp. Có sức khỏe và ý chí phấn đấu trong công việc để có thu nhập cao cho cá nhân, có lợi cho tổ chức và xây dựng đất nước;

- Thích ứng được với sự thay đổi trong thời kỳ công nghệ 4.0 cũng như lựa chọn các trang thiết bị và phương tiện làm việc tiết kiệm năng lượng, thân thiện với môi trường.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Nghiên cứu thị trường;
- Trưng bày sản phẩm;
- Bán lẻ;
- Bán hàng đại lý;
- Bán hàng trong siêu thị;
- Bán hàng trực tuyến;
- Quản lý kho vận;
- Chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng;
- Giám sát bán hàng.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị bán hàng trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

## **B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành/nghề**

Quản trị bán hàng trình độ trung cấp là ngành, nghề hỗ trợ, điều phối bán hàng, là cầu nối giữa người bán và người mua giúp doanh nghiệp đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm, đáp ứng được yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Đây là ngành, nghề có sự kết hợp của khoa học và nghệ thuật quản lý - kinh doanh nhằm hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện tốt các mục tiêu kinh doanh nói chung và hoạt động bán hàng nói riêng. Quản trị bán hàng liên quan đến hoạch định, tổ chức, lãnh đạo/điều hành và kiểm soát hoạt động bán hàng (hoạt động tiêu thụ sản phẩm), tạo điều kiện phối hợp chặt chẽ giữa các hoạt động quản trị như quản trị mua, bán và dự trữ sản phẩm. Quản trị bán hàng giúp doanh nghiệp thực hiện mục tiêu đã xác định của doanh nghiệp, góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh và uy tín của doanh nghiệp. Ngoài ra, quản trị bán hàng còn giúp doanh nghiệp nâng cao tính chủ động trong hoạt động kinh doanh trên cơ sở xây dựng và tổ chức các phương án bán hàng cho phù hợp với từng tình huống, từng thương vụ.

Phạm vi chủ yếu của ngành/nghề Quản trị bán hàng bao gồm bán hàng, thanh toán, dịch vụ sau bán hàng và các hoạt động liên quan. Các nội dung công việc chính gồm khảo sát thị trường, trưng bày sản phẩm, bán hàng, chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng. Người làm trong lĩnh vực ngành, nghề này thường có cường độ làm việc cao, chịu áp lực về thời gian, phải linh hoạt để thích nghi với nhiều thay đổi và tìm ra giải pháp thích hợp cho từng vấn đề nhằm đảm bảo sự hài lòng cho doanh nghiệp, khách hàng và đối tác.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.470 giờ (tương đương 56 tín chỉ).

### **2. Kiến thức**

- Trình bày được các khái niệm cơ bản trong lĩnh vực quản trị, marketing và bán hàng;
- Xác định được tâm lý khách hàng, chính sách liên quan đến bán hàng;
- Xác định được kiến thức cần thiết của nghề bán hàng như: hành vi người tiêu dùng, sản phẩm, thị trường tiêu thụ, kênh phân phối...;
- Mô tả được các phân khúc thị trường, khách hàng mục tiêu và thị trường mục tiêu của doanh nghiệp;
- Liệt kê được nguồn cung ứng sản phẩm và các phát sinh trong quá trình bán hàng;
- Mô tả được các phương pháp, quy trình trưng bày sản phẩm;
- Xác định được tầm quan trọng của quảng cáo, tiếp thị sản phẩm trong bán hàng;



- Mô tả được quy trình bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;
- Xác định được quy trình kiểm kê sản phẩm;
- Cập nhật được các chính sách thuế và khai báo thuế đối với sản phẩm;
- Xác định được nội dung cơ bản về đảm bảo an toàn lao động và phòng chống cháy nổ;
- Liệt kê được các yếu tố cơ bản về pháp luật của Nhà nước, chú trọng đặc biệt về Luật Giao dịch điện tử, Luật Bảo vệ người tiêu dùng, Luật Lao động và Luật Phòng cháy chữa cháy.
- Trình bày được nguyên tắc khai thác và sử dụng thông tin, quy định về bản quyền, sở hữu trí tuệ;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Thực hiện tốt kỹ năng giao tiếp trong bán hàng;
- Phối hợp được với các bộ phận triển khai hoạt động marketing trong bán hàng;
- Vận hành được các thiết bị, máy móc chuyên dụng trong bán hàng;
- Thực hiện tốt kỹ năng quan sát, ghi chép sổ sách (book keeping), cập nhật dữ liệu, duy trì hồ sơ, tài liệu;
- Thực hiện được nhiệm vụ trưng bày sản phẩm, trình bày, trang trí các gian hàng, cửa hàng, các loại sản phẩm theo không gian được thiết kế tại nơi bán hàng;
- Thực hiện được các nghiệp vụ xuất và nhập hàng chính xác, đúng số lượng, đúng chủng loại;
- Sử dụng được các công cụ tìm kiếm trên Internet, khai thác thông tin, đối tác, mở rộng thị trường kinh doanh, thực hiện thành thạo các giao dịch thương mại điện tử;
- Phối hợp thực hiện được quy trình nghiệp vụ bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;
- Quản lý được các loại chứng từ, báo cáo bán hàng;
- Thực hiện được các biện pháp và quy trình bảo quản sản phẩm;
- Phối hợp thực hiện được quy trình kiểm kê sản phẩm;
- Thực hiện được công tác vệ sinh an toàn lao động và phòng chống cháy, nổ tại nơi làm việc;
- Phối hợp thực hiện được quy trình phát triển và khai thác thị trường;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm, chủ động, sáng tạo, giao tiếp tốt với đồng nghiệp và khách hàng;

- Tinh thần phục vụ chuyên nghiệp nhằm thỏa mãn các nhu cầu khác nhau của khách hàng và các bên liên quan, có đạo đức nghề nghiệp và lòng say mê nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật;

- Có khả năng đánh giá kết quả công việc của bản thân và nhóm sau khi hoàn thành công việc được giao;

- Có khả năng thích nghi với môi trường làm việc; có năng lực làm việc khoa học và hợp lý; có năng lực đánh giá các hoạt động chuyên môn ở quy mô trung bình; tự học tập tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ;

- Thích ứng được với sự thay đổi trong thời kỳ công nghệ 4.0 cũng như lựa chọn các trang thiết bị và phương tiện làm việc tiết kiệm năng lượng, thân thiện với môi trường.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Khảo sát thị trường;
- Trưng bày sản phẩm;
- Bán lẻ;
- Bán hàng đại lý;
- Bán hàng trong siêu thị;
- Bán hàng trực tuyến;
- Chăm sóc khách hàng và hỗ trợ bán hàng.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản trị bán hàng trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

## 2.

# QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

## NGÀNH, NGHỀ: HÀNH CHÍNH LOGISTICS

### A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

#### 1. Giới thiệu chung về ngành/nghề (mô tả nghề)

Hành chính Logistics trình độ cao đẳng là ngành, nghề thực hiện các công việc thủ tục hành chính: xử lý chứng từ xuất nhập khẩu, chứng từ khai báo hải quan, kinh doanh Logistics, chăm sóc khách hàng, thanh toán quốc tế và giao nhận hiện trường.

Công việc của người làm nghề Hành chính Logistics là đảm bảo cho quá trình vận hành, giao nhận hàng hóa và các dịch vụ của đơn vị được thực hiện một cách tiết kiệm nhất, giúp doanh nghiệp chiếm ưu thế trong môi trường cạnh tranh, mang lại lợi nhuận cao mà vẫn đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật của ngành, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Để hoàn thành tốt các nhiệm vụ nêu trên đòi hỏi người nhân viên phải được trang bị những kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, tin học, ngoại ngữ, các kiến thức về kinh tế, kế toán, logistics, hải quan, ngoại thương, xuất nhập khẩu, bán hàng, thanh toán quốc tế, giao nhận vận tải quốc tế, chăm sóc khách hàng. Đồng thời người học cần phải được trang bị những kỹ năng mềm song song với trình độ chuyên môn nhằm đáp ứng được nhu cầu thực tế của doanh nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2190 giờ (tương đương 79 tín chỉ)

#### 2. Kiến thức

- Trình bày được kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật đại cương và chuyên ngành, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định;

- Trình bày được kiến thức cơ bản về kinh tế học, quản trị học, marketing căn bản, Logistics, nguyên lý kế toán, toán kinh tế, nghiệp vụ soạn thảo văn bản, nghiệp vụ văn thư lưu trữ, ...;

- Xác định được vị trí, vai trò, nhiệm vụ của nghề Hành chính Logistics;

- Xác định được quy trình và nội dung làm việc tại doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Logistics;

- Xác định được cách thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác và khách hàng;

- Mô tả - trình bày được công dụng và cách thức hoạt động của các dịch vụ truyền thông, các công cụ hiện đại ứng dụng trong chuyên ngành Logistics, các trang mạng xã hội, các ứng dụng thương mại điện tử,...;

- Trình bày được quy trình lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng và các nhà cung ứng dịch vụ;

- Trình bày được kiến thức chuyên môn trong giao nhận vận tải quốc tế, chuỗi cung ứng, nghiệp vụ xuất nhập khẩu, nghiệp vụ mua hàng, nghiệp vụ hải quan, thanh toán quốc tế, bán hàng, chăm sóc khách hàng, tài chính, ngân hàng;

- Trình bày được kiến thức về hải quan, các quy trình thông quan, tiếp nhận đơn hàng, giao nhận hàng hóa trong và ngoài nước;

- Mô tả và trình bày được những sản phẩm, dịch vụ có liên quan đến ngành Hành chính Logistics;

- Trình bày được quy trình và nguyên tắc quản lý các sự cố và tình huống khẩn cấp trong hoạt động điều hành và thực hiện giao dịch với đối tác và khách hàng;

### **3. Kỹ năng**

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy,...;

- Giao tiếp, trao đổi, đàm phán, thuyết phục khách hàng;

- Quản lý thời gian, lên kế hoạch;

- Áp dụng quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin, xử lý đơn hàng;

- Nắm bắt tâm lý, nhu cầu của khách hàng;

- Cập nhật các quy định pháp luật mới nhất liên quan đến ngành nghề;

- Quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan;

- Thực hiện điều phối, phối hợp với các bộ phận liên quan;

- Theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch;

- Giám sát và thực hiện các thao tác nghiệp vụ thanh toán, các giao dịch với nhà cung ứng dịch vụ và khách hàng;

- Lập kế hoạch, quản lý và tổ chức các cuộc họp;

- Quản lý, sử dụng và đào tạo nhân sự để tổ chức thực hiện công việc của nhóm, của bộ phận và tiến hành huấn luyện, đào tạo nhân viên đáp ứng yêu cầu công việc;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Có ý thức làm việc một cách cẩn thận, chính xác, đảm đúng quy định chuẩn mực của pháp luật;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, nhiệt tình trong công tác;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển thực tiễn của ngành Logistics nói chung;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp;

- Có ý thức tiết kiệm, bảo vệ môi trường.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, người học có thể làm việc cho các công ty dịch vụ Logistics, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các công ty sản xuất và thương mại tại các vị trí việc làm:

- Xử lý chứng từ;

- Kinh doanh Logistics;

- Thanh toán quốc tế;

- Chăm sóc khách hàng;

- Giao nhận hiện trường.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hành chính Logistics trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học

liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

## **B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành/nghề (mô tả nghề)**

Hành chính Logistics trình độ trung cấp là ngành, nghề thực hiện các công việc thủ tục hành chính: xử lý chứng từ xuất nhập khẩu, chứng từ khai báo hải quan, bán hàng Logistics, chăm sóc khách hàng, giao nhận hiện trường đảm bảo cho quá trình vận hành, giao nhận hàng hóa và thực hiện các dịch vụ của đơn vị đảm bảo tiết kiệm được chi phí, thời gian, cạnh tranh về giá cả, chiếm ưu thế trong môi trường cạnh tranh và mang lại lợi nhuận cao nhất cho doanh nghiệp, đảm bảo đúng quy chuẩn về quy định pháp luật của ngành, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Để hoàn thành tốt các nhiệm vụ nêu trên đòi hỏi người nhân viên phải được trang bị những kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, tin học, ngoại ngữ, các kiến thức về kinh tế, kế toán, logistics, hải quan, ngoại thương, xuất nhập khẩu, bán hàng, giao nhận vận tải quốc tế, chăm sóc khách hàng. Đồng thời người học cần phải được trang bị những kỹ năng mềm đảm bảo trình độ chuyên môn đáp ứng được nhu cầu thực tế của doanh nghiệp trong ngành.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1620 giờ (tương đương 55 tín chỉ)

### **2. Kiến thức**

- Trình bày được kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật đại cương và chuyên ngành, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định;

- Trình bày được kiến thức cơ bản về kinh tế học, quản trị học, marketing căn bản, logistics, nguyên lý kế toán, toán kinh tế, nghiệp vụ soạn thảo văn bản, nghiệp vụ văn thư lưu trữ, ...;

- Mô tả - trình bày được công dụng và cách thức hoạt động của các dịch vụ truyền thông, các công cụ hiện đại ứng dụng trong chuyên ngành Logistics, các trang mạng xã hội, các ứng dụng thương mại điện tử, ...;

- Trình bày được kiến thức chuyên môn trong giao nhận vận tải quốc tế, chuỗi cung ứng, nghiệp vụ xuất nhập khẩu, nghiệp vụ mua hàng, nghiệp vụ hải quan, thanh toán quốc tế, bán hàng, chăm sóc khách hàng, tài chính, ngân hàng;

- Trình bày được kiến thức về hải quan, các quy trình thông quan, tiếp nhận đơn hàng, giao nhận hàng hóa trong và ngoài nước;

- Mô tả và trình bày được những sản phẩm, dịch vụ có liên quan đến ngành Hành chính Logistics.

### **3. Kỹ năng**

- Sử dụng thành thạo thiết bị văn phòng: máy fax, máy scan, máy photocopy,...

- Giao tiếp, trao đổi, đàm phán, thuyết phục khách hàng;

- Quản lý thời gian, lên kế hoạch;
- Áp dụng đúng quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin, xử lý đơn hàng;
- Nắm bắt tâm lý, nhu cầu của khách hàng;
- Cập nhật các quy định pháp luật mới nhất liên quan đến ngành nghề;
- Quản lý, cập nhật hồ sơ khách hàng và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan;
- Thực hiện điều phối, phối hợp với các bộ phận liên quan;
- Theo dõi cập nhật và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch;
- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Có ý thức làm việc một cách cẩn thận, chính xác, đảm bảo đúng quy định chuẩn mực của pháp luật;
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, nhiệt tình trong công tác;
- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ;
- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
- Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc;
- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển thực tiễn của ngành Logistics nói chung;
- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp;
- Có ý thức tiết kiệm, bảo vệ môi trường.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, người học có thể làm việc cho các công ty dịch vụ Logistics, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các công ty sản xuất, thương mại,... tại rất nhiều vị trí phù hợp chuyên môn như:

- Xử lý chứng từ;
- Kinh doanh Logistics;
- Chăm sóc khách hàng;



- Giao nhận hiện trường.

## **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Hành chính Logistics trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

### 3.

## **QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

### **NGÀNH, NGHỀ: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

#### **A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

##### **1. Giới thiệu chung về ngành/ngề**

Tài chính - Ngân hàng là ngành nghề liên quan đến các dịch vụ giao dịch, luân chuyển tiền tệ thông qua ngân hàng, các tổ chức tín dụng và các công cụ tài chính của ngân hàng phát hành trong phạm vi nội địa và quốc tế; lĩnh vực tài chính tại các doanh nghiệp.

Nghề Tài Chính -Ngân hàng là nghề thực hiện các công việc: nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán, tài trợ nhập khẩu, tài trợ xuất khẩu), nghiệp vụ thanh toán, kế toán ngân hàng thương mại, nghiệp vụ kho quỹ, xử lý rủi ro tín dụng, thẩm định giá tài sản và giá trị doanh nghiệp, phân tích và quản trị tài chính, môi giới chứng khoán.

Nhiệm vụ chính của nghề:

- Nghề Tài chính là theo dõi vốn, dòng tiền của công ty, của doanh nghiệp. Nghề tài chính thực hiện việc đưa ra quyết định về vay tiền hay thoả thuận các hợp đồng về tài chính. Người quản lý tài chính là người liên quan tới hầu như các lĩnh vực của một công ty;

- Nghề Tài chính - Ngân hàng là thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán, tài trợ xuất nhập khẩu...), thực hiện nghiệp vụ thanh toán (thanh toán cá nhân, thanh toán doanh nghiệp, thanh toán trong nước và quốc tế), nghiệp vụ đầu tư tài chính và một số nghiệp vụ khác theo quy định của pháp luật.

Việc luân chuyển tiền tệ trong nền kinh tế và việc sử dụng tài chính trong doanh nghiệp được vận hành giống như các mạch máu trong cơ thể, nó có nhiệm vụ đảm bảo hoạt động cho toàn bộ hệ thống của nền kinh tế. Do đó, nền kinh tế có phát triển hay khủng hoảng thì triển vọng việc làm của ngành không bao giờ hạn hẹp. Với những kiến thức và kỹ năng được đào tạo khi học nghề Tài Chính - Ngân hàng trình độ cao đẳng, người lao động có thể làm việc ở các đơn vị cơ quan như:

- Ngân hàng thương mại, công ty chứng khoán, tổ chức tín dụng phi ngân hàng;

- Các cơ quan quản lý nhà nước về tài chính ngân hàng và các loại hình doanh nghiệp khác, các tổ chức tài chính; quỹ đầu tư, sàn giao dịch chứng khoán;

- Công ty bảo hiểm, công ty tài chính, quỹ tín dụng hoặc làm nhân viên kế toán của các công ty;

- Bộ phận tài chính của các công ty, tập đoàn.

Nghề Tài chính - Ngân hàng trình độ cao đẳng đòi hỏi các kỹ năng mềm cần thiết để đáp ứng nhu cầu của công việc như kỹ năng giao tiếp với khách hàng, giới thiệu sản phẩm, thuyết phục khách hàng, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng tin học, kỹ năng quản lý thời gian, tư duy phản biện, kỹ năng phân tích, làm việc theo nhóm... để đáp ứng yêu cầu của từng vị trí công việc và yêu cầu làm việc trong môi trường đầy năng động và giàu tính cạnh tranh và toàn cầu hóa. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Người học sau khi tốt nghiệp nghề Tài chính- Ngân hàng trình độ cao đẳng phải đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Khối lượng kiến thức tối thiểu là 1.740 giờ, tương đương 80 tín chỉ.

## **2. Kiến thức**

- Kiến thức đại cương:

+ Trình bày được các kiến thức cơ bản về lý luận chính trị, quân sự và rèn luyện sức khỏe;

+ Trình bày được các kiến thức về chính trị, kinh tế, xã hội để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và tiếp cận vấn đề thuộc ngành Tài chính - Ngân hàng.

- Kiến thức cơ sở ngành:

+ Trình bày được các khái niệm cơ bản về tài chính tiền tệ, tín dụng, ngân hàng, quản trị học, kế toán;

+ Trình bày được các khái niệm, công thức toán tài chính;

+ Trình bày được kiến thức ngoại ngữ cơ bản đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam

+ Trình bày được kiến thức tin học trong công tác Tài chính - Ngân hàng đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản;

+ Các kiến thức cơ sở ngành sẽ là cơ sở để nghiên cứu các kiến thức chuyên sâu của ngành.

- Kiến thức chuyên ngành:

+ Liệt kê, mô tả được các biểu mẫu, chứng từ ngân hàng liên quan đến các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng (tín dụng cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán, tài trợ thương mại), kho quỹ, thẩm định tín dụng, xử lý nợ, kế toán;

+ Liệt kê được quy trình thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng (tín dụng cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán, tài trợ thương mại), kho quỹ, thẩm định tín dụng, xử lý nợ;

+ Trình bày được các kiến thức, nghiệp vụ kế toán doanh nghiệp, kế toán ngân hàng;

+ Liệt kê được các rủi ro trong hoạt động tín dụng ngân hàng; trình bày được các bước trong quy trình xử lý rủi ro tín dụng ngân hàng;

+ Trình bày được cách thức thực hiện các nghiệp vụ hoạt động kinh doanh chứng khoán;

+ Trình bày được một số chỉ tiêu tài chính sử dụng đánh giá tình hình kinh tế, ngân hàng và thị trường tài chính;

+ Trình bày và phân tích được các chỉ tiêu tài chính để định giá tài sản doanh nghiệp, thẩm định tài sản và quản trị tài chính.

Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Kỹ năng nhận thức:

+ Vận dụng tư duy, sáng tạo, giao tiếp, lập luận, thuyết trình, phản biện, làm việc nhóm khi thực hiện công việc;

+ Vận dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn vào thực tiễn, từng bước phát triển năng lực nghề nghiệp;

+ Lập luận, nghiên cứu, tính toán và phân tích dữ liệu, xử lý tình huống và giải quyết các vấn đề trong công việc;

+ Ứng dụng được công nghệ thông tin cơ bản trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

+ Lập được kế hoạch tổ chức và thực hiện công việc theo kế hoạch;

+ Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

- Kỹ năng thực hành nghề:

+ Lập được các chứng từ, phân loại, kiểm tra, xử lý các chứng từ liên quan đến các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng (tín dụng cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán, tài trợ thương mại), kho quỹ, thẩm định tín dụng, xử lý nợ, quản trị tài chính, môi giới chứng khoán;

+ Thực hiện được các công việc theo các bước trong quy trình của nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng (cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, bao thanh toán...), kho quỹ, thẩm định tín dụng, quản trị tài chính, thẩm định tài sản, môi giới chứng khoán;

+ Hạch toán được các nghiệp vụ kế toán, lập được các báo cáo theo quy định của pháp luật.

+ Dự báo, phát hiện được các rủi ro tín dụng, đề ra được các biện pháp hạn chế rủi ro tín dụng;

+ Thực hiện được các bước xử lý rủi ro tín dụng;

+ Áp dụng được các phương pháp, các công thức tính toán để phân tích tài chính;

+ Tính toán, phân tích được các chỉ tiêu tài chính thực hiện công việc định giá giá trị doanh nghiệp, định giá tài sản, quản trị tài chính;

+ Thực hiện được việc phát triển sản phẩm mới trong lĩnh vực dịch vụ Tài chính - Ngân hàng;

+ Vận dụng được lý thuyết vào nghiên cứu khoa học, thực tiễn và giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng.

Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước;

- Cần cù, chịu khó, sáng tạo, cầu tiến trong công việc;

- Chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo và tổ chức;

- Thực hiện nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;

- Đoàn kết, hợp tác, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc;

- Làm việc có phương pháp khoa học, có tính tổ chức kỷ luật;

- Tự tin, chủ động trong xác định mục đích, yêu cầu công việc, cách thức thực hiện công việc;

- Phân tích, giải quyết vấn đề, đúc kết kinh nghiệm, cải tiến công việc được giao;
- Tự đánh giá được kết quả công việc của bản thân và kết quả công việc của nhóm;
- Thích nghi và xử lý được những vấn đề phức tạp, thích ứng được khi điều kiện làm việc thay đổi;
- Chịu được áp lực công việc;
- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề gồm:

- Giao dịch - thanh toán;
- Kho quỹ;
- Tín dụng;
- Xử lý nợ;
- Thẩm định tài sản;
- Môi giới chứng khoán;
- Quản trị tài chính;
- Kế toán.

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Tài chính – Ngân hàng trình độ Cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

## **B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành/ngành**

Tài chính - Ngân hàng là ngành nghề liên quan đến các dịch vụ giao dịch, luân chuyển tiền tệ thông qua ngân hàng, các tổ chức tín dụng và các công cụ tài chính của ngân hàng phát hành trong phạm vi nội địa và quốc tế.

Nghề Tài Chính - Ngân hàng là nghề thực hiện các công việc: nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ tín dụng, nghiệp vụ thanh toán quốc tế, kế toán ngân hàng thương mại, nghiệp vụ kho quỹ, xử lý rủi ro tín dụng, môi giới chứng khoán.

Nhiệm vụ chính của nghề: việc luân chuyển tiền tệ luôn được vận hành giống như các mạch máu trong cơ thể vì nó có nhiệm vụ đảm bảo hoạt động cho toàn bộ hệ thống của nền kinh tế. Do đó, nền kinh tế có phát triển hay khủng hoảng thì triển vọng việc làm của ngành không bao giờ hạn hẹp. Với những kiến thức và kỹ năng được đào tạo khi học ngành Tài Chính - Ngân hàng trình độ trung cấp, người lao động có thể làm việc ở các đơn vị cơ quan như:

- Ngân hàng thương mại, công ty chứng khoán, tổ chức tín dụng phi ngân hàng;
- Các cơ quan quản lý nhà nước về tài chính ngân hàng và các loại hình doanh nghiệp khác, các tổ chức tài chính;
- Công ty bảo hiểm, công ty tài chính, quỹ tín dụng; sàn giao dịch chứng khoán; hoặc làm nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp.

Nghề Tài chính - Ngân hàng đòi hỏi các kỹ năng mềm cần thiết để đáp ứng nhu cầu của công việc như kỹ năng giao tiếp với khách hàng, giới thiệu sản phẩm, thuyết phục khách hàng, kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng tin học, kỹ năng quản lý thời gian, tư duy phản biện, kỹ năng phân tích, làm việc theo nhóm... để đáp ứng yêu cầu của từng vị trí công việc và yêu cầu làm việc trong môi trường đầy năng động và giàu tính cạnh tranh và toàn cầu hóa. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

Người học sau khi tốt nghiệp nghề Tài chính- Ngân hàng trình độ trung cấp phải đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Khối lượng kiến thức tối thiểu là 1.108 giờ, tương đương 50 tín chỉ. Thời gian tối thiểu là 1,5 năm đào tạo theo niên chế.

## **2. Kiến thức**

- Kiến thức đại cương:

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về lý luận chính trị, quân sự, rèn luyện sức khỏe;

+ Trình bày được kiến thức cơ bản về kinh tế, xã hội, toán để giải quyết các vấn đề trong cuộc sống và tiếp cận vấn đề thuộc ngành, nghề.

- Kiến thức cơ sở ngành:

+ Trình bày được các khái niệm cơ bản về tài chính tiền tệ, tín dụng, ngân hàng, thuế, bảo hiểm;

+ Trình bày được các khái niệm, công thức về toán tài chính;

+ Trình bày được kiến thức ngoại ngữ cơ bản đạt bậc 1/6 trong khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

+ Trình bày được kiến thức tin học cơ bản trong công tác Tài chính - Ngân hàng đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản.

- Kiến thức chuyên ngành

+ Trình bày được các nghiệp vụ của ngân hàng thương mại như:

+ Liệt kê, mô tả được các biểu mẫu, chứng từ ngân hàng liên quan đến các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng; kho quỹ, xử lý nợ, môi giới chứng khoán;

+ Trình bày được quy trình thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng; quan hệ khách hàng; hỗ trợ tín dụng, kho quỹ, xử lý nợ, kế toán môi giới chứng khoán;

+ Liệt kê được một số rủi ro trong hoạt động tín dụng ngân hàng, các bước trong quy trình xử lý rủi ro tín dụng ngân hàng;

Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

## **3. Kỹ năng**

- Kỹ năng nhận thức:

+ Vận dụng được kỹ năng tư duy, sáng tạo, kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, phản biện, làm việc nhóm;

+ Vận dụng được kiến thức, kỹ năng chuyên môn vào thực tiễn, từng bước phát triển năng lực nghề nghiệp;

+ Tính toán, xử lý được các tình huống và giải quyết các vấn đề trong công việc;

+ Thực hiện được công việc theo kế hoạch;

- Kỹ năng thực hành nghề:



+ Lập được các chứng từ, phân loại, kiểm tra, xử lý các chứng từ liên quan đến các nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ tín dụng; kho quỹ, xử lý nợ, môi giới chứng khoán;

+ Thực hiện được các công việc theo các bước trong quy trình của nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ thanh toán quốc tế, nghiệp vụ tín dụng; kho quỹ, xử lý nợ, môi giới chứng khoán;

+ Phát hiện được các rủi ro tín dụng, thực hiện được các biện pháp hạn chế và xử lý rủi ro tín dụng;

+ Sử dụng được các phương pháp, các công thức tính toán tính một số chỉ tiêu tài chính cơ bản;

+ Phát triển được sản phẩm mới trong lĩnh vực dịch vụ Tài chính - Ngân hàng;

+ Vận dụng được lý thuyết vào nghiên cứu khoa học, thực tiễn và giải quyết một số vấn đề liên quan đến ngành, nghề;

+ Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

+ Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước;  
- Cần cù, chịu khó, cẩn thận và sáng tạo trong công việc;  
- Chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo và tổ chức;

- Tự nghiên cứu, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn để nâng cao trình độ;  
- Làm việc có phương pháp khoa học, có tính tổ chức kỷ luật;  
- Tự tin, chủ động trong xác định mục đích, yêu cầu công việc, cách thức thực hiện công việc;

- Phân tích, giải quyết vấn đề, đúc kết kinh nghiệm, cải tiến công việc được giao;

- Tự đánh giá được kết quả công việc của bản thân và kết quả công việc của nhóm;

- Thích nghi với những vấn đề phức tạp, trong điều kiện làm việc thay đổi;  
- Nhận thức và tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Giao dịch - thanh toán;
- Kho quỹ;
- Quan hệ khách hàng;
- Hỗ trợ tín dụng;
- Kế toán;
- Môi giới chứng khoán.

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Tài chính – Ngân hàng trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

## 4.

# QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

## NGÀNH, NGHỀ: QUẢN LÝ KHO HÀNG

### A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

#### 1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản lý kho hàng trình độ cao đẳng là ngành, nghề kiểm soát luồng di chuyển ra và vào của hàng hóa trong kho hàng, nắm bắt, xử lý thông tin tồn trữ và kết hợp với nhiều nguồn lực khác như: Sản xuất; cung cấp dịch vụ sản phẩm; từ cung ứng các yếu tố đầu vào cho quá trình sản xuất cho tới phân phối các sản phẩm đầu ra, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Quản lý kho hàng liên quan đến việc lên kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát một số hoạt động từ nơi sản xuất, cung cấp đến tay người tiêu dùng bao gồm: đặt hàng, đóng gói, bao bì, xếp dỡ, lưu kho lưu bãi, bảo quản hàng hóa, vận chuyển, giao nhận, lập chứng từ... Người làm nghề Quản lý kho hàng có thể tham gia vào chuỗi hoạt động của ngành Logistics.

Các công việc của ngành/ngành chủ yếu được thực hiện tại các cơ sở sản xuất kinh doanh, kho bãi tại các khu công nghiệp, cảng biển, cảng hàng không, cơ sở sản xuất công nghiệp và các doanh nghiệp thương mại dịch vụ.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.200 giờ, tương đương 80 tín chỉ.

#### 2. Kiến thức

- Mô tả được nội dung và các quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động kho hàng, vận tải, xuất nhập khẩu;

- Liệt kê được các tiêu chuẩn về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;

- Phân biệt được quy trình và cách thức thực hiện công việc trong quản lý kho hàng liên quan đến, quản trị tồn kho giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa, vận hành kho, giám sát kho;

- Trình bày được đặc điểm, cách thức hoạt động của trang thiết bị, cơ sở vật chất trong quản lý kho hàng liên quan đến giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa, vận hành kho, giám sát kho;

- Tóm tắt được bảng thiết kế sơ đồ kho theo dự án; các biện pháp nâng cao hiệu quả công việc, cải tiến và phòng ngừa các rủi ro xảy ra trong tương lai, cải tiến và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng mới vào trong công việc; yêu cầu

của nội dung đơn hàng; được nguyên nhân xảy ra sự cố; phương pháp kỹ thuật nâng cao chất lượng;

- Chỉ ra được các sự cố thường gặp trong giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa, vận hành kho, giám sát kho;

- Mô tả được các bước kiểm kê hàng hóa tồn kho; phương pháp lập các kế hoạch có liên quan đến tồn kho, xuất - nhập hàng, dự án, điều hành kho hàng, điều phối hoạt động kho hàng;

- Mô tả được các loại hồ sơ, chứng từ, nội dung báo cáo có liên quan đến tồn kho, chứng từ xuất - nhập trong kho hàng;

- Mô tả được tình trạng hàng hóa, xuất - nhập hàng, sử dụng phương tiện vận chuyển và sự cố trang thiết bị vận hành trong kho hàng;

- Mô tả được nguyên nhân giữa dữ liệu chứng từ và thực tế và xử lý dữ liệu hàng xuất - nhập cho các bộ phận liên quan và nguyên nhân xảy ra sự cố về hàng hóa kém chất lượng trong kho;

- Diễn đạt được quy cách dán mã hàng hóa; nguyên tắc sắp xếp hàng hóa vào phương tiện vận chuyển; phương pháp đánh giá công việc của nhân viên theo KPI; quy trình giao nhận chứng từ kho hàng; phương pháp xác định vị trí hàng trong kho; các phương pháp xác định các loại bao bì phù hợp từng đơn hàng; quy trình liên hệ với khách hàng;

- Liệt kê được các bước lưu trữ hồ sơ có liên quan đến các hồ sơ xuất - nhập hàng hóa, hồ sơ dự án, hồ sơ điều hành kho hàng, hóa đơn, chứng từ, phiếu xuất - nhập kho, hồ sơ đóng gói hàng, hồ sơ xử lý sự cố và hồ sơ hệ thống chất lượng;

- Liệt kê được các phương pháp dự báo hàng tồn kho định kỳ; các nội dung dữ liệu hàng hóa cần nhập vào hệ thống; các bước xử lý hàng hóa hư hỏng;

- Trình bày được khái niệm cơ bản trong lĩnh vực quản lý kho hàng liên quan đến giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa, vận hành kho, giám sát kho;

- Liệt kê được nội dung xây dựng, truy xuất, tiếp nhận thông tin có liên quan đến xuất - nhập hàng hóa, vận hành, quản lý kho, phản hồi khách hàng, xếp dỡ hàng hóa;

- Chỉ ra được nội dung kiểm tra, đối chiếu, giám sát có liên quan đến hàng hóa, số liệu sổ sách, nhân sự, máy móc, trang thiết bị trong kho, chứng từ, an toàn lao động và phòng chống cháy nổ trong kho hàng;

- Mô tả được quy trình bàn giao ca, sử dụng nhật ký công việc;

- Giải thích được nội dung huấn luyện, đào tạo nhân viên trong kho hàng; phương pháp xác định số lượng nhân viên đóng gói hàng; phương pháp đóng gói các loại hàng hóa trong kho; nội dung văn bản liên quan đến hoạt động kho hàng; nội dung đơn hàng theo yêu cầu; các nội dung theo dõi hàng xuất lên phương tiện vận chuyển; quy trình ứng phó sự cố khẩn; quy trình quản lý chất lượng trong kho hàng;

- Giải thích được các nguyên tắc soan hàng; các phương pháp xuất - nhập hàng hóa theo trình tự hoặc ưu tiên;

- Diễn đạt được các chính sách, quy định, quy tắc về xuất nhập khẩu trong nước và quốc tế;

- Kết hợp được những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào công việc giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa, vận hành kho, giám sát kho;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Tổ chức thực hiện được quy trình tiếp nhận đơn hàng; quy trình liên hệ với khách hàng;

- Tổ chức thực hiện được dán mã hàng hóa theo quy cách; kiểm kê hàng hóa tồn kho; thao tác xếp dỡ các loại hàng hóa trong kho; các phương pháp xuất - nhập hàng hóa theo trình tự hoặc ưu tiên; phương pháp đóng gói các loại hàng hóa trong kho; theo dõi hàng xuất lên phương tiện vận chuyển; lưu trữ hồ sơ có liên quan đến các hồ sơ xuất - nhập hàng hóa, hồ sơ dự án, hồ sơ điều hành kho hàng, hóa đơn, chứng từ, phiếu xuất - nhập kho, hồ sơ đóng gói hàng, hồ sơ xử lý sự cố và hồ sơ hệ thống chất lượng; nhập được các nội dung dữ liệu hàng hóa vào hệ thống;

- Vận dụng được các quy trình có liên quan đến quản trị tồn kho, xuất - nhập hàng vào kho, vận hành kho hàng, phương pháp xác định các loại bao bì phù hợp từng đơn hàng; điều hành kho hàng, giao nhận chứng từ kho hàng, ứng phó sự cố khẩn, quản lý chất lượng trong kho hàng; phương pháp xác định số lượng nhân viên đóng gói hàng; phương pháp dự báo hàng tồn kho định kỳ; phương pháp đánh giá công việc của nhân viên theo KPI; các phương pháp kỹ thuật nâng cao chất lượng;

- Vận dụng truy xuất, tiếp nhận thông tin được các nội dung có liên quan đến xuất - nhập hàng hóa, vận hành, quản lý kho, phản hồi khách hàng, xếp dỡ hàng hóa; nội dung huấn luyện, đào tạo nhân viên trong kho hàng;

- Lập được kế hoạch có liên quan đến tồn kho, xuất - nhập hàng, dự án, điều hành kho hàng, điều phối hoạt động kho hàng; chứng từ xuất - nhập kho hàng; nội dung đơn hàng theo yêu cầu; Soạn được hàng hóa trong kho hàng theo các nguyên tắc; Sắp xếp được hàng hóa vào phương tiện vận chuyển theo các nguyên tắc; Thao tác được các bước xử lý hàng hóa hư hỏng;

- Tập hợp nội dung báo cáo có liên quan đến tồn kho, tình trạng hàng hóa, xuất - nhập hàng, sử dụng phương tiện vận chuyển, sự cố trang thiết bị vận hành trong kho hàng, nguyên nhân giữa dữ liệu chứng từ và thực tế và xử lý dữ liệu hàng xuất - nhập cho các bộ phận liên quan và nguyên nhân xảy ra sự cố về hàng hóa kém chất lượng trong kho;

- Áp dụng kiểm tra, đối chiếu, giám sát được các nội dung có liên quan đến hàng hóa, sổ liệu sổ sách, nhân sự, máy móc, trang thiết bị trong kho, chứng từ, an toàn lao động và phòng chống cháy nổ trong kho hàng;

- Phát hiện được vị trí hàng trong kho; nguyên nhân xảy ra sự cố;

- Vận dụng được văn bản liên quan đến hoạt động kho hàng;

- Thiết kế được sơ đồ kho theo dự án;

- Áp dụng được các biện pháp nâng cao hiệu quả công việc, cải tiến và phòng ngừa các rủi ro xảy ra trong tương lai, cải tiến và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng mới vào trong công việc;

- Sử dụng được các phần mềm phục vụ cho công việc quản lý kho hàng, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;

- Phát hiện và đề phòng được rủi ro và mối nguy hại về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có trách nhiệm công dân, chấp hành tốt các quy định pháp luật, nơi làm việc. Tự tin, chủ động, đoàn kết, hợp tác, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc, bảo vệ môi trường;

- Có khả năng nhận biết, phân tích, đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; thích nghi với những vấn đề phức tạp, trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Tự chủ, làm việc độc lập và hướng dẫn người khác trong tổ nhóm khi thực hiện công việc;

- Chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm làm ra về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm làm ra.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Quản trị tồn kho;

- Nhập kho;

- Xuất kho;

- Quản lý dự án;

- Quản lý, điều hành kho hàng;

- Điều phối hoạt động kho hàng;
- Quản lý chứng từ kho;
- Xếp dỡ hàng trong kho;
- Đóng gói hàng;
- Xử lý dữ liệu hàng nhập;
- Xử lý dữ liệu hàng xuất;
- Xử lý sự cố khẩn;
- Quản lý chất lượng và rủi ro.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản lý kho hàng trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

## **B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Quản lý kho hàng trình độ trung cấp là ngành, nghề kiểm soát luồng di chuyển ra và vào của hàng hóa trong kho hàng, nắm bắt, xử lý thông tin tồn trữ và kết hợp với nhiều nguồn lực khác như: Sản xuất; cung cấp dịch vụ sản phẩm; từ cung ứng các yếu tố đầu vào cho quá trình sản xuất cho tới phân phối các sản phẩm đầu ra, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Quản lý kho hàng liên quan đến việc lên kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát một số hoạt động từ nơi sản xuất, cung cấp đến tay người tiêu dùng bao gồm: đặt hàng, đóng gói, bao bì, xếp dỡ, lưu kho lưu bãi, bảo quản hàng hóa, vận chuyển, giao nhận, lập chứng từ... Người làm nghề Quản lý kho hàng có thể tham gia vào chuỗi hoạt động của ngành Logistics.

Các công việc của ngành/ngành chủ yếu được thực hiện tại các cơ sở sản xuất kinh doanh, kho bãi tại các khu công nghiệp, cảng biển, cảng hàng không, cơ sở sản xuất công nghiệp và các doanh nghiệp thương mại dịch vụ.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1400 giờ tương đương 50 tín chỉ.

### **2. Kiến thức**

- Mô tả được các loại hồ sơ/chứng từ trong vận hành kho, quy cách dán mã hóa hàng hóa, kiểm kê hàng hóa tồn kho, các phương pháp xác định các loại bao bì phù hợp từng đơn hàng, cách lập chứng từ xuất - nhập kho hàng, các nguyên tắc sắp xếp hàng hóa vào phương tiện vận chuyển;

- Liệt kê được các loại hình hoạt động kho hàng, nội dung dữ liệu hàng hóa cần nhập vào hệ thống, các bước lưu trữ hồ sơ có liên quan đến các hồ sơ xuất - nhập hàng hóa, hồ sơ điều hành kho hàng, hóa đơn, chứng từ, phiếu xuất - nhập kho, hồ sơ đóng gói hàng và hồ sơ hệ thống chất lượng; các bước xử lý hàng hóa hư hỏng;

- Trình bày được nội dung và các quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động kho hàng;

- Trình bày được các tiêu chuẩn về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;

- Trình bày được khái niệm cơ bản, quy trình quản trị tồn kho trong lĩnh vực vận hành kho;

- Mô tả được quy trình và cách thức thực hiện công việc, quy trình giao nhận chứng từ trong vận hành kho;

- Diễn đạt được đặc điểm, cách thức hoạt động của trang thiết bị, cơ sở vật chất các sự cố thường gặp trong vận hành kho;

- Trình bày được nội dung truy xuất, tiếp nhận thông tin có liên quan đến xuất - nhập hàng hóa, điều hành kho hàng, giao nhận chứng từ kho hàng, quản lý kho, xếp dỡ hàng hóa;



- Trình bày được chức năng, nhiệm vụ thiết bị, tài sản trong kho và nội dung kiểm tra, đối chiếu, giám sát có liên quan đến hàng hóa, số liệu sổ sách, nhân sự, máy móc, trang thiết bị trong kho, chứng từ trong kho hàng;

- Trình bày được nội dung xác định vị trí hàng hóa trong kho, thao tác xếp dỡ các loại hàng hóa trong kho, phương pháp xác định số lượng nhân viên đóng gói hàng;

- Trình bày được các phương pháp đóng gói các loại hàng hóa trong kho, các phương pháp quản lý chất lượng trong kho hàng;

- Trình bày được các nguyên tắc soan hàng, nội dung đơn hàng theo yêu cầu, phương pháp xuất - nhập hàng hóa theo trình tự hoặc ưu tiên, yêu cầu của nội dung đơn hàng, các nguyên nhân xảy ra sự cố về hàng hóa kém chất lượng trong kho;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Phát hiện được rủi ro và mối nguy hại về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;

- Nhận diện được nguyên nhân chức năng, nhiệm vụ thiết bị, tài sản trong kho;

- Sử dụng được thiết bị máy móc chuyên dụng trong dây chuyền hệ thống tự động trong kho bãi;

- Phát hiện được kịp thời các sự cố thường gặp trong vận hành kho

- Phát hiện được nguyên nhân xảy ra sự cố thường gặp;

- Thực hiện được dán mã hàng hóa theo quy cách, nhập được các nội dung dữ liệu hàng hóa vào hệ thống, lập được chứng từ xuất - nhập kho hàng, truy xuất và tiếp nhận thông tin được nội dung có liên quan đến xuất - nhập hàng hóa, quản lý kho, xếp dỡ hàng hóa;

- Kiểm tra, đối chiếu, giám sát được nội dung có liên quan đến hàng hóa, số liệu sổ sách, nhân sự, máy móc, trang thiết bị trong kho, chứng từ trong kho hàng;

- Lập được báo cáo định kỳ có liên quan đến tồn kho, nguyên nhân xảy ra sự cố về hàng hóa kém chất lượng trong kho;

- Áp dụng được các quy trình có liên quan đến xuất - nhập hàng vào kho, điều hành kho hàng, giao nhận chứng từ kho hàng, quy trình quản lý chất lượng trong kho hàng, phương pháp xác định số lượng nhân viên đóng gói hàng;

- Áp dụng được quy trình giao nhận chứng từ kho hàng, quy trình quản trị tồn kho, các phương pháp xác định các loại bao bì phù hợp từng đơn hàng, các phương pháp xuất - nhập hàng hóa theo trình tự hoặc ưu tiên;

- Áp dụng được các bước kiểm kê hàng hóa tồn kho, các phương pháp đóng gói các loại hàng hóa trong kho, sắp xếp hàng hóa vào phương tiện vận chuyển theo các nguyên tắc, các bước xử lý hàng hóa hư hỏng;

- Thực hiện được các bước lưu trữ hồ sơ có liên quan đến các hồ sơ xuất - nhập hàng hóa, hồ sơ điều hành kho hàng, hóa đơn, chứng từ, phiếu xuất - nhập kho, hồ sơ đóng gói hàng và hồ sơ hệ thống chất lượng.

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định và ứng dụng được công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam và ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có trách nhiệm công dân, chấp hành tốt các quy định pháp luật, nơi làm việc. Tự tin, chủ động, đoàn kết, hợp tác, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp trong công việc, bảo vệ môi trường;

- Có khả năng nhận biết, phân tích, đánh giá thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; thích nghi với điều kiện làm việc thay đổi;

- Làm việc có phương pháp khoa học, có tính tổ chức kỷ luật và tự đánh giá được kết quả công việc của bản thân;

- Chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm làm ra về chất lượng theo tiêu chuẩn quy định và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của người khác trong tổ, nhóm làm ra.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Giao nhận hàng hóa;

- Quản trị tồn kho;

- Nhập kho;

- Xuất kho;

- Điều phối hoạt động kho hàng;

- Quản lý chứng từ kho;

- Xếp dỡ hàng trong kho;

- Đóng gói hàng;

- Quản lý chất lượng và rủi ro.

## **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản lý kho hàng trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

## 5.

# QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

## NGÀNH, NGHỀ: QUẢN LÝ TÒA NHÀ

### A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

#### 1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản lý toà nhà trình độ cao đẳng là ngành, nghề đào tạo nguồn nhân lực về quản lý, vận hành những toà nhà quy mô từ nhỏ đến lớn như chung cư, khu trung tâm thương mại, toà nhà văn phòng hay đặc thù như các toà nhà hành chính, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề Quản lý toà nhà là đảm bảo tất cả các hoạt động của một toà nhà bao gồm phần kỹ thuật như bảo trì, bảo dưỡng toà nhà, hệ thống phòng cháy chữa cháy, hệ thống thông gió, điều hoà, thang máy, điện, nước... cho đến các tiện ích như an ninh, vệ sinh, cây xanh, dịch vụ chăm sóc khách hàng được vận hành với chất lượng tốt nhất, an toàn nhất, đem lại hiệu quả kinh doanh cao.

Nghề Quản lý toà nhà có môi trường làm việc đa dạng, liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều đối tượng khách hàng nên đòi hỏi phải có trách nhiệm nghề nghiệp cao và sự cẩn thận, chu đáo, sự bao quát nhưng cũng phải chú ý đến các chi tiết tỉ mỉ giúp đảm bảo được sự hài lòng từ phía khách hàng.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2340 giờ (tương đương 85 tín chỉ).

#### 2. Kiến thức

- Liệt kê được danh mục các bản vẽ hoàn công, các quy trình vận hành và bảo trì hệ thống kỹ thuật toà nhà;
- Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động của hệ thống kỹ thuật toà nhà;
- Trình bày được kế hoạch và quy trình vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật toà nhà;
- Lựa chọn được phương pháp kiểm tra, phát hiện một số sự cố thường gặp đối với hệ thống kỹ thuật toà nhà;
- Trình bày được phương pháp lập kế hoạch và tổ chức thực hiện, giám sát, nghiệm thu công tác bảo trì kết cấu, kiến trúc toà nhà;
- Trình bày được các biện pháp an toàn lao động khi vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật và kết cấu, kiến trúc toà nhà;

- Trình bày được quy trình thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác đảm bảo an ninh tòa nhà;
- Trình bày được quy trình thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác cảnh quan và vệ sinh môi trường của tòa nhà;
- Trình bày được phương án chữa cháy và các nội dung cần tổ chức tập huấn trong công tác phòng cháy chữa cháy;
- Trình bày được phương án cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra sự cố hệ thống thang máy, khi có cháy;
- Chỉ ra được các phương pháp thu thập, cập nhật, lưu trữ thông tin và chăm sóc khách hàng;
- Trình bày được nội dung kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý mâu thuẫn, xung đột và các tình huống phát sinh;
- Giải thích được các chế độ, chính sách và quy trình đánh giá đội ngũ nhân sự theo định kỳ;
- Trình bày được phương pháp phân loại, lưu trữ các loại hồ sơ, báo cáo, công văn;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Đọc được bản vẽ hoàn công của hệ thống kỹ thuật và phần kết cấu, kiến trúc tòa nhà để thực hiện công việc;
- Lập được kế hoạch vận hành và bảo trì hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Vận hành thành thạo hệ thống kỹ thuật tòa nhà theo quy trình đã ban hành trong phạm vi cho phép;
- Sử dụng được năng lượng tiết kiệm và hiệu quả;
- Thực hiện được quá trình kiểm tra, phát hiện các sự cố thường gặp của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Tổ chức xử lý các sự cố của hệ thống kỹ thuật trong phạm vi cho phép;
- Tổ chức bảo trì, thay thế các bộ phận của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Lập được kế hoạch và tổ chức thực hiện, giám sát, nghiệm thu công tác bảo trì kết cấu, kiến trúc tòa nhà;
- Thực hiện được các biện pháp an toàn lao động khi vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật và phần kết cấu, kiến trúc tòa nhà;
- Lập được quy trình, tổ chức thực hiện và kiểm tra, giám sát công tác đảm bảo an ninh tòa nhà;
- Lập được quy trình, tổ chức thực hiện và kiểm tra, giám sát công tác cảnh quan và vệ sinh môi trường của tòa nhà;

- Xây dựng và thực hiện được phương án phòng cháy, chữa cháy;
- Tổ chức thực hiện cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra sự cố hệ thống thang máy, khi có cháy;
- Thu thập, cập nhật, lưu trữ thông tin và chăm sóc khách hàng;
- Giao tiếp hiệu quả và chuyên nghiệp; xử lý được các mâu thuẫn, xung đột, các tình huống phát sinh trong quá trình quản lý tòa nhà;
- Triển khai thực hiện các chế độ, chính sách đối với đội ngũ nhân sự;
- Xây dựng kế hoạch và triển khai quy trình đánh giá đội ngũ nhân sự theo định kỳ;
- Thực hiện quản lý thu, chi phí dịch vụ quản lý tòa nhà;
- Thống kê, phân loại, lưu trữ các loại hồ sơ, báo cáo, công văn theo quy định;
- Vận dụng được các quy chuẩn, tiêu chuẩn và văn bản pháp luật có liên quan đến quản lý tòa nhà;
- Tự học và cập nhật kiến thức để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có phẩm chất đạo đức tốt và nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc;
- Trung thực, tích cực, chủ động, tận tình và có tính kỷ luật cao đối với công việc;
- Có khả năng làm việc độc lập, khả năng làm việc nhóm, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao; lao động có chất lượng và năng suất cao;
- Hướng dẫn, giám sát thành viên trong nhóm thực hiện nhiệm vụ xác định;
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân;
- Có khả năng giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Quản lý hành chính tổng hợp;

- Quản lý an ninh tòa nhà;
- Quản lý cảnh quan và vệ sinh môi trường tòa nhà;
- Quản lý và vận hành hệ thống điện;
- Quản lý và vận hành hệ thống thông gió, điều hòa;
- Quản lý và vận hành hệ thống thang máy;
- Quản lý và vận hành hệ thống điện nhẹ;
- Quản lý và vận hành hệ thống cấp thoát nước;
- Quản lý và vận hành hệ thống phòng cháy, chữa cháy;
- Quản lý công tác bảo trì kết cấu và kiến trúc tòa nhà.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản lý tòa nhà, trình độ cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

## **B – TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Quản lý toà nhà trình độ trung cấp là ngành, nghề đào tạo nguồn nhân lực về quản lý, vận hành những toà nhà quy mô từ nhỏ đến lớn như chung cư, khu trung tâm thương mại, toà nhà văn phòng hay đặc thù như các toà nhà hành chính, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Nhiệm vụ chính của nghề Quản lý toà nhà là đảm bảo tất cả các hoạt động của một toà nhà bao gồm phần kỹ thuật như bảo trì, bảo dưỡng toà nhà, hệ thống phòng cháy chữa cháy, hệ thống thông gió, điều hoà, thang máy, điện, nước... cho đến các tiện ích như an ninh, vệ sinh, cây xanh, dịch vụ chăm sóc khách hàng được vận hành với chất lượng tốt nhất, an toàn nhất, đem lại hiệu quả kinh doanh cao.

Nghề Quản lý toà nhà có môi trường làm việc đa dạng, liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều đối tượng khách hàng nên đòi hỏi phải có trách nhiệm nghề nghiệp cao và sự cẩn thận, chu đáo, sự bao quát nhưng cũng phải chú ý đến các chi tiết tỉ mỉ giúp đảm bảo được sự hài lòng từ phía khách hàng.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1530 giờ (tương đương 60 tín chỉ).

### **2. Kiến thức**

- Liệt kê được danh mục các bản vẽ hoàn công, các quy trình vận hành và bảo trì hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Mô tả được cấu tạo và nguyên lý hoạt động của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Trình bày được kế hoạch và quy trình vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Lựa chọn được phương pháp kiểm tra, phát hiện một số sự cố đơn giản thường gặp đối với hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Trình bày được các biện pháp an toàn lao động khi vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật tòa nhà;
- Trình bày được quy trình thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác đảm bảo an ninh tòa nhà;
- Trình bày được quy trình thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác cảnh quan và vệ sinh môi trường của tòa nhà;
- Trình bày được phương án chữa cháy và các nội dung cần tổ chức tập huấn trong công tác phòng cháy chữa cháy;
- Trình bày được phương án cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra sự cố hệ thống thang máy, khi có cháy;
- Chỉ ra được các phương pháp thu thập, cập nhật, lưu trữ thông tin và chăm sóc khách hàng;



- Trình bày được nội dung kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý mâu thuẫn, xung đột và các tình huống phát sinh.

- Trình bày được phương pháp phân loại, lưu trữ các loại hồ sơ, báo cáo, công văn;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Đọc được các bản vẽ hoàn công của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;

- Vận hành được hệ thống kỹ thuật tòa nhà theo quy trình đã ban hành trong phạm vi cho phép;

- Sử dụng được năng lượng tiết kiệm và hiệu quả;

- Thực hiện được quá trình kiểm tra, phát hiện các sự cố đơn giản thường gặp của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;

- Tổ chức xử lý các sự cố của hệ thống kỹ thuật trong phạm vi cho phép;

- Tổ chức bảo trì, thay thế các bộ phận của hệ thống kỹ thuật tòa nhà;

- Thực hiện được các biện pháp an toàn lao động khi vận hành, bảo trì hệ thống kỹ thuật;

- Tổ chức thực hiện và kiểm tra, giám sát công tác đảm bảo an ninh tòa nhà;

- Tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác cảnh quan và vệ sinh môi trường của tòa nhà;

- Thực hiện được các phương án phòng cháy, chữa cháy;

- Tổ chức thực hiện cứu hộ, cứu nạn khi xảy ra sự cố hệ thống thang máy, khi có cháy;

- Thu thập, cập nhật, lưu trữ thông tin và chăm sóc khách hàng;

- Giao tiếp hiệu quả và chuyên nghiệp; xử lý được các mâu thuẫn, xung đột, các tình huống phát sinh trong quá trình quản lý tòa nhà;

- Thống kê, phân loại, lưu trữ các loại hồ sơ, báo cáo, công văn theo quy định;

- Vận dụng được các quy chuẩn, tiêu chuẩn và văn bản pháp luật có liên quan đến quản lý tòa nhà;

- Tự học và cập nhật kiến thức để từng bước đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4;

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Có phẩm chất đạo đức tốt và nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp, có thái độ hợp tác với đồng nghiệp, tôn trọng pháp luật và các quy định tại nơi làm việc;

- Trung thực, tích cực, chủ động, tận tình và có tính kỷ luật cao đối với công việc;

- Có khả năng làm việc độc lập, khả năng làm việc nhóm, sẵn sàng đảm nhiệm các công việc được giao; lao động có chất lượng và năng suất cao;

- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Quản lý hành chính tổng hợp;

- Quản lý an ninh tòa nhà;

- Quản lý cảnh quan và vệ sinh môi trường tòa nhà;

- Quản lý và vận hành hệ thống điện

- Quản lý và vận hành hệ thống thông gió, điều hòa;

- Quản lý và vận hành hệ thống thang máy;

- Quản lý và vận hành hệ thống điện nhẹ;

- Quản lý và vận hành hệ thống cấp thoát nước;

- Quản lý và vận hành hệ thống phòng cháy, chữa cháy.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Quản lý toà nhà, trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành, nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo./.

## 6.

### **QUY ĐỊNH KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC MÀ NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP, TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG**

#### **NGÀNH, NGHỀ: DỊCH VỤ PHÁP LÝ**

#### **A - TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

##### **1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Dịch vụ pháp lý trình độ cao đẳng là ngành, nghề cung cấp dịch vụ, giải pháp pháp luật trong các lĩnh vực: nghiệp vụ văn phòng dịch vụ pháp lý; tư pháp cơ sở; công chứng, chứng thực; tư vấn pháp luật; pháp chế doanh nghiệp ... đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề có môi trường làm việc đa dạng, phong phú; thường xuyên tiếp xúc với khách hàng trong thực hiện các dịch vụ pháp lý. Các công việc trong nghề chủ yếu được tiến hành độc lập, chỉ một số công việc được tiến hành theo nhóm hoặc được hỗ trợ từ các doanh nghiệp, tổ chức.

Người học xong chương trình cao đẳng ngành, nghề Dịch vụ pháp lý có thể làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực tư pháp như: Sở Tư pháp; Phòng Tư pháp; Hội đồng nhân dân và ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, các tổ chức hành nghề luật sư; các tổ chức hành nghề công chứng; các trung tâm trợ giúp pháp lý; trung tâm tư vấn pháp luật; văn phòng đoàn luật sư; hội luật gia; trung tâm tư vấn hỗ trợ việc làm; công tác pháp chế của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp thuộc nhiều lĩnh vực.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp trong quá trình làm việc, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nghiệp vụ của ngành, nghề Dịch vụ pháp lý.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2115 giờ (tương đương 79 tín chỉ).

##### **2. Kiến thức**

- Giải thích được các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam;
- Phân tích được quan hệ pháp luật cơ bản trong các lĩnh vực khác nhau;
- Phân biệt được các quan hệ pháp luật trong cùng một nhóm ngành, lĩnh vực pháp luật;

- Diễn đạt được các yêu cầu của pháp luật đối với các vấn đề cần xử lý, giải quyết trong quá trình thực hiện công việc;

- Giải thích được các quyền và nghĩa vụ của chủ thể trong các quan hệ pháp luật cụ thể;
- Tổng hợp được tri thức pháp luật để tham mưu cho lãnh đạo hoặc tư vấn cho khách hàng;
- Trình bày và vận dụng được các bước thực hiện dịch vụ pháp lý cung cấp đến khách hàng;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Xây dựng được kế hoạch thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu công việc;
- Tra cứu được các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến yêu cầu công việc;
- Phát triển được quan hệ và giao tiếp với khách hàng;
- Tư vấn cho khách hàng phương án giải quyết một số tình huống pháp luật theo quy định.
- Sử dụng, phân tích các kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, quốc phòng, an ninh trong công việc;
- Sử dụng kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực pháp luật về dân sự, hôn nhân gia đình, lao động, kinh doanh, thương mại, để giải quyết các vấn đề pháp luật cụ thể;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên trong nhóm;
- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;
- Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định;
- Có trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm;
- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên nhóm;
- Ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;
- Có trách nhiệm trong việc bảo quản tài liệu, hồ sơ trong phòng làm việc;

- Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của ngành, nghề Dịch vụ pháp lý khi tiếp xúc, thu thập thông tin và quản lý thông tin của cơ quan, đơn vị, tổ chức và của khách hàng.

### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

- Giúp việc người hành nghề hỗ trợ tư pháp;
- Tư pháp cơ sở;
- Công chứng, chứng thực;
- Tư vấn pháp luật;
- Pháp chế doanh nghiệp;
- Thừa phát lại;
- Quản lý, thanh lý tài sản.

### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Dịch vụ pháp lý trình độ Cao đẳng có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn;

- Người học sau tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo.

## **B - TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

### **1. Giới thiệu chung về ngành, nghề**

Dịch vụ pháp lý trình độ trung cấp là ngành, nghề cung cấp dịch vụ, giải pháp pháp luật trong các lĩnh vực: nghiệp vụ văn phòng dịch vụ pháp lý; tư pháp; hộ tịch; chứng thực; phổ biến, giáo dục pháp luật; hòa giải ở cơ sở; thi hành án dân sự, đáp ứng yêu cầu bậc 4 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Người học xong chương trình trung cấp ngành, nghề Dịch vụ pháp lý có thể làm việc tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực tư pháp như: Sở Tư pháp; Phòng Tư pháp; Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, các tổ chức hành nghề luật sư; các tổ chức hành nghề công chứng; các trung tâm trợ giúp pháp lý; trung tâm tư vấn pháp luật; văn phòng đoàn luật sư; hội luật gia; trung tâm tư vấn hỗ trợ việc làm.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp trong quá trình làm việc, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nghiệp vụ của ngành, nghề Dịch vụ pháp lý.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 1.425 giờ (tương đương 53 tín chỉ).

### **2. Kiến thức**

- Trình bày được các ngành luật trong hệ thống pháp luật Việt Nam;
- Phân biệt được các quan hệ pháp luật; các quyền và nghĩa vụ của chủ thể trong các quan hệ pháp luật cơ bản thuộc các lĩnh vực khác nhau;
- Diễn đạt được các yêu cầu của pháp luật đối với các vấn đề cần xử lý, giải quyết trong quá trình thực hiện công việc;
- Trình bày được các bước thực hiện dịch vụ pháp lý cung cấp đến khách hàng;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

### **3. Kỹ năng**

- Xây dựng được kế hoạch thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu công việc;
- Sử dụng được kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất trong công việc;
- Phân tích được các nhóm quan hệ pháp luật;
- Tra cứu, cập nhật được các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến yêu cầu công việc;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 1/6 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc của Việt Nam; ứng dụng ngoại ngữ vào một số công việc chuyên môn của ngành, nghề.

#### **4. Mức độ tự chủ và trách nhiệm**

- Tôn trọng pháp luật, trung thực, chính xác, tỉ mỉ, chủ động thực hiện công việc được giao và có tác phong công nghiệp;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm giải quyết công việc, vấn đề phức tạp trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của các thành viên nhóm;

- Ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn;

- Tuân thủ các quy định đạo đức nghề nghiệp của ngành Tư pháp nói chung và quy định của ngành, nghề Dịch vụ pháp lý nói riêng.

#### **5. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp**

Sau khi tốt nghiệp, người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại vị trí việc làm của ngành, nghề bao gồm:

- Giúp việc người hành nghề hỗ trợ tư pháp;

- Tư pháp cơ sở;

- Chứng thực;

- Thừa phát lại.

#### **6. Khả năng học tập, nâng cao trình độ**

- Khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học phải đạt được sau khi tốt nghiệp ngành, nghề Dịch vụ pháp lý trình độ trung cấp có thể tiếp tục phát triển ở các trình độ cao hơn.

- Người học sau khi tốt nghiệp có năng lực tự học, tự cập nhật những tiến bộ khoa học công nghệ trong phạm vi ngành, nghề để nâng cao trình độ hoặc học liên thông lên trình độ cao hơn trong cùng ngành, nghề hoặc trong nhóm ngành nghề hoặc trong cùng lĩnh vực đào tạo đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp./.