**Tên ngành, nghề: Nghiệp vụ bán hàng**

**Mã ngành, nghề:** 5340119

**Trình độ đào tạo:** Trung cấp

**Hình thức đào tạo:** Chính quy

**Đối tượng tuyển sinh:** Học sinh tốt nghiệp THCS trở lên

**Thời gian đào tạo:** 02 năm

I. THÔNG TIN CHUNG

**1. Mục tiêu đào tạo**

**1.1. Mục tiêu chung**

Chương trình được thiết kế để đào tạo nhân viên bán hàng, quản lý cửa hàng trình độ trung cấp. Sinh viên tốt nghiệp ra trường có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, có sức khoẻ tốt, nắm vững kiến thức cơ bản, cơ sở kỹ năng thực hành về nghiệp vụ bán hàng, đủ khả năng giải quyết những vấn đề thông thường về chuyên môn bán hàng, đồng thời có khả năng học tập nghiên cứu để nâng cao trình độ nhằm đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp trong điều kiện của nền kinh tế thị trường.

Học xong chương trình này học sinh có thể liên thông lên trình độ cao hơn: Cao đẳng Quản trị bán hàng.

**1.2. Mục tiêu cụ thể**

**\* Về kiến thức:**

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Trình bày được tầm quan trọng của việc quản lý nguồn cung ứng hàng hóa;

- Trình bày được các đặc tính của hàng hóa, dịch vụ, chính sách bán hàng;

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

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng;

- Trình bày được những kiến thức tổng quan cần thiết của nghề bán hàng;

- Mô tả được các quy trình sử dụng thiết bị, máy móc chuyên dụng;

- Mô tả được tầm quan trọng của quá trình điều tra, khảo sát thị trường; ứng dụng trong việc xây dựng kế hoạch và lựa chọn, triển khai chương trình Marketing;

- Trình bày và vận dụng được các phương pháp trưng bày hàng hóa;

- Trình bày và ứng dụng được các bước công việc của quá trình bán hàng: bán lẻ, đại lý, siêu thị, trực tuyến;

- Trình bày được quy trình kiểm kê hàng hóa;

- Trình bày và ứng dụng được quy trình thanh toán, trình bày được phương pháp quản lý tiền hàng;

- Trình bày và vận dụng được các nguyên tắc đạo đức trong kinh doanh bán hàng.

**\* Về kỹ năng:**

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong hoạt động bán hàng như: bộ phận bán hàng, bộ phận thu ngân, nhân viên tiếp thị hoặc nhân viên thị trường;

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

- Lập được kế hoạch mua hàng và đề xuất mua hàng;

- Thực hiện được giao dịch mua hàng và ký kết hợp đồng với nhà cung ứng;

- Thao tác, sử dụng được các thiết bị, máy móc chuyên dụng trong bán hàng;

- Xây dựng và triển khai được kế hoạch Marketing;

- Thực hiện được các chương trình quảng cáo tại nơi bán hàng, giao tiếp, tư vấn, chăm sóc khách hàng;

- Chuẩn hóa được công việc trưng bày hàng hóa theo các phương án hợp lý để bố trí gian hàng, các loại hàng hóa theo không gian được thiết kế tại nơi bán hàng;

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

- Thực hiện được trình tự kiểm kê, bàn giao ca bán hàng;

- Chuẩn hóa các biện pháp và quy trình bảo quản hàng hóa;

- Thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ bán hàng, quy trình nghiệp vụ thu ngân tại cửa hàng bán lẻ, siêu thị, đại lý bán hàng trực tuyến;

- Lập và quản lý được chứng từ, báo cáo bán hàng;

- Biết tổ chức làm việc nhóm trong hoạt động bán hàng.

- 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.

**\* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

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

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách hàng;

- 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;

- 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 của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh thương mại;

- 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 trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

**1.3. 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:

- Nhân viên bán hàng; Nhân viên thu ngân, nhân viên trưng bày hàng hóa, nhân viên thu mua, nhân viên trong tổ lễ tân - quan hệ chăm sóc khách hàng, nhân viên trong tổ nhập liệu, tổ kho, … trong các siêu thị, trực tuyến, trung tâm thương mại, đại lý và các doanh nghiệp thương mại;

- Mở các cửa hàng tiện lợi; mở cửa hàng tạp hóa, cửa hàng tự chọn do bản thân đăng ký hoạt động kinh doanh;

**2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học**

- Số lượng môn học: 27

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 55 tín chỉ

- Khối lượng các môn học chung: 315 giờ

- Khối lượng các môn học chuyên môn: 1050 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 356 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm:960giờ; kiểm tra: 49 giờ

**3. Nội dung chương trình:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mã môn học** | **Tên môn học** | **Số tín chỉ** | **Thời gian học tập (giờ)** |
| **Tổng số** | **Trong đó** |
| **Lý thuyết** | **Thực hành/thực tập/thí nghiệm/ bài tập/thảo luận** | **Kiểm tra** |
| **I. Các môn học chung** | **16** | **315** | **136** | **161** | **18** |
| MĐ 01 | Giáo dục chính trị | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| MĐ 02 | Pháp luật | 1 | 15 | 9 | 5 | 1 |
| MĐ 03 | Giáo dục thể chất | 1 | 30 | 4 | 24 | 2 |
| MĐ 04 | GDQP&AN | 2 | 45 | 21 | 21 | 3 |
| MĐ 05 | Tin học | 2 | 45 | 15 | 29 | 1 |
| MĐ 06 | Tiếng Anh | 4 | 90 | 30 | 56 | 4 |
| MĐ 07 |  Kỹ năng mềm | 2 | 30 | 27 | 0 | 3 |
| MĐ 08 | Khởi sự kinh doanh | 2 | 30 | 15 | 13 | 2 |
| **II. Các môn học cở sở, chuyên môn** | **39** | **1050** | **220** | **799** | **31** |
| **II.1. Các môn học cơ sở** | **10** | **210** | **80** | **120** | **10** |
| MĐ 09 | Luật kinh tế | 2 | 30 | 20 | 8 | 2 |
| MĐ 10 | Kinh tế vi mô | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 11 | Tài chính tiền tệ | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 12 | Quản trị học | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 13 | Marketing căn bản | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| **II.2. Các môn học chuyên môn** | **18** | **585** | **65** | **510** | **10** |
| MĐ 14 | Hành vi người tiêu dùng | 2 | 45 | 10 | 33 | 2 |
| MĐ 15 | Nghiệp vụ bán hàng  | 3 | 60 | 30 | 27 | 3 |
| MĐ 16 | Kỹ thuật bảo quản hàng hóa | 2 | 45 | 10 | 33 | 2 |
| MĐ 17 | Phần mềm quản lý bán hàng | 3 | 75 | 15 | 57 | 3 |
| MĐ 18 | Thực tế cơ sở | 2 | 90 | 0 | 90 | 0 |
| MĐ 19 | Thực tập tốt nghiệp | 6 | 270 | 0 | 270 | 0 |
| **II.3. Các môn thay thế môn thi tốt nghiệp** | **5** | **120** | **30** | **85** | **5** |
| MĐ 20 | Kỹ thuật trưng bày hàng hóa | 3 | 75 | 15 | 57 | 3 |
| MĐ 21 | Quản trị chất lượng dịch vụ bán hàng | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| **II.3. Các môn học tự chọn (chọn 1 trong 2 chuyên ngành sau)** | **6** | **135** | **45** | **84** | **6** |
|
| **Chuyên ngành Kinh doanh thương mại điện tử** | **6** | **135** | **45** | **84** | **6** |
| MĐ 22 | Thương mại điện tử | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 23 | Marketing thương mại | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 24 | Thương mại quốc tế | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| **Chuyên ngành Nghiệp vụ bán hàng siêu thị** | **6** | **135** | **45** | **84** | **6** |
| MĐ 25 | Nghiệp vụ bán hàng trong siêu thị | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 26 | Nghiệp vụ chăm sóc khách hàng | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| MĐ 27 | Nghiệp vụ xuất nhập hàng hóa trong siêu thị | 2 | 45 | 15 | 28 | 2 |
| **Tổng cộng** | **55** | **1365** | **356** | **960** | **49** |

**4. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Học kỳ 1****16(11,5)** |  | **Học kỳ 2****15(9,6)** |  | **Học kỳ 3****13(5,8)** |  | **Học kỳ 4****11(2,9)** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Giáo dục chính trị2(2,0) |  | Luật kinh tế2(2,0) |  | Hành vi người tiêu dùng2(1,1) |  | Phần mềm QL bán hàng3(1,2) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Pháp luật1(1,0) |  | Tài chính tiền tệ2(1,1) |  | Kỹ thuật trưng bày HH3(1,2) |  | QTCL dịch vụ bán hàng2(1,1) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Giáo dục thể chất1(0,1) |  | Marketting căn bản2(1,1) |  | Kỹ thuật bảo quản hàng hóa2(1,1) |  | TT tốt nghiệp 6(0,6) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Tin học2(1,1) |  | Quản trị học2(1,1) |  | Môn học tự chọn 22(1,1) |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Tiếng Anh4(2,2) |  | Kinh tế vi mô2(1,1) |  | Môn học tự chọn 32(1,1) |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| GDQP-AN2(1,1) |  | Nghiệp vụ bán hàng 3(2,1) |  | Thực tế cơ sở2(0,2) |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Khởi sự kinh doanh2(2,0) |  | Môn học tự chọn 12(1,1) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Kỹ năng mềm2(2,0) |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

II. CÁC ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG DẠY- HỌC ĐỐI VỚI TỪNG NGÀNH, NGHỀ DO KHOA QUẢN LÝ

**1. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo**

a) Cơ sở vật chất

 - Số phòng học lý thuyết chuyên môn: 01

 - Số phòng thực hành: 01

 b) Thiết bị, dụng cụ đào tạo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên thiết bị đào tạo** | **Đơn vị**  | **Số lượng**  |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Phần mềm quản lý bán hàng | Bộ | 1 |
| 2 | Tổng đài nội bộ | Hệ thống | 1 |
| 3 | Máy in | Chiếc | 1 |
| 4 | Máy đọc mã vạch | Chiếc | 1 |
| 5 | Bàn thu ngân chuyên dụng | Bộ  | 1 |
| 6 | Máy đếm tiền | Chiếc | 1 |
| 7 | Máy kiểm tra tiền giả | Chiếc | 1 |
| 8 | Giá trưng bày hàng hóa | Chiếc | 1 |
| 9 | Tủ trưng bày hàng hóa | Chiếc | 1 |
| 10 | Kệ trưng bày hàng hóa | Chiếc | 1 |
| 11 | Móc treo hàng | Chiếc | 1 |
| 12 | Giỏ hàng xách tay | Chiếc | 1 |
| 13 | Giỏ hàng kéo tay | Chiếc | 1 |
| 14 | Máy chiếu | Bộ | 1 |
| 15 | Máy vi tính | Bộ  | 19 |
| 16 | Đường mạng LAN | Hệ thống | 1 |
| 17 | Bảng di động | Chiếc | 1 |
| 18 | Đường truyền internet | Gói | 1 |

**2. Nhà giáo**

a) Tổng số nhà giáo của ngành, nghề: 19

b) Tỷ lệ học sinh, sinh viên quy đổi/giáo viên, giảng viên quy đổi: ............

c) Nhà giáo cơ hữu: 13 Giảng viên tại khoa Kinh tế

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Họ và tên** | **Trình độ chuyên môn được đào tạo** | **Trình độ nghiệp vụ sư phạm** | **Trình độ kỹ năng nghề**  | **Môn học được phân công giảng dạy** |
| 1 | Lù Thị Vân Anh | Thạc sỹ Kế toán | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Luật kinh tế |
| 2 | Dương Thị Hạnh | Thạc sỹ Kế toán | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Tài chính tiền tệ |
| 3 | Lê Thị Vân Anh | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Khởi sự kinh doanh |
| 4 | Trương Thị Lan Anh | Thạc sỹ Kế toán | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Quản trị học  |
| 5 | Trần Thị Quyên | Thạc sỹ Kinh doanh & Quản lý | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Hành vi người tiêu dùng |
| 6 | Nguyễn Thị Thu Hương  | Đại học Kinh tế | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Thương mại quốc tế |
| 7 | Nguyễn Văn Thành | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Marketing thương mại |
| 8 | Vũ Văn Chính | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Quản trị chất lượng dịch vụ bán hàng |
| 9 | Lê Thị Khánh Hòa | Đại học Kế toán | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Marketing căn bản |
| 10 | Lê Anh Tuấn | Thạc sỹ Quản trị kinh doanh | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Nghiệp vụ xuất nhập hàng hóa trong siêu thị |
| 11 | Mai Thị Trang | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Nghiệp vụ bán hàng |
| 12 | Bùi Thị Thu | Thạc sỹ Kế toán | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Thương mại điện tử |
| 13 | Đoàn Thu Hà | Thạc sỹ Tài chính ngân hàng | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Kinh tế vi mô |
| 14 | Vì Việt Hà | Thạc sỹ Quản trị kinh doanh | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Hành vi người tiêu dùng |
| 15 | Nguyễn Thị Hương | Thạc sỹ Kế toán | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Kỹ thuật bảo quản hàng hóa |
| 16 | Trần Thị Huyền Trang  | Thạc sỹ QTKD | Chứng chỉ SP dạy nghề |  | Phần mềm quản lý bán hàng |
| 17 | Nguyễn Duy Nhậm | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Kỹ thuật trưng bày hàng hóa |
| 18 | Trần Thị Tuyên | Thạc sỹ Tài chính ngân hàng | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Nghiệp vụ bán hàng trong siêu thị |
| 19 | Nguyễn Văn Thanh | Thạc sỹ Kinh tế | Chứng chỉ NVSP cho GV đại học, cao đẳng |  | Nghiệp vụ chăm sóc khách hàng |

**Ghi chú:**

 **+** Trình độ nghiệp vụ sư phạm: Chứng chỉ SP dạy nghề hoặc chứng chỉ Bồi dưỡng NVSP cho giảng viên đại học, cao đẳng hoặc bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành sư phạm hoặc chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm dạy trình độ cao đẳng hoặc tương đương.

 + Trình độ kỹ năng nghề: Bậc 1, bậc 2, bậc 3.

d) Nhà giáo thỉnh giảng (nếu có): Không

**3. Thông tin chung về chương trình, giáo trình tài liệu giảng dạy**

a) Tên chương trình: Nghiệp vụ bán hàng; Trình độ đào tạo: Trung cấp; Thời gian đào tạo: 02năm ; Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS trở lên

b) Danh mục các loại giáo trình, tài liệu giảng dạy của ngành/nghề: Nghiệp vụ bán hàng

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên môn học** | **Tên giáo trình** | **Tên tác giả** | **Nhà xuất bản** | **Năm XB** |
|  | Giáo dục chính trị | Tài liệu dạy học môn Giáo dục chính trị | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Pháp luật | Tài liệu dạy học môn Pháp luật | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Giáo dục Quốc phòng - An ninh | Tài liệu dạy học môn Giáo dục Quốc phòng - An ninh | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Giáo dục thể chất | Tài liệu dạy học môn Giáo dục thể chất | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Tin học | Tài liệu dạy học môn Tin học | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Tiếng Anh | Tài liệu dạy học môn Tiếng Anh | Tập thể tác giả | Tổng cục GDNN | 2020 |
|  | Kỹ năng mềm |  |  |  |  |
|  | Khởi sự kinh doanh | Khởi sự kinh doanh và tái lập doanh nghiệp | TS. Nguyễn Ngọc Huyền | NXB Đại học Kinh tế quốc dân | 2011 |
|  | Luật kinh tế | Luật kinh tế | TS. Nguyễn Đăng Liêm | NXB Thống kê | 2015 |
|  | Kinh tế vi mô | Kinh tế học vi mô | TS. Nguyễn Kim Dũng | NXB Thống kê | 2015 |
|  | Tài chính tiền tệ | Giáo trình lý thuyết Tài chính tiền tệ | Cao Thị Ý Nghị | ĐH Kinh tế quốc dân | 2018 |
|  | Quản trị học | GT Quản trị học | Nguyễn Tuấn Ngọc | Tài chính | 2017 |
|  | Marketing căn bản | Giáo trình Marketing căn bản | Trần Minh Đạo | ĐH Kinh tế quốc dân | 2013 |
|  | Hành vi người tiêu dùng | Hành vi người tiêu dùng | TS. Nguyễn Xuân Lãn | NXB Tài chính | 2011 |
|  | Nghiệp vụ bán hàng | Quản trị bán hàng hiện đại - Lý thuyết và tình huống thực hành ứng dụng của các công ty Việt Nam | Lưu Đan Thọ - Nguyễn Vũ Quân | Tài chính | 2016 |
|  | Kỹ thuật bảo quản hàng hoá | Bán hàng, quảng cáo và kiếm tiền trên Facebook (Cập nhật mới nhất 2021) | MBA. Nguyễn Phan Anh | Hồng Đức | 2021 |
| Nghệ thuật bán hàng dành cho người giàu - cách thu hút cung cấp dịch vụ và giữ chân được người mua và khách hàng giàu có suốt đời | Matt Oechsli | TT&TT | 2019 |
| Nghệ thuật quản lý Marketing bán hàng hiện đại | Nguyễn Dương | Thống kê | 2005 |
|  | Phần mềm quản lý bán hàng | Tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm HTSOFT SalePro |  | Công ty TNHH công nghệ số và giải pháp thông tin HTSOFT | 2016 |
|  | Thực tế cơ sở | Giáo trình Thực hành nghề nghiệp | Tập thể tác giả | ĐH Kinh tế quốc dân | 2015 |
|  | Thực tập tốt nghiệp | Hướng dẫn nội dung thực tập và viết báo cáo tốt nghiệp thực tập tốt nghiệp | Trần Văn Long | Hà Nội | 2015 |
|  | Kỹ thuật trưng bày hàng hoá | Quản trị bán hàng | PGS.TS Vũ Minh Đức | KTQD | 2018 |
|  | Quản trị chất lượng dịch vụ bán hàng | Quản trị chất lượng chuỗi cung ứng - cơ sở lý luận và một số kinh nghiemj thực tế tại Việt Nam | PGS.TS Phan Chí Anh - TS. Nguyễn Thu Hà | ĐHQGHN | 2021 |
| Quản trị chất lượng | GS.TS Nguyễn Đình Phan | KTQD | 2012 |
| Quản trị tâm thế - thúc đẩy hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm. Đào tạo quản lý chất lượng theo kiểu Nhật Bản - Vòng tuần hoàn tâm thế tốt. Phát huy sức mạnh cá nhân vả tập thể( *Dành cho nhà lãnh đạo, nhà quản lý muốn thúc đẩy tinh thần cải tiến trong công ty*) | Yumiko KawanishiBD: TS Nguyễn Thị Bích Huệ | TT&TT | 2018 |
|  | Thương mại điện tử căn bản | GT Thương mại điện tử căn bản | TS Trần Thị ThậpTS. Nguyễn Trần Hưng | TT&TT | 2020 |
|  | Marketing thương mại | Marketing dịch vụ | PGS.TS Phạm Thị Huyền; … |  | 2018 |
|  | Thương mại quốc tế | Giáo trình Thương mại quốc tế | Tập thể tác giả | ĐH Kinh tế quốc dân | 2018 |
|  | Nghiệp vụ bán hàng trong siêu thị | Quản trị bán hàng hiện đại - Lý thuyết và tình huống thực hành ứng dụng của các công ty Việt Nam | Lưu Đan Thọ - Nguyễn Vũ Quân | Tài chính | 2016 |
|  | Nghiệp vụ chăm sóc khách hàng | Công nghệ chăm sóc khách hàng -100 giải pháp ứng xử dịch vị khách hàng | Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý | Lao động - xã hội | 2010 |
|  | Nghiệp vụ xuất và nhập hàng hóa trong siêu thị | Quản trị doanh nghiệp thương mại | PGS.TS Nguyễn Thừa Lộc | KTQD | 2016 |