

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Theo Quyết định số 57/QĐ-LH ngày ngày 24/6/2026 V/v Ban hành chương trình đào tạo trình độ dưới 03 tháng nghề Quản lý cửa hàng)

- Tên nghề: **QUẢN LÝ CỬA HÀNG**
- Trình độ đào tạo: đào tạo dưới 3 tháng
- Số lượng môn học đào tạo: 2 môn học
- Đối tượng tuyển sinh: người từ đủ 18 (mười tám) tuổi trở lên, có trình độ học vấn (tốt nghiệp THPT) và sức khỏe phù hợp với nghề cần học.
 - Quản lý cửa hàng
 - Chuyên viên kinh doanh, chuyên viên phát triển thị trường
 - Nhân viên bán lẻ đang tìm cơ hội phát triển lên vị trí Quản lý cửa hàng chuyên nghiệp
 - Cá nhân có nhu cầu mở cửa hàng bán lẻ
 - Cá nhân có nhu cầu học thêm kỹ năng quản lý về bán lẻ...
- Chứng chỉ, chứng nhận sau khi hoàn thành chương trình đào tạo: Chứng chỉ đào tạo

I. MÔ TẢ VỀ KHÓA HỌC VÀ MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1. Mô tả khóa học

- Chương trình đào tạo Quản lý cửa hàng nhằm trang bị cho người học kiến thức và kỹ năng cơ bản trong công việc quản lý cửa hàng bán lẻ hiện đại. Nội dung đào tạo tập trung vào các kỹ năng quản lý và dẫn dắt đội nhóm; các kiến thức cơ bản về hoạt động bán lẻ, hàng hóa, dịch vụ khách hàng và quy trình vận hành trong cửa hàng bán lẻ; cách quản lý tồn kho và tính hiệu quả trong kinh doanh. Chương trình đào tạo này đóng vai trò trọng tâm trong việc hình thành năng lực tổ chức, điều hành, kiểm soát và tối ưu hiệu quả hoạt động kinh doanh tại cửa hàng

2. Mục tiêu đào tạo

Sau khi kết thúc khóa học, người học có khả năng:

 Kiến thức

- Trình bày được:
 - ✓ Vai trò, trách nhiệm của người quản lý trong việc xây dựng, dẫn dắt và phát triển đội ngũ làm việc hiệu quả.
 - ✓ Nguyên tắc thiết lập mục tiêu, hoạch định công việc, giao việc, ủy quyền và giám sát công việc trong môi trường doanh nghiệp.
 - ✓ Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc, mức độ gắn kết của nhân viên và hiệu quả hoạt động của đội ngũ.

- ✓ Các phương pháp phản hồi, giải quyết xung đột, tạo động lực và phát triển nhân viên trong quá trình quản lý.
- ✓ Đặc điểm, vai trò và xu hướng phát triển của hoạt động bán lẻ hiện đại; chức năng và nhiệm vụ của người quản lý cửa hàng trong hoạt động kinh doanh bán lẻ.
- ✓ Các rủi ro và “lỗ hổng” trong vận hành cửa hàng; nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh bán lẻ.
- ✓ Quy trình kiểm soát nhập – xuất – tồn, kiểm kê hàng hóa, xử lý chênh lệch tồn kho và các biện pháp hạn chế thất thoát trong cửa hàng bán lẻ.
- Hiểu và vận dụng được:
 - ✓ Các công cụ quản trị như SMART, Ma trận Eisenhower, Ma trận Năng lực – Động lực, 5W-2H-2C-4M trong tổ chức và điều hành công việc.
 - ✓ Lựa chọn phương pháp giao việc, giám sát, phản hồi và tạo động lực phù hợp với từng đối tượng nhân viên và từng tình huống quản lý.
 - ✓ Các giải pháp nâng cao hiệu quả phối hợp, sự gắn kết và tinh thần trách nhiệm trong đội ngũ.
 - ✓ Phân tích được các hoạt động vận hành cốt lõi tại cửa hàng như quản lý hàng hóa, quản lý bán hàng, quản lý tồn kho, quản lý nhân sự, quản lý doanh thu và kiểm soát vận hành.
 - ✓ Nguyên tắc tổ chức bán hàng, chăm sóc hàng hóa, kiểm soát hao hụt, triển khai chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng tại cửa hàng.

Kỹ năng

Người học có khả năng thực hiện:

- Xây dựng và quản lý đội ngũ làm việc hiệu quả thông qua việc thiết lập mục tiêu, phân công nhiệm vụ và phát huy năng lực nhân viên.
- Giao việc, ủy quyền và giám sát công việc một cách rõ ràng, khoa học, bảo đảm đúng tiến độ và chất lượng công việc.
- Áp dụng các biện pháp tạo động lực, ghi nhận thành tích và xây dựng môi trường làm việc tích cực nhằm nâng cao sự gắn kết của đội ngũ.
- Kiểm soát các hoạt động vận hành cơ bản tại cửa hàng bán lẻ theo đúng quy trình và tiêu chuẩn doanh nghiệp.
- Tổ chức, giám sát và kiểm soát hiệu quả hoạt động nhập hàng, xuất hàng, tồn kho và kiểm kê hàng hóa tại quầy và kho.
- Phân tích số liệu bán hàng, tồn kho, hao hụt và doanh thu nhằm phát hiện vấn đề và đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả kinh doanh.

Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Chủ động tổ chức, điều phối và giám sát công việc trong phạm vi trách nhiệm được giao.
- Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình quản lý nhân sự và vận hành công việc.
- Xây dựng môi trường làm việc tích cực, tôn trọng, hợp tác và thúc đẩy sự phát triển của từng thành viên trong đội ngũ.
- Không ngừng học hỏi, cập nhật kiến thức và hoàn thiện năng lực quản lý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.
- Làm việc độc lập hoặc phối hợp làm việc nhóm hiệu quả trong quá trình tổ chức, giám sát và kiểm soát hoạt động cửa hàng.
- Tuân thủ đúng quy trình vận hành, quy định nội bộ, tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng và các quy định về an toàn, tài sản và hàng hóa trong doanh nghiệp bán lẻ.

3. Vị trí việc làm sau tốt nghiệp

Hoàn thành chương trình đào tạo dưới 3 tháng “Quản lý cửa hàng”, người học sẽ có thể làm việc tại:

- Tổ ngành hàng, bán hàng trong các siêu thị, trung tâm thương mại;
- Quản lý cửa hàng bán lẻ, cửa hàng tiện lợi;
- Kinh doanh cửa hàng tạp hóa hiện đại...

II. THỜI GIAN ĐÀO TẠO VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

1. Thời gian đào tạo:

- Tổng số giờ tích lũy: 105 giờ
- Số giờ lý thuyết: 20 giờ
- Số giờ thực hành: 83 giờ
- Số giờ kiểm tra: 02 giờ

2. Phân bố thời gian chương trình đào tạo: 105 giờ

Mã MH	Tên môn học	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập /thảo luận/ bài tập...	Kiểm tra
1	Kỹ năng xây dựng và phát triển đội ngũ	39	10	29	
	Kiểm tra kết thúc môn học	1			1
2	Vận hành và quản lý hiệu quả cửa hàng	64	10	54	
	Kiểm tra kết thúc môn học	1			1
Tổng		105	20	83	2