

**KHOA KINH TẾ - QUẢN TRỊ KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP MỎ**

BÁO CÁO HỌC THUẬT
(Học kỳ 1 năm học 2018-2019)

**XÂY DỰNG CÁC KỸ NĂNG THỰC HÀNH THƯƠNG MẠI
ĐIỆN TỬ CHO SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ
THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

Người báo cáo: Đào Anh Tuấn

Đơn vị: BM Quản trị doanh nghiệp mỏ

HÀ NỘI 01/2019

1. Đặt vấn đề

Trước những lợi ích to lớn và độ phổ biến của TMĐT, hiện nay TMĐT đã trở thành công cụ quan trọng đối với mọi doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh của mình. Lợi ích mà TMĐT mang lại cho doanh nghiệp có thể kể đến là:

Quảng bá thông tin và tiếp thị cho thị trường toàn cầu với chi phí thấp: với khả năng kết nối internet hiện nay, bạn có thể dễ dàng đưa thông tin quảng cáo đến hàng triệu người từ khắp mọi nơi trên thế giới. Tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng tài chính chi trả cho việc quảng bá mà doanh nghiệp cần có kế hoạch quảng cáo cho phù hợp.

Dịch vụ tốt hơn cho khách hàng: Với TMĐT, bạn có thể cung cấp catalogue, thông tin, bảng báo giá chi tiết cho khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện, và việc mua hàng trên mạng đã trở nên dễ dàng phổ biến rất nhiều... Trong thời đại ngày nay, cuộc sống số hóa đã đẩy nhịp sống tăng cao, khách hàng ngày càng đòi hỏi mọi thứ phải nhanh hơn từ thông tin sản phẩm, việc mua hàng, thanh toán và các chính sách hậu bán hàng,...

Tăng doanh thu: Với TMĐT, đối tượng khách hàng của bạn giờ đã không còn giới hạn về khoảng cách địa lý hay thời gian làm việc. Do đó mỗi doanh nghiệp hoàn tiếp cận được số lượng khách hàng lớn, đẩy cao doanh thu lợi nhuận của mình.

Giảm chi phí: Với TMĐT sẽ không tốn kém quá nhiều cho việc thuê cửa hàng, mặt bằng, nhân viên phục vụ,... Đặc biệt với những doanh nghiệp xuất khẩu, các chi phí phát sinh do khoảng cách có thể giảm thiểu đi đáng kể.

Lợi thế cạnh tranh: trong bối cảnh đa số mọi doanh nghiệp hiện nay đều tham gia TMĐT thì doanh nghiệp nào có những ý tưởng sáng tạo, chiến lược tiếp thị tốt sẽ là lợi thế để cạnh tranh. Bởi TMĐT là một sân chơi cho sự sáng tạo, sự đột phá cho tất cả mọi doanh nghiệp.

Đối với sinh viên chuyên ngành quản trị TMĐT, ngoài các kiến thức lý thuyết của chuyên ngành, yêu cầu đặt ra đối với mỗi sinh viên khi ra trường là phải nắm bắt được các kỹ năng quản trị hoạt động TMĐT trong DN để làm chủ được các yêu cầu thực tế trong hoạt động TMĐT ở doanh nghiệp. Do đó việc xây dựng và mô tả được các kỹ năng thực hành TMĐT có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình đào tạo sinh viên chuyên ngành quản trị TMĐT.

2. Chuẩn đầu ra chuyên ngành quản trị thương mại điện tử

1. Mục tiêu đào tạo

Đào tạo cử nhân kinh tế có kiến thức toàn diện về lĩnh vực TMĐT và quản trị kinh doanh; có chuyên môn, năng lực và kỹ năng nghề nghiệp vững vàng; cung cấp nguồn nhân lực TMĐT chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế và xã hội trong thời đại mới. Có khả năng làm việc độc lập, tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo, có sức khỏe, kỹ năng giao tiếp tốt và đáp ứng yêu cầu thực tiễn của các tổ chức tiếp nhận.

a. Kiến thức: sinh viên chuyên ngành Quản trị TMĐT được trang bị kiến thức nền tảng về khoa học cơ bản, công nghệ thông tin, khoa học kinh tế và quản trị để đáp ứng cho việc tiếp thu các kiến thức giáo dục chuyên nghiệp và khả năng học tập ở trình độ cao hơn. Đào tạo nguồn nhân lực có kiến thức chuyên sâu về tổ chức, quản lý và thực hiện toàn bộ quá trình kinh doanh trên nền tảng TMĐT trong doanh nghiệp; có kiến thức vững vàng trong hoạch định, xây dựng và triển khai hoạt động thương mại điện tử tại doanh nghiệp và khả năng quản lý tại các cơ quan quản lý nhà nước về thương mại điện tử;

b. Kỹ năng: sinh viên chuyên ngành Quản trị TMĐT được trang bị các kỹ năng như: kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và làm việc trong các nhóm mở rộng (liên ngành) nhằm giúp sinh viên phát triển bản thân và phát triển nghề nghiệp trong lĩnh vực TMĐT và những lĩnh vực liên quan;

c. Thái độ: Cử nhân Quản trị TMĐT có phẩm chất chính trị; đạo đức cá nhân, đạo đức xã hội và đạo đức nghề nghiệp; tuân thủ pháp luật và hành vi phù hợp, tinh thần học tập suốt đời

d. Vị trí việc làm: su khi tốt nghiệp, sinh viên chuyên ngành quản trị TMĐT có thể làm việc trong những vị trí như: Chuyên viên quản trị, xây dựng các hệ thống giao dịch thương mại, kinh doanh trực tuyến tại các công ty, doanh nghiệp; Có cơ hội thăng tiến lên vị trí Giám đốc thông tin (CIO), Giám đốc E- Marketing; Chuyên viên lập dự án, hoạch định chính sách phát triển công nghệ thông tin; Tư vấn viên cho các công ty tư vấn, đề xuất giải pháp, xây dựng và bảo trì các dự án công nghệ thông tin liên quan đến lĩnh vực TMĐT hoặc quản trị doanh nghiệp điện tử; Cán bộ nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ thông tin ở các viện, trung tâm, cơ quan nghiên cứu

của các Bộ, Ngành; Giảng viên ngành TMĐT tại các trường đại học, cao đẳng, trung cấp...

e. Trình độ ngoại ngữ: Sinh viên đảm bảo chuẩn đầu ra của Trường Đại học Mở - Địa chất. Am hiểu tiếng anh chuyên ngành Kinh tế và Quản trị kinh doanh để có thể sử dụng trong công việc.

f. Trình độ tin học: Đảm bảo chuẩn đầu ra của Trường Đại học Mở - Địa chất.

2. Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị TMĐT

2.1. Về kiến thức

2.1.1. Kiến thức chung trong nhà trường

Có hiểu biết về các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác- Lênin, đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam và tư tưởng Hồ Chí Minh; có kiến thức khoa học cơ bản như Toán học, Tin học, Tiếng anh, làm nền tảng cho những kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành sau này; có sức khỏe và những kiến thức cần thiết đáp ứng yêu cầu học tập, xây dựng và bảo vệ tổ quốc.

2.1.2. Kiến thức chung của khối ngành Quản trị kinh doanh

Có các kiến thức cơ bản của khối ngành Quản trị kinh doanh như: kinh tế vĩ mô, kinh tế vi mô, kinh tế lượng, khởi nghiệp kinh doanh, marketing căn bản, pháp luật kinh doanh, nguyên lý kế toán, thống kê kinh tế doanh nghiệp.

2.1.3. Kiến thức cơ sở ngành

Có kiến thức khoa học cơ bản liên quan đến chuyên ngành TMĐT như: kiến thức về căn bản về Quản trị TMĐT; Quản trị DN thương mại; Quản trị kinh doanh quốc tế; Quản trị quan hệ khách hàng để đáp ứng cho việc tiếp thu các kiến thức chuyên ngành.

2.1.4. Kiến thức chuyên ngành

Có kiến thức chuyên sâu về tổ chức các hoạt động TMĐT trong doanh nghiệp: xây dựng chiến lược TMĐT, quản trị tác nghiệp TMĐT, marketing điện tử, quản trị hậu cần trong TMĐT, quản trị dự án TMĐT.

2.1.5. Kiến thức bổ trợ

Có kiến thức về công nghệ thông tin như: Quản trị mạng, An ninh mạng, Phát triển ứng dụng Web. Sinh viên chuyên ngành Quản trị TMĐT có thể thiết kế, xây dựng, triển khai và bảo đảm an toàn cho hệ thống TMĐT trong DN

2.1.6. Kiến thức thực tập và tốt nghiệp

Vận dụng được các kiến thức đã học của chuyên ngành Quản trị TMĐT để thực tập thực tế tại các doanh nghiệp TMĐT và viết đồ án tốt nghiệp

2.2. Về kĩ năng

2.2.1. Kĩ năng cứng

a. Các kĩ năng nghề nghiệp

Có khả năng lập luận phân tích và giải quyết các vấn đề về hoạt động TMĐT (như giao dịch mua bán online, thanh toán điện tử, giao dịch với cơ quan thuế và hải quan,..)

Có khả năng thực hiện điều tra nghiên cứu và thử nghiệm các giải pháp ứng dụng TMĐT trong sản xuất kinh doanh

b. Các kỹ năng tư duy

Hình thành ý tưởng TMĐT: xác định nhu cầu và thiết lập các mục tiêu; xác định chức năng, nguyên lý; mô hình hoá dự án TMĐT và kiến trúc; quản lý phát triển dự án TMĐT

c. Hiểu bối cảnh xã hội, ngoại cảnh và tổ chức

Nhận thức về bối cảnh TMĐT trong và ngoài nước: hiểu được các yêu cầu của xã hội đối với TMĐT; hiểu được những tác động của TMĐT với xã hội và môi trường; hiểu rõ vai trò và trách nhiệm cử nhân ngành TMĐT; nhận diện cơ hội kinh doanh thông qua TMĐT

d. Năng lực vận dụng kiến thức, kĩ năng vào thực tiễn

Thiết kế hệ thống TMĐT trong doanh nghiệp: lập kế hoạch xây dựng hạ tầng (phần cứng phần mềm, giải pháp); lập giải pháp tích hợp phần cứng và phần mềm; lập kế hoạch kiểm tra, xác nhận, đánh giá và kiểm định; lập kế hoạch quản lý vận hành

Thực hiện triển khai hệ thống TMĐT trong doanh nghiệp: thiết kế quy trình thực hiện; tích hợp phần cứng, phần mềm; thử nghiệm, kiểm tra, phê chuẩn, chứng nhận; quản lý quá trình thực hiện

Vận hành hệ thống TMĐT trong doanh nghiệp: lên kế hoạch đào tạo và thủ tục thực hiện; quản lý vòng đời của hệ thống; hỗ trợ phát triển và bảo trì hệ thống

2.2.2. Kĩ năng mềm

- a. Kỹ năng tổ chức, lãnh đạo và làm việc theo nhóm (đa ngành).
- b. Kỹ năng giao tiếp hiệu quả thông qua viết, thuyết trình, thảo luận, đàm phán, làm chủ tình huống, sử dụng hiệu quả các công cụ và phương tiện hiện đại.
- c. Kỹ năng sử dụng tiếng Anh hiệu quả trong công việc, đạt chuẩn năng lực ngoại ngữ theo khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.

2.3. Năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm

Sau khi tốt nghiệp, sinh viên chuyên ngành Quản trị TMĐT có năng lực dẫn dắt chuyên môn, nắm vững kiến thức và kỹ năng chuyên ngành được đào tạo; có khả năng vận dụng những kiến thức đã học một cách linh hoạt và sáng tạo trong từng tình huống thực tiễn tại đơn vị, có khả năng cải tiến và cập nhật kiến thức mới trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao; có khả năng nắm bắt kịp thời các xu hướng của thị trường, ngành và nền kinh tế nói chung; có khả năng tự học, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao trong công việc; có năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm, khả năng hoạch định, điều phối và tổ chức thực hiện; có năng lực đánh giá hiệu quả công việc và cải tiến các hoạt động chuyên môn trong phạm vi lĩnh vực phụ trách.

3. Các kỹ năng thực hành thương mại điện tử

3.1. Kỹ năng Marketing Online

a. Mô tả kỹ năng:

- Các kỹ năng chính: Social Marketing, SEO, Google Adwords
- Các kỹ năng bổ trợ: Kỹ năng viết bài; Kỹ năng tìm kiếm thông tin; Kỹ năng đồ họa căn bản; Kỹ năng tiếng Anh

b. Yêu cầu: vận dụng thành thạo các công cụ Digital Marketing, SEO và MMO. Cụ thể như sau:

Keyword research – các công cụ hỗ trợ nghiên cứu từ khóa

Google Keyword Planner <https://adwords.google.com/keywordplanner>

Google Trends <https://trends.google.com/trends/>

Keyword Tool <http://keywordtool.io/>

Uber Suggest <https://ubersuggest.io/>

WordStream <http://www.wordstream.com/free-keyword-tools>

Moz Keyword Explorer <https://moz.com/explorer>

SERPs Keyword Research <https://serps.com/tools/keyword-research/>

Link analytics - các công cụ phân tích backlink

Ahrefs <https://ahrefs.com/>

Moz Open Site Explorer <https://moz.com/researchtools/ose/>

Majestic Seo <http://www.majesticseo.com/>

SEOprofiler <https://www.seoprofiler.com/>

LinkAssistant <https://www.link-assistant.com/linkassistant/>

Monitor Backlink <https://monitorbacklinks.com/>

Webmaster tools – các công cụ dành cho webmaster

Google Webmaster Tools <https://www.google.com/webmasters/tools/>

Bing/Yahoo Webmaster Tools <https://www.bing.com/toolbox/webmaster>

Yandex Webmaster Tools <https://webmaster.yandex.com/>

Website speed – các công cụ kiểm tra tốc độ website

Google PageSpeed Insights

<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>

Think with Google <https://testmysite.thinkwithgoogle.com/>

Pingdom Website Speed Test <https://tools.pingdom.com/>

Webpage Test <http://www.webpagetest.org/>

Website audit – các công cụ phân tích website

WooRank SEO Checker <https://www.woorank.com/>

SeoSiteCheckup <https://seositecheckup.com/>

Moz Pro On-Page <https://moz.com/tools/onpage-grader>

Screaming Frog SEO Spider <https://www.screamingfrog.co.uk/seo-spider/>

Rank checking – các công cụ kiểm tra thứ hạng từ khóa

SerpLab – SERP checker <https://www.serplab.co.uk/serp-check.php>

RankTracker <https://www.ranktracker.com/>

Moz Pro Rank Tracker <https://moz.com/tools/rank-tracker>

SerpStat <https://serpstat.com/>

Traffic analytics – các công cụ phân tích website traffic

Google Analytics <http://www.google.com/analytics/>

SimilarWeb <https://www.similarweb.com/>

User analytics – các công cụ phân tích hành vi người dùng trên website, bản đồ heatmap

Heap Analytics <https://heapanalytics.com/>

FullStory <https://www.fullstory.com/>

Piwik: <https://matomo.org/>

Content marketing – các công cụ hỗ trợ về nội dung

Small SEO Tools <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/>

CopyScape <http://www.copyscape.com/>

BuzzSumo <http://buzzsumo.com/>

Grammarly <https://www.grammarly.com/>

Social management – các công cụ quản lý mxh như facebook, twitter

Buffer <https://buffer.com/>

Hootsuite <https://hootsuite.com/>

Dlvr.it <https://dlvrit.com/>

Social Bakers <https://www.socialbakers.com/>

Social listening – các công cụ theo dõi (monitoring), lắng nghe (listening) mạng xã hội

Google Alerts <https://www.google.com/alerts>

SMCC <https://smcc.vn/>

SocialOne <http://en.socialone.us/>

BuzzMetrics <http://buzzmetrics.com/>

SocialHeat <http://www.younetmedia.com/socialheat-social-monitoring>

Sociograph.io <https://sociograph.io/>

c. Các môn học liên quan: Marketing căn bản; Quản trị marketing điện tử

3.2. Kỹ năng eMail Marketing

a. Mô tả kỹ năng: nắm được cách viết nội dung 1 eMail marketing

b. Yêu cầu kỹ năng: sử dụng thành thạo các công cụ eMail marketing

MailChimp <https://mailchimp.com/>

MailGun <https://www.mailgun.com/>

Mail-Tester <https://www.mail-tester.com/>

Google Email Markup <https://developers.google.com/gmail/markup/>

SendPulse <https://sendpulse.com/>

c. Các môn học liên quan: Marketing căn bản; Quản trị marketing điện tử; Tâm lý học quản trị kinh doanh

3.3. Kỹ năng xây dựng gian hàng và quản lý gian hàng trên các sàn giao dịch thương mại điện tử

Yêu cầu: nắm được phương pháp xây dựng, quản lý và vận hành Website bán hàng trên các sàn giao dịch TMĐT B2B trong nước và quốc tế như:

<https://www.lazada.vn/>

<https://shopee.vn/>

<https://tiki.vn/>

<https://www.alibaba.com/>

<https://www.ebay.com/>

Các môn học liên quan: Quản trị tác nghiệp TMĐT, Thanh toán điện tử

3.4. Kỹ năng đồ họa cơ bản

Yêu cầu: sử dụng được các công cụ hỗ trợ thiết kế hình ảnh, video, icon, font chữ căn bản như:

Canva <https://www.canva.com/>

Pencil <http://pencil.evolus.vn/>

Fotor <http://www.fotor.com/>

Uplevo <http://www.uplevo.com/get-started>

BannerSnack <http://bannersnack.com/>

Compressor <https://compressor.io/>

Animaker <https://www.animaker.com/>

Pixabay <https://pixabay.com/>

VectorStock <https://www.vectorstock.com/>

Icon Finder <https://www.iconfinder.com/>

1001 Fonts <http://www.1001fonts.com/>

3.5. Kỹ năng tìm kiếm thông tin

Yêu cầu: sử dụng thành thạo các công cụ tìm kiếm thông tin <https://www.google.com/> để tìm kiếm các thông tin về khách hàng, về đối thủ cạnh

tranh, về thị trường ... nhằm phục vụ cho các hoạt động quản trị TMĐT trong doanh nghiệp. Nắm được các nguồn tài nguyên về TMĐT trên mạng Internet như

Moz Blog <http://moz.com/blog>

Marketing Land <http://marketingland.com/>

Marketo <http://blog.marketo.com/>

Search Engine Land <http://searchengineland.com/>

Search Engine Watch <http://searchenginewatch.com/>

Search Engine Journal <https://www.searchenginejournal.com/>

Search Engine Roundtable <http://www.seroundtable.com/>

Social Media Today <http://www.socialmediatoday.com/>

HubSpot <http://www.hubspot.com/>

Copy Blogger <http://www.copyblogger.com/blog/>

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Kenneth C. Laudon Carol Guercio Traver (2016), E-commerce: Business, technology, society. Pearson Education Limited

[2] Lorrie Thomas (2013), Online marketing. McGraw-Hill 36-Hour Course series

[3] Linda Coles (2015), Marketing with Social Media. John Wiley & Sons