



## LÝ LỊCH GIẢNG VIÊN

### 1. Thông tin cá nhân

Họ và tên	Nguyễn Thu Lan	Ngày sinh	20.5.1979
Học hàm/Học vị	Tiến sỹ	Giới tính	Nữ
Chức vụ hành chính	Phó trưởng bộ môn	Ngạch	Giảng viên chính
Năm tuyển dụng vào NEU	2002		
Tên Khoa/Viện, Bộ môn	Bộ môn Marketing, Khoa Marketing		
Tên cơ quan công tác	Đại học Kinh tế Quốc dân		
Điện thoại cố định		Di động	0932258666
Email	lannt@neu.edu.vn	Fax	

### 2. Quá trình đào tạo

<b>2.1. Quá trình đào tạo chính quy dài hạn</b>			
Năm tốt nghiệp	Bậc đào tạo	Chuyên ngành đào tạo	Cơ sở đào tạo
2018	Tiến sỹ	Marketing	ĐH Kinh tế Quốc dân
2007	Thạc sỹ	Marketing và Quản trị chiến lược	ĐH tổng hợp Sydney
2005	Thạc sỹ	Tài chính tiền tệ	Trường ĐH KTQD
2004	Đại học	Tiếng Anh	Trường Đại học sư phạm ngoại ngữ, Đại học Quốc Gia Hà Nội
2001	Đại học	Tài chính ngân hàng	Trường ĐH KTQD

  

<b>2.2. Các khóa đào tạo ngắn hạn</b>		
Thời gian	Nội dung đào tạo	Đơn vị đào tạo
Tháng 1/2013	Khóa bồi dưỡng về Phương pháp nghiên cứu định tính (bằng Tiếng Anh)	Tổ chức phát triển quốc tế Canada kết hợp với trường Đại học Kinh tế Quốc dân, chương trình đào tạo doanh nhân Việt Nam
Tháng 6/2009	Khóa bồi dưỡng giảng viên về phương pháp giảng dạy và viết luận (bằng tiếng Anh)	California State University Long Beach, USA kết hợp với chương trình tiên tiến, đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
Tháng 9/2008	Khóa đào tạo về xúc tiến xuất khẩu và marketing quốc tế cho hàng tiêu dùng và thủ công mỹ nghệ (bằng tiếng Anh)	Trung tâm đào tạo Việt Nam – Singapore (VSTC)

Tháng 4-8/2005	Đào tạo về ngôn ngữ và học thuật (chương trình học bổng của chính phủ Australia – bằng Tiếng Anh)	Chương trình đào tạo của ADS tại Đại học quốc gia Hà nội, quận Thanh Xuân, HN
Tháng 9/2004	Khóa đào tạo và bồi dưỡng giảng viên về “Quản lí mua hàng và chuỗi cung ứng” – bằng Tiếng Anh	Trung tâm thương mại Quốc tế thực hiện tại Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội

### 3. Kinh nghiệm làm việc

TT	Thời gian	Cơ quan công tác/ doanh nghiệp tham gia	Chức vụ và công việc
1	Từ tháng 6 năm 2002 đến nay	Khoa Marketing, trường Đại học Kinh tế Quốc dân	Giảng viên, giảng dạy các học phần Marketing căn bản, Quản trị Marketing, Quản trị bán hàng, Kỹ năng bán hàng, Marketing dịch vụ, CRM.
2	Từ tháng 6 năm 2019 đến nay	Chương trình EBBA, Viện Quản trị kinh doanh, trường Đại học Kinh tế Quốc dân	Giảng viên, giảng dạy học phần Sales Management
3	Từ tháng 8 năm 2007 đến 2011	Viện Đào tạo quốc tế, trường Đại học Kinh tế Quốc dân	Trợ giảng chương trình đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh quốc tế các học phần Marketing, Marketing planning, Sales planning and operation.
4	Từ tháng 8 năm 2007 đến 2011	Các doanh nghiệp Viglacera, VNPT, Mobiphone	Huấn luyện đào tạo nhân viên cho doanh nghiệp về bán hàng và quản trị bán hàng, marketing dịch vụ.
5	2009 - 2011	Topica	Giảng dạy trực tuyến, viết bài giảng học phần Quản trị bán hàng
6	2009 -2011	Học viện Ngân hàng	Giảng dạy môn Quản trị Marketing, Marketing dịch vụ
7	2009	Công ty Cổ phần tư vấn và đầu tư phát triển nông nghiệp nông thôn AgroVietLink	Tư vấn dự án
8	2001- 2002	Công ty TNHH Anh Cao, 36 Cát Linh, Hà Nội	Kế toán viên

### 4. Kinh nghiệm nghiên cứu học thuật

#### 4.1. Kết quả/đề tài nghiên cứu đã thực hiện

TT	Tên đề tài	Cơ quan tài trợ kinh phí	Năm bắt đầu/kết thúc	Vai trò
1	Đề tài cấp cơ sở: Investigate antecedents affecting student engagement behaviour toward higher educational service at state universities in Hanoi.	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2019/2019	Chủ trì

2	Tác động của marketing nội bộ đến chất lượng dịch vụ của ngân hàng thương mại Việt Nam	Bộ Giáo dục đào tạo	2018/2019	Thành viên
3	Ứng dụng marketing nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của NHTM VN	Bộ Giáo dục đào tạo	2016/2017	Thành viên
4	Xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá giảng viên trong giảng dạy và nghiên cứu khoa học tại Đại học Kinh tế Quốc dân	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2009/2010	Thư ký

#### 4.2. Bài nghiên cứu đã được công bố

TT	Năm công bố	Tên công trình	Tên tạp chí NXB/Số tập, trang đăng công trình	ISSN/ ISBN
1	2020	THE RELATIONSHIP BETWEEN INTERNAL MARKETING, EMPLOYEE SATISFACTION, AND CUSTOMER SATISFACTION: A VIETNAMESE BANK CASE <a href="https://www.psychosocial.com/article/PR280311/21138/">https://www.psychosocial.com/article/PR280311/21138/</a>	International Journal of Psychosocial Rehabilitation, Volume 24 - Issue 8, May Pages: 2914-2927 DOI: 10.37200/IJPR/V24I8/PR280311	ISSN:1475-7192
2	2020	The Impact of Internal Marketing on Employee Satisfaction and Customer Satisfaction with the Mediating Role of Service Quality: A Vietnamese Bank Case <a href="http://www.testmagzine.biz/index.php/testmagzine/article/view/1993">http://www.testmagzine.biz/index.php/testmagzine/article/view/1993</a>	Test Engineering and Management, January - February 2020, Page No. 7267 - 7278	0193 - 4120
3	2019	Investigation of the student engagement behaviour at the faculty level in a university <a href="https://journals.sagepub.com/eprint/4N4DSSUMCQCAV4MEMDPA/full">https://journals.sagepub.com/eprint/4N4DSSUMCQCAV4MEMDPA/full</a>	The South Asian Journal of Business and Management Cases, Volume 8 Issue 3 of December 2019	
4	2016	Một số yếu tố ảnh hưởng tới sức mạnh thương hiệu nội bộ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam	Tạp chí Kinh tế & Phát triển – số đặc biệt tháng 11 trang 41 - 50	
5	2016	Kiểm nghiệm mô hình của Kinh & Grace (2012) về các yếu tố ảnh hưởng tới sức mạnh thương hiệu bên trong tại các ngân hàng thương mại Việt Nam	Tạp chí Kinh tế & Phát triển – số 233 (II) tháng 11, trang 89-98	
6	2008	Xây dựng thương hiệu trong nội bộ doanh nghiệp – một chiến lược để xây dựng thương hiệu doanh nghiệp	Tạp chí Kinh tế & Phát triển, Số 137, tháng 11 năm 2008, trang 49-52	
7	2004	Các cấp độ của sản phẩm ngân hàng xét	Tạp chí Kinh tế & Phát triển, Số 81, Tháng 3 năm	

	từ góc độ marketing.	2004, trang 37-39.	
--	----------------------	--------------------	--

### 4.3. Giáo trình, sách chuyên khảo

TT	Năm phát hành	Tên công trình	Tên tạp chí NXB
1	2018	Giáo trình Quản trị bán hàng	NXB ĐHKQTĐ
2	2018	Giáo trình Marketing dịch vụ	NXB ĐHKQTĐ
3	2018	Giáo trình Nguyên lý hình thành giá cả thị trường	NXB Lao động
4	2019	Sách chuyên khảo: Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại Việt Nam	NXB ĐH KTQĐ
5	2019	Giáo trình “Quản trị giá”	NXB ĐH KTQĐ

### 4.4. Hội nghị và hội thảo đã tham gia

Thời gian	Tổ chức	Tên bài viết
Tháng 6/ 2020	Hội thảo “ Giải pháp thúc đẩy phát triển sản xuất và tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp hữu cơ trên địa bàn thành phố Hà Nội	Các điều kiện và giải pháp phát triển chuỗi cung ứng sản phẩm nông nghiệp hữu cơ cho khu vực thị trường Hà Nội.
Tháng 11/2019	Hội thảo “ Kinh doanh số và Marketing trong kỷ nguyên toàn cầu hóa”	Sự hài lòng của nhân viên ngân hàng dưới tác động của marketing nội bộ tại ngân hàng thương mại Việt Nam
Tháng 3/2019	Hội thảo “Quản lý hoạt động kinh doanh qua mạng xã hội trên địa bàn thành phố Hà Nội”	Tăng cường sự tương tác và gắn kết của khách hàng trong thời đại 4.0
Tháng 10/2018	Hội thảo quốc tế về Marketing do TIKM tổ chức Marketing in the 21 <sup>st</sup> century: The way forward to “Dream Society”	Investigation of the student engagement behaviour at the faculty level in a university
Tháng 4/ 2015	Hội thảo quốc gia do Khoa Marketing – ĐH KTQĐ tổ chức Hành vi mua của người Việt Nam đối với hàng nội, hàng ngoại trong thời đại toàn cầu hóa	Tạo sức mạnh thương hiệu bên trong – Công cụ định hướng hành vi khách hàng của các ngân hàng trong nước
Tháng 12/2012	Hội thảo quốc gia do Khoa Marketing – ĐH KTQĐ tổ chức Quản trị quan hệ khách hàng – Lý thuyết và thực tiễn ứng dụng ở Việt Nam	CRM chiến lược và vai trò của hoạt động xây dựng thương hiệu trong nội bộ các doanh nghiệp dịch vụ

#### 4.5 Công trình đang nghiên cứu/ thực hiện

TT	Tên công trình	Cơ quan tài trợ kinh phí	Năm bắt đầu/kết thúc	Vai trò
1	Giáo trình “Quản trị quan hệ khách hàng”	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2018/2021	Thành viên
2	Giáo trình “Nghiên cứu Marketing”	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2019/2021	Thành viên
3	Giáo trình “Marketing quốc tế”	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2020/2021	Thành viên
4	Giáo trình “Tiếng Anh ngành Marketing	Trường Đại học Kinh tế Quốc dân	2020/2021	Chủ trì
5	Đề tài: Tổng quan về thị trường và tổ chức trung gian của thị trường khoa học công nghệ	Đề tài nhánh của đề tài cấp Quốc gia Mã đề tài: TTKH-CN.ĐT.01-20	2019/2021	Thành viên
6	Đề tài: Đề xuất giải pháp chính sách và cơ chế kết nối chia sẻ cơ sở dữ liệu giữa các tổ chức trung gian trên thị trường khoa học và công nghệ Việt Nam.	Đề tài nhánh của đề tài cấp Quốc gia Mã đề tài TTKH-CN.ĐT.01-20	2019/2021	Thành viên

#### 5. Kinh nghiệm giảng dạy

TT	Môn học/ lĩnh vực giảng dạy	Tiếng Anh/ Tiếng Việt	Chương trình/ Tổ chức
1	Marketing căn bản	Tiếng Việt	Chương trình chính quy đại trà NEU
2	Quản trị Marketing	Tiếng Việt	Chương trình chính quy đại trà NEU, Học viện Ngân hàng
3	Quản trị bán hàng	Tiếng Việt	Chương trình chính quy đại trà NEU, chương trình giảng dạy trực tuyến Topica, các doanh nghiệp của Viglacera
4	Marketing dịch vụ	Tiếng Việt	Chương trình chính quy đại trà NEU, Học viện Ngân hàng, các doanh nghiệp của VNPT
5	Quản trị quan hệ khách hàng	Tiếng Việt	Chương trình Chất lượng cao, chương trình chính quy đại trà NEU
6	Kỹ năng bán hàng	Tiếng Việt	Chương trình POHE, chương trình chính quy đại trà NEU, các doanh nghiệp của Viglacera, Mobiphone
7	Sales management	Tiếng Anh	Chương trình Chất lượng cao NEU, Chương trình EBBA
8	Principles of Marketing	Tiếng Anh	Trợ giảng chương trình tiên tiến, chương trình IBD NEU
9	Marketing planning	Tiếng Anh	Trợ giảng chương trình IBD NEU

10	Sales planning & operation	Tiếng Anh	Trợ giảng chương trình IBD NEU
11	Services Marketing	Tiếng Anh	Chương trình Chất lượng cao & POHE NEU

*Hà Nội, ngày 21 tháng 03 năm 2021*

**NGƯỜI KHAI**

**Nguyễn Thu Lan**