

-----***-----

-----***-----

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

Ngành: Kinh doanh thương mại

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Quản trị bán hàng (Sales management)**
- Mã học phần: DQK.02.49
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Khối kiến thức chuyên ngành, bắt buộc
- Đối tượng học: Sinh viên ngành KDTM
- Các học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Quản trị học
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
 - + Lý thuyết: 24 tiết
 - + Thảo luận nhóm, thực hành: 10 tiết
 - + Kiểm tra: 1 tiết
 - + Tự học: 64 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Kinh doanh thương mại
- Giảng viên phụ trách học phần:
Họ và tên: Th.S Võ Thị Đào
Chức danh: Giảng viên
Thông tin liên hệ: ĐT: 0389233426; Email: vodao@fbu.edu.vn

2. Mô tả học phần:

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, bắt buộc trong chương trình đào tạo ngành Kinh doanh thương mại bao gồm các nội dung chủ yếu như: Khái niệm và vai trò của Quản trị bán hàng trong doanh nghiệp; Xây dựng kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp; Tổ chức mạng lưới bán hàng của doanh nghiệp; Tổ chức lực lượng bán hàng của doanh nghiệp; Kiểm soát bán hàng của doanh nghiệp; Các hoạt động hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp.

3. Mục tiêu của học phần:

Mục tiêu học phần	Mô tả mục tiêu học phần
CSO1.1	Nắm vững các khái niệm, nguyên tắc cơ bản về quản trị bán hàng trong điều kiện mới.
CSO1.2	Phân tích được các nghiệp vụ của quản trị bán hàng hiện đại.
CSO2.1	Có khả năng xây dựng chiến lược bán hàng phù hợp với từng sản phẩm, thị trường và đối tượng khách hàng.
CSO2.2	Sử dụng các kỹ năng mềm liên quan đến hoạt động quản trị bán hàng hiệu quả.
CSO3.1	Có năng lực làm việc khoa học, rèn luyện khả năng tự học, tự nghiên cứu, có tư duy hệ thống giải quyết vấn đề. Có khả năng và phương pháp cập nhật các kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO– Courses Learning Outcomes)

Mục tiêu học phần	CDR học phần	Mô tả chuẩn đầu ra học phần	CDR của CTĐT	Mức độ
<i>CDR về kiến thức:</i>				
CSO1.1	CLO1.1	Giải thích được các nguyên tắc và lý thuyết về quản trị bán hàng hiện đại.	PLO1.4	2
	CLO1.2	Vận dụng các kiến thức liên quan đến tác nghiệp bán hàng để giải quyết các vấn đề cụ thể trong thực tiễn.	PLO1.4	3
<i>CDR về kỹ năng:</i>				
CSO2.1	CLO2.1	Lập kế hoạch bán hàng hiệu quả, bao gồm: đặt mục tiêu bán hàng, xác định chiến lược bán hàng, xây dựng ngân sách bán hàng.	PLO2.5	3
	CLO2.2	Thực hiện giao tiếp, thuyết trình, đàm phán, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm hiệu quả	PLO2.3	3
<i>CDR về năng lực tự chủ và trách nhiệm:</i>				
CSO3.1	CLO3.1	Làm việc khoa học, rèn luyện khả năng tự học, tự nghiên cứu, có tư duy hệ thống. Có khả năng cập nhật thường xuyên kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, thể hiện tác phong chuyên nghiệp.	PLO3.1	3

Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-)

6. Học liệu:

Tài liệu bắt buộc:

Giáo trình “*Quản trị bán hàng*” – PGS.TS Vũ Minh Đức, PGS.TS Vũ Huy Thông, NXB ĐH Kinh tế quốc dân, 2018

Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình “Quản trị doanh nghiệp thương mại” – PGS.TS Nguyễn Thừa Lộc, PGS.TS Trần Văn Bảo, NXB ĐH Kinh tế quốc dân, 2021

- Bài giảng gốc “Quản trị doanh nghiệp thương mại” – TS. Trần Đức Lộc, Th.S Nguyễn Quang Trung – 2018

6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

<input checked="" type="checkbox"/>	Thuyết trình tích cực	<input checked="" type="checkbox"/>	Lớp học đảo ngược	<input type="checkbox"/>	Giải quyết vấn đề	<input type="checkbox"/>	Dạy học theo dự án
<input checked="" type="checkbox"/>	Phát vấn	<input checked="" type="checkbox"/>	Phát vấn	<input checked="" type="checkbox"/>	Đóng vai	<input checked="" type="checkbox"/>	Thuyết giảng
<input type="checkbox"/>	Tiểu luận/Bài tập lớn	<input checked="" type="checkbox"/>	Tình huống	<input type="checkbox"/>	Thực tập	<input checked="" type="checkbox"/>	Tự học
<input type="checkbox"/>	Phương pháp khác						

7. Nội dung chi tiết học phần

Bài dạy	Nội dung giảng dạy	Dạy trên lớp			Tự học	CDR HP (CLO)	Hoạt động dạy	Hoạt động học
		LT	BT, TL, TH	KT				
Bài 1	<p><i>Giới thiệu về mục tiêu, vị trí môn học, lập nhóm lớp đề cương HP. GV: Phân công lớp thành các nhóm (dưới 10 SV 1 nhóm), giao bài tập nhóm và HD làm việc nhóm.</i></p> <p>Mở đầu</p> <p>Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng trong doanh nghiệp</p> <p>1.1. Hoạt động bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>1.1.1. Khái niệm bán hàng và vai trò của hoạt động bán hàng trong doanh nghiệp</p> <p>1.1.2. Các hình thức bán hàng</p> <p>1.1.3. Quy trình bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>1.2. Khái niệm và vai trò của quản trị bán hàng</p> <p>1.2.1. Khái niệm quản trị bán hàng</p>	3	0	0	5	CLO1.1	Thuyết giảng Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi
Bài 2	<p>1.2.2. Vai trò của quản trị bán hàng</p> <p>1.2.3. Mối quan hệ giữa quản trị bán hàng với các lĩnh vực quản trị khác trong doanh nghiệp</p> <p>1.3. Các nội dung cơ bản của quản trị bán hàng</p> <p>1.3.1. Xây dựng kế hoạch bán hàng</p> <p>1.3.2. Tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>1.3.3. Tổ chức lực lượng bán hàng</p>	3	0	0	5	CLO1.1 CLO3.1	Thuyết giảng, Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi

	1.3.4. Kiểm soát bán hàng 1.3.5. Các hoạt động hỗ trợ bán hàng Bài tập về nhà							
Bài 3	<p>Chữa bài tập về nhà</p> <p>Chương 2: Xây dựng kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>2.1. Kế hoạch bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>2.1.1. Khái niệm và vai trò của kế hoạch bán hàng</p> <p>2.1.2. Nội dung của kế hoạch bán hàng</p> <p>2.1.3. Các loại kế hoạch bán hàng</p> <p>2.2. Dự báo bán hàng</p> <p>2.2.1. Vai trò của dự báo bán hàng</p> <p>2.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh kết quả dự báo bán hàng</p> <p>2.2.3. Các căn cứ và phương pháp dự báo bán hàng</p> <p>2.2.4. Quy trình dự báo bán hàng trong doanh nghiệp</p>	3	0	0	6	CLO1.1 CLO2.1	Thuyết giảng, Thảo luận	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi Nộp bài tập về nhà
Bài 4	<p>Bài tập tình huống</p> <p>2.3. Xây dựng mục tiêu bán hàng</p> <p>2.3.1. Khái niệm và các loại mục tiêu bán hàng</p> <p>2.3.2. Các căn cứ xây dựng mục tiêu bán hàng</p> <p>2.3.3. Quy trình xây dựng mục tiêu bán hàng trong doanh nghiệp</p> <p>2.3.4. Các tiêu chuẩn SMART của mục tiêu bán hàng</p> <p>2.4. Xác định các hoạt động và chương trình bán hàng</p> <p>2.4.1. Xác định các hoạt động bán hàng</p> <p>2.4.2. Xây dựng các chương trình bán hàng</p> <p>2.5. Xây dựng ngân sách bán hàng</p> <p>2.5.1. Khái niệm và vai trò của ngân sách bán hàng</p> <p>2.5.2. Các phương pháp xây dựng ngân sách bán hàng</p> <p>2.5.3. Nội dung của ngân sách bán hàng</p>	2	1	0	6	CLO1.1 CLO2.1 CLO2.2	Thuyết giảng, giải quyết tình huống	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm BT tình huống
Bài 5	<p>Chương 3: Tổ chức mạng lưới bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>3.1. Khái niệm và vai trò của cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.1.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.1.2. Vai trò của cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p>	3	0	0		CLO1.1 CLO1.2	Thuyết giảng, lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia thực hiện nhiệm vụ của GV giao trong buổi học

	<p>3.1.3. Các chức danh bán hàng chủ yếu trong cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.2. Một số dạng cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng cơ bản</p> <p>3.2.1. Cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng theo khu vực địa bàn</p> <p>3.2.2. Cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng theo sản phẩm</p> <p>3.2.3. Cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng theo khách hàng</p> <p>3.2.4. Cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng hỗn hợp</p>				5			
Bài 6	<p>3.3. Các căn cứ lựa chọn và yêu cầu của cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.3.1. Các căn cứ lựa chọn cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.3.2. Các yêu cầu đối với cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng</p> <p>3.4. Tổ chức hệ thống điểm và tuyến bán hàng</p> <p>3.4.1. Khái niệm và vai trò của điểm và tuyến bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>3.4.2. Tổ chức hệ thống điểm bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>3.4.3. Tổ chức tuyến bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>Bài tập tình huống</p>	2	1	0	5	CLO1.1 CLO1.2	Thuyết giảng, giải quyết tình huống	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm BT tình huống
Bài 7	<p>Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.1. Khái niệm, vai trò và phân loại lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.1.1. Khái niệm lực lượng bán hàng</p> <p>4.1.2. Vai trò của lực lượng bán hàng</p> <p>4.1.3. Phân loại lực lượng bán hàng</p> <p>4.2. Xác định quy mô và cơ cấu lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.2.1. Xác định quy mô lực lượng bán hàng</p> <p>4.2.2. Xác định cơ cấu lực lượng bán hàng</p> <p>4.3. Xây dựng định mức cho lực lượng bán hàng</p> <p>4.3.1. Khái niệm và tầm quan trọng của việc xây dựng định mức cho lực lượng bán hàng</p> <p>4.3.2. Các loại định mức bán hàng</p> <p>4.3.3. Các căn cứ xây dựng định mức cho lực lượng bán hàng</p>	3	0	0	5	CLO1.1 CLO1.2	Thuyết giảng, Lớp học đảo ngược	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia thực hiện nhiệm vụ của GV giao trong buổi học.

Bài 8	<p>4.4. Tuyển dụng và đào tạo lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.4.1. Tuyển dụng lực lượng bán hàng</p> <p>4.4.2. Đào tạo và phát triển lực lượng bán hàng</p> <p>4.5. Tạo động lực cho lực lượng bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>4.5.1. Khái niệm và vai trò của tạo động lực cho lực lượng bán hàng</p> <p>4.5.2. Quy trình tạo động lực cho lực lượng bán hàng</p> <p>4.5.3. Các biện pháp chủ yếu tạo động lực cho lực lượng bán hàng</p> <p>Kiểm tra 1 tiết</p>	2	0	1	5	CLO1.1 CLO1.2 CLO3.1	Thuyết giảng Phát vấn	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm kiểm tra 1 tiết
Bài 9	<p>Chương 5: Kiểm soát bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>5.1. Kiểm soát hoạt động bán hàng</p> <p>5.1.1. Xây dựng hệ thống tiêu chuẩn kiểm soát</p> <p>5.1.2. Đo lường kết quả hoạt động bán hàng</p> <p>5.1.3. Đánh giá kết quả hoạt động bán hàng và triển khai các hoạt động điều chỉnh</p>	1	2	0	5	CLO1.1 CLO1.2	Thuyết giảng, đóng vai	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm trình bày nhóm
Bài 10	<p>5.2. Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng</p> <p>5.2.1. Xây dựng các tiêu chuẩn đánh giá</p> <p>5.2.2. Tổ chức đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng</p> <p>5.2.3. Một số sai lầm cần tránh khi đánh giá lực lượng bán hàng</p>	1	2	0	5	CLO1.1 CLO1.2	Thuyết giảng, đóng vai	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm trình bày nhóm
Bài 11	<p>Chương 6: Tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng của doanh nghiệp</p> <p>6.1. Tổ chức hoạt động khuyến mãi bán hàng</p> <p>6.1.1. Khái quát về khuyến mãi bán hàng</p> <p>6.1.2. Xây dựng chương trình khuyến mãi bán hàng</p> <p>6.1.3. Tổ chức thực hiện chương trình khuyến mãi bán hàng</p> <p>6.1.4. Kiểm soát hoạt động khuyến mãi bán hàng</p>	1	2	0	5	CLO1.2	Thuyết giảng, thuyết trình tích cực	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời câu hỏi, tham gia làm trình bày nhóm
Bài 12	<p>6.2. Tổ chức các dịch vụ sau bán hàng</p> <p>6.2.1. Hoạt động bảo hành sản phẩm</p>	1	2	0		CLO1.2	Thuyết giảng, thuyết trình tích	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo, tham gia trả lời

6.2.2. Hoạt động vận chuyển, lắp đặt, sửa chữa, bảo trì sản phẩm 6.2.3. Hoạt động tư vấn sử dụng sản phẩm 6.2.4. Hoạt động chăm sóc khách hàng				5		cực	câu hỏi, tham gia làm trình bày nhóm
Tổng số tiết	24	10	1	64			
Tổng giờ chuẩn	24	5	1				

8. Nhiệm vụ của sinh viên

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp.
- Làm bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia làm bài kiểm tra giữa kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm

9.1. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

9.2. Phương thức đánh giá

Thành phần đánh giá	Trọng số (%)	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	CLO	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Điểm chuyên cần	10	Đánh giá quá trình	Rubric	CLO3.1	100%
01 bài kiểm tra 50 phút giữa kỳ	30	Trắc nghiệm	Đáp án bài KT	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1	40% 20% 40%
01 đánh giá tổng hợp bài tập nhóm		Bài tập nhóm	Rubric	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2	20% 20% 20% 40%
Bài thi hết học phần (60 phút)	60	Tự luận	Đáp án đề thi	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1	30% 30% 40%

9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

9.3.1 Các Rubric đánh giá bài thi tự luận hết học phần

Tiêu chí đánh giá của từng câu hỏi trong đề thi	Mức chất lượng	Thang điểm %
<ul style="list-style-type: none"> – Nội dung đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi theo thang điểm đáp án. – Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, súc tích, logic. 	Mức A (Vượt quá mong đợi)	85 - 100

<ul style="list-style-type: none"> – Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. – Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. 	Mức B (Đáp ứng được mong đợi)	70 - 84
<ul style="list-style-type: none"> – Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. – Trình bày không rõ ý, chưa logic. – Mắc lỗi về thuật ngữ chuyên môn 	Mức C (Đạt)	55 - 69
<ul style="list-style-type: none"> – Trả lời đúng 40-50% câu hỏi. – Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 60%. – Trình bày tối nghĩa, diễn đạt không rõ ý. – Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn. 	Mức D (Đạt, song cần cải thiện)	40 – 54
– Các trường hợp còn lại	Mức F (Không đạt)	Dưới 40

9.3.2 Rubric đánh giá chuyên cần

Tiêu chí	Tỷ lệ	Mức chất lượng				Điểm
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Không đạt	
		10 – 8.5	8.4 – 7.0	6.9 – 5.0	4.9 – 0.0	
Mức độ tham dự theo TKB	50%	Tham dự >90% buổi học	Tham dự 85 - 90% buổi học	Tham dự 80 – 85 % buổi học	Tham dự < 80% buổi học	
Mức độ tham gia hoạt động học tập	50%	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, (>5 lần), ý thức, thái độ học tập tốt, làm đủ số BTVN	Có phát biểu (dưới 5 lần), ý thức, thái độ học tập khá, làm từ 70% số BTVN trở lên	Không phát biểu, trao đổi bài, ý thức, thái độ học tập trung bình, làm dưới 70% số BTVN.	Không tham gia thảo luận, trả lời, đóng góp, ý thức, thái độ học tập thiếu tích cực, không làm BTVN	

9.3.3 Các Rubric đánh giá thảo luận nhóm

Tiêu chí đánh giá	CDR	Trọng số	Mức chất lượng				Điểm
			Giỏi	Khá	Trung bình	Yếu, kém	
			8.5 - 10	7,0 - 8,4	5,0 - 6,9	Dưới 4,0	
Hình thức	CLO2.1	10%	Đẹp, khoa học, không lỗi chính tả	-----	-----	Đơn điệu, không khoa học, nhiều lỗi chính tả	

Kỹ năng thuyết trình	CLO2.2	15%	Rõ ràng, tự tin, thuyết phục, giao lưu người nghe	-----	Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu người nghe	
Nội dung	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	20% 20% 10%	Đáp ứng 80%- 100% yêu cầu	Đáp ứng 70%- 80% yêu cầu	Đáp ứng 50%- 70% yêu cầu	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu
Phản biện	CLO2.2	15%	Trả lời đúng tất cả các câu hỏi, đặt trên 5 câu hỏi cho các nhóm khác	Trả lời đúng trên 2/3 số câu hỏi, đặt từ 3-5 câu hỏi cho các nhóm	Trả lời đúng trên 1/2 số câu hỏi, đặt từ 1-3 câu hỏi cho nhóm khác	Trả lời đúng dưới 1/2 số câu hỏi, không đặt được câu hỏi nào
Tham gia thực hiện	CLO2.2	10% 10%	100% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	80% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	60% thành viên tham gia thực hiện/trình bày	40% thành viên tham gia thực hiện/trình bày
Tổng điểm						

Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2022.

Viện trưởng



PGS. TS Hoàng Văn Hải

Trưởng Bộ môn



PGS. TS Hoàng Văn Hải

Người soạn đề cương



ThS. Võ Thị Đào