

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

1) Thông tin về học phần

- Tên Học phần:
Tên tiếng Việt: Quản trị quan hệ khách hàng
Tên tiếng Anh: Customer relationship management
- Mã số Học phần: 073935
- Số tín chỉ: 2
- Trình độ: dành cho Học viên Cao học
- Học phần thuộc ngành: THẠC SĨ QTKD
- Học phần thuộc khối kiến thức: *(ghi chính xác theo CTĐT ban hành)* Tự chọn

Kiến thức chung		Cơ sở □		Chuyên ngành □		Luận văn
Bắt buộc □	Tự chọn □	Bắt buộc □	Tự chọn □	Bắt buộc □	Tự chọn x	

- Điều kiện tiên quyết:
- Phân bố thời gian chi tiết: *(ghi đúng theo CTĐT ban hành)*
 - + Lý thuyết: 25 tiết
 - + Thực hành: 0 tiết
 - + Các hoạt động khác (Thảo luận, thuyết trình, bài tập tình huống,...): 05 tiết
 - + Tự học: 60 tiết

2) Mô tả vắn tắt nội dung Học phần

Môn học này trang bị cho học viên các kiến thức chuyên sâu về quản trị quan hệ khách hàng, quản trị cơ sở dữ liệu khách hàng, chiến lược quan hệ khách hàng, dịch vụ khách hàng, chăm sóc khách hàng, quản trị xung đột và duy trì sự hài lòng của khách hàng. Môn học cũng cung cấp kiến thức về mối quan hệ giữa Quản trị quan hệ khách hàng với Bán hàng và Marketing. Ngoài ra, môn học còn cung cấp kiến thức về tổ chức thực hiện hoạt động CRM trong doanh nghiệp, thực hiện kiểm tra đánh giá và điều chỉnh hoạt động quản trị quan hệ khách hàng.

3) Tài liệu học tập

- *Tài liệu/giáo trình chính, bắt buộc:*

[1] Lưu Đan Thọ, Lượng Văn Quốc, Marketing mối quan hệ và Quản trị quan hệ khách hàng, NXB Tài Chính, 2016

[2] V. Kumar và Werner Reinartz (2018), *Customer relationship management*, Springer -Verlag.

- ❖ *Tài liệu/ giáo trình tham khảo:*

[3] Trịnh Minh Thảo, 2018, Khách hàng là một mối quan hệ không phải một giao dịch, NXB Khoa học xã hội

[4] Rainer Alt and Olaf Reinhold, 2020, *Social Customer relationship management*, Springer -Verlag.

4) Mục tiêu và kết quả học tập mong đợi của học phần (KQHTMD)

Mục tiêu:

Sinh viên sau khi học xong học phần có thể: Phân tích được các khái niệm về vai trò và tầm quan trọng của quản trị quan hệ khách hàng. Xây dựng được chiến lược quan hệ khách hàng, quản trị cơ sở dữ liệu khách hàng, quản trị xung đột và duy trì sự hài lòng của khách hàng.

Kết quả học tập mong đợi (Chuẩn đầu ra) của học phần

Học phần đóng góp cho Chuẩn đầu ra sau đây của CTĐT theo mức độ sau:

Bảng trích ngang Matrix : Sự đóng góp của mỗi môn học cho ELOs của CTĐT

Mã HP	Tên HP	Mức độ đóng góp của học phần cho CDR của CTĐT							
		ELO ₁ (K1)	ELO ₂ (K2)	ELO ₃ (K3)	ELO ₄ (S1)	ELO ₅ (S2)	ELO ₆ (S3)	ELO ₇ (A1)	ELO ₈ (A2)
073935	Quản trị quan hệ khách hàng	S	S	N	H	S	H	S	N

Ký hiệu	KQHTMD của học phần (CELO) Hoàn thành học phần này, sinh viên có thể	KQHTMD của CTĐT
Kiến thức		
CELO1	Hiểu được mối quan hệ giữa bán hàng và marketing	ELO1, ELO2
CELO2	Biết được các chiến lược quan hệ khách hàng	ELO1, ELO2 ELO4
CELO3	Phân tích được các hoạt động quản trị quan hệ khách hàng trong doanh nghiệp.	ELO1, ELO2 ELO4
Kỹ năng		
CELO4	Thiết kế được chương trình chăm sóc khách hàng	ELO1, ELO4
CELO5	Xây dựng được hệ thống CRM trong doanh nghiệp	ELO4, ELO6,
CELO6	Tổ chức kiểm tra đánh giá và điều chỉnh hoạt động quản trị quan hệ khách hàng.	ELO6
Thái độ và phẩm chất đạo đức		
CELO7	Nhận thức trách nhiệm xã hội, thái độ tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc.	ELO7

5) Nội dung học phần

Bài	Kết quả học tập mong đợi của bài học (LLOs)	Nội dung bài học	KQHTMD của học phần
1	LL01: phân tích được đặc điểm, vai trò của CRM trong doanh nghiệp LL02: đánh giá được phạm vi và các yếu tố ảnh hưởng đến CRM	Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) – Marketing dựa trên nền tảng mối quan hệ – Giá trị dành cho khách hàng – Các mối quan hệ – Thiết lập mối quan hệ – Phân loại mối quan hệ Nội dung seminar/thảo luận: (2 tiết) Case study do giảng viên đưa ra	CELO1, 2,3
2	LL01: Đánh giá được tầm quan trọng của quản trị các mối quan hệ khách hàng LL02: xây dựng được quy trình quản trị quan hệ khách hàng	Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) – Các mức độ và công cụ của mối quan hệ khách hàng – Phát triển và xây dựng mối quan hệ khách hàng – Xây dựng mối quan hệ người bán – người mua – Quy trình quản trị quan hệ khách hàng Nội dung seminar/thảo luận: (2 tiết) Case study do giảng viên đưa ra	CELO3 CELO4
3	LL01: nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động chăm sóc khách hàng LL02: xây dựng ý thức tôn trọng và sáng tạo trong cung cấp dịch vụ cho khách hàng	Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) – Giá trị từ các dịch vụ hỗ trợ – Thấu hiểu khách hàng tốt hơn – Tạo ra và duy trì lòng trung thành của khách hàng	CELO5 CELO6

Bài	Kết quả học tập mong đợi của bài học (LLOs)	Nội dung bài học	KQHTMD của học phần
		Nuôi dưỡng thị phần khách hàng Nội dung seminar/thảo luận: (2 tiết) Case study do giảng viên đưa ra	
4	LL01: nhận thức được các loại quan hệ hợp tác với khách hàng LL02: phân tích được mối quan hệ giữa CRM và marketing, bán hàng	Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) - Mô hình marketing mối quan hệ toàn diện mới - Quan hệ hợp tác - Liên minh chiến lược - Đánh giá chuỗi tiêu dùng của khách hàng Nội dung seminar/thảo luận: (2 tiết) Case study do giảng viên đưa ra	CELO 2, 3, 5 và 6
5	LL01: biết cách vận hành một hệ thống CRM LL02: vận dụng CRM vào thực tế doanh nghiệp	Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung GD lý thuyết: (3 tiết) - Quản trị chiến dịch marketing mối quan hệ - Vấn đề quản trị mối quan hệ khách hàng thông qua mạng xã hội - Đánh giá, điều chỉnh các hoạt động CRM Nội dung seminar/thảo luận: (2 tiết) Case study do giảng viên đưa ra	CELO 2, 3, 5 và 6
6		Mối quan hệ tích hợp đa kênh (5 tiết) Ôn tập Tiểu luận kết thúc học phần: Do Giảng viên gợi ý và chọn lọc theo các chủ đề như: áp dụng lý thuyết để giải quyết các vấn đề của	CELO 1, 2, 3, 4, 5, 6 và 7

Bài	Kết quả học tập mong đợi của bài học (LLOs)	Nội dung bài học	KQHTMD của học phần
		quản trị quan hệ khách hàng trong hoàn cảnh Việt Nam tăng cường hội nhập, mạng xã hội ngày càng ảnh hưởng,....	

6) Phương pháp giảng dạy và học tập

6.1. Phương pháp giảng dạy

Tùy theo đặc thù môn học mà có phương pháp giảng dạy phù hợp, ví dụ:

- Thuyết giảng
- Thảo luận/thảo luận theo nhóm
- Sử dụng các công trình nghiên cứu trong giảng dạy

6.2. Phương pháp học tập

- HV tự đọc tài liệu, phát triển giả thuyết và câu hỏi liên quan
- HV tham gia nghe giảng, thảo luận nhóm
- HV được khích lệ sử dụng tổng hợp các kiến thức từ các môn học khác và những trải nghiệm trong công việc, xã hội để đề xuất giải pháp cho vấn đề (thực tế hoặc giả định) đặt ra

7) Nhiệm vụ của học viên

- Chuyên cần: HV phải tham dự ít nhất 80% buổi học; đi học đúng giờ.
- Đọc tài liệu và chuẩn bị cho mỗi buổi học trước khi vào lớp...
- Thái độ: Cầu thị, tích cực học hỏi

8) Đánh giá và cho điểm

8.1. Thang điểm: 10

8.2. Kế hoạch đánh giá và trọng số: (Theo Quy chế Đào tạo Thạc sĩ)

- Tổng điểm đánh giá *quá trình* chiếm tỷ lệ 20% điểm đánh giá toàn học phần (tham gia các hoạt động thảo luận, làm việc nhóm)
- Tổng điểm đánh giá *giữa kỳ* chiếm tỷ lệ 20% điểm đánh giá toàn học phần (thuyết trình, phản biện, giải quyết vấn đề liên quan đến quản lý dự án)
- Tổng điểm đánh giá *kết thúc học phần* chiếm tỷ lệ 60% điểm đánh giá toàn học phần
- Điểm đạt tối thiểu: 4/10

Bảng Matrix đánh giá KQHTMD của học phần

Các KQHTMD của HP	Thảo luận nhóm (10%)	Làm việc nhóm (10%)	Thực hành (0%)	Giữa kỳ (20%)	Tiểu luận cuối kỳ (60%)
CELO1	x	x		x	x
CELO2	x	x		x	x
CELO3	x	x		x	x
CELO4	x	x		x	x

CELO5	x	x		x	x
CELO6	x	x		x	x
CELO7	x	x			x

Rubrics đánh giá học phần

Rubric 1: Đánh giá thảo luận nhóm					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thái độ tham gia	20	Nhóm thể hiện tốt các yêu cầu được phân công, vận hành tốt	Nhóm thể hiện đầy đủ các yêu cầu được phân công, vận hành khá	Nhóm có làm việc nhưng rời rạc, phân công không rõ ràng, có mâu thuẫn	Không thành lập nhóm hoặc nhóm không hoạt động/ hoạt động rời rạc
Kỹ năng thảo luận	40	Phân tích, đánh giá tốt	Phân tích, đánh giá khá tốt	Phân tích, đánh giá khi tốt, khi chưa tốt	Phân tích, đánh giá không tốt
Chất lượng đóng góp ý kiến	40	Ý kiến rất sáng tạo, phù hợp với tình huống	Ý kiến tương đối phù hợp với tình huống	Ý kiến chưa phù hợp với tình huống	Không có ý kiến
Rubric 2: Đánh giá làm việc nhóm					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Thái độ tham gia	20	Nhóm thể hiện tốt các yêu cầu được phân công, vận hành tốt	Nhóm thể hiện đầy đủ các yêu cầu được phân công, vận hành khá	Nhóm có làm việc nhưng rời rạc, phân công không rõ ràng, có mâu thuẫn	Không thành lập nhóm hoặc nhóm không hoạt động/ hoạt động rời rạc
Kỹ năng làm việc	40	Biết phân công công việc đúng người, phối hợp hiệu quả	Biết phân công công việc, phối hợp khá tốt	Phân công công việc chưa tốt, phối hợp chưa tốt	Không phân công công việc, không phối hợp làm việc nhóm
Chất lượng đóng góp ý kiến	40	Sản phẩm, ý tưởng sáng tạo, phù hợp	Sản phẩm, ý tưởng phù hợp	Sản phẩm, ý tưởng chưa tốt	Không có sản phẩm
Rubric 3: Đánh giá giữa kỳ					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%

Kiến thức	20	nội dung thuyết trình/ viết bài có giá trị	nội dung thuyết trình/ viết bài chấp nhận được	nội dung thuyết trình chưa tốt	Không tham gia
Kỹ năng	40	thể hiện kỹ năng thuyết trình/ viết bài súc tích, chuyển tải trọn vẹn được ý tưởng	thể hiện kỹ năng thuyết trình/ viết bài khá	thể hiện kỹ năng thuyết trình/ viết bài chưa tốt, thiếu tự tin.	Không tham gia
Thái độ	40	Cầu thị, lắng nghe ý kiến, ham học hỏi	Có lắng nghe ý kiến đóng góp	Có lắng nghe ý kiến đóng góp	Không tham gia
Rubric 4: Đánh giá tiểu luận cuối kỳ					
Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 100%	Khá 75%	Trung bình 50%	Kém 0%
Kiến thức	20	có sản phẩm ý tưởng cụ thể, vận dụng được các kỹ năng và kiến thức bài học, nội dung đầy đủ, hình thức phù hợp.	Có sản phẩm cụ thể, vận dụng được các kỹ năng và kiến thức bài học, nhưng nội dung sản phẩm chưa tạo được ấn tượng	Có sản phẩm, vận dụng được các kỹ năng và kiến thức bài học, nhưng nội dung sản phẩm chưa tốt.	Không tham gia
Kỹ năng	40	Phân tích, đánh giá tốt	Phân tích, đánh giá khá tốt	Phân tích, đánh giá khi tốt, khi chưa tốt	Không tham gia
Thái độ	40	Cầu thị, lắng nghe ý kiến, ham học hỏi	Có lắng nghe ý kiến đóng góp	Có lắng nghe ý kiến đóng góp	Không tham gia

9) Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Phòng học, thực hành: phòng học, máy tính
- Phương tiện phục vụ giảng dạy: Máy chiếu, loa
- Tài liệu, sách và truy cập e-library của NTTU

TP. Hồ Chí Minh, ngày... tháng...năm

Trưởng Khoa

Người biên soạn

TS. Nguyễn Xuân Nhĩ

**PHỤ LỤC: DANH SÁCH GIẢNG VIÊN, GIẢNG VIÊN HỖ TRỢ CÓ THỂ THAM
GIA GIẢNG DẠY HỌC PHẦN**

Giảng viên phụ trách môn học

Họ và tên:	Học hàm, học vị:
Địa chỉ cơ quan:	Điện thoại liên hệ:
Email:	Trang web:
Cách liên lạc với giảng viên: (nêu rõ hình thức liên lạc giữa học viên với giảng viên/trợ giảng)	