

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (*General information*):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Quản trị Bán hàng
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Sales Management
- Mã học phần : DM3006
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
☐ Kiến thức cơ sở ngành
☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Digital Marketing
- Số tín chỉ : 3 (3 , 0 , 6)
(*Lý thuyết, thực hành, Tự học*)
- Phân bổ thời gian
 - Lên lớp (lý thuyết): 45 giờ
 - Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 0 giờ
 - Tự học, tự nghiên cứu: 90 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Kinh tế vi mô, kinh tế vĩ mô, quản trị học
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

(*Trình bày ngắn gọn vai trò, vị trí học phần*)

Môn học này cung cấp cho sinh viên những kiến thức căn bản về Quản trị bán hàng cho nhà sản xuất, các đại lý bán sỉ, bán lẻ; các chức năng, bán hàng hiệu quả. Môn học sẽ đề cập từ những khái niệm về bán hàng, các kiến thức cần thiết của người bán hàng, đến những kỹ thuật chào hàng, kỹ thuật bán lẻ hàng hóa, các chiến lược bán

hàng hiệu quả. Đồng thời sinh viên cũng được tiếp cận với các phương thức tổ chức quản lý bán hàng, phương pháp xây dựng tổ chức bán hàng và các biện pháp thúc đẩy bán hàng hiệu quả. Sinh viên vừa học lý thuyết vừa thực hành thông qua thảo luận, giải quyết vấn đề theo tình huống; tham quan thực tế và thu thập thông tin để viết báo cáo chuyên đề..

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives):

(Xác định các mục tiêu chung của học phần, gồm các mục tiêu về kiến thức/kỹ năng/thái độ và mức tự chủ, trách nhiệm)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Giúp người học hiểu rõ bản chất của quản trị bán hàng và trang bị cho người học những kiến thức, hiểu biết chung về quy trình quản trị bán hàng, quy trình lập kế hoạch bán hàng trong doanh nghiệp
O2	Cung cấp cho người học những kiến thức, cách thức giải quyết và quyết định những vấn đề chiến lược trong quy trình quản trị bán hàng như: đánh giá tiềm năng thị trường và dự báo lực lượng bán, tổ chức lực lượng bán bên trong và bên ngoài doanh nghiệp...
Kỹ năng	
O3	Trang bị cho người học những hiểu biết, tri thức và kỹ năng cụ thể về từng khâu của quá trình quản trị lực lượng bán hàng của doanh nghiệp như: tuyển chọn, đào tạo, lãnh đạo, tạo động lực cho lực lượng bán hàng
O4	Giúp người học hiểu rõ các vấn đề về đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng của doanh nghiệp và kết quả bán hàng của cá nhân người bán hàng, cách thức để kiểm toán hoạt động bán hàng và đánh giá hiệu quả bán hàng từ các tiếp cận như phân tích doanh số, chi phí
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O5	Giúp người học hiểu rõ các vấn đề về đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng của doanh nghiệp và kết quả bán hàng của cá nhân người bán hàng, cách thức để kiểm toán hoạt động bán hàng và đánh giá hiệu quả bán hàng từ các tiếp cận như phân tích doanh số, chi phí
O6	Nhận thức đúng đắn về bán hàng, sự liên kết của hoạt động bán hàng với các hoạt động khác của doanh nghiệp

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN (Course learning outcomes - CLOs)

(Cụ thể hóa mục tiêu cụ thể, gồm các chuẩn đầu ra về kiến thức/kỹ năng/thái độ và mức tự chủ, trách nhiệm)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Nắm được các lý thuyết cơ bản về bán hàng và quản trị bán hàng	PLO3

Kỹ năng		
O2, O3	CLO2: Áp dụng được các kỹ năng bán hàng vào công việc bán hàng cụ thể - Tổ chức công tác quản trị bán hàng một cách hiệu quả	PLO3, PLO4, PLO5
O2; O3; O4	CLO3: Xây dựng được đội ngũ bán hàng thông thạo và có năng suất	PLO3, PLO4, PLO5
O2; O3; O4; O5	CLO4: Quản trị lực lượng bán hàng thành công	PLO3, PLO4, PLO5
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O5. O6	CLO5: Có ý thức trao đổi, nâng cao kiến thức chuyên môn, nhận thức đúng đắn về công việc cũng như tầm quan trọng của quản trị bán hàng đối với sự thành công của doanh nghiệp..	PLO11

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

(có thể theo bài giảng hoặc theo chương nhưng bài giảng tốt hơn)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Chương 1 : Khái quát về quản trị bán hàng 1. Khái niệm về quản trị bán hàng 2. Mục tiêu của hoạt động quản trị bán hàng 3. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng 4. Thiết kế mô hình lực lượng bán hàng - Thảo luận và bài tập	4				4
Bài 2	Chương 2 : Bản chất của nghề bán hàng 1. Bán hàng là gì? 2. Vai trò của hoạt động bán hàng 3. Lịch sử của nghề bán hàng 4. Phân loại các ngành nghề bán hàng chủ yếu	4		15		23
Bài 3	Chương 2 : Bản chất của nghề bán hàng 5. Chức năng nhiệm vụ của người bán hàng	5		25		35

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng) 6. Những điều kiện về thể chất, tâm lý, kiến thức và phẩm chất của người bán hàng 7. Những cơ hội, khó khăn và các vấn đề về đạo đức 8. Những vấn đề của nghề bán hàng trong thế kỷ 21 - Thảo luận và bài tập					TỔNG
Bài 4	Chương 3 : Giám đốc bán hàng chuyên nghiệp 1. Khái niệm 2. Nhiệm vụ của giám đốc bán hàng 3. Từ nhân viên bán hàng đến giám đốc bán hàng	4		2 4		32
Bài 5	Chương 3 : Giám đốc bán hàng chuyên nghiệp 4. Lựa chọn nhân viên bán hàng để bổ nhiệm giám đốc bán hàng 5. Quá trình chuyển tiếp từ nhân viên bán hàng trở thành giám đốc bán hàng 6. Những vấn đề đạo đức - Thảo luận và bài tập	7		2 5		32
Bài 6	Chương 4 : Lãnh đạo – phân tích – dự báo – hạn ngạch – lập ngân sách bán hàng 1. Phát triển các kỹ năng lãnh đạo 2. Phân tích và các công cụ phân tích 3. Dự báo bán hàng 4. Đề ra hạn ngạch và lập ngân sách 5. Lập ngân sách - Thảo luận và bài tập	4		8		12
Bài 7	Chương 5 : Quản lý năng suất của lực lượng bán hàng 1. Năng suất của lực lượng bán hàng 2. Tăng năng suất thông qua khu vực 3. Tăng năng suất thông qua khách hàng trong khu vực 4. Tự động hóa lực lượng bán hàng - Thảo luận và bài tập	4		8		12

		Số giờ				
Bài 8 Số TT	Chương 6 : Xây dựng đội ngũ bán hàng: tuyển dụng và lựa chọn (Tên bài giảng) 1. Các nguồn tuyển dụng 2. Lựa chọn - Thảo luận và bài tập	4		1 5		TỔNG G
Bài 9	Chương 7: Thực hiện chương trình huấn luyện 1. Yêu cầu huấn luyện 2. Thực hiện một chương trình đào tạo bán hàng 3. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng 4. Tiến trình bán hàng căn bản - Thảo luận và bài tập	5				
Bài 10	Chương 8 : Quản lý đội ngũ bán hàng 1. Quản trị đội ngũ bán hàng 2. Chương trình lương thưởng 3. Động viên lực lượng bán hàng 4. Các biện pháp động viên 5. Đánh giá thực hiện - Thảo luận và bài tập	4				
TỔNG		45		1 0 5		150

(Chú ý: 1 tín chỉ phải đảm bảo tổng là 50 giờ)

5.2. Thực hành:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG G
		...	...	...	...	
Bài 1						
Bài 2						
Bài 3						
TỔNG						

(Chú ý: 1 tín chỉ phải đảm bảo tổng là 50 giờ)

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (Teaching – Learning methods):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: Trình chiếu slide bài giảng, Thuyết giảng, Giải quyết vấn đề, học theo tình huống, hướng dẫn giải bài tập.

- Thực hành:

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết:

- Dự lớp: theo qui định chung của trường,

- Sinh viên đọc trước slide bài giảng của học phần và những tài liệu theo yêu cầu của giảng viên trước mỗi buổi học

- Làm bài tập về nhà, trả lời các câu hỏi ngắn trên lớp, và các bài kiểm tra tại lớp: các điểm này sẽ được đánh giá vào cột điểm quá trình của sinh viên.

- Thực hành:

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học: chỉ có 1 tài liệu – bắt buộc bằng tiếng Việt

[1] PGS Vũ Minh Đức & Vũ Huy Thông (2018). *Giáo trình Quản trị bán hàng*. NXB ĐH Kinh tế Quốc dân.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo: từ 3-5 tài liệu, một số học phần có thể có 7 tài liệu, (cả tiếng Việt và tiếng Anh)

[1] Thomas N. Ingram (2019). *Sales Management: Analysis and Decision Making*. (10th edition). Routledge.

[2] Mike Weinberg (2015) *Sales Management. Simplified.: The Straight Truth About Getting Exceptional Results from Your Sales Team* (1st edition). AMACOM.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

- 1) Máy chiếu, Laptop,
- 2) Phần mềm Microsoft Office,
- 3) Bông lau, bút viết bảng.

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt (các học phần được tính vào điểm trung bình học tập)	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Đạt (các học phần chỉ yêu cầu đánh giá “Đạt” và không tính điểm trung bình học tập)	Từ 5,0 trở lên	P	

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm	Chấm bài tập	Rubic 1	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần	Điểm danh, ý thức học tập	Rubic 1	10%
	Kiểm tra thường xuyên	Trắc nghiệm	Rubic 2	30%
		Câu hỏi ngắn		
		Tình huống		
		Kết quả tự học		
		...		
Kết thúc học phần	Thi	Trắc nghiệm	Rubic 3	60%

(Tỷ lệ Thi kết thúc học phần: Khối Sức khỏe 70% - Khối ngoài Sức khỏe 60%)

9. MA TRẬN (Matrix):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo: (nên có ma trận này)

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1		H	H	P	P	S	S					
CLO2		H	H	P	P	S	S					
CLO3		S	S	P	P	H	H					
CLO4		S	S	P	P	H	H					
CLO5		P	P	P	P	S	S				H	

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Highly supported

Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

Ngoài ra có thể viết thêm ma trận khác nếu có điều kiện:

❖ **Ma trận tương thích phương pháp dạy - học và chuẩn đầu ra của học phần**

PP dạy - học	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)								
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Thuyết trình	P	P	S	H	H	S			
Thảo luận nhóm	H	H	H	H	H	H			
Hỏi – trả lời	P	P	S	H	H	S			
Báo cáo chuyên đề									
Bài tập									
....									

❖ **Ma trận tương thích phương pháp kiểm tra đánh giá và chuẩn đầu ra của học phần**

PP kiểm tra, đánh giá	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)								
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Lý thuyết	P	P	S	H	H	S			
Điểm chuyên cần	H	H	H	H	H	H			
Điểm kiểm tra MCQ	P	P	S	H	H	S			
Điểm thi kết thúc MCQ									
Thực hành									
Kế hoạch thực hành, bệnh án ...									
Thi kết thúc									

❖ **Ma trận tương thích nội dung dạy – học và chuẩn đầu ra của học phần**

❖ **Ma trận tương thích phương pháp dạy - học và nội dung dạy – học**

10. RUBIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (Scoring guide/Rubric):

Rubic 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần

Kiểm tra trên lớp	MỨC A (8.5-10)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC F (0-3.9)
Hỏi bài cũ, bài mới và làm bài tập tại lớp (kiểm tra khả năng tự học của sinh viên)	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 4 - 5 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 3 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 2 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 1 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 0 lần

Điểm danh đi học đầy đủ	Đi học đầy đủ 100% các buổi điểm danh	Đi học <85% các buổi điểm danh	Đi học 75 % các buổi điểm danh	Đi học <50% các buổi điểm danh	Đi học < 25%
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------

Rubic 2: Đánh giá quá trình

Bài kiểm tra 30 phút	Giỏi (8-10đ)	Khá(6-7đ)	TB(5đ)	Yếu(3-4đ)	Kém(0-3đ)
Bài kiểm tra số 1 về về hiểu về kiến thức	Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%	Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%	Hiểu và thực hiện đúng 50 đến< 750%	Hiểu và thực hiện đúng 30 đến <50%	Hiểu và thực hiện đúng dưới <30%
Bài kiểm tra số 2 về vận dụng kiến thức	Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%	Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%	Hiểu và thực hiện đúng 50 đến< 750%	Hiểu và thực hiện đúng 30 đến <50%	Hiểu và thực hiện đúng dưới <30%

Rubic 3: ĐáThi kết thúc học phần

Bài kiểm tra 90 phút	Giỏi (8-10đ)	Khá(6-7đ)	TB(5đ)	Yếu(3-4đ)	Kém(0-3đ)
Bài kiểm tra cuối kỳ về toàn bộ nội dung đã học	Hiểu và thực hiện đúng 85 đến 100%	Hiểu và thực hiện đúng 70 đến < 85%	Hiểu và thực hiện đúng 50 đến< 750%	Hiểu và thực hiện đúng 30 đến <50%	Hiểu và thực hiện đúng dưới <30%

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (Student support)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học.
- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ tungvs@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ 2 và 4 hàng tuần tại Văn phòng khoa KT-QT.

TP. HCM, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Trưởng Khoa
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)