

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT
MÔN: QUẢN LÝ DỊCH VỤ BÁN LẺ

NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC - MÃ NGÀNH 7340101

HẢI PHÒNG, 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT
MÔN: QUẢN LÝ DỊCH VỤ BÁN LẺ

NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC - MÃ NGÀNH 7340101

*(Ban hành theo Quyết định số ... ngày .../.../20...
của Hiệu trưởng Nhà trường)*

Phê duyệt

Trình duyệt

Hiệu trưởng
TS Nguyễn Tiến Thanh

Phụ trách ngành
TS Nguyễn Thị Hoàng Đan

QUẢN LÝ DỊCH VỤ BÁN LẺ

Mã học phần: RSM33031 – Số tín chỉ: 03

Dùng cho ngành: Quản trị kinh doanh
Chuyên ngành: Quản lý Logistics và chuỗi cung ứng
Điều kiện tiên quyết: Nguyên lý cơ bản về logistics và quản lý chuỗi cung ứng
Hình thức đào tạo: Trực tiếp và trực tuyến
Đơn vị phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh
Giảng viên phụ trách giảng dạy:

1. GS.TS. Thái Văn Vinh
2. TS. Nguyễn Thị Ngọc Mỹ

1. Mô tả chung về học phần

Học phần này được thiết kế để giúp người học tìm hiểu về cách thức các nhà quản lý, các chiến lược gia và những người chịu trách nhiệm đối với việc điều chỉnh sự liên kết trong chuỗi. Học phần cũng giúp tìm hiểu các phương pháp tiếp cận mới để thực hiện các nhiệm vụ cần thiết cho sự thành công của chuỗi cung ứng trong thế giới đa kênh nhanh chóng và khắt khe, đặc biệt đối với các đối tác bán lẻ hoạt động như thành viên của chuỗi hơn là các công ty riêng lẻ.

2. Các chữ viết tắt (nếu có)

ST-Số tiết chuẩn SG-Số giờ (60 phút)

3. Chuẩn đầu ra của học phần

Mã	Chuẩn đầu ra học phần
a4	Phân tích được các chỉ tiêu tài chính của một doanh nghiệp bán lẻ để phục vụ công tác đánh giá nguồn lực của chuỗi.
a5	Đánh giá các nguồn lực của chuỗi bán lẻ và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao tính tích hợp của chuỗi cung ứng
b2	Sử dụng kỹ năng tra cứu, thu thập, phân tích và xử lý thông tin nhằm tổ chức và truyền đạt các thông tin, ý tưởng một cách rõ ràng dưới nhiều hình thức khác nhau

Mã	Chuẩn đầu ra học phần
c1	Tuân thủ pháp luật, thể hiện sự hiểu biết về các chuẩn mực đạo đức KD, chịu trách nhiệm cá nhân với cộng đồng, xã hội và các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp
c2	Thực hiện năng lực nhóm trong điều kiện môi trường kinh doanh liên tục thay đổi

4. Tài liệu học tập

a. Tài liệu học tập:

Retail Supply Chain Management by James B. Ayers, and Mary Ann Odegaard, Publisher: Auerback Publication

b. Tài liệu tham khảo:

1. Handbook of Supply Chain Management by James B. Ayers, Publisher: Auerback Publication.
2. Essentials of Supply Chain Management by NJ Hugos, Publisher: John Wiley and Sons
3. Retailing Management by Michael Levy and Weitz Barton A, Publisher: John Wiley and Sons
4. Activity – Based Costing: Making it Work for Small and Mid- Sized Companies, Publisher: John Wiley, New York.

5. Chiến lược học tập

Sinh viên nên dành thời gian thảo luận sâu hơn về nội dung bài giảng, các nghiên cứu điển hình, bài tập hoặc các sự kiện gần đây (trong và ngoài nước) có tác động đến quản lý chuỗi bán lẻ. Ngoài thời gian thảo luận trên lớp, người học nên lập/tham gia các nhóm quan tâm đến lĩnh vực này.

Người học được khuyến khích đọc các bài báo có liên quan trên các ấn phẩm quản lý chuỗi cung ứng bán lẻ và các trang website, xem các video clip điển hình về hoạt động tại các doanh nghiệp bán lẻ. Việc tham gia thiết kế các bài trình bày nhóm sẽ giúp sinh viên phát triển các kỹ năng thuyết trình, giải quyết vấn đề, kỹ năng tư duy hệ thống.

6. Nội dung, kế hoạch giảng dạy và đánh giá

Chủ đề, nội dung giảng dạy, đánh giá	Hoạt động học tập của người học				CDR
	Trên lớp	ST	Tự học	SG	
Mở đầu (<i>Introduction</i>)	Nghe giới thiệu về học phần	1	Nghiên cứu trước đề cương chi tiết học phần	4	
Chương 1. Tổng quan về chuỗi bán lẻ (<i>Overview the retail Supply Chain</i>) 1.1. Giới thiệu chung 1.2. Định nghĩa chuỗi và quản lý chuỗi 1.3. Tầm quan trọng của phân khúc khách hàng. 1.4. Giá trị gia tăng trong chuỗi	Nghe giảng	3	<i>Trả lời câu hỏi:</i> - Các hoạt động cơ bản và các quy trình quản lý các hoạt động chuỗi bán lẻ là gì? - Tầm quan trọng của phân khúc khách hàng có những đặc điểm gì? - Giá trị gia tăng trong chuỗi là gì?	16	a4
	Thảo luận	1			
Chương 2. Thành công trong kinh doanh bán lẻ (<i>Success in a Retail Business</i>) 2.1. Báo cáo kết quả kinh doanh của doanh nghiệp bán lẻ 2.2. Bảng cân đối kế toán doanh nghiệp bán lẻ 2.3. Phân tích tài chính	Nghe giảng	8	<i>Trả lời câu hỏi:</i> - Kết quả tình hình tài chính của doanh nghiệp trong 3 năm gần nhất như thế nào?	24	a4 a5 c2
	Thảo luận	3			
	Bài tập lớn: Theo nhóm 4-6 người, lựa chọn một doanh nghiệp bán lẻ và phân tích các vấn đề có liên quan đến tình hình tài chính của doanh nghiệp	3			
Chương 3. Các loại hình kinh doanh chuỗi bán lẻ (<i>Types of Retail Supply Chain Businesses</i>) 3.1. Các thành tố chuỗi 3.2. Chuỗi bán lẻ tại Mỹ 3.3. Lợi nhuận công ty thuộc chuỗi được lựa chọn 3.4. Hồi phục sản xuất của Mỹ	Nghe giảng	6	<i>Trả lời câu hỏi:</i> - Thành tố của chuỗi cung ứng là gì? - Phân tích lợi nhuận và sự hồi phục sản xuất chuỗi được chọn ?	24	a4 a5 c2
	Thảo luận	2			
	Bài tập lớn: Theo nhóm 4-6 người, lựa chọn một công ty Việt Nam và phân tích các vấn đề có liên quan đến	3			

Chủ đề, nội dung giảng dạy, đánh giá	Hoạt động học tập của người học				CDR
	Trên lớp	ST	Tự học	SG	
	chuỗi được chọn				
Thực tế tại doanh nghiệp	Trải nghiệm thực tế	3	Tìm hiểu các thông tin về doanh nghiệp bán lẻ trước khi đến	24	a4 a5 b2 c1 c2
<i>Đánh giá 1: 50%</i> Nghiên cứu trường hợp điển hình thực tế	Trình bày nhóm	3	Nhóm xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện theo phân công	24	a4 a5 b2 c1 c2
Chương 4. Nguồn lực định hình môi trường chuỗi cung ứng bán lẻ (<i>Forces Shaping the Retail Supply Chain Environment</i>) 4.1. Động lực của sự thay đổi môi trường bán lẻ 4.2. Tính bắt buộc linh hoạt-năng lực tối thượng 4.3. Quản lý quá trình trung tâm 4.4. Tính hợp tác	Nghe giảng	4	<i>Trả lời câu hỏi:</i> - Các động lực thúc đẩy sự thay đổi trong chuỗi cung ứng bán lẻ là gì? - Tại sao đặc tính chuỗi cung ứng là phải đạt được sự linh hoạt?	16	a4 a5 c2
	Thảo luận	2			
<i>Đánh giá 2: 50%</i> Thi cuối kỳ	Làm bài tại lớp	3		0	a4 a5 c2
Tổng số tiết/giờ học		45		120	

7. Đánh giá kết quả học tập

- a. Hoạt động đánh giá 1** - Chuẩn đầu ra: **a4, a5, b2, c1, c2** - Tỷ lệ: **50%** điểm học phần
- Hình thức đánh giá: Bài tập nhóm (4-6 người/nhóm); từng cá nhân trong nhóm theo phân công trình bày trước lớp theo từng nội dung được giao
 - Số lượng từ của bài viết: $3.000 \pm 5\%$
 - Thời hạn nộp bài: 15 ngày kể từ thời gian giao bài tập
 - Thời điểm và cách thức công bố kết quả đánh giá: 07 ngày kể từ thời hạn nộp bài

- Thời điểm làm lại bài đánh giá nếu chưa đạt: 07 ngày kể từ ngày công bố kết quả
- Ma trận (Rubrics) đánh giá: được cụ thể hóa theo từng bài đánh giá nhất định ở từng khóa học trên cơ sở rubric đánh giá (**a4, a5, b2, c1, c2**) của học phần này.
- Yêu cầu: Mỗi nhóm sẽ được cung cấp một danh sách doanh nghiệp bán lẻ nhất định kèm theo các câu hỏi gợi ý. Nhiệm vụ của mỗi nhóm là:
 - + Hoặc chọn một trong số các công ty đó và tìm hiểu về thực tế hoạt động của công ty, phân tích, đánh giá và phân tích tình hình tài chính của công ty trong 3 năm gần nhất. Cũng cần chỉ ra rõ ràng các hoạt động, quy trình chính trong quá trình hoạt động của công ty để đạt được mục tiêu đã đề ra.
 - + Những đóng góp của từng thành viên trong nhóm vào cần được ghi rõ ràng, cụ thể kèm theo báo cáo (Business Report Format) của nhóm và mỗi thành viên của nhóm sẽ phải giải thích, lý giải về từng nội dung của báo cáo khi cá nhân đó lên trình bày trước lớp.

b. Hoạt động đánh giá 2 - Chuẩn đầu ra: a4, a5, c2 Tỷ lệ: 50% điểm học phần

- Hình thức đánh giá: Làm bài kiểm tra cuối kỳ tại lớp
- Thời gian làm bài: 90 phút
- Thời điểm và cách thức công bố kết quả đánh giá: 07 ngày sau khi thi
- Ma trận (Rubrics) đánh giá: được cụ thể hóa theo từng câu hỏi và trả lời của sinh viên trên cơ sở rubric đánh giá (**a4, a5, c2**) của học phần này.
- Yêu cầu: Bài đánh giá bao gồm các câu hỏi và tình huống thực tế được xây dựng tương ứng với các chuẩn đầu ra **a4, a5, c2** với số lượng câu hỏi chia đều cho mỗi chuẩn đầu ra. Bài đánh giá được chấm theo từng tiêu chí đánh giá tương ứng như mô tả ở phần 8.3.

c. Rubrics đánh giá và cách tính kết quả học tập chung của học phần

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
A1. Hiểu được các khái niệm và lý thuyết cơ bản	Có hiểu biết sâu sắc về các khái niệm, lý thuyết được thể hiện qua lý luận, phân tích đánh giá về các vấn đề	Có hiểu biết tốt về các khái niệm, lý thuyết cơ bản; một số lý luận, phân tích, đánh giá chưa thật sắc	Có hiểu biết nhất định về các khái niệm, lý thuyết cơ bản; nhưng một số lý luận, phân tích chưa thật chắc chắn	Có hiểu biết nhưng chưa thật đầy đủ về các khái niệm, lý thuyết cơ bản; lý luận, phân tích lỏng lẻo	Thiếu hiểu biết về các khái niệm, lý thuyết cơ bản; không lý luận, phân tích được vấn đề

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
A4. Áp dụng các khái niệm và lý thuyết cơ bản	Thể hiện sự sâu sắc, sáng tạo, độc đáo trong áp dụng các khái niệm, lý thuyết vào giải quyết vấn đề thực tế	Có hiểu biết toàn diện trong áp dụng các khái niệm, lý thuyết vào giải quyết vấn đề thực tế	Áp dụng được các khái niệm, lý thuyết vào giải quyết vấn đề thực tế; nhưng còn có chỗ chưa thật sự hợp lý	Áp dụng các khái niệm, lý thuyết vào giải quyết vấn đề thực tế nhiều chỗ chưa thật sự phù hợp	Áp dụng sai nhiều khái niệm, lý thuyết vào giải quyết vấn đề thực tế
A5. So sánh, phân tích, đánh giá, lựa chọn hoặc đề xuất phương án giải quyết các vấn đề	Phương án lựa chọn, đề xuất thể hiện sự sáng tạo, độc đáo phù hợp với lý thuyết và các bối cảnh thực tế	Phương án lựa chọn, đề xuất là phù hợp với lý thuyết và các bối cảnh thực tế	Phương án lựa chọn, đề xuất là cơ bản phù hợp với lý thuyết chung	Phương án lựa chọn, đề xuất có nhiều điểm chưa phù hợp	Phương án lựa chọn, đề xuất chưa phù hợp với lý thuyết và thực tế
B1. Thu thập thông tin	Thể hiện khả năng thu thập thông tin toàn diện, đầy đủ, có chất lượng, có độ tin cậy cao	Thể hiện khả năng thu thập thông tin toàn diện, đầy đủ, có độ tin cậy	Cơ bản biết thu thập thông tin; nhưng còn thiếu một số thông tin cần thiết	Nhiều thông tin quan trọng bị bỏ qua hoặc không được sử dụng	Không thể hiện được khả năng thu thập và sử dụng thông tin
B4. Giao tiếp và làm việc hiệu quả với người khác	Việc phân công và cộng tác giữa các thành viên trong nhóm là đồng đều, hợp lý; tương tác giữa các thành viên với nhau và với các đối tác	Việc phân công và cộng tác giữa các thành viên trong nhóm là đồng đều, cơ bản hợp lý; tương tác giữa các thành viên với nhau và với các đối tác có tính xây dựng	Nhóm hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn; có sự phân công rõ ràng và hỗ trợ tích cực giữa các thành viên	Nhóm hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn; có phân công cụ thể cho các thành viên	Nhóm không hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn; không có sự phân công rõ ràng; không có sự

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
	mang tính xây dựng cao				hỗ trợ lẫn nhau
B5. Hiểu một số khái niệm, thuật ngữ tiếng Anh trong Hàng hải	Nắm rõ định nghĩa, khái niệm và cách thức sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành	Nắm rõ định nghĩa, khái niệm các thuật ngữ chuyên ngành	Cơ bản hiểu được định nghĩa, khái niệm các thuật ngữ chuyên ngành	Hiểu được một phần định nghĩa, khái niệm các thuật ngữ chuyên ngành	Không hiểu được định nghĩa, khái niệm các thuật ngữ chuyên ngành
C3. Ý thức, trách nhiệm	Thể hiện tốt ý thức trách nhiệm với cộng đồng và xã hội, tuân thủ pháp luật và các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong quá trình học tập và đi thực tế tại doanh nghiệp	Chấp hành tốt nội quy, quy định và tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong quá trình học tập và đi thực tế tại doanh nghiệp	Cơ bản tuân thủ đầy đủ hướng dẫn của giảng viên, người quản lý; không vi phạm nội quy, quy định trong quá trình học tập và đi thực tế tại doanh nghiệp	Có vi phạm nội quy, quy định trong quá trình học tập và đi thực tế tại doanh nghiệp nhưng chưa đến mức bị kỷ luật	Có vi phạm nội quy, quy định trong quá trình học tập và đi thực tế tại doanh nghiệp đến mức bị kỷ luật

Kết quả học tập chung của học phần được tính theo tỷ lệ tương ứng đã xác lập của từng bài đánh giá.

8. Các phương tiện, trang thiết bị dạy và học

Không có yêu cầu đặc biệt

9. An toàn của sinh viên và giảng viên

Không có yêu cầu đặc biệt. Trong quá trình đi thực tế, người học cần đi lại cẩn trọng, tuân thủ luật giao thông; tuân thủ các nội quy, quy định về an toàn lao động.

10. Kỷ luật, khiếu nại và hỗ trợ

Người học nộp bài đánh giá muộn (trừ trường hợp có sự cho phép của giảng viên) thì sẽ bị phạt điểm với tỷ lệ 10% tổng số điểm/01 ngày nộp muộn. Ví dụ, nếu một bài có giá

trị 20 điểm và nó được nộp muộn 01 ngày, hình phạt sẽ là 10% hoặc 2 điểm. Điểm này sẽ bị trừ khỏi điểm của bài đánh giá.

Sinh viên gặp bất kỳ khó khăn gì trong quá trình học tập có thể liên hệ trực tiếp với giảng viên, Trưởng khoa/bộ môn, Phòng Đào tạo - Quản lý khoa học của Nhà trường để được hướng dẫn, hỗ trợ.

**Chủ tịch Hội đồng
xây dựng CTĐT ngành**

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 20...
Người xây dựng đề cương