

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 TRỊ BÁN HÀNG

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 TRỊ BÁN HÀNG

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 TRỊ BÁN HÀNG

Mã học phần: SAA33031 – Số tín chỉ: 03

Dùng cho ngành: Quản trị Kinh doanh

Điều kiện tiên quyết (nếu có): Marketing căn bản

Hình thức đào tạo: Trực tiếp hoặc trực tuyến

Đơn vị phụ trách: Khoa Quản trị Kinh doanh

Giảng viên phụ trách giảng dạy:

1. ThS. Phạm Thị Kim Oanh

2. ThS. Lê Thị Nam Phương

1. Mô tả chung về học phần

Trong tiến trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập vào nền kinh tế thế giới ở nước ta hiện nay, việc hiểu biết và vận dụng kiến thức vào thực tiễn kinh doanh là mối quan tâm của các doanh nghiệp. Học phần Quản trị Bán hàng là học phần chuyên ngành của sinh viên chuyên ngành Marketing. Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức tổng hợp và chuyên sâu về hoạt động bán hàng hướng vào thị trường, giúp sinh viên có thể ứng dụng để quản trị hoạt động bán hàng có hiệu quả.

Cụ thể với nội dung chi tiết, sinh viên sẽ được trang bị các kiến thức về quản trị bán hàng, đó là: vai trò hoạt động bán hàng, nội dung quản trị bán hàng. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị các kiến thức về lập kế hoạch bán hàng, kiểm tra, đánh giá hoạt động bán hàng.

Sau khi nghiên cứu học phần, sinh viên sẽ nắm được những lý luận của Quản trị Bán hàng và ứng dụng trong hoạt động phân tích, lập kế hoạch, thực hiện, giám sát và kiểm tra việc thực hiện kế hoạch bán hàng đã đề ra một cách hiệu quả.

2. Các chữ viết tắt (nếu có):

ĐG – Đánh giá, QT – Quản trị, BH – Bán hàng, BT-Bài tập, GV- Giảng viên

3. Chuẩn đầu ra của học phần

Mã	Chuẩn đầu ra học phần
a3	Phân tích các bước lập kế hoạch của QT bán hàng và áp dụng thực tế
a4	Phân tích , xác định và thiết lập mạng lưới bán hàng và áp dụng
a5	Đánh giá , phân tích và thiết lập công cụ kiểm soát và hỗ trợ bán hàng
b3	Áp dụng kỹ năng phân tích, tổng hợp, tư duy logic
c3	Thể hiện tác phong học tập, làm bài theo đúng yêu cầu về chất lượng, thời gian

4. Giáo trình và tài liệu học tập

4.1. Giáo trình và tài liệu học tập:

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

4.2. Tài liệu tham khảo:

[2] Lê Đăng Lãng. (2021). *Kỹ năng và quản trị bán hàng*. NXB Thống kê.

[3] Jamers M.Comer. (2020). *Quản trị Bán hàng*. NXB TP Hồ Chí Minh.

5. Chiến lược học tập

Sinh viên cần tích cực và chủ động tham gia vào quá trình học tập; phải tham gia đầy đủ các tiết học theo quy định, hoàn thành các nhiệm vụ học tập theo đúng tiến độ.

Để hoàn thành tốt học phần này, sinh viên cần:

- Nghe giảng để hiểu được kiến thức cơ bản của học phần do giảng viên cung cấp trên lớp và tìm hiểu kiến thức trong tài liệu chính và tài liệu tham khảo.
- Thu thập thông tin qua các phương tiện truyền thông như qua ti vi, internet và sách báo nhằm có được tư duy thực tế để giải quyết tình huống liên quan đến nội dung học phần hoặc các bài tập nhóm do giảng viên đưa ra.
- Trong các buổi học, sinh viên cần chủ động, tích cực và sáng tạo giải quyết tốt được các câu hỏi giúp cho việc đánh giá kết quả tốt hơn.
- Sinh viên cần phải biết làm việc theo nhóm một cách hiệu quả nhất để hoàn thành được các bài tập nhóm do giảng viên giao cho.

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

Nội dung và kế hoạch giảng dạy, đánh giá	Hoạt động học tập của người học				Chuẩn đầu ra
	Trên lớp	ST	Tự học	SG	
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ BÁN HÀNG		7	Đọc và nghiên cứu nội dung tổng quan về bán hàng trong tài liệu [1][2][3]	20	a3, b3, c3
1.1. Khái niệm, vai trò của hoạt động bán hàng	Nghe giảng Thảo luận	3			
1.2. Chức năng, nhiệm vụ của người BH	Nghe giảng Thảo luận	2			
1.3. Phân loại nghề BH, điều kiện	Nghe giảng Thảo luận	1			
CHƯƠNG 2: KHÁI QUÁT VỀ QT BÁN HÀNG		6	Đọc và nghiên cứu nội dung khái quát về	20	a3, b3, c3
2.1. Khái niệm, mục tiêu	Nghe giảng Thảo luận	2			

2.2. Chiến lược tổng thể và QTBH	Nghe giảng Thảo luận	2	QT bán hàng trong tài liệu [1][2][3]		
2.3. Thiết kế mô hình lực lượng BH	Nghe giảng Thảo luận	2			
CHƯƠNG 3 : LẬP KẾ HOẠCH BÁN HÀNG		6	Đọc và nghiên cứu nội dung lập kế hoạch bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm	20	a3, b3, c3
3.1. Vai trò lập KH BH trong DN	Nghe giảng Thảo luận	2			
3.2. Dự báo và xây dựng mục tiêu BH	Nghe giảng Thảo luận	2			
3.3. Hoạt động BH và ngân sách BH	Nghe giảng Thảo luận	2			
Đánh giá 1 Giải thích, phân tích các bước lập kế hoạch của QT bán hàng và áp dụng	Kiểm tra trên lớp	1			a3, b3, c3
CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC MẠNG LƯỚI BÁN HÀNG		4	Đọc và nghiên cứu nội dung tổ chức mạng lưới bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm	10	a4, b3, c3
4.1. Khái niệm và vai trò 4.2. Một số cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng 4.3. Các chiến lược định vị		2			
BT	Thực hành	2			
CHƯƠNG 5: TỔ CHỨC LỰC LƯỢNG BH		5	Đọc và nghiên cứu nội dung tổ chức lực lượng bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm	15	a4, b3, c3
5.1. Khái niệm và phân loại 5.2. Quản trị năng suất của LLBH 5.3. Các nguồn tuyển dụng, lựa chọn và huấn luyện	Nghe giảng Thảo luận	2			
BT	Thực hành	3			
CHƯƠNG 6: QUẢN TRỊ ĐỘI NGŨ BH		5	Đọc và nghiên cứu nội dung quản trị đội	10	a4, b3, c3
6.1. Chương trình lương thưởng	Nghe giảng Thảo luận	3			

6.2.Động viên lực lượng BH 6.3. Động viên các giai đoạn sự nghiệp của nhân viên			ngũ bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm		
BT	Thực hành	2			
Đánh giá 2 Phân tích, xác định và thiết lập mạng lưới bán hàng và áp dụng	Kiểm tra trên lớp	1			a4, b3, c3
CHƯƠNG 7: KIỂM SOÁT HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG		2	Đọc và nghiên cứu nội dung kiểm soát hoạt động bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm	5	a5, b3, c3
BT về: 7.1. Công cụ kiểm soát hoạt động BH 7.2. Phương pháp kiểm soát BH	Thực hành	2			
CHƯƠNG 8: TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ BH		4	Đọc và nghiên cứu nội dung tổ chức hoạt động hỗ trợ bán hàng trong tài liệu [1][2][3]. Làm BT nhóm	10	a5, b3, c3
8.1. Tổ chức hoạt động khuyến mại BH 8.2. Tổ chức các dịch vụ sau BH	Nghe giảng Thảo luận	2			
BT	Thực hành	2			
Tổng kết, ôn tập cho đánh giá 3	Thực hành	4	Đọc và nghiên cứu nội dung tổng hợp trong tài liệu [1][2][3]	10	a5, b3, c3
Tổng số tiết/giờ học		45		120	

Số tiết nghe giảng và thảo luận: 30 tiết, Số tiết thực hành thực tế: 15 tiết

ST - Số tiết chuẩn, SG - Số giờ

7. Đánh giá kết quả học tập

Hoạt động đánh giá của học phần gồm:

Phân loại	Phương pháp đánh giá	Tỷ trọng	Chuẩn đầu ra			
			a3	a4	a5	b3, c3
Quá trình	ĐG1. Tự luận	20%	x			x
	ĐG2. Tự luận	20%		x		x
Kết thúc học phần	ĐG3. Bài thi tự luận	60%			x	x
<i>Tổng cộng:</i>		100%				

7.1. Hoạt động đánh giá 1 - Chuẩn đầu ra: a3, b3, c3 - Tỷ lệ: 20% điểm học phần

- Hình thức đánh giá: Tự luận
- Mô tả bài đánh giá :

Giảng viên đưa ra nội dung ôn tập liên quan đến giải thích lý luận và các bước lập kế hoạch của QT BH. Nội dung sẽ là các yêu cầu giải thích lý thuyết theo tình huống thực tế với nội dung liên quan đến giải thích các khái niệm, các bước trong lập kế hoạch BH với nội dung từ chương 1 đến 3. Thời gian làm bài đánh giá là 1 tiết trên lớp.

- Ma trận đánh giá:

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
a3: Phân tích các bước lập kế hoạch của QT bán hàng -80%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phản giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài
b3: Áp dụng kỹ năng tổng hợp kế hoạch của QT hàng-20%	Đạt yêu cầu 85% trở lên	Đạt yêu cầu 70% - 84%	Đạt yêu cầu 55% - 69%	Đạt yêu cầu 40% - 54%	Đạt yêu cầu < 40%

7.2. Hoạt động đánh giá 2 - Chuẩn đầu ra: a4, b3, c3 - Tỷ lệ: 20% điểm học phần

- Hình thức đánh giá: Tự luận
- Mô tả bài đánh giá :

- Giảng viên đưa ra nội dung ôn tập liên quan đến phân tích và thiết lập mạng lưới bán hàng. Nội dung sẽ là các yêu cầu phân tích và thiết lập mạng lưới bán hàng theo tình huống thực tế với nội dung liên quan đến phân tích và thiết lập mạng lưới bán hàng với nội dung từ chương 4 đến 6. Thời gian làm bài đánh giá là 1 tiết trên lớp.
- Ma trận đánh giá:

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: Phân tích, xác định và thiết lập mạng lưới bán hàng- 80%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài
b3: Áp dụng kỹ năng tổng hợp đánh giá mạng lưới bán hàng - 20%	Đạt yêu cầu 85% trở lên	Đạt yêu cầu 70% - 84%	Đạt yêu cầu 55% - 69%	Đạt yêu cầu 40% - 54%	Đạt yêu cầu < 40%

7.3. Hoạt động đánh giá 3 - Chuẩn đầu ra: a5, b3, c3 - Tỷ lệ: 60% điểm học phần

- Hình thức đánh giá: Tự luận
- Mô tả bài đánh giá :

Giảng viên đưa ra nội dung ôn tập liên quan đến phân tích và thiết lập công cụ kiểm soát và hỗ trợ BH. Nội dung sẽ là các yêu cầu phân tích tình huống thực tế và thiết lập công cụ kiểm soát và hỗ trợ BH . Thời gian làm bài thi là 90 phút

- Ma trận đánh giá:

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
a5: Đánh giá, phân tích và thiết lập công cụ kiểm soát và hỗ trợ bán hàng-80%	Phải giải quyết được ít nhất (85% - 100%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (70% - 84%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (55% - 69%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết được ít nhất (40% - 54%) các yêu cầu của đề bài	Phải giải quyết <40% các yêu cầu của đề bài

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
b3: Áp dụng kỹ năng tổng hợp đánh giá kiểm soát và hỗ trợ bán hàng -20%	Đạt yêu cầu 85% trở lên	Đạt yêu cầu 70% - 84%	Đạt yêu cầu 55% - 69%	Đạt yêu cầu 40% - 54%	Đạt yêu cầu < 40%

8. Kết quả đánh giá chung

a. Cách tính kết quả học tập chung của học phần

Điều kiện hoàn thành học phần: tham dự tối thiểu 80% số giờ học tập trên lớp, tham dự đầy đủ các bài đánh giá và có kết quả học tập chung của học phần đạt từ 5,0 trở lên. Để thuận lợi cho việc xét tốt nghiệp cuối khóa, Nhà trường khuyến nghị sinh viên cần đạt tối thiểu mức C ở mỗi học phần.

Xếp loại kết quả học tập chung của học phần quy định như sau:

Kết quả học tập	Xuất sắc	Tốt	Trung bình	Trung bình yếu	Không đạt
Thang điểm chữ	A	B	C	D	F
Thang điểm 10	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0

$$\text{Kết quả học phần} = 20\% \text{ ĐG1} + 20\% \text{ ĐG2} + 60\% \text{ ĐG3}$$

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

Để hoàn thành nhiệm vụ học tập, sinh viên cần phải lấy dữ liệu, thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên mạng, đi thực tế ... quay phim, chụp ảnh làm tư liệu cho các phần thuyết trình trước lớp, phục vụ cho việc đánh giá kết quả học tập của từng nhóm. Vì vậy, cần có giáo trình, tài liệu và các phương tiện như máy tính, mạng Internet, máy chiếu,...

10. An toàn của sinh viên và giảng viên

Phòng học sạch sẽ, đủ ánh sáng, nhiệt độ phù hợp. Y tế học đường hoạt động tốt.

11. Kỷ luật, khiếu nại và hỗ trợ

*Sinh viên phải tham dự học phần theo đúng quy định của nhà trường.

*c3: Sinh viên sẽ có điểm thưởng cho từng ĐG tương đương trong thời gian học nội dung của ĐG khi: có ý thức học tập trên lớp - có ý thức chuẩn bị bài cá nhân, BT nhóm,

phát biểu, thảo luận nhóm, thuyết trình, phản biện, đi học đầy đủ, nộp BT đúng thời gian (Cộng 1- 2 điểm)

*Sinh viên sẽ bị trừ điểm cho từng ĐG tương đương trong thời gian học nội dung của ĐG khi:

Không có ý thức học tập trên lớp: không chuẩn bị bài, không phát biểu, thảo luận nhóm (Trừ từ 1-2 điểm)

Nghỉ học không phép: <20% sẽ trừ 1 điểm

Từ 1 đến 2 lần sinh viên không làm bài sẽ trừ 0,5/1 điểm

Từ 3 đến 4 lần sinh viên không làm bài sẽ trừ 1,5/2 điểm

> 4 lần sinh viên không làm bài sẽ bị điểm 0.

*Sinh viên phải tham dự ĐG1, ĐG2 mới được tham dự ĐG3.

*Sinh viên phải tham dự đủ 3 ĐG mới có điểm kết thúc học phần.

Các đánh giá trên lớp được giảng viên cho cải thiện điểm ngay trên lớp với những sinh viên có nhu cầu bằng bài tập, ĐG do giảng viên đưa ra.

Mọi khiếu nại được nêu và giải quyết công khai ngay trên lớp.

Sinh viên gặp bất kỳ khó khăn gì trong học tập có thể liên hệ trực tiếp với giảng viên, Trưởng khoa/bộ môn, Văn phòng hỗ trợ sinh viên, Phòng Đào tạo, Ban Thanh tra của nhà trường để được hướng dẫn và hỗ trợ.

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

Hải Phòng, ngày tháng năm 2023
Người biên soạn