

### ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

#### Ngành đào tạo: Đại học Quản trị kinh doanh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 762/QĐ-ĐHTB, ngày 01 tháng 12 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Đại học Thái Bình)

#### 1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần bằng tiếng Việt: **QUẢN TRỊ BÁN HÀNG**  
Tên học phần bằng tiếng Anh: Sales manager
- Mã học phần: 0101002010 Số tín chỉ: 2(1,1,3)
- Áp dụng cho ngành/chuyên ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh; Trình độ đào tạo: Đại học; Hình thức đào tạo: Chính quy
- Yêu cầu của học phần: Bắt buộc
- Học phần tiên quyết: Quản trị học
- Các học phần học trước:
- Các học phần học song hành:
- Các yêu cầu khác đối với học phần: tích cực, có kỹ năng tìm kiếm thông tin, kiến thức chuyên ngành liên quan. Chủ động trong học tập.
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
  - + Nghe giảng lý thuyết: 10 giờ
  - + Làm bài tập, thảo luận, hoạt động theo nhóm trên lớp: 3 giờ
  - + Kiểm tra trên lớp: 2 giờ
  - + Thực hành: 30 giờ
  - + Tự học: 45 giờ
- Khoa/Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn Quản trị.

#### 2. Mô tả học phần

Quản trị bán hàng là học phần bắt buộc, thuộc khối kiến thức kiến thức chuyên ngành của chương trình đào tạo chuyên ngành Quản trị kinh doanh. Học phần cung cấp những kiến thức cơ bản về quản trị bán hàng trong doanh nghiệp như: Khái luận về bán hàng và quản trị bán hàng; Xây dựng kế hoạch bán hàng; Tổ chức bán hàng; Kiểm soát bán hàng; Tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng. Học phần được xem là nền tảng cho việc học phần chuyên sâu thuộc ngành Quản trị kinh doanh.

#### 3. Mục tiêu của học phần

Mã số	Mô tả mục tiêu học phần	CDR của CTĐT PLOs	Mức độ
[1]	[2]	[3]	[4]
G1	Vận dụng các kiến thức về Quản trị bán hàng, xây dựng và tạo lập hệ thống bán hàng, tổ chức và triển khai cũng như kiểm tra, giám sát các hoạt động bán hàng.	PLO1.4.1	4/5
	Vận dụng sáng tạo các chiến lược bán hàng, các nhóm biện pháp marketing phù hợp để tăng khả	PLO1.5.1	4/5

	năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.		
G2	Có khả năng tổ chức các lực lượng bán, am hiểu khách hàng và có kỹ năng bán hàng.	PLO2.1.1	3/5
	Có khả năng truyền đạt, động viên và khuyến khích lực lượng bán hàng để đạt được mục tiêu của tổ chức.	PLO2.2.1	3/5
G3	Có năng lực hướng dẫn, giám sát người khác lập kế hoạch, tổ chức, thực thi và kiểm soát các hoạt động hoạt động Quản trị bán hàng.	PLO3.2	3/5

#### 4. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần đóng góp cho chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Mục tiêu học phần (Gs)	Chuẩn đầu ra học phần (CLOs)		Chuẩn đầu ra CTĐT PLOs	Mức độ đạt được
	Ký hiệu	Mô tả		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Kiến thức</b>				
G1	CLO1.1	Hiểu được khái niệm bán hàng và vai trò của hoạt động. Phân tích được các hoạt động quản trị bán hàng. Có khả năng thiết lập các mục tiêu bán hàng phù hợp nguồn lực, chiến lược, thực tế thị trường.	PLO1.4.1	4/5
	CLO1.2	Áp dụng các kiểu hành vi mua sắm của người tiêu dùng và tổ chức để từ đó có phương thức bán hàng phù hợp.	PLO1.5.1	4/5
<b>Kỹ năng</b>				
G2	CLO2.1	Rèn luyện được những kỹ năng, phẩm chất cần có của nhân viên bán hàng, làm việc độc lập và làm việc nhóm.	PLO2.1.1	3/5
	CLO2.2	Có kỹ năng sử dụng các phương pháp và các kỹ thuật để đánh giá, động viên lực lượng bán hàng.	PLO2.2.1	3/5
<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>				
G3	CLO3.1	Nhận thức được tầm quan trọng của học phần và có động cơ học tập đúng đắn thông qua tinh thần học tập, hình thức bài làm cá nhân, bài làm nhóm theo tiêu chí đánh giá.	PLO3.1	3/5
	CLO3.2	Tác phong làm việc nghiêm túc, khoa học thái độ làm việc chuyên nghiệp của nhà quản lý tương lai trong tổ chức. Hình thành chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.	PLO3.2	3/5

#### 5. Tài liệu phục vụ học phần

Giáo trình chính:	[1] ThS. Ngô Minh Cách (2010), Giáo trình Quản trị bán hàng,
-------------------	--

	NXB Tài chính, Hà Nội.
Tài liệu tham khảo thêm:	[2] GS.TS Đỗ Hoàng Toàn (2002), Giáo trình Quản trị kinh doanh, NXB Thống kê, Hà Nội. [3] PGS.TS Nguyễn Thừa Lộc (2016), Giáo trình Quản trị doanh nghiệp thương mại, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
Các loại học liệu khác:	

### 6. Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học

Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học	Mục đích	CĐR của HP đạt được CLOs	Phương pháp, hình thức học của người học
Thuyết trình, giảng giải	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giảng viên trình chiếu, giải thích và phân tích các nội dung kiến thức theo từng bài học. Sinh viên lắng nghe, quan sát và ghi chép nội dung bài học và nêu các câu hỏi cần thiết.</li> <li>- Giảng viên giải thích các nội dung lý thuyết của bài học, phân tích các ví dụ cụ thể gắn với nội dung lý thuyết, giải đáp những thắc mắc của sinh viên giúp sinh viên đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức</li> </ul>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin)
Đàm thoại, vấn đáp	Giảng viên nêu các câu hỏi hướng dẫn, gợi ý, yêu cầu sinh viên trình bày cách làm, kết quả. Giảng viên nhận xét, kết luận giúp sinh viên chuẩn hóa các kiến thức kỹ năng theo nội dung của từng bài học giúp người học đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Tương tác
Hướng dẫn làm bài tập, thảo luận nhóm	Giảng viên xây dựng hệ thống câu hỏi ôn tập, nội dung thảo luận phù hợp với nội dung từng chương. Giảng viên thực hiện làm một số câu hỏi mẫu, hướng dẫn và hỗ trợ người học cách phân tích và trả lời câu hỏi. Hướng dẫn sinh viên thảo luận để rèn các kỹ năng: kỹ năng làm việc độc lập, kỹ năng làm việc nhóm.	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin) Tương tác - Ôn luyện, tìm kiếm, học nhóm - Giải quyết vấn đề, - Sáng tạo
Hướng dẫn và đánh giá thực hành	Giảng viên giao nội dung và nhiệm vụ cho sinh viên thực hành tại cơ sở, hướng dẫn tổ chức và quản lý, đánh giá sinh viên trong quá trình thực hành tại cơ sở.	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin) Tương tác - - Giải quyết

	Sinh viên thực hành các nội dung tại cơ sở theo sự hướng dẫn, đánh giá của lãnh đạo cơ sở thực hành; tham gia các hoạt động chỉ đạo của cán bộ phụ trách cơ sở, hoàn thành các nội dung giảng viên bộ môn giao, báo cáo tiến độ và kết quả làm căn cứ đánh giá điểm thực hành	CLO3.2	vấn đề, - Sáng tạo
Hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu và làm bài tập	<p>Sau mỗi buổi học trên lớp, giảng viên giao nhiệm vụ về nhà bao gồm hệ thống câu hỏi ôn tập và câu hỏi soạn bài nhằm củng cố kiến thức, kỹ năng đã học cũng chuẩn bị nghiên cứu kiến thức cho bài học sau trong các tài liệu tham khảo.</p> <p>Giúp người học phát triển khả năng tự học, tự nghiên cứu để có thể tiếp tục học tập và nghiên cứu độc lập, từ đó đó giúp người học trở nên độc lập và tự tin hơn trong việc giải quyết vấn đề, phát triển kỹ năng quản lý thời gian và lập kế hoạch, nâng cao khả năng tìm kiếm và sử dụng thông tin, và tăng cường sự đam mê và tự tin trong học tập. Ngoài ra, việc hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu còn giúp người học phát triển khả năng học tập suốt đời và thích nghi với những thay đổi trong công việc và cuộc sống.</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Chủ động tìm hiểu và khám phá kiến thức một cách tự nhiên, độc lập và sáng tạo. Sử dụng hiệu quả kiến thức tìm được.
Kiểm tra	Sinh viên hệ thống, tổng hợp kiến thức đã học để làm bài.	CL01.2 CL02.1 CL03.1 CL03.2	Ôn luyện kiến thức, kỹ năng, thông tin và cách làm bài kiểm tra.

### 7. Kế hoạch giảng dạy chi tiết

Buổi học	Nội dung		CĐR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
1	Lý thuyết	<p><b>Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng</b></p> <p><b>1.1. Bán hàng và nghề bán hàng</b></p>	CLO1.1 CLO1.2

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
		1.1.1. Bản chất của bán hàng 1.1.2. Khái niệm bán hàng <b>1.2. Vai trò của bán hàng</b> <b>1.3. Quản trị bán hàng</b> <b>1.4. Nhân viên bán hàng</b>	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập, làm bài tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 2)	
2	Lý thuyết	<b>Chương 2: Hành vi mua của khách hàng</b> <b>2.1. Khái quát về khách hàng</b> <b>2.2. Hành vi mua của người tiêu dùng</b> 2.2.1. Quá trình mua của người tiêu dùng 2.2.2. Các kiểu hành vi mua sắm của người tiêu dùng	CLO1.1 CLO1.2
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 3)	
3	Lý thuyết	<b>Chương 2: Hành vi mua của khách hàng (tiếp theo)</b> <b>2.3. Hành vi mua của tổ chức</b> 2.3.1. Khái quát về thị trường người mua là tổ chức 2.3.2. Hành vi mua của các doanh nghiệp sản xuất 2.3.3. Hành vi mua của các doanh nghiệp thương mại. 2.3.4. Hành vi mua của các tổ chức phi sản xuất kinh doanh	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 4)	
4	Lý thuyết	<b>Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng</b>  <b>3.1. Căn cứ xác định mục tiêu</b> 3.1.1. Mục đích kinh doanh 3.1.2. Hệ thống thông tin quản trị 3.1.3. Nguồn lực của doanh nghiệp 3.1.4. Môi trường marketing <b>3.2. Xác định mục tiêu bán hàng</b> 3.2.1. Mục tiêu doanh số 3.2.2. Mục tiêu thị phần 3.2.3. Mục tiêu lợi nhuận	CLO1.1 CLO1.2

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
		3.2.4. Mục tiêu phát triển khách hàng mới 3.2.5. Mục tiêu bao phủ thị trường	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 5)	
5	Lý thuyết	<b>Chương 3: Xác định mục tiêu và hoạch định chiến lược bán hàng (tiếp theo)</b>  <b>3.3. Hoạch định chiến lược bán hàng</b> 3.3.1. Vai trò của hoạch định chiến lược 3.3.2. Công cụ của hoạch định 3.3.3. Quy trình hoạch định chiến lược	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Kiểm tra	SV thực hiện bài kiểm tra số 1.	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (tuần 6)	
6	Lý thuyết	<b>Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng</b> <b>4.1. Nhiệm vụ và phân loại lực lượng bán hàng</b> 4.1.1. Nhiệm vụ của lực lượng bán 4.1.2. Phân loại lực lượng bán hàng <b>4.2. Mô hình tổ chức lực lượng bán hàng</b> 4.2.1. Những mô hình tổ chức lực lượng bán hàng phổ biến 4.2.2. Thay đổi cơ cấu tổ chức lực lượng bán hàng <b>4.3. Tổ chức kênh phân phối</b> 4.3.1. Các loại kênh phân phối 4.3.2. Các hình thức tổ chức kênh phân phối	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập, làm bài tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 7)	
7	Lý thuyết	<b>Chương 4: Tổ chức lực lượng bán hàng (tiếp theo)</b> <b>4.4. Thiết kế lực lượng bán hàng</b> 4.4.1. Xác định qui mô của lực lượng bán hàng 4.4.2. Xây dựng cơ chế phân bổ chỉ tiêu bán hàng 4.4.3. Chính sách lương nhân viên bán hàng <b>4.5. Tuyển dụng và đào tạo nhân viên bán hàng</b> 4.5.1. Tuyển dụng nhân viên 4.5.2. Đào tạo nhân viên	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 8)	
8	Lý thuyết	<b>Chương 5: Đánh giá và động viên lực lượng bán hàng</b> <b>5.1. Đánh giá lực lượng bán hàng</b> 5.1.1. Vai trò của hoạt động đánh giá 5.1.2. Tiêu thức đánh giá 5.1.3. Tiến hành hoạt động đánh giá <b>5.2. Động viên và xử lý sai phạm</b> 5.2.1. Động viên lực lượng bán hàng 5.2.2. Xử lý các sai phạm của nhân viên	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Kiểm tra Đánh giá	SV vận dụng kiến thức đã học làm bài kiểm tra số 1	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 9)	
9	Lý thuyết	<b>Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng trực tiếp</b> <b>6.1. Khách hàng và nghệ thuật bán hàng</b> 6.1.1. Khách hàng và chiến lược khách hàng 6.1.2. Tâm lý khách hàng và nghệ thuật bán hàng. <b>6.2. Kỹ năng bán hàng trực tiếp</b> 6.2.1. Giai đoạn tìm kiếm khách hàng tiềm năng 6.2.2. Giai đoạn chuẩn bị tiếp xúc 6.2.3. Nhận dạng nhu cầu và vấn đề	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận	SV thảo luận theo sự phân công của GV	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 10)	
10	Lý thuyết	<b>Chương 6: Nghệ thuật và kỹ năng bán hàng trực tiếp (tiếp theo)</b> <b>6.2. Kỹ năng bán hàng trực tiếp</b> 6.2.4. Trình bày và biểu diễn 6.2.5. Giai đoạn xử lý phản ứng của khách hàng 6.2.6. Giai đoạn thương lượng 6.2.7. Kết thúc bán hàng	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Kiểm tra	SV thực hiện bài kiểm tra số 2.	
	Tự học	Hệ thống kiến thức, ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 11)	
11	Thực hành	Thực hiện hoạt động thăm quan tại doanh nghiệp	CLO1.1

Buổi học	Nội dung		CĐR học phần (CLOs)
(1)	(2)		(3)
		liên kết với khoa, tiến hành hoạt động xây dựng và tổ chức nhóm tham gia hoạt động bán hàng.	CLO1.2 CLO2.1
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
12	Thực hành	Thực hiện hoạt động thăm dò và làm báo cáo thị trường tiêu thụ sản phẩm.	CLO1.1 CLO1.2
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
13	Thực hành	Thực hiện hoạt động bán hàng tại doanh nghiệp liên kết với khoa và phản hồi kết quả theo ngày cho nhóm trưởng	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	
14	Thực hành	Thực hiện hoạt động bán hàng tại doanh nghiệp liên kết với khoa và phản hồi kết quả theo ngày cho nhóm trưởng	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1
	Tự học	SV tự chuẩn bị theo nội dung yêu cầu của giảng viên	CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2
15	Thực hành	Báo cáo kết quả hoạt động bán hàng của nhóm và đánh giá kết quả hoạt động theo từng cá nhân theo chỉ tiêu đã đưa ra.	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1
	Tự học	Ôn tập và hệ thống lại kiến thức	CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2

### 8. Đánh giá kết quả học tập

Sử dụng thang 10 điểm cho tất cả các hình thức đánh giá trong học phần.

TT	Hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra HP (CLOs)	Trọng số
1	Chuyên cần	Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học.	Hàng tuần	CLO3.2	10%



		Thời gian tham dự buổi học bắt buộc, vắng không quá 20% số tiết học.	Hàng tuần	CLO3.2	
2	Quá trình	- Sinh viên làm 2 bài kiểm tra cá nhân 1 tiết/bài. - Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra (theo đáp án, thang điểm của giảng viên).	Tuần 5, Tuần 10	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	40%
3	Cuối kỳ	Thi kết thúc học phần; Hình thức thi: Tự luận. - Tiêu chí đánh giá bài thi: theo thang điểm đã được phê chuẩn.	Theo lịch thi của nhà trường	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	50%

### 9. Thông tin về giảng viên

TT	Học hàm, học vị. Họ và tên	Điện thoại	Email
1	ThS. Vũ Hải Thúy	0904991771	vuhait Huy706@gmail.com
2	ThS. Lại Phương Mai	0826336555	mailp0488@gmail.com

### 10. Các quy định chung

Cam kết của giảng viên	Giảng đúng kế hoạch giảng dạy, đúng đề cương chi tiết học phần và đúng thời lượng tiết học, thời gian quy định
Yêu cầu đối với sinh viên	Tham dự đầy đủ các buổi học theo quy định, chuẩn bị, đọc bài trước khi lên lớp
Quy định về tham dự lớp học	Trang phục theo quy định của Trường, Khoa; có giáo trình, tài liệu môn học
Quy định về hành vi trong lớp học	Nghiêm túc, tích cực học tập
Quy định về học vụ	Làm đầy đủ các yêu cầu của giảng viên.
Các quy định khác	Thực hiện đúng quy tắc ứng xử của Trường

Thái Bình, ngày tháng năm 2021

**Trưởng Khoa**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Trưởng bộ môn**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Giảng viên**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

.....

.....