

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Khoa Quản trị kinh doanh **Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Trình độ đào tạo: Đại học Ngành: Quản trị kinh doanh Mã số: 7340101

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

| | |
|--|---|
| 1.1. Tên học phần: Quản trị bán hàng | 1.2. Tên tiếng Anh: Sales Management |
| 1.3. Mã học phần: KTQTBH.031 | 1.4. Số tín chỉ: 03 |
| 1.5. Phân bố thời gian: | |
| - Lý thuyết: | 45 tiết |
| - Bài tập và Thảo luận nhóm: | 0 tiết |
| - Tự học: | 90 tiết |
| 1.6. Các giảng viên phụ trách học phần: | |
| - Giảng viên phụ trách chính: | Dương Hải Long |
| - Danh sách giảng viên cùng giảng dạy: | Theo sự phân công của Bộ môn Quản trị kinh doanh- Du lịch |
| 1.7. Điều kiện tham gia học phần: | |
| - Học phần tiên quyết: | Quản trị học, Marketing căn bản |
| - Học phần học trước: | Không có |
| - Học phần song hành: | Không có |

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Trang bị kiến thức cho sinh viên về quản trị bán hàng. Cụ thể là khái quát về nhân viên bán hàng và người quản trị bán hàng. các kỹ năng cần thiết để một người trở thành một nhà quản lý bán hàng xuất sắc; xây dựng đội ngũ bán hàng thông thạo và có năng suất; và quản trị lực lượng bán hàng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

- Cung cấp các kiến thức về môi trường kinh doanh trong nền kinh tế thị trường; mối liên hệ giữa chiến lược kinh doanh, chiến lược marketing với quản trị bán hàng; các kiến thức về xây dựng chương trình lực lượng bán hàng, xây dựng kế hoạch bán hàng, tuyển dụng, đào tạo, và bố trí lực lượng bán hàng; lý thuyết về lựa

chọn mô hình bán hàng, quản lý quan hệ khách hàng, lựa chọn kỹ năng bán hàng cho nhân viên.

2.2.2. Về kỹ năng

- Rèn luyện các kỹ năng phân tích, đánh giá và xây dựng mô hình lực lượng bán hàng, kỹ năng tổ chức hệ thống bán hàng, kỹ năng lãnh đạo, quản lý lực lượng bán hàng, kỹ năng kiểm soát hoạt động bán hàng; Điều hành công tác quản trị chung của doanh nghiệp cũng như các lĩnh vực quản trị riêng biệt (marketing, nhân sự, sản xuất, tài chính, văn phòng...); Giao tiếp và chia sẻ thông tin hiệu quả bằng văn bản, thuyết trình và viết; Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, xây dựng và phát triển mối quan hệ với tập thể; Phân tích vấn đề để đề xuất kế hoạch, chiến lược, quyết định kinh doanh cho doanh nghiệp.

2.2.3. Về thái độ

- Sinh viên có thái độ nghiêm túc trong học tập, có ý thức nâng cao thêm kiến thức về QTBH.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của HP

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

| Ký hiệu CLO | Nội dung CLO |
|-------------|---|
| CLO1 | Khái quát về bán hàng và quản trị bán hàng |
| CLO2 | Xây dựng, lập kế hoạch bán hàng, hoạch định nhân lực, ngân sách bán hàng |
| CLO3 | Thiết lập, xây dựng tổ chức bán hàng hiệu quả |
| CLO4 | Vận dụng nguyên tắc lãnh đạo trong bán hàng, xây dựng mô hình lãnh đạo bán hàng |
| CLO5 | Mô tả kiểm soát bán hàng hiệu quả |
| CLO6 | Tổng hợp quản trị bán hàng cho khách hàng lớn, khách hàng tổ chức |

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO)

Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

| PLO | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| CLO 1 | R | M | R | M | | I | I | R | R | I | | |
| CLO 2 | R | R | R | M | | R | R | R | I | I | | |
| CLO 3 | M | R | M,A | R | | M | M | M | R | | | I |
| CLO 4 | R | R | R | M | | M | M | R | R | | | |
| CLO 5 | R | R | R | M | | R | R | R | R | | | I |
| CLO 6 | R | R | R | M | | I | M | M | R | I | | |
| Tổng hợp học phần | M | M | M,A | M | | M | R | M | R | I | | I |

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

| Thành phần đánh giá | Trọng số | Bài đánh giá | Trọng số con | Rubric (đánh dấu X nếu có) | Liên quan đến CDR | Hướng dẫn phương pháp đánh giá |
|--------------------------------------|---------------------|--|-------------------------|---|------------------------------|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) |
| A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ) | 10% | | | X | | Điểm chuyên cần Theo Rubric 1 |
| A3. Bài tập lớn (hoặc dự án) | 30% | A3.1 Tuần 5: Thủ thuật, phương thức bán hàng doanh nghiệp tự chọn | 10% | X | CLO1 CLO2 CLO3 | Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4 |
| | | A3.2 Tuần 10: Xây dựng quy trình bán hàng cho doanh nghiệp tự chọn | 10% | X | CLO1 CLO2 CLO4 CLO5 | |
| | | A3.3 Tuần 15: Xây dựng kế hoạch kinh doanh cho doanh nghiệp tự chọn | 10% | | CLO6 | |

| | | | | | | |
|----------------------|-----|-----------------------|--|--|---|--|
| A5. Đánh giá cuối kỳ | 60% | Bài kiểm tra cuối kỳ: | | | CLO 1; CLO2 CLO 3; CLO4 CLO 5; CLO6 | Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn |
|----------------------|-----|-----------------------|--|--|---|--|

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

| Tuần/ Buổi (3 tiết/b) | Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số) | Số tiết (LT/TH/TT) | CDR của bài học (chương)/ chủ đề | Lquan đến CDR nào ở bảng 4.1 | PP giảng dạy, tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR | Hoạt động học của SV(*) | Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 5.1) |
|--------------------------------|---|--------------------|---|------------------------------|---|---|-------------------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| 1 | Chương 1: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng 1.1 Khái niệm và quy trình bán hàng 1.2 Các chức quan niệm về bán hàng | 3 | Hệ thống hóa các quan niệm về bán hàng và QTBH | CLO1 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà | |
| 2 | 1.3 Các phương thức và thủ thuật bán hàng | 3 | Vận dụng các phương thức, thủ thuật bán hàng phù hợp với thị trường | CLO1 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính | - Đọc trước nội dung giáo trình | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|--------------|---|--|------|
| | | | | | và projector để hướng dẫn | giảng dạy ở nhà | |
| 3 | 1.4 Bán hàng theo chiến lược 1.5 Khái niệm và các quan điểm tiếp cận quản trị bán hàng | 3 | Mô tả chiến lược bán hàng, trình bày các quan điểm tiếp cận QTBH | CLO1 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 4 | Chương 2: Hoạch định bán hàng 2.1. Khái niệm và phân loại hoạch định bán hàng 2.2. Nội dung các hoạch định bán hàng | 3 | Lập được kế hoạch bán hàng trong thực tiễn doanh nghiệp phù hợp với thị trường | CLO1 CLO2 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 5 | 2.3. Hoạch định ngân sách bán hàng | 3 | Thiết lập ngân sách bán hàng hiệu quả | CLO1 CLO2 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | A3.1 |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|----------------------|---|--|--|
| 6 | 2.4. Xác định quy mô lực lượng bán hàng | 3 | Xây dựng đượ lực lượng bán hàng phù hợp | CLO1 CLO2 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 7 | Chương 3: Tổ chức bán hàng 3.1. Khái niệm và vai trò của công tác tổ chức bán hàng 3.2. Lựa chọn kênh phân phối hàng hóa | 3 | Khái quát hóa tổ chức bán hàng, nhận định kênh phân phối hàng hóa phù hợp với doanh nghiệp và thị trường. | CLO1 CLO2 CLO3 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 8 | 3.3. Xây dựng cơ cấu tổ chức lực lượng bán hàng | 3 | Xây dựng cơ cấu tổ chức lực lượng bán hàng tối ưu cho doanh nghiệp | CLO3 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 9 | 3.4. Tổ chức lực lượng bán hàng | 3 | Xây dựng, tổ chức lực lượng bán hàng phù | CLO3 | - GV sử dụng tài liệu bài | - Đọc trước nội dung | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--------------------------------------|---|--|------|
| | | | hợp | | giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 10 | Chương 4: Lãnh đạo trong quản trị bán hàng 4.1. Khái niệm, vai trò và nguyên tắc của lãnh đạo trong quản trị bán hàng 4.2. Mô hình lãnh đạo trong quản trị bán hàng | 3 | Khái quát hóa lãnh đạo trong quản trị bán hàng, liệt kê các mô hình lãnh đạo trong quản trị bán hàng | CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | A3.2 |
| 11 | 4.3. Động viên, khuyến khích lực lượng bán hàng | 3 | Tổng hợp các phương pháp động viên, khuyến khích lực lượng bán hàng | CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 12 | Chương 5: Kiểm soát bán hàng 5.1. Khái niệm, mục tiêu và sự cần thiết của kiểm soát bán hàng | 3 | Xây dựng phương pháp, hệ thống kiểm soát bán hàng cho doanh nghiệp | CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|--|---|--|------|
| | | | | | để hướng dẫn | nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 13 | 5.2. Các giai đoạn của kiểm soát bán hàng | 3 | Liệt kê các giai đoạn kiểm soát bán hàng | CLO5 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 14 | Chương 6: Quản trị bán hàng cho khách hàng lớn 6.1. Khái niệm về khách hàng lớn | 3 | Trình bày các vấn đề liên quan đến khách hàng lớn, khách hàng tổ chức | CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 CLO6 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | |
| 15 | 6.2. Quản trị chế độ khách hàng lớn | 3 | Xây dựng hệ thống bán hàng phù hợp với khách hàng lớn, khách hàng tổ chức | CLO1 CLO4 CLO6 | - GV sử dụng tài liệu bài giảng [1]; máy tính và projector để hướng dẫn | - Đọc trước nội dung giáo trình giảng dạy ở nhà; Ôn lại kiến thức đã học | A3.3 |

| | | | | | | | |
|---------------|------------------|--|------|--|--|--|----|
| Theo lịch thi | Kiểm tra cuối kỳ | | Viết | CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5 CLO6 | | | A5 |
|---------------|------------------|--|------|--|--|--|----|

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

| TT | Tên tác giả | Năm XB | Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản | NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB |
|-----------------------------------|---------------------------|--------|--|-----------------------------------|
| Giáo trình chính | | | | |
| 1 | Dương Hải Long | 2021 | Quản trị bán hàng | Đại học Quảng Bình |
| Sách, giáo trình tham khảo | | | | |
| 2 | PGS.TS Nguyễn Viết Lâm | 2008 | Nghệ thuật bán hàng cá nhân | NXB ĐH Kinh tế quốc dân |
| 3 | PGS.TS Dương Thị Liễu | 2013 | Văn hoá kinh doanh | NXB ĐH Kinh tế quốc dân |
| 4 | PGS.TS Hoàng Văn Hoa; ... | 2012 | Giao tiếp trong kinh doanh | NXB ĐH Kinh tế quốc dân |

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

| TT | Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH | Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN,TH | | Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương |
|----|---------------------------------------|---|----------|-------------------------------------|
| | | Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,... | Số lượng | |
| 1 | Giảng đường A | Lap top, máy chiếu | 01 bộ | Từ chương 1 đến chương 6 |
| 2 | Giảng đường C | Lap top, máy chiếu | 01 bộ | Từ chương 1 đến chương 6 |

9. Rubric đánh giá

Điểm chuyên cần Theo Rubric 1; Điểm bài tập lớn theo Rubric 3, Rubric 4; Điểm thi cuối kỳ đánh giá kiểm tra viết theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

1. Đánh giá chuyên cần (Attendace Check) Rubric 1: Chuyên cần (Class Attendace)

| Tiêu chí đánh giá | Mức độ đạt chuẩn quy định | | | | | Trọng số |
|-------------------|-------------------------------------|---|---|--|---|----------|
| | MỨC F (0-3.9) | MỨC D (4.0-5.4) | MỨC C (5.5-6.9) | MỨC B (7.0-8.4) | MỨC A (8.5-10) | |
| Chuyên cần | Không đi học (<30%). | Đi học không chuyên cần (<50%). | Đi học khá chuyên cần (<70%). | Đi học chuyên cần (<90%). | Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %). | 50% |
| Đóng góp tại lớp | Không tham gia hoạt động gì tại lớp | Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả. | Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả. | Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả. | Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả. | 50% |

Rubric 3: Bài tập (Work Assigment)

| Tiêu chí đánh giá | Mức độ đạt chuẩn quy định | | | | | Trọng số |
|-------------------|--|---|--|--|--|----------|
| | MỨC F (0-3.9) | MỨC D (4.0-5.4) | MỨC C (5.5-6.9) | MỨC B (7.0-8.4) | MỨC A (8.5-10) | |
| Nộp bài tập | Không nộp bài tập hoặc hoàn thành <30% khối lượng công việc được | Nộp bài tập hoàn thành <50% khối lượng công việc được giao. Chưa đúng thời gian quy định. | Nộp bài tập hoàn thành <70% khối lượng công việc được giao. Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định. | Nộp bài tập hoàn thành <90% khối lượng công việc được giao. Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định. | Nộp bài tập đầy đủ >=90% số lượng được giao). Đúng thời gian quy định. | 20% |

| | | | | | | |
|-------------------|------------------|---|---|--|--|------------|
| | giao | | | | | |
| Trình bày bài tập | Kém | Còn rất nhiều lỗi | Còn nhiều lỗi | Tương đối tốt | Rất tốt | 30% |
| Nội dung bài tập | Không có bài tập | Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. | Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót. | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung đúng, rõ ràng. | Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý. | 50% |

Rubric 4: Thuyết trình (Oral Presentation)

| Tiêu chí đánh giá | Mức độ đạt chuẩn quy định | | | | | Trọng số |
|-------------------|---|--|--|--|---|------------|
| | MỨC F (0-3.9) | MỨC D (4.0-5.4) | MỨC C (5.5-6.9) | MỨC B (7.0-8.4) | MỨC A (8.5-10) | |
| Nội dung báo cáo | Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu. | Nội dung chưa phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng. | Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ chưa tốt. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế. | Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa, trình bày còn hạn chế. | Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. | 50% |
| Trình bày slide | Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo quy định | Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng | Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (introduction, body and conclusion) | Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày | Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ hiểu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ. | 25% |
| Thuyết trình | Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ, giọng nói nhỏ. Người nghe không hiểu. | Bài trình bày đầy đủ. Giọng nói nhỏ, phát âm còn một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày. | Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày. | Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định. Tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày. | Phần trình bày ngắn gọn. Bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu và theo kịp tất cả nội dung trình bày. Thời gian trình bày đúng quy định. | 25% |

Quảng Bình, ngày....tháng....năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

Ts. Trần Tự Lực

Ts. Nguyễn Văn Chung

Ths. Dương Hải Long