

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Tên học phần (tiếng Việt): Quản trị bán hàng

Tên học phần (tiếng Anh): Sales Management

Trình độ: Đại học

Mã học phần: 0101003878

Mã tự quản: 13202034

Thuộc khối kiến thức: Chuyên ngành

Loại học phần: Bắt buộc

Đơn vị phụ trách: Bộ môn Quản trị Kinh doanh - Khoa Quản trị kinh doanh

Số tín chỉ: 3 (2,1)

Phân bố thời gian:

- Số tiết lý thuyết : 30 tiết
- Số tiết thí nghiệm/thực hành (TN/TH) : 30 tiết
- Số giờ tự học : 60 giờ

Điều kiện tham gia học tập học phần:

- Học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Marketing căn bản (0101003185);
- Học phần song hành: Không.

Hình thức giảng dạy: ☐ Trực tiếp ☐ Trực tuyến (online) ☒ Thay đổi theo HK

2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN

STT	Họ và tên	Email	Đơn vị công tác
1.	ThS. Trần Thị Xuân Viên	vienttx@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
2.	TS. Trần Thị Ngọc Lan	lantn@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
3.	TS. Nguyễn Hoàng Tiến	tiennh@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
4.	ThS. Phạm Hùng	hungp@huiy.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
5.	ThS. Vũ Mạnh Cường	cuongvm@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
6.	ThS. Lê Lương Hiếu	hieull@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
7.	ThS. Trần Thị Tuyết Linh	linhttt@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
8.	ThS. Đặng Văn Thọ	thodv@hui.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
9.	ThS. Nguyễn Duy Tâm	tamnd@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT

3. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Học phần Quản trị bán hàng là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức chuyên ngành quản trị kinh doanh. Nội dung học phần phân tích và vận dụng được các kiến thức tiếp thị, bán hàng vào thực tiễn và có khả năng trở thành nhà quản trị trong tương lai. Kết hợp được các kỹ năng cơ bản để giải quyết các vấn đề phức tạp trong bán hàng. Xây dựng và triển khai thực hiện được kế hoạch công việc bán hàng cũng như đánh giá được hiệu quả các hoạt động bán hàng từ đó đề xuất giải pháp cải thiện kết quả hoạt động bán hàng. Học phần giúp sinh viên biết Phân tích đánh giá và vận dụng được các yếu tố tác động đến hoạt động quản trị bán hàng. Để từ đó đưa ra được các kế hoạch, chiến lược cho từng giai đoạn trong hoạt động quản trị bán hàng, tránh được những rủi ro và tận dụng được cơ hội trong bán hàng.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

Chuẩn đầu ra (CĐR) chi tiết của học phần như sau:

CĐR của CTĐT	CĐR học phần		Mô tả CĐR (Sau khi học xong học phần này, người học có khả năng)	Mức độ năng lực
PLO 1.2	CLO1 (*)	CLO1.1	Vận dụng được kiến thức trong việc thiết kế, triển khai, đánh giá được các hoạt động liên quan bán hàng.	C3
		CLO1.2	Có khả năng áp dụng các kỹ năng cơ bản vào trong quá trình thực hiện nhiệm vụ bán hàng.	C3
PLO 6	CLO2 (*)	CLO2	Áp dụng được các kỹ năng quản trị và kỹ năng nhân sự trong việc tuyển dụng, đào tạo, quản lý nhân viên	P4
PLO 7.1	CLO3		Đáp ứng về mặt tư duy chiến lược trong việc thiết kế, triển khai, tổ chức, quản lý, đánh giá hoạt động bán hàng	P4

Ghi chú: (*) Chuẩn đầu ra của học phần (CLO) sử dụng để đánh giá chuẩn đầu ra của CTĐT (PLO)

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN

5.1. Phân bố thời gian tổng quát

STT	Tên chương/bài	Chuẩn đầu ra của học phần	Phân bố thời gian (tiết/giờ) [4]		
			Lý thuyết	TN/TH	Tự học
1.	Chương 1: Khái quát về Quản trị bán hàng	CLO1.1	4	0	8
2.	Chương 2: Bản chất của nghề bán hàng	CLO1.2	4	2	10
3.	Chương 3: Giám đốc bán hàng chuyên nghiệp	CLO2	4	2	10
4.	Chương 4: Quản lý năng suất của khu vực bán hàng	CLO2	5	6	16

STT	Tên chương/bài	Chuẩn đầu ra của học phần	Phân bố thời gian (tiết/giờ) [4]		
			Lý thuyết	TN/TH	Tự học
5.	Chương 5: Xây dựng đội ngũ bán hàng, tuyển dụng và lựa chọn	CLO3	5	6	16
6.	Chương 6: Thực hiện chương trình huấn luyện	CLO2	5	6	16
7.	Chương 7: Quản lý đội ngũ bán hàng	CLO2	4	4	12
Tổng			30	30	90

5.2. Nội dung chi tiết

Chương 1. Khái quát về Quản trị bán hàng

- 1.1. Khái quát về quản trị bán hàng
- 1.2. Mục tiêu của hoạt động quản trị bán hàng
 - 1.2.1. Mục tiêu về nhân sự
 - 1.2.2. Mục tiêu về doanh số, lợi nhuận
- 1.3. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng
 - 1.3.1. Cấu trúc của công
 - 1.3.2. Chiến lược tổng thể và quản trị bán hàng
- 1.4. Thiết kế mô hình lực lượng bán hàng
 - 1.4.1. Phân loại lực lượng bán hàng
 - 1.4.2. Những sơ đồ tổ chức lực lượng bán hàng
- 1.5. Quản trị bán hàng – một cái nhìn tổng thể

Chương 2. Bản chất của nghề bán hàng

- 2.1. Khái niệm
- 2.2. Vai trò của hoạt động bán hàng
- 2.3. Lịch sử của nghệ thuật bán hàng
- 2.4. Phân loại các nghề bán hàng chủ yếu
- 2.5. Chức năng nhiệm vụ của người bán hàng
- 2.6. Chức điều kiện về thể chất, kiến thức và phẩm chất của người bán
- 2.7. Những cơ hội khó khăn và các vấn đề về đạo đức
 - 2.7.1. Những cơ hội
 - 2.7.2. Những khó khăn
- 2.8. Các vấn đề đạo đức

Chương 3. Giám đốc bán hàng chuyên nghiệp

- 3.1. Khái niệm
- 3.2. Nhiệm vụ của giám đốc bán hàng
- 3.3. Những khác biệt giữa nhân viên bán hàng và Giám đốc bán hàng

- 3.4. Lựa chọn nhân viên bán hàng để bổ nhiệm giám đốc bán hàng
 - 3.4.1. Xác định những tiêu chuẩn lựa chọn
 - 3.4.2. Xác định các ứng viên
 - 3.4.3. Tham khảo ý kiến
- 3.5. Quá trình chuyển tiếp từ nhân viên bán hàng trở thành giám đốc bán hàng
 - 3.5.1. Những khó khăn thường gặp
 - 3.5.2. Để thành công trong quá trình chuyển tiếp

Chương 4. Quản lý năng suất của khu vực bán hàng

- 4.1. Năng suất của lực lượng bán hàng
 - 4.1.1. Tăng thời gian hữu ích
 - 4.1.2. Tạo ra những nỗ lực hiệu quả hơn
- 4.2. Tăng năng suất thông qua phân chia khu vực
 - 4.2.1. Phân chia khu vực
 - 4.2.2. Phân chia lại tất cả khu vực

Chương 5. Xây dựng đội ngũ bán hàng, tuyển dụng và lựa chọn

- 5.1. Các nguồn tuyển dụng
 - 5.1.1. Công ty
 - 5.1.2. Các tổ chức trường học
 - 5.1.3. Các nguồn từ nền công nghiệp
 - 5.1.4. Các nguồn khác
- 5.2. Lựa chọn
 - 5.2.1. Bản tóm tắt và hình thức xin việc
 - 5.2.2. Phỏng vấn
- 5.3. Quyết định lựa chọn

Chương 6. Thực hiện chương trình huấn luyện

- 6.1. Yêu cầu huấn luyện
 - 6.1.1. Đối với lực lượng bán hàng hiện tại
 - 6.1.2. Đối với nhân viên bán hàng mới
- 6.2. Thực hiện một chương trình đào tạo bán hàng
 - 6.2.1. Đánh giá nhu cầu
 - 6.2.2. Các mục tiêu của chương trình
 - 6.2.3. Đánh giá nguồn
 - 6.2.4. Nội dung chương trình
 - 6.2.5. Thực hiện chương trình
 - 6.2.6. Đánh giá chương trình
- 6.3. Chương trình huấn luyện kỹ năng bán hàng
- 6.4. Tiến trình bán hàng căn bản

Chương 7. Quản lý đội ngũ bán hàng

- 7.1. Quản trị đội ngũ bán hàng
- 7.2. Chương trình lương thưởng

7.2.1. Tầm quan trọng của kế hoạch lương thưởng

7.2.2. Các kế hoạch lương thưởng

7.3. Động viên lực lượng bán hàng

7.4. Động viên và các giai đoạn sự nghiệp của nhân viên bán hàng

7.5. Đánh giá thực hiện

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY VÀ HỌC

Phương pháp giảng dạy	Phương pháp học tập	Nhóm CDR của học phần			
		Kiến thức	Kỹ năng cá nhân	Kỹ năng tương tác/nhóm	Năng lực thực hành nghề nghiệp
		CLO 1.1, CLO 1.2	CLO2	CLO 3	CLO 4
Thuyết trình	Lắng nghe, ghi chép, ghi nhớ và đặt câu hỏi	x	X		
Minh họa	Quan sát, ghi chép, đặt câu hỏi		x		
Tình huống	Đưa ra những giả thiết, những tình huống của 1 doanh nghiệp cụ thể yêu cầu SV phân tích Dn đó rồi đưa ra các giải pháp kế hoạch trong việc quản trị bán hàng của doanh nghiệp				x
Bài tập tình huống (bài tập nhóm)	Đọc tài liệu, thảo luận nhóm, trình bày.		x	x	x
Hướng dẫn người học tham gia làm tiểu luận	Tìm kiếm tài liệu, lý thuyết liên quan, phân tích, đánh giá vấn đề sát thực tế	x	x	x	x

7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

– Thang điểm đánh giá: 10/10

– Kế hoạch đánh giá học phần cụ thể như sau:

Hoạt động đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra	Tỉ lệ (%)	Thang điểm/ Rubrics
--------------------	-----------	--------------	-----------	---------------------

QUÁ TRÌNH			50	
Chuyên cần	Suốt quá trình học	Không đánh giá CDR	20	
Làm tiểu luận, Tham gia làm bài tập, thực tập tình huống	Sau khi hoàn thành chương 4	CLO1, CLO2	30	Theo thang điểm của đề bài
THI CUỐI KỲ			50	
Bài trắc nghiệm online	Kết thúc HP	CLO1, CLO2, CLO3	50	Theo đáp án

8. NGUỒN HỌC LIỆU

8.1. Sách, giáo trình chính:

- [1] Vũ Huy Thông, Vũ Minh Đức (2018), *Giáo trình quản trị bán hàng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [2] Lưu Đan Thọ, Nguyễn Vũ Quán (2019), *Quản trị bán hàng hiện đại*, NXB Tài chính.

8.2. Tài liệu tham khảo:

- [1] Frank V. Cespedes (2019), *Quản trị bán hàng hiệu quả*, NXB Thanh Niên.
- [2] Hứa Chi Bình (2020), *Huấn Luyện kỹ năng bán hàng*, NXB Dân Trí.

8.3. Phần mềm

Không

9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

Người học có nhiệm vụ:

- Tham dự trên 75% giờ học lý thuyết;
- Chủ động lên kế hoạch học tập:
 - + Tích cực khai thác các tài nguyên trong thư viện của trường và trên mạng để phục vụ cho việc tự học, tự nghiên cứu và các hoạt động thảo luận;
 - + Đọc trước tài liệu do giảng viên cung cấp hoặc yêu cầu;
 - + Ôn tập các nội dung đã học; tự kiểm tra kiến thức bằng cách làm các bài trắc nghiệm kiểm tra hoặc bài tập được giảng viên cung cấp.
- Tích cực tham gia các hoạt động thảo luận, trình bày, vấn đáp trên lớp và hoạt động nhóm;
- Chủ động hoàn thành đầy đủ, trung thực các bài tập cá nhân, bài tập nhóm, tiểu luận theo yêu cầu;

- Dự kiểm tra trên lớp và thi cuối kỳ.

10. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

- Phạm vi áp dụng: Đề cương này được áp dụng cho chương trình đại học ngành Quản trị kinh doanh thực phẩm 15DH, năm học 2024-2025;

- Giảng viên: sử dụng đề cương này để làm cơ sở cho việc chuẩn bị bài giảng, lên kế hoạch giảng dạy và đánh giá kết quả học tập của người học;

- Lưu ý: Trước khi giảng dạy, giảng viên cần nêu rõ các nội dung chính của đề cương học phần cho người học – bao gồm chuẩn đầu ra, nội dung, phương pháp dạy và học chủ yếu, phương pháp đánh giá và tài liệu tham khảo dùng cho học phần;

- Người học: sử dụng đề cương này làm cơ sở để nắm được các thông tin chi tiết về học phần, từ đó xác định được phương pháp học tập phù hợp để đạt được kết quả mong đợi.

11. PHÊ DUYỆT

☒ Phê duyệt lần đầu

☐ Bản cập nhật lần thứ:

Ngày phê duyệt: 12/08/2024

Ngày cập nhật:

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn/Trưởng ngành

Chủ nhiệm học phần

Huỳnh Quang Linh

Trần Thị Ngọc Lan

Trần Thị Xuân Viên