

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH TỔNG HỢP

1. Tên học phần:

Tiếng Việt: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG

Tiếng Anh: Sales Management

Mã học phần: ĐHCQ0169

Số tín chỉ học phần: 2 (2,0)

Số tiết học phần:

Lý thuyết: 30

Tự học: 70

2. Đơn vị quản lý học phần

2.1. Giảng viên giảng dạy:

1. ThS. Trần Thị Thanh Hương

2. ThS. Trần Thị Thu Lan

3. ThS. Ngô Thị Lan Hương

4. ThS. Đặng Thị Thu Giang

5. ThS. Trần Hoàng Tùng

6. ThS. Bùi Thị Thuý Hằng

2.2. Bộ môn: Quản trị kinh doanh

2.3. Khoa: Kinh tế

3. Điều kiện tiên quyết học phần:

Học sau các học phần Marketing căn bản, Quản trị marketing, Kỹ năng quản trị, Quản trị nhân lực.

4. Mục tiêu của học phần:

Học phần cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cơ bản về quản trị bán hàng: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng; Xây dựng kế hoạch bán hàng; Tổ chức lực lượng bán hàng; Đánh giá hoạt động bán hàng; Tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng và một số kỹ năng quản trị bán hàng cơ bản như: Kỹ năng lập kế hoạch bán hàng; Kỹ năng tổ chức mạng lưới bán hàng; Kỹ năng tổ chức và phát triển lực lượng bán hàng; Kỹ năng kiểm soát bán hàng; Kỹ năng tổ chức các hoạt động hỗ trợ bán hàng... từ đó vận dụng vào công tác bán hàng, quản trị bán hàng.

4.1. Kiến thức:

4.1.1. Hiểu được vai trò, vị trí của bán hàng và quản trị bán hàng trong tổng thể hoạt động của doanh nghiệp;



4.1.2. Biết được quá trình xây dựng một kế hoạch bán hàng và những vấn đề liên quan;

4.1.3. Hiểu được cách thức xây dựng mạng lưới bán hàng và tổ chức lực lượng bán hàng;

4.1.4. Vận dụng các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng từ đó đưa ra các tiêu chuẩn và phương pháp thích hợp để đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng.

4.2. *Kỹ năng:*

4.2.1. Có kỹ năng nhận biết nhu cầu, thu thập, phân tích, xử lý thông tin, xây dựng kế hoạch và ra quyết định quản trị;

4.2.2. Có kỹ năng hoạt động độc lập và dần hình thành phong cách làm việc chuyên nghiệp;

4.2.3. Kỹ năng lãnh đạo nhóm, lãnh đạo đội ngũ bán hàng và phối hợp hoạt động;

4.2.4. Kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, thuyết phục người khác.

4.3. *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

4.3.1. Có phương pháp, tác phong làm việc khoa học, nhanh nhẹn, chuyên nghiệp;

4.3.2. Sáng tạo, chủ động, tự chủ trong công việc, sẵn sàng chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân; Nghiêm túc học hỏi, tiếp cận kiến thức mới phục vụ cho công việc;

4.3.3. Có khả năng hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ.

5. Chuẩn đầu ra học phần

Sau khi hoàn thành việc học học phần này, sinh viên có thể:

1. Hiểu được kiến thức cơ bản về quản trị bán hàng. Vai trò và xu hướng phát triển của quản trị bán hàng trong môi trường kinh doanh hiện đại;

2. Biết được quy trình xây dựng một kế hoạch bán hàng; lập ngân sách bán hàng. Hiểu được cách thức xây dựng mạng lưới bán hàng và tổ chức lực lượng bán hàng;

3. Vận dụng các chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng từ đó đưa ra các tiêu chuẩn và phương pháp thích hợp để đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng;

4. Phân tích được các tình huống quản trị và ra quyết định để giải quyết tình huống;

5. Có phương pháp, tác phong làm việc khoa học, nhanh nhẹn, chuyên nghiệp;

6. Có năng lực làm việc độc lập, tự chủ trong công việc, sẵn sàng chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân.

6. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành QTKD chuyên ngành quản trị kinh doanh tổng hợp, bao gồm các nội dung chủ yếu: Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng; Xây dựng kế hoạch bán hàng; Tổ chức mạng lưới

bán hàng; Tổ chức lực lượng bán hàng, tuyển chọn, đào tạo lực lượng bán hàng; Đánh giá hoạt động bán hàng và lực lượng bán hàng;...

7. Cấu trúc nội dung học phần

Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
Chương 1	Tổng quan về hoạt động bán hàng và quản trị bán hàng	4	4	0	4.1.1 4.2.1
1.1	Hoạt động bán hàng của doanh nghiệp				4.2.2
1.2	Hoạt động quản trị bán hàng trong doanh nghiệp				4.2.4 4.3.1
1.3	Các nội dung cơ bản của quản trị bán hàng				4.3.2 4.3.3
Chương 2	Xây dựng kế hoạch bán hàng	6	6	0	4.1.2
2.1	Kế hoạch bán hàng				4.2.1
2.2.	Dự báo bán hàng				4.2.2
2.3.	Xây dựng mục tiêu bán hàng				4.2.4
2.4.	Xác định các hoạt động và chương trình bán hàng				4.3.1 4.3.2
2.5.	Xây dựng ngân sách bán hàng				4.3.3
Chương 3	Tổ chức mạng lưới bán hàng trong doanh nghiệp	6	6	0	4.1.3
3.1	Khái niệm và vai trò của cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng				4.2.1 4.2.2 4.2.3
3.2	Một số mô hình cơ cấu tổ chức mạng lưới và bán hàng cơ bản				4.2.4 4.3.1
3.3	Các căn cứ lựa chọn và xây dựng cơ cấu tổ chức mạng lưới bán hàng				4.3.2 4.3.3
3.4	Tổ chức hệ thống điểm và tuyến bán hàng				
Chương 4	Tổ chức lực lượng bán hàng của doanh nghiệp	8	8	0	4.1.3
4.1	Khái niệm, vai trò và phân loại lực lượng bán hàng của doanh nghiệp				4.2.1 4.2.2
4.2	Xác định quy mô và cơ cấu lực lượng bán hàng của doanh nghiệp				4.2.3 4.2.4
4.3	Xây dựng định mức cho lực lượng bán hàng				4.3.1 4.3.2
4.4	Tuyển dụng và đào tạo lực lượng bán hàng của doanh nghiệp				4.3.3
4.5	Tạo động lực cho lực lượng bán hàng				



Đề mục	Nội dung	Số tiết			Mục tiêu
		Tổng	Lý thuyết	TH/TN	
	của doanh nghiệp				
Chương 5	Đánh giá hoạt động bán hàng và lực lượng bán hàng	4	4	0	4.1.4 4.2.1
5.1	Đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng của công ty				4.2.2 4.2.4
5.2	Đánh giá kết quả của người bán hàng				4.3.1
	Kiểm tra	2			4.3.2 4.3.3

8. Phương pháp giảng dạy

- Thuyết giảng, giải thích, phát vấn - đối thoại
- Đặt vấn đề - giải quyết vấn đề
- Thảo luận nhóm, thuyết trình

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Có mặt tối thiểu 70% số tiết học lý thuyết.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập theo hướng dẫn và yêu cầu của giáo viên và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Sinh viên cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài học trước khi lên lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên và thực hiện giờ tự học theo mục 12.
- Tham gia kiểm tra giữa học kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên

10.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần	Số tiết sinh viên tham dự học/tổng số tiết quy định. Ý thức, thái độ học tập trên lớp, ý thức chuẩn bị bài, làm bài tập ... của sinh viên.	10%	Sinh viên không tham dự đủ 70% số tiết học trên lớp thì không được dự thi kết thúc học phần
2	Điểm quá trình	Điểm bài kiểm tra giữa kỳ	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	Thi trắc nghiệm + tự luận (90 phút)	60%	

10.2. Cách tính điểm:

Điểm học phần bao gồm điểm kiểm tra thường xuyên trong quá trình học tập; điểm đánh giá nhận thức và thái độ học tập trên lớp; điểm chuyên cần; điểm thi giữa học phần và điểm thi kết thúc học phần thực hiện theo công thức sau:

$$\boxed{\text{Điểm học phần}} = \boxed{\text{Điểm chuyên cần} \times 0.1} + \boxed{\text{Điểm quá trình} \times 0.3} + \boxed{\text{Điểm thi kết thúc học phần} \times 0.6}$$

Điểm học phần tính theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy chế đào tạo của Nhà trường.

11. Tài liệu học tập:

11.1. Tài liệu chính:

[1] GS.TS Vũ Minh Đức, PGS.TS Vũ Huy Thông, Giáo trình “Quản trị bán hàng”, NXB ĐH Kinh tế Quốc dân, 2018.

11.2. Tài liệu tham khảo:

[2] Lưu Đan Thọ, Nguyễn Vũ Quân, Giáo trình “Quản trị bán hàng hiện đại”, NXB Tài chính, 2016.

12. Hướng dẫn tự học của học phần

Chương	Nội dung	LT (tiết)	BT (tiết)	TH (tiết)	Sinh viên cần chuẩn bị
1	Tổng quan về hoạt động bán hàng và quản trị bán hàng	10	0	0	Tài liệu [1], [2]
2	Xây dựng kế hoạch bán hàng	16	0	0	Tài liệu [1], [2]
3	Tổ chức mạng lưới bán hàng trong doanh nghiệp	14	0	0	Tài liệu [1], [2]
4	Tổ chức lực lượng bán hàng của doanh nghiệp	18	0	0	Tài liệu [1], [2]
5	Đánh giá hoạt động bán hàng và lực lượng bán hàng	12	0	0	Tài liệu [1], [2]

Quảng Ninh, ngày 3 tháng 12 năm 2022



HIỆU TRƯỞNG

P.TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

TS. Hoàng Hùng Thắng

ThS. Đặng Thị Thu Giang

ThS. Trần Thị Thanh Hương

