

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT
HỌC PHẦN: Thực tập quản trị bán hàng
Trình độ đào tạo: Đại học

1. THÔNG TIN CHUNG

- Tên học phần (tiếng Việt): Thực tập quản trị bán hàng
- Tên học phần (tiếng Anh): Practice of Sales Management
- Mã môn học: 000500
- Thuộc khối kiến thức: Kiến thức chuyên ngành
- Khoa/Bộ môn phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh/ Quản trị kinh doanh thương mại dịch vụ
- Giảng viên phụ trách chính: TS Đoàn Kim Thêu
Email: dktheu@uneti.edu.vn;
Phòng làm việc: P805, Nhà HA10, Cơ sở Lĩnh Nam
- Giảng viên tham gia giảng dạy: TS Nguyễn Thị Phương, Ths Nguyễn Thị Hạnh, ThS Đan Thu Vân, Ths Đỗ Thị Hương, ThS. Trần Sĩ Định, ThS. Nguyễn Thị Hương, Ths Nguyễn Văn Kỳ
- Số tín chỉ: 3(0, 90, 3x30)
 - Số tiết Lý thuyết: 0 tiết
 - Số tiết TH/TL trên lớp: 90 tiết
 - 3: Số tín chỉ; 90: 3x30 tiết;
0 + 90 = 15 tuần x 6 tiết/tuần
 - Số tiết Tự học: 90 giờ
- Tính chất của học phần: Bắt buộc
- Điều kiện tham dự học phần:
 - Học phần tiên quyết: Quản trị bán hàng
 - Học phần song hành: Không
 - Điều kiện khác: Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Thực tập quản trị bán hàng là học phần phát triển kỹ năng chuyên môn bắt buộc thuộc khối kiến thức chuyên ngành trong chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Quản trị kinh doanh. Học phần hệ thống hóa những kiến thức cơ bản về quản trị bán hàng, tổ chức cho sinh viên thực hành xây dựng, phân tích và giải quyết các tình huống điển hình trong thực tiễn hoạt động quản trị bán hàng của doanh nghiệp, làm cơ sở cho việc ra các quyết định quản trị bán hàng theo những nội dung sau:

- + Xây dựng mục tiêu bán hàng;
- + Xác định Xác định quy mô và xây dựng cơ cấu lực lượng bán hàng

- + Phân công trách nhiệm cho từng vị trí công tác
- + Viết kế hoạch bao phủ thị trường
- + Xây dựng chính sách trả lương
- + Thiết kế kênh phân phối
- + Xây dựng chỉ tiêu bán hàng và thực hiện phân bổ chỉ tiêu
- + Thiết kế báo cáo bán hàng
- + Đánh giá chương trình chăm sóc khách hàng hiện tại
- + Đánh giá hiệu quả và thiết kế một chương trình chăm sóc khách hàng
- + Thực hành kỹ năng: Kỹ năng nhận biết nhu cầu
- + Thực hành kỹ năng: Kỹ năng thuyết phục
- + Thực hành kỹ năng: Kỹ năng ứng xử với chỉ trích
- + Thực hành kỹ năng: Kỹ năng trưng bày sản phẩm
- + Thực hành kỹ năng: Kỹ năng bán hàng triển lãm thương mại

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN

Mã mục tiêu	Mô tả Học phần này trang bị cho sinh viên:	CDR của CTĐT
G1	Kiến thức về lập kế hoạch bán hàng đối với một doanh nghiệp cụ thể	1.3.1; 1.3.3; 1.3.4
G2	Kỹ năng phân tích, xử lý và ra quyết định bán hàng trong các trường hợp bán hàng trực tiếp	2.1.2; 2.1.3; 2.1.4; 2.2.1
G3	Ý thức và thói quen năng động, sáng tạo; làm việc có tổ chức, có kế hoạch, chú trọng chất lượng trong mọi công việc.	3.2.1; 3.2.2

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

Mã CDR	Mô tả CDR học phần <i>Sau khi học xong học phần này, người học có thể:</i>
G1	Về kiến thức
G1.1	Hiểu được cách thức xác định mục tiêu bán hàng
G1.2	Xác định quy mô, cơ cấu của lực lượng bán hàng, trách nhiệm của từng vị trí, xây dựng chính sách trả lương, thiết kế các báo cáo bán hàng cho các vị trí bán hàng
G1.3	Viết kế hoạch bao phủ thị trường; Thiết kế kênh phân phối, xây dựng chỉ tiêu bán hàng và tiến hành phân bổ chỉ tiêu
G1.4	Đánh giá được chương trình chăm sóc khách hàng hiện tại của công ty và lên được một chương trình chăm sóc khách hàng cụ thể
G2	Về kỹ năng
G2.1	Thực hành kỹ năng nhận biết nhu cầu
G2.2	Rèn luyện cách ứng xử với các chỉ trích, kỹ năng thuyết phục khách hàng

G2.3	Thực hành trưng bày sản phẩm và lên kế hoạch cho một kế hoạch bán hàng bằng triển lãm thương mại
G2.4	Tìm kiếm, tổng hợp và đánh giá thông tin, thực hiện kỹ năng làm việc nhóm trong quá trình cộng tác nhóm để tìm hiểu tài liệu và thực hiện bài thực hành.
G3	Thái độ và trách nhiệm nghề nghiệp
G3.1	Rèn luyện ý thức trách nhiệm đối với công việc, có tác phong làm việc khoa học, thái độ làm việc chuyên nghiệp
G3.2	Tích cực cập nhật, phát triển và vận dụng sáng tạo những kiến thức quản trị bán hàng hiện đại trong thực tiễn công việc

5. NỘI DUNG MÔN HỌC, KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

TT	Nội dung	Thời gian hướng dẫn (giờ)				Hoạt động dạy và học	Tài liệu học tập, tham khảo
		Tổng số	Ban đầu	Thường xuyên	Kết thúc		
Phần 1: Thực hành quản trị bán hàng							
1	Xây dựng mục tiêu bán hàng	6	2	3	1	Dạy: Cung cấp đề bài thực hành, tài liệu mẫu và hướng dẫn cách thực hiện, trả lời câu hỏi của sinh viên Học ở lớp: Quan sát, chú ý giáo viên hướng dẫn cách thức thực hành, thu thập, tìm kiếm các dữ liệu liên quan, phân tích, tổng hợp và viết báo cáo thực hành Học ở nhà: Đọc và tìm hiểu các tài liệu liên quan đến môn học cũng như các thông tin, báo cáo của đơn vị, sản phẩm đã chọn làm đề tài thực hành. Phân tích, xử lý các	[1], [2], [3], [4], [5], [6]
2	Xác định quy mô và xây dựng cơ cấu lực lượng bán hàng	6	1	4	1		
3	Phân công trách nhiệm cho từng vị trí công tác	6	1	4	1		
4	Viết kế hoạch bao phủ thị trường	6	1	4	1		
5	Xây dựng chính sách trả lương	6	1	4	1		
6	Thiết kế kênh phân phối	6	1	4	1		
7	Xây dựng chỉ tiêu bán hàng và thực hiện phân bổ chỉ tiêu	6	1	4	1		
8	Thiết kế báo cáo bán hàng	6	1	4	1		
9	Đánh giá chương trình chăm sóc khách hàng hiện tại	6	1	4	1		
10	Đánh giá hiệu quả và thiết kế một	6	1	4	1		

TT	Nội dung	Thời gian hướng dẫn (giờ)				Hoạt động dạy và học	Tài liệu học tập, tham khảo
		Tổng số	Ban đầu	Thường xuyên	Kết thúc		
Phần 1: Thực hành quản trị bán hàng							
	chương trình chăm sóc khách hàng					số liệu để đưa vào bài thực hành sao cho sát thực, hợp lý, khoa học	
Phần 2: Thực hành nghiệp vụ quản trị bán hàng							
11	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng nhận biết nhu cầu	6	1	4	1	Dạy: Hướng dẫn sinh viên chia nhóm làm việc, cho ví dụ các tình huống thực tế, trả lời câu hỏi của sinh viên Học ở lớp: Quan sát, thảo luận, làm theo hướng dẫn, đặt câu hỏi. Học ở nhà: Tổng hợp ý kiến của các thành viên trong nhóm, thống nhất cách xử lý và thiết lập báo cáo thực hành.	[1], [2], [3], [4], [5], [6]
12	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng thuyết phục	6	1	4	1		
13	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng ứng xử với chỉ trích	6	1	4	1		
14	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng trưng bày sản phẩm	6	1	4	1		
15	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng bán hàng triển lãm thương mại	6	1	4	1		

6. MA TRẬN LIÊN KẾT NỘI DUNG CHƯƠNG MỤC VỚI CHUẨN ĐẦU RA

TT	Nội dung thực hành	Chuẩn đầu ra học phần									
		G1.1	G1.2	G1.3	G1.4	G2.1	G2.2	G2.3	G2.4	G3.1	G3.2
Phần 1: Thực hành quản trị bán hàng											
1	Xây dựng mục tiêu bán hàng	X							X	X	X
2	Xác định quy mô và xây dựng cơ cấu lực lượng bán hàng		X						X	X	X
3	Phân công trách nhiệm cho từng vị trí công tác		X						X	X	X
4	Viết kế hoạch bao phủ thị trường			X					X	X	X
5	Xây dựng chính sách trả lương		X						X	X	X

TT	Nội dung thực hành	Chuẩn đầu ra học phần									
		G1.1	G1.2	G1.3	G1.4	G2.1	G2.2	G2.3	G2.4	G3.1	G3.2
6	Thiết kế kênh phân phối			X					X	X	X
7	Xây dựng chỉ tiêu bán hàng và thực hiện phân bổ chỉ tiêu			X					X	X	X
8	Thiết kế báo cáo bán hàng		X						X	X	X
9	Đánh giá chương trình chăm sóc khách hàng hiện tại				X				X	X	X
10	Đánh giá hiệu quả và thiết kế một chương trình chăm sóc khách hàng				X				X	X	X
Phần 2: Thực hành nghiệp vụ quản trị bán hàng											
11	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng nhận biết nhu cầu					X			X	X	X
12	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng thuyết phục						X		X	X	X
13	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng ứng xử với chỉ trích						X		X	X	X
14	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng trưng bày sản phẩm							X	X	X	X
15	Thực hành kỹ năng: Kỹ năng bán hàng triển lãm thương mại							X	X	X	X

7. PHƯƠNG PHÁP DẠY VÀ HỌC

✓ Giảng viên sẽ tập trung hướng dẫn học, tư vấn học, phản hồi kết quả thảo luận, báo cáo thực hành định kỳ, kết quả kiểm tra các nội dung thực hành phù hợp với yêu cầu về phát triển khả năng vận dụng sáng tạo kiến thức của học phần vào thực tiễn.

✓ Giảng viên sẽ giới thiệu cách thức ứng dụng lý thuyết vào thực tế một doanh nghiệp trong các quyết định liên quan đến quản trị bán hàng.

✓ Giảng viên sẽ sử dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại, đa chiều và hướng trọng tâm vào người học trong quá trình thực hành như: làm mẫu hướng dẫn sinh viên kết hợp hướng dẫn theo nhóm, nghiên cứu theo tình huống trong mỗi bài thực hành, học tập theo nhóm.... Quá trình hướng dẫn thực hành sẽ được trình bày một cách hấp dẫn với sự trợ giúp của các phương tiện trình chiếu, internet, phần mềm ứng dụng trong phân tích và xử lý dữ liệu, phần mềm quản trị doanh nghiệp và liên tục được cập nhật góp phần cho sinh viên hứng thú, dễ tiếp thu và vận dụng sáng tạo kiến thức vào các tình huống cụ thể.

✓ Giảng viên định kỳ nhận xét và đánh giá quá trình học và củng cố kiến thức cho sinh viên.

✓ Sinh viên tự vạch ra kế hoạch khảo sát, quy trình các bước thực hiện, thu thập thông tin, dữ liệu, phân tích dữ liệu thu thập được và đưa ra các quyết định.

✓ Sinh viên trình bày cách tiến hành và giảng viên kiểm tra lại tính khả thi hoặc có gợi ý kịp thời sơ bộ sau khi sinh viên đã trình bày cách của mình. Sinh viên cần hoàn thành có sáng tạo các yêu cầu/ nhiệm vụ theo mỗi nội dung thực hành.

✓ Trong quá trình thực hành, sinh viên được khuyến khích tìm tòi khám phá, tự đặt câu hỏi phân biện, trình bày quan điểm, các ý tưởng sáng tạo mới dưới nhiều hình thức khác nhau.

8. PHƯƠNG THỨC ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

8.1. Cách đánh giá

TT	Điểm thành phần (Tỷ lệ %)	Quy định (Theo QĐ số 686/QĐ-ĐHKTKTCN ngày 10/10/2018)	Chuẩn đầu ra học phần										
			G1.1	G1.2	G1.3	G1.4	G2.1	G2.2	G2.3	G2.4	G3.1	G3.2	
1	Điểm kiểm tra định kỳ lần 1 (25%)	+ Hình thức: <i>Đánh giá báo cáo thực hành định kỳ theo yêu cầu của đề bài</i> + Thời điểm: <i>Tuần 5 (tiết 25÷30)</i>	X	X	X						X	X	X
2	Điểm kiểm tra định kỳ lần 2 (25%)	+ Hình thức: <i>Đánh giá báo cáo thực hành định kỳ theo yêu cầu của đề bài</i> + Thời điểm: <i>Tuần 10 (tiết 55÷60)</i>		X	X	X					X	X	X
3	Điểm kiểm tra định kỳ lần 3 (25%)	+ Hình thức: <i>Đánh giá báo cáo thực hành định kỳ theo yêu cầu của đề bài</i> + Thời điểm: <i>Tuần 15 (tiết 85÷90)</i>					X	X	X	X	X	X	X
4	Điểm chuyên cần (25%)	+ Hình thức: <i>Đánh giá theo thời gian tham gia học tập trên lớp</i> + Thời điểm: <i>1 lần, vào thời điểm kết thúc học phần (tiết 90)</i>										X	X

8.2. Cách tính điểm

✓ Điểm kiểm tra định kỳ, điểm học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

✓ Điểm kiểm tra định kỳ là điểm đánh giá các bài thực hành định kỳ trong quá trình giảng dạy, được tính hệ số 1. Số điểm kiểm tra định kỳ bằng số tín chỉ của học phần.

✓ Điểm chuyên cần được tính theo thời gian tham gia học tập trên lớp, có hệ số 1 và được đánh giá 1 lần vào thời điểm kết thúc học phần, Cụ thể như sau:

- Đi học đủ số tiết được tính: 10 điểm;
- Nghỉ học dưới 10% số tiết được tính: 8 điểm;
- Nghỉ học từ 10% đến dưới 20% số tiết được tính: 6 điểm;
- Nghỉ học từ 20% đến dưới 35% số tiết được tính: 4 điểm;
- Nghỉ học từ 35% đến dưới 50% số tiết được tính: 2 điểm;
- Nghỉ học từ 50% số tiết trở lên được tính: 0 điểm.

✓ Điểm học phần là điểm trung bình của các điểm kiểm tra định kỳ và điểm chuyên cần. Điểm học phần 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 định về quy chế đào tạo hiện hành của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

9.1. Quy định về tham dự lớp học

✓ Sinh viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp nghỉ học do lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

✓ Sinh viên nghỉ học từ 50% số tiết trở lên (dù có lý do hay không có lý do) trong chương trình sẽ bị cấm thi và phải đăng ký học lại vào học kỳ sau.

- ✓ Tham dự các tiết thực hành.
- ✓ Thực hiện đầy đủ các nội dung và yêu cầu thực hành được giao.
- ✓ Nộp báo cáo thực hành theo tiến độ.
- ✓ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học theo hướng dẫn của giảng viên.

9.2. Quy định về hành vi lớp học

✓ Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

✓ Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 05 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- ✓ Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.
- ✓ Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

✓ Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài thực hành, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

9.3. Quy định về học vụ

✓ Các vấn đề liên quan đến xin bảo lưu điểm, khiếu nại điểm, chấm phúc khảo, kỷ luật trường thi được thực hiện theo quy chế đào tạo hiện hành của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp.

10. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

10.1. Tài liệu học tập:

1. Bài giảng Quản trị bán hàng (2018), Trường Đại học KT- KTCN.

10.2 .Tài liệu tham khảo:

2. Lưu Chí Văn (2016), *Chào hàng chuyên nghiệp để bán hàng thành công*, NXB Thanh Niên
3. Richard Denny (2018) , *Bán hàng thắng lợi*, NXB Dân Trí
4. Bùi Văn Danh và cộng sự (2012), *Quản trị bán hàng*, NXB Phương Đông.
5. James M.Comer (1995), *Quản trị bán hàng (Sales Management)*, NXB Thống kê
6. Brian Tracy (2015), *Thuật quản lý bán hàng*, NXB Thế giới

11. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

✓ Khoa Quản trị kinh doanh và Bộ môn Quản trị kinh doanh thương mại dịch vụ có trách nhiệm phổ biến đề cương chi tiết học phần cho toàn thể giáo viên tham gia giảng dạy thực hiện.

✓ Giảng viên có nhiệm vụ phổ biến đề cương chi tiết cho sinh viên vào tiết học đầu tiên của học phần.

✓ Giảng viên thực hiện theo đúng nội dung và kế hoạch giảng dạy trong đề cương chi tiết đã được duyệt.

12. CẤP PHÊ DUYỆT

Hà nội, ngày 10 tháng 12 năm 2018.

Trưởng khoa
(Ký và ghi rõ họ tên)



TS. Lưu Khánh Cường

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)



TS. Nguyễn Thị Phương

Người biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)



TS. Đoàn Kim Thêu