



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: QUẢN TRỊ BÁN HÀNG TRONG DU LỊCH (Sale management in Tourism)
- Mã học phần: HOS433
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Tự chọn
- Học phần tiên quyết: Marketing căn bản
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
- Đơn vị phụ trách: Khoa du lịch
- Số giờ tín chỉ: 3, trong đó:
- Lý thuyết: 45
- Thực hành: 0
- Thực tập: 0
- Đồ án/ Khóa luận 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nguyễn Thị Hiền
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0905.49.1088
- Email: hiennt@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Nguyễn Tấn Trung
- Chức danh, học vị: Tiến sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0914050518
- Email: trungnt2@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 5 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quan về bán hàng, quản trị bán hàng, cùng với đó là kỹ thuật và phương pháp bán hàng bằng cách nghiên cứu hành vi mua hàng của họ để có thể xây dựng nên kế hoạch bán hàng, xây dựng mạng lưới và tổ chức bán hàng hiệu quả. Cùng với đó người học được thêm về cách kiểm soát hoạt động bán hàng của doanh nghiệp và giám sát đánh giá được thành tích của nhân viên bán hàng sao cho hiệu quả, chính xác.

Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng như kỹ năng giải quyết vấn đề, xử lý tình huống và kỹ năng làm việc nhóm, 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.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về bán hàng, quản trị bán hàng, bản chất của quản trị bán hàng và trang bị cho người học những kiến thức, hiểu biết chung về quy trình quản trị bán hàng, quy trình lập kế hoạch bán hàng trong doanh nghiệp.
- Cung cấp cho người học những kiến thức, cách thức giải quyết và quyết định những vấn đề chiến lược trong quy trình quản trị bán hàng như: đánh giá tiềm năng thị trường và dự báo lực lượng bán, tổ chức lực lượng bán hàng bên trong và bên ngoài doanh nghiệp.
- Giúp người học hiểu rõ các vấn đề về đánh giá hiệu quả hoạt động bán hàng của doanh nghiệp và kết quả bán hàng của cá nhân người bán hàng, cách thức để kiểm soát hoạt động bán hàng và đánh giá hiệu quả bán hàng của nhân viên.
- Trang bị cho người học những hiểu biết, tri thức và kỹ năng cụ thể về từng khâu của quá trình quản trị lực lượng bán hàng của doanh nghiệp như: tuyển chọn, đào tạo, lãnh đạo, tạo động lực cho lực lượng bán hàng.
- Phát triển kỹ năng giải quyết vấn đề, khả năng làm việc nhóm hiệu quả, kỹ năng xử lý tình huống.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Về kiến thức	
CLO1	Hiểu được các khái niệm bán hàng, quản trị bán hàng, bản chất của quản trị bán hàng, hiểu biết chung về quy trình quản trị bán hàng, quy trình lập kế hoạch bán hàng trong doanh nghiệp.
CLO2	Triển khai các chiến lược và lập kế hoạch bán hàng, tổ chức lực lượng bán hàng.

CLO3	Xác định và phân tích các yếu tố môi trường ảnh hưởng tới chiến lược bán hàng; nguồn lực và kỹ năng tổ chức ảnh hưởng tới chiến lược bán hàng.
CLO4	Phân tích, đánh giá và lựa chọn các yếu tố liên quan tới hành vi khách hàng mục tiêu ảnh hưởng tới chiến lược bán hàng, các hoạt động tổ chức bán hàng; giám sát và đánh giá được về cách thức làm việc hiệu quả của nhân viên bán hàng.
Về kỹ năng	
CLO5	Lập kế hoạch và triển khai quy trình lựa chọn tuyển dụng lực lượng bán hàng; Xác định các tiêu chí để kiểm soát hoạt động bán hàng, giám sát và đánh giá hợp lý về thành tích của nhân viên bán hàng.
CLO6	Phân tích hành vi mua của khách hàng, lựa chọn cách xử lý tình huống hợp lý để tăng khả năng bán hàng dựa trên sự đáp ứng nhu cầu khách hàng.
CLO7	Tham gia thảo luận nhóm hiệu quả
CLO8	Phân tích tình huống và phát triển kế hoạch bán hàng, Gợi ý các giải pháp để giải quyết các vấn đề liên quan tới quản trị bán hàng trong tình huống kinh doanh thực tế; Phát triển kế hoạch/ chính sách hoa hồng trong bán hàng.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
CLO9	Có ý thức trách nhiệm với công việc: tận tâm, lịch sự, luôn luôn học hỏi, ân cần, biết lắng nghe, ứng xử linh hoạt, sẵn sàng phục vụ khách hàng và giúp đỡ đồng nghiệp
CLO10	Hình thành lòng yêu nghề, lấy khách hàng là trung tâm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PL10
CLO1										X
CLO2			X							
CLO3	X									
CLO4	X	X		X		X			X	
CLO5					X			X		
CLO6						X		X	X	
CLO7					X					
CLO8		X						X	X	
CLO9									X	
CLO10										X

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng	CLO1,CLO2,CLO3
1.1	Tổng quan về bán hàng	
1.2	Tổng quan về quản trị bán hàng	
Chương 2	Kỹ thuật và phương pháp bán hàng	CLO2,CLO3, CLO4
2.1	Nghiên cứu hành vi mua của khách hàng	
2.2	Kỹ thuật bán hàng	
2.3	Bán hàng qua trung gian	
2.4	Quản lý quan hệ khách hàng	
Chương 3	Xây dựng kế hoạch bán hàng	CLO5, CLO6,CLO7, CLO8
3.1	Các dạng kế hoạch bán hàng	
3.2	Quy trình xây dựng kế hoạch bán hàng	
3.3	Các công cụ hỗ trợ lập kế hoạch bán hàng	
Chương 4	Tổ chức bán hàng	CLO5, CLO6,CLO7, CLO8
4.1	Tổ chức mạng lưới bán hàng	
4.2	Tổ chức lực lượng bán hàng	
Chương 5	Kiểm soát bán hàng	CLO9. CLO10
5.1	Kiểm soát hoạt động bán hàng của doanh nghiệp	
5.2	Giám sát và đánh giá thành tích của nhân viên bán hàng	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Đưa ra tình huống giả định, nhóm lên kịch bản cụ thể và phân chia các thành viên vào các vai trò thích hợp để xử lý tình huống hiệu quả.	CLO2,CLO3, CLO4
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên. -Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO5, CLO6,CLO7, CLO8

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Tổng quan về bán hàng và quản trị bán hàng	5	0	0	0	5	
2	Kỹ thuật và phương pháp bán hàng	5	5	0	0	10	
3	Xây dựng kế hoạch bán hàng	5	10	0	0	15	
4	Tổ chức bán hàng	5	5	0	0	10	
5	Kiểm soát bán hàng	5	0	0	0	5	
Tổng		25	25	20	0	45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Khách hàng phàn nàn về sản phẩm, dịch vụ: Có một khách hàng khó tính sau khi dùng sản phẩm, dịch vụ của nhà hàng/khách sạn thì khiếu nại và lớn tiếng.
2. Giới thiệu cho khách hàng sản phẩm, dịch vụ mới của nhà hàng, khách sạn.
3. Khách hàng yêu cầu một tính năng của sản phẩm, dịch vụ mà nhà hàng, khách sạn chưa cung cấp.
4. Các vấn đề cần lưu ý khi tổ chức lực lượng bán hàng.
5. Đánh giá và lựa chọn nhân viên bán hàng để nâng cao hiệu quả bán hàng.
6. Nhân viên tư vấn sai về sản phẩm/dịch vụ của nhà hàng, khách sạn cho khách hàng.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Phát vấn
- Giải quyết vấn đề
- Đóng vai

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Phát vấn		X	X	X		X		X	X	X

Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Đóng vai				X	X	X		X		

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

Thuyết trình

Làm việc nhóm

Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10
Thuyết trình		X	X	X	X				X	X
Làm việc nhóm		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X				X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá:

Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

a. Điểm chuyên cần: Dự lớp, trọng số 10%

b. Điểm kiểm tra thường xuyên: Thuyết trình, trọng số 30%

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tiểu luận.

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10
Tiểu luận	X	X	X	X	X					
Thuyết trình	X		X		X	X	X	X	X	X
Dự lớp		X	X	X	X				X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

Vũ Minh Đức & Vũ Huy Thông (2018), Giáo trình Quản trị bán hàng, NXB ĐH Kinh tế Quốc dân.

13.2. Tài liệu tham khảo

Bài giảng (Quản trị bán hàng của giảng viên), lưu hành nội bộ

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 2025

Hiệu trưởng
Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)