

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

BỘ NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
HỌC VIỆN NÔNG NGHIỆP VIỆT NAM

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC
NGÀNH ĐÀO TẠO: THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KE94076: QUẢN TRỊ THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
(E-Commerce Management)

I. Thông tin về học phần

- Học kì: Học kỳ 7
- Tín chỉ: Tổng số 03 TC (Lý thuyết 3 – Thực hành 0 – Tự học 9)
- Giờ tín chỉ đối với các hoạt động học tập
 - + Học lý thuyết trên lớp: 38 tiết
 - + Thuyết trình và thảo luận trên lớp: 7 tiết
 - Tự học: 135 tiết (theo hướng dẫn của giáo viên)
- Đơn vị phụ trách:
 - Bộ môn: Marketing
 - Khoa: Kế toán và Quản trị kinh doanh
- Học phần thuộc khối kiến thức:

Đại cương ☐	Cơ sở ngành ☐	Chuyên sâu ☒	Chuyên sâu 2 ☐
Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐	Bắt buộc ☒	Tự chọn ☐
Bắt buộc ☐	Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐	Bắt buộc ☐
Tự chọn ☐	Tự chọn ☐	Tự chọn ☐	Tự chọn ☐

- Học phần tiên quyết: KE94073 - Nguyên lý thương mại điện tử
- Ngôn ngữ giảng dạy: tiếng Anh ☐ Tiếng Việt ☒

II. Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo và mục tiêu, kết quả học tập mong đợi của học phần

* Các chuẩn đầu ra và chỉ báo của chương trình đào tạo mà học phần đóng góp:

Chuẩn đầu ra	Chỉ báo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo
Kiến thức chuyên môn	
CBR2. Vận dụng các kiến thức chuyên sâu về thương mại, quản trị, kinh doanh và công nghệ thông tin vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh doanh và trong các cơ quan, tổ chức	2.1. Vận dụng các kiến thức về về quản trị, kinh doanh, marketing, thương mại vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử
CBR3. Đề xuất các giải pháp phục vụ ra quyết định của các bên liên quan trong lĩnh vực thương mại điện tử	3.1. Nhân diện và phân tích vấn đề về thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh doanh và trong các cơ quan, tổ chức
Kỹ năng chung	

Ký hiệu	KQHTMD của học phần	Chỉ báo CDR của CTBT
Kiến thức chuyên môn	Hoàn thành học phần này, sinh viên thực hiện được	
K1	Vận dụng được những kiến thức cơ bản về thương mại điện tử và quản trị	2.1. Vận dụng các kiến thức về về quản trị, kinh doanh, marketing, thương mại

Mã HP	Tên HP	Quản trị thương mại điện tử	R	R	P	R	P	P	R
KE94076			2.1	3.1	4.1	5.1	6.2	7.1	8.1
			Mức độ đóng góp của học phần cho chỉ báo CDR của CTBT						

(Master)

I – Giới thiệu (Introduction); P – Thực hiện (Practice); R – Củng cố (Reinforce); M – Đạt được

Học phần đóng góp cho Chuẩn đầu ra sau đây của CTBT theo mức độ sau:

*** Kết quả học tập mong đợi của học phần:**

- * Mục tiêu:**
- Về kiến thức:** Học phần nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức về quản trị thương mại điện tử, về chiến lược quản trị thương mại điện tử, và về tổ chức thực hiện quản trị thương mại điện tử.
- Về kỹ năng:** Học phần giúp cho sinh viên nâng cao kỹ năng tìm kiếm và phân tích thông tin, giao tiếp với các bên liên quan, khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm trong lĩnh vực thương mại điện tử.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Học phần giúp cho sinh viên có ý thức và thói quen tự học, tự nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn

Chuẩn đầu ra	Sau khi hoàn tất chương trình, sinh viên có thể:
Chỉ báo chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	
CDR4. Giao tiếp đa phương tiện, đa văn hóa, sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin và ngoại ngữ trong lĩnh vực thương mại điện tử	CDR4. Thực hiện thành thạo các kỹ năng thu thập, phân tích thông tin phức vụ viết, trình bày báo cáo và giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thương mại điện tử
CDR5. Làm việc nhóm và làm việc độc lập hiệu quả trong lĩnh vực thương mại điện tử	CDR6. Thực hiện thành thạo các kỹ năng thu thập, phân tích, phân tích nhằm giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thương mại điện tử
CDR7. Vận dụng các nghiệp vụ chuyên môn để giải quyết các tình huống trong lĩnh vực thương mại điện tử	CDR7. Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn trong lĩnh vực thương mại điện tử
Năng lực tự chủ và trách nhiệm	CDR8. Thể hiện ý thức học tập suốt đời và tinh thần khởi nghiệp
8.1. Thể hiện thói quen tự học, tự nghiên cứu, năng cao trình độ chuyên môn	

- Nghe bài giảng, hỏi và trả lời câu hỏi của giáo viên và sinh viên;

2. Phương pháp học tập

để cụ thể để sinh viên làm.

- Thảo luận nhóm: sinh viên được chia thành các nhóm, mỗi nhóm được giao các chủ đề và trả lời/giải quyết tình huống.
- Dạy học dựa trên vấn đề: giảng viên nêu câu hỏi, nêu vấn đề, sinh viên thảo luận và phân.
- Thuyết giảng: giảng viên sử dụng powerpoint để thuyết trình các lý thuyết của học

1. Phương pháp giảng dạy

IV. Phương pháp giảng dạy và học tập

chức thực hiện thương mại điện tử.

III. Nội dung tóm tắt của học phần
KE94076. Quản trị thương mại điện tử (E-Commerce Management). (3-0-9). Giới thiệu về thương mại điện tử và quản trị thương mại điện tử; Xây dựng chiến lược và ứng dụng; Tổ

K7	Thế hiện năng lực tự học, tự tìm kiếm và cập nhật thông tin liên quan đến quản trị thương mại điện tử	8.1. Thể hiện thói quen tự học, tự nghiên cứu, năng cao trình độ chuyên môn
Năng lực tự chủ và trách nhiệm		
K6	Nhân diện được các vấn đề trong quản trị thương mại điện tử	7.1. Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn trong lĩnh vực thương mại điện tử
K5	Thực hiện thành thạo việc viết, trình bày báo cáo dựa trên các thông tin được thu thập, phân tích nhằm giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thương mại điện tử	6.2. Thực hiện thành thạo việc viết, trình bày báo cáo dựa trên các thông tin được thu thập, phân tích nhằm giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thương mại điện tử
Kỹ năng chuyên môn		
K4	Thực hành làm việc nhóm và làm việc độc lập về các nội dung trong lĩnh vực quản trị thương mại điện tử	5.1. Vận dụng hiệu quả kỹ năng làm việc nhóm và làm việc độc lập để thực hiện nhiệm vụ và đạt mục tiêu đề ra
K3	Giao tiếp hiệu quả với các bên liên quan về các nội dung trong lĩnh vực quản trị thương mại điện tử	4.1. Ứng xử phù hợp với các bên có liên quan trong môi trường làm việc chuyên nghiệp đa văn hóa, đa ngôn ngữ
Kỹ năng chung		
K2	Phân tích được vấn đề trong các tình huống quản trị thương mại điện tử của doanh nghiệp	3.1. Nhận diện và phân tích vấn đề về thương mại điện tử trong các đơn vị sản xuất kinh doanh và trong các cơ quan, tổ chức
	thương mại điện tử của doanh nghiệp.	vào giải quyết các vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực thương mại điện tử

- Nghiên cứu tài liệu: sinh viên đọc tài liệu trước khi lên lớp; tích cực tìm đọc tài liệu liên quan.
- Trình bày nhóm/seminar theo chủ đề lựa chọn có tư vấn của giáo viên; trả lời câu hỏi hoặc thảo luận các chủ đề có liên quan.

V. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chuyên cần: Tất cả sinh viên tham dự học phần này phải thực hiện đúng quy định về điểm danh, và làm các yêu cầu của giáo viên phụ trách học phần.
- Chuẩn bị cho bài giảng: Tất cả sinh viên tham dự học phần này phải ôn lại bài cũ và chuẩn bị bài mới trước khi đến lớp, cũng như làm các bài tập, thảo luận theo từng nội dung của học phần.
- Thảo luận và trả lời câu hỏi: Tất cả sinh viên tham dự học phần này phải tích cực thảo luận và nêu câu hỏi về các chủ đề của học phần; tích cực tham gia thảo luận và trả lời các câu hỏi của giảng viên
- Đánh giá giữa kỳ: Trình bày nhóm/Seminar
- Thi cuối kỳ: Trắc nghiệm

VI. Đánh giá và cho điểm

1. Thang điểm: 10
2. Điểm trung bình của học phần là tổng điểm của các rubric nhân với trọng số tương ứng của từng rubric
3. Phương pháp đánh giá

Bảng 1: Kế hoạch đánh giá và trọng số

Hoạt động/danh giá	KQHTMB được đánh giá	Trọng số (%)	Thời gian/ Tuần học
Đánh giá quá trình			
Tham dự lớp	K7	10	Tuần 1-9
Thuyết trình nhóm	K1, K2, K3, K4, K5, K6		Tuần 9
Làm việc nhóm	K1, K2, K3, K4, K5, K6	40	Tuần 7-8
Đánh giá cuối kỳ			
Thi cuối kỳ (trắc nghiệm)	K1, K2	50	Theo lịch của Học viện

Bảng 2. Chỉ báo thực hiện các kết quả học tập mong đợi của học phần

(Chỉ dùng cho đánh giá và thi giữa kỳ, cuối kỳ theo hình thức trắc nghiệm/tự luận)

KQHTMB	Chỉ báo thực hiện KQHTMB
K1	Chỉ báo 1: Giải thích khái niệm quan trọng mại điện tử và môi trường quản trị thương mại điện tử
	Chỉ báo 2: Phân tích nội dung chiến lược kinh doanh điện tử, quy trình và công cụ phân tích và lựa chọn chiến lược kinh doanh điện tử
	Chỉ báo 3: Phân tích các hoạt động và chức năng của chuỗi cung ứng điện tử
	Chỉ báo 4: Giải thích nội dung, lợi ích, công cụ và quy trình mua sắm điện tử của doanh nghiệp

K2	Chi báo 5: Phân tích khai niệm, bản chất, mục tiêu và kế hoạch marketing điện tử của doanh nghiệp
	Chi báo 6: Phân tích nội dung và thách thức quản trị sự thay đổi trong doanh nghiệp
	Chi báo 7: Phân tích nội dung xây dựng và quảng bá website bán lẻ điện tử
	Chi báo 8: Phân tích quy trình thực hiện đơn hàng trong bán lẻ điện tử và một số giải pháp thực hiện giao hàng
	Chi báo 9: Phân tích vai trò, lợi ích và nội dung quản trị quan hệ khách hàng trong bán lẻ điện tử

Rubric 1: Đánh giá tham dự lớp

Tiêu chí	Trong số (%)	Tốt	Khả	Trung bình	Kém
Thời gian	50	Tham gia lớp trên 90% tổng số tiết	Tham gia lớp từ 85-90% tổng số tiết	Tham gia lớp từ 80-84% tổng số tiết	Tham gia lớp ít hơn 80% tổng số tiết
Thái độ tham dự	50	Luôn chú ý và tham gia các hoạt động	Khả chú ý, có tham gia	Có chú ý, ít tham gia	Không chú ý/không tham gia

Rubric 2. Đánh giá thuyết trình (theo nhóm)

Tiêu chí	Trong số (%)	Tốt	Khả	Trung bình	Kém
Nội dung	10	Phong phú hơn yêu cầu	Đầy đủ theo yêu cầu	Khả đầy đủ, còn thiếu 1 nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng
	20	Chính xác, khoa học	Khả chính xác, khoa học, còn vài sai sót nhỏ	Tương đối chính xác, khoa học, còn 1 sai sót quan trọng	Thiếu chính xác, khoa học, nhiều sai sót quan trọng
Cấu trúc và tính trực quan	10	Cấu trúc bài và slides rất hợp lý	Cấu trúc bài và slides khá hợp lý	Cấu trúc bài và slides tương đối hợp lý	Cấu trúc bài và slides chưa hợp lý
	10	Rất trực quan và thẩm mỹ	Khả trực quan và thẩm mỹ	Tương đối trực quan và thẩm mỹ	Ít/Không trực quan và thẩm mỹ
Kỹ năng bày trình bày	10	Dẫn dắt vấn đề và lập luận lôi cuốn, thuyết phục	Trình bày rõ ràng nhưng chưa lôi cuốn, lập luận khá thuyết phục	Khó theo dõi nhưng vẫn có thể hiểu được các nội dung quan trọng	Trình bày không rõ ràng, người nghe không thể hiểu được các nội dung quan trọng

Tiêu chí	Trong số (%)	Tốt 8.5 – 10 điểm	Khả 6.5 – 8.4 điểm	Trung bình 4.0 – 6.4 điểm	Kém 0 – 3.9 điểm	
Thời gian tham gia họp nhóm	15	Chia đều cho số lần họp nhóm				
Thái độ tham gia	15	Tích cực kết nối các thành viên trong nhóm	Kết nối tốt với thành viên khác	Có kết nối nhưng đôi khi còn lơ là, phải nhắc nhở	Không kết nối	
Ý kiến đóng góp	20	Sáng tạo/rất hữu ích	Hữu ích	Tương đối hữu ích	Không hữu ích	
Thời gian giao nộp sản phẩm	20	Dùng hạn	Trễ ít, không gây ảnh hưởng đến chất lượng chung	Trễ nhiều, có gây ảnh hưởng đến chất lượng chung nhưng có thể khác phục	Không nộp/Trễ gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng chung, không thể khác phục	
Chất lượng	30	Sáng tạo/Dáp	Dáp ứng khả	Dáp ứng một	Không sử	

Rubric 3: Làm việc nhóm

Tương tác cử chỉ	10	Làm chủ thời gian và hoàn toàn linh hoạt điều chỉnh theo tình huống	Các câu hỏi đặt đúng đều được trả lời đầy đủ, rõ ràng, và thỏa đáng	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng nhưng chưa nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	Tương tác bằng mắt và cử chỉ tốt	Có tương tác bằng mắt, cử chỉ nhưng chưa tốt	Quả giờ	Không trả lời được đa số câu hỏi đặt đúng	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm	Sự phối hợp trong nhóm
Tương tác bằng mắt và cử chỉ	10	Tương tác bằng mắt và cử chỉ khá tốt	Hoàn thành đúng thời gian, tình hình thoải mái linh hoạt điều chỉnh theo tình huống.	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng và nêu được định hướng phù hợp đối với những câu hỏi chưa trả lời được	Nhóm có phối hợp khi báo cáo và trả lời nhưng còn vài chỗ chưa đồng bộ	Nhóm ít phối hợp trong khi báo cáo và trả lời	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm	Sự phối hợp trong nhóm	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng

sản phẩm giao nộp	ứng tốt yêu cầu của nhóm	tốt yêu cầu của nhóm	phần yêu cầu của nhóm, có điều chỉnh theo góp ý	dùng được
-------------------	--------------------------	----------------------	---	-----------

Cách sử dụng:

- GV giải thích Rubric cho tất cả SV trước khi tổ chức SV làm việc nhóm
- Mỗi SV được nhóm đánh giá bằng 1 phiếu Rubric này, nhóm cùng ký tên và gửi lại cho GV. SV vắng buổi họp đánh giá của nhóm xem như không có ý kiến về kết quả đánh giá.
- GV chấm điểm bài làm của nhóm và căn cứ vào kết quả đánh giá của nhóm về mỗi SV để tính thành điểm riêng của SV.
- Điểm cá nhân = điểm bài làm của nhóm x kết quả nhóm đánh giá cá nhân (qui thành %)

4. Các yêu cầu, quy định đối với học phần

Tham dự lớp: đầy đủ theo quy định
Tham gia thảo luận nhóm và thuyết trình nhóm: đầy đủ theo quy định
Yêu cầu về đạo đức: không có hành vi gian lận trong thi cử

VII. Giao trình/ tài liệu tham khảo

* Sách giáo trình/Bài giảng:

1. Trần Thị Thu Hương, 2024. Bài giảng Quản trị Thương mại điện tử. Bộ môn Marketing. Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh. Học viện Nông nghiệp Việt Nam.

* Tài liệu tham khảo khác:

1. Trần Hữu Cường, 2017. Bài giảng chiến lược quảng bá. Bộ môn Marketing. Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh. Học viện Nông nghiệp Việt Nam.
2. Dave Chaffey, 2018. E-Business and E-Commerce Management. Strategy, Implementation and Practice. FT Prentice Hall. Pearson Education Limited. Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JF England. WW. Pearsoned.co.uk
3. Dawn Iacobucci, Randall Shannon, Nicholas Grigoriou, 2015. Marketing Management in Asian. Cengage Learning Asia Pte Ltd. Singapore.
4. Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom, 2010. Effective Public Relations. Prentice Hall; 12 edition.

VIII. Nội dung chi tiết của học phần

Tuần	Nội dung	KQHTMB của học phần
Phần 1: Tổng quan quản trị thương mại điện tử		
1	Chương 1: Tổng quan quản trị thương mại điện tử	

Tư vấn	Nội dung	KQHTMB của học phần	A/Các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết: 1.1. Khái niệm thương mại điện tử, quản trị thương mại điện tử 1.2. Phân tích thị trường quản trị thương mại điện tử 1.3. Môi trường kinh doanh điện tử	K1, K7	K1, K3, K4, K5, K6, K7
			B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) Tìm hiểu cơ sở hạ tầng cho kinh doanh thương mại điện tử	K1, K3, K4, K5, K6, K7	
			Phần 2: Chiến lược quản trị thương mại điện tử		
			Chương 2: Chiến lược kinh doanh điện tử		
2			A/Các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết: 2.1. Khái niệm chiến lược và chiến lược kinh doanh điện tử 2.2. Nội dung chiến lược kinh doanh điện tử 2.3. Mối quan hệ giữa chiến lược kinh doanh điện tử với các chiến lược khác của doanh nghiệp 2.4. Quy trình xây dựng chiến lược kinh doanh điện tử 2.5. Công cụ phân tích và lựa chọn chiến lược 2.6. Tổ chức thực hiện chiến lược	K1, K7	K1, K3, K4, K5, K6, K7
			B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (15 tiết) Tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh điện tử trong một doanh nghiệp (sinh viên tự chọn lĩnh vực của doanh nghiệp)	K1, K3, K4, K5, K6, K7	
			Chương 3: Quản trị chuỗi cung ứng điện tử		
			A/Các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết: 3.1. Một số khái niệm cơ bản 3.2. Chuỗi cung ứng TMDT và quản trị chuỗi cung ứng TMDT 3.3. Các hoạt động của chuỗi cung ứng điện tử 3.4. Chức năng chuỗi cung ứng điện tử 3.5. Nghiên cứu trường hợp điển hình thành công trong ứng dụng chuỗi cung ứng điện tử	K1, K7	K1, K3, K4, K5, K6, K7
3			B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) Các trường hợp điển hình chưa thành công trong ứng dụng chuỗi cung ứng điện tử	K1, K3, K4, K5, K6, K7	
			Chương 4: Hoạt động mua sắm điện tử		
4			A/Các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết:	K1, K7	

Tuần	Nội dung	KQHTMB của học phần
5	A/Các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết: 5.1. Tác động của Internet và Web đến hoạt động marketing của doanh nghiệp 5.2. Khái niệm, bản chất, mục tiêu marketing điện tử 5.3. Marketing điện tử và marketing truyền thông 5.3. Kế hoạch marketing điện tử	K1, K7
	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) Nghiên cứu các trường hợp điển hình về các loại rủi ro trong mua sắm điện tử của doanh nghiệp (sinh viên tự chọn lĩnh vực của doanh nghiệp).	K1, K3, K4, K5, K6, K7
	Chương 5: Marketing điện tử	
	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (5 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết: 6.1. Một số khái niệm cơ bản 6.2. Nội dung quản trị sự thay đổi 6.3. Thách thức quản trị sự thay đổi 6.4. Các loại thay đổi trong kinh doanh TMDT 6.5. Lựa chọn cơ cấu tổ chức cho kinh doanh TMDT 6.6. Quản trị trị thức trong TMDT 6.7. Phân tích và thiết kế trong kinh doanh điện tử	K2, K7
	B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (15 tiết) Nghiên cứu các thức sắp xếp vị trí bộ phận TMDT trong một doanh nghiệp (sinh viên tự chọn lĩnh vực của doanh nghiệp)	K2, K3, K4, K5, K6, K7
	Chương 7: Quản trị website bán lẻ điện tử và bán lẻ trên mạng xã hội	
7	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) Nội dung giảng dạy lý thuyết:	K2, K7

Phần 3: Tổ chức thực hiện quản trị thương mại điện tử

Tuần	Nội dung	K0HTMB của học phần	8	9	Nội dung seminar/thảo luận chung cho các chương (7 tiết)		9
			A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) 8.1. Dự trữ hàng hóa trong bản lẻ điện tử 8.2. Quy trình thực hiện đơn hàng trong bản lẻ điện tử 8.3. Một số giải pháp thực hiện giao hàng 8.4. Phân phối sản phẩm số B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) Nghiên cứu các giải pháp thực hiện giao hàng thành công và chưa thành công của doanh nghiệp (sinh viên tự chọn lĩnh vực của doanh nghiệp)	A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (4 tiết) 9.1. Khái niệm vòng đời khách hàng 9.2. Vai trò và lợi ích của quản trị quan hệ khách hàng trong bản lẻ điện tử 9.3. Nội dung quản trị quan hệ khách hàng trong bản lẻ điện tử 9.4. Một số giải pháp quản trị quan hệ khách hàng trong bản lẻ điện tử B/Các nội dung cần tự học ở nhà: (12 tiết) Nghiên cứu các trường hợp thành công và chưa thành công trong quản trị quan hệ khách hàng trong bản lẻ điện tử (sinh viên tự chọn lĩnh vực của doanh nghiệp)		A/Tóm tắt các nội dung chính trên lớp: (7 tiết) - Các nhóm trình bày theo chủ đề được phân công - Thảo luận, đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi	K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7

IX. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần

- Phòng học: đủ bàn ghế, đảm bảo yên tĩnh, mát về mùa hè, ấm vào mùa đông
- Phương tiện phục vụ giảng dạy: máy chiếu, micro, internet
- Các phương tiện khác: bảng, phòng, phần (bút)
- E- learning

Hà Nội, ngày 25 tháng 6 năm 2024

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

KT. GIẢNG ĐỌC
PHỔ GIẢNG ĐỌC

(Ký và ghi rõ họ tên)



PHỔ GIẢNG ĐỌC
Phạm Văn Cường

TRƯỜNG BỘ MÔN

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

Bùi Hồng Quý

TRƯỜNG KHOA

(Ký và ghi rõ họ tên)

[Signature]

PGS.TS. Đỗ Quang Siem

PHỤ LỤC: DANH SÁCH GIẢNG VIÊN DẠY HỌC PHẦN

Họ và tên: Trần Thị Thu Hương	Học hàm, học vị: GVC.TS
Địa chỉ cơ quan: Khoa Kế toán và QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam	Điện thoại liên hệ: 0973295812
Email: ttthuonng@vnua.edu.vn	Trang web: https://khoaaketuan.vnua.edu.vn/
Cách liên lạc với giảng viên: Thư điện tử hoặc điện thoại	

Họ và tên: Trần Hữu Cường	Học hàm, học vị: GVCC, PGS.TS
Địa chỉ cơ quan: Khoa Kế toán và QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam	Điện thoại liên hệ: 0915268514
Email: trancuong@vnua.edu.vn	Trang web: https://khoaaketuan.vnua.edu.vn/
Cách liên lạc với giảng viên: Thư điện tử hoặc điện thoại	

Họ và tên: Vũ Thị Hằng Nga	Học hàm, học vị: GVC.TS
Địa chỉ cơ quan: Khoa Kế toán và QTKD, Học viện Nông nghiệp Việt Nam	Điện thoại liên hệ: 0984368612
Email: vtthnga@vnua.edu.vn	Trang web: https://khoaaketuan.vnua.edu.vn/
Cách liên lạc với giảng viên: Thư điện tử hoặc điện thoại	