ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
QUẢN LÝ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM
(Ban hành theo Quyết định số: 1028/QĐ-ĐHLĐXH ngày 11 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Lao động - Xã hội)

1. Tên học phần	Tên tiếng Việt: Quản lý đại lý bảo hiểm Tên tiếng Anh: INSURANCE AGENT MANAGEMENT
2. Mã học phần	QLĐL0422L
3. Trình độ đào tạo	Đại học
4. Số tín chỉ	2 (2,0)
5. Học phần tiên quyết	Nguyên lý bảo hiểm
6. Phương pháp giảng dạy	- **Giải thích cụ thể (Explicit Teaching) - TLM1**: Giảng viên hướng dẫn và giải thích cụ thể các nội dung bài học, giúp sinh viên đạt được mục tiêu học tập về kiến thức và kỹ năng;
	- **Thuyết giảng (Lecture) - TLM2**: Giảng viên thuyết trình, diễn giải: trình bày nội dung bài học, giải thích các nội dung của bài. Sinh viên lắng nghe, ghi chú lại những kiến thức mà giảng viên truyền đạt;
	- **Câu hỏi gợi mở (Inquiry) - TLM4:** Trong quá trình dạy học, giảng viên sử dụng câu hỏi gợi mở hay đặt vấn đề, dẫn dắt, hướng dẫn sinh viên từng bước trả lời từng câu hỏi. Sinh viên có thể tham gia thảo luận theo nhóm để cùng nhau giải quyết các vấn đề đặt ra;
	- **Bài tập ở nhà (Work Assignment) – TLM15:** Theo phương pháp này, người học được giao nhiệm vụ làm việc ở nhà với nội dung và yêu cầu do giảng viên đặt ra. Thông qua hoàn thành các nhiệm vụ được giao ở nhà này, người học được tự học, cũng như đạt được những nội dung về kiến thức cũng như kỹ năng theo yêu cầu.
7. Đơn vị quản lý học phần	Khoa Bảo hiểm

8. Mục tiêu của học phần

Mục tiêu	Mô tả mục tiêu	CĐR của CTĐT	TĐNL
G1	+ Sinh viên nắm chắc khái niệm và các nguyên tắc cơ bản, cơ sở kỹ thuật của bảo hiểm + Nắm được khái niệm đại lý, tiêu chuẩn, yêu cầu của đại lý. Phân biệt được quyền và nghĩa vụ của đại lý bảo hiểm nhân thọ + Diễn giải được quy trình khai thác bảo hiểm nhân	PLO4 PLO5 PLO6 PLO7	Bậc 3/6

	thọ + Nắm được nội dung công tác tuyển dụng và đào tạo đại lý bảo hiểm nhân thọ		
G2	+ Nhớ được nhiệm vụ và đạo đức nghề nghiệp của một đại lý vận dụng vào công việc sau này + Có khả năng phân tích được nội dung các bước trong quy trình khai thác bảo hiểm nhân thọ của một đại lý, liên hệ để khai thác sản phẩm bảo hiểm nhân thọ. + Phân tích được kết quả hiệu quả hoạt động của một đại lý, từ đó đánh giá được chất lượng của công tác tuyển dụng, đào tạo, phát triển đại lý	PLO9 PLO10	Bậc 3/6
G3	+ Sinh viên có đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp; có tinh thần cầu thị, chủ động sáng tạo; có ý thức và năng lực tự học, tự tiếp cận, nghiên cứu độc lập và lĩnh hội những kiến thức liên quan đến nội dung của học phần.	PLO11 PLO12	Bậc 3/6

1. Chuẩn đầu ra của học phần (các mục tiên hay CĐR của môn học và mức độ giảng dạy I,T,U; Mô tả CĐR bao gồm các động từ chủ động, các chủ đề CĐR cấp độ 4 (Gx.x) và bối cảnh cụ thể; Mức độ I (Introduce): giới thiệu, T (Teach): dạy, U (Utilize): sử dụng

CĐR	Mô tả chuẩn đầu ra	Mức độ giảng dạy (I,T,U)
CLO1	Nắm được các kiến thức cơ bản về bảo hiểm, khái niệm đại lý bảo hiểm, quyền nghĩa vụ, tiêu chuẩn, yêu cầu, nhiệm vụ, đạo đức của đại lý bảo hiểm, thù lao của đại lý, nội dung hỗ trợ và giám sát đại lý.	I, T
CLO2	Nắm được vai trò của đại lý bảo hiểm nhân thọ, nắm được nội dung các bước trong quy trình khai thác một sản phẩm bảo hiểm nhân thọ của đại lý bảo hiểm, nội dung công tác lập kế hoạch quản lý đại lý, tuyển dụng, đào tạo và phát triển đại lý.	I,T,U
CLO3	Phân tích được các công việc cần làm trong từng bước khai thác, vận dụng để khai thác được sản phẩm bảo hiểm tại các doanh nghiệp bảo hiểm sau này	I,T,U
CLO4	Có khả năng vận dụng kiến thức đã học phân tích, đánh giá công tác tuyển dụng, đào tạo, phát triển đại lý bảo hiểm của một doanh nghiệp bảo hiểm bất kỳ	U
CLO5	Có đạo đức nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội phù hợp; tự học, tự tiếp cận, nghiên cứu độc lập và lĩnh hội những kiến thức liên quan đến nội dung của học phần	U

2. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Học phần cung cấp những kiến thức sau: Khái quát chung về bảo hiểm; Những

vấn đề cơ bản về đại lý bảo hiểm; Quy trình khai thác bảo hiểm; Lập kế hoạch, tuyển dụng, đào tạo và phát triển đại lý.				
3. Kế hoạch và nội dung giảng dạy				
Tuần/ Buổi	**Nội dung**	**CĐR Môn học**	**Hoạt động dạy và học**	**Bài đánh giá**
1 - 3	**CHƯƠNG I: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ BẢO HIỂM**			AM1 AM4 AM7
	1.1 Lịch sử hình thành và vai trò của bảo hiểm 1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển bảo hiểm 1.1.2 Vai trò của bảo hiểm **1.2 Khái niệm, thuật ngữ cơ bản của bảo hiểm** 1.1.3 Khái niệm bảo hiểm 1.1.4 Một số thuật ngữ cơ bản của bảo hiểm **1.3 Các nguyên tắc cơ bản của bảo hiểm** 1.3.1 Nguyên tắc số đông bù số ít 1.3.2 Nguyên tắc rủi ro có thể được bảo hiểm 1.3.3 Nguyên tắc phân tán rủi ro 1.3.4 Nguyên tắc trung thực tuyệt đối 1.3.5 Nguyên tắc quyền lợi có thể được bảo hiểm 1.3.6 Nguyên tắc bồi thường 1.3.7 Nguyên tắc thế quyền 1.3.8 Nguyên tắc khoán	CLO1 CLO5	TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, đặt câu hỏi gợi mở nhớ lại kiến thức cũ **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi	AM1 AM4 AM7
4 - 12	**CHƯƠNG II: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM**			AM1 AM4 AM7
	2.1 Khái niệm, phân loại và vai trò của đại lý bảo hiểm 2.1.1 Khái niệm và phân loại đại lý bảo hiểm 2.1.2 Vai trò của đại lý bảo hiểm **2.2 Tiêu chuẩn và yêu cầu của**	CLO1 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, giải thích cụ thể, đặt câu hỏi gợi mở **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi.	AM1 AM4 AM7

	đại lý 2.2.1 Tiêu chuẩn đại lý 2.2.2 Yêu cầu của đại lý **2.3 Quyền lợi và nghĩa vụ của đại lý** 2.3.1 Quyền lợi của đại lý 2.3.2 Nghĩa vụ của đại lý			
	2.4 Nhiệm vụ của đại lý 2.4.1 Bán các sản phẩm bảo hiểm 2.4.2 Ký kết hợp đồng bảo hiểm 2.4.3 Thu phí bảo hiểm và cấp biên lai hoặc các giấy tờ khác 2.4.4 Chăm sóc khách hàng 2.4.5 Giải quyết chi trả bảo hiểm cho khách hàng khi được ủy quyền 2.4.6 Thuyết phục khách hàng tái tục hợp đồng bảo hiểm 2.4.7 Các nhiệm vụ khác	CLO1 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, đặt câu hỏi gợi mở, cho ví dụ minh họa **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi, giải quyết ví dụ minh họa	AM1 AM4 AM7
	2.5 Đạo đức nghề nghiệp của đại lý bảo hiểm nhân thọ 2.5.1 Quan tâm đến quyền lợi của khách hàng 2.5.2 Không cung cấp thông tin sai lệch 2.5.3 Bảo mật thông tin của khách hàng 2.5.4 Tuân thủ các quy định trong quá trình thiết lập hợp đồng 2.5.5 Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo 2.5.6 Đoàn kết và giúp đỡ đồng nghiệp, trung thành với doanh nghiệp bảo hiểm. 2.5.7 Có thái độ bình đẳng trong cạnh tranh	CLO1 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, đặt câu hỏi gợi mở, cho ví dụ minh họa **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi, giải quyết ví dụ	AM1 AM4 AM7
13 - 18	**CHƯƠNG III: QUY TRÌNH KHAI THÁC BẢO HIỂM**			AM1 AM4 AM7
	3.1 Xác định khách hàng tiềm năng 3.1.1 Khách hàng có nhu cầu	CLO2 CLO3 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4, TLM15 **Dạy:** Thuyết giảng nội	AM1 AM4 AM7

	bảo hiểm 3.1.2 Khách hàng có khả năng tài chính 3.1.3 Khách hàng là đối tượng có thể nhận bảo hiểm 3.1.4 Khách hàng có thể tiếp xúc được **3.2 Hẹn gặp khách hàng, tiếp xúc và giới thiệu sản phẩm** 3.2.1 Hẹn gặp khách hàng 3.2.2 Tiếp xúc và giới thiệu sản phẩm		dung chính, giải thích cụ thể, câu hỏi gợi mở. **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi.	
	3.3 Thuyết phục khách hàng và chốt hợp đồng bảo hiểm 3.3.1 Thuyết phục khách hàng 3.3.2 Chốt hợp đồng bảo hiểm **3.4 Bàn giao hợp đồng cho khách hàng** **3.5 Dịch vụ sau bán hàng** 3.5.1 Vai trò của dịch vụ sau bán hàng 3.5.2 Nội dung dịch vụ sau bán hàng	CLO2 CLO3 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, giải thích cụ thể, câu hỏi gợi mở. **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi.	AM1 AM4 AM7
1 9 - 30	**CHƯƠNG IV: LẬP KẾ HOẠCH, TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO, PHÁT TRIỂN ĐẠI LÝ**			AM1 AM4 AM7
	4.1 Lập kế hoạch quản lý đại lý 4.1.1 Sự cần thiết phải lập kế hoạch quản lý đại lý 4.1.2 Nội dung của lập kế hoạch quản lý đại lý	CLO2 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, đặt câu hỏi gợi mở **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi	AM1 AM4 AM7
	4.2 Tuyển dụng, đào tạo và phát triển đại lý 4.2.1 Tuyển dụng đại lý 4.2.2 Đào tạo đại lý	CLO2 CLO4 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, giải thích cụ thể, câu hỏi gợi mở **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi	AM1 AM4 AM7
	4.2.3 Phát triển đại lý 4.2.4 Đánh giá hoạt động của đại lý	CLO2 CLO4 CLO5	TLM1, TLM2, TLM4, TML15 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, giải thích cụ thể, câu hỏi gợi mở	AM1 AM4 AM7

			Học: Nghe giảng, trả lời câu hỏi	
	Bài kiểm tra quá trình	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5	Phát đề kiểm tra/ Làm bài kiểm tra	AM4
	4.3 Thù lao, hỗ trợ và giám sát đại lý 4.3.1 Thù lao của đại lý 4.3.2 Chính sách hỗ trợ đại lý 4.3.3 Giám sát sự tuân thủ của đại lý	CLO1 CLO5	TLM2, TLM4 **Dạy:** Thuyết giảng nội dung chính, câu hỏi gợi mở **Học:** Nghe giảng, trả lời câu hỏi	AM1 AM4 AM7
Tổng cộng: 30 tiết				

4. Phương pháp đánh giá	**Điểm thành phần**	**Bài đánh giá**	**CĐR môn học**	**Tỷ lệ**
	A1. Điểm ý thức (10%)	AM1 Chuyên cần	CLO5	10%
	A2. Điểm giữa kỳ (30 %)	AM4 Bài kiểm tra các nhân trên lớp	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5	30%
	A3. Điểm cuối kỳ (60 %): Bài thi hết môn	AM7 Viết báo cáo	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5	60%

5. Tài liệu phục vụ học phần	Tài liệu/giáo trình chính	[1] Nguyễn Văn Định (2007), *Bảo hiểm thương mại*. NXB Lao động – Xã hội. [2] Nguyễn Văn Định (2009), *Quản trị kinh doanh bảo hiểm*, NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân. [3] Đoàn Minh Phụng (2010), *Giáo trình bảo hiểm nhân thọ*, NXB Tài chính.
	Tài liệu tham khảo/ bổ sung	[4] Bộ bài tập quản lý đại lý (tài liệu lưu hành nội bộ)
	Trang Web/CDs tham khảo	

6. Hướng dẫn sinh viên tự học	**Nội dung**	**Số tiết**	**Nhiệm vụ của Người học**
	BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ BẢO HIỂM **1.1 Lịch sử hình thành và vai trò của bảo hiểm** 1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển bảo hiểm	03 tiết	Đọc lại nội dung chương 1 có trong chương I tài liệu số 1

	1.1.2 Vai trò của bảo hiểm **1.2 Khái niệm, thuật ngữ cơ bản của bảo hiểm** 1.2.1 Khái niệm bảo hiểm 1.2.2 Một số thuật ngữ cơ bản của bảo hiểm **1.3 Các nguyên tắc cơ bản của bảo hiểm** 1.3.1Nguyên tắc số đông bù số ít 1.3.2 Nguyên tắc rủi ro có thể được bảo hiểm 1.3.3 Nguyên tắc phân tán rủi ro 1.3.4 Nguyên tắc trung thực tuyệt đối 1.3.5 Nguyên tắc quyền lợi có thể được bảo hiểm 1.3.6 Nguyên tắc bồi thường 1.3.7 Nguyên tắc thế quyền 1.3.8 Nguyên tắc khoán		
	BÀI 2: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM **2.1 Khái niệm, phân loại và vai trò của đại lý bảo hiểm** 2.1.1 Khái niệm và phân loại đại lý bảo hiểm 2.1.2 Vai trò của đại lý bảo hiểm **2.2 Tiêu chuẩn và yêu cầu của đại lý** 2.2.1 Tiêu chuẩn đại lý 2.2.2 Yêu cầu của đại lý **2.3 Quyền lợi và nghĩa vụ của đại lý** 2.3.1 Quyền lợi của đại lý 2.3.2 Nghĩa vụ của đại lý **2.4 Nhiệm vụ của đại lý** 2.4.1 Bán các sản phẩm bảo hiểm 2.4.2 Ký kết hợp đồng bảo hiểm 2.4.3 Thu phí bảo hiểm và cấp biên lai hoặc các giấy tờ khác 2.4.4 Chăm sóc khách hàng 2.4.5 Giải quyết chi trả bảo hiểm cho khách hàng khi được ủy quyền 2.4.6 Thuyết phục khách hàng tái tục hợp đồng bảo hiểm 2.4.7 Các nhiệm vụ khác **2.5 Đạo đức nghề nghiệp của đại lý bảo hiểm nhân thọ** 2.5.1 Quan tâm đến quyền lợi của khách	09 tiết	Đọc trước nội dung chương 2 có trong chương V tài liệu số 2, chương IV tài liệu số 3

	hàng 2.5.2 Không cung cấp thông tin sai lệch 2.5.3 Bảo mật thông tin của khách hàng 2.5.4 Tuân thủ các quy định trong quá trình thiết lập hợp đồng 2.5.5 Phục vụ khách hàng tận tình, chu đáo 2.5.6 Đoàn kết và giúp đỡ đồng nghiệp, trung thành với doanh nghiệp bảo hiểm. 2.5.7 Có thái độ bình đẳng trong cạnh tranh		
	BÀI 3: QUY TRÌNH KHAI THÁC BẢO HIỂM **3.1 Xác định khách hàng tiềm năng** 3.1.1 Khách hàng có nhu cầu bảo hiểm 3.1.2 Khách hàng có khả năng tài chính 3.1.3 Khách hàng là đối tượng có thể nhận bảo hiểm 3.1.4 Khách hàng có thể tiếp xúc được **3.2 Hẹn gặp khách hàng, tiếp xúc và giới thiệu sản phẩm** 3.2.1 Hẹn gặp khách hàng 3.2.2 Tiếp xúc và giới thiệu sản phẩm **3.3 Thuyết phục khách hàng và chốt hợp đồng bảo hiểm** 3.3.1 Thuyết phục khách hàng 3.3.2 Chốt hợp đồng bảo hiểm **3.4 Bàn giao hợp đồng cho khách hàng** **3.5 Dịch vụ sau bán hàng** 3.5.1 Vai trò của dịch vụ sau bán hàng 3.5.2 Nội dung dịch vụ sau bán hàng	06 tiết	Đọc trước nội dung chương 3 có trong chương III tài liệu số 3 Làm bài tập trong tài liệu số 4
	BÀI 4: LẬP KẾ HOẠCH, TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO, PHÁT TRIỂN ĐẠI LÝ **4.1 Lập kế hoạch quản lý đại lý** 4.1.1 Sự cần thiết phải lập kế hoạch quản lý đại lý 4.1.2 Nội dung của lập kế hoạch quản lý đại lý **4.2 Tuyển dụng, đào tạo và phát triển đại lý** 4.2.1 Tuyển dụng đại lý 4.2.2 Đào tạo đại lý 4.2.3 Phát triển đại lý 4.2.4 Đánh giá hoạt động của đại lý	12 tiết	- Đọc trước nội dung chương 4 có trong chương V tài liệu số 2 Làm bài tập trong tài liệu số 4

	4.3 Thù lao, hỗ trợ và giám sát đại lý 4.3.1 Thù lao của đại lý 4.3.2 Chính sách hỗ trợ đại lý 4.3.3 Giám sát sự tuân thủ của đại lý		
7. Đội ngũ giảng viên giảng dạy	**Họ và tên**	**Học hàm, học vị**	**Chuyên môn**
	Nguyễn Thị Hữu Ái	Thạc sĩ	Kinh tế
	Tô Thị Hồng	Thạc sĩ	Kinh tế bảo hiểm
	Nguyễn Thị Thía	Thạc sĩ	Kinh tế
	Trần Ngọc Hà	Thạc sĩ	Kinh tế bảo hiểm
	Đào Hồng Chuyên	Thạc sĩ	Kinh tế
	Lê Duy Khánh	Thạc sĩ	Tài chính
	Tôn Thất Viên	Tiến sĩ	Tài chính
	Hoàng Võ Hằng Phương	Thạc sĩ	Tài chính
	Nguyễn Thị Hải Âu	Thạc sĩ	Tài chính
	Phạm Thị Tường Vi	Thạc sĩ	Tài chính

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Hà Xuân Hùng