

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Ngành đào tạo: Kinh tế

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 900/QĐ-ĐHTB, ngày 07/12/2017)

**1. Tên học phần:** Kỹ năng giao tiếp và đàm phán

**2. Số tín chỉ:** 2 (2,0,4)

**4. Trình độ:** Cho sinh viên năm thứ 2

**4. Phân bổ thời gian**

- **Lên lớp: 30 tiết** (2 tiết lên lớp/tuần)

Lý thuyết: 16 tiết

Seminar/ Thảo luận: 12 tiết

Kiểm tra: 1tiết; Số bài kiểm tra định kỳ: 2 bài

- **Tự học: (30 x 2) = 60 giờ**

**5. Điều kiện tiên quyết:** Không

**6. Mục tiêu của học phần**

Sau khi hoàn tất học phần sinh viên có khả năng:

*6.1. Về kiến thức*

- Nắm vững những lý luận cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là các kỹ năng giao tiếp và đàm phán

- Sinh viên nhận thức đúng về tầm quan trọng, vai trò của giao tiếp và đàm phán trong hoạt động kinh tế

*6.2. Về kỹ năng*

- Rèn luyện kỹ năng nói, kỹ năng viết, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi, kỹ năng đàm phán...

- Có khả năng vận dụng những kiến thức, kỹ năng về giao tiếp trong cuộc sống, học tập, và trong công việc kinh doanh đạt hiệu quả hơn.

*6.3. Về năng lực tự chủ và tự chịu trách nhiệm:*

- Có thái độ làm việc tích cực, độc lập.

- Thái độ hợp tác, chia sẻ khi làm việc nhóm.

**7. Mô tả tóm tắt nội dung học phần**

Nội dung học phần này đề cập đến những kiến thức cơ bản liên quan các kỹ năng giao tiếp cơ bản cho sinh viên đặc biệt là kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh như: Kỹ năng nói, kỹ năng viết, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời,...

**8. Nhiệm vụ của sinh viên**

Tham dự học, thảo luận, kiểm tra theo Quyết định số 17/VBHN-BGD&ĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ, qui chế học vụ hiện hành của trường Đại học Thái Bình.

- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.

- Tham gia đầy đủ 02 bài kiểm tra, 01 bài tiểu luận và dự thi kết thúc học phần

- Tự học: Nghiên cứu tài liệu và làm bài tập thảo luận trước khi đến lớp theo yêu cầu của giảng viên.

- Khác: Theo yêu cầu của giảng viên.

## 9. Tài liệu học tập

### - Giáo trình chính:

[1] Tập bài giảng Kỹ năng giao tiếp và đàm phán - Trường Đại học Thái Bình (tài liệu lưu hành nội bộ).

[2] Hệ thống câu hỏi thảo luận, câu hỏi ôn tập Kỹ năng giao tiếp và đàm phán - Trường Đại học Thái Bình (tài liệu lưu hành nội bộ).

### - Sách tham khảo:

[3] Nguyễn Văn Thụy, *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, Trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh.

[4] TS. Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, 2003.

[5] Bộ môn phát triển kỹ năng, *Kỹ năng giao tiếp và làm việc theo nhóm*, Trường Đại học Thủy lợi

[6] PGS.TS Đặng Đình Bôi: *Bài giảng Kỹ năng giao tiếp* - Trường Đại học Nông lâm TP.HCM.

## 10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

### 10.1. Tiêu chí đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học/Tổng số tiết, số bài tập đã làm/tổng số bài tập được giao 10%	10%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ và tiểu luận môn học	+ 2 bài kiểm tra viết 1 tiết trên lớp. + 1 bài tiểu luận môn học	30%	
3	Thi kết thúc học phần	+ Thi viết (60')	60%	

### 10.2. Cách tính điểm:

- Sinh viên không tham gia đủ 80% số tiết học trên lớp không được thi.

- Điểm thành phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

- Điểm kết thúc học phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

## 11. Thang điểm: 10

## 12. Hình thức và nội dung từng phần

Hình thức tổ chức dạy học (HTTC DH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
<i>Nội dung tuần 1</i>				
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP</b>				
Lý thuyết	<b>BÀI MỞ ĐẦU</b> 1. Sự cần thiết của môn học 2. Mục đích môn học 3. Cấu trúc môn học 4. Phương pháp tiếp cận môn học <b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP</b>	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính. Bài mở đầu Chương 1 (1.1; 1.2; 1.3) - Làm câu hỏi thảo	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	<p>1.1. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI GIAO TIẾP</p> <p>1.1.1. Khái niệm</p> <p>1.1.2. Phân loại giao tiếp</p> <p>1.2. MÔ HÌNH GIAO TIẾP</p> <p>1.3. VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP</p> <p>1.3.1. Trao đổi thông tin</p> <p>1.3.2. Trao đổi tình cảm</p> <p>1.3.3. Giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của con người</p> <p>1.3.4. Vai trò của giao tiếp trong các lĩnh vực khác của cuộc sống</p>		luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Vai trò của giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày	1	Thảo luận về các tình huống giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày => vai trò của giao tiếp	
<i>Nội dung tuần 2</i>				
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>1.4. NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP</p> <p>1.4.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp</p> <p>1.4.2. Các nguyên tắc giao tiếp</p> <p>1.5. CÁC PHONG CÁCH GIAO TIẾP</p> <p>1.5.1. Khái niệm phong cách giao tiếp</p> <p>1.5.2. Các loại phong cách giao tiếp</p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị và đọc trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính.</li> <li style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></li> <li>Chương 1 (1.4; 1.5)</li> <li>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</li> </ul>	
Thảo luận	Nguyên tắc giao tiếp và phong cách giao tiếp	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 3</i>				
<b>Chương 2: CẤU TRÚC CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP</b>				
Lý thuyết	<p>2.1. TIỀN TRÌNH GIAO TIẾP</p> <p>2.1.1. Thiết kế thông điệp</p> <p>2.1.2. Những trở ngại trong giao tiếp</p> <p>2.2. HOÀN THIÊN GIAO TIẾP</p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính.</li> <li style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></li> <li>Chương 2 (2.1; 2.2)</li> </ul>	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr19-tr25). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Những tình huống giao tiếp không hiệu quả => rút ra bài học	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<b>Nội dung tuần 4</b>				
<b>Chương 2: CẤU TRÚC CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP (tiếp)</b>				
Lý thuyết	2.3. PHƯƠNG THỨC GIAO TIẾP 2.3.1. <i>Giao tiếp bằng ngôn ngữ</i> 2.3.2. <i>Giao tiếp phi ngôn ngữ</i>	1	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 2 (2.3) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr25-tr31). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành các tình huống giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<b>Nội dung tuần 5</b>				
<b>Chương 3: CƠ SỞ CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP</b>				
Lý thuyết	3.1. CƠ SỞ TÂM LÝ 3.1.1. <i>Động cơ hành động</i> 3.1.2. <i>Vô thức</i> 3.1.3. <i>Các cơ chế tự vệ</i> 3.1.4. <i>Thế giới quan</i> 3.1.5. <i>Cảm xúc</i> 3.1.6. <i>Tính cách</i> 3.1.7. <i>Tính khí</i> 3.2. CƠ SỞ VĂN HÓA 3.2.1. <i>Nền văn hóa</i> 3.2.2. <i>Bản sắc dân tộc</i>	1	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 3 (3.1; 3.2) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr32-tr43) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]Thảo luận	
Thảo luận	- So sánh văn hóa của người Việt Nam với người phương Tây	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	- Giải quyết bài tập tình huống liên quan đến yếu tố tâm lý, văn hóa tác động tới quá trình giao tiếp			
<i>Nội dung tuần 6</i>				
<b>Chương 3: CƠ SỞ CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP (tiếp)</b>				
Lý thuyết	3.3. CƠ SỞ XÃ HỘI 3.3.1. Nhóm xã hội 3.3.2. Gia đình 3.3.3. Vị trí xã hội 3.3.4. Hệ giá trị và chuẩn mực hành vi	<b>1</b>	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 3 (3.3) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr32-tr43) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	- Giải quyết bài tập tình huống liên quan đến yếu tố tâm lý, văn hóa tác động tới quá trình giao tiếp - Hướng dẫn SV chuẩn bị thực hành các kỹ năng giao tiếp	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 7</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ</b>				
Lý thuyết	4.1. HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI 4.1.1. Giới thiệu về hoạt động thương mại 4.1.2. Đặc điểm của hoạt động thương mại 4.1.3. Nguyên tắc hoạt động thương mại 4.2. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP 4.2.1. Kỹ năng nghe và lắng nghe 4.2.1.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe và lắng nghe 4.2.1.2. Những lợi ích của kỹ năng nghe và lắng nghe 4.2.1.3. Những rào cản	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính <b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.1; 4.2.1) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr44-tr50). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	<i>4.2.1.4. Nghe và lắng nghe có hiệu quả</i>			
Thảo luận Thảo luận	Thực hành kỹ năng lắng nghe hiệu quả	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<b>Nội dung tuần 8</b>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ (tiếp)</b>				
Lý thuyết	4.2.2. Kỹ năng nói và thuyết trình <i>4.2.2.1. Khái niệm nói và thuyết trình</i> <i>4.2.2.2. Vai trò của nói và thuyết trình</i> <i>4.2.2.3. Phi ngôn từ trong nói và thuyết trình</i> <i>4.2.2.4. Ngôn từ nói và thuyết trình</i> <i>4.2.2.5. Các phong cách nói và những sai lầm trong khi nói làm giảm hiệu quả giao tiếp</i>	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.2.2) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] và [5] <b>Tài liệu [3]</b> (từ tr51-tr53 và tr75-tr86) <b>Tài liệu [5]</b> (tr29-tr40) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Kiểm tra - đánh giá	Nội dung chương 1,2,3,4	<b>1</b>	Kiến thức đã học + Kiến thức thực tế	
<b>Nội dung tuần 9</b>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ (tiếp)</b>				
Lý thuyết	4.2.2.6. Chuẩn bị bài nói <i>4.2.2.7. Kỹ năng thuyết trình, trình bày</i> 4.2.3. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại <i>4.2.3.1. Trả lời điện thoại</i> <i>4.2.3.2. Gọi điện thoại</i> <i>4.2.3.3. Kết thúc cuộc nói điện thoại</i>	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.2.2; 4.2.3) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr53-tr57) Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời trong giao tiếp	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<b>Nội dung tuần 10</b>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ (tiếp)</b>				
Lý thuyết	4.2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước:	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	<p>4.2.4.1. Hãy làm cho công việc cung cấp thông tin trở thành niềm vui của người khác</p> <p>4.2.4.2. Hãy bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời</p> <p>4.2.4.3. Các loại câu hỏi</p> <p>4.2.5. Kỹ năng phản hồi trong giao tiếp</p>		<p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</p> <p><b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.2.4, 4.2.5)</p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [6] (từ tr11-tr16)</p> <p>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</p>	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng đặt câu hỏi và phản hồi trong giao tiếp	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 11</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>4.2.6. Kỹ năng viết</p> <p>4.2.6.1. Khái niệm, tầm quan trọng của viết</p> <p>4.2.6.2. Quá trình viết một văn bản</p> <p>4.2.6.3. Viết báo cáo khoa học</p> <p>4.2.7. Kỹ năng làm việc theo nhóm</p> <p>4.2.7.1. Khái niệm</p> <p>4.2.7.2. Ý nghĩa của làm việc nhóm</p> <p>4.2.7.3. Các nguyên tắc và đặc điểm làm việc nhóm</p> <p>4.2.7.4. Các nhóm tính cách</p> <p>4.2.7.5. Các kỹ năng làm việc nhóm</p>	<b>1</b>	<p>- Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</p> <p><b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.2.6; 4.2.7)</p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [5] (tr21-tr28)</p> <p>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</p> <p>Thảo luận</p>	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng làm việc nhóm về viết tổng hợp báo cáo cho 1 hoạt động kinh doanh	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 12</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG KINH TẾ (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>4.2.8. Kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng</p> <p>4.2.8.1. Tại sao khách hàng lại than phiền?</p> <p>4.2.8.2. Khách hàng họ mong đợi điều gì?</p> <p>4.2.8.3. Than phiền của khách hàng là cơ hội hay nguy cơ?</p>	<b>1</b>	<p>Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</p> <p><b>Tài liệu [1]</b> Chương 4 (4.2.8, 4.2.9)</p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr59-tr64)</p>	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	4.2.8.4. <i>Xử lý những than phiền của khách hàng</i> 4.2.9. Kỹ năng từ chối lời đề nghị		- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng từ chối lời đề nghị và kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 13</i>				
<b>Chương 5: KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN</b>				
Lý thuyết	5.1. Khái niệm và các loại hình đàm phán 5.2. Nguyên tắc cơ bản đàm phán 5.3. Các kỹ năng đàm phán quan trọng 5.3.1 <i>Xác định bối cảnh đàm phán</i> 5.3.2. <i>Xác định khuôn khổ đàm phán</i> 5.3.3. <i>Xác định chiến lược, chiến thuật đàm phán</i> 5.3.4. <i>Xác định ngưỡng tối đa, ngưỡng tối thiểu đàm phán</i>	<b>2</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 5 (5.1; 5.2; 5.3) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ 87-tr91) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
<i>Nội dung tuần 14</i>				
<b>Chương 5: KỸ NĂNG ĐÀM PHÁN (tiếp)</b>				
Lý thuyết	5.4. Các hình thức đàm phán 5.5. Các bước đàm phán 5.6. Một số lưu ý khi đàm phán	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> Chương 5 (5.4; 5.5; 5.6) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr92-tr97) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Xây dựng nội dung cuộc đàm phán	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
<i>Nội dung tuần 15:</i>				
<b>Ôn tập, giải đáp thắc mắc, hoàn thiện tiểu luận học phần</b>				
Lý thuyết	Hệ thống ôn tập, giải đáp thắc mắc	<b>1</b>	- Củng cố kiến thức học phần	
Kiểm tra - đánh giá	Kiểm tra đánh giá kết thúc học phần	<b>1</b>	Kiến thức đã học + kiến thức thực tiễn	

**Trưởng khoa**  
(*Đã ký*)

**Trưởng bộ môn**  
(*Đã ký*)

**Phạm Thị Ánh Nguyệt**

**Phạm Thị Ánh Nguyệt**