

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Ngành đào tạo: Đại học Quản trị kinh doanh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 640/QĐ-ĐHTB, ngày 14 tháng 12 năm 2019 của  
Hiệu trưởng trường Đại học Thái Bình)

**1. Tên học phần:** Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh Mã học phần: 0101000635

**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: 15 tiết

Seminar /Thảo luận: 13 tiết

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

Hoàn thiện tiểu luận học phần: 1 tiết

- **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 giao tiếp trong kinh doanh.

- Sinh viên nhận thức đúng về tầm quan trọng, vai trò của giao tiếp trong kinh doanh.

*6.2. Về kỹ năng*

- Rèn luyện kỹ năng nói, kỹ năng viết, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng trình bày trước đám đông, kỹ năng phỏng vấn và trả lời phỏng vấn...

- Có khả năng vận dụng những kiến thức, kỹ năng về giao tiếp trong cuộc sống, học tập, và công việc, KD 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 1 bài kiểm tra, 1 điểm tiểu luận, 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] TS. Nguyễn Văn Hùng, Kỹ năng giao tiếp kinh doanh, NXB Kinh tế TP Hồ Chí Minh, 2018

#### **- Sách tham khảo:**

[2] Trường Đại học Thái Bình (2018), Hệ thống câu hỏi thảo luận, câu hỏi ôn tập Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh (tài liệu lưu hành nội bộ), Vũ Thị Vân

[3] Trường Đại học Thái Bình (2018), Tập bài giảng Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh (Lưu hành nội bộ), Vũ Thị Vân

[4] TS. Trịnh Quốc Trung (2010), *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Phương Đông, Cà Mau

[5] Dương Thị Liễu (2018), *Kỹ năng thuyết trình*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội

### **10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên**

Thực hiện theo Quyết định số 17/VBHN ngày 15/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hợp nhất Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT và Thông tư số 57/2012/TT- BGDĐT về “Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ”; Quyết định số 337/QĐ - ĐHTB ngày 15 tháng 7 năm 2019 của trường Đại học Thái Bình ban hành “Quy chế đào tạo Đại học theo hệ thống tín chỉ tại trường Đại học Thái Bình”.

<b>STT</b>	<b>Điểm thành phần</b>	<b>Quy định</b>	<b>Trọng số</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Điểm đánh giá giảng viên	Đánh giá nhận thức, thái	10%	

		độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.		
2	Điểm kiểm tra định kỳ	01 bài kiểm tra viết 1 tiết trên lớp.	15%	
3	Tiểu luận học phần	1 điểm tiểu luận	15%	
4	Thi kết thúc học phần	+ 01 bài thi	60%	Thi: tự luận Thời gian thi 60'

**11. Thang điểm:** Sử dụng thang điểm điểm 10 cho tất cả các hình thức đánh giá trong học phần

### 12. Nội dung chi tiết học phần

Học phần bao gồm bài mở đầu và 5 chương, được phân bổ như sau:

CHƯƠNG	TÊN CHƯƠNG	LÝ THUYẾT (tiết)	Thực hành (Bài tập/ Thảo luận) (tiết)	Kiểm tra (tiết)
1	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp	2	2	
2	Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp	2	2	
3	Chương 3: Cơ sở của hoạt động giao tiếp	2	2	
4	Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh	6	5	1
5	Chương 5: Giao tiếp trong môi trường công ty	2	2	0
	Hoàn thiện tiểu luận học phần Hệ thống ôn tập, giải đáp thắc mắc, kiểm tra học phần	1	0	1
<b>Tổng cộng:</b>		<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

### 13. Hình thức và nội dung từng tuần:

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 1</i>				
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP</b>				

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
Lý thuyết	<p style="text-align: center;"><b>BÀI MỞ ĐẦU</b></p> <p>1. Sự cần thiết của môn học 2. Mục đích môn học 3. Cấu trúc môn học 4. Phương pháp tiếp cận môn học</p> <p style="text-align: center;"><b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP</b></p> <p>1.1. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI GIAO TIẾP</p> <p><i>1.1.1. Khái niệm</i> <i>1.1.2. Phân loại giao tiếp</i></p> <p>1.2. MÔ HÌNH GIAO TIẾP</p> <p>1.3 VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP</p> <p><i>1.3.1. Trao đổi thông tin</i> <i>1.3.2. Trao đổi tình cảm</i> <i>1.3.3. Giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của con người</i> <i>1.3.4. Vai trò của giao tiếp trong các lĩnh vực khác của cuộc sống</i></p>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị và đọc trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính.</li> <li>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</li> </ul>	
Thảo luận	Vai trò của giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày	<b>1</b>	Thảo luận về các tình huống giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày => vai trò của giao tiếp	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 2)	<b>4</b>	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 2</i>				
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP (tiếp)</b>				
Lý thuyết	1.4. NGUYÊN TẮC GIAO	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	TIẾP 1.4.1. <i>Khái niệm nguyên tắc giao tiếp</i> 1.4.2. <i>Các nguyên tắc giao tiếp</i> 1.5. CÁC PHONG CÁCH GIAO TIẾP 1.5.1. <i>Khái niệm phong cách giao tiếp</i> 1.5.2. <i>Các loại phong cách giao tiếp</i>		trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Nguyên tắc giao tiếp và phong cách giao tiếp	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 3)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung 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	2.1. TIỀN TRÌNH GIAO TIẾP 2.1.1. <i>Thiết kế thông điệp</i> 2.1.2. <i>Những trở ngại trong giao tiếp</i> 2.2. HOÀN THIỆN GIAO TIẾP	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] - 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	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 4)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			giảng viên	
<b>Nội dung 4 (Tuần 4)</b>				
Lý thuyết	<p>2.3. PHƯƠNG THỨC GIAO TIẾP</p> <p>2.3.1. <i>Giao tiếp bằng ngôn ngữ</i></p> <p>2.3.2. <i>Giao tiếp phi ngôn ngữ</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuẩn bị và đọc trước:</li> <li>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</li> <li style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></li> <li>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</li> <li>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</li> <li>- Thảo luận</li> </ul>	
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	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 5)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung 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	<p>3.1. CƠ SỞ TÂM LÝ</p> <p>3.1.1. <i>Động cơ hành động</i></p> <p>3.1.2. <i>Vô thức</i></p> <p>3.1.3. <i>Các cơ chế tự vệ</i></p> <p>3.1.4. <i>Thế giới quan</i></p> <p>3.1.5. <i>Cảm xúc</i></p> <p>3.1.6. <i>Tính cách</i></p> <p>3.1.7. <i>Tính khí</i></p> <p>3.2. CƠ SỞ VĂN HÓA</p> <p>3.2.1. <i>Nền văn hóa</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chuẩn bị và đọc trước:</li> <li>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</li> <li style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></li> <li>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</li> <li>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [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
	<i>3.2.2. Bản sắc dân tộc</i>		Thảo luận	
Thảo luận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- So sánh văn hóa của người Việt Nam với người phương Tây</li> <li>- Giải quyết bài tập tình huống liên quan đến yếu tố tâm lý, văn hóa tác động tới quá trình giao tiếp</li> </ul>	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 6)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<b><i>Nội dung tuần 6 Chương 3: CƠ SỞ CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP (tiếp)</i></b>				
Lý thuyết	<p>3.3. CƠ SỞ XÃ HỘI</p> <p><i>3.3.1. Nhóm xã hội</i></p> <p><i>3.3.2. Gia đình</i></p> <p><i>3.3.3. Vị trí xã hội</i></p> <p><i>3.3.4. Hệ giá trị và chuẩn mực hành vi</i></p>	1	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải quyết bài tập tình huống liên quan đến yếu tố tâm lý, văn hóa tác động tới quá trình giao tiếp</li> <li>- Hướng dẫn SV chuẩn bị thực hành các kỹ năng giao tiếp</li> </ul>	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 7)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung 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 7</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH</b>				
Lý thuyết	<p>4.1. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH</p> <p>4.1.1. Giới thiệu về hoạt động kinh doanh</p> <p>4.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh</p> <p>4.1.3. Nguyên tắc hoạt động kinh doanh</p> <p>4.2. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP</p> <p>4.2.1. Kỹ năng nghe và lắng nghe</p> <p>4.2.1.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe và lắng nghe</p> <p>4.2.1.2. Những lợi ích của kỹ năng nghe và lắng nghe</p> <p>4.2.1.3. Những rào cản</p> <p>4.2.1.4. Nghe và lắng nghe có hiệu quả</p>	<b>1</b>	<p>- Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính</p> <p style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</p> <p>Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</p>	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng lắng nghe hiệu quả	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 8)	<b>4</b>	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 8</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>4.2.2. Kỹ năng nói và thuyết trình</p> <p>4.2.2.1. Khái niệm nói và thuyết trình</p>	<b>1</b>	<p>- Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</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
	<p>4.2.2.2. Vai trò của nói và thuyết trình</p> <p>4.2.2.3. Phi ngôn từ trong nói và thuyết trình</p> <p>4.2.2.4. Ngôn từ nói và thuyết trình</p> <p>4.2.2.5. Các phong cách nói và những sai lầm trong khi nói làm giảm hiệu quả giao tiếp</p>		<p><b>Tài liệu [1]</b></p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] và [5]</p> <p>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</p>	
Kiểm tra - đánh giá	Nội dung chương 1,2,3,4	<b>1</b>	Kiến thức đã học + Kiến thức thực tế	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 9)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<p>Nội dung tuần 9</p> <p><b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH (tiếp)</b></p>				
Lý thuyết	<p>4.2.2.6. Chuẩn bị bài nói</p> <p>4.2.2.7. Kỹ năng thuyết trình, trình bày</p> <p>4.2.3. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại</p> <p>4.2.3.1. Trả lời điện thoại</p> <p>4.2.3.2. Gọi điện thoại</p> <p>4.2.3.3. Kết thúc cuộc nói điện thoại</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></p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</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 trả lời trong giao tiếp	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 10)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			giảng viên	
<i>Nội dung tuần 10</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>4.2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin</p> <p>4.2.4.1. <i>Hãy làm cho công việc cung cấp thông tin trở thành niềm vui của người khác</i></p> <p>4.2.4.2. <i>Hãy bắt đầu bằng một câu hỏi để trả lời</i></p> <p>4.2.4.3. <i>Các loại câu hỏi</i></p> <p>4.2.5. Kỹ năng phản hồi trong giao tiếp</p>	<b>1</b>	<p>- Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</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	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 11)	<b>4</b>	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 11</i>				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<p>4.2.6. Kỹ năng viết</p> <p>4.2.6.1. <i>Khái niệm, tầm quan trọng của viết</i></p> <p>4.2.6.2. <i>Quá trình viết một văn bản</i></p> <p>4.2.6.3. <i>Viết báo cáo khoa học</i></p> <p>4.2.7. Kỹ năng làm việc theo nhóm</p> <p>4.2.7.1. <i>Khái niệm</i></p> <p>4.2.7.2. <i>Ý nghĩa của làm việc nhóm</i></p>	<b>1</b>	<p>- Chuẩn bị và đọc trước:</p> <p>+ Nội dung bài học trong tài liệu chính.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tài liệu [1]</b></p> <p>+ Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3]</p> <p>- Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]</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
	4.2.7.3. Các nguyên tắc và đặc điểm làm việc nhóm 4.2.7.4. Các nhóm tính cách 4.2.7.5. Các kỹ năng làm việc nhóm		Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng làm việc nhóm về viết tổng hợp báo cáo cho 1 hoạt động kinh doanh	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 12)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung tuần 12				
<b>Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH (tiếp)</b>				
Lý thuyết	4.2.8. Kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng 4.2.8.1. Tại sao khách hàng lại than phiền? 4.2.8.2. Khách hàng họ mong đợi điều gì? 4.2.8.3 Than phiền của khách hàng là cơ hội hay nguy cơ? 4.2.8.4. Xử lý những than phiền của khách hàng 4.2.9. Kỹ năng từ chối lời đề nghị	1	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] - 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	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 13)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung tuần 13				

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
<b>Chương 5: GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG CÔNG TY</b>				
Lý thuyết	<b>5.1. GIAO TIẾP NỘI BỘ</b> 5.1.1. Các kênh giao tiếp chính thức 5.1.1.1. <i>Giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới</i> 5.1.1.2. <i>Giao tiếp từ cấp dưới lên cấp trên</i> 5.1.1.3. <i>Giao tiếp hàng ngang</i> 5.1.2. Kênh giao tiếp thân mật	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Thảo luận	Thảo luận về giao tiếp trong nội bộ doanh nghiệp/công ty	<b>1</b>	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 14)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<i>Nội dung tuần 14</i>				
<b>Chương 5: GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG CÔNG TY (tiếp)</b>				
Lý thuyết	<b>5.2. GIAO TIẾP VỚI BÊN NGOÀI</b> 5.2.1. Giao tiếp với khách hàng 5.2.1.1. <i>Tầm quan trọng của việc giao tiếp với khách hàng</i> 5.2.1.2. <i>Các dấu hiệu về quan hệ với khách hàng</i> 5.2.1.3. <i>Một số cách ứng xử với các loại khách hàng khác nhau</i> 5.2.1.4. <i>Những biện pháp xây dựng mối quan hệ với khách hàng</i> 5.2.2. Giao tiếp với nhà cung	<b>1</b>	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. <b>Tài liệu [1]</b> + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	cấp 5.2.3. Giao tiếp với cơ quan chính quyền 5.2.4. Giao tiếp với báo chí			
Thảo luận	Thảo luận về cách thức giao tiếp, cách xử lý các tình huống giao tiếp với khách hàng	1	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới (nội dung tuần 14)	4	Sinh viên chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của giảng viên	
<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	1	- Củng cố kiến thức học phần	
Kiểm tra - đánh giá	Hoàn thiện tiểu luận học phần	1	Kiến thức đã học + kiến thức thực tiễn	
Tự học	Ôn tập, hệ thống lại kiến thức	4	Sinh viên ôn tập, hệ thống kiến thức, liên hệ thực tế.	

#### 14. Nguồn lực giảng dạy học phần:

##### 14.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị:

- Phòng học: Phòng lý thuyết
- Trang thiết bị: Máy tính, máy chiếu, âm thanh

##### 14.2. Giảng viên giảng dạy:

TT	Học hàm, học vị. Họ và tên	Điện thoại	Email
1	Th.s Vũ Thị Vân	0975.296.532	<a href="mailto:vuthivan1984@gmail.com">vuthivan1984@gmail.com</a>
2	Th.s Ngô Mai Ly	0964.68.99.68	<a href="mailto:ngomaily.2011@gmail.com">ngomaily.2011@gmail.com</a>

#### 15. Các quy định chung

Cam kết của giảng viên	Giảng đúng kế hoạch giảng dạy, đúng đề cương chi tiết học phần và đúng thời lượng tiết học, thời gian quy định
Quy định về tham dự lớp học	Trang phục theo quy định của Trường, Khoa; có giáo trình, tài liệu môn học
Quy định về hành vi trong lớp học	Nghiêm túc, tích cực
Quy định về học vụ	Làm đầy đủ các yêu cầu của giảng viên.
Các quy định khác	Thực hiện đúng quy tắc ứng xử của Trường

*Thái Bình, ngày ... tháng ... năm 2019*

**TRƯỞNG KHOA**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**TRƯỞNG BỘ MÔN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**TS. Phạm Thị Ánh Nguyệt**