

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Tên học phần: Kỹ năng giao tiếp (Communication Skills)

- Mã số học phần: KT022
- Số tín chỉ học phần: 2 tín chỉ
- Số tiết học phần: 30 tiết lý thuyết

2. Đơn vị phụ trách học phần:

- Bộ môn: Quản trị kinh doanh
- Khoa: Kinh tế

3. Điều kiện:

- Điều kiện tiên quyết: Không
- Điều kiện song hành: Không

4. Mục tiêu của học phần:

Mục tiêu	Nội dung mục tiêu	CĐR CTĐT
4.1	Vận dụng các nguyên tắc giao tiếp, phong cách giao tiếp để thực hiện các giao tiếp căn bản trong cuộc sống và trong công việc	2.2.2a
4.2	Áp dụng các nguyên tắc giao tiếp vào cuộc sống và việc làm.	2.2.2a
4.3	Giao tiếp tốt giữa cá nhân với nhau, giao tiếp tốt trong tổ chức và nhóm.	2.2.2a
4.4	Không ngừng rèn luyện để hoàn thiện bản thân.	2.3a

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

CĐR HP	Nội dung chuẩn đầu ra	Mục tiêu	CĐR CTĐT
	Kiến thức		
CO1	Giải thích các nguyên tắc giao tiếp, mục đích, ý nghĩa và môi trường giao tiếp.	4.1	2.2.2a
CO2	Vận dụng các nguyên tắc giao tiếp và phong cách giao tiếp cơ bản của từng kỹ năng giao tiếp.	4.1	2.2.2a
	Kỹ năng		
CO3	Thực hiện các kỹ năng giao tiếp tốt trong cuộc sống và công việc.	4.2 4.3	2.2.2a

CĐR HP	Nội dung chuẩn đầu ra	Mục tiêu	CĐR CTĐT
	Thái độ/Mức độ tự chủ và trách nhiệm		
CO4	Ý thức được vai trò của việc giao tiếp tốt	4.4	2.3a
CO5	Rèn luyện để hoàn thiện bản thân.	4.4	2.3a

6. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Học phần giúp người học nắm vững nguyên tắc, mục đích, chức năng giao tiếp tiếp và ý nghĩa của việc giao tiếp tốt để thực hiện giao tiếp tốt và giao tiếp có văn hóa các kỹ năng cơ bản như: Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng từ chối, kỹ năng giao tiếp bằng ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, kỹ năng giao tiếp qua điện thoại và giao tiếp bằng thư tín.

7. Cấu trúc nội dung học phần:

7.1. Lý thuyết

	Nội dung	Số tiết	CĐR HP
Chương 1.	Tổng quan về hoạt động giao tiếp	6	
1.1.	Giới thiệu chung về giao tiếp	1	CO1
1.2.	Chức năng giao tiếp	1	CO1
1.3.	Ý nghĩa của hoạt động giao tiếp	1	CO1
1.4.	Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả	2	CO1
1.5.	Những thay đổi liên quan đến hoạt động giao tiếp	1	CO1
Chương 2.	Cấu trúc của hoạt động giao tiếp	4	
2.1.	Tiến trình giao tiếp	1	CO1
2.2.	Phương tiện giao tiếp	1	CO1
2.3.	Hoàn thiện giao tiếp	2	CO1, CO2
Chương 3.	Giao tiếp trong môi trường tổ chức	4	
3.1.	Giao tiếp nội bộ	1	CO1, CO2
3.2.	Giao tiếp với bên ngoài	1	CO1, CO2
3.3.	Giao tiếp trong nhóm	2	CO1, CO2
Chương 4.	Các kỹ năng giao tiếp thông dụng	12	
4.1.	Kỹ năng lắng nghe	1	CO2, CO3, CO4
4.2.	Kỹ năng sử dụng lời nói trong giao tiếp	1	CO2, CO3, CO4
4.3.	Kỹ năng đặt câu hỏi	1	CO2, CO3, CO4
4.4.	Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại	1	CO2, CO3, CO4
4.5.	Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ hình thể	1	CO2, CO3, CO4
4.6.	Kỹ năng từ chối đề nghị	1	CO2, CO3, CO4
4.7.	Kỹ năng diễn thuyết	3	CO2, CO3, CO4
4.8.	Kỹ năng giao tiếp bằng thư tín	1	CO2, CO3, CO4
4.9.	Kỹ năng viết CV, thư ứng tuyển và phỏng vấn tuyển dụng	2	CO2, CO3, CO4
Chương 5.	Văn hóa trong giao tiếp	4	
5.1.	Khái niệm		CO1
5.2.	Một số nét văn hóa giao tiếp của người Việt		CO1, CO5
5.3.	Một số nét văn hóa giao tiếp của người nước ngoài		CO1, CO5

8. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết giảng
- Thảo luận nhóm

9. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
- Thực hiện đầy đủ các bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Tham dự thi kết thúc học phần.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

10. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên:

10.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	CĐR HP
1	Điểm chuyên cần	Tham gia đầy đủ số tiết học	10%	
2	Điểm thực hành kỹ năng giao tiếp	Thể hiện các kỹ năng được phân công	40%	CO3, CO4, CO5
3	Điểm thi kết thúc học phần	- Thi viết/trắc nghiệm - Bắt buộc dự thi	50%	CO1, CO2, CO3

10.2. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.
- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định về công tác học vụ của Trường.

11. Tài liệu học tập:

Thông tin về tài liệu	Số đăng ký cá biệt
[1] Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh / Trịnh Quốc Trung (Chủ biên).- Hà Nội: Lao động - Xã hội, 2014.- 389 tr.; 24 cm.- 158.7/ Tr513	PTNT.001102, PTNT.001103
[2] Giáo trình nhập môn khoa học giao tiếp / Nguyễn Bá Minh.- Hà Nội: Đại học Sư phạm, 2018.- 140 tr.; 21 cm, 9786045434741.- 302.2/ M312	SP.023571
[3] Kỹ năng giao tiếp & thương lượng trong kinh doanh / Thái Trí Dũng Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh.- Tái bản lần thứ 2.- Hà Nội: Thống kê, 2007.- 307 tr.; 21cm.- 158.1/ D513	MOL.021437
[4] Excellence in business communication / John V. Thill, Courtland L. Bovée.- 20th ed., global edition.- Boston: Pearson, 2017.- 671 p.: ill. (colour), maps (colour); 28 cm - Includes indexes., 9781292156651.- 658.45/ T441	KT.015756, MON.060055, MOL.083618, KT.015754, KT.015755

12. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp 1.1. Giới thiệu chung 1.2. Chức năng giao tiếp 1.3. Ý nghĩa của HĐ giao tiếp 1.4. Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả. 1.5. Những thay đổi ảnh hưởng đến HĐ giao tiếp	4	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.3, Chương 1
2	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp 1.4. Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả. 1.5. Những thay đổi ảnh hưởng đến HĐ giao tiếp	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 1.4 đến 1.5, Chương 1 +Ôn lại nội dung chương 1 đã học
3	Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp 2.1. Tiến trình giao tiếp. 2.2. Phương tiện giao tiếp. 2.3. Hoàn thiện giao tiếp.	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 2.1 đến 2.2, Chương 2 +Ôn lại nội dung chương 1 đã học
4	Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp 2.3. Hoàn thiện giao tiếp.	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 2.1 đến 2.2, Chương 2 +Ôn lại nội dung chương 2 đã học
5	Chương 3: Giao tiếp trong môi trường tổ chức. 3.1 Giao tiếp nội bộ 3.2 Giao tiếp với bên ngoài	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 4.1 đến 4.2, Chương 3 +Ôn lại nội dung chương 2 đã học
6	Chương 3: Giao tiếp trong môi trường tổ chức. 3.3 Giao tiếp nhóm	2	0	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 4.2 đến 4.2 Chương 3 +Ôn lại nội dung chương 3 đã học
7	Chương 4. Những kỹ năng giao tiếp thông dụng. 4.1. Kỹ năng lắng nghe 4.2. Kỹ năng sử dụng lời nói trong giao tiếp	2	0	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.1 đến 5.2 Chương 5 +Ôn lại nội dung chương 3 đã học
8	Chương 4. Những kỹ năng giao tiếp thông dụng. 4.3. Kỹ năng đặt câu hỏi 4.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại	2	0	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.3 đến 5.4 Chương 5 +Ôn lại nội dung chương 4 đã học

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
9	Chương 4. Những kỹ năng giao tiếp thông dụng. 4.5. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ hình thể 4.6. Kỹ năng từ chối đề nghị	2	0	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.5 đến 5.7 Chương 5 +Ôn lại nội dung chương 4 đã học
10	Chương 4. Những kỹ năng giao tiếp thông dụng. 4.7. Kỹ năng diễn thuyết 4.8. Kỹ năng giao tiếp qua thư tín	4	0	Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.8 đến 5.9 Chương 5 +Ôn lại nội dung chương 4 đã học
11	Chương 4. Những kỹ năng giao tiếp thông dụng. 4.9. Kỹ năng viết CV, thư ứng tuyển và phỏng vấn tuyển dụng	2	0	+Tài liệu [4]: nội dung Chương 15 +Ôn lại nội dung chương 4 đã học
14	Chương 5. Văn hóa giao tiếp. 5.1. Khái niệm 5.2. Văn hóa giao tiếp của người Việt. 5.3. Văn hóa giao tiếp của người nước ngoài	4	0	Nghiên cứu nhiều nguồn tài liệu khác. + Ôn lại nội dung chương 4 đã học

Cần Thơ, ngày 01 tháng 09 năm 2022

**TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG KHOA**



Lê Khương Ninh

TRƯỞNG BỘ MÔN

Lê Tấn Nghiêm