

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Tên học phần: Kỹ thuật đàm phán**

**Negotiation Skills in Business**

- Mã số học phần: KT428
- Số tín chỉ học phần: 2 tín chỉ
  - Số tiết học phần: 25 tiết lý thuyết, 10 tiết thực hành

**2. Đơn vị phụ trách học phần:**

- Bộ môn: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
- Khoa: Kinh tế

**3. Điều kiện:**

- Điều kiện tiên quyết: không
- Điều kiện song hành: Sinh viên đã hoàn thành hoặc đang học môn Kỹ năng giao tiếp.

**4. Mục tiêu của học phần:**

Mục tiêu	Nội dung mục tiêu	CDR CTĐT
4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu rõ vai trò của việc đàm phán trong kinh doanh.</li> <li>- Phân biệt được lợi ích và lập trường giữa các bên</li> <li>- Hiểu rõ các công việc cần chuẩn bị trước khi tham gia đàm phán</li> <li>- Phân tích các phương án đàm phán dựa trên khía cạnh lợi ích và mối quan hệ trong những tình huống cụ thể.</li> <li>- Hiểu rõ những kỹ năng cần thiết trong quá trình đàm phán.</li> </ul>	2.1.3.a 2.1.3.b 2.1.3.c
4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vận dụng được các kỹ năng đàm phán cơ bản</li> <li>- Thiết lập được các phương án đàm phán</li> <li>- Xây dựng được tiến trình đàm phán từ khâu chuẩn bị, thực chất đàm phán và sau khi ký kết đàm phán</li> </ul>	2.2.1.a 2.2.2.b 2.2.2.c 2.2.2.d
4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vận dụng được kỹ năng đối thoại và giải quyết vấn đề trong việc thảo luận các tình huống đàm phán giả định.</li> </ul>	2.2.2.a
4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rèn luyện tính tự chủ, tự tin trong hoạt động nhóm;</li> <li>- Nhận thức đúng đắn về vai trò của đàm phán trong kinh doanh</li> </ul>	2.3.a 2.3.b

**5. Chuẩn đầu ra của học phần:**

CDR HP	Nội dung chuẩn đầu ra	Mục tiêu	CDR CTĐT
	Kiến thức		

<b>CĐR HP</b>	<b>Nội dung chuẩn đầu ra</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>CĐR CTĐT</b>
	<b>Kiến thức</b>		
CO1	Trình bày được các khái niệm cơ bản về đàm phán	4.1	2.1.3.a
CO2	Phân biệt được lợi ích và lập trường trong đàm phán	4.1	2.1.3.a
CO3	Trình bày được các hình thức đàm phán	4.1	2.1.3.a
CO4	Vận dụng kiến thức về các hình thức đàm phán vào việc lựa chọn các phương án đàm phán	4.1	2.1.3.a
CO5	Hiểu rõ vai trò của các kỹ năng cơ bản trong đàm phán như lắng nghe, đặt câu hỏi, trả lời câu hỏi	4.1	2.1.3.a
CO6	Phân biệt được BATNA và phương án B	4.1	2.1.3.a
CO7	Hiểu rõ tiến trình đàm phán và thiết lập được các giai đoạn trong đàm phán	4.1	2.1.3.a
	<b>Kỹ năng</b>		
CO8	Vận dụng được các kỹ năng cơ bản trong đàm phán để giải quyết các tình huống đàm phán giả định	4.3	2.2.2.a
CO9	Có khả năng đối thoại và giải quyết các tình huống bất ngờ	4.3	2.2.2.b
CO10	Có kỹ năng lập kế hoạch cho một cuộc đàm phán	4.2	2.2.2.c
	<b>Thái độ/Mức độ tự chủ và trách nhiệm</b>		
CO11	- Có tác phong học tập nghiêm túc, tích cực thảo luận trên tinh thần xây dựng.	4.4	2.2.2.d

## **6. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:**

Kỹ thuật đàm phán nói chung và đàm phán trong kinh doanh nói riêng là học phần được thiết kế dành cho sinh viên các chuyên ngành thuộc khối ngành Kinh tế và Quản trị kinh doanh. Học phần này nhằm trang bị những kiến thức cần thiết và kỹ năng cơ bản về đàm phán trong kinh doanh, cũng như dựa vào những nguyên tắc để đàm phán hiệu quả. Nội dung chính tập trung vào việc hiểu rõ các khái niệm cơ bản về đàm phán, tại sao các bên phải thực hiện đàm phán; vai trò của việc chuẩn bị thông tin và các phương pháp tiếp cận trước, trong và sau quá trình đàm phán; hiểu rõ các kỹ năng đàm phán cơ bản như lắng nghe, đặt câu hỏi, trả lời câu hỏi, cách xây dựng vị thế đàm phán và các phương án dự phòng.

## **7. Cấu trúc nội dung học phần:**

### **7.1. Lý thuyết**

	<b>Nội dung</b>	<b>Số tiết</b>	<b>CĐR HP</b>
<b>Chương 1.</b>	<b>Những vấn đề cơ bản về đàm phán</b>	<b>5</b>	
1.1.	Khái niệm đàm phán và mục tiêu của đàm phán	1	CO1
1.2.	Lợi ích và lập trường	2	CO2
1.3.	Các kiểu kết quả đàm phán	2	CO1

	Nội dung	Số tiết	CĐR HP
<b>Chương 2.</b>	<b>Các hình thức đàm phán</b>	<b>5</b>	
2.1.	Đàm phán kiểu mềm (kiểu nhượng bộ)	1	CO3, CO4
2.2.	Đàm phán kiểu cứng (kiểu lập trường)	1	CO3, CO4
2.3.	Đàm phán dựa vào lợi ích	1	CO3, CO4
2.4.	Đàm phán dựa vào nguyên tắc, chuẩn mực	1	CO3, CO4
2.5.	Đàm phán dựa vào tính phổ biến (điểm tụ)	1	CO3, CO4
<b>Chương 3.</b>	<b>Chiến thuật đàm phán</b>	<b>10</b>	
3.1.	Các kỹ năng: Lắng nghe, Trả lời, Đặt câu hỏi, Thuyết phục	4	CO5
3.2.	Tìm kiếm thông tin và xác định BATNAs/WATNAs	2	CO6
3.3.	Sử dụng phương án “B” (Plan B)	2	CO6
3.4.	Chiến thuật mở rộng vấn đề (Sử dụng người thứ 3)	1	CO6
<b>Chương 4.</b>	<b>Một số kỹ năng đàm phán cần thiết</b>	<b>3</b>	
4.1.	Đàm phán với ai, quản lý thời gian	1	CO8
4.2.	Giao tiếp	1	CO8
4.3.	Tạo lòng tin	1	CO8
<b>Chương 5.</b>	<b>Tiến trình đàm phán</b>	<b>2</b>	
5.1.	Lịch hẹn, thông tin	1	CO9, CO10
5.2.	Mô tả lợi ích, mục tiêu	1	CO9, CO10
5.3.	Nhân sự đàm phán	1	CO9, CO10

## 7.2. Thực hành

	Nội dung	Số tiết	CĐR HP
Chương 1.	Bài tập thảo luận phân biệt lợi ích và lập trường	2	CO8, CO9, CO11
Chương 2.	Đóng vai (lựa chọn hình thức đàm phán)	2	CO8, CO9, CO11
Chương 3.	Bài tập nhóm phân biệt BATNA và phương án B	2	CO8, CO9, CO11
Chương 4.	Bài tập nhóm về các kỹ năng đàm phán	2	CO8, CO9, CO11
Chương 5.	Báo cáo nhóm về công tác chuẩn bị đàm phán	2	CO8, CO9, CO11

## 8. Phương pháp giảng dạy:

- Trình bày lý thuyết, cung cấp tài liệu liên quan đến học phần.
- Hướng dẫn sinh viên thảo luận theo nhóm.
- Hướng dẫn sinh viên báo cáo kết quả thảo luận.

## 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.
- Tham gia đầy đủ 100% giờ thực hành/thí nghiệm/thực tập và có báo cáo kết quả.
- Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm/bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.

- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ.
- Đọc tài liệu trước khi lên lớp
- Tham gia đóng góp ý kiến, phát biểu
- 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 thực hiện và trình bày kết quả thảo luận của nhóm (được nhóm xác nhận và đánh giá mức độ tham gia) - Tham gia phát biểu, đóng góp ý kiến xây dựng bài	40%	CO10, CO11
2	Điểm thi kết thúc học phần	- Thi tự luận - Bắt buộc dự thi	60%	CO1, CO2, CO3, CO4, CO5, CO6

### 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] Huỳnh Trường Huy, Võ Hồng Phượng (2015), Giáo trình Kỹ thuật đàm phán, NXB Đại học Cần Thơ	MOL.079565
[2] Donald Trump (2017), Nghệ thuật đàm phán, Nguyễn Đăng Thiều dịch, NXB Trẻ TP.HCM.	MOL.083481
[3] Tracy Brian (2015), Thuật đàm phán, Nguyễn Huyền dịch, NXB Thế giới: Hà Nội.	MOL.079414

## 12. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1-3	Chương 1: Những vấn đề cơ bản về đàm phán	6	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
	1.1. Đàm phán và mục đích của đàm phán 1.2. Các dạng đàm phán 1.3. Kết quả của đàm phán			
4-6	<b>Chương 2: các hình thức đàm phán</b> 2.1. Đàm phán kiểu mềm, kiểu cứng 2.2. Đàm phán dựa vào lợi ích 2.3. Đàm phán dựa vào nguyên tắc	6	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2]
7-9	<b>Chương 3: Chiến lược đàm phán</b> 3.1. Đặt câu hỏi, xác định BATNAs, WATNAs 3.2. Sử dụng phương án “B”, mở rộng vấn đề 3.3. Sử dụng người thứ 3	6	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
10-12	<b>Chương 4: Một số kỹ năng cần thiết trong đàm phán</b> 4.1. Đàm phán với ai, quản lý thời gian 4.2. Giao tiếp 4.3. Tạo lòng tin	6	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]
13-15	<b>Chương 5: Tiến trình đàm phán</b> 5.1. Lịch hẹn, thông tin 5.2. Mô tả lợi ích, mục tiêu 5.3. Nhân sự			-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1] +Tài liệu [2] +Tài liệu [3]

Cần Thơ, ngày 13 tháng 4 năm 2019

TL. HIỆU TRƯỞNG  
TRƯỞNG KHOA



Lê Khương Ninh

TRƯỞNG BỘ MÔN



Huỳnh Trương Huy