

**TRƯỜNG ĐH KT-KT BÌNH DƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**KHOA: KT, TC-NH**

**Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc**

## **CHƯƠNG TRÌNH GIÁO DỤC ĐẠI HỌC**

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**Ngành: Kế toán**

**Mã số: 7340301**

### **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

#### **1. Thông tin chung về HP**

<b>1.1. Mã học phần:</b>	<b>1.2. Tên học phần: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH</b>
<b>1.3. Ký hiệu học phần:</b>	<b>1.4. Tên tiếng Anh: Business Communication Skills</b>
<b>1.5. Số tín chỉ:</b>	02
<b>1.6. Phân bố thời gian:</b>	
- Lý thuyết:	25 tiết
- Bài tập và Thảo luận nhóm:	05 tiết
- Tự học:	30 tiết
<b>1.7. Các giảng viên phụ trách học phần:</b>	
- Giảng viên phụ trách chính:	ThS. Nguyễn Kiều Oanh
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	TS. Nguyễn Tường Dũng
<b>1.8. Điều kiện tham gia học phần:</b>	
- Học phần tiên quyết:	Không có
- Học phần học trước:	Không yêu cầu
- Học phần song hành:	Không yêu cầu

## 2. Mô tả học phần:

- Học phần này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.
- Sinh viên sẽ được tìm hiểu về tổng quan về kỹ năng giao tiếp; nắm được các cấu trúc của hoạt động giao tiếp và cơ sở tâm lý- xã hội của hành vi giao tiếp.
- Sinh viên sẽ được học và áp dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản như kỹ năng viết, nói, kỹ năng xã giao...
- Sinh viên sẽ được chuẩn bị các kiến thức về giao tiếp trong môi trường công ty để chuẩn bị cho nghề nghiệp tương lai.

## 3. Mục tiêu HP (Goals)

Mục tiêu (Goals)	Mô tả (Goal description) (Học phần này trang bị cho sinh viên:)	Chuẩn đầu ra CTĐT (PLOs)
G1	Trình bày tổng quan về giao tiếp. Mô tả cấu trúc của hoạt động giao tiếp. Phân tích được cơ sở tâm lý- xã hội của hành vi giao tiếp.	PLO1
G2	Phân tích và liệt kê được các kỹ năng giao tiếp cơ bản và trong môi trường công ty.	PLO3
G3	Giao tiếp tốt trong cuộc sống và nghề nghiệp. Có kỹ năng thuyết trình, kỹ năng làm việc nhóm.	PLO9, 11
G4	Thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết phục khách hàng, kỹ năng giải quyết mâu thuẫn... áp dụng vào trong cuộc sống học tập và làm việc.	PLO9, 10

## 2. Chuẩn đầu ra của học phần (Course Learning Outcomes-CLOs)

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Bảng 4.1. Chuẩn đầu ra của học phần

CĐR của học phần (CLOs)	Mô tả CLOs (Sau khi học xong môn học này, người học có thể:)
CLO 1	Hiểu rõ và phân biệt được các khái niệm, các chức năng giao tiếp và tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả
CLO 2	Trình bày được các tiến trình và các công cụ phương tiện để giao tiếp.
CLO 3	Phân tích được các cơ sở của hoạt động giao tiếp: Cơ sở tâm lý, cơ sở văn hóa và cơ sở xã hội.

CLO 4	Hiểu rõ cách thức giao tiếp trong môi trường tổ chức: giao tiếp nội bộ, giao tiếp với bên ngoài và giao tiếp trong nhóm
CLO 5	Trình bày được các kỹ năng giao tiếp thông dụng trong kinh doanh như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng sử dụng lời nói trong giao tiếp, kỹ năng dung ánh mắt, nụ cười, cử chỉ, kỹ năng xử lý những than phiền của khách hàng ...
CLO 6	Trình bày được các kỹ năng thương lượng trong kinh doanh: kỹ thuật thương lượng, chiến thuật thương lượng, ....
CLO 7	Vận dụng các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh ngân hàng

### 3. Mối quan hệ giữa Chuẩn đầu ra của HP (CLOs) và CĐR của chương trình (PLOs)

Mức độ đóng góp của CLO vào PLO được xác định cụ thể:

- L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO
- M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO
- H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

#### Chú thích:

- Các mức H - Cao, M - Vừa, L - Thấp - phụ thuộc vào mức hỗ trợ của CLO đối với PLO ở mức bắt đầu (L) hoặc mức nâng cao hơn mức bắt đầu, có nhiều cơ hội được thực hành, thí nghiệm, thực tế,...(mức M) hay mức thuần thục (H).

Bảng 5.1. Mối quan hệ giữa Chuẩn đầu ra của HP (CLOs) và CĐR của chương trình (PLOs)

Chuẩn đầu ra HP (CLOs)	Chuẩn đầu ra của chương trình (PLOs)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CLO1	H	L	L	M	H	H	H	H	H		M	M
CLO2		M	L	M					H		M	M
CLO3		L	L	L	L	M			M	M	M	M
CLO4		L	L	L	L				M	M	M	M
CLO5		L	L	L	L				M	M	M	M
CLO6						H			H	M	M	H
CLO7		L	L	L	L	M			M	M	M	M
<b>Tổng hợp</b>		<b>L</b>	<b>L</b>	<b>L</b>	<b>L</b>	<b>L</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>

### 4. Đánh giá HP

#### a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá của HP

Bảng 6.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV ở HP

H/phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric	Lquan đến CLO nào ở Bảng 5.1	HD PP đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	10%	A1.1. Tuần 2: Giải quyết tình huống	30%		CLO 1,5	
		A1.2. Tuần 3: Giải quyết tình huống	40%		CLO 2,4,5	
		A1.3. Tuần 5: Giải quyết tình huống	30%		CLO 6,7	
A2. Kỹ năng	20%	Tuần 5: Áp dụng các kỹ năng trong giao tiếp xử lý mọi tình huống trong cuộc sống và trong công việc		R2	CLO 2,4,5,6	- GV cho SV thử nghiệm giải quyết các tình huống xảy ra trên thật tế.
A3. Đánh giá giữa kỳ	20%	Bài tập lớn: Sinh viên làm một bài tập lớn về kỹ năng giao tiếp.		R1	CLO 4	- GV giao nội dung cho từng nhóm SV ngay từ đầu HP. Các nhóm xây dựng tình huống và giải quyết bằng những công cụ được học.
A4. Đánh giá cuối kỳ	50%	Bài ktra cuối kỳ: Thi trắc nghiệm			CLO 1,2,3,4,5,6	

		theo NHĐT.				
--	--	---------------	--	--	--	--

- (7) PP đánh giá đạt CĐR: Nêu tên các PP đánh giá sử dụng trong từng chương để đạt CĐR. Tham khảo các phương pháp đánh giá trong CTĐT ngành KẾ TOÁN.

#### **b. Chính sách đối với HP**

- SV tham dự  $\geq 80\%$  số buổi của HP. Nếu nghỉ  $>20\%$  số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

### **5. Kế hoạch và nội dung giảng dạy HP**

Bảng 7.1. Kế hoạch và nội dung giảng dạy của HP theo tuần

Tuần/ (5 tiết/tuần)	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết (LT/TH /TT)	CĐR của bài học (chương)/ chủ đề	Lquan đến CLO nào ở Bảng 4.1	PP giảng dạy đạt CĐR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 Bảng 6.1)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Chương 1: Tổng quan về hoạt động giao tiếp						
1	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	2.5/0/0		CLO1			
	1.1. Giới thiệu chung về giao tiếp. 1.2. Chức năng giao tiếp. 1.3. Ý nghĩa của hoạt động giao tiếp. 1.4. Tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả.		- Trình bày các khái niệm, định nghĩa và các loại hình trong giao tiếp		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 1 - Thảo luận nhóm	
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	10/0/0		CLO1			
	1.5. Những thay đổi ở nơi làm việc. 1.6. Tầm quan trọng của giao tiếp.		- Trình bày được giao tiếp với tốc độ Internet. - Giao tiếp trong môi trường lực lượng lao động có sự đa dạng về văn hóa. - Giao tiếp trong thời đại CNTT và giao tiếp nhóm		- Tự học - Học nhóm	Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp						
2	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	2.5/0/0		CLO2			

	2.1. Tiến trình giao tiếp. 2.2. Phương tiện giao tiếp. 2.3. Hoàn thiện giao tiếp.		- Trình bày các vấn đề truyền thông và quá trình nhận thức trong giao tiếp.		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 2 - Thảo luận nhóm	
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	10/0/0		CLO2			
	2.4. Giao tiếp là quá trình tác động qua lại, ảnh hưởng lẫn nhau.		- Học cách tiếp xúc và thể hiện động tác, phong cách, cử chỉ hợp lý. - Học cách diễn đạt rõ ràng, có sức thuyết phục. Sử dụng ngôn ngữ hợp lý			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	<b>Chương 3: Cơ sở của hoạt động giao tiếp</b>						
3	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	5/0/0		CLO3			A1.1
	3.1. Cơ sở tâm lý. 3.2. Cơ sở văn hóa. 3.3. Cơ sở xã hội.		- Trình bày về các yếu tố tâm lý và xã hội liên quan đến giao tiếp.		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 3 Thảo luận nhóm	
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	10/0/0		CLO3			
	3.4. Những điểm kết nối của các cơ sở tâm lý, văn hóa, xã hội ảnh hưởng đến giao tiếp như thế nào		- Trình bày được mối liên kết với nhau giữa các cơ sở, rút ra những yếu tố giúp kỹ năng giao tiếp thành công			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	<b>Chương 4: Giao tiếp trong môi trường tổ chức</b>						
4	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	5/0/0		CLO4			
	4.1. Giao tiếp nội bộ. 4.2. Giao tiếp với bên ngoài. 4.3. Giao tiếp trong nhóm		- Trình bày được cách thức giao tiếp trong nội bộ, giao tiếp với bên ngoài: với khách hàng, nhà cung cấp, cơ quan chính quyền, với báo chí.		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 4 - Thảo luận nhóm	

			- Cách thức phát triển 1 nhóm làm việc hiệu quả, cách thức nói chuyện các thành viên trong nhóm, tăng hiệu quả hội họp.				
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	0/10/0		CLO4			
	- Nghiên cứu cách thức lắng nghe các thành viên của nhóm		- Phân biệt giữa người biết và không biết lắng nghe, cải thiện kỹ năng lắng nghe, nâng cao kỹ năng giao tiếp không lời			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	<b>Chương 5: Các kỹ năng giao tiếp thông dụng trong kinh doanh</b>						
5	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	5/0/0		CLO5			A3
	5.1. Kỹ năng lắng nghe 5.2. Kỹ năng sử dụng lời nói trong giao tiếp. 5.3. Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin. 5.4. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại. 5.5. Kỹ năng dung ánh mắt, nụ cười, cử chỉ. 5.6. Kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng. 5.7. Kỹ năng từ chối đề nghị.	3	- Trình bày các kỹ năng giao tiếp cụ thể và ứng dụng được các kỹ năng trên để giải quyết các tình huống thật tế trong cuộc sống, trong công ty và trong gia đình.		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 5 - Thảo luận nhóm	
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	0/10/0		CLO5			
	5.8. Kỹ năng diễn thuyết. 5.9. Kỹ năng giao dịch bằng thư tín.		- Phân tích được kỹ năng diễn thuyết và kỹ năng giao dịch bằng thư tín.			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	<b>Chương 6: Kỹ năng thương lượng trong kinh doanh.</b>						
6	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	5/0/0		CLO6			A1.2
	6.1. Tổng quan về thương lượng. 6.2. Trao đổi trước thương lượng. 6.3. Chuẩn bị thương lượng. 6.4. Thương lượng phi cạnh tranh.		- Phân tích tổng quan về thương lượng		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 6 - Thảo luận nhóm	

	6.5. Chiến thuật thương lượng 6.6. Tiến hành thương lượng						
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	0/10/0		CLO6			
	6.7. Giao tiếp không lời trong thương lượng		- Xác định các hình thức giao tiếp không lời và các tác động của ngôn ngữ cử chỉ đến thương lượng			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
	<b>Chương 7: Kỹ năng giao tiếp ứng dụng trong kinh doanh ngân hàng</b>						
7	a. Các nội dung chính giảng dạy trên lớp	5/0/0		CLO7			A1.2.
	7.1. Chiến lược bán hàng. 7.2. Phục vụ khách hàng tại ngân hàng		- Giới thiệu về quá trình mua và bán và các phương thức bán hàng tại ngân hàng. - Nắm được cách phục vụ khách hàng tại ngân hàng.		- PPDH 1, 2, 4, 16, 17	- Làm bài tập số 7 - Thảo luận nhóm	
	b. Các nội dung chính SV tự học ở nhà	0/10/0		CLO7			
	7.3. Tìm hiểu một số bài tập trắc nghiệm tâm lý		- Tìm hiểu các bài tập trắc nghiệm về tìm hiểu năng lực của bản thân, đánh giá về tính cách, đánh giá kiểu tâm lý.			Chuẩn bị tốt phần tự học ở nhà	
Theo lịch thi	FINAL EXAM			CLO1, 2,3,4,5			A4

**(\*) Ghi chú:**

- (3) Số tiết (LT/TH/TT): Xác định số tiết lý thuyết, thực hành, thực tập của từng chương.
- (6) PP giảng dạy đạt CDR: Nêu tên các PP giảng dạy sử dụng trong từng chương để đạt CDR. Tham khảo các phương pháp giảng dạy trong CTĐT ngành KẾ TOÁN.
- (7) Hoạt động học của SV: Xác định các nội dung SV cần chuẩn bị tại nhà (đọc tài liệu nào, từ trang thứ mấy, LVN để giải quyết BT, làm dự án .....); Hoạt động tại lớp (thảo luận nhóm, làm BT thường xuyên số....).

**6. Học liệu:**

Bảng 8.1. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/nơi ban hành VB
----	-------------	--------	--	----------------------------------



	<b>Giáo trình chính</b>			
1	TS. Trịnh Quốc Trung	2012	Giáo trình kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh	Lao động Xã hội
	<b>Sách, giáo trình tham khảo</b>			
2	TS. Thái Trí Dũng	2007	Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh	NXB Thống kê
3	PGS.TS Hoàng Đức Thân	2006	Giao dịch và đàm phán kinh doanh	NXB Thống kê

## 7. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

Bảng 9.1. Cơ sở vật chất giảng dạy của HP

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN,TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường			

Bình Dương, ngày 20 tháng 7 năm 2019

**P. Trưởng khoa**



**Vũ Đức Bình**