

**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ  
\*\*\*\*\***

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN  
TRUYỀN THÔNG GIAO TIẾP**

**Số tín chỉ: 2**

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**Ngành đào tạo: Công nghệ thông tin**

**Năm 2018**

### ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

**Trình độ đào tạo:** Đại học

**Ngành đào tạo:** Công nghệ thông tin

**1. Tên học phần:** Truyền thông giao tiếp

**2. Mã học phần:** KHXH 321

**3. Số tín chỉ:** 2 (2,0)

**4. Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ nhất

**5. Phân bố thời gian**

- Lên lớp: 30 tiết lý thuyết

- Tự học: 60 giờ

**6. Điều kiện tiên quyết:** Không.

**7. Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Hoàng Thị An	0984420897	anhoangthi87@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Bích Ngọc	0985547630	nguyenbichngoc1990@gmail.com
3	ThS. Hoàng Thị Ngọc Diệp	0969803788	hoangdiepdtth@gmail.com

**8. Mô tả nội dung của học phần**

Truyền thông giao tiếp là môn học trình bày những phương tiện giao tiếp: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, những kỹ thuật giao tiếp cơ bản trong các lĩnh vực: giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại, thương lượng, giao tiếp qua thư tín...

**9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần**

**9.1. Mục tiêu**

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	<b>Kiến thức</b>		
MT1.1	Hiểu và nắm vững những kiến thức cơ bản nhất về giao tiếp, ứng xử theo truyền thống dân tộc và theo thông lệ quốc tế phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội hiện nay.	2	[1.2.1.1a]

<b>Mục tiêu</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT</b>
MT1.2	Hiểu được tầm quan trọng, tính ứng dụng của các kiến thức cơ bản về giao tiếp.	1	[1.2.1.1b]
<b>MT2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
MT2.1	Phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó hoàn thiện hoạt động giao tiếp của bản thân.	4	[1.2.2.3]
MT2.2	Vận dụng kiến thức để củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống, trong học tập và trong tương lai. Vận dụng có hiệu quả các phương tiện giao tiếp bao gồm phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.	3	[1.2.2.3]
<b>MT3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
MT3.1	Có thái độ làm việc tích cực khi làm việc độc lập và kết hợp nhóm, có sự cẩn thận và thẩm mỹ.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có ý thức trách nhiệm, ý thức tự học, tư duy, sáng tạo, nghiêm túc trong học tập và nghiên cứu.	4	[1.2.3.1]
MT3.3	Có ý thức vươn lên, tự hoàn thiện, tự định hướng, thích nghi với các yêu cầu khác nhau đặt ra trong thực tế. Luôn tư duy sáng tạo tìm phương pháp ứng dụng các kiến thức đã học vào thực tế.	4	[1.2.3.2]

## 9.2. Chuẩn đầu ra

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Thang đo Bloom</b>	<b>Phân bổ CDR học phần trong CTĐT</b>
<b>CDR1</b>	<b>Kiến thức</b>		

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả</b>	<b>Thang đo Bloom</b>	<b>Phân bố CDR học phần trong CTĐT</b>
CDR1.1	Vận dụng kiến thức cơ bản về giao tiếp để phục vụ cuộc sống, hoàn thiện bản thân theo hướng tích cực. Truyền đạt kinh nghiệm của bản thân đến với mọi người giúp cuộc sống ngày càng tốt đẹp, văn minh.	3	[2.1.6]
CDR1.2	Nhớ các chú ý quan trọng trong giao tiếp. Tránh mắc phải những sai lầm trong giao tiếp.	1	[2.1.6]
<b>CDR2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
CDR2.1	Phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó hoàn thiện hoạt động giao tiếp của bản thân.	4	[2.2.7]
CDR2.2	Vận dụng có hiệu quả các phương tiện giao tiếp bao gồm phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.	3	[2.2.7]
CDR2.3	Đánh giá, phát triển và củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống, học tập và trong tương lai.	5	[2.2.7]
<b>CDR3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Đánh giá bài toán thực tế, áp dụng công nghệ thông tin vào giải quyết.	4	[2.3.2]

#### 10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần						
		CDR1		CDR2			CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 3.1	CDR 3.2
1	<b>Chương I. Khái quát chung về giao tiếp</b> 1.1. Khái niệm giao tiếp	x	x				x	x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần						
		CĐR1		CĐR2			CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	1.2. Chức năng của giao tiếp 1.3. Phân loại giao tiếp							
2	<b>Chương II. Cấu trúc của giao tiếp</b> 2.1. Truyền thông trong giao tiếp 2.2. Nhận thức trong giao tiếp 2.3. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp	x	x	x	x		x	x
3	<b>Chương III. Các phương tiện giao tiếp</b> 3.1. Ngôn ngữ 3.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ	x	x	x	x		x	x
4	<b>Chương IV. Phong cách giao tiếp</b> 4.1. Khái niệm phong cách giao tiếp 4.2. Các loại phong cách giao tiếp	x	x	x	x		x	x
5	<b>Chương V. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản</b> 5.1. Kỹ năng lắng nghe 5.2. Kỹ năng đặt câu hỏi 5.3. Kỹ năng thuyết phục 5.4. Kỹ năng thuyết trình 5.5. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản 5.6. Kỹ năng viết	x	x	x	x	x	x	x
6	<b>Chương VI. Giao tiếp trực tiếp</b> 6.1. Chào hỏi, bắt tay,	x	x	x	x	x	x	x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần						
		CĐR1		CĐR2			CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	giới thiệu, trao danh thiếp 6.2. Khen, phê bình, từ chối 6.3. Trò chuyện, kể chuyện 6.4. Tiếp khách, yến tiệc							
7	<b>Chương VII. Thương lượng</b> 7.1. Khái niệm về thương lượng 7.2. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng 7.3. Các kiểu thương lượng 7.4. Quá trình thương lượng	x	x	x	x	x	x	x
8	<b>Chương VIII. Giao tiếp qua điện thoại</b> 8.1. Tầm quan trọng của điện thoại 8.2. Sử dụng điện thoại	x	x	x	x	x	x	x
9	<b>Chương IX. Giao tiếp qua thư tín</b> 9.1. Khái niệm, phân loại và kết cấu của thư tín 9.2. Nguyên tắc và cách viết thư tín 9.3. Viết một số loại thư cụ thể	x	x	x	x	x	x	x
10	<b>Chương X. Giao tiếp văn phòng</b> 10.1. Các loại hình giao tiếp văn phòng 10.2. Nguyên tắc giao	x	x	x	x	x	x	x

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần						
		CĐR1		CĐR2			CĐR3	
		CĐR 1.1	CĐR 1.2	CĐR 2.1	CĐR 2.2	CĐR 2.3	CĐR 3.1	CĐR 3.2
	tiếp văn phòng							
11	<b>Chương XI. Văn hóa giao tiếp với người nước ngoài</b> 11.1. Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam 11.2. Văn hóa giao tiếp của người nước ngoài	x	x	x	x	x	x	x

## 11. Đánh giá học phần

### 11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá bởi
CĐR1	Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà, kiểm tra giữa học phần.
CĐR2	Kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
CĐR3	Kiểm tra thường xuyên, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và theo nhóm, thi kết thúc học phần.

**11.2. Cách tính điểm học phần:** Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên; điểm chuyên cần; điểm thực hành;...	01 điểm	20%	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	

### 11.3. Phương pháp đánh giá

- Đánh giá chuyên cần: Phát vấn, tỷ lệ hiện diện trên lớp, làm bài tập.
- Kiểm tra giữa học phần: Tự luận (90 phút).
- Thi kết thúc học phần: Tự luận (90 phút).

## 12. Phương pháp dạy và học

- Lý thuyết: Thuyết trình, thảo luận nhóm, trực quan, nêu vấn đề và đàm thoại.

## 13. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về truyền thông giao tiếp.
- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập được giao.
- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và dụng cụ trước khi đến lớp. Ghi chép và tích cực làm bài tập lớn và các chủ đề tự học, tự nghiên cứu.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự tối thiểu 80% thời lượng của học phần.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa kỳ và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo kế hoạch tiến độ, quy chế.

#### 14. Tài liệu phục vụ học phần

- *Tài liệu bắt buộc*

[1] - Trường Đại học Sao Đỏ, *Giáo trình Truyền thông giao tiếp*.

- *Tài liệu tham khảo*

[2] - Larry King, *Những bí quyết giao tiếp tốt*, NXB trẻ 2003.

#### 15. Nội dung chi tiết học phần

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	<p><b>Chương I. Khái quát chung về giao tiếp</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kiến thức cơ bản trong giao tiếp. Nêu được vai trò của giao tiếp trong cuộc sống.</li> <li>- Trình bày được chức năng xã hội và chức năng tâm lý của giao tiếp.</li> <li>- Nhận biết các loại giao tiếp theo tính chất, quy cách, vị thế, số lượng.</li> </ul> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>1.1. Khái niệm giao tiếp</p> <p>1.1.1. Giao tiếp là gì</p> <p>1.1.2. Vai trò của giao tiếp</p> <p>1.2. Chức năng của giao tiếp</p> <p>1.2.1. Nhóm chức năng xã hội</p> <p>1.2.2. Nhóm chức năng tâm lý</p> <p>1.3. Phân loại giao tiếp</p> <p>1.3.1. Phân loại giao tiếp theo tính chất tiếp xúc</p> <p>1.3.2. Phân loại giao tiếp theo quy cách của giao tiếp</p> <p>1.3.3. Phân loại giao tiếp theo vị thế</p> <p>1.3.4. Phân loại giao tiếp theo số lượng</p>	2		[1] [2]	<p>1. Nghiên cứu đề cương chi tiết môn học</p> <p>2. Chuẩn bị các học liệu cần thiết phục vụ học tập</p> <p>3. Đọc [1], mục 1.1, 1.2, 1.3.</p> <p>4. Đọc [2]</p>
2	<p><b>Chương II. Cấu trúc của giao tiếp</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được khái niệm truyền thông, quá</li> </ul>	2		[1] [2]	<p>1. Đọc [1], mục 2.1, 2.2</p>



TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>trình truyền thông giữa hai cá nhân và truyền thông trong tổ chức.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kiến thức thực tế giúp người học tăng cường nhận thức, tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp.</li> <li>- Nhận biết ảnh hưởng tác động qua lại của lây lan cảm xúc, ám thị, áp lực nhóm, bắt trước trong giao tiếp.</li> </ul> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>2.1. Truyền thông trong giao tiếp</p> <p>2.1.1. Khái niệm truyền thông</p> <p>2.1.2. Quá trình truyền thông giữa hai cá nhân</p> <p>2.1.3. Truyền thông trong tổ chức</p>				2. Đọc [2]
3	<p>2.2. Nhận thức trong giao tiếp</p> <p>2.2.1. Nhận thức đối tượng giao tiếp</p> <p>2.2.2. Tự nhận thức trong giao tiếp</p> <p>2.2.3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp</p> <p>2.3. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp</p> <p>2.3.1. Lây lan cảm xúc</p> <p>2.3.2. Ám thị</p> <p>2.3.3. Áp lực nhóm</p> <p>2.3.4. Bắt chước</p>	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 2.3 2. Đọc [2]
4	<p><b>Chương III. Các phương tiện giao tiếp</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kiến thức cơ bản của ngôn ngữ trong giao tiếp. Nêu được vai trò của phát âm, giọng nói, tốc độ nói và phong cách ngôn ngữ.</li> <li>- Trình bày được tầm quan trọng của phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ. Nêu rõ các chú ý quan trọng trong giao tiếp khi sử dụng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.</li> </ul> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p>	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 3.1, 3.2 2. Đọc [2]

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	3.1. Ngôn ngữ 3.1.1. Nội dung của ngôn ngữ 3.1.2. Phát âm, giọng nói, tốc độ nói 3.1.3. Phong cách ngôn ngữ 3.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ 3.2.1. Ánh mắt, nét mặt và nụ cười 3.2.2. Ăn mặc, trang điểm và trang sức 3.2.3. Tư thế và động tác 3.2.4. Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế 3.2.5. Quà tặng				
5	<b>Chương IV. Phong cách giao tiếp</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được khái niệm phong cách giao tiếp. Các đặc trưng của từng phong cách giao tiếp. - Nhận biết các loại phong cách giao tiếp như dân chủ, độc đoán, tự do. <b>Nội dung cụ thể:</b> 4.1. Khái niệm phong cách giao tiếp 4.1.1. Định nghĩa 4.1.2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp 4.2. Các loại phong cách giao tiếp 4.2.1. Phong cách giao tiếp dân chủ 4.2.2. Phong cách giao tiếp độc đoán 4.2.3. Phong cách giao tiếp tự do	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 4.1, 4.2 2. Đọc [2]
6	<b>Chương V. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được các kiến thức cơ bản về kỹ năng lắng nghe, đặt câu hỏi, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản, kỹ năng viết. <b>Nội dung cụ thể:</b> 5.1. Kỹ năng lắng nghe 5.1.1. Lợi ích của lắng nghe	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 5.1, 5.2 2. Đọc [2]

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	5.1.2. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả 5.1.3. Các mức độ lắng nghe và kỹ năng lắng nghe có hiệu quả 5.2. Kỹ năng đặt câu hỏi 5.2.1. Dùng câu hỏi để thu thập thông tin 5.2.2. Dùng câu hỏi với các mục đích khác				
7	5.3. Kỹ năng thuyết phục 5.3.1. Thuyết phục là gì 5.3.2. Những điểm cần lưu ý khi thuyết phục người khác 5.3.3. Quy trình thuyết phục 5.4. Kỹ năng thuyết trình 5.4.1. Thuyết trình là gì 5.4.2. Các bước thuyết trình	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 5.3, 5.4 2. Đọc [2]
8	5.5. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản 5.5.1. Kỹ năng đọc 5.5.2. Kỹ năng tóm tắt văn bản 5.6. Kỹ năng viết 5.6.1. Giai đoạn chuẩn bị 5.6.2. Giai đoạn viết <b>Kiểm tra giữa học phần</b>	1LT 1KT		[1] [2]	<b>Sinh viên kiểm tra giữa học phần</b>
9	<b>Chương VI. Giao tiếp trực tiếp</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được các kiến thức cơ bản, các lưu ý trong chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp. - Trình bày được các kiến thức, các lưu ý khi khen, phê bình, từ chối trong giao tiếp. - Trình bày được các kiến thức, các lưu ý khi trò chuyện, kể chuyện, tiếp khách, yến tiệc. <b>Nội dung cụ thể:</b> 6.1. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp 6.1.1. Chào hỏi	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 6.1 ÷ 6.4 2. Đọc [2]

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	6.1.2. Bắt tay 6.1.3. Giới thiệu 6.1.4. Trao danh thiếp 6.2. Khen, phê bình, từ chối 6.2.1. Khen 6.2.2. Phê bình 6.2.3. Từ chối 6.3. Trò chuyện, kể chuyện 6.3.1. Trò chuyện 6.3.2. Kể chuyện 6.4. Tiếp khách, yến tiệc 6.4.1. Tiếp khách 6.4.2. Đãi khách bằng tiệc				
10	<b>Chương VII. Thương lượng</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được khái niệm thương lượng, nguyên nhân xảy ra thương lượng và các loại thương lượng cơ bản. - Trình bày được các đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng. - Nhận biết các kiểu thương lượng trong giao tiếp. Quá trình giúp có được một cuộc thương lượng thành công. <b>Nội dung cụ thể:</b> 7.1. Khái niệm về thương lượng 7.1.1. Định nghĩa thương lượng 7.1.2. Nguyên nhân của thương lượng 7.1.3. Phân loại thương lượng 7.2. Đặc điểm và vấn đề đánh giá thương lượng 7.2.1. Đặc điểm của thương lượng 7.2.2. Đánh giá cuộc thương lượng 7.3. Các kiểu thương lượng 7.3.1. Thương lượng kiểu mềm 7.3.2. Thương lượng kiểu cứng 7.3.3. Thương lượng dựa trên nguyên tắc	2		[1] [2]	1. Đọc [1], 7.1 ÷ 7.3 2. Đọc [2]

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	khách quan				
11	<p>7.4. Quá trình thương lượng</p> <p>7.4.1. Giao đoạn chuẩn bị</p> <p>7.4.2. Giao đoạn tiếp xúc</p> <p>7.4.3. Giai đoạn tiến hành thương lượng</p> <p>7.4.4. Thỏa thuận và ký hợp đồng</p>	2		[1] [2]	<p>1. Đọc mục [1], 7.4.</p> <p>2. Đọc [2]</p>
12	<p><b>Chương VIII. Giao tiếp qua điện thoại</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được tầm quan trọng của điện thoại trong cuộc sống.</li> <li>- Trình bày được các kiến thức khi gọi điện và nhận điện thoại. Những chú ý khi sử dụng điện thoại.</li> </ul> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>8.1. Tầm quan trọng của điện thoại</p> <p>8.2. Sử dụng điện thoại</p> <p>8.2.1. Gọi điện thoại</p> <p>8.2.2. Nhận điện thoại</p> <p>8.2.3. Những điều cần chú ý khi sử dụng điện thoại</p>	2		[1] [2]	<p>1. Đọc mục [1], 8.2</p> <p>2. Đọc [2]</p>
13	<p><b>Chương IX. Giao tiếp qua thư tín</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình bày được các kiến thức cơ bản trong kỹ năng viết thư tín, cụ thể là viết thư đặt hàng, khiếu nại, thư từ xã giao.</li> <li>- Trình bày được nguyên tắc cơ bản khi viết thư tín.</li> </ul> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p>9.1. Khái niệm, phân loại và kết cấu của thư tín</p> <p>9.1.1. Khái niệm thư tín</p> <p>9.1.2. Phân loại thư tín</p> <p>9.1.3. Kết cấu của thư tín</p> <p>9.2. Nguyên tắc và cách viết thư tín</p> <p>9.2.1. Nguyên tắc viết thư tín</p> <p>9.2.2. Cách viết thư</p>	2		[1]	<p>1. Đọc mục [1], 9.1, 9.2, 9.3</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	9.3. Viết một số loại thư cụ thể 9.3.1. Cách viết thư về đặt hàng 9.3.2. Thư khiếu nại 9.3.3. Các loại thư từ xã giao				
14	<b>Chương X. Giao tiếp văn phòng</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được các kiến thức cơ bản trong giao tiếp văn phòng, các nguyên tắc trong giao tiếp văn phòng. <b>Nội dung cụ thể:</b> 10.1. Các loại hình giao tiếp văn phòng 10.2. Nguyên tắc giao tiếp văn phòng	2		[1]	1. Đọc [1], mục 10.1, 10.2
15	<b>Chương XI. Văn hóa giao tiếp với người nước ngoài</b> <b>Mục tiêu chương:</b> - Trình bày được các kiến thức cơ bản trong văn hoá giao tiếp của người Việt Nam và một số nước trong khu vực. <b>Nội dung cụ thể:</b> 11.1. Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam 11.2. Văn hóa giao tiếp của người nước ngoài	2		[1] [2]	1. Đọc [1], mục 11.1, 11.2. 2. Đọc [2]


Hải Dương, ngày 14 tháng 08 năm 2018

**KT.HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



**TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên**

**KT.TRƯỞNG KHOA**  
**PHÓ TRƯỞNG KHOA**



**Trần Duy Khánh**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**



**Phạm Văn Kiên**