

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Số tín chỉ: 02

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Dùng chung cho các ngành

Năm 2019

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Dành chung cho các ngành

- Tên học phần:** Kỹ năng giao tiếp
- Mã học phần:** KNMC1
- Số tín chỉ:** 2 (1.1)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ nhất
- Phân bổ thời gian:**
 - Lên lớp: 15 tiết lý thuyết, 30 tiết thực hành
 - Tự học: 60 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Không
- Giảng viên:**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Phạm Xuân Đức	0904.409.139	phamxuanducsdu@gmail.com
2	ThS. Trần Thị Hồng Nhung	0974.588.423	Nhungkienlinhchi@gmail.com
3	ThS. Nguyễn Thị Hiền	0972.579.236	nguyenhienhp25@gmail.com
4	TS. Phạm Thị Hồng Hoa	0384.080.136	Honghoa_dhsd@yahoo.com
5	ThS. Nguyễn Thị Hải Hà	0984.851.368	nguyenhadhsd@gmail.com
6	ThS. Đặng Thị Dung	0357.158.987	dungdungdhsd@gmail.com
7	ThS. Nguyễn Thị Tinh	0984.327.750	Tinh261086@gmail.com
8	ThS. Vũ Văn Đông	0985.412.618	Duydongvu82@gmail.com
9	ThS. Nguyễn Mạnh Tường	0904.476.146	Nguyenmanhtuong10@gmail.com
10	ThS. Đỗ Thị Thùy	0936.503.703	thuydhsd@gmail.com
11	ThS. Phạm Thị Mai	0978.370.438	nng44862@gmail.com
12	TS. Phùng Thị Lý	0989.407.962	Phunglysd@gmail.com
13	TS. Phạm Văn Dự	0976.181.949	Phamvandu84@gmail.com
14	TS. Nguyễn Thị Nhan	0984.647.781	Nguyenthinhan010187@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần kỹ năng giao tiếp cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về khái niệm và vai trò của kỹ năng giao tiếp đối với cá nhân, đối với đời sống xã hội; các nguyên tắc trong giao tiếp: tôn trọng đối tượng trong giao tiếp, nhạy bén, đồng cảm trong giao tiếp, thiện chí trong giao tiếp và tôn trọng các giá trị văn hóa khi giao tiếp với nhau; các kỹ năng giao tiếp hiệu quả: kỹ năng tạo thiện cảm, thấu hiểu tâm lý, kỹ năng lắng nghe và lắng nghe có hiệu quả, kỹ năng thuyết trình và các yêu cầu để thuyết trình thành công; các phương tiện giao tiếp cơ bản: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ; Đồng thời học phần cũng cung cấp cho sinh viên các hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường: giao tiếp, ứng xử với thầy cô, cán bộ, công nhân viên, ứng xử với khách

đến liên hệ với trường, ứng xử với anh chị khóa trên, ứng xử với bạn bè cùng trang lứa và các em khóa dưới, ứng xử với cảnh quan nhà trường, ứng xử với trang phục. Từ đó sinh viên biết vận dụng vào trong quá trình học tập, rèn luyện của bản thân và trong giao tiếp hàng ngày.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu của học phần thoả 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	Kiến thức		
MT1.1	Trình bày được các nội dung cơ bản của kỹ năng giao tiếp và lấy ví dụ để làm rõ.	2	[1.2.1.1a]
MT1.2	Diễn giải một số vấn đề cần thiết trong giao tiếp ứng xử hàng ngày trong học tập và cuộc sống.	2	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích được các nội dung cơ bản và thực hành được kỹ năng giao tiếp, liên hệ với thực tiễn cuộc sống.	4	[1.2.2.2]
MT2.2	Áp dụng các kỹ năng trên để giải quyết các vấn đề liên quan đến chuyên môn.	3	
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, sáng tạo trong rèn luyện kỹ năng giao tiếp.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có năng lực làm việc theo nhóm và chịu trách nhiệm trong công việc.	4	

9.2. Chuẩn đầu ra

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

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Trình bày được khái niệm, vai trò và các hình thức giao tiếp.	2	[2.1.1]
CDR1.2	Giải thích được một số vấn đề cần thiết trong giao tiếp như lắng nghe, thuyết trình, tạo thiện cảm, giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ; một số hình thức giao tiếp ứng xử trong nhà trường.	2	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Liên hệ được các kỹ năng: Giao tiếp, ứng xử, lắng nghe, thuyết trình để hiểu	4	[2.2.4]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
	trong cuộc sống và học tập.		
CDR2.2	Vận dụng kiến thức về kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày, thích ứng với môi trường học tập mới và cuộc sống.	3	[2.2.5]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có khả năng làm việc độc lập, chịu trách nhiệm cá nhân trong quá trình giao tiếp và trong công việc.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Có khả năng giao tiếp, lập kế hoạch, quản lý, điều phối các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp.	4	[2.3.2]

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

STT	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 3.1	CDR 3.2
1	BÀI 1. KỸ NĂNG GIAO TIẾP 1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp 1.1. Khái niệm giao tiếp 1.2. Vai trò của giao tiếp	x		x		x	
2	2. Các vấn đề cần thiết trong giao tiếp 2.1. Nguyên tắc giao tiếp 2.2. Các kỹ năng giao tiếp hiệu quả 2.3. Các phương tiện giao tiếp cơ bản 2.4. Hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường		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
CDR1	Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà.
CDR2	Kết quả thảo luận trên lớp, thực hiện nhiệm vụ về nhà được các thầy cô giao, thi kết thúc học phần.
CDR3	Kiểm tra thường xuyên, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và theo nhóm.

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 kiểm tra thường xuyên;	01 điểm	20%	Điểm trung bình của

	điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; điểm đánh giá phần bài tập; điểm chuyên cần.			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:

Học phần sử dụng phương pháp đánh giá điểm thành phần như sau:

- Kiểm tra thường xuyên: vấn đáp; đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận; đánh giá phần bài tập; chuyên cần.
- Kiểm tra giữa học phần: Tự luận (01 bài kiểm tra, thời gian làm bài: 50 phút)
- Thi kết thúc học phần: Thực hành, đánh giá năng lực thực hiện của sinh viên thông qua các bài tập rèn luyện kỹ năng do giảng viên giao.

12. Phương pháp dạy và học

- Đối với giảng dạy lý thuyết giảng viên kết hợp linh hoạt các phương pháp giảng dạy: thuyết trình, trực quan, đàm thoại, để làm rõ nội dung các kỹ năng;
- Đối với giờ thực hành: Giảng viên đưa ra chủ đề hoặc cho sinh viên tự chọn; khích lệ sinh viên thực hành tốt các kỹ năng được học.
- Đối với bài tập, nhiệm vụ về nhà: Giảng viên giao bài tập cho cá nhân hoặc cho các nhóm và yêu cầu sinh viên thực hiện. Sinh viên xây dựng kế hoạch, thực hiện nhiệm vụ cá nhân hoặc sắp xếp và phối hợp giữa các thành viên trong nhóm để thực hiện.

13. Yêu cầu học phần

- Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các nội dung, bài tập ở nhà.
- Thực hiện đầy đủ điểm chuyên cần, điểm thi cuối kỳ, hoàn thành học phần.

14. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu bắt buộc

[1]. Đại học Sao Đỏ (2019), *Giáo trình kỹ năng mềm*, in lưu hành nội bộ.

- Tài liệu tham khảo

[2]. Trần Văn Trung (2010), *Rèn luyện kỹ năng nói, giao tiếp và thuyết trình cho cán bộ đoàn thanh niên*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

[3]. Trần Hoàng Trung (2009), *Kỹ năng quản trò & 325 trò chơi tập thể thanh thiếu niên*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.

[4]. Khuyên Trần (Biên tập viên Alpha books) (2016), *50 điều trường học không dạy bạn và 20 điều cần làm trước khi rời ghế nhà trường*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội

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	Bài 1: Kỹ năng giao tiếp 1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của	3	3	[1] [2]	- Chuẩn bị các dụng cụ học tập

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>giao tiếp</p> <p><i>1.1. Giao tiếp và các hình thức giao tiếp</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Khái niệm giao tiếp: - Các hình thức giao tiếp. <p><i>1.2. Vai trò của giao tiếp</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vai trò đối với cá nhân: - Vai trò đối với đời sống xã hội: <p>2. Các vấn đề cần thiết trong giao tiếp</p> <p><i>2.1. Nguyên tắc giao tiếp</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguyên tắc tôn trọng đối tượng trong giao tiếp. - Nguyên tắc nhạy bén, đồng cảm trong giao tiếp. - Nguyên tắc thiện chí trong giao tiếp. - Nguyên tắc tôn trọng các giá trị trong văn hóa. <p>* Thực hành giao tiếp ứng xử trong nhà trường</p> <p><i>2.2. Các kỹ năng giao tiếp hiệu quả</i></p> <p><i>2.2.1. Kỹ năng tạo thiện cảm</i></p> <p><i>2.2.2. Thấu hiểu tâm lý</i></p>			[3] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị bút, giấy. [1]: Bài 1 [2]: tr.28-52; [3]: tr.65; tr.169 [4]: tr.293-302; tr.183-187 - Thực hành theo nội dung tiết học về giao tiếp ứng xử.
2	<p><i>2.2.3. Kỹ năng lắng nghe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Khái niệm - Tầm quan trọng của lắng nghe * Lắng nghe có hiệu quả - Lắng nghe một cách chủ động. - Tập trung vào quá trình giao tiếp. - Tôn trọng người nói. - Đặt câu hỏi, hưởng ứng người nói. - Sử dụng ngôn ngữ cơ thể phù hợp, đúng lúc. * Thực hành tổng hợp. 	3	3	[1] [2]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.4- tr.5). - Đọc tài liệu số 2 từ tr.28- tr 52 - Thực hành theo nội dung tiết học: Chuẩn bị bút giấy.
3	<p><i>2.2.4. Kỹ năng thuyết trình</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Khái niệm - Lợi ích của thuyết trình. - Kết cấu bài thuyết trình * Thực hành 	3	3	[1] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.5- tr.6). - Đọc tài liệu số 3 từ tr.3- tr 41 - Thực hành theo theo

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>* <i>Để thuyết trình thành công</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị tâm lý và hình thức. - Luyện tập để thành công. - Kiểm soát sự hài lòng - Sử dụng ngôn ngữ <p>* Thực hành tổng hợp</p>				sự hướng dẫn của giảng viên: Chuẩn bị bút, giấy, các bài thuyết trình.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng ngôn ngữ cơ thể. - <i>Di chuyển</i> <p>* Thực hành các nội dung trên</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trao đổi với thính giả - Sử dụng các kỹ năng thuyết phục <p><i>Các trường hợp cần chú ý trong giao tiếp</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp xin lỗi - Nhận lời xin lỗi - Yêu cầu được giúp đỡ - Sau khi được giúp đỡ - Đề nghị giúp đỡ người khác - Trả lời khi được cảm ơn <p><i>2.3. Các phương tiện giao tiếp cơ bản</i></p> <p><i>2.3.1. Phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung ngôn ngữ - Tính chất của ngôn ngữ <p>* Thực hành ngôn ngữ giao tiếp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luyện giọng nói. - Ngữ điệu - Âm lượng... 	3	3	[1] [2]	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị trước các dụng cụ học tập - Học bài ở nhà toàn bộ nội dung kiến thức bài học - Đọc tài liệu [1] (tr.6- tr.8). - Đọc tài liệu số 2 từ tr.3- tr 27 - Thực hành theo nội dung tiết học - Chuẩn bị các bài hát, câu ca dao, hò vè.
5	<p>Kiểm tra học kỳ</p> <p><i>2.3.2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ</i></p> <p>Thực hành</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao nhiệm vụ cho sinh viên với chủ đề (đóng kịch): <ol style="list-style-type: none"> 1. Lối sống của sinh viên. 2. Lý tưởng sống của thanh niên hiện nay. 3. Văn hóa ứng xử học đường. 	3	3	[1] [2] [3] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.8- tr.11). - Đọc tài liệu số 2 từ tr.3- tr 27 - Ôn lại những nội dung lý thuyết cơ bản được học. - Tổ chức một buổi tự học của nhóm. - Chuẩn bị các chủ đề

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>4. Thực hiện đóng vai: Nhập vai vào nhân vật bán hàng.</p> <p>5. Thực hiện tiểu phẩm “Tỏ tình”. (Tự nhiên cứu lời tỏ tình theo tiểu phẩm của Xuân Bắc – Tụ Long).</p> <p><i>* Một số hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ mà sinh viên cần rèn luyện trong nhà trường</i></p> <p>2.4. Hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường</p> <p>2.4.1. Giao tiếp, ứng xử với thầy cô, cán bộ, công nhân viên</p> <p>2.4.2. Ứng xử với khách đến liên hệ với trường</p> <p>2.4.3. Ứng xử với anh chị khóa trên</p> <p>2.4.4. Ứng xử với bạn bè cùng trang lứa và các em khóa dưới</p> <p>2.4.5. Ứng xử với cảnh quan nhà trường</p> <p>2.4.6. Ứng xử với trang phục</p>				<p>thuyết trình, đóng kịch.</p> <p>- Ôn tập kiểm tra kết thúc học kỳ.</p>

Hải Dương, ngày 02 tháng 8 năm 2019

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Phạm Thị Hồng Hoa

Phạm Xuân Đức