

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KỸ NĂNG CƠ BẢN ĐỂ HÒA ĐỒNG**

**Trình độ đào tạo: Đại học
Ngành: Dùng chung cho các ngành**

Năm 2019

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Dùng chung cho các ngành

1. Tên học phần: *Kỹ năng cơ bản để hoà đồng*

2. Mã học phần: KNM1

3. Số tín chỉ: 4 (2.2)

4. Trình độ: Sinh viên năm thứ nhất

5. Phân bổ thời gian:

5.1. Học kỳ I:

- Lên lớp: 15 tiết

- Thực hành học phần: 30 tiết

- Tự học: 60 giờ

5.2. Học kỳ II:

- Lên lớp: 15 tiết

- Thực hành học phần: 30 tiết

- Tự học: 60 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Đi học đầy đủ, tham gia các nhiệm vụ giảng viên giao

7. Giảng viên:

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Phạm Xuân Đức	0904.409.139	yenduclinh@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	T.S Phạm Thị Hồng Hoa	0384.080136	Honghoa_dhds@yahoo.com
5	ThS. Nguyễn Thị Hải Hà	0984.851.368	nguyenhadhsd@gmail.com
6	ThS. Đặng Thị Dung	0357.158.987	dungdungdhds@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	0904476146	Nguyenmanhtuong10@gmail.com
10	ThS. Đỗ Thị Thùy	0936.503.703	thuydhds@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần Kỹ năng giao tiếp giới thiệu cho sinh viên khái quát những nội dung cơ bản về khái niệm, vai trò, các vấn đề cần thiết giao tiếp, các phương tiện và hình thức giao tiếp, khái niệm, tầm quan trọng và các kỹ năng làm việc nhóm, sinh viên có được các kỹ năng về giao tiếp, ứng xử, làm việc nhóm, từ đó biết vận dụng vào trong quá trình học tập và rèn luyện của bản thân.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần:

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu của môn học 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	Có kiến thức về khái niệm, vai trò, các vấn đề cần thiết giao tiếp, các phương tiện và hình thức giao tiếp, khái niệm, tầm quan trọng kỹ năng làm việc nhóm	3	[1.2.1.1a]
MT1.1	Có kiến thức về khái niệm, tầm quan trọng và kỹ năng làm việc nhóm	3	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích và thực hành được các kỹ năng: Giao tiếp, ứng xử, lắng nghe, thuyết trình, làm việc nhóm.	4	[1.2.2.3]
MT2.2	Vận dụng các kỹ năng trên để giải quyết các vấn đề liên quan đến chuyên môn.	4	
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	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	Hiểu được niệm, vai trò và hình thức giao tiếp.	3	[2.1.1]
CDR1.2	Hiểu 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 giao tiếp ứng xử trong nhà trường.	3	

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
CDR1.3	Hiểu được khái niệm, tầm quan trọng và các kỹ năng làm việc nhóm cơ bản.	3	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Thực hiện được các kỹ năng: Giao tiếp, ứng xử, lắng nghe, thuyết trình, làm việc nhóm.	4	2.2.7
CDR2.2	Vận dụng các kỹ năng trên để giải quyết các vấn đề liên quan đến chuyên môn.	4	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và ứng xử, lắng nghe và thuyết trình.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	

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 1.3	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2	
1	BÀI I: KỸ NĂNG GIAO TIẾP 1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp 1.1. Giao tiếp và các hình thức giao tiếp 1.2. Vai trò của giao tiếp 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	x	
	BÀI 2: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM 1. Khái niệm nhóm và tầm quan trọng của làm việc theo nhóm 1.1. Khái niệm nhóm và phân loại nhóm, quá trình hình thành nhóm 1.2. Tầm quan trọng của làm việc theo nhóm 2. Kỹ năng làm việc theo nhóm 2.1. Cách thức và quy chế tổ chức nhóm 2.2. Các nguyên tắc làm việc nhóm 2.3. Quá trình làm việc theo nhóm			x	x	x	x	x	

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần						
		CDR1			CDR2		CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
	2.4. Giải quyết vấn đề trong nhóm 2.5. Đánh giá kết quả của nhóm 3. Những khó khăn khi làm việc theo nhóm 3.1. Thường nể nang các mối quan hệ 3.2. Không chịu đưa ra những ý kiến, thích thụ động 3.3. Không để ý đến công việc của nhóm ngồi làm chuyện riêng 3.4. Không dứt khoát, đùn đẩy trách nhiệm cho người khác							

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 chuẩn bị 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 thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	1 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 bài tự luận	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Thực hành	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên thông qua ý thức học tập, tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, tinh thần tác phong xây dựng bài, tự học, hoạt động nhóm, ý thức thực hiện các nhiệm vụ về nhà.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi sinh viên học được 1/2 chương trình, đánh giá theo hình thức tự luận, có liên hệ thực tiễn và vận dụng vào bản thân:

+ Thời gian làm bài: 50 phút

+ Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức thực hành kỹ năng theo nhiệm vụ các giảng viên giao cho.

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

[5]. Vũ Minh Tân dịch (2016), *Đàm phán với chính mình, 6 bước để trở thành người bạn tốt nhất của chính mình*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.

15. Nội dung chi tiết học phần:

15.2. Năm thứ nhất - Kỳ I

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
1	<p>Bài 1: Kỹ năng giao tiếp</p> <p>1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp</p> <p>1.1. <i>Giao tiếp và các hình thức giao tiếp</i></p> <p>- Khái niệm giao tiếp:</p> <p>- Các hình thức giao tiếp.</p> <p>1.2. <i>Vai trò của giao tiếp</i></p> <p>- Vai trò đối với cá nhân:</p>	3	3	<p>[1]</p> <p>[2]</p> <p>[3]</p> <p>[4]</p>	<p>- Chuẩn bị các dụng cụ học tập</p> <p>- Chuẩn bị bút, giấy.</p> <p>[1]: Bài 1</p> <p>[2]: tr.28-52;</p> <p>[3]: tr.65; tr.169</p> <p>[4]: tr.293-302; tr.183-187</p> <p>- Thực hành theo nội</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<ul style="list-style-type: none"> - Vai trò đối với đời sống xã hội: 2. Các vấn đề cần thiết trong giao tiếp 2.1. Nguyên tắc giao tiếp - 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. * Thực hành giao tiếp ứng xử trong nhà trường 2.2. Các kỹ năng giao tiếp hiệu quả 2.2.1. Kỹ năng tạo thiện cảm 2.2.2. Thấu hiểu tâm lý 				dung tiết học về giao tiếp ứng xử.
2	<ul style="list-style-type: none"> 2.2.3. Kỹ năng lắng nghe - 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	<ul style="list-style-type: none"> 2.2.4. Kỹ năng thuyết trình - Khái niệm - Lợi ích của thuyết trình. - Kết cấu bài thuyết trình * Thực hành * Để thuyết trình thành công - Chuẩn bị tâm lý và hình thức. - Luyện tập để thành công. - Kiểm soát sự hài lòng - Sử dụng ngôn ngữ * Thực hành tổng hợp 	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 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. 	3	3	[1]	- Chuẩn bị trước các

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>- <i>Di chuyển</i></p> <p>* Thực hành các nội dung trên</p> <p>- Trao đổi với thính giả</p> <p>- Sử dụng các kỹ năng thuyết phục</p> <p><i>Các trường hợp cần chú ý trong giao tiếp</i></p> <p>- Trường hợp xin lỗi</p> <p>- Nhận lời xin lỗi</p> <p>- Yêu cầu được giúp đỡ</p> <p>- Sau khi được giúp đỡ</p> <p>- Đề nghị giúp đỡ người khác</p> <p>- Trả lời khi được cảm ơn</p> <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> <p>- Nội dung ngôn ngữ</p> <p>- Tính chất của ngôn ngữ</p> <p>* Thực hành ngôn ngữ giao tiếp:</p> <p>- Luyện giọng nói.</p> <p>- Ngữ điệu</p> <p>- Âm lượng...</p>			[2]	<p>dụng cụ học tập</p> <p>- Học bài ở nhà toàn bộ nội dung kiến thức bài học</p> <p>- Đọc tài liệu [1] (tr.6- tr.8).</p> <p>- Đọc tài liệu số 2 từ tr.3- tr 27</p> <p>- Thực hành theo nội dung tiết học</p> <p>- Chuẩn bị các bài hát, câu ca dao, hò vè.</p>
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> <p>- Giao nhiệm vụ cho sinh viên với chủ đề (đóng kịch):</p> <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. 4. Thực hiện đóng vai: Nhập vai vào nhân vật bán hàng. 5. Thực hiện tiểu phẩm “Tỏ tình”. (Tự nhiên cứu lời tỏ tình theo tiểu phẩm của Xuân Bắc – Tụ Long). <p>* Một số hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ mà sinh</p>	3	3	[1] [2] [3] [4]	<p>- Đọc tài liệu [1] (tr.8- tr.11).</p> <p>- Đọc tài liệu số 2 từ tr.3- tr 27</p> <p>- Ôn lại những nội dung lý thuyết cơ bản được học.</p> <p>- Tổ chức một buổi tự học của nhóm.</p> <p>- Chuẩn bị các chủ đề thuyết trình, đóng kịch.</p> <p>- Ôn tập kiểm tra kết thúc học kỳ.</p>

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
	<p>viên cần rèn luyện trong nhà trường</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>				

15.2. Năm thứ nhất - Kỳ II

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
1	<p>BÀI 2: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM</p> <p>1. Khái niệm nhóm và tầm quan trọng của làm việc theo nhóm</p> <p>1.1. Khái niệm nhóm và phân loại nhóm, quá trình hình thành nhóm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khái niệm nhóm - Khái niệm kỹ năng làm việc nhóm - Các loại nhóm. - Các giai đoạn hình thành nhóm <p>1.2. Tầm quan trọng của làm việc theo nhóm</p> <p>* Thực hành kỹ năng</p>	3	3	[1] [2] [3]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.12- tr.113). - Đọc tài liệu số 3 từ tr.3- tr 17 - Tìm kiếm đọc tài liệu tham khảo trên trang web về kỹ năng mềm (www.kynang.edu.vn) - Thực hành theo nội dung tiết học
2	<p>2. Kỹ năng làm việc theo nhóm</p> <p>2.1. Cách thức và quy chế tổ chức nhóm</p> <p>2.1.1. Các hình thức tổ chức nhóm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm nhỏ thông thường - Nhóm rì rầm - Nhóm kim tự tháp - Nhóm đồng tâm 	3	3	[1] [5]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.13- tr.15). - Đọc tài liệu số 5 từ tr.18- tr 25 - Chuẩn bị các hoạt động thể hiện các giai đoạn hình thành nhóm;

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<ul style="list-style-type: none"> - Nhóm khép kín và nhóm mở 2.1.2. Quy chế tổ chức nhóm: <ul style="list-style-type: none"> - Người lãnh đạo nhóm - Người góp ý - Người bổ sung - Người giao dịch - Người điều phối - Người tham gia ý kiến - Người giám sát * Thực hành kỹ năng 				<ul style="list-style-type: none"> bóng chuyền; bút, giấy A0. - Thực hành theo nội dung tiết học.
3	<ul style="list-style-type: none"> 2.2. Các nguyên tắc làm việc nhóm <ul style="list-style-type: none"> - Tạo sự đồng thuận - Thiết lập các mối quan hệ với ban quản trị - Khuyến khích óc sáng tạo - Phát sinh những ý kiến mới - Học cách ủy thác - Khuyến khích mọi người phát biểu - Chia sẻ trách nhiệm - Cần linh hoạt 2.3. Quá trình làm việc theo nhóm <ul style="list-style-type: none"> - Lần họp đầu tiên - Những lần gặp sau - Lần họp cuối trước khi hoàn thành công việc - Một số lưu ý * Thực hành kỹ năng 	2LT 1KT	3	[1] [4]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.16- tr.18). Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung kiến thức bài học - Thực hành theo nội dung tiết học
4	<ul style="list-style-type: none"> 2.4. Giải quyết vấn đề trong nhóm <ul style="list-style-type: none"> - Thăm nhuần tinh thần đồng đội - Nhận ra vấn đề - Trao đổi với từng người - Xử sự với người gây ra vấn đề - Giải quyết mâu thuẫn - Giải thích vấn đề 2.5. Đánh giá kết quả của nhóm <ul style="list-style-type: none"> - Chọn tiêu chuẩn đánh giá - Nguyên tắc đánh giá - Đo lường sự thực hiện của nhóm 	3	3	[1] [5]	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1] (tr.18- tr.19). [5]: tr.137-166. - Chuẩn bị 2-3 đồng xu, clip - Thực hành theo nội dung tiết học.

TT	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	Thực hành	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	- Đánh giá với từng cá nhân * Thực hành kỹ năng				
5	3. Những khó khăn khi làm việc theo nhóm 3.1. Thường nê nang các mối quan hệ 3.2. Không chịu đưa ra những ý kiến, thích thụ động 3.3. Không để ý đến công việc của nhóm ngồi làm chuyện riêng 3.4. Không dứt khoát, đùn đẩy trách nhiệm cho người khác * Thực hành kỹ năng * Kiểm tra học kỳ	2LT 1KT	3	[1] [5]	- Ôn lại lý thuyết đã học - Thực hành theo nội dung tiết học. - Chuẩn bị giấy, báo cũ. - Ôn tập kiểm tra kết thúc học kỳ

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