

**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: Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Trung

Năm 2020

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:** KHXX 003
- Số tín chỉ:** 2 (2,0)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ hai
- Phân bổ thời gian:**
 - Lên lớp: 30 tiết lý thuyết, 0 tiết thực hành
 - 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. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com
3	TS. Nguyễn Đăng Tiến	0985.914.968	Dangtiensd@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần:

Học phần Kỹ năng giao tiếp trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về hoạt động giao tiếp như một số kỹ năng giao tiếp cơ bản, phương pháp ứng xử tiêu biểu, hình thức giao tiếp phổ biến và đặc điểm giao tiếp một số nước tiêu biểu trên thế giới. Thông qua các kỹ năng được học sinh viên hiểu rõ hơn về cách thức giao tiếp và có kỹ năng giao tiếp tốt hơn.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra 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	Kiến thức		
MT1.1	Hiểu được những kiến thức cơ bản về quá trình giao tiếp; Các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp; Đặc điểm tâm lý của con người; Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản và phương pháp ứng xử tiêu biểu; Một số hình thức giao tiếp thông dụng; Tập quán giao tiếp của một số nước tiêu biểu trên thế giới.	2	[1.2.1.1a]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1.2	Hình thành kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống.	3	[1.2.1.1a]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	- Phân tích quá trình giao tiếp và các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp. - Phân tích và hiểu rõ được các đặc điểm tâm lý của con người trong giao tiếp, lấy ví dụ và đưa ra cách ứng xử phù hợp. - Phân tích được các kỹ năng giao tiếp cơ bản và một số hình thức giao tiếp thông dụng.	4	[1.2.2.3]
MT2.2	- Vận dụng kiến thức đã học để giao tiếp hàng ngày.	4	[1.2.2.3]
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có phẩm chất đạo đức tốt, thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn.	4	[1.2.3.1]
MT3.2	Có phương pháp làm việc khoa học, sáng tạo để giải quyết các công việc chuyên môn nghề nghiệp.	4	[1.2.3.1]

9.2. Chuẩn đầu ra

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

CĐR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CĐR học phần trong CTĐT
CĐR1	Kiến thức		
CĐR1.1	Hiểu được khái niệm giao tiếp và quá trình giao tiếp, các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, đặc điểm tâm lý của con người trong giao tiếp.	2	[2.1.1]
CĐR1.2	Hiểu được một số kỹ năng giao tiếp cơ bản: Cách thức tạo ấn tượng ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng trò chuyện, thương lượng và một số phương pháp ứng xử tiêu biểu.	2	
CĐR1.3	Hiểu được các hình thức giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.	2	

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
CDR1.4	Hiểu được phong cách giao tiếp của một số nước tiêu biểu trên thế giới.	2	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Có kỹ năng giao tiếp và xử lý các tình huống trong giao tiếp.	4	[2.2.6]
CDR2.2	Có khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và giao tiếp tốt.	4	
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có trách nhiệm với công việc được giao; trung thực, khách quan, tác phong làm việc chuyên nghiệp, khoa học; thái độ cầu thị, hợp tác, thân thiện.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Tích cực tự học tập và cập nhật kiến thức, kết hợp giữa lý thuyết với thực tiễn đúc kết kinh nghiệm để giải quyết vấn đề sáng tạo và hiệu quả đáp ứng yêu cầu công việc.	4	[2.3.1]

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 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp. 1.1. Bản chất của giao tiếp 1.2. Một số đặc điểm tâm lý con người trong giao tiếp	x					x	x	x
2	Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản và phương pháp ứng xử tiêu biểu. 2.1. Lần đầu gặp gỡ 2.2. Kỹ năng lắng nghe 2.3. Khen, phê bình, từ chối 2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi 2.5. Kỹ năng thuyết phục 2.6. Kỹ năng thuyết trình 2.7. Kỹ năng trò chuyện		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 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
	2.8. Thương lượng 2.9. Một số phương pháp ứng xử tiêu biểu								
3	Chương 3: Một số hình thức giao tiếp thông dụng 3.1. Giao tiếp trực tiếp 3.2. Giao tiếp qua điện thoại 3.3. Giao tiếp qua thư tín			X		X	X	X	X
4	Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới 4.1. Người Châu Á 4.2. Tập quán giao tiếp của người châu Âu và người Mỹ				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
CDR1	Bài tập thực hành, bài kiểm tra thường xuyên, bài kiểm tra giữa học phần
CDR2	Bài tập thực hành, bài kiểm tra giữa học phần và bài thi kết thúc học phần
CDR3	Bài tập thực hành giao tiếp trong các giờ học, bài kiểm tra giữa học phần và bài 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, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	1 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	1 điểm	30%	
3	Thi kết thúc học phần	Hình thức thi: Tự luận Thời gian: 90 phút	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên được đánh giá thông qua ý thức học tập, tỉ lệ hiện diện, tinh thần tác phong xây dựng bài, tinh thần thực hiện chủ đề tự học.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi sinh viên học được nửa chương trình, đánh giá theo hình thức tự luận:

+ Thời gian làm bài: 50 phút

+ Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

+ Thời gian làm bài: 90 phút

+ Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan về kỹ năng giao tiếp, phương pháp ứng xử, cách xử lý tình huống trong giao tiếp...

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

13. Tài liệu phục vụ học phần:

- **Tài liệu bắt buộc:**

[1]- Trường Đại học Sao Đỏ, *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, lưu hành nội bộ, 2014

- **Tài liệu tham khảo:**

[2]- Chu Văn Đức, *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội, 2005.

[3]- TS Nguyễn Thị Bích Thu, *Tập bài giảng Kỹ năng giao tiếp*, 2010.

[4]- TS Phạm Văn Tuấn, *Tập bài giảng Kỹ năng giao tiếp*, 2013.

14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy học

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
1	Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về khái niệm	4 (4LT, 0TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.	CĐR1.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
	<p>giao tiếp, quá trình giao tiếp và các phong cách sử dụng ngôn ngữ giao tiếp</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1. Bản chất của giao tiếp</p> <p>1.1.1. Giao tiếp là gì?</p> <p>1.1.2. Quá trình giao tiếp</p> <p>1.1.3. Phong cách sử dụng ngôn ngữ giao tiếp</p> <p>1.2. Một số đặc điểm tâm lý con người trong giao tiếp</p> <p>1.2.1 Thích được giao tiếp</p> <p>1.2.2. Thích được khen</p> <p>1.2.3. Thích cái đẹp</p> <p>1.2.4. Thích tò mò</p> <p>1.2.5.Sống bằng biểu tượng, yêu thích kỷ niệm</p> <p>1.2.6. Con người luôn đặt niềm tin và hy vọng</p> <p>1.2.7. Đường như luôn tự mâu thuẫn với chính mình</p> <p>1.2.8. Con người thích tự khẳng định mình</p>		<p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 1.</p> <p>[2]: Chương 1 và 2.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, mục 1.1 - 1.6.</p> <p>+ Thảo luận</p>	
3	<p>Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản và phương pháp ứng xử tiêu biểu.</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về cách thức tạo ấn tượng ban đầu và một số kỹ năng giao tiếp cơ bản.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1 Lần đầu gặp gỡ</p> <p>2.1.1. Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp</p> <p>2.1.2. Những yếu tố đảm bảo sự</p>	20 (19LT, 0TH, 1KT)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p>	CĐR1.2, CĐR2.1, CĐR 2.2. CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
	<p>thành công của lần đầu gặp gỡ</p> <p>2.1.3. Những bí quyết tâm lý trong buổi đầu gặp gỡ</p> <p>2.2 Kỹ năng lắng nghe</p> <p>2.2.1. Những yếu tố cản trở việc lắng nghe có hiệu quả</p> <p>2.2.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả</p> <p>2.3. Khen, phê bình, từ chối</p> <p>2.3.1. Khen</p> <p>2.3.2. Phê bình</p> <p>2.3.3. Từ chối</p> <p>2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi</p> <p>2.4.1. Dùng câu hỏi để thu thập thông tin</p> <p>2.4.2. Khởi gợi hứng thú ở người đối thoại</p> <p>2.4.4. Các loại câu hỏi</p> <p>2.4.5. Dùng câu hỏi với các mục đích khác</p> <p>2.5. Kỹ năng thuyết phục</p> <p>2.5.1. Những điểm cần lưu ý khi thuyết phục người khác</p> <p>2.5.2. Quy trình thuyết phục</p> <p>2.6. Kỹ năng thuyết trình</p> <p>2.6.1. Chuẩn bị thuyết trình</p> <p>2.6.2. Tiến hành thuyết trình</p> <p>2.6.3. Kết thúc thuyết trình</p> <p>2.7. Kỹ năng trò chuyện</p> <p>2.7.1. Mở đầu câu chuyện</p> <p>2.7.2. Chú ý quan sát để dẫn dắt câu chuyện</p> <p>2.7.3. Biết cách gợi chuyện hợp lý</p> <p>2.7.4. Biết chú ý lắng nghe</p> <p>2.7.5. Biết kết thúc câu</p>		<p>+ GV nhận xét, đánh giá và kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3. [2]: Chương 3.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, mục 2.1 - 2.9.</p> <p>+ Thảo luận</p> <p>+ Kiểm tra giữa học phần</p>	

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
	chuyện 2.8. Thương lượng 2.8.1. Đặc điểm của thương lượng 2.8.2. Đánh giá cuộc thương lượng 2.8.3. Các kiểu thương lượng 2.8.4. Quá trình thương lượng 2.9. Một số phương pháp ứng xử tiêu biểu 2.9.1. Phương pháp ném đá thăm đường 2.9.4. Chuyển bại thành thắng 2.9.5. Hải hước châm biếm 2.9.6. Chuyển bóng về phía đối phương 2.9.7. Dùng lời khuyên thay sự phủ định 2.9.8. Tìm bạn đồng minh 2.9.9. Phương pháp mượn gió bẻ măng 2.9.10. Đẩy thuyền xuôi dòng 2.9.11. Phương pháp từ chối khôn khéo 2.9.12. Phương pháp suy diễn logic 2.9.13. Phương pháp cảnh tỉnh bằng lợi hại 2.9.14. Không nhượng bộ khi mình có lý			
13	Chương 3: Một số hình thức giao tiếp thông dụng Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức và kỹ năng về các hình thức giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp Nội dung cụ thể:	4 (4LT, 0TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm. - Giảng viên: + Giải thích các khái niệm, định nghĩa.	CĐR1.3, CĐR2.1, CĐR2.2. CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
	<p>3.1. Giao tiếp trực tiếp 3.1.1. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu 3.1.2. Trao danh thiếp</p> <p>3.2. Giao tiếp qua điện thoại 3.2.1. Sử dụng điện thoại 3.2.3. Những điều cần chú ý khi sử dụng điện thoại</p> <p>3.3. Giao tiếp qua thư tín 3.3.1 Khái niệm, phân loại và kết cấu của thư tín 3.3.2. Nguyên tắc và cách viết thư tín</p>		<ul style="list-style-type: none"> + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4. + Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, mục 3.1 - 3.3 + Thảo luận 	
15	<p>Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về tập quán giao tiếp của một số nước tiêu biểu trên thế giới. Nội dung cụ thể:</p> <p>4.1. Người Châu Á 4.1.1 Tâm lý người Châu Á nói chung 4.1.2. Tập quán giao tiếp một số nước tiêu biểu châu Á.</p> <p>4.2. Tập quán giao tiếp của người châu Âu và người Mỹ</p>	2 (2LT, 0TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm.</p> <p>- Giảng viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Giải thích các khái niệm, định nghĩa. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + GV nhận xét, đánh giá và kết luận. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Lắng nghe, quan sát, ghi chép và giải 	CĐR1.4, CĐR2.1, CĐR2.2. CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy – học	CĐR học phần
			quyết các vấn đề. + Trả lời câu hỏi cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 4, mục 4.1 – 4.2 + Thảo luận	

Hải Dương, ngày 24 tháng 9 năm 2020

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiến

Nguyễn Thị Hương Huyền