

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

Năm 2020

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**Trình độ đào tạo: Đại học****Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh****1. Tên học phần:** Giao tiếp trong kinh doanh**2. Mã học phần:** QTKD 003**3. Số tín chỉ:** 3 (2, 1)**4. Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ hai**5. Phân bổ thời gian**

- Lên lớp: 30 tiết lý thuyết, 30 tiết thực hành

- Tự học: 90 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 Huế	0984.152.429	NTHue@saodo.edu.vn
2	Ths. Vũ Thị Hương	0977.244.097	VTHuong@saodo.edu.vn
3	TS. Phạm Thị Hồng Hoa	0384.080136	Honghoa_dhsd@yahoo.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần Giao tiếp trong kinh doanh trang bị cho sinh viên những kiến thức thực tế về giao tiếp, những vấn đề lý luận về giao tiếp, những kiến thức về những kỹ năng cơ bản trong giao tiếp như: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng viết thư tín, báo cáo,... đồng thời trang bị cho sinh viên kỹ năng sử dụng phương tiện trong giao tiếp đạt hiệu quả cao nhất.

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	Kiến thức		
MT1.1	Trình bày được những vấn đề lý luận cơ	1	[1.2.1.2a]

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	bản về giao tiếp: Khái quát, chức năng, mục tiêu, phương tiện, nguyên tắc và các rào cản trong giao tiếp.		
MT1.2	Vận dụng được các kiến thức cơ bản về giao tiếp trong kinh doanh để thực hiện các kỹ năng: Nghe, thuyết trình, viết, kỹ năng sử dụng các phương tiện trong giao tiếp để đạt được hiệu quả cao nhất.	3	[1.2.1.2a]
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Vận dụng được kỹ năng nghe, thuyết trình, viết để giao tiếp trong kinh doanh.	3	
MT2.2	Vận dụng được kỹ năng phân tích thư tín, báo cáo, kỹ năng sử dụng phương tiện trong giao tiếp để triển khai, áp dụng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.	3	[1.2.2.2]
MT2.3	Phân tích nội dung giao tiếp trong kinh doanh từ đó dẫn dắt doanh nghiệp ngày càng phát triển.	4	[1.2.2.2]
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Vận dụng được các kiến thức đã học về giao tiếp trong kinh doanh để có thể làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và có ý thức chịu trách nhiệm trong công việc.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	Phân tích các vấn đề giao tiếp trong doanh nghiệp để định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp.	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:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Trình bày được khái quát chung về giao tiếp, mục tiêu, các phương tiện, nguyên tắc và các rào cản giao tiếp kinh doanh.	1	[2.1.4]
CDR1.2	Trình bày được nội dung nghe và nghe có hiệu quả, phân tích những rào cản đối với việc nghe có hiệu quả và các phương pháp nghe có hiệu quả.	1	
CDR1.3	Trình bày được cách lựa chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình, tìm hiểu về khán thính giả từ đó biết cách xây dựng nội dung một bài thuyết trình hiệu quả.	1	
CDR1.4	Trình bày được nội dung viết và sự cần thiết phải có kỹ năng viết tốt, phân tích ưu điểm và hạn chế của kỹ năng viết, cách viết thư tín và báo cáo trong kinh doanh.	1	
CDR1.5	Trình bày được mục đích sử dụng phương tiện trong giao tiếp, cách lựa chọn phương tiện giao tiếp cho phù hợp nhất.	1	
CDR1.6	Trình bày được nội dung các ứng dụng giao tiếp trong kinh doanh vận dụng các phương tiện trong giao tiếp kinh doanh để đạt hiệu quả cao nhất.	1	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích khái quát chung về giao tiếp, tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh.	4	[2.2.4]
CDR2.2	Phân tích tầm quan trọng của kỹ năng nghe, thuyết trình, viết từ đó vận dụng các kỹ năng này vào giao tiếp trong kinh doanh.	4	
CDR2.3	Phân tích được tầm quan trọng của việc sử dụng các phương tiện giao tiếp, vận dụng các phương tiện để đạt hiệu quả giao tiếp cao nhất.	4	
CDR2.4	Phân tích được nội dung trong giao tiếp để ra quyết định giải quyết vấn đề liên quan đến lĩnh vực quản trị kinh doanh.	4	[2.2.2]

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Vận dụng được các kiến thức đã học về giao tiếp trong kinh doanh để có thể làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và có ý thức chịu trách nhiệm trong công việc.	3	[2.3.1]
CDR3.2	Phân tích mọi vấn đề xoay quanh doanh nghiệp để định hướng, lập kế hoạch, điều phối, quản lý, hướng dẫn, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận cho các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp một cách chính xác, minh bạch.	4	[2.3.2]

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

Chương/ bài	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 1.5	CDR 1.6	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2
1	Chương 1. Những vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp 1.1. Khái quát chung về giao tiếp 1.2. Các chức năng giao tiếp 1.3. Mục tiêu của giao tiếp 1.4. Các phương tiện giao tiếp 1.5. Nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh 1.6. Các rào cản giao tiếp kinh doanh	x						x				x	x
2	Chương 2. Kỹ năng nghe 2.1. Nghe và nghe có hiệu quả 2.2. Những rào cản đối với việc nghe có hiệu quả 2.3. Các phương pháp nghe hiểu có hiệu quả	x	x					x				x	x
3	Chương 3. Kỹ năng thuyết trình 3.1. Chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình 3.2. Tìm hiểu khán thính giả 3.3. Xây dựng nội dung bài thuyết trình 3.4. Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình	x	x	x				x	x			x	x
4	Chương 4. Kỹ năng viết 4.1. Viết và sự cần thiết phải có kỹ năng viết tốt 4.2. Ưu điểm và hạn chế của thông điệp viết 4.3. Thư tín trong kinh doanh 4.4. Báo cáo trong kinh doanh	x	x	x	x			x	x	x		x	x
5	Chương 5. Sử dụng phương tiện trong giao tiếp 5.1. Mục đích sử dụng phương tiện trong giao tiếp 5.2. Lựa chọn phương tiện giao tiếp phù hợp 5.3. Những chú ý trong sử dụng phương tiện giao tiếp	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x
6	Chương 6. Các ứng dụng giao tiếp trong kinh doanh	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Chương/ bài	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 1.5	CDR 1.6	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2
	6.1. Giao tiếp kinh doanh đa văn hóa 6.2. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán 6.3. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong tuyển dụng												

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	Điểm thường xuyên, thảo luận nhóm.
CDR2	Kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
CDR3	Điểm thường xuyên.

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.	01 điểm	20%	
2	Kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	
3	Thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức; điểm thái độ; điểm thảo luận; điểm chuyên cần được đánh giá theo phương pháp quan sát.

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi học xong nội dung 3.4 chương 3, được đánh giá theo hình thức trắc nghiệm:

- + Thời gian làm bài: 50 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

- Thi kết thúc học phần theo hình thức trắc nghiệm:

- + Thời gian làm bài: 50 phút
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu

12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc các tài liệu về giao tiếp trong kinh doanh.
- Yêu cầu về làm bài tập: Làm đầy đủ các bài tập áp dụng, các chủ đề tự học theo nhóm.

- 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 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 học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo kế hoạch tiến độ, quy chế.

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu bắt buộc

[1] Trường Đại học Sao Đỏ (2020), *Giáo trình Giao tiếp trong kinh doanh*.

- Tài liệu tham khảo

[2] TS. Trịnh Quốc Trung (2012), *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Lao động - Xã hội.

14. Nội dung chi tiết học phần

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
1	Chương 1. Những vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát chung về giao tiếp, các chức năng, mục tiêu các phương tiện, nguyên tắc và rào cản giao tiếp kinh doanh. Nội dung cụ thể: 1.1. Khái quát chung về giao tiếp 1.2. Các chức năng giao tiếp 1.3. Mục tiêu của giao tiếp 1.4. Các phương tiện giao tiếp 1.5. Nguyên tắc giao tiếp trong kinh doanh 1.6. Các rào cản giao tiếp kinh doanh	12 (6LT, 6TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích những vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: Trang 11-28 + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2.
2	Chương 2. Kỹ năng nghe Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung về nghe và nghe có hiệu quả, những rào cản đối với việc nghe có hiệu quả và các phương pháp	8 (4LT, 4TH)	Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	<p>nghe có hiệu quả.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Nghe và nghe có hiệu quả</p> <p>2.2. Những rào cản đối với việc nghe có hiệu quả</p> <p>2.3. Các phương pháp nghe hiểu có hiệu quả</p>		<p>quan đến kỹ năng nghe.</p> <p>+ Nêu vấn đề cần giải quyết.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; [2]: Trang 133-143</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, câu hỏi ôn tập chương.</p> <p>+ Làm bài tập tình huống.</p>	
3	<p>Chương 3. Kỹ năng thuyết trình</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được cách chọn chủ đề và xác định mục đích của bài thuyết trình, tìm hiểu về khán thính giả. Xây dựng được nội dung bài thuyết trình và rút ra được những lưu ý cần thiết.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1. Chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình</p> <p>3.2. Tìm hiểu khán thính giả</p> <p>3.3. Xây dựng nội dung bài thuyết trình</p> <p>3.4. Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình</p>	12 (5LT, 6TH, 1KT)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng thuyết trình.</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>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3; [2]: Trang 159-173</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân,</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
			theo nhóm trong [1]: Chương 3, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	
4	<p>Chương 4. Kỹ năng viết Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung viết và sự cần thiết phải có kỹ năng viết tốt, ưu điểm và hạn chế của thông điệp viết. trình bày được nội dung thư tín và báo cáo trong kinh doanh. Nội dung cụ thể: 4.1. Viết và sự cần thiết phải có kỹ năng viết tốt 4.2. Ưu điểm và hạn chế của thông điệp viết. 4.3. Thư tín trong kinh doanh 4.4. Báo cáo trong kinh doanh</p>	12 (6LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng viết. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 4; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 4, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
5	<p>Chương 5. Sử dụng phương tiện trong giao tiếp</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được mục đích sử dụng phương tiện trong giao tiếp, cách lựa chọn phương tiện giao tiếp cho phù hợp.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Mục đích sử dụng phương tiện trong giao tiếp</p> <p>5.2. Lựa chọn phương tiện giao tiếp phù hợp</p> <p>5.3. Những chú ý trong sử dụng phương tiện giao tiếp</p>	4 (2LT, 2TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích nội dung liên quan đến sử dụng phương tiện trong giao tiếp.</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>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5; [2]: Trang 148-151</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, câu hỏi ôn tập chương.</p> <p>+ Làm bài tập tình huống.</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR1.5, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR3.1, CĐR3.2.
6	<p>Chương 6. Các ứng dụng giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung giao tiếp trong kinh doanh đa văn hóa và ứng dụng giao tiếp trong đàm phán, tuyển dụng.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>6.1. Giao tiếp kinh doanh đa văn hóa</p> <p>6.2. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán</p> <p>6.3. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp</p>	12 (6LT, 6TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích nội dung liên quan đến các ứng dụng giao tiếp trong kinh doanh.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p>	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR1.5, CĐR1.6, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4, CĐR3.1,

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	trong tuyển dụng		nhân, các nhóm. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 5; [2]: Trang 189-200 + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 6, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	CĐR3.2.

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 Minh Tuấn

Nguyễn Thị Ngọc Mai