

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 2022

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 Huệ	0984.152.429	nguyenthihue85dhsd@gmail.com
2	ThS. Nguyễn Thị Ngọc Mai	0916143388	ngocmai242@gmail.com
3	ThS. Vũ Thị Hương	0977.244.097	huongvudhsd20102014@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần trang bị cho sinh viên kiến thức kỹ năng giao tiếp cơ bản, kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh như: kỹ năng sử dụng ngôn ngữ; kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ; kỹ năng giao tiếp qua điện thoại; kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu; kỹ năng quản lý cảm xúc; kỹ năng thuyết trình; kỹ năng thương lượng và kỹ năng quản lý xung đột,... 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	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
----------	-------	----------------------------	---------------------------

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp: Khái quát, kỹ năng giao tiếp cơ bản và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.	2	[1.2.1.2a]
MT1.2	Vận dụng được các kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp cơ bản và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh để thực hiện các kỹ năng: Nghe, thấu hiểu, thuyết trình, thương lượng,... 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, thương lượng,... để giao tiếp trong kinh doanh.	3	[1.2.2.2]
MT2.2	Vận dụng được kỹ năng phân tích tình huống, kỹ năng quản trị và lãnh đạo,... kỹ năng sử dụng phương tiện trong giao tiếp để triển khai, áp dụng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.	3	
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	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Phân tích được nội dung khái quát chung về giao tiếp, các kỹ năng trong giao tiếp.	4	[2.1.4] [2.1.5]
CDR1.2	Phân tích được nội dung kỹ năng sử dụng ngôn từ và kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ để vận dụng trong giao tiếp kinh doanh.	4	
CDR1.3	Phân tích được nội dung kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu để vận dụng giao tiếp kinh doanh hiệu quả.	4	
CDR1.4	Phân tích được nội dung kỹ năng tự nhận thức, kỹ năng khai thác thông tin để vận dụng vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.	4	
CDR1.5	Phân tích được nội dung kỹ năng quản lý cảm xúc, kỹ năng thuyết trình để vận dụng vào các tính huống thực tế trong doanh nghiệp.	4	
CDR1.6	Phân tích được nội dung kỹ năng thương lượng và kỹ năng quản lý xung đột để áp dụng vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.	4	
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích khái quát chung về giao tiếp, tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh.	4	[2.2.1] [2.2.5]
CDR2.2	Phân tích tầm quan trọng của kỹ năng sử dụng ngôn từ, phi ngôn từ, giao tiếp qua điện thoại, lắng nghe thấu hiểu,... 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	4	

CDR học phần	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
	vực quản trị kinh doanh.		
CĐR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CĐR3.1	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.	4	[2.3.1]
CĐR3.2	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. Khái quát chung về hoạt động giao tiếp 1.1. Khái quát chung về hoạt động giao tiếp 1.2. Chức năng của giao tiếp 1.3. Phân loại giao tiếp 1.4. Cấu trúc của hành vi giao tiếp 1.5. Các yếu tố ảnh hưởng quá trình giao tiếp 1.6. Các phương tiện trong giao tiếp 1.7. Phong cách giao tiếp 1.8. Các nguyên tắc trong giao tiếp và ứng xử	4						4				4	4
2	Chương 2. Các kỹ năng giao tiếp 2.1. Thói quen là gì? 2.2. Thành công nhờ có thói quen tốt 2.3. Rèn những thói quen tốt 2.4. Bảy bước hình thành một thói quen mới 2.5. Tám thói quen để thành đạt trong cuộc sống 2.6. Các kỹ năng giao tiếp	4						4			4	4	4
3	Chương 3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ 3.1. Khái quát về ngôn ngữ và lời nói 3.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói 3.3. Kỹ năng đọc hiểu và soạn thảo văn bản 3.4. Kỹ năng phản hồi		4						4		4	4	4
4	Chương 4. Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và hiện tượng nói dối 4.1. Khái quát giao tiếp phi ngôn ngữ 4.2. Đặc điểm của giao tiếp phi ngôn ngữ 4.3. Chức năng của phi ngôn ngữ 4.4. Các kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ		4						4		4	4	4

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
	4.5. Hiện tượng nói dối												
5	Chương 5. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại 5.1. Khái quát về giao tiếp qua điện thoại 5.2. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại 5.3. Nên và không nên khi giao tiếp qua điện thoại 5.4. Quy trình thực hiện cuộc gọi bán hàng qua điện thoại 5.5. Kỹ năng xử lý từ chối qua điện thoại			4						4	4	4	4
6	Chương 6. Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu 6.1. Khái quát lắng nghe 6.2. Chu trình lắng nghe 6.3. Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu 6.4. Sự im lặng là cách ứng xử khôn ngoan			4					4		4	4	4
7	Chương 7. Kỹ năng tự nhận thức 7.1. Khái quát nhận thức về bản thân 7.2. Kỹ năng tự nhận thức 7.3. Sức mạnh của tiềm thức 7.4. Tư duy tích cực thay đổi cuộc sống 7.5. Luật hấp dẫn và ứng dụng				4				4		4	4	4
8	Chương 8. Kỹ năng khai thác thông tin 8.1. Thông tin và tìm kiếm thông tin trực tuyến 8.2. Các nguồn thông tin - Chỉ dẫn thông tin - tra cứu - biên dịch trực tuyến 8.3. Khai thác nguồn thông tin trên Internet				4				4		4	4	4
9	Chương 9. Kỹ năng quản lý cảm xúc 9.1. Khái quát quản lý cảm xúc 9.2. Năng lực trí tuệ cảm xúc 9.3. Các kỹ năng quản lý cảm xúc 9.4. Kỹ năng quản lý cảm xúc của doanh nhân					4			4		4	4	4
10	Chương 10. Kỹ năng thuyết trình					4			4		4	4	4

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
	10.1. Khái quát về thuyết trình 10.2. Chuẩn bị bài thuyết trình 10.3. Cấu trúc bài thuyết trình 10.4. Thuyết trình hiệu quả												
11	Chương 11. Kỹ năng thương lượng 11.1. Khái quát về thương lượng 11.2. Các kiểu đàm phán thương lượng 11.3. Lựa chọn chiến lược, chiến thuật 11.4. Tiến trình thương lượng trong kinh doanh 11.5. Các hình thức đàm phán trong kinh doanh						4	4			4	4	4
12	Chương 12. Kỹ năng quản lý xung đột 12.1. Tổng quan về quản lý xung đột 12.2. Nguyên nhân 12.3. Các giai đoạn trong quá trình xung đột 12.4. Quy trình giải quyết xung đột 12.5. Phương pháp và kỹ năng giải quyết xung đột						4	4			4	4	4

11. Đánh giá học phần

11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá (Hình thức, thời gian, thời điểm)	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức và thái độ; điểm chuyên cần.	01 điểm	20%	+Hình thức: Vấn đáp +Thời điểm: Các giờ học trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR1.5, CĐR1.6.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	Trung bình cộng các điểm đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần.	01 điểm	30%	+Hình thức: Tự luận; +Thời gian: 90 phút; +Thời điểm: Giờ học 33, 34 trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài kiểm tra
3	Điểm thi kết thúc học phần.	01 điểm	50%	+Hình thức: Trắc nghiệm; +Thời gian: 60 phút; +Thời điểm: Theo lịch thi học kỳ	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR1.5, CĐR1.6.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài thi

11.2. Cách tính điểm học phần:

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm điểm 4.

12. Yêu cầu học phần

- Ý thức, thái độ học tập: Sinh viên đi học đầy đủ, đúng giờ, không bỏ tiết, nghỉ học có phép, có thái độ tích cực trong giờ học, có đóng góp ý kiến xây dựng bài, có tinh thần tự học, hỗ trợ bạn cùng lớp trong học tập, tổ chức học nhóm.

- Về nghiên cứu tài liệu: Sinh viên đọc trước tài liệu theo hướng dẫn của giảng viên trước khi đến lớp.

- Kiểm tra đánh giá: Sinh viên phải hoàn thành các bài tập được giao, đạt chất lượng theo yêu cầu của giảng viên; tham gia đầy đủ, đạt chất lượng các bài kiểm tra trên lớp và thi kết thúc học phần.

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu bắt buộc

[1] TS. Nguyễn Văn Hùng, 2022, *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh tập 1; Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh tập 2*, NXB tài chính.

- Tài liệu tham khảo

[2] TS. Phạm Thùy Giang, 2021, *Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình trong kinh doanh*, NXB Dân trí.

[3] 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	<p>Chương 1. Khái quát chung về hoạt động giao tiếp Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát chung về giao tiếp, các chức năng, phân loại, cấu trúc của hành vi giao tiếp. Các yếu tố ảnh hưởng quá trình giao tiếp, phương tiện giao tiếp, phong cách giao tiếp và các nguyên tắc trong giao tiếp và ứng xử.</p> <p>Nội dung cụ thể: 1.1. Khái quát chung về hoạt động giao tiếp 1.2. Chức năng của giao tiếp 1.3. Phân loại giao tiếp 1.3.1. Căn cứ vào phương tiện giao tiếp ta có ba loại: Giao tiếp vật chất, giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp tín hiệu phi ngôn ngữ 1.3.2. Căn cứ vào khoảng cách không</p>	8 (4LT, 4TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên: + Giải thích những vấn đề khái quát chung về hoạt động giao tiếp. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 1; [2]: Chương 1, trang 11-85. [3]: Chương 1, 2, trang</p>	CĐR1.1, CĐR2.1, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>gian của các cá nhân mà chúng ta có hai loại giao tiếp: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp</p> <p>1.3.3. Căn cứ vào quy cách giao tiếp, chúng ta có hai loại giao tiếp: giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức</p> <p>1.3.4. Căn cứ vào thể tâm lý giữa hai bên trong giao tiếp</p> <p>1.3.5. Căn cứ vào thái độ và sách lược giao tiếp</p> <p>1.4. Cấu trúc của hành vi giao tiếp</p> <p>1.5. Các yếu tố ảnh hưởng quá trình giao tiếp</p> <p>1.5.1. Các yếu tố thuộc tâm lý</p> <p>1.5.2. Các yếu tố văn hóa</p> <p>1.5.3. Các yếu tố xã hội</p> <p>1.6. Các phương tiện trong giao tiếp</p> <p>1.6.1. Ngôn ngữ trong giao tiếp</p> <p>1.6.2. Phi ngôn ngữ trong giao tiếp</p> <p>1.7. Phong cách giao tiếp</p> <p>1.8. Các nguyên tắc trong giao tiếp và ứng xử</p>		<p>11-67.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1, câu hỏi ôn tập chương.</p> <p>+ Làm bài tập tình huống.</p>	
2	<p>Chương 2. Các kỹ năng giao tiếp</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung về thói quen, cách rèn thói quen tốt, những thói quen để thành đạt trong cuộc sống, các kỹ năng giao tiếp cơ bản và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>2.1. Thói quen là gì?</p> <p>2.2. Thành công nhờ có thói quen tốt</p>	4 (2LT, 2TH)	<p>Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng giao tiếp.</p> <p>+ Nêu vấn đề cần giải quyết.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận,</p>	CDR1.1, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	2.3. Rèn những thói quen tốt 2.4. Bảy bước hình thành một thói quen mới 2.5. Tám thói quen để thành đạt trong cuộc sống 2.6. Các kỹ năng giao tiếp 2.6.1. Kỹ năng giao tiếp cơ bản 2.6.2. Kỹ năng giao tiếp kinh doanh		đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 2; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 2, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	
3	Chương 3. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát về ngôn ngữ và lời nói, tầm quan trọng, các nguyên tắc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói, kỹ năng đọc hiểu và soạn thảo văn bản, kỹ năng phản hồi. Nội dung cụ thể: 3.1. Khái quát về ngôn ngữ và lời nói 3.1.1. Khái niệm ngôn ngữ trong giao tiếp 3.1.2. Tầm quan trọng giao tiếp trong công việc 3.1.3. Các nguyên tắc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp 3.2. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói 3.2.1. Khái niệm 3.2.2. Các nguyên tắc sử dụng lời nói trong giao tiếp 3.2.3. Tác động của lời nói trong giao tiếp	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng sử dụng ngôn ngữ. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 3; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 3, câu hỏi ôn tập chương.	CĐR1.2, CĐR2.2, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	3.2.4. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói 3.3. Kỹ năng đọc hiểu và soạn thảo văn bản 3.4. Kỹ năng phản hồi		+ Làm bài tập tình huống.	
4	Chương 4. Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và hiện tượng nói dối Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung giao tiếp phi ngôn từ, đặc điểm, chức năng, các kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ. Hiện tượng nói dối và kỹ năng phát hiện người nói dối. Nội dung cụ thể: 4.1. Khái quát giao tiếp phi ngôn từ 4.2. Đặc điểm của giao tiếp phi ngôn từ 4.3. Chức năng của phi ngôn từ 4.4. Các kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ 4.5. Hiện tượng nói dối 4.5.1. Khái niệm hiện tượng nói dối 4.5.2. Các bình diện của nói dối 4.5.3. Biện pháp phát hiện nói dối 4.5.4. Kỹ năng phát hiện người nói dối	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ và hiện tượng nói dối.. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - 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.	CĐR1.2, CĐR2.3, CĐR2.4, CĐR3.1, CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
5	<p>Chương 5. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung khái quát về giao tiếp qua điện thoại: Khái niệm, đặc điểm, vai trò, các nguyên tắc và kỹ năng giao tiếp qua điện thoại. Quy trình thực hiện cuộc gọi bán hàng qua điện thoại, kỹ năng xử lý từ chối qua điện thoại.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1. Khái quát về giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.1.1. Khái niệm giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.1.2. Đặc điểm của giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.1.3. Vai trò giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.1.4. Các nguyên tắc và kỹ năng giao tiếp qua điện thoại nâng cao khả năng giao tiếp</p> <p>5.2. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.3. Nên và không nên khi giao tiếp qua điện thoại</p> <p>5.4. Quy trình thực hiện cuộc gọi bán hàng qua điện thoại</p> <p>5.5 Kỹ năng xử lý từ chối qua điện thoại</p>	4 (2LT, 2TH)	<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 nội dung liên quan đến sử dụng phương tiện trong giao tiếp, kỹ năng giao tiếp qua điện thoại. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: <ul style="list-style-type: none"> [1]: Chương 5; [2]: Chương 5, trang 176-187. [3]: Chương 5, trang 148-151. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. <ul style="list-style-type: none"> + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 5, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống. 	CDR1.2, CDR2.3, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.
6	<p>Chương 6. Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung khái quát về lắng nghe, chu trình lắng nghe, kỹ năng lắng nghe</p>	4 (2LT, 2TH)	<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 nội dung liên 	CDR1.3, CDR2.2, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>và thấu hiểu, sự im lặng là cách ứng xử khôn ngoan.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>6.1. Khái quát lắng nghe</p> <p>6.2. Chu trình lắng nghe</p> <p>6.3. Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu</p> <p>6.3.1. Kỹ năng lắng nghe để thu thập thông tin</p> <p>6.3.2. Kỹ năng lắng nghe để giải quyết vấn đề</p> <p>6.3.3. Kỹ năng lắng nghe thấu cảm</p> <p>6.3.4. Kỹ năng lắng nghe đồng cảm</p> <p>6.3.5. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả</p> <p>6.4. Sự im lặng là cách ứng xử khôn ngoan</p>		<p>quan đến kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu.</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>+ Nhận xét, kết luận, đánh giá.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 6; [2]: Chương 2, trang 98-118.</p> <p>+ 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.</p>	
7	<p>Chương 7. Kỹ năng tự nhận thức</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung khái quát về nhận thức bản thân, kỹ năng tự nhận thức, sức mạnh của tiềm thức và tư duy tích cực thay đổi cuộc sống.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>7.1. Khái quát nhận thức về bản thân</p> <p>7.2. Kỹ năng tự nhận thức</p> <p>7.2.1. Kỹ năng làm chủ bản thân</p> <p>7.2.2. Kỹ năng nhận thức xã hội</p> <p>7.2.3. Kỹ năng xác định giá trị</p>	6 (2LT, 2TH, 2KT)	<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 nhận thức.</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>+ Nhận xét, kết luận,</p>	CDR1.4, CDR2.2, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	7.2.4. Kỹ năng nhận thức bản thân 7.3. Sức mạnh của tiềm thức 7.3.1. Tiềm thức là kho báu bên trong bạn 7.3.2. Quá trình làm việc của tâm thức 7.3.3. Tác động kỳ diệu của tiềm thức 7.3.4. Vận dụng sức mạnh tiềm thức để làm giàu 7.3.5. Tiềm thức là bạn đồng hành hướng đến thành công 7.3.6. Tiềm thức tháo gỡ chướng ngại tinh thần 7.4. Tư duy tích cực thay đổi cuộc sống 7.5. Luật hấp dẫn và ứng dụng		đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 7; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 7, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	
8	Chương 8. Kỹ năng khai thác thông tin Mục tiêu chương: Trình bày được nội dung cơ bản về thông tin và tìm kiếm thông tin, các nguồn thông tin, chỉ dẫn thông tin, khai thác thông tin trên internet. Nội dung cụ thể: 8.1. Thông tin và tìm kiếm thông tin trực tuyến 8.2. Các nguồn thông tin - Chỉ dẫn thông tin - tra cứu - biên dịch trực tuyến 8.2.1. Trạm tìm tin (Search Engine) 8.2.2. Các thư mục chủ đề - Cổng thư viện và cơ sở dữ liệu chuyên dùng 8.2.3. Sách điện tử - Tạp chí điện tử - Thư viện điện tử 8.2.4. Tra cứu trực tuyến 8.2.5. Biên dịch trực tuyến	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng khai thác thông tin. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 8; [3]: Chương 5, trang 145-148. + Lắng nghe, ghi chép và	CDR1.4, CDR2.2, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>8.3. Khai thác nguồn thông tin trên Internet</p> <p>8.3.1. Trạm Cốc Cốc là công cụ tìm kiếm tiếng Việt</p> <p>8.3.2. Mạng Thông tin Khoa học và Công nghệ Việt Nam (http://vista.vn)</p> <p>8.3.3. Các vấn đề chung về tìm tin trong Vista</p> <p>8.3.4. Tìm tin trên Yahoo! (http://www.yahoo.com)</p> <p>8.3.5. Tìm tin trên Google (http://www.google.com)</p>		<p>giải quyết các vấn đề.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 8, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống. 	
9	<p>Chương 9. Kỹ năng quản lý cảm xúc</p> <p>Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát nội dung quản lý cảm xúc, năng lực trí tuệ cảm xúc, các kỹ năng quản lý cảm xúc và kỹ năng quản lý cảm xúc của doanh nhân.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>9.1. Khái quát quản lý cảm xúc</p> <p>9.1.1. Quản lý cảm xúc là gì?</p> <p>9.1.2. Biểu hiện cảm xúc khi căng thẳng</p> <p>9.1.3. Cảm xúc là gì?</p> <p>9.1.4. Đặc điểm của cảm xúc</p> <p>9.1.5. Vai trò của trí tuệ cảm xúc trong đời sống con người</p> <p>9.1.6. Phân loại cảm xúc</p> <p>9.1.7. Các quy luật của cảm xúc</p> <p>9.2. Năng lực trí tuệ cảm xúc</p> <p>9.2.1. Tự nhận thức - Hiểu rõ chính mình</p>	4 (2LT, 2TH)	<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 nội dung liên quan đến kỹ năng quản lý cảm xúc. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. <p>- Sinh viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 9; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 9, câu hỏi ôn tập 	CDR1.5, CDR2.2, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	9.2.2. Tự điều chỉnh - Kiểm soát bản thân 9.2.3. Động lực - Giàu nhiệt huyết 9.2.4. Đồng cảm - Biết cảm thông 9.3. Các kỹ năng quản lý cảm xúc 9.3.1. Kỹ năng xã hội 9.3.2. Kỹ năng giao tiếp xã hội 9.3.3. Kỹ năng tự chủ cảm xúc 9.4. Kỹ năng quản lý cảm xúc của doanh nhân		chương. + Làm bài tập tình huống.	
10	Chương 10. Kỹ năng thuyết trình Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát về thuyết trình, chuẩn bị được nội dung bài thuyết trình, cấu trúc bài thuyết trình và thuyết trình hiệu quả. Nội dung cụ thể: 10.1. Khái quát về thuyết trình 10.1.1. Khái niệm thuyết trình 10.1.2. Vai trò của thuyết trình trong kinh doanh 10.1.3. Tầm quan trọng của kỹ năng thuyết trình 10.1.4. Các loại thuyết trình 10.1.5. Vượt qua nỗi sợ khi thuyết trình trước công chúng 10.2. Chuẩn bị bài thuyết trình 10.2.1. Xác định tình huống 10.2.2. Phân tích thính giả và diễn giải 10.2.3. Thuyết trình 10.2.4. Thu thập thông tin 10.2.5. Tập luyện 10.3. Cấu trúc bài thuyết trình	10 (4LT, 6TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng thuyết trình. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 10; [2]: Chương 9, trang 279-351. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 10, câu hỏi ôn	CDR1.5, CDR2.2, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	10.3.1. Dàn bài cơ bản 10.3.2. Kết cấu bài thuyết trình 10.4. Thuyết trình hiệu quả 10.4.1. Bí quyết thuyết trình thành công trước công chúng 10.4.2. Người dẫn chương trình 10.4.3. Thuật hùng biện diễn thuyết 10.4.4. Tiêu chuẩn phân tích, đánh giá bài thuyết trình hiệu quả		tập chương. + Làm bài tập tình huống.	
11	Chương 11. Kỹ năng thương lượng Mục tiêu chương: Trình bày được khái quát về thương lượng, các kiểu đàm phán thương lượng, lựa chọn chiến lược, chiến thuật, tiến trình thương lượng đàm phán trong kinh doanh. Nội dung cụ thể: 11.1. Khái quát về thương lượng 11.1.1. Khái niệm thương lượng 11.1.2. Phân loại thương lượng 11.1.3. Các nguyên tắc trng thượng lượng kinh doanh 11.1.4. Những điều cần tránh trong đàm phán kinh doanh 11.2. Các kiểu đàm phán thương lượng 11.3. Lựa chọn chiến lược, chiến thuật 11.3.1. Lựa chọn kiểu chiến lược 11.3.2. Lựa chọn chiến thuật 11.4. Tiến trình thương lượng trong kinh doanh 11.4.1. Các bước chuẩn bị thông tin và chọn phương thức thương lượng 11.4.2. Quá trình thương lượng thương mại	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng thương lượng. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 11; [2]: Chương 10, trang 355-392. [3]: Chương 6, trang 189-325. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]:	CDR1.6, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	11.4.3. Phân tích giả cả trong thương lượng 11.4.4. Kỹ năng đột phá thế găng trong thương lượng 11.5. Các hình thức đàm phán trong kinh doanh		Chương 11, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	
12	Chương 12. Kỹ năng quản lý xung đột Mục tiêu chương: Trình bày được tổng quan về quản lý xung đột, nguyên nhân gây ra xung đột và hệ lụy của xung đột, quy trình giải quyết xung đột, phương pháp và kỹ năng giải quyết xung đột. Nội dung cụ thể: 12.1. Tổng quan về quản lý xung đột 12.1.1. Khái niệm xung đột 12.1.2. Phân loại xung đột và cấp độ xung đột 12.2. Nguyên nhân 12.2.1. Nguyên nhân gây ra xung đột 12.2.2. Hệ lụy của xung đột 12.3. Các giai đoạn trong quá trình xung đột 12.4. Quy trình giải quyết xung đột 12.4.1. Các bước giải quyết xung đột 12.4.2. Chiến lược giải quyết xung đột 12.5. Phương pháp và kỹ năng giải quyết xung đột 12.5.1. Phương pháp lắng tránh 12.5.2. Phương pháp nhượng bộ 12.5.3. Phương pháp cạnh tranh 12.5.4. Phương pháp thoả hiệp	4 (2LT, 2TH)	Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích nội dung liên quan đến kỹ năng quản lý xung đột. + Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. + Nhận xét, kết luận, đánh giá. - Sinh viên: + Đọc trước tài liệu: [1]: Chương 12; + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 12, câu hỏi ôn tập chương. + Làm bài tập tình huống.	CDR1.6, CDR2.1, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	12.5.5. Phương pháp hợp tác 12.5.6. Kỹ năng thương lượng và các phong cách quản trị xung đột			

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN





TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Minh Tuấn

Nguyễn Thị Ngọc Mai