

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KỸ NĂNG GIAO TIẾP
VÀ LÀM VIỆC NHÓM**

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Dùng chung cho các ngành

Năm 2022

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Dùng chung cho các ngành

1. Tên học phần: Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm.

2. Mã học phần: KNM 005

3. Số tín chỉ: 3 (2,1).

4. Trình độ cho sinh viên: Năm thứ nhất.

5. Phân bổ thời gian

- Lên lớp: 30 giờ lý thuyết, 30 giờ 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. 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	0384.080136	Honghoa_dhds@yahoo.com
5	ThS. Nguyễn Thị Hải Hà	0984.851.368	nguyenhadhsd@gmail.com
6	ThS. Đặng Thị Dung	0357.158.987	dungdungdhsd@gmail.com
7	ThS. Nguyễn Thị Tinh	0984.327.750	Tinh261086@gmail.com
8	TS. 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 và làm việc nhóm cung cấp những nội dung cơ bản về khái niệm, vai trò, các phương tiện và các kỹ năng giao tiếp như: Cách thức giao tiếp, các nguyên tắc trong giao tiếp; những khó khăn trong giao tiếp; các hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường như: Giao tiếp, ứng xử với thầy cô, cán bộ, công nhân viên, ứng xử với khách đến liên hệ với trường; nội dung cơ bản về khái niệm, tầm quan trọng và các kỹ năng làm việc nhóm như: Cách thức và quy chế tổ chức nhóm, các nguyên tắc làm việc theo nhóm, quá trình làm việc theo nhóm, giải quyết vấn đề trong nhóm, đánh giá kết quả của nhóm; những khó khăn khi làm việc theo nhóm. Từ đó, sinh

viên vận dụng trong quá trình học tập, rèn luyện và trong cuộc sống.

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 mục tiêu	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Diễn giải được các nội dung cơ bản của kỹ năng giao tiếp, từ đó lấy ví dụ để làm rõ các nội dung.	2	[1.2.1.1a]
MT1.2	Diễn giải được các nội dung cơ bản của kỹ năng làm việc nhóm, từ đó lấy ví dụ để làm rõ các nội dung.	2	
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Phân tích và thực hành được kỹ năng giao tiếp và kỹ năng làm việc nhóm, liên hệ được trong thực tiễn.	4	[1.2.2.2]
MT2.2	Vận dụng kỹ năng giao tiếp và kỹ năng làm việc nhóm để giải quyết các vấn đề liên quan trong học tập, rèn luyện và trong cuộc sống.	3	
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 năng lực tổ chức, hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ khi làm việc nhóm.	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 CDR học phần	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng CDR của CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Diễn giải được khái niệm, vai trò và các phương tiện giao tiếp cơ bản, các vấn đề cần thiết để rèn luyện kỹ năng giao tiếp và các hình thức giao tiếp ứng xử trong nhà trường.	2	[2.1.1]
CDR1.2	Diễn giải được tầm quan trọng và những lợi ích cụ thể của làm việc nhóm,	2	

CDR học phần	Mô tả CDR học phần	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng CDR của CTĐT
	các giai đoạn hình thành nhóm, cách thức, quy chế tổ chức nhóm, các nguyên tắc làm việc nhóm, những kỹ năng cần có để làm việc nhóm hiệu quả.		
CDR2	Kỹ năng		
CDR2.1	Phân tích được các nội dung của kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm. Liên hệ với thực tiễn.	4	[2.2.4]
CDR2.2	Vận dụng được kỹ năng giao tiếp và kỹ năng làm việc nhóm trong học tập, rèn luyện và trong cuộc sống hằng ngày.	3	[2.2.5]
CDR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CDR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và chịu trách nhiệm cá nhân trong quá trình học tập làm việc nhóm.	4	[2.3.1]
CDR3.2	Có năng lực tổ chức, hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ khi làm việc nhóm.	4	[2.3.3]

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 2.1	CDR 2.2	CDR 3.1	CDR 3.2
1	CHƯƠNG I. KỸ NĂNG GIAO TIẾP A. LÝ THUYẾT 1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp 1.1. Khái niệm giao tiếp và các hình thức giao tiếp cơ bản 1.2. Vai trò của giao tiếp 2. Các phương tiện giao tiếp cơ bản 2.1. Phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ 2.2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ 3. Các vấn đề cần thiết để rèn luyện kỹ năng giao tiếp 3.1. Nguyên tắc giao tiếp 3.2. Các nguyên tắc giao tiếp cơ bản 4. Hình thức giao tiếp ứng xử trong Nhà trường 4.1. Giao tiếp, ứng xử với thầy cô, cán bộ, công nhân viên	2		4	3	4	4

Chương	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
	4.2. Giao tiếp với các sinh viên khác trong Nhà trường 4.3. Ứng xử với cảnh quan trong Nhà trường 4.4. Ứng xử với trang phục B. Thực hành 1. Tình huống 1 2. Tình huống 2 3. Tình huống 3 4. Tình huống 4 5. Tình huống 5 6. Tình huống 6 7. Tình huống 7						
2	CHƯƠNG II. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM A. Lý thuyết 1. Khái niệm và phân loại nhóm 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại nhóm 2. Tầm quan trọng và những lợi ích cụ thể của làm việc nhóm 2.1. Tầm quan trọng của làm việc nhóm 2.2. Những lợi ích của làm việc nhóm 3. Các giai đoạn hình thành nhóm 4. Cách thức và quy chế tổ chức nhóm 4.1. Các hình thức tổ chức nhóm 4.2. Quy chế tổ chức nhóm 5. Các nguyên tắc làm việc nhóm 6. Những kỹ năng cần có để làm việc nhóm hiệu quả 7. Những khó khăn khi làm việc theo nhóm B. Thực hành 1. Tình huống 1 2. Tình huống 2 3. Tình huống 3 4. Tình huống 4 5. Tình huống 5 6. Tình huống 6 7. Tình huống 7		2	4	3	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)	CDR của học phần			Ghi chú
					CDR1	CDR2	CDR3	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm chuyên cần.	01 điểm	20%	- Vấn đáp - Đánh giá thái độ tham gia thảo luận. - Đánh giá chuyên cần	CDR1.1; CDR1.2.	CDR2.1; CDR2.2.	CDR3.1; CDR3.2.	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần.	01 điểm	30%	- Tự luận - 50 phút	CDR1.1; CDR1.2.	CDR2.1; CDR2.2.	CDR3.1.	
3	Điểm thi kết thúc học phần.	01 điểm	50%	- Thực hành - 50 phút	CDR1.1; CDR1.2.	CDR2.1; CDR2.2.	CDR3.1; CDR3.2.	

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 4.

12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số giờ học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập cá nhân và bài tập nhóm.
- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: vở ghi, giáo trình, bút.

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu chính:

[1] - Đại học Sao Đỏ (2022), *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] - Trần Thượng Tuấn, Nguyễn Minh Huy (2017), *8 kỹ năng mềm thiết yếu chìa khóa đến thành công*, NXB Lao động, Hà Nội.

[5] - Vũ Thị Thu Nhi, Nguyễn Thành Nhân dịch (2020), *7 thói quen của bạn trẻ thành đạt*, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.

[6] - Hải Yến dịch (2019), *Đàm phán với chính mình, 6 bước để trở thành người bạn tốt nhất của chính mình*, NXB tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.

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

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
1	<p>CHƯƠNG I. KỸ NĂNG GIAO TIẾP</p> <p>Mục tiêu bài: Giúp cho sinh viên hiểu được khái niệm, vai trò, các phương tiện giao tiếp cơ bản, các vấn đề cần thiết để rèn luyện kỹ năng giao tiếp và hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường. Qua đó, sinh viên hình thành kỹ năng giao tiếp, vận dụng vào trong quá trình học tập, rèn luyện trong cuộc sống của bản thân.</p> <p>Nội dung cụ thể: A. LÝ THUYẾT</p> <p>1. Khái niệm giao tiếp và vai trò của giao tiếp</p> <p>1.1. Khái niệm giao tiếp và các hình thức giao tiếp</p> <p>1.1.1. Khái niệm giao tiếp</p> <p>1.1.2. Các hình thức giao tiếp</p> <p>1.2. Vai trò của giao tiếp</p> <p>1.2.1. Vai trò đối với cá nhân</p> <p>1.2.2. Vai trò đối với đời sống xã hội</p> <p>2. Các phương tiện giao tiếp cơ bản</p> <p>2.1. Phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ</p> <p>2.2. Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ</p> <p>3. Các vấn đề cần thiết để rèn luyện kỹ năng giao tiếp</p> <p>3.1. Nguyên tắc giao tiếp</p> <p>3.2. Các kỹ năng giao tiếp hiệu quả</p> <p>3.2.1. Kỹ năng tạo thiện cảm</p> <p>3.2.2. Kỹ năng thấu hiểu tâm lý</p> <p>3.2.3. Kỹ năng lắng nghe</p> <p>3.2.4. Kỹ năng thuyết trình</p> <p>3.2.5. Các trường hợp cần chú ý trong</p>	30 (14LT, 15TH, 01KT)	<p>Phương pháp thuyết trình, vấn đáp, trực quan, tổ chức cho sinh viên tranh luận, động não, thảo luận nhóm, tổ chức trò chơi, thực hành.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giảng giải các khái niệm, vai trò và các phương tiện giao tiếp cơ bản, các vấn đề cần thiết để rèn luyện kỹ năng giao tiếp.</p> <p>+ Trình chiếu phim tư liệu, hình ảnh.</p> <p>+ Đưa ra câu hỏi hướng dẫn sinh viên thảo luận nhóm.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Tổ chức trò chơi.</p> <p>+ Yêu cầu sinh viên đóng vai.</p> <p>+ Nhận xét, kết luận.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: tr. 3-15. [2]: tr. 14 - 55; tr. 68 - 77; tr. 93 - 111; tr. 138 - 145. [3]: tr. 56 - 60; tr. 149 - 150; tr. 163 - 164 . [4]: tr. 193 - 332 . [5]: tr. 213 - 239. [6]: tr. 19 - 20; tr. 21 - 24; tr. 37 - 41; tr. 111 - 113; tr. 134 - 135; tr. 142 - 143; tr.</p>	CĐR1.1; CĐR2.1; CĐR2.2; CĐR3.1; CĐR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>giao tiếp</p> <p>4. Hình thức trong giao tiếp ứng xử trong nhà trường</p> <p>4.1. Giao tiếp, ứng xử với thầy cô, cán bộ, công nhân viên - Nguyên tắc đánh giá</p> <p>4.2. Giao tiếp với các sinh viên khác trong Nhà trường</p> <p>4.3. Ứng xử với cảnh quan trong Nhà trường</p> <p>4.4. Ứng xử với trang phục</p> <p>B. THỰC HÀNH</p> <p>1. Tình huống 1</p> <p>2. Tình huống 2</p> <p>3. Tình huống 3</p> <p>4. Tình huống 4</p> <p>5. Tình huống 5</p> <p>6. Tình huống 6</p> <p>7. Tình huống 7</p> <p>* Kiểm tra giữa học phần</p>		<p>149 - 151.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Thảo luận theo nội dung giảng viên giao.</p> <p>+ Chuẩn bị bút, giấy và các đồ dùng thực hành.</p> <p>+ Chuẩn bị các tình huống đóng vai, diễn kịch.</p> <p>+ Thực hành theo nội dung tiết học.</p> <p>+ Làm bài kiểm tra giữa học phần.</p>	
2	<p>CHƯƠNG II. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM</p> <p>Mục tiêu bài:</p> <p>Giúp sinh viên hiểu được những nội dung cơ bản về khái niệm, tầm quan trọng và các kỹ năng làm việc nhóm như: Cách thức và quy chế tổ chức nhóm, các nguyên tắc làm việc theo nhóm, quá trình làm việc theo nhóm, giải quyết vấn đề trong nhóm, đánh giá kết quả của nhóm; những khó khăn khi làm việc theo nhóm. Từ đó biết vận dụng xây dựng kỹ năng làm việc nhóm trong quá trình học tập và rèn luyện của bản thân.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>A. LÝ THUYẾT</p> <p>1. Khái niệm và phân loại nhóm</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Phân loại nhóm</p> <p>2. Tầm quan trọng và những lợi ích cụ</p>	30 (15LT, 15TH)	<p>Phương pháp thuyết trình, vấn đáp, trực quan, thảo luận nhóm, tổ chức cho sinh viên tranh luận, động não, sử dụng trò chơi, đóng vai.</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giảng giải khái niệm nhóm, tầm quan trọng của làm việc theo nhóm, các giai đoạn, hình thức, nguyên tắc và khó khăn khi làm việc nhóm.</p> <p>+ Chiếu các hình ảnh, phim tư liệu.</p> <p>+ Đưa ra chủ đề hướng dẫn SV thảo luận theo nhóm.</p> <p>+ Đưa vấn đề tranh luận.</p> <p>+ Tổ chức trò chơi.</p> <p>+ Yêu cầu sinh viên đóng vai.</p>	CDR1.2; CDR2.1; CDR2.2; CDR3.1; CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	<p>thê của làm việc nhóm</p> <p>2.1. Tầm quan trọng của làm việc nhóm</p> <p>2.2. Những lợi ích của làm việc nhóm</p> <p>2.2.1. Đối với cá nhân</p> <p>2.2.2. Đối với doanh nghiệp</p> <p>2.2.3. Đối với đội, nhóm</p> <p>3. Các giai đoạn hình thành nhóm</p> <p>4. Cách thức và quy chế tổ chức nhóm</p> <p>4.1. Các hình thức tổ chức nhóm</p> <p>4.2. Quy chế tổ chức nhóm</p> <p>5. Các nguyên tắc làm việc nhóm</p> <p>6. Những kỹ năng cần có để làm việc nhóm hiệu quả</p> <p>7. Những khó khăn khi làm việc theo nhóm</p> <p>B. THỰC HÀNH</p> <p>Tình huống 1</p> <p>Tình huống 2</p> <p>Tình huống 3</p> <p>Tình huống 4</p> <p>Tình huống 5</p> <p>Tình huống 6</p> <p>Tình huống 7</p>		<p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: tr. 16 - 25.</p> <p>[3]: tr. 91 -93; tr. 102; tr. 120.</p> <p>[4]: tr. 348 - 365 .</p> <p>[5]: tr. 195 - 209; tr. 241-270.</p> <p>[6]: tr. 51 - 65.</p> <p>+ Lắng nghe, quan sát và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Thảo luận theo nội dung giảng viên giao.</p> <p>+ Chuẩn bị bút, giấy và các đồ dùng thực hành.</p> <p>+ Thực hành theo yêu cầu của của giảng viên.</p> <p>+ Chuẩn bị các tình huống đóng vai, diễn kịch.</p>	

Hải Dương, ngày 9 tháng 8 năm 2022

KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyễn

Phạm Thị Hồng Hoa

Phạm Xuân Đức