

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỌC PHẦN

1.1. Tên học phần: **GIAO TIẾP KINH DOANH**

Tên tiếng Anh: **Business Culture**

- Mã học phần: 020285 Số tín chỉ (lên lớp/Thực hành/tự nghiên cứu): 3
- Áp dụng cho ngành/chuyên ngành đào tạo: **Chất lượng cao**
 - + **Bậc đào tạo: Đại học**
 - + **Hình thức đào tạo: Chính quy**
 - + **Yêu cầu của học phần: (Bắt buộc/Tự chọn)**

1.2. Khoa/Bộ môn phụ trách học phần: **Khoa QTKD/Bộ môn cơ sở**

1.3. Mô tả học phần:

Học phần Giao tiếp kinh doanh thuộc khối kiến thức ngành của các chuyên ngành thuộc ngành quản trị kinh doanh trong chương trình đào tạo đại học

Học phần cung cấp những kiến thức căn bản về vai trò, bản chất, nội dung và hình thức của giao tiếp trong kinh doanh. Cũng ở học phần này sẽ trang bị cho sinh viên những kỹ thuật và phương pháp giao tiếp bằng: lời nói, văn bản, điện thoại, email, ngôn ngữ không lời, hệ thống truyền thông, mô hình truyền thông có hiệu quả trong kinh doanh.

- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:

- + Nghe giảng lý thuyết: 30
- + Làm bài tập trên lớp: 10
- + Thảo luận: 20
- + Tự học: 30

1.4 Các điều kiện tham gia học phần:

- Các học phần tiên quyết: *Không*

- Các học phần học trước: Không
- Các học phần học song hành: Không
- Các yêu cầu khác đối với học phần (*nếu có*): [Các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, thái độ cần có khi tham gia khóa học]
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 30
 - + Làm bài tập trên lớp: 10
 - + Thảo luận: 20
 - + Tự học: 30

2.MỤC TIÊU CỦA HỌC PHẦN

- *Mục tiêu chung*: Học phần cung cấp cho người học những kiến thức và rèn luyện các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh như: kỹ năng giao tiếp trực tiếp, kỹ năng giao tiếp gián tiếp, kỹ năng thương lượng, kỹ năng giao tiếp nội bộ tổ chức và kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Trên cơ sở những kiến thức và kỹ năng được học, sinh viên sẽ nhận thức rõ tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh, có thể tự đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của mình trong giao tiếp và tìm ra biện pháp để hoàn thiện bản thân, đặc biệt khi giao tiếp trong môi trường kinh doanh. Qua đó, sinh viên sẽ tự tin hơn khi đối mặt với những tình huống khó khăn trong thực tiễn của hoạt động giao tiếp kinh doanh và xử lý tốt các tình huống đó.

- *Mục tiêu cụ thể*: Cung cấp cho người học

+ Về kiến thức: Làm cho SV hiểu được vai trò của Giao tiếp trong kinh doanh; trang bị cho SV các kiến thức cơ bản về giao tiếp và giao tiếp trong kinh doanh; trang bị cho SV các nguyên tắc cần thực hiện trong giao tiếp trực tiếp; giao tiếp gián tiếp; nắm vững các nguyên tắc trong giao tiếp nội bộ và giao tiếp với khách hàng; trong thương lượng kinh doanh; nhận diện và đánh giá các hành vi phi ngôn ngữ trong giao tiếp; tăng năng lực của SV trong việc tự nghiên cứu, tìm hiểu phương pháp phân tích các vấn đề giao tiếp trong kinh doanh. Có kiến thức thực tế, kiến thức lý thuyết sâu, rộng ở mức độ làm chủ kiến thức trong phạm vi ngành Quản trị kinh doanh.

+ Về kỹ năng: Giúp sinh viên ý thức rèn luyện và phát triển các nguyên lý giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc; trang bị cho SV kỹ năng phân tích, so sánh các khía cạnh của giao tiếp kinh doanh trong thực tiễn; tạo môi trường thực hành kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh như: giao tiếp qua điện thoại, email, văn bản, v.v...; tạo tư duy tự nghiên cứu và tìm hiểu cách thực hiện giao tiếp kinh doanh trong một tổ chức; giúp sinh viên có kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng tư duy sáng tạo để giải quyết các vấn đề nảy sinh trong quá trình giao tiếp kinh doanh; có kỹ năng phản biện, phân tích, tổng hợp và đánh giá dữ liệu, thông tin một cách khoa học và tiên tiến; kỹ năng nghiên cứu phát triển, đổi mới và sử dụng các công nghệ phù hợp trong lĩnh vực học thuật và nghề nghiệp

+ Về thái độ:

- Yêu thích môn học, có ý thức tự giác, tích cực, chủ động trong học tập
- Có thái độ tích cực, lịch sự trong giao tiếp.

3. CHUẨN ĐẦU RA

3.1 Chuẩn đầu ra của học phần:

Mục tiêu		Chuẩn đầu ra học phần	Đáp ứng chuẩn đầu ra CTĐT
Kiến thức	Ks1	Trình bày chính xác các khái niệm, các khía cạnh thể hiện của giao tiếp trong kinh doanh	K4: Đạt được mức năng lực làm việc trong môi trường hội nhập và xu hướng quốc tế hóa
	Ks2	Nắm vững các nguyên tắc nghe, nói, đặt câu hỏi trong kinh doanh.	
	Ks3	Nhận diện và đánh giá các hành vi phi ngôn ngữ trong giao tiếp	
	Ks4	Xây dựng và trình bày được một bài thuyết trình hiệu quả	
	Ks5	Nhận biết những yêu cầu cơ bản khi nghe và khi trả lời điện thoại trong giao tiếp KD	
	Ks6	Nắm vững cách thức trình bày một số thư từ giao dịch trong kinh doanh như: thư yêu cầu, thư khiếu nại, thư mời, thư đặt hàng, thư chia buồn, thư chúc mừng, v.v...	
	Ks7	Hiểu được đặc điểm, nguyên tắc, các kiểu thương lượng trong kinh doanh	

	Ks8	Nắm vững những nguyên tắc giao tiếp nội bộ tổ chức và giao tiếp với khách hàng	
Kỹ năng	Ss1	Vận dụng các nguyên tắc nghe, nói, đặt câu hỏi trong kinh doanh để tạo ấn tượng, để điều khiển và điều chỉnh quá trình giao tiếp theo mục đích đề ra;	S6: Giao tiếp, làm việc đội nhóm S7: Xử lý công việc theo tình huống
	Ss2	Cải thiện việc sử dụng ngôn ngữ không lời của bản thân để tiến hành hoạt động giao tiếp hiệu quả.	
	Ss3	Vận dụng các kỹ thuật đột phá thể gắng trong thương lượng để xử lý tốt các tình huống trong đời sống và hoạt động kinh doanh	
	Ss4	Vận dụng các nguyên tắc giao tiếp nội bộ tổ chức và giao tiếp với khách hàng để xử lý tốt các tình huống giao tiếp với cấp trên, đồng nghiệp và khách hàng	
	Ss5	Vận dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình vào công việc	
Năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm	As1	Tuân thủ các chính sách của giảng viên	A1: Có thể chất tốt và ý thức công dân để đạt được năng lực tự chịu trách nhiệm công dân
	As2	Đóng góp được những ý kiến tìm hiểu của cá nhân qua các nguồn tham khảo;	
	As3	Thể hiện nội dung, hình thức bài làm cá nhân, bài làm nhóm theo tiêu chí đánh giá.	
	As4	Cảm thụ được mối quan hệ tương hỗ giữa giá trị bản thân và học chủ động.	
	As5	Cảm thụ được mối quan hệ giữa giá trị của việc học đối với cuộc sống cá nhân	

3.2 Ma trận liên kết nội dung của học phần với chuẩn đầu ra của học phần

TT	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học		
		Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
1	Chương 1. Khái quát về giao tiếp trong kinh doanh	K s1	S s1	A s1 A s2

TT	Nội dung	Chuẩn đầu ra môn học		
		Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
2	Chương 2: Kỹ năng giao tiếp trực tiếp trong kinh doanh	K s1 K s2 K s3 K s4	S s1 S s2	A s1 A s2 A s3
3	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp gián tiếp trong kinh doanh	K s1 K s4	S s1 S s2 S s4	A s1 A s5 A s4
4	Chương 4. Kỹ năng thương lượng trong kinh doanh	K s7	S s1 S s2 S s3	A s1 A s3
5	CHƯƠNG 5. Giao tiếp trong nội bộ tổ chức và khách hàng	K s1 K s8	S s1 S s4	A s1 A s2 A s3

4. NỘI DUNG HỌC PHẦN VÀ KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
Tuần 1: Từ: Đến...	- Giới thiệu nội dung môn học - Chương 1. Khái quát chung về giao tiếp trong kinh doanh (GTKD) 1.1. Khái niệm GTKD	Dùng phương pháp thuyết giảng;	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 1 -Chuẩn	Đọc [1] Chương 1: (tr.2 đến tr.32)	

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
	1.2. Cấu trúc của HĐGT 1.3. Các đặc điểm GTKD 1.4. Các hình thức GTKD 1.5. Các nguyên tắc GTKD	đặt vấn đề;			bị các câu hỏi thảo luận		
Tuần 2: Từ: Đến...	Chương 2: Kỹ năng giao tiếp trực tiếp trong kinh doanh 2.1. Kỹ năng lắng nghe trong GTKD 2.2. Kỹ năng nói trong GTKD 2.3. Kỹ năng GT xã giao trong KD 2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề; truy vấn	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 2 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 2: (tr.33 đến tr.99) Làm bài tập ở cuối chương	
Tuần 3: Từ: Đến...	Chương 2: Kỹ năng giao tiếp trực tiếp trong kinh doanh (t.t) 2.5. Kỹ năng giao tiếp không lời trong KD 2.6. Kỹ năng thuyết trình trong KD	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề; truy vấn	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		- Đọc tài liệu [1] Chương 2 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo	Đọc [1] Chương 2: (tr.100 đến tr.127) Làm bài tập ở cuối chương	

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
					luận		
Tuần 4: Từ: Đến...	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp gián tiếp trong kinh doanh 3.1. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại trong kinh doanh 3.2. Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản trong kinh doanh	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề; truy vấn	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 2 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 2: (tr.130 đến tr.151) Làm bài tập ở cuối chương	
Tuần 5: Từ: Đến...	Chương 3: Kỹ năng giao tiếp gián tiếp trong kinh doanh (t.t) 3.2. Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản trong kinh doanh	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề; truy vấn	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 3 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 2: (tr.151 đến tr.154) Làm bài tập cuối chương	
Tuần 6:	Chương 4. Kỹ năng thương lượng trong kinh doanh	Dùng phương pháp	Thảo luận (xử lý tình		-Đọc tài liệu	Đọc [1] Chương 4: (tr.155 đến	

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
Từ: Đến...	4.1. Khái quát chung về thương lượng 4.2. Các kiểu thương lượng trong KD	pháp thuyết giảng; đặt vấn đề;	huớng; giải quyết vấn đề)		[1] Chương 4 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	tr.361) Làm bài tập ở cuối chương	
Tuần 7: Từ: Đến...	Chương 4. Kỹ năng thương lượng trong kinh doanh 4.3. Tiến trình thương lượng 4.4. Ảnh hưởng của yếu tố văn hóa đến thương lượng trong KD	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề;	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 4 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 4: (tr.155 đến tr.180) Làm bài tập ở cuối chương	
Tuần 8: Từ: Đến...	Thực hành/ Thuyết trình	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] -Chuẩn bị các câu hỏi	Đọc [1] Chương 1-2-3-4 Làm bài tập ở cuối chương	

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
		đề;			thảo luận		
Tuần 9: Từ: Đến...	CHƯƠNG 5. GIAO TIẾP TRONG NỘI BỘ TỔ CHỨC 5.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của giao tiếp nội bộ tổ chức 5.2. Kỹ năng giao tiếp với cấp trên 5.3. Kỹ năng giao tiếp với cấp dưới 5.4. Kỹ năng giao tiếp với đồng nghiệp	Dùng phương pháp thuyết giảng; đặt vấn đề;	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 5 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 5: (tr.180 đến tr.190) Làm bài tập ở cuối chương	
Tuần 10: Từ: Đến...	CHƯƠNG 5. GIAO TIẾP TRONG NỘI BỘ TỔ CHỨC VÀ KHÁCH HÀNG (T.T) 5.5. Giao tiếp với khách hàng 5.6. Xử lý phàn nàn khiếu nại của KH	Dùng phương pháp thuyết giảng; giảng dạy bằng tình	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] Chương 5 -Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Đọc [1] Chương 5: (tr.180 đến tr.190) Làm bài tập ở cuối chương Chuẩn bị các câu hỏi liên quan đến môn học	

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học				Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp	Ghi chú
		GIỜ LÊN LỚP					
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp (<i>Bài tập/ Thảo luận</i>)	Thực hành tại phòng máy, phân xưởng	Tự học, tự nghiên cứu		
		huống;					
Tuần 11: Từ: Đến...	Ôn tập và công bố điểm quá trình	Dùng phương pháp truy vấn;	Thảo luận (xử lý tình huống; giải quyết vấn đề)		-Đọc tài liệu [1] - Chuẩn bị các câu hỏi thảo luận	Ôn tập toàn bộ nội dung học phần Giao tiếp kinh doanh	

5. HỌC LIỆU

5.1 Tài liệu chính:

[1] Khoa Quản trị kinh doanh, Bài giảng *Giao tiếp trong kinh doanh*, 2014

5.2 Tài liệu tham khảo:

[2] Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, 2015

[3] Hà Nam Khánh Giao (chủ biên), *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*, NXB Lao động – Xã hội, 2010

[4] Nguyễn Hữu Thân, *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh để hội nhập toàn cầu*, Nxb Tổng hợp TP.HCM, 2010

[5] Tô Xuân Dân, Đàm phán và ký kết hợp đồng trong kinh tế quốc tế, Nxb Chính trị Quốc gia, 2000

[6] Allan & Barbara Pease, Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể, Nxb Tổng hợp, TP.HCM, 2014

[7] Desmond Morris, Ngôn ngữ cơ thể, NXB Lao động, 2013

[8] Bernard S.Rosenblatt, Richard T.Sheatham & James T.Watt, Communication in Business, Prentice Hall, 2012.

[9] Jane W. Gibson & Richard M. Hodgetts, Business Communication, Harper & Row, Publisher, Inc., 2014

6. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP HỌC PHẦN

Phương pháp đánh giá		Tỷ trọng, %
Kiểm tra thường xuyên (Tỷ trọng)	Đánh giá thường xuyên 1	
	Tính chuyên cần	5
	Thái độ chủ động, tích cực trong học tập	5
	Đánh giá thường xuyên 2	
	Bài tập nhóm	5
	Bài tập cá nhân	5
	
Kiểm tra định kỳ (Tỷ trọng)	Bài kiểm tra 1	10
Thi kết thúc học phần (Tỷ trọng)	Lý thuyết	30
	Thực hành	40
Tổng cộng		100%

Ban Giám hiệu
Duyệt

Trưởng khoa

Trưởng Bộ môn

TS. NGUYỄN VĂN HIẾN

TS. HUỖNH THỊ THU SƯƠNG

TS. CẢNH CHÍ HOÀNG