

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information):

- | | |
|---|---|
| - Tên học phần (<i>tiếng Việt</i>) | Giao tiếp trong kinh doanh |
| - Tên học phần (<i>tiếng Anh</i>) | Business Communication |
| - Mã học phần | : DM3021 |
| - Trình độ | : Cử nhân |
| - Loại học phần | ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn |
| - Thuộc thành phần | ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
☐ Kiến thức cơ sở ngành
☐ Kiến thức ngành / chuyên ngành
☐ Kiến thức cuối khoá |
| - Khoa, Bộ môn phụ trách | : Bộ môn Marketing, Khoa Kinh tế Quản trị |
| - Số tín chỉ
(<i>Lý thuyết, thực hành, Tự học</i>) | : 3 (3,0) |
| - Phân bổ thời gian | - Lên lớp (lý thuyết): 45 giờ
- Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 84 giờ
- Tự học, tự nghiên cứu: 21 giờ |
| - Học phần tiên quyết | : không |
| - Học phần học trước | : không |
| - Học phần song hành | : không |

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Môn học này trình bày những kiến thức cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh như: Nội dung và hình thức giao tiếp; bản chất xã hội và hiệu quả của giao tiếp; các đặc điểm trong giao tiếp xã hội và giao tiếp trong kinh doanh; những nguyên tắc và kỹ năng cơ bản trong giao tiếp phục vụ cho công việc kinh doanh.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu được bày được một số vấn đề chung về giao tiếp (đặc điểm, cấu trúc của hoạt động giao tiếp, các hình thức, phương tiện giao tiếp)
Kỹ năng	
O2	Phân tích được vai trò của giao tiếp đối với đời sống và trong hoạt động kinh doanh, các nguyên tắc giao tiếp cơ bản trong kinh doanh.
O3	Biết lắng nghe có hiệu quả; biết cách đặt câu hỏi thu thập được nhiều thông tin; gây thiện cảm với đối tượng giao tiếp; Trình bày rõ ràng, mạch lạc, có hệ thống, logic một đề tài/chủ đề trong hoạt động kinh doanh.
O4	Biết giao tiếp, ứng xử phù hợp với tổ chức, khéo léo trong quan hệ với đối tác; chủ động trong quan hệ với khách hàng, với nhà cung cấp và trong phỏng vấn tuyển chọn nhân sự.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O5	Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học; tiếp cận và giải quyết các vấn đề kinh tế hiện đại phù hợp với xu thế phát triển hiện nay.
O6	Có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các doanh nghiệp

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN (*Course learning outcomes - CLOs*)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Hiểu bày được một số vấn đề chung về giao tiếp	PLO1, PLO2, PLO3
Kỹ năng		
O2	CLO2: Phân tích được vai trò của giao tiếp trong cuộc sống	PLO1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5
O3	CLO3: Có khả năng vận dụng các nguyên tắc giao tiếp cơ bản vào các tình huống thực tế.	PLO5, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10
O4	CLO3: Có khả năng vận dụng các nguyên tắc giao tiếp cơ bản vào các tình huống thực tế.	PLO5, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O5	CLO4: Nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp kinh doanh đối với mỗi cá nhân và của doanh nghiệp.	PLO5, PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10

O6	CLO4: Nhận thức được tầm quan trọng của giao tiếp kinh doanh đối với mỗi cá nhân và của doanh nghiệp.	PLO6, PLO7, PLO8, PLO9, PLO10
-----------	--	-------------------------------

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

(có thể theo bài giảng hoặc theo chương nhưng bài giảng tốt hơn)

5.1. Lý thuyết:

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Phần I. TỔNG QUAN GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH. Chương 1. Khái quát chung về giao tiếp kinh doanh 1.1. Khái luận về giao tiếp và giao tiếp trong kinh doanh 1.2. Tầm quan trọng của giao tiếp kinh doanh 1.3. Mục tiêu của giao tiếp kinh doanh 1.4. Các kiểu giao tiếp trong kinh doanh 1.5. Quá trình giao tiếp 1.6. Các rào cản giao tiếp trong kinh doanh 1.7. Nguyên tắc của giao tiếp kinh doanh	3				
Bài 2	Phần II. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH Chương 2. Kỹ năng lắng nghe – đặt câu hỏi – truyền thông không lời 2.1. Kỹ năng lắng nghe 2.1.1. Lợi ích của lắng nghe trong kinh doanh 2.1.2. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả 2.1.3. Những trở ngại trong khi lắng nghe 2.2. Kỹ năng đặt câu hỏi 2.2.1. Mục đích của việc đặt câu hỏi 2.2.2. Các loại câu hỏi	3				

		Số giờ				
Số TT	2.3. Kỹ năng Nội dung phát thông tin không lời (<i>Tên bài giảng</i>) 2.3.1. Tư thế 2.3.2. Ánh mắt 2.3.3. Nét mặt, nụ cười 2.3.4. Cử chỉ, hành động 4. Tóm tắt nội dung					TỔNG G
Bài 3	Chương 3. Kỹ năng thuyết trình trong kinh doanh 3.1. Chọn chủ đề và xác định mục đích bài thuyết trình 3.1.1. Chọn chủ đề 3.1.2. Xác định mục đích 3.2. Tìm hiểu khán thính giả 3.2.1. Khán thính giả là trung tâm 3.2.2. Thu thập thông tin về thính giả 3.2.3. Thích ứng với khán thính giả 3.3. Xây dựng nội dung bài thuyết trình 3.3.1. Thu thập thông tin tư liệu cho bài thuyết trình 3.3.2. Nội dung bài thuyết trình 3.4. Những điểm cần lưu ý trong thuyết trình 3.4.1. Công tác chuẩn bị 3.4.2. Bắt đầu một cách tích cực 3.4.3. Thích nghi với khán giả trước bài thuyết trình 3.4.4. Thích nghi với khán giả trong lúc thuyết trình 3.4.5. Giữ bình tĩnh 3.4.6. Đánh giá phản hồi của khán giả 3.4.7. Xử lý câu hỏi khi thuyết trình 3.4.8. Cải thiện chất lượng giọng nói 4. Tóm tắt nội dung	3	6			
Bài 4	Chương 4. Kỹ năng phát triển thông điệp viết 4.1. Sự cần thiết của kỹ năng trong khi viết 4.1.1. Khái niệm về viết	3	6			

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG G
	4.1.2. Tầm quan trọng của kỹ năng viết 4.2. Ưu điểm và hạn chế của thông điệp viết 4.2.1. Ưu điểm của thông điệp viết 4.2.2. Hạn chế của thông điệp viết 4.3. Phát triển thông điệp viết trong kinh doanh 4.3.1. Lập dàn ý cho thông điệp 4.3.2. Biên soạn thông điệp (thảo thông điệp) 4.3.3. Hoàn tất thông điệp 4.4. Phát triển giao dịch thư tín điện tử trong kinh doanh (electric messages) 4.4.1. Thư điện tử (electronic mail) 4.4.2. Một số đặc điểm của thư điện tử 4.4.3. Một số nguyên tắc trong sử dụng thư điện tử 4.5. Xác định cấp độ từ vựng (vocabulary level) 4.5.1. Các công thức đo lường sự dễ hiểu 4.5.2. Phân cấp độ dễ hiểu của từ vựng (Readability Ratings) 4.5.3. Các cấp độ từ vựng (Vocabulary levels) Tóm tắt nội dung					
Bài 5	Chương 5. Kỹ năng giao dịch thư tín trong kinh doanh 5.1. Thư tín trong kinh doanh 5.2. Kỹ năng viết thư tín trong kinh doanh 5.3. Kỹ năng viết thông điệp tích cực và trung lập 5.4. Kỹ năng viết thông điệp thiện chí 5.5. Kỹ năng viết thông điệp tiêu cực 5.6. Kỹ năng viết thông điệp thuyết phục Tóm tắt nội dung	3	6			
Bài 6	Chương 6. Kỹ năng viết báo cáo trong kinh doanh 6.1. Sự cần thiết của báo cáo viết và kỹ thuật nghiên cứu trong kinh doanh 6.2. Các loại báo cáo viết trong kinh doanh 6.3. Một số ứng dụng của báo cáo viết chính thức Tóm tắt nội dung	6	12			
Bài 7	Chương 7. Sử dụng hiệu quả phương tiện hỗ trợ 7.1. Sử dụng phương tiện hỗ trợ trong giao tiếp nói và viết 7.2. Phát triển các phương tiện hỗ trợ hình ảnh	3	6			

		Số giờ				
Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG
	7.3. Lựa chọn hình thức phù hợp cho bài thuyết trình 7.4. Những chú ý trong các phương tiện hỗ trợ hình ảnh Tóm tắt nội dung					G
Bài 8	Phần III. CÁC ỨNG DỤNG GIAO TIẾP KINH DOANH Chương 8. Giao tiếp kinh doanh đa văn hóa 8.1. Khái quát về văn hóa 8.1.1. Khái niệm về văn hóa 8.1.2. Các yếu tố cấu thành văn hóa 8.2. Vai trò của văn hóa trong giao tiếp kinh doanh 8.2.1. Văn hóa trong ứng xử nội bộ doanh nghiệp 8.2.2 văn hóa trong đàm phán kinh doanh của doanh nghiệp 8.3 Những đặc điểm văn hóa cần lưu ý khi giao tiếp giữa các quốc gia khác nhau 8.3.1 Việt Nam 8.2.2 Mỹ 8.3.3 Nhật Bản 8.3.4 Cộng Hòa Liên Bang Nga 8.3.5 Trung Quốc 8.3.6 Anh 8.3.7 Pháp	6	12			
Bài 9	Chương 9. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán 9.1. Khái quát về đàm phán 9.2. Các yếu tố của đàm phán 9.3. Các phương thức, phương pháp và phong cách đàm phán 9.4. Tổ chức đàm phán 9.5. Nghệ thuật đàm phán	6	12	5		
Bài 10	Chương 10. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong tuyển dụng 10.1. Phân tích bản thân và yêu cầu của công việc 10.2. Thu thập thông tin về các cơ hội việc làm 10.3. Chuẩn bị lý lịch 10.4. Thư xin việc 10.5. Phỏng vấn xin việc 10.6. Chuẩn bị cho giao tiếp tuyển dụng khác	6	9	5		
Bài 12	Ôn tập, giải đáp thắc mắc	3		11		
TỔNG		45	84	21		150

5.2. Thực hành: (không)

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (*Teaching – Learning methods*):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: thuyết giảng, bài tập, bài tập theo nhóm
- Thực hành: (không)

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: nghe giảng, nghiên cứu tài liệu, tổng hợp tài liệu, làm bài tập về nhà, làm bài tập theo nhóm
- Thực hành: (không)

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học:

[1] TS. Hà Nam Khánh Giao (2011). *Giáo trình Giao tiếp trong kinh doanh*. NXB Lao Động Xã Hội.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[1] Harvard Business Essential. Nhóm First New biên dịch (2018). *Cẩm Nang Kinh Doanh – Giao Tiếp Thương Mại*. Nhà xuất bản Tổng Hợp TP HCM.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt (các học phần được tính vào điểm trung bình học tập)	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Đạt (các học phần chỉ yêu cầu đánh giá “Đạt” và không tính điểm trung bình học tập)	Từ 5,0 trở lên	P	
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Thảo luận tình huống	Chấm bài tập tình huống theo nhóm	Rubric 2	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần	Điểm danh, ý thức học tập	Rubric 1	10%
	Kiểm tra thường xuyên	Trắc nghiệm	Rubric 4	30%
		Bài tập/ câu hỏi ngắn tại lớp	Rubric 3	
		Thuyết trình nhóm	Rubric 5	
Kết thúc học phần	Thi	Trắc nghiệm	Rubric 6 Rubric 7	60%

9. MA TRẬN (Matrix):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo: (nên có ma trận này)

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1		H										
CLO2			S									
CLO3								S				
CLO4								S				
CLO5											H	
CLO6											H	

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Highly supported

Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (Scoring guide/Rubric):

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần

Số giờ HP Số giờ vắng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
0%	10	
> 0% - 10%	9	Có phép/ Không có phép
> 0% - 10%	7	Có phép/ Không có phép
....		
> 25%	0	Không được dự thi kiểm tra học phần

Rubric 2. Đánh giá thảo luận

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt (100%)	Khá (75%)	Trung bình (50%)	Kém (0%)
Thái độ tham gia	20	Khơi gợi vấn đề và dẫn dắt cuộc thảo luận	Tham gia thảo luận	Ít tham gia thảo luận	Không tham gia thảo luận
Kỹ năng thảo luận	40	Phân tích đánh giá tốt	Phân tích, đánh giá khá tốt	Phân tích, đánh giá khi tốt, khi chưa tốt	Phân tích, đánh giá chưa tốt
Chất lượng đóng góp ý kiến	40	Sáng tạo, phù hợp	Phù hợp	Có khi phù hợp, có khi chưa phù hợp	Không phù hợp

Rubric 3. Đánh giá hoạt động trên lớp

Quá trình	8-10đ	6-7.5đ	4 – 5.5đ	0-3.5đ
Hoạt động trên lớp (Hỏi bài cũ, bài mới và làm bài tập tại lớp)	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 3 lần trở lên	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 2 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 1 lần	Xung phong trả lời hoặc lên bảng làm bài tập 0 lần

Rubric 4. Đánh giá kiểm tra trắc nghiệm trên lớp/ trắc nghiệm cuối khóa

Kiểm tra trên lớp	Giỏi (8-10đ)	Khá (6-7đ)	TB (5đ)	Yếu (3-4đ)	Kém (0-3đ)
--------------------------	---------------------	-------------------	----------------	-------------------	-------------------

Bài kiểm tra trắc nghiệm 30 phút	Trả lời đúng đáp án 80 đến 100%	Trả lời đúng đáp án 60 đến 70%	Trả lời đúng đáp án 50%	Trả lời đúng đáp án 30 đến 40%	Trả lời đúng đáp án 0 đến 30%
----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Rubric 5. Đánh giá thuyết trình theo nhóm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt (100%)	Khá (75%)	Trung bình (50%)	Kém (0%)
Nội dung	10	Phong phú hơn yêu cầu	Đầy đủ theo yêu cầu	Khá đầy đủ, còn thiếu 1 nội dung quan trọng	Thiếu nhiều nội dung quan trọng
	20	Chính xác, khoa học	Khá chính xác, khoa học, còn vài sai sót nhỏ	Tương đối chính xác, khoa học, còn 1 sai sót quan trọng	Thiếu chính xác, khoa học, nhiều sai sót quan trọng
Cấu trúc và tính trực quan	10	Cấu trúc bài và slides rất hợp lý	Cấu trúc bài và slides khá hợp lý	Cấu trúc bài và slides tương đối hợp lý	Cấu trúc bài và slides chưa hợp lý
	10	Rất trực quan và thẩm mỹ	Khá trực quan và thẩm mỹ	Tương đối trực quan và thẩm mỹ	Ít/Không trực quan và thẩm mỹ
Kỹ năng trình bày	10	Dẫn dắt vấn đề và lập luận lôi cuốn, thuyết phục	Trình bày rõ ràng nhưng chưa lôi cuốn, lập luận khá thuyết phục	Khó theo dõi nhưng vẫn có thể hiểu được các nội dung quan trọng	Trình bày không rõ ràng, người nghe không thể hiểu được các nội dung quan trọng
Tương tác cử chỉ	10	Tương tác bằng mắt và cử chỉ tốt	Tương tác bằng mắt và cử chỉ khá tốt	Có tương tác bằng mắt, cử chỉ nhưng chưa tốt	Không tương tác bằng mắt và cử chỉ
Quản lý thời gian	10	Làm chủ thời gian và hoàn toàn linh hoạt điều chỉnh theo tình huống	Hoàn toàn đúng thời gian, thỉnh thoảng có linh hoạt điều chỉnh theo tình huống	Hoàn thành đúng thời gian, không linh hoạt theo tình huống	Quá giờ
Trả lời câu hỏi	10	Các câu hỏi đặt đúng đều được trả lời đầy đủ, rõ ràng và thỏa đáng	Trả lời đúng đa số câu hỏi đặt đúng và nêu được định hướng phù hợp	Trả lời đúng đa số câu hỏi nhưng chưa nêu được định hướng phù hợp	Không trả lời được đa số câu hỏi đặt đúng

			đối với những câu hỏi chưa trả lời	đối với những câu hỏi chưa trả lời được	
Sự phối hợp trong nhóm	10	Nhóm phối hợp tốt, thực sự chia sẻ và hỗ trợ nhau trong khi báo cáo và trả lời	Nhóm có phối hợp khi báo cáo và trả lời nhưng còn vài chỗ chưa đồng bộ	Nhóm ít phối hợp trong khi báo cáo và trả lời	Không thể hiện sự kết nối trong nhóm

Rubric 6. Đánh giá kiểm tra trắc nghiệm cuối khóa

Kiểm tra trên lớp	Giỏi (8-10đ)	Khá (6-7đ)	TB (5đ)	Yếu (3-4đ)	Kém (0-3đ)
Bài kiểm tra trắc nghiệm 70 phút (70 câu phân bố nội dung đều trong các chương)	Trả lời đúng đáp án 80 đến 100%	Trả lời đúng đáp án 60 đến 70%	Trả lời đúng đáp án 50%	Trả lời đúng đáp án 30 đến 40%	Trả lời đúng đáp án 0 đến 30%

Rubric 7. Đánh giá kiểm tra tự luận cuối khóa

Tiêu chí	Xuất sắc	Tốt	Khá	Trung bình	Kém
Kiến thức SV thể hiện được kiến thức liên quan đến chủ đề. Trình bày, diễn giải được các khái niệm, thuật ngữ...	16-20%	14-16%	12-14%	10-12%	Dưới 10%
Lập luận SV thể hiện được tư duy đa chiều thông qua cách tổng hợp, nhìn nhận vấn đề, nguyên nhân dưới nhiều quan điểm, góc cạnh	16-20%	14-16%	12-14%	10-12%	Dưới 10%
Kết cấu bài SV biết cách tổ chức bài viết của mình hợp lý, thể hiện được đoạn văn mở đầu, đoạn giữa, đoạn kết thúc. Các đoạn văn kết nối	16-20%	14-16%	12-14%	10-12%	Dưới 10%

nhau, thể hiện rõ ràng các ý chính xoay quanh vấn đề đặt ra của câu hỏi					
Diễn đạt (chính tả, cách dùng từ & cách đặt câu) Bài viết không mắc lỗi chính tả, lỗi chấm, ngắt câu, chuyển ý tùy tiện.	16-20%	14-16%	12-14%	10-12%	Dưới 10%
Trình bày Trình bày rõ ràng, không bôi xóa cầu thả Đối với bài luận làm ở nhà phải có phần trích dẫn, lập danh mục tài liệu tham khảo theo chuẩn	16-20%	14-16%	12-14%	10-12%	Dưới 10%
Tổng cộng	80-100%	70-đượ i 80%	60-đượ i 70%	50- dưới 60%	Dưới 49%

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (*Student support*)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học.
- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ của giáo viên giảng dạy. hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ hai hàng tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế Quản trị

TP. HCM, ngày 08 tháng 06 năm 2022

Trưởng Khoa
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)