

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information)

Tên học phần (tiếng Việt) : Kỹ năng đàm phán
Tên học phần (tiếng Anh) : Negotiation skills
Mã học phần : HM3033
Thuộc khối kiến thức : Đại cương ☐; Cơ sở ngành ☐;
Ngành ☐; Chuyên ngành ☐; Tốt nghiệp ☐
Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
Số tín chỉ (LT, TH, Tự học) : 2(2,0,4)
Số giờ lý thuyết : 30 giờ
Số giờ thực hành : 0 giờ
Số giờ tự học : 60 giờ
Học phần tiên quyết : Không
Học phần học trước : Không.

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description)

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, giúp sinh viên nâng cao khả năng thương thuyết bao gồm các nội dung: Các dạng đàm phán, các khái niệm cơ bản cần ghi nhớ trong nghệ thuật đàm phán - Các bước chuẩn bị trước và trong khi tiến hành quá trình đàm phán - Các chiến thuật áp dụng và những sai lầm thường gặp trong quá trình đàm phán - Cách giành lợi thế trong đàm phán, rút kinh nghiệm và cải thiện khả năng đàm phán - Những yếu tố tác động đến quá trình và kết quả đàm phán.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives)

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

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu các phương pháp đàm phán tương ứng đặc điểm tâm lý của đối tác trong kinh doanh du lịch
Kỹ năng	
O2	Thuần thục trong lựa chọn chiến thuật đàm phán phù hợp với đối tượng, vận dụng kiến thức vào thực tế trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Thể hiện thái độ nghiêm túc và trách nhiệm cao đối với việc học và các hoạt động đàm phán đặc biệt trong ngành du lịch.

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

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Trình bày được những vấn đề cơ bản về đàm phán, trình bày những phương pháp đàm phán	PLO2
	CLO2: Xác định quy trình đàm phán cho từng trường hợp cụ thể	PLO2, PLO4
	CLO3: Phân tích tâm lý trong giao dịch đàm phán, lý giải các nguyên tắc giao tiếp trong đàm phán, xử lý tình huống trong đàm phán	PLO2, PLO4
Kỹ năng		
O2	CLO4: Thiết lập những nguyên tắc dẫn đến thành công trong đàm phán	PLO8,
	CLO5: Tổ chức thực hiện giao dịch, đàm phán với đối tác	PLO8,
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO6: Thể hiện trách nhiệm trong tiếp thu kiến thức và việc được phân công trong nhóm đàm phán	PLO11

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN, KẾ HOẠCH DẠY HỌC (Course content, Lesson plan)

Buổi học (3 tiết)	Nội dung	CLO	Hoạt động dạy và học	Hoạt động đánh giá
1	Giới thiệu học phần Chương 1. Khái niệm cơ bản về đàm phán 1.1. Khái niệm đàm phán 1.2. Khác biệt giữa đàm phán và mặc cả 1.3. Đặc điểm của đàm phán 1.4. Những nguyên tắc trong đàm phán 1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả đàm phán	CLO1 CLO2	GV: Giới thiệu khái quát về học phần; mục tiêu của học phần; đề cương chi tiết học phần GV: thuyết giảng, đàm thoại gợi mở - Sinh viên: đọc trước tài liệu và đề cương, chia nhóm theo yêu cầu môn học	A1.1
2	Chương 2. Tâm lý trong giao dịch đàm phán 2.1. Đặc điểm tâm lý cá nhân 2.1.1. Khái niệm: Tính khí 2.1.2. Những kiểu tính khí chủ yếu	CLO3	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, hợp tác nhóm	A1.1
3	Chương 2. Tâm lý trong giao dịch đàm phán (tt) 2.2. Những kiểu người thường gặp trong giao tiếp 2.2.1. Kiểu người cáu gắt, nóng nảy 2.2.2. Kiểu người đối thoại tích cực 2.2.3. Kiểu người “Biết tất cả”	CLO3	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, SV: thuyết trình nhóm, thảo luận nhóm, mô phỏng, hợp tác nhóm	A1.1 A1.2
4	Chương 2. Tâm lý trong giao dịch đàm phán (tt) 2.3. Những kiểu người thường gặp trong giao tiếp 2.2.4. Kiểu người khoắc lác 2.2.5. Kiểu người nhút nhát 2.2.6. Kiểu người bình thản khó lay chuyển	CLO3	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, SV: thuyết trình nhóm, thảo luận nhóm, mô phỏng, hợp tác nhóm	A1.1 A1.2

5	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán 3.1. Các phương pháp đàm phán 3.1.1. Kiểu win – win 3.1.2. Kiểu win – Lose 3.1.3. Kiểu Principle * Bài tập nhóm	CLO4	Thuyết giảng, đàm thoại gợi mở, tranh luận, hợp tác nhóm	A1.1 A1.2
6	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.2. Tiến trình đàm phán 3.2.1. Các giai đoạn đàm phán 3.2.2. Quá trình đàm phán	CLO2 CLO4	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, mô phỏng, hợp tác nhóm	A1.1
7	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.3. Xây dựng chiến lược, chiến thuật, sách lược cho đàm phán 3.3.1. Khái niệm 3.3.2. Các chiến thuật – chiến lược đàm phán (phong cách đàm phán)	CLO2 CLO4	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, mô phỏng, hợp tác nhóm	A1.1
8	Phần thuyết trình nhóm Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.3.2. Các chiến thuật – chiến lược đàm phán (phong cách đàm phán) - Chiến lược Cộng tác – Hợp tác - Chiến lược Thỏa hiệp	CLO4 CLO5	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, SV: thuyết trình nhóm, thảo luận nhóm, mô phỏng, hợp tác nhóm	A1.1 A1.2
9	Phần thuyết trình nhóm Chương 3. Phương pháp, tiến trình,	CLO4 CLO5	Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi	A1.1 A1.2

	chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.3.2. Các chiến thuật đàm phán (phong cách đàm phán) - Chiến lược Kiểm soát - Chiến lược Né tránh - Chiến lược Hòa giải		mở, SV: thuyết trình nhóm, thảo luận nhóm, mô phỏng, hợp tác nhóm	
10	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.4. Sách lược sử dụng BATNA và WATNA trong đàm phán 3.4.1. BATNA 3.4.2. WATNA 3.4.3. Chốt ZOPA 3.5. Kết thúc đàm phán Kiểm tra (4 tiết) Bài tập chốt Zopa, Batna và Watna	CLO4 CLO5 CLO6	Thuyết giảng, câu hỏi gợi mở, tranh luận, hợp tác nhóm	A1.1
11	Thi tình huống tại lớp (5 tiết) (thực hành theo nhóm, có chấm điểm cá nhân)	CLO1-6	Seminar, đóng vai, hợp tác nhóm, mô phỏng	A2.1
12	Thi tình huống tại lớp (5 tiết) (thực hành theo nhóm, có chấm điểm cá nhân)	CLO1-6	Seminar, đóng vai, hợp tác nhóm, mô phỏng	A2.1

HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

Phần lý thuyết: sinh viên đọc giáo trình GV cho trước ở nhà, phân chia nhóm thực hành và chọn chủ đề đàm phán (giữa kỳ) theo thế mạnh của mình

Phần bài nhóm: Có nhiều bài tập nhóm cần có sự phối hợp, trong đó, bài chiến lược chiến thuật đàm phán quan trọng cần xem kỹ vì vừa là nội kiểm tra và bài thi cuối kỳ cũng có áp dụng. Nhóm thảo luận phương pháp chốt Zopa và thiết lập Batna.

Phần thi: Các nhóm thảo luận trước, lựa chọn tình huống đàm phán theo gợi ý của giảng viên, phân công nhiệm vụ từng thành viên, thành lập tiến trình đàm phán và tổ chức đàm

phán thử trước khi bước vào kỳ thi.

6. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (Course assessment)

Hoạt động đánh giá	Phương pháp đánh giá	CLO	Tỷ lệ (%)
A1. Đánh giá quá trình	A1.1. Chuyên cần, tham gia các hoạt động học tập	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	10%
	A1.2. Bài tập nhóm tại lớp (thảo luận nhóm)	CLO3 CLO4	30%
A2. Đánh giá tổng kết	A2.1. Bài kiểm thực hành theo nhóm tại lớp (seminar, thuyết trình hình thức mô phỏng).	CLO1-6	60%
Tổng			100%

CÔNG CỤ ĐÁNH GIÁ:

Rubric 1: Đánh giá việc tham gia hoạt động học tập của sinh viên (A.1.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Có phát biểu nhưng ít khi có hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng góp cho bài học rất hiệu quả.	50%

Rubric 2: Đánh giá bài kiểm tra kỹ năng chuyên môn (Làm việc nhóm) (A.1.2)

Tiêu	Mức độ đạt chuẩn quy định	Trọng
------	---------------------------	-------

chí đánh giá	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	số
Tổ chức phân nhiệm công tác	Không có sự làm việc nhóm	Trách nhiệm và nhiệm vụ công việc của các thành viên trong nhóm không được phân công cụ thể	Mỗi thành viên có nhiệm vụ công việc riêng nhưng không rõ ràng và không phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc rõ ràng và phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc của mỗi thành viên rõ ràng, cụ thể và phù hợp. Phát huy thế mạnh của các thành viên trong nhóm. Tương tác, phối hợp tốt giữa các thành viên.	20%
Chuẩn bị cho vai trò của mình	<30%	<50%	<70%	<90%	100% (tinh thần sẵn sàng cho vai trò của mình)	20%
Thực hiện vai trò được phân công	Không hoàn thành nhiệm vụ đã được phân công.	Thực hiện nhiệm vụ của cá nhân còn nhiều điểm thiếu sót.	Thực hiện nhiệm vụ nhưng chưa nắm vững kiến thức và kỹ năng.	Thực hiện nhiệm vụ, biết tổng hợp kiến thức và phát triển kỹ năng.	Thực hiện tốt nhiệm vụ, đúc kết được bài học kinh nghiệm cho bản thân và những người khác.	40%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 3: Đánh giá thuyết trình (A.2.1)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung vấn đề tranh luận	Nội dung lan man, không phù hợp với yêu cầu môn học.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, phần lý giải chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Giải quyết được cơ bản tình huống đề ra	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Biết vận dụng các chiến thuật, phương pháp đàm phán	Nội dung phù hợp với yêu cầu, sử dụng linh hoạt các chiến thuật, phong cách đàm phán	50%
Sản phẩm hỗ trợ thuyết trình	Slide hoặc sản phẩm tự thiết kế chưa phù hợp với nội dung thuyết trình	Slide hoặc sản phẩm tự thiết kế phù hợp nội dung và đối tượng đàm phán	Slide hoặc sản phẩm tự thiết kế hỗ trợ tốt cho việc thuyết trình	Slide hoặc sản phẩm tự thiết kế hỗ trợ tốt, đạt hiệu quả trong quá trình đàm phán	Slide hoặc sản phẩm tự thiết kế thể hiện sự đầu tư, sáng tạo, chuyên nghiệp, hỗ trợ đạt mục đích đàm phán	25%
Thuyết trình	Trình bày không hấp dẫn, thiếu sự kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn.	Bài trình bày rõ ràng, biết sử dụng kỹ năng thuyết trình, vận dụng được lý thuyết nhưng chưa linh hoạt	Trình bày rõ ràng, kỹ năng thuyết trình đạt yêu cầu, vận dụng lý thuyết vào thực tiễn để giải quyết tình huống.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng chiến thuật có mục đích nhấn mạnh, tự tin, tương tác tốt với người nghe.	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng, thu hút sự chú ý của người nghe. Vận dụng linh hoạt, giữa các chiến thuật và kiểu đàm phán. Người nghe bị thuyết phục bởi lập luận và chiến thuật tốt	25%

7. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (Course requirements and expectations)

- Dự lớp: theo qui định chung của trường.

- Sinh viên đọc trước slide bài giảng của học phần và những tài liệu theo yêu cầu của giảng viên trước mỗi buổi học.

- Tham gia xây dựng bài, trả lời các câu hỏi ngắn trên lớp, thảo luận và trình bày ý kiến: các điểm này sẽ được đánh giá vào cột điểm quá trình của sinh viên.

- Thành lập nhóm thực hành theo yêu cầu, tổ chức hoạt động nhóm hiệu quả, phân chia công việc rõ ràng, liên kết được các thành viên để thực thi nhiệm vụ.

8. TÀI LIỆU HỌC TẬP, THAM KHẢO

8.1. Giáo trình dạy học

- 1) Ban biên dịch G.B.S, Nguyễn Văn Quý hiệu đính, (2017), *Kỹ năng thương lượng*, NXB Tổng hợp, TP.HCM.

8.2. Tài liệu dạy học

- 1) Đoàn Thị Hồng Vân, Kim Ngọc Đạt, (2010), *Đàm phán trong kinh doanh quốc tế*, NXB Lao Động Xã hội, TP.HCM
- 2) Nic Peeling – Khoa Nam dịch, (2012) *Đàm phán thông minh* (Brilliant Negotiations), NXB Công An Nhân Dân, Hà Nội.

9 PHẦN MỀM HAY CÔNG CỤ HỖ TRỢ BÀI TẬP HOẶC THỰC HÀNH

- 1) Phòng học lý thuyết.
- 2) Phương tiện phục vụ giảng dạy:
 - a. Máy chiếu & hệ thống âm thanh.
 - b. Viết bảng (xoá)
 - c. Viết lông (viết trên giấy).

Tp.HCM, ngày 30 tháng 7 năm 2022