

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
- Trình độ : Đại học
- 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 : Du lịch
- Số tín chỉ : 2 (2, 0)
- Phân bổ thời gian : Lý thuyết: 30 giờ; Tự học, thảo luận nhóm: 70 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Không
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (*Course description*):

Học phần thuộc khối kiến thức cơ sở 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 có:

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 CỦA 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. CLO2: Xác định quy trình đàm phán cho từng trường hợp cụ thể 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 CLO5: Tổ chức thực hiện giao dịch, đàm phán với đối tác trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành	PLO8 PLO11
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.	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (*Contents of course*)

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	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 Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả đàm phán	2	1	2		5
Bài 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	2	3	2		7
Bài 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”	2	3	2		7
Bài 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 khoác lác 2.2.5. Kiểu người nhút nhát 2.2.6. Kiểu người bình thản khó lay chuyển	2	3	2		7
Bài 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	2	3	2		7

	* Bài tập nhóm					
Bài 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	2	3	2		7
Bài 7	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) 3.1. 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)	2	3	2		7
Bài 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	2	3	2		7
Bài 9	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 đàm phán (phong cách đàm phán) - Chiến lược Kiểm soát - Chiến lược Né tránh - Chiến lược Hòa giải	2	3	2		7
Bài 10	Chương 3. Phương pháp, tiến trình, chiến lược, chiến thuật, sách lược đàm phán (tt) Sách lược sử dụng BATNA và WATNA trong đàm phán 3.4.1. BATNA 3.4.2. WATNA	2	3	2		7

	3.4.3. Chốt ZOPA Kết thúc đàm phán Kiểm tra (4 tiết) Bài tập chốt Zopa, Batna và Watna.					
Bài 11	Thi tình huống tại lớp (5 tiết) (thực hành theo nhóm, có chấm điểm cá nhân)	5	4	2		7
Bài 12	Thi tình huống tại lớp (5 tiết) (thực hành theo nhóm, có chấm điểm cá nhân)	5	4	2		7
TỔNG		30	36	24		100

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

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: Thuyết giảng, thảo luận, đàm thoại gợi mở, tóm tắt nội dung chương, đặt câu hỏi và tranh luận.

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: ghi chú, trả lời câu hỏi gợi mở và tranh luận, thảo luận nhóm, thuyết trình nhóm, bài tập nhóm, mô phỏng, hợp tác nhóm.

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

7.1. Tài liệu dạy học:

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

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

[1] Moore, B. N., Parker, R., Rosenstand, N., & Silvers, A. (2012). *Critical thinking* (pp. 185-194). New York: McGraw-Hill.

[2] Đ.T.Diệu Ngọc, N. Huy Cường (2019). *Tư duy biện luận – Nghĩ hay hơn hay nghĩ*. NXB thế giới

[3] Đoàn Thị Hồng Vân, Kim Ngọc Đạt, (2010), *Đàm phán trong kinh doanh quốc tế*, NXB Lao Động Xã hội, TP.HCM.

[4] Steve Mandel (2000). *Effective Presentation Skills*, USA.

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

[1] Elearning.hiu.vn.

[2] Classroom.google.com.

[3] Máy chiếu & hệ thống âm thanh.

[4] Viết bảng (xoá)

[5] Viết lông (viết trên giấy)

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	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
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 %
<i>Hoàn thành bài tập theo nhóm</i>	<i>Chấm bài tập</i>	<i>Rubric 2</i>	<i>100%</i>

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
<i>Đánh giá quá trình</i>	<i>Chuyên cần và tham gia hoạt động học tập</i>	<i>Điểm danh, ý thức học tập và tham gia hoạt động học tập</i>	<i>Rubric 1</i>	<i>5%</i>
	<i>Kiểm tra thường xuyên</i>	<i>Kết quả tự học – Bài tập nhóm</i>	<i>Rubric 2</i>	<i>10%</i>
	<i>Thuyết trình nhóm</i>	<i>Thuyết trình nhóm</i>	<i>Rubric 3</i>	<i>25%</i>
<i>Kết thúc học phần</i>	<i>Thi</i>	<i>Bài kiểm tra thực hành theo nhóm tại lớp (seminar, thuyết trình hình thức mô phỏng).</i>	<i>Rubric 4</i>	<i>60%</i>

9. MA TRẬN (*Matrix*):

- ❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

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)
CLO1		P		P							
CLO2		P		P							
CLO3		P		P							
CLO4								P			S
CLO5								P			S
CLO6										P	

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 và tham gia hoạt động học tập

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 đến lớp	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. Phát biểu 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.	50%

					học là hiệu quả.	
--	--	--	--	--	------------------	--

Rubric 2: Đánh giá kết quả tự học – Bài tập nhóm (kiểm tra thường xuyên).

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)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, dẫn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ	40%

			sốt trong tính toán.		ràng, hoàn toàn hợp lý.	
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 nhóm

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 báo cáo	Không có nội dung hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu.	Nội dung phù hợp với yêu cầu, hình ảnh và giải thích chưa rõ ràng.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video.	Nội dung phù hợp với yêu cầu. Sử dụng thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu. Hình ảnh minh họa rõ ràng, đẹp, phong phú. Có sử dụng video và giải thích cụ thể hiểu biết trên video.	40%
Trình bày slide	Slide trình bày quá sơ sài, không đủ số lượng theo	Slide trình bày với số lượng phù hợp, sử dụng từ ngữ và hình ảnh rõ ràng.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần (mở bài, thân bài, kết luyện).	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần, thể hiện sự thành thạo trong trình bày.	Slide trình bày với bố cục logic, rõ ràng, gồm 3 phần. Thuật ngữ sử dụng đơn giản dễ	20%

	quy định.				hiếu. Thể hiện sự thành thạo trong trình bày và ngôn ngữ.	
Thuyết trình	Trình bày không logic, vượt quá thời gian quy định. Sử dụng thuật ngữ không đúng, phát âm không rõ.	Bài trình bày đầy đủ, giọng nói nhỏ, phát âm một số từ không rõ, sử dụng thuật ngữ phức tạp, chưa có tương tác với người nghe khi trình bày.	Phần trình bày có bố cục 3 phần rõ ràng. Giọng nói vừa phải, rõ ràng, dễ nghe, thời gian trình bày đúng quy định, thỉnh thoảng có tương tác với người nghe. Người nghe có thể hiểu và kịp theo dõi nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, dễ hiểu. Sử dụng các thuật ngữ đơn giản, dễ hiểu, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát. Thời gian trình bày đúng quy định, tương tác tốt với người nghe. Người nghe có thể hiểu được nội dung trình bày.	Phần trình bày ngắn gọn, bố cục rõ ràng. Giọng nói rõ ràng, lưu loát, thu hút sự chú ý của người nghe, tương tác tốt với người nghe. Thời gian trình bày đúng quy định.	20%
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 4: Đánh giá bài kiểm tra kỹ năng chuyên môn (Làm việc nhóm) cuối kỳ

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)	
Tổ chức phân nhiệm	Không có sự làm việc nhóm	Trách nhiệm và nhiệm vụ công việc	Mỗi thành viên có nhiệm vụ công việc	Nhiệm vụ công việc rõ ràng và phù hợp với khả năng	Nhiệm vụ công việc của mỗi thành viên rõ ràng,	20%

công tác		của các thành viên trong nhóm không được phân công cụ thể	riêng nhưng không rõ ràng và không phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	năng của thành viên trong nhóm.	cụ thể và phù hợp. Phát huy thế mạnh của các thành viên trong nhóm. Tương tác, phối hợp tốt giữa các thành viên.	
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%

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 phuongntm2@hiu.vn hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào các ngày trong tuần tại Văn phòng khoa Kinh tế – Quản trị.

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn