

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC TRỰC TUYẾN

I. THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

- Tên môn học: Giao tiếp trong kinh doanh
- Số tín chỉ: 3 LT/TH
- Thời gian: 9 tuần theo phương thức trực tuyến
- Địa điểm lớp học: Cổng đào tạo trực tuyến www.lms.elo.edu.vn

II. MÔ TẢ MÔN HỌC

2.1. Mô tả tổng quát

Biết cách sử dụng các phương tiện giao tiếp bằng lời, giao tiếp không lời qua ánh mắt cử chỉ, và qua các văn bản trên giấy cũng như trên Internet là rất cần thiết với nhà quản trị. Trong thực tế, sự thành công của nhà quản trị tùy thuộc rất nhiều vào khả năng truyền đạt tư tưởng bằng lời nói cũng như bằng văn bản sao cho có bài bản, súc tích, hợp lý để có thể thuyết phục được cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, hoặc các đối tác kinh doanh hiểu và chấp nhận những đề xuất hoặc những đề nghị của mình. Môn học Giao tiếp trong kinh doanh giúp cho sinh viên biết và thực hành các kỹ năng giao tiếp để có thể tự tin và thành công trong giao tiếp và đàm phán với mọi người, đặc biệt là với đối tác kinh doanh.

2.2. Mục tiêu môn học

2.2.1. Mục tiêu chung

Môn học nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức căn bản về giao tiếp và đàm phán, cách phân tích và ứng dụng lý thuyết vào thực tế trong việc giao tiếp và đàm phán của doanh nghiệp. Môn học nhằm giúp sinh viên trả lời được các câu hỏi như:

- Tầm quan trọng của truyền thông giao tiếp trong kinh doanh là gì?
- Thực hiện một tiến trình đàm phán trong thực tế như thế nào?

- Cần có những kỹ năng nào để thực hiện tốt việc giao tiếp và đàm phán trong kinh doanh?

2.2.2. Mục tiêu cụ thể

a. Kiến thức:

- Giải thích, phân tích và sử dụng các lý thuyết và kiến thức cốt lõi trong khoa học về giao tiếp và đàm phán trong kinh doanh.
- Biết cách giao tiếp từ cơ bản đến nâng cao để làm tăng tính hiệu quả trong môi trường kinh doanh.
- Biết cách vận dụng các kỹ năng thuyết trình, sơ giao, lắng nghe, viết thư tín, giải mã ngôn ngữ cơ thể và giao tiếp đa văn hóa để thực hiện các hoạt động của doanh nghiệp.
- Biết cách lập kế hoạch đàm phán và xử lý những tình huống xảy ra trong quá trình đàm phán.

b. Kỹ năng

- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp có hiệu quả, biết lắng nghe và làm việc theo nhóm.
- Phát triển các kỹ năng trình bày trong các cuộc họp hoặc các buổi thuyết trình.
- Nắm vững kỹ năng soạn thảo thư tín theo tiêu chuẩn quốc tế.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp trong môi trường dị biệt văn hoá
- Thể hiện được kỹ năng giải mã các ngôn ngữ hình thể.
- Phá vỡ các thế găng trong đàm phán

c. Thái độ:

- Có nhận thức đúng đắn hơn về tầm quan trọng của truyền thông giao tiếp trong kinh doanh. Có ý thức kiềm chế những cảm xúc riêng tư của bản thân trong giao tiếp và đàm phán để đạt hiệu quả công việc cao.
- Yêu thích hoạt động tương tác, làm việc nhóm và quan tâm hơn tới lợi ích chung của tập thể.

III. NỘI DUNG MÔN HỌC

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Mục tiêu
1	Chương mở đầu	Giới thiệu môn học	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm được các nội dung chính của môn học. - Nắm rõ các yêu cầu và mục yêu của môn học.
2	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp trong kinh doanh	1.1. Khái niệm, chức năng và nguyên tắc giao tiếp 1.2. Phương tiện giao tiếp 1.3. Khoảng cách giao tiếp	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được các khái niệm về giao tiếp. - Nêu được các chức năng giao tiếp. - Phân biệt được các phương tiện giao tiếp - Biết cách xác định khoảng cách giao tiếp
3	Chương 2: Sơ giao	2.1. Nguyên tắc sơ giao. 2.2. Kỹ thuật bắt tay 2.3. Kỹ thuật trao nhận danh thiếp 2.4. Kỹ thuật gọi điện thoại	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được các nguyên tắc và kỹ thuật chào hỏi như bắt tay, trao nhận danh thiếp, gọi điện thoại. - Biết cách sơ giao đúng nguyên tắc và đúng kỹ thuật
4	Chương 3: Thuyết trình	3.1. Quy trình thực hiện một bài thuyết trình 3.2. Kỹ thuật thực hiện quy trình	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được mục tiêu thuyết trình. - Phân loại và xác định được các đối tượng khán giả. - Nắm vững các tình huống thuyết trình. - Biết cách xác định những điều cần nói. - Nắm vững bố cục bài thuyết trình và cách trình bày slides.
5	Chương 4: Nghe hiểu và đặt câu hỏi	4.1 Nghe hiểu hiệu quả 4.2. Câu hỏi mở và đóng	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được tầm quan trọng của việc nghe hiểu có hiệu quả - Trình bày được các phương pháp nghe hiểu có hiệu quả - Nêu được vai trò của việc đặt câu hỏi - Phân biệt được câu hỏi đóng và câu hỏi

			mở
6	Chương 5: Viết thư trong kinh doanh	5.1. Quy trình viết thư 5.2. Kỹ thuật thực hiện quy trình	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được tầm quan trọng của thư tín trong kinh doanh. - Hiểu được những nguyên tắc viết cơ bản. - Nắm vững cách viết các loại thư tín trong kinh doanh, các báo cáo, tài liệu hướng dẫn. - Nắm vững cách lựa chọn từ ngữ và văn phong phù hợp
7	Chương 6: Giao tiếp phi ngôn ngữ	6.1. Ý nghĩa biểu cảm ở khuôn mặt 6.2. Ý nghĩa của động tác tay, đôi mắt	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được 5 chữ “C” bí mật trong ngôn ngữ hình thể. - Nắm được ý nghĩa của nét mặt, ngôn ngữ của đôi tay, và tư thế của đôi chân. - Phân tích được sức mạnh của sự tiếp xúc cơ thể
8	Chương 7: Giao tiếp đa văn hóa	7.1. Văn hóa Việt Nam và một số nước phương Đông 7.2. Văn hóa Việt Nam và một số nước phương Tây	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được tầm quan trọng của giao tiếp đa văn hóa trong kinh doanh. - Hiểu rõ về văn hóa và dị biệt về văn hóa. - Phát triển được các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa. - Hiểu được các hình thức giao tiếp ở một số nước trên thế giới.
9	Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán	8.1. Khái niệm, đặc điểm và nguyên tắc của đàm phán trong kinh doanh	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được các đặc điểm của đàm phán. - Nắm được những đặc điểm cơ bản của đàm phán trong kinh doanh.
10	Chương 9: Kỹ thuật đàm phán hiệu quả	9.1. Lập phương án đàm phán 9.2. Kỹ thuật đột phá thế găng	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được quy trình lập phương án đàm phán. - Nắm vững kỹ thuật đột phá thế găng.

IV. CÁC YÊU CẦU CỦA MÔN HỌC

Môn học này được triển khai theo phương thức trực tuyến với 10 chương và học theo thứ tự từ chương mở đầu đến chương 9. Sinh viên tham gia môn học bằng cách đăng nhập vào hệ thống học trực tuyến của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (elo.edu.vn) và hoàn thành các hoạt động học tập theo quy định.

4.1. Quy định về việc thực hiện hoạt động học tập trực tuyến

- Sinh viên phải tham gia đầy đủ và theo thứ tự các chương của môn học. Có tất cả 10 chương được học trong 9 tuần, theo hướng dẫn của Lịch trình học tập.
- Các hoạt động học tập của mỗi chương về cơ bản bao gồm:
 - ✓ *Xem bài giảng*: Videos, slides, scripts, tài liệu giấy (nếu có) của từng chủ đề trong chương.
 - ✓ *Tham gia diễn đàn Thảo luận nội dung môn học*: theo từng chủ đề của môn học đã được Giảng viên hoặc Giáo vụ đưa lên diễn đàn.
 - ✓ *Làm bài tập tự đánh giá*.
 - ✓ *Làm bài kiểm tra kết thúc chương*.
 - ✓ *Các hoạt động khác*:
 - Dựa vào mục tiêu chương để tự tạo ra các câu hỏi ôn tập và dùng kiến thức đã học để tự trả lời để trau dồi kiến thức.
 - Tìm hiểu thêm thông tin trên mạng để mở rộng kiến thức theo yêu cầu của từng chương.
 - Xem các phần tự học
 - Làm các câu hỏi tự đánh giá
- Mỗi tuần sinh viên cần dành 3-5 giờ để hoàn thành các công việc trên.

4.2. Quy định về thực hiện lịch trình học tập trực tuyến

- Mỗi chương kéo dài từ 1 tuần.
- Sinh viên phải hoàn thành tất cả các hoạt động học tập của chương theo trình tự mới được tham gia học tập chương tiếp theo.
- Có thời hạn cuối cho bài tập cá nhân, bài tập nhóm (nếu có), bài kiểm tra mỗi Chương.

- Trong thời gian diễn ra lịch trình học tập của môn học, không thực hiện gia hạn cho việc tham gia diễn đàn, làm bài tập cá nhân hoặc bài tập nhóm và bài kiểm tra mỗi Chương,
- Sau khi kết thúc lịch trình học tập từng môn học, sẽ có khoảng thời gian gia hạn (2 tuần) để sinh viên hoàn thành các hoạt động chưa hoàn tất như bài tập cá nhân, bài tập nhóm, bài kiểm tra cuối Chương; nhưng bị trừ khoảng 20% điểm cho những hoạt động được thực hiện trong thời gian gia hạn.
- Các hoạt động học tập của các Chương được mở từ đầu học kỳ.

4.3. Làm bài tập/ bài kiểm tra

- Bài tập được thiết kế trong từng chương để đạt được mục tiêu học tập của chương. Các bài tập (trừ bài kiểm tra kết thúc chương) đều không tính điểm tích lũy và có đáp án để sinh viên tự kiểm tra kiến thức.
- Bài kiểm tra kết thúc chương dưới hình thức trắc nghiệm.

V. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ CHẤM ĐIỂM

Điểm	Hoạt động học tập	Tỉ lệ/điểm quá trình	Tỉ lệ/điểm tổng kết môn học
Điểm quá trình	Tham gia diễn đàn Thảo luận nội dung môn học (online)	33.33%	10%
	Bài kiểm tra kết thúc chương (online)	66.67%	20%
	Tổng cộng	100%	30%
Điểm thi kết thúc môn học	Bài kiểm tra kết thúc môn học (offline)		70%
Điểm tổng kết môn học	Tổng cộng		100%

VI. YÊU CẦU ĐỐI VỚI SINH VIÊN

6.1. Tham gia thảo luận trên diễn đàn

7.1.1. Trong môn học có 2 loại diễn đàn:

1. Diễn đàn thảo luận nội dung môn học là nơi dành cho Giảng viên và Giáo vụ tạo các chủ đề thảo luận cho môn học (bắt buộc và có tính điểm). Sinh viên tham gia thảo luận các chủ đề theo thời gian mà giảng viên quy định. Sinh viên phải có thái độ trao đổi, tranh luận tích cực và xây dựng.

2. Diễn đàn thảo luận chung là nơi để sinh viên tạo các chủ đề thảo luận và đưa ra những thắc mắc liên quan đến môn học. Sinh viên lưu ý sử dụng từ ngữ và văn phong lịch sự và tôn trọng.

7.1.2. Quy định về cách tính điểm diễn đàn:

- Là công việc bắt buộc để giảng viên và sinh viên có điều kiện trao đổi, làm rõ những vấn đề chưa hiểu hay mở rộng kiến thức.
- Sinh viên đạt điểm tối đa của diễn đàn (10 điểm) khi: Sinh viên tham gia thảo luận đầy đủ và đáp ứng đúng yêu cầu của nội dung các chủ đề trên diễn đàn Thảo luận nội dung môn học.
- Điểm của phần này là điểm trung bình của từng chủ đề thảo luận của môn học.
- Sinh viên chú ý thực hiện đăng thảo luận trong thời hạn của từng chủ đề.

6.2. Làm các bài tập tự đánh giá

- Các bài tập tự đánh giá là bài bài kiểm tra kết thúc mỗi video, các câu hỏi trắc nghiệm ôn tập, các bài tập tình huống.
- Sinh viên được khuyến khích làm các câu hỏi này để tự ôn tập và làm tốt bài kiểm tra của mỗi chương cũng như bài kiểm tra hết môn.
- Sinh viên có thể làm lại nhiều lần các bài tập tự đánh giá.
- Các thắc mắc sinh viên trao đổi trên diễn đàn.

6.3. Làm bài kiểm tra của chương

- Mỗi chương sẽ có một bài kiểm tra lấy từ ngân hàng đề thi. Bài kiểm tra theo hình thức trắc nghiệm.
- Sinh viên được phép làm hai lần.
- Điểm của bài kiểm tra là điểm cao nhất trong 2 lần làm bài.
- Sinh viên phải hoàn tất các hoạt động của chương mới được làm bài kiểm tra chương.

- Điểm của phần này là điểm trung bình của tất cả các chương. Việc làm bài kiểm tra của chương sẽ được kết thúc vào ngày thứ bảy hoặc chủ nhật của tuần (xem chi tiết trong phần Lịch trình học tập).

6.4. Làm bài kiểm tra kết thúc môn học

- Bài kiểm tra kết thúc môn học theo hình thức trắc nghiệm. Sinh viên được phép sử dụng tài liệu giấy khi làm bài.
- Sinh viên tham gia kiểm tra kết thúc môn tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (Sinh viên xem lịch thi đã được công bố vào đầu học kì).
- Sinh viên phải hoàn thành toàn bộ quá trình học tập online với kết quả trung bình đạt mức tối thiểu là 40% mới được tham gia kiểm tra kết thúc môn học.

VII. TÀI LIỆU HỌC TẬP

- *Tài liệu học tập đa phương tiện:* Videos, slides, scripts.
- *Tài liệu chính:*
 - TS. Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Lao động – xã hội, 2012.
- *Tài liệu tham khảo:*
 - GS. TS. Đoàn Thị Hồng Vân, *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*, NXB.
 - TS. Ha Nam Khanh Giao, *Giao trình giao tiếp kinh doanh*.
 - TS. Nguyễn Hữu Thân, *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh*

VIII. CÁC NGUỒN TÀI NGUYÊN KHÁC

- Sinh viên được sử dụng thư viện của Trường, bao gồm việc đọc sách, mượn sách và download các ebook theo quy định của thư viện.
- Sinh viên được hướng dẫn sử dụng Cổng đào tạo trực tuyến của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

IX. CÁC THÔNG TIN LIÊN LẠC

9.1. Thông báo

Thông báo mới sẽ được đăng trên mục Thông báo của môn học trên Cổng đào tạo trực tuyến với mục đích nhắc nhở sinh viên các hạn chót nộp bài, hoặc các vấn đề quan trọng khác của lớp.

9.2. Thư điện tử

Sinh viên và giảng viên sẽ dùng email được trường cấp để liên lạc. Giảng viên sẽ trả lời cho sinh viên trong vòng 24 tiếng sau khi nhận được email. Trong trường hợp giảng viên đi công tác ở nơi hạn chế về internet hoặc không thể trả lời email như thường lệ sẽ thông báo cho sinh viên biết trước. Để tiết kiệm thời gian, khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi trên diễn đàn những vấn đề liên quan đến môn học.

X. LỊCH TRÌNH HỌC TẬP

Thời lượng: 9 tuần chính thức + 2 tuần gia hạn

Tuần	Nội dung học tập	Các hoạt động học tập	Tiến độ	
			Bắt đầu	Kết thúc
1	Chương mở đầu	Xem video bài giảng (1)	Thứ 2 tuần 1	Bài kiểm tra cuối Chương 1: 23h59 ngày chủ nhật tuần 1
	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp trong kinh doanh	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương		
2	Chương 2: Sơ giao	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 2	Bài kiểm tra cuối Chương 2: 23h59 ngày chủ nhật tuần 2
3	Chương 3: Thuyết trình	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 3	Bài kiểm tra cuối Chương 3: 23h59 ngày chủ nhật tuần 3

4	Chương 4: Nghe hiểu và đặt câu hỏi	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn	Thứ 2 tuần 4	Không có bài kiểm tra cuối chương 4
5	Chương 5: Viết thư trong kinh doanh	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 5	Bài kiểm tra cuối Chương 5: 23h59 ngày chủ nhật tuần 5
6	Chương 6: Giao tiếp phi ngôn ngữ	+ Xem video bài giảng (1) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 6	Bài kiểm tra cuối Chương 6: 23h59 ngày chủ nhật tuần 6
7	Chương 7: Giao tiếp đa văn hóa	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 7	Bài kiểm tra cuối Chương 7: 23h59 ngày chủ nhật tuần 7
8	Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 8	Bài kiểm tra cuối Chương 8: 23h59 ngày chủ nhật tuần 8
9	Chương 9: Kỹ thuật đàm phán hiệu quả	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Câu hỏi tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 tuần 9	Bài kiểm tra cuối Chương 9: 23h59 ngày chủ nhật tuần 9
10	Gia hạn các hoạt động học tập	Hoàn thành các bài tập, bài kiểm tra còn thiếu	Thứ 2 tuần 11	Kết thúc việc gia hạn vào 23h59 ngày chủ nhật tuần 12
11				