

**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: **Quan hệ công chúng**
- Số tín chỉ: 3 LT
- Khoa/Ban phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh
- Thời gian: 9 tuần theo phương thức trực tuyến + 2 tuần gia hạn
- Địa điểm lớp học: Cổng đào tạo trực tuyến – lms.elo.edu.vn

**II. MÔ TẢ MÔN HỌC**

**2.1. Mô tả tổng quát**

Môn Quan hệ công chúng nghiên cứu cách tạo dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa doanh nghiệp với các nhóm công chúng như: khách hàng, nhân viên, các chủ đầu tư, đối tác, giới báo chí, chính phủ và cộng đồng.

Sinh viên học trước môn Marketing căn bản, Quản trị marketing để có kiến thức chung về chiến lược xúc tiến, làm nền tảng cho việc hiểu tốt hơn môn học Quan hệ công chúng.

**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 quan hệ công chúng, cách phân tích và ứng dụng lý thuyết vào thực tế các hoạt động quan hệ công chúng của doanh nghiệp. Môn học nhằm giúp sinh viên:

- Khái quát hóa và vận dụng thành thạo kiến thức cơ bản về quản trị doanh nghiệp và kiến thức chuyên sâu trong lĩnh vực PR vào trong thực tiễn.
- Giải thích được khái niệm, vai trò, tầm quan trọng của quan hệ công chúng, các công việc của quan hệ công chúng.

**2.2.2. Mục tiêu cụ thể**

- a. Kiến thức:

- Phân loại được bản chất các khái niệm trong quan hệ công chúng (PR).
- Phân biệt được các phương pháp truyền thông hiệu quả.
- Thiết lập được qui trình tổ chức họp báo cũng như vận dụng các phương pháp giải quyết khủng hoảng.
- Khái quát được quá trình giao tiếp trong PR.
- Vận dụng được lý thuyết quan hệ với báo chí vào thực tế.
- Phân biệt được sự khác biệt giữa quan hệ công chúng, quảng cáo và marketing.
- Lập được kế hoạch PR và xây dựng đánh giá hiệu quả các hoạt động PR.
- Đánh giá được các hoạt động PR trong quá trình hoạt động kinh doanh.

b. Kỹ năng

- Phát triển các kỹ năng chuyên môn như hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm soát trong lĩnh vực PR.
- Rèn luyện kỹ năng thực hành nghề nghiệp như tổ chức thực hiện việc hoạch định, lãnh đạo, kiểm soát, điều hành các hoạt động trong doanh nghiệp.
- Nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề trong PR.
- Rèn luyện kỹ năng thu thập thông tin, phân tích xử lý thông tin theo các phương pháp định tính, định lượng.

c. Thái độ:

- Yêu thích các công việc quan hệ công chúng. Thích lý giải, phân tích các hiện tượng và quyết định của cá nhân và tập thể trong cuộc sống và trong công việc theo góc nhìn quan hệ công chúng.
- Có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của quan hệ công chúng. Có ý thức cân nhắc kết quả và hiệu quả công việc trong hoạt động quan hệ công chúng.
- Thích tương tác, làm việc nhóm, quan tâm 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"> <li>- Hiểu được các nội dung chính của môn học.</li> <li>- Hiểu rõ các yêu cầu và mục yêu của môn học.</li> </ul>
2	Chương 1: Đại cương về quan hệ công chúng	1.1. Khái niệm và chức năng của PR 1.2. Xác định nhóm công chúng và so sánh PR với marketing và quảng cáo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu được khái niệm và chức năng của PR</li> <li>- Trình bày được mô hình PR lý tưởng</li> <li>- Hiểu được lịch sử hình thành PR của thế giới và Việt Nam</li> <li>- Mô tả được công chúng &amp; công chúng mục tiêu</li> <li>- So sánh được PR với quảng cáo và Marketing</li> </ul>
3	Chương 2: Thực tiễn PR	2.1. Vai trò và kỹ năng chuyên viên PR 2.2. Đạo đức và vấn đề pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu được vai trò và nhiệm vụ của chuyên viên PR trong các tổ chức</li> <li>- Trình bày được các yêu cầu về kiến thức và kỹ năng để làm việc trong thực tiễn</li> <li>- Trình bày được đạo đức nghề nghiệp</li> <li>- Phân tích được các vấn đề pháp lý</li> </ul>
4	Chương 3: Xác định vấn đề và lập kế hoạch PR	3.1. Xác định vấn đề nghiên cứu 3.2. Lập kế hoạch PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu được lý do thực hiện nghiên cứu</li> <li>- Trình bày được các phương pháp nghiên cứu</li> <li>- Trình bày các yếu tố trong việc lập kế hoạch PR</li> <li>- Hiểu được chiến lược, chiến thuật PR</li> <li>- Trình bày phương pháp đánh</li> </ul>

			giá hiệu quả PR
5	Chương 4: Quản lý khủng hoảng	4.1 Khủng hoảng và nguồn gốc của khủng hoảng 4.2. Phân loại khủng hoảng và cách thức ngăn ngừa khủng hoảng 4.3. Quản lý khủng hoảng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận diện khủng hoảng</li> <li>- Trình bày phương pháp ngăn ngừa khủng hoảng</li> <li>- Trình bày phương pháp xử lý khủng hoảng</li> <li>- Nêu được cơ chế của người phát ngôn</li> </ul>
6	Chương 5: Thực thi PR	5.1. Cách thức xây dựng thông điệp PR 5.2. Hoạt động trong PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu được vai trò của giao tiếp trong PR</li> <li>- Nêu được thông điệp trong PR</li> <li>- Trình bày hành động trong PR</li> <li>- Nêu được phương pháp viết cho PR</li> </ul>
7	Chương 6: Quan hệ báo chí	6.1. Tầm quan trọng, mối quan hệ giữa PR và báo chí 6.2. Phương pháp làm việc báo chí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nêu được tầm quan trọng của báo chí.</li> <li>- Nhận diện mối quan hệ giữa PR và báo chí</li> <li>- Trình bày phương pháp làm việc với báo chí</li> <li>- Trình bày phương pháp làm việc với báo chí</li> <li>- Có kỹ năng trả lời phỏng vấn</li> </ul>

#### IV. CÁC YÊU CẦU CỦA MÔN HỌC

Môn học này được triển khai theo phương thức trực tuyến với 7 chương và học theo thứ tự từ chương mở đầu đến chương 6. 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 7 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 những chủ đề của từng chương đã được Giảng viên hoặc Giáo vụ đưa lên diễn đàn.
  - ✓ *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.
    - Tham gia Thảo luận chung
    - 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 đến 2 tuần, tùy theo khối lượng kiến thức của từng chương.
- Sinh viên phải hoàn thành tất cả các hoạt động học tập của chương mới được tham gia học tập chương tiếp theo.
- Có thời hạn cuối cho bài tập cá nhân, bài tập nhóm, bài kiểm tra mỗi Chương.
- Trong thời gian diễn ra lịch trình học tập của môn học, không thực hiện gia hạn thời hạn 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 tự đánh giá/ 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, được làm hai lần. Điểm tích lũy là điểm cao nhất của hai lần làm bài.

#### 4.4. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ CHẤM ĐIỂM

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

### V. YÊU CẦU ĐỐI VỚI SINH VIÊN

#### 5.1. Tham gia thảo luận trên diễn đàn

##### 5.1.1. Trong môn học có 2 loại diễn đàn:

- 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.

- 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.

#### **5.1.2. 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 các chủ đề thảo luận của môn học. Sinh viên chú ý thực hiện đăng thảo luận trong thời hạn của từng chủ đề

#### **5.2. Làm các bài tập tự đánh giá**

- Các bài tập tự đánh giá là bài tập kết thúc mỗi video, bài tập ôn tập của chương.
- Sinh viên được khuyến khích làm các bài tập này để tự ôn tập và làm tốt bài kiểm tra của mỗi chương cũng như bài kiểm tra hết môn.

#### **5.3. Làm bài tập kiểm tra của chương**

- Mỗi chương sẽ có một bài tập kiểm tra trắc nghiệm lấy từ ngân hàng đề thi. Sinh viên phải hoàn tất các hoạt động của chương mới được làm bài kiểm tra chương.
- Có thời hạn cho việc làm bài kiểm tra chương
- Điểm của phần này là điểm trung bình của tất cả các chương

#### **5.4. 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 tập trung tham gia kiểm tra kết thúc môn tại các cơ sở học tập của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (Sinh viên xem lịch thi đã được công bố vào đầu học kỳ).
- 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.

## **VI. TÀI LIỆU HỌC TẬP**

- **Tài liệu học tập đa phương tiện:** Videos, slides, scripts.
- **Tài liệu chính:**
  - Quan hệ công chúng - Vân Thị Hồng Loan, Nguyễn Hoàng Sinh, Nguyễn Ngọc Đan Thanh – nhà xuất bản Lao Động 2015.
  - Tài liệu hướng dẫn ôn tập và kiểm tra – lưu hành nội bộ - Trường Đại học Mở TP.HCM
- **Tài liệu tham khảo:**
  - Lưu Văn Nghiênm- Quản trị quan hệ công chúng-NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội 2011 (số PL 659.2)
  - Đinh Thị Thúy Hằng- PR Lý luận và Ứng dụng-NXB Lao động và Xã hội 2014 (số PL659.2)

## **VII. 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.

## **VIII. CÁC THÔNG TIN LIÊN LẠC**

### **8.1. 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.

### **8.2. 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.



## IX. 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 của tuần 1	
2	Chương 1: Đại cương về PR	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Bài tập tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 của tuần 2	Bài kiểm tra cuối Chương 1: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 2
3	Chương 2: Thực tiễn PR	+ Xem video bài giảng (2) + Xem tài liệu tự học + Bài tập tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 của tuần 3	Bài kiểm tra cuối Chương 2: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 3
4	Chương 3: Xác định vấn đề và lập kế hoạch PR	+ Xem video bài giảng (4) + Xem tài liệu tự học + Bài tập tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 của tuần 4	Bài kiểm tra cuối Chương 3: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 5
5				
6	Chương 4: Quản lý khủng hoảng	+ Xem video bài giảng (4) + Xem tài liệu tự học + Bài tập tự đánh giá + Thảo luận trên diễn đàn + Làm bài kiểm tra cuối Chương	Thứ 2 của tuần 6	Bài kiểm tra cuối Chương 4: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 7
7				

8	Chương 5: Thực thi PR	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng (2)</li> <li>+ Xem tài liệu tự học</li> <li>+ Bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 8	Bài kiểm tra cuối Chương 5: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 8
9	Chương 6: Quan hệ báo chí	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xem video bài giảng (2)</li> <li>+ Xem tài liệu tự học</li> <li>+ Bài tập tự đánh giá</li> <li>+ Thảo luận trên diễn đàn</li> <li>+ Làm bài kiểm tra cuối Chương</li> </ul>	Thứ 2 của tuần 9	Bài kiểm tra cuối Chương 6: 23h59 ngày chủ nhật của tuần thứ 9
10	Gia hạn các hoạt động học tập	Hoàn thành các bài tập, bài kiểm tra còn thiếu	Thứ 2 của tuần 10	Kết thúc việc gia hạn vào ngày chủ nhật tuần thứ 11
11				