

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỸ THAM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CÔNG NGHỆ 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 phôi học trực tuyến
- Địa điểm học: Công đào tạo trực tuyến www.lms.elo.edu.vn

II. MÔ TẢ MÔN HỌC

2.1. Mô tả tổng quát

Bí quyết 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 thông tin bằng lời nói cũng như bằng văn bản sao cho có bài bản, súc tích, hợp lý có thể thuyết phục các cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, hoặc các đối tác kinh doanh hiện tại và chấp nhận những xu hướng kinh doanh của mình. Môn học Giao tiếp trong kinh doanh giúp cho sinh viên biết và thực hành các kỹ năng giao tiếp có thể hỗ trợ 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 cơ 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 các câu hỏi như :

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

- Có những kỹ năng nào thể hiện tốt về giao tiếp và đàm phán trong kinh doanh?

2.2.2. Mục tiêu cần đạt

a. Kiến thức:

- Giới thiệu, 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 tích cực nhằm nâng cao hiệu quả tính hiệu quả trong môi trường kinh doanh.
- Biết cách vận dụng các kỹ năng thuyết trình, đàm phán, lắng nghe, viết thuyết trình, giới thiệu ngôn ngữ cơ thể và giao tiếp đa văn hóa thể 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.
- Nhận biết kỹ năng soạn thảo văn bản theo tiêu chuẩn quốc tế.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp trong môi trường đa văn hóa.
- Thể hiện các kỹ năng giới thiệu các ngôn ngữ hình thể.
- Phân tích các thế mạnh trong đàm phán.

c. Thái độ:

- Có nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của truyền thông giao tiếp trong kinh doanh. Có ý thức kiểm soát cảm xúc riêng tư của bản thân trong giao tiếp và đàm phán để hiệu quả công việc cao.
- Yêu thích hoạt động tập thể, làm việc nhóm và quan tâm đến 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"> - Nhận thức các nội dung chính của môn học. - Nhận rõ các yêu cầu và mục tiêu 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. Phân loại giao tiếp 1.3. Kỹ năng cách giao tiếp	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu về các khái niệm về giao tiếp. - Nêu ra các chức năng giao tiếp. - Phân biệt các phương thức giao tiếp - Biện pháp xác định kỹ năng cách giao tiếp
3	Chương 2: Sự giao	2.1. Nguyên tắc sự giao. 2.2. Kỹ thuật bắt tay 2.3. Kỹ thuật trao đổi danh thiếp 2.4. Kỹ thuật giới thiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày về các nguyên tắc và kỹ thuật chào hỏi, bắt tay, trao đổi danh thiếp, giới thiệu. - Biện pháp sự giao ứng nguyên tắc và ứng 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"> - Giới thiệu về mục tiêu thuyết trình. - Phân loại và xác định các nội dung khán giả. - Nhận biết các tình huống thuyết trình. - Biện pháp xác định nội dung nói. - Nhận biết các bài thuyết trình và cách trình bày slides.
5	Chương 4: Nghe hiểu và đặt câu hỏi	4.1. Nghe hiểu hiểu qu 4.2. Câu hỏi mở và đóng	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu về tầm quan trọng của việc nghe hiểu có hiểu qu - Trình bày về các phương pháp nghe hiểu có hiểu qu - Nêu ra vai trò của việc đặt câu hỏi - Phân biệt câu hỏi mở và câu hỏi

			m
6	Chương 5: Vị trí trong kinh doanh	5.1. Quy trình vị trí 5.2. Kỹ thuật thực hiện quy trình	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu các tầm quan trọng của thị trường trong kinh doanh. - Hiểu các nguyên tắc vị trí cơ bản. - Nắm vững cách vị trí các loại thị trường trong kinh doanh, các báo cáo, tài liệu hàng ngày. - Nắm vững cách lựa chọn thị trường và vận dụng phù hợp.
7	Chương 6: Giao tiếp phi ngôn ngữ	6.1. Ý nghĩa biểu cảm khuôn mặt 6.2. Ý nghĩa của ngôn ngữ tay, đôi mắt	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu các 5 chữ “C” bí mật trong ngôn ngữ hình thể. - Nắm các ý nghĩa của nét mặt, ngôn ngữ của đôi tay, và tư thế của đôi chân. - Phân tích các cảm xúc và sự tiếp xúc cơ thể.
8	Chương 7: Giao tiếp đa văn hóa	7.1. Văn hóa Việt Nam và mặt xã hội 7.2. Văn hóa Việt Nam và mặt xã hội 7.3. Văn hóa Việt Nam và mặt xã hội	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu các tầm quan trọng của giao tiếp đa văn hóa trong kinh doanh. - Hiểu rõ về văn hóa và đặc biệt về văn hóa. - Phát triển các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa. - Hiểu các hình thức giao tiếp mặt xã hội trên thị trường.
9	Chương 8: Kỹ năng đàm phán trong giao tiếp	8.1. Khái niệm, các nguyên tắc của đàm phán trong kinh doanh	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày các cấp độ đàm phán. - Nắm các nguyên tắc đàm phán cơ bản của đàm phán trong kinh doanh.
10	Chương 9: Kỹ thuật đàm phán hiệu quả	9.1. Lập kế hoạch đàm phán 9.2. Kỹ thuật đàm phán	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày các quy trình lập kế hoạch đàm phán. - Nắm vững kỹ thuật đàm phán thực tiễn.

IV. CÁC YÊU CẦU A MÔN HỌC

Môn học này được triển khai theo phông thức trực tuyến với 9 chương và học theo hình thức tự chọn 1 trong 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 thời gian các chương của môn học. Có tối thiểu 9 chương học trong 9 tuần, theo hướng dẫn của Lịch trình học tập.
- Các hoạt động học tập cá nhân và nhóm bao gồm:
 - ✓ *Xem bài giảng*: Videos, slides, scripts, tài liệu giảng dạy (nếu có).
 - ✓ *Làm bài tập tự đánh giá*.
 - ✓ *Tham gia diễn đàn Thảo luận nội dung môn học*
 - ✓ *Làm bài kiểm tra kết thúc chương*.
 - ✓ *Các hoạt động khác*:
 - Đăng vào mục tiêu chương để tạo ra các câu hỏi ôn tập và dùng kiến thức đã học để trả lời và tra đổi kiến thức.
 - Tìm hiểu thêm thông tin trên mạng và mạng kiến thức theo yêu cầu của từng chương.
 - Xem các phần thực hành
 - 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 tối thiểu 1 tuần.
- Sinh viên phải hoàn thành tất cả các hoạt động học tập cá nhân và nhóm theo trình tự mà hệ thống tham gia học tập chương trình theo.
- Có thể hình thức cho diễn đàn, bài kiểm tra mini Chương.
- Thời gian giao nhận bài kiểm tra cuối chương: là 01 tuần ngay sau khi kết thúc thời gian làm bài chính thức của bài tập/bài kiểm tra tự đánh giá.
- Điểm số của những bài kiểm tra cuối chương được thể hiện trong thời gian giao nhận sẽ chiếm 20%.

- Các hoạt động thực hành của các Chương trình môn học.

V. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ CHỈ MÃ

Chỉ số	Hoạt động thực hành	Tỉ lệ / chỉ số quá trình	Tỉ lệ / chỉ số kết thúc môn học
Chỉ số 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%
Chỉ số thi kết thúc môn học	Bài kiểm tra kết thúc môn học (offline)		70%
Chỉ số kết thúc môn học	Tổng cộng		100%

VI. YÊU CẦU IVI SINH VIÊN

6.1. Tham gia thảo luận trên diễn đàn trực tuyến

6.1.2. Các loại diễn đàn

Trong môn học có 2 loại diễn đàn:

1. Diễn đàn thảo luận nội dung môn học: là nơi dành cho Giảng viên tổ chức thảo luận cho môn học. Sinh viên tham gia thảo luận các chủ đề theo thời gian quy định tích lũy điểm quá trình cho môn học.
2. Diễn đàn thảo luận chung: là nơi sinh viên tổ chức thảo luận và trao đổi những thắc mắc liên quan đến môn học.

6.1.2. Quy định về cách tính điểm tham gia diễn đàn

- Sinh viên tối thiểu cần đạt 10 điểm khi: Sinh viên tham gia thảo luận và đáp ứng yêu cầu cần nội dung các chủ đề trên diễn đàn Thảo luận nội dung môn học.
- Điểm của phần này là trung bình của điểm tất cả các chủ đề thảo luận của môn học.
- Sinh viên chú ý thể hiện thảo luận trong thời hạn cần thiết.

6.2. Làm các bài tập đánh giá thực tiễn

- Các bài tập đánh giá là bài kiểm tra kiến thức sau khi học /chương.
- Sinh viên được khuyến khích làm các câu hỏi này để ôn tập và làm tốt bài kiểm tra cá nhân cũng như bài kiểm tra học môn.
- Sinh viên có thể làm lại nhiều lần các bài tập đánh giá.
- Các thành viên sinh viên trao đổi trên diễn đàn.

6.3. Làm bài kiểm tra cá nhân thực tiễn

- Khi học xong có một bài kiểm tra lý thuyết ngân hàng thi.
- Sinh viên phải hoàn tất các hoạt động cá nhân mới được làm bài kiểm tra cá nhân.
- Điểm của bài kiểm tra cá nhân là trung bình của điểm tất cả các bài kiểm tra cá nhân môn học.
- Sinh viên chú ý hoàn tất bài kiểm tra cá nhân trong thời gian quy định.

6.4. Làm bài kiểm tra kết thúc môn học trực tiếp

- Bài kiểm tra kết thúc môn học theo hình thức trực tiếp. Sinh viên được phép sử dụng tài liệu gì cũng khi làm bài.
- Sinh viên tham gia kiểm tra kết thúc môn tại Trung tâm Học tập Thành phố Hồ Chí Minh (Sinh viên xem lịch thi đã công bố vào đầu học kỳ).
- Sinh viên phải hoàn thành toàn bộ quá trình học tập online và kết quả trung bình điểm thi cuối là 40% mới được tham gia kiểm tra kết thúc môn học.

VII. TÀI LIỆU HỌC TẬP

- **Tài liệu học tập bắt buộc:** 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. Hà Nam Khánh Giao, *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*.
 - TS. Nguyễn Hữu Thân, *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh*

VIII. CÁC NGUỒN TÀI NGUYÊN KHÁC

- Sinh viên có thể sử dụng thư viện của Trường, bao gồm các sách, tài liệu sách và download các ebook theo quy định của thư viện.
- Sinh viên có thể tham khảo các nguồn thông tin trên Cổng thông tin tuyển sinh của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

IX. CÁC THÔNG TIN LIÊN LẠC

9.1. Thông báo

Thông báo miễn phí được đăng trên mạng Thông báo của môn học trên Cổng thông tin tuyển sinh và miễn phí các tài liệu khác như sinh viên các hình thức nộp bài, hoặc các văn bản quản lý khác của trường.

9.2. Thời gian

Sinh viên và giảng viên sử dụng email 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 nên hạn chế sử dụng internet hoặc không thể trả lời email như thông thường thông báo cho sinh viên biết trước. Thời gian nghỉ lễ, khuyến khích sinh viên đặt câu hỏi trên diễn đàn hoặc liên lạc trực tiếp với giảng viên.

X. NỘI DUNG TRÌNH HỌC TẬP

Thời lượng: 9 tuần

Tuần	Nội dung học tập	Các hoạt động học tập	Thời gian	
			Bắt đầu	Kết thúc
1	Chương mở đầu	Xem video	Thứ 2 tuần 1	Hình thức nộp bài kiểm tra cuối Chương 1:
	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp trong kinh doanh	+ Xem video + Xem tài liệu tham khảo + Câu hỏi trắc nghiệm + Thảo luận diễn đàn 1 + Làm bài kiểm tra cuối Chương		- Chính thức: 23h55 ngày cuối tuần 1 - Gia hạn: 23h55 ngày cuối tuần 2

2	Ch ơng 2: S giao	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 1-tt + Làm bài ki m tra cu i Ch ơng	Th 2 tu n 2	H n chót n p bài ki m tra cu i Ch ơng 2: - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 2 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 3
3	Ch ơng 3: Thuy t trình	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 2 + Làm bài ki m tra cu i Ch ơng	Th 2 tu n 3	H n chót n p bài ki m tra cu i Ch ơng 3: - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 3 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 4
4	Ch ơng 4: Nghe hi u và t câu h i	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 2-tt	Th 2 tu n 4	Không có bài ki m tra cu i ch ơng 4
5	Ch ơng 5: Vi t th trong kinh doanh	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 3 + Làm bài ki m tra cu i Ch ơng	Th 2 tu n 5	H n chót n p bài ki m tra cu i Ch ơng 5: - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 5 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 6
6	Ch ơng 6: Giao ti p phi ngôn ng	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 3-tt + Làm bài ki m tra cu i Ch ơng	Th 2 tu n 6	H n chót n p bài ki m tra cu i Ch ơng 6: - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 6 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 7
7	Ch ơng 7: Giao ti p a v n hóa	+ Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 4 + Làm bài ki m tra cu i Ch ơng	Th 2 tu n 7	H n chót n p bài ki m tra cu i Ch ơng 7: - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 7 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 8

8	Ch 8: ng đ ng k n ng giao ti p trong àm phán	<ul style="list-style-type: none"> + Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 4-tt + Làm bài ki m tra cu i Ch 8 	Th 2 tu n 8	<p>H n chót n p bài ki m tra cu i Ch 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 8 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 9
9	Ch 9: K thu t àm phán hi u qu	<ul style="list-style-type: none"> + Xem video + Xem tài li u t h c + Câu h i t ánh giá + Th o lu n đi n àn 5 + Làm bài ki m tra cu i Ch 9 	Th 2 tu n 9	<p>H n chót n p bài ki m tra cu i Ch 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chính th c: 23h55 ngày ch nh t tu n 9 - Gia h n: 23h55 ngày ch nh t tu n 10