

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

I. THÔNG TIN VỀ KHÓA HỌC

- Tên khóa học: **GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH**
- Học kỳ/Năm
- Số tín chỉ: **03 TÍN CHỈ LÝ THUYẾT**
- Địa điểm lớp học: Thông báo sau
- Thời gian lớp học: Thông báo sau

II. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN

- Họ và tên: Trần Kiên Việt Thắng
- Văn phòng: Hồ Hảo Hớn, Khoa QTKD – Phòng 403
- Email: thang.tkv@ou.edu.vn
- Số điện thoại:
- Lịch tiếp sinh viên (trực tiếp hoặc gặp trực tuyến): Vui lòng email trước để sắp xếp lịch

III. MÔ TẢ KHÓA HỌC

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.

Mục tiêu môn học:

Sau khi học xong môn này người học có khả năng:

- Giải thích được các khái niệm trong khoa học giao tiếp, các nguyên tắc và kỹ thuật giao tiếp trong kinh doanh.
- Vận dụng được các nguyên tắc căn bản trong giao tiếp và sử dụng các kỹ thuật giao tiếp vào từng tình huống cụ thể.
- Áp dụng được các kỹ thuật đàm phán hiệu quả trong hoạt động kinh doanh

Các mục tiêu môn học và Đánh giá các mục tiêu

Mục tiêu môn học	Đánh giá mục tiêu
Giải thích được các khái niệm trong khoa học giao tiếp, các nguyên tắc và kỹ thuật giao tiếp trong kinh doanh.	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh viên nghe giảng hay xem video, đồng thời ghi chú lại những ý chính để hiểu biết những kiến thức cơ bản được trình bày ở các chương. - Sinh viên đọc các bài đọc thêm và các chương trong sách theo qui định của khóa học. Tóm tắt những điểm chính. - Sinh viên làm bài trắc nghiệm từng chương. - SV phân tích những nguyên nhân chính dẫn đến việc giao tiếp không thành công ? Cho 3 ví dụ về giao tiếp không thành công. Phân tích và chỉ rõ nguyên nhân ? - Bàn luận: Làm thế nào vượt qua các rào cản và cải thiện giao tiếp trong tổ chức ? - Bàn luận: Làm thế nào để có thể tự tin nói trước đám đông ? - Bàn luận: Trong giờ lên lớp hàng ngày SV nghe có hiệu quả được bao nhiêu phần trăm ? Tại sao SV nghe hiểu chưa hiệu quả ? - Bàn luận: Tại sao trong giao tiếp kinh doanh cần phải hiểu rõ về văn hóa? Những điểm cần lưu ý đối với văn hóa Mỹ, Nhật trong giao tiếp trong kinh doanh ?

<p>Vận dụng được các nguyên tắc căn bản trong giao tiếp và sử dụng các kỹ thuật giao tiếp vào từng tình huống cụ thể.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SV tạo tình huống cụ thể để thực hành các kỹ thuật sơ giao, chú trọng các kỹ năng bắt tay và trao nhận danh thiếp. - SV tự thiết kế 1 bộ slide thuyết trình về 1 chủ đề cụ thể. - SV quan sát tình huống giao tiếp bất kỳ trong thực tế, chỉ ra rào cản từ tình huống này và đề xuất cách vượt ra rào cản. - SV thiết kế 1 bức thư về 1 chủ đề cụ thể (từ 100-150 từ) - Vận dụng những kiến thức đã học, SV lắng nghe 1 bài đọc bất kỳ dài khoảng 3-5 phút, trình bày lại những điều SV đã nghe và nhớ được. Đánh giá khả năng nghe hiểu của bản thân và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả nghe. - SV hãy mô tả và thực hành những ngôn ngữ cơ thể được coi là đúng đắn, thích hợp có thể giúp người đi phỏng vấn tạo được ấn tượng tốt với người phỏng vấn.
<p>Áp dụng được các kỹ thuật đàm phán hiệu quả trong hoạt động kinh doanh</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bàn luận: Tính nghệ thuật của đàm phán thể hiện rõ nhất khi nào? Vì sao đòi hỏi phải biết kết hợp 1 cách hài hòa các lợi ích giữa 2 bên khi tham gia đàm phán? - Sinh viên áp dụng những kiến thức đã học để thảo luận bài tập tình huống từ giảng viên. - Sinh viên đưa ra các câu hỏi trong quá trình thảo luận, học hay đọc tài liệu.

IV. CẤU TRÚC CỦA KHÓA HỌC:

Khóa học này sẽ được triển khai hoàn toàn trực tuyến hay kết hợp. Sinh viên tham gia khóa học sẽ tham gia vào khóa học bằng cách đăng nhập vào hệ thống học trực tuyến của trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (elearning.oude.edu.vn)

V. CÁC YÊU CẦU CỦA KHÓA HỌC:

Quy định về việc tham gia vào khóa học:

Nhiệm vụ của sinh viên là tham gia đầy đủ và chủ động vào toàn khóa học trong vòng 6 tuần và học 9 chương. Chương 1 và 2 học trong 2 tuần đầu, các tuần tiếp theo mỗi tuần học 2 chương.

Trong quá trình đọc, nghe giảng hay xem video, sinh viên nên ghi chép lại những ý chính và đọc thêm những bài đọc mở rộng do giảng viên cung cấp. Đồng thời, sinh viên lên Google tự tìm thêm thông tin để tăng cường và mở mang kiến thức.

Sinh viên làm bài trắc nghiệm ở cuối mỗi chương để kiểm tra kiến thức.

Sinh viên lên diễn đàn thảo luận các câu hỏi của khóa học.

Tài liệu học tập: Bao gồm tài liệu bắt buộc và tài liệu tham khảo

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 Thống kê, 2011
- TS. Hà Nam Khánh Giao, *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*
- TS. Nguyễn Hữu Thân, *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh* và các tài liệu giao tiếp trong kinh doanh khác

Các bài tập:

Sinh viên cần phải hoàn thành các bài tập theo chương. Sinh viên không được nộp bài trễ hạn, ngoại trừ trường hợp bất khả kháng và có lý do chính đáng. Hạn chót của tất cả các bài tập vào lúc 12g trưa thứ Hai của tuần sau khi kết thúc chương. Bài tập của từng chương được ghi cụ thể trong phần 5: Thời khoá biểu và nội dung

VI. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ CHẤM ĐIỂM:

Ví dụ:

BÀI TẬP	ĐIỂM
Tham gia thảo luận	10
Đánh giá giữa kỳ	20
Đánh giá cuối kỳ	70
Tổng cộng:	100

VII. YÊU CẦU ĐỐI VỚI SINH VIÊN:

- Tham gia thảo luận:** Việc đóng góp ý kiến và thông tin vào các cuộc thảo luận của lớp là cần thiết, cho nên sinh viên cần tham gia vào các hoạt động thảo luận. Trong trường hợp sinh viên không tham gia thảo luận được, phải báo với giảng viên. Việc không tham gia thảo luận sẽ ảnh hưởng xấu đến điểm của sinh viên.
- Nộp bài trễ:** sinh viên KHÔNG được nộp bài trễ, ngoại trừ có lý do chính đáng.

3. Các qui định về đạo đức học thuật:

Sinh viên không được:

- Gian lận,
- Đạo văn (Sử dụng từ ngữ hoặc ý tưởng của người khác như là của mình mà không có trích dẫn đúng đắn),
- Cùng nhau làm bài tập hoặc làm bài kiểm tra, trừ phi điều đó được yêu cầu bởi giảng viên,
- Cho người khác sử dụng tài khoản của mình để đăng nhập vào hệ thống học trực tuyến.

Việc vi phạm các điều khoản trên sẽ dẫn đến những ảnh hưởng xấu đến kết quả học tập. Giảng viên quyết định mức hình phạt.

VIII. NHỮNG NGUỒN TÀI NGUYÊN KHÁC

- Hỗ trợ kỹ thuật: Cung cấp thông tin số điện thoại và email sinh viên có thể liên hệ khi gặp sự cố kỹ thuật trong lúc sử dụng hệ thống học trực tuyến của trường.
- Trang hệ thống học trực tuyến của trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh: elearning.oude.edu.vn

IX. CÁCH THÔNG TIN LIÊN LẠC TRONG SUỐT KHÓA HỌC

- Thông báo (Announcements)**

Thông báo mới sẽ được đăng trên trang mạng của khóa học với mục đích nhắc nhở sinh viên các hạn chót nộp bài, hoặc các vấn đề quan trọng khác của lớp.

- **Thư điện tử (Email)**

Sinh viên và giảng viên sẽ dùng email được trường cấp để liên lạc. Giảng viên sẽ trả lời sinh viên trong vòng từ 1- 5 ngày sau khi nhận được email. Nếu sau thời gian 5 ngày không thấy giảng viên trả lời, sinh viên gửi lại lần nữa. Nếu giảng viên không trả lời trong vòng 48 giờ kế tiếp, vui lòng liên hệ văn phòng khoa. Sinh viên khuyến khích đặt câu hỏi trên diễn đàn để mọi người cùng chia sẻ, ngoại trừ những trường hợp riêng tư, nhạy cảm mà sinh viên chỉ muốn trao đổi riêng với giảng viên.

- **Diễn đàn thảo luận và câu hỏi (Questions and Discussion Forums)**

Diễn đàn này được sử dụng để tăng sự tương tác giữa các sinh viên trong lớp, và tương tác giữa giảng viên và sinh viên. Các bài tập thảo luận sẽ được đăng trên diễn đàn này. Giảng viên yêu cầu sinh viên đăng tải nội dung, đặt câu hỏi và trả lời phải lịch sự, có suy nghĩ và viết tốt. Những nội dung đăng tải không phù hợp, giảng viên có quyền xóa đi và có biện pháp xử lý tùy trường hợp.

X. THỜI KHÓA BIỂU VÀ NỘI DUNG

Tuần	Chương	Chủ đề trong chương	Bài đọc/Thảo luận/ Bài tập	Hạn nộp bài
1	Chương 1: Các khái niệm căn bản trong giao tiếp trong kinh doanh	1.1 Khái niệm, chức năng và nguyên tắc giao tiếp	Video 1 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 1 (3 câu TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		1.2 Phương tiện giao tiếp	Video 2 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 2 (2 câu TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		1.3 Khoảng cách giao tiếp	Đọc tài liệu 1 Bài tập tự đánh giá 3 (2 câu TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 1 (10 câu TN/ Ngân hàng 20 câu TN)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
	Chương 2: Sơ giao	2.1 Nguyên tắc sơ giao	Đọc tài liệu 2 Bài tập tự đánh giá 4 (2 câu TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần

		2.2 Kỹ thuật bắt tay	Video 3 (GV minh họa) Bài tập tự đánh giá 5 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		2.3 Kỹ thuật trao nhận danh thiếp	Video 4 (GV minh họa) Bài tập tự đánh giá 6 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		2.4 Kỹ thuật gọi điện thoại	Đọc tài liệu 3 Bài tập tự đánh giá 7 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 2 (2 câu TN + 6 câu điền khuyết) / (Ngân hàng 4TN + 12 điền khuyết)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
3	Chương 3: Thuyết trình	3.1 Quy trình thực hiện một bài thuyết trình	Video 5 (GV và slide)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
			Bài tập tự đánh giá 8 (2 câu điền khuyết)	
		3.2 Kỹ thuật thực hiện quy trình	Video 6 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 9 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 3: SV thiết kế 1 bộ slide thuyết trình về 1 chủ đề cụ thể (5 slides)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
	Chương 4: Nghe hiểu và đặt câu hỏi	4.1 Nghe hiểu hiệu quả	Video 7 (GV với slide) Clip minh họa Bài tập tự đánh giá 10: 2 câu hỏi điền khuyết	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần

		4.2 Câu hỏi mở và đóng	Video 8 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 11: 2 câu hỏi điền khuyết	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
4	Chương 5: Viết thư trong kinh doanh	5.1 Quy trình viết thư	Video 9 (GV và slide) Các mẫu thư tham khảo Bài tập tự đánh giá 12 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		5.2 Kỹ thuật thực hiện quy trình	Video 10 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 13 (2 câu điền khuyết)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 5: SV thiết kế 1 bức thư về 1 chủ đề cụ thể (từ 100-150 từ)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		6.1 Ý nghĩa biểu cảm ở khuôn mặt	Video 11 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 14 (3 câu hỏi ghép cặp)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
	Chương 6: Giao tiếp phi ngôn ngữ	6.2 Ý nghĩa của động tác tay, đôi mắt	Đọc tài liệu 4 Bài tập tự đánh giá 15 (2 câu hỏi ghép cặp)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 6 (8 câu điền khuyết) /(Ngân hàng 16 câu điền khuyết)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
5	Chương 7: Giao tiếp đa văn hoá	7.1 Văn hóa Việt Nam và một số nước phương Đông	Video 12 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 16 (4 câu hỏi TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần

		7.2 Văn hóa Việt Nam và một số nước phương Tây	Video 13 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 17 (4 câu hỏi TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 7: 2 câu hỏi ghép cặp + 5 câu hỏi đúng sai / (Ngân hàng 4 câu ghép cặp + 10 câu đúng sai)		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
	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	Video 14 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 18 (3 câu hỏi TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		8.2 Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong đàm phán kinh doanh	Video 15 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 19 (5 câu hỏi TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 8: 8 câu hỏi TN / Ngân hàng 16 câu TN		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
	Chương 9: Kỹ thuật đàm phán hiệu quả	9.1 Lập phương án đàm phán	Video 16 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 20: Bài tập tình huống	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		9.2 Kỹ thuật đột phá thế găng	Video 17 (GV và slide) Bài tập tự đánh giá 21 (2 câu hỏi TN)	1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần
		Đánh giá kết thúc chương 9: Bài tập tình huống + 2 câu hỏi TN /Ngân hàng 8 TN		1 tuần- Hạn chót lúc 12h trưa thứ 2 hàng tuần

