UBND TỈNH THÁI BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÁI BÌNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh, Kinh tế
Hệ đào tạo: Đại học chính quy
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 900/QĐ-ĐHTB, ngày 07/12/2017)

1. Tên học phần: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh
2. Số tín chỉ: 2 (2,0)
4. Trình độ: Cho sinh viên năm thứ 2
4. Phân bổ thời gian
- **Lên lớp: 30 tiết** (2 tiết lên lớp/tuần)
  Lý thuyết: 15 tiết
  Thảo luận, kiểm tra: 15 tiết
- **Tự học**: (30 x 2) = **60 giờ**

5. Điều kiện tiên quyết: Không
6. Mục tiêu của học phần
6.1. Về kiến thức
- SV được trang bị những vấn đề lí luận cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh.
- Sinh viên nhận thức đúng về tầm quan trọng, vai trò của giao tiếp trong kinh doanh.

6.2. Về kỹ năng
- Rèn luyện kỹ năng nói, kỹ năng viết, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng trình bày trước đám đông, kỹ năng phỏng vấn và trả lời phỏng vấn…
- Có khả năng vận dụng những kiến thức, kỹ năng về giao tiếp trong cuộc sống, học tập, và công việc, KD đạt hiệu quả hơn.

6.3. Về thái độ
- Có thái độ làm việc tích cực, độc lập.
- Thái độ hợp tác, chia sẻ khi làm việc nhóm.

7. Mô tả các nội dung học phần
Nội dung học phần này đề cập đến những kiến thức cơ bản liên quan các kỹ năng giao tiếp cơ bản cho sinh viên đặc biệt là kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

8. Nhiệm vụ của sinh viên
- Tham dự học, thảo luận, kiểm tra theo Quyết định số 17/VBHN-BGD&ĐT ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ, qui chế học vụ hiện hành của trường Đại học Thái Bình.
- Dự lớp: Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.

- Có đầy đủ điểm thường xuyên, điểm đánh giá nhận thức, làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên.

- Có đủ 2 bài kiểm tra định kỳ.

- Tham gia dự kỳ thi kết thúc học phần.

- Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp.

9. Tài liệu học tập

- Giáo trình chính:

[1] Tập bài giảng Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh - Trường Đại học Thái Bình (tài liệu lưu hành nội bộ).

[2] Hệ thống câu hỏi thảo luận, câu hỏi ôn tập Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh - Trường Đại học Thái Bình (tài liệu lưu hành nội bộ).

- Sách tham khảo:

[3] Nguyễn Văn Thụy, *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, Trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh.

[4] TS. Thái Trí Dũng*, Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, 2003.

[5] Bộ môn phát triển kỹ năng, *Kỹ năng giao tiếp và làm việc theo nhóm*, Trường Đại học Thủy lợi

[6] PGS.TS Đặng Đình Bôi: *Bài giảng Kỹ năng giao tiếp* - Trường Đại học Nông lâm TP.HCM.

10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

10.1. Tiêu chí đánh giá:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần, làm bài tập ở nhà.	- Số tiết dự học/Tổng số tiết, số bài tập đã làm/tổng số bài tập được giao10%	10%	
2	Điểm kiểm tra định kỳ và tiểu luận môn học	+ 2 bài kiểm tra viết 1 tiết trên lớp. + 1 bài tiểu luận môn học	30%	
3	Thi kết thúc học phần	+ Thi viết (60')	60%	

10.2. Cách tính điểm:

- Sinh viên không tham gia đủ 80% số tiết học trên lớp không được thi lần đầu.

- Điểm thành phần để điểm lẻ đến một chữ số thập phân.

- Điểm kết thúc học phần làm tròn đến phần nguyên.

11. Thang điểm: 10

12. Nội dung chi tiết học phần

Học phần bao gồm bài mở đầu và 5 chương:

- Chương 1: Tổng quan về giao tiếp
- Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp
- Chương 3: Cơ sở của hoạt động giao tiếp
- Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh
- Chương 5: Giao tiếp trong môi trường công ty

13. Hình thức và nội dung từng tuần:

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
Nội dung 1 (Tuần 1)				
Lý thuyết	BÀI MỞ ĐẦU 1. Sự cần thiết của môn học 2. Mục đích môn học 3. Cấu trúc môn học 4. Phương pháp tiếp cận môn học Chương 1: TỔNG QUAN VỀ GIAO TIẾP I. KHÁI NIỆM VÀ PHÂN LOẠI GIAO TIẾP 1.Khái niệm 2. Phân loại giao tiếp II. MÔ HÌNH GIAO TIẾP III. VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP 1. Trao đổi thông tin 2. Trao đổi tình cảm 3. Giao tiếp là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của con người 4. Vai trò của giao tiếp trong các lĩnh vực khác của cuộc sống	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính. Bài mở đầu Chương 1 (I, II, III) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]Thảo luận	
Thảo luận	Vai trò của giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày	**1**	Thảo luận về các tình huống giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày => vai trò của giao tiếp	
Nội dung 2 (Tuần 2)				
Lý thuyết	IV. NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP 1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp 2. Các nguyên tắc giao tiếp V. CÁC PHONG CÁCH GIAO TIẾP 1. Khái niệm phong cách giao tiếp ***2.*** Các loại phong cách giao tiếp	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 1 (IV, V) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Nguyên tắc giao tiếp và phong cách giao tiếp	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 3 (Tuần 3)				
Lý thuyết	Chương 2: CẤU TRÚC CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	I. TIẾN TRÌNH GIAO TIẾP 1. Thiết kế thông điệp 2. Những trở ngại trong giao tiếp II. HOÀN THIỆN GIAO TIẾP		tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 2 (I, II) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr19-tr25). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Những tình huống giao tiếp không hiệu quả => rút ra bài học	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 4 (Tuần 4)				
Lý thuyết	III. PHƯƠNG THỨC GIAO TIẾP 1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ 2. Giao tiếp phi ngôn ngữ	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 2 (III) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr25-tr31). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành các tình huống giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 5 (Tuần 5)				
Lý thuyết Thảo luận	Chương 3: CƠ SỞ CỦA HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP I. CƠ SỞ TÂM LÝ 1. Động cơ hành động 2. Vô thức 3. Các cơ chế tự vệ 4. Thế giới quan 5. Cảm xúc 6. Tính cách 7. Tính khí II. CƠ SỞ VĂN HÓA 1. Nền văn hóa 2. Bản sắc dân tộc	**1**	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 3 (I, II, III) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr32-tr43) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	III. CƠ SỞ XÃ HỘI 1. Nhóm xã hội 2. Gia đình 3. Vị trí xã hội 4. Hệ giá trị và chuẩn mực hành vi			
Thảo luận	- So sánh văn hóa của người Việt Nam với người phương Tây - Giải quyết bài tập tình huống liên quan đến yếu tố tâm lý, văn hóa tác động tới quá trình giao tiếp	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 6 (Tuần 6)				
Lý thuyết	Chương 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH I. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 1. Giới thiệu về hoạt động kinh doanh 1.1. Quá trình mua 1.2. Quá trình bán 2. Các phương thức bán hàng đối với dịch vụ kinh doanh II. ĐẶC ĐIỂM VÀ NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH 1. Đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh 2. Các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp trong kinh doanh III. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH 1. Kỹ năng nghe và lắng nghe 1.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe và lắng nghe 1.2. Những lợi ích của kỹ năng nghe và lắng nghe 1.3. Những rào cản 1.4. Nghe và lắng nghe có hiệu quả	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính **Tài liệu [1]** Chương 4 (I, II, III.1) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr44-tr50). - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng lắng nghe hiệu quả	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
Nội dung 7 (Tuần 7)				
Lý thuyết	2. Kỹ năng nói và thuyết trình *2.1. Khái niệm nói và thuyết trình* *2.2. Vai trò của nói và thuyết trình* *2.3. Phi ngôn từ trong nói và thuyết trình* *2.4. Ngôn từ nói và thuyết trình* *2.5. Các phong cách nói và những sai lầm trong khi nói làm giảm hiệu quả giao tiếp* *2.6. Chuẩn bị bài nói* *2.8. Kỹ năng thuyết trình, trình bày*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 4 (III.2) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] và [5] **Tài liệu [3]** (từ tr51-tr53 và tr75-tr86) **Tài liệu [5]** (tr29-tr40) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng nói và thuyết trình	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 8 (Tuần 8)				
Lý thuyết	3. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại *3.1. Trả lời điện thoại* *3.2. Gọi điện thoại* *3.3. Kết thúc cuộc nói điện thoại* 4. Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin *4.1. Hãy làm cho công việc cung cấp thông tin trở thành niềm vui của người khác* *4.2. Hãy bắt đầu bằng một câu hỏi dễ trả lời* *4.3. Các loại câu hỏi*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 4 (III.3, III.4) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr53-tr57) Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Kiểm tra - đánh giá	Nội dung chương 1,2,3,4	**1**	Kiến thức đã học + Kiến thức thực tế	
Nội dung 9 (Tuần 9)				
Lý thuyết	5. Kỹ năng trả lời trong giao tiếp 6. Kỹ năng viết *6.1. Khái niệm, tầm quan trọng của viết* *6.2. Quá trình viết một văn bản* *6.3.Viết báo cáo khoa học*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 4 (III.5, III.6) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [6] (từ	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
			tr11-tr16) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng giao tiếp qua điện thoại thông qua việc đặt câu hỏi và trả lời trong giao tiếp	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 10 (Tuần 10)				
Lý thuyết	7. Kỹ năng làm việc theo nhóm *7.1. Khái niệm* *7.2. Ý nghĩa của làm việc nhóm* *7.3. Các nguyên tắc và đặc điểm làm việc nhóm* *7.4. Các nhóm tính cách* *7.5. Các kỹ năng làm việc nhóm*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 4 (III.7) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [5] (tr21-tr28) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng làm việc nhóm về một số chủ đề trong hoạt động kinh doanh	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 11 (Tuần 11)				
Lý thuyết	8. Kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng *8.1. Tại sao khách hàng lại than phiền?* *8.2. Khách hàng họ mong đợi điều gì?* *8.3 Than phiền của khách hàng là cơ hội hay nguy cơ?* *8.4. Xử lý những than phiền của khách hàng* *9. Kỹ năng từ chối lời đề nghị*	**1**	Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 4 (III.8, III.9) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (tr59-tr64) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Thực hành kỹ năng từ chối lời đề nghị và kỹ năng xử lý than phiền của khách hàng	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 12 (Tuần 12)				
Lý thuyết Thảo luận	**Chương 5: GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG**	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	CÔNG TY **I. GIAO TIẾP NỘI BỘ** 1. Các kênh giao tiếp chính thức *1.1. Giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới* *1.2. Giao tiếp từ cấp dưới lên cấp trên* *1.3. Giao tiếp hàng ngang* *2. Kênh giao tiếp thân mật*		tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 5 (I) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ 87-tr91) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Thảo luận về giao tiếp trong nội bộ doanh nghiệp/công ty	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 13 (Tuần 13)				
Lý thuyết	**II. GIAO TIẾP VỚI BÊN NGOÀI** 1. Giao tiếp với khách hàng *1.1. Tầm quan trọng của việc giao tiếp với khách hàng* *1.2. Các dấu hiệu về quan hệ với khách hàng* *1.3. Một số cách ứng xử với các loại khách hàng khác nhau* *1.3.1. Với những khách hàng ít nói* *1.3.2. Với những khách hàng nói nhiều* *1.3.3. Với những khách hàng lạnh nhạt*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 5 (II) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr92-tr93) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] Thảo luận	
Thảo luận	Thảo luận về cách thức giao tiếp, cách xử lý các tình huống giao tiếp với khách hàng	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 14 (Tuần 14)				
Lý thuyết	*1.3.4. Với những khách hàng e dè* *1.3.5. Với những khách hàng tự cao tự đại* *1.3.6. Với những khách hàng là những người hiểu biết* *1.3.8. Với khách hàng hay phàn nàn, chê bai*	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 5 (II) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr92-tr93) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2] - Thảo luận	

Hình thức tổ chức dạy học (HTTCDH)	Nội dung	Thời gian (tiết)	Yêu cầu SV chuẩn bị và địa chỉ tư liệu	Ghi chú
	1.4. Những biện pháp xây dựng mối quan hệ với khách hàng *1.4.1. Hội nghị khách hàng* *1.4.2. Hội thảo* *1.4.3. Tặng quà* *1.4.4. Hoạt động hỗ trợ khách hàng*			
Thảo luận	Thảo luận về cách thức giao tiếp, cách xử lý các tình huống giao tiếp với khách hàng	**1**	Thảo luận theo yêu cầu của giảng viên	
Nội dung 15 (Tuần 15)				
Lý thuyết	2. Giao tiếp với nhà cung cấp 3. Giao tiếp với cơ quan chính quyền 4. Giao tiếp với báo chí **Hệ thống ôn tập hết môn**	**1**	- Chuẩn bị và đọc trước: + Nội dung bài học trong tài liệu chính. **Tài liệu [1]** Chương 6 (6.3) + Đọc thêm nội dung liên quan trong tài liệu [3] (từ tr93-tr94) - Làm câu hỏi thảo luận và ôn tập trong tài liệu [2]	
Kiểm tra - đánh giá	Nội dung chương 4+5 + 6	**1**	Kiến thức đã học + kiến thức thực tiễn	

TRƯỞNG KHOA **TRƯỞNG BỘ MÔN**

(Đã ký) *(Đã ký)*

Phạm Thị Ánh Nguyệt **Viên Thị An**