KHOA QUẢN TRỊ - KINH DOANH
BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH DOANH
----------*----------**

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

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

Hệ đào tạo: Đại học chính quy
Ngành: Quản trị kinh doanh

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Giao tiếp trong kinh doanh**
(Communicating in business)
- Mã học phần: DQK.01.20
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức ngành, tự chọn
- Đối tượng học: Sinh viên ngành QTKD
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
  + Lý thuyết: 23 tiết
  + Thảo luận nhóm, bài tập: 12 tiết
  + Kiểm tra: 1 tiết
  + Tự học: 60 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Quản trị kinh doanh
- Giảng viên phụ trách học phần:

1. Họ và tên: ThS. Võ Thị Đào
Chức danh: Giảng viên
Thông tin liên hệ: ĐT: 0389233426; Email: vodao@fbu.edu.vn

2. Học phần tiên quyết: Không

3. Mục tiêu của học phần:

3.1. Mục tiêu chung

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh và cơ hội để thực hành kỹ năng liên quan đến giao tiếp có hiệu quả trong kinh doanh. Từ đó, sinh viên có thể phát triển và ứng dụng các lý thuyết và kỹ năng đã học để tăng cường hiệu quả của việc xử lý và truyền đạt thông tin đến nhân viên cũng như khách hàng của công ty một cách hiệu quả nhất.

3.2. Mục tiêu cụ thể

Cung cấp cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh được thể hiện qua các hình thức diễn đạt bằng lời văn hoặc không bằng lời văn nhằm trao đổi thông tin với các đối tác bên trong hay bên ngoài doanh nghiệp

Cung cấp cho người học kỹ năng kỹ năng giao tiếp (Bao gồm kỹ năng nghe, nói, đọc, viết, kỹ năng thuyết trình...)

Có đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật, sức khỏe giúp cho người học sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm tại các doanh nghiệp.

4. Chuẩn đầu ra của học phần (CLO – Courses Learning Outcomes)

4.1. Nội dung chuẩn đầu ra học phần:

CLO1: Giải thích được những nội dung cơ bản của giao tiếp trong kinh doanh như các hình thức giao tiếp, môi trường giao tiếp, giao tiếp trong môi trường đa văn hóa, giao tiếp vằng văn bản.

CLO2: Vận dụng những kiến thức cơ bản về giao tiếp trong kinh doanh vào những bối cảnh và công việc cụ thể nhằm giải quyết được vấn đề phát sinh trong thực tiễn quản trị.

CLO3: Thực hiện giao tiếp, trao đổi thông tin, thuyết trình, đàm phán trong học tập và hoạt động chuyên môn.

CLO4: Làm việc nhóm hiệu quả, sẵn sàng hợp tác trong công việc, học tập và thiết lập các mối quan hệ.

CLO5: Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu, có khả năng phân tích và làm việc độc lập, tạo mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp, đối tác, khách hàng,...

4.2. Ma trận nhất quán giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) với chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO):

	PLO 1	**PLO 2**	**PLO 3**	**PLO 4**	**PLO 5**	**PLO 6**	**PLO 7**	**PLO 8**	**PLO 9**	**PLO 10**	**PLO 11**	**PLO 12**	**PLO 13**
CLO 1			M										
CLO 2			H										
CLO 3							H						
CLO 4								H					
CLO5												H	
TỔNG HỢP TOÀN BỘ HỌC PHẦN			H				H	H				H	

Trong đó:

Mức độ đóng góp của CLO và PLO được xác định cụ thể như sau:

L (Low) – CLO có đóng góp ít vào PLO

M (Medium) – CLO có đóng góp vừa vào PLO

H (High) – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

4.3. Ma trận nhất quán giữa phương pháp dạy học với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Phương pháp thuyết giảng	H	H	M	M	
Phương pháp phát vấn	M	M	M	M	M
Phương pháp dạy học nhóm, cặp (thảo luận, làm bài tập, bài tập lớn theo nhóm)	H	H	H	H	M
Hướng dẫn tự học	M	M	M	M	H
Thuyết trình tích cực	H	H	H	H	M

4.4. Ma trận nhất quán giữa phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá với chuẩn đầu ra học phần (CLO)

Phương pháp đánh giá	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
Chuyên cần (mức độ đầy đủ tham gia các buổi học, bài tập về nhà, tự học, phát biểu, thái độ học tập)	M	M	M	M	H
Vấn đáp	M	M	H	H	
Viết (tự luận, trắc nghiệm)	H	H	H	H	
Thực hành, thảo luận, tình huống, đóng vai	H	H	H	H	M

5. Nhiệm vụ của sinh viên

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo chương.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp: Tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Tham gia thảo luận tại lớp.
- Làm bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia làm bài kiểm tra giữa kỳ.
- Tham gia thi kết thúc học phần.

6. Học liệu:

- Tài liệu học tập bắt buộc:

Tài liệu bắt buộc:

1. Giáo trình "Giao tiếp trong kinh doanh", PGS.TS Hoàng Văn Hoa và PGS.TS Trần Thị Vân Hoa, – NXB Trường ĐH Kinh tế quốc dân, 2012

Tài liệu tham khảo:

1. Giáo trình "Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh", TS. Nguyễn Văn Hùng, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, 2017
2. Giáo trình "Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh", TS. Trịnh Quốc Trung, NXB Lao động – Xã hội, 2012

7. Mô tả học phần

Học phần giao tiếp trong kinh doanh thuộc học phần tự chọn trong khối kiến thức chuyên ngành, học phần được chia thành 4 chương nhằm giúp cho sinh viên nắm được ý nghĩa, mục

đích của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh, các kênh giao tiếp, môi trường giao tiếp và các phương pháp giao tiếp trong kinh doanh, phát triển kỹ năng giao tiếp cho sinh viên phục vụ cho hoạt động học tập và công việc. Nội dung giảng dạy và các ví dụ minh họa phù hợp với mục tiêu đào tạo của Trường Đại học Tài chính - Ngân hàng Hà Nội.

8. Nội dung chi tiết học phần

Bài dạy	Nội dung dạy học	Nội dung giảng dạy				CĐR	HĐ dạy	HĐ học
		LT	TH, TL	KT	Tự học	(CLO)		
Bài 1	*Giới thiệu về mục tiêu, vị trí môn học.* *- Phân công lớp thành các nhóm (dưới 10 SV 1 nhóm), giao bài tập nhóm và HD làm việc nhóm.* CHƯƠNG 1: BẢN CHẤT VÀ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP KINH DOANH 1.1 Bản chất và vai trò của giao tiếp trong kinh doanh 1.2 Chức năng và hình thức giao tiếp kinh doanh	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi trên lớp; Làm bài tập tình huống cá nhân
Bài 2	1.3 Các kênh giao tiếp kinh doanh 1.4 Đạo đức trong giao tiếp kinh doanh	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài tập và trình bày trước lớp

								về kết quả nghiên cứu
Bài 3	1.5 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của môn học giao tiếp kinh doanh BÀI TẬP ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG GIAO TIẾP KINH DOANH CÂU HỎI ÔN TẬP	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo Sinh viên trả lời câu hỏi trên lớp; Làm bài tập, trình bày trước lớp về kết quả nghiên cứu
Bài 4	CHƯƠNG 2: MÔI TRƯỜNG GIAO TIẾP KINH DOANH 2.1 Môi trường làm việc và giao tiếp kinh doanh 2.2 Quá trình giao tiếp trong kinh doanh	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (10 tiết); SV trả lời câu hỏi, BT thảo luận nhóm, Trình bày trước lớp về kết

								quả nghiên cứu
Bài 5	2.3 Các nhân tố tác động đến giao tiếp trong kinh doanh 2.4 Giao tiếp trong sự khác biệt văn hóa	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo SV trả lời câu hỏi, BT tình huống. Nhóm thuyết trình
Bài 6	2.5 Giao tiếp trong sự khác biệt giữa nam và nữ 2.6 Giao tiếp trong sự đa dạng của nguồn lao động BÀI TẬP ĐÓNG VAI CÂU HỎI ÔN TẬP	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; Làm bài tập, theo yêu cầu; Nhóm thuyết trình
Bài 7	CHƯƠNG 3: GIAO TIẾP TRONG MÔI TRƯỜNG ĐA VĂN HÓA 3.1 Văn hóa và các đặc điểm của văn hóa	**1**	**1**	**1**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn,	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham

	3.2 Giá trị văn hóa 3.3 Các mô hình văn hóa						Tình huống, Giải quyết vấn đề	khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập tình huống; Làm bài kiểm tra
Bài 8	3.4 Giao tiếp trong môi trường đa văn hóa 3.5 Yếu tố cản trở giao tiếp trong sự đa dạng văn hóa 3.6 Giao tiếp hiệu quả trong môi trường đa văn hóa CÂU HỎI ÔN TẬP	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên làm bài tập nhóm và trình bày trước lớp;
Bài 9	CHƯƠNG 4: GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN TRONG KINH DOANH 4.1 Yêu cầu của giao tiếp bằng văn bản trong kinh doanh 4.2 Quy trình soạn thảo văn bản 3X3	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1 CLO2 CLO3 CLO4 CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (10 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi;

								Nhóm thuyết trình
Bài 10	4.3 Soạn thảo văn bản viết theo nhóm 4.4 Giai đoạn 1: Chuẩn bị viết bản thảo 4.5 Giai đoạn 2: Thu thập dữ liệu, lập dàn ý, viết bản thảo	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Thảo luận, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập thảo luận và thuyết trình
Bài 11	4.6 Giai đoạn 3: Biên tập văn bản CÂU HỎI ÔN TẬP	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống, Giải quyết vấn đề	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo (5 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; Sinh viên làm bài tập tình huống;
Bài 12	Các nhóm thuyết trình (Có Chấm điểm thuyết trình)	**2**	**1**	**0**	**5**	**CLO1** **CLO2** **CLO3** **CLO4** **CLO5**	Thuyết giảng, Phát vấn,	SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham

							Thảo luận nhóm, Giải quyết vấn đề	khảo (10 tiết); Sinh viên trả lời câu hỏi; làm bài tập thảo luận và thuyết trình trước lớp
Tổng		**23**	**12**	**1**	**60**			

9. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy:

- Tên giảng đường:
- Danh mục trang thiết bị (bao gồm cả phương tiện công nghệ): máy chiếu, laptop, bút dạ viết bảng, phấn, bút chỉ slide.

10. Kiểm tra, đánh giá kết quả học tập:

10.1. Phương pháp, hình thức kiểm tra, đánh giá:

Hình thức đánh giá	Phần trăm	Yêu cầu chung, mục đích, cơ sở lý luận, minh chứng
1. Chuyên cần (kiểm tra đánh giá thường xuyên trên lớp: 01 điểm)	10%	**Yêu cầu chung:** • Sinh viên có mặt, tham gia đầy đủ 100% buổi học, giờ học. • Sinh viên tích cực phát biểu. **Mục đích**: • Đánh giá thái độ học tập: sự chăm chỉ, nghiêm túc, kỷ luật, sự hào hứng, say mê học tập.
2. Thảo luận nhóm, thuyết trình (3-4 chủ đề)	10 %	**Yêu cầu:** • Sinh viên làm việc độc lập. • Sinh viên sẽ viết các bài theo các chủ đề đã học (khoảng 3-4 chủ đề). Điểm của sinh viên sẽ được đánh giá là điểm trung bình cộng của các bài viết. **Mục đích:** • Giúp sinh viên hệ thống lại kiến thức, phát triển kỹ năng phân tích, kỹ năng trình bày vấn đề bằng văn bản, kỹ năng lập luận.

3. Kiểm tra giữa kỳ (trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp)	20%	**Yêu cầu:** • Sinh viên thực hiện bài kiểm tra trong khoảng thời gian nhất định. **Mục đích**: • Ghi nhớ kiến thức đã học. • Có biện pháp cải tiến phương pháp học tập để đạt kết quả tốt hơn vào cuối kỳ.
4. Thi hết học phần (tự luận, trắc nghiệm, vấn đáp)	60%	**Yêu cầu chung:** • Sinh viên nghiên cứu kỹ các mục tiêu của bài tập cần đạt. • Đọc, ghi nhớ tài liệu để có cơ sở lý thuyết cho bài tập phân tích tình huống. **Mục đích:** • Khuyến khích sinh viên chủ động tìm tòi, nghiên cứu. • Tăng cường khả năng quan sát, tư duy và lập luận logic và phê phán.

10.2. Miêu tả chi tiết các bài kiểm tra trong kỳ, bài thi hết học phần và bộ tiêu chí đánh giá:

Tiêu chí đánh giá (Rubrics định tính cho bài thi hết học phần tự luận)

Tiêu chí đánh giá	Mức chất lượng	Thang điểm
Nội dung đầy đủ, trả lời đúng 100% câu hỏi. Có phân tích mở rộng (phân tích đúng hướng và đủ ý). Trình bày rõ ràng, diễn đạt ngắn gọn, xúc tích, logic. Không có lỗi về thuật ngữ chuyên môn. Không có lỗi chính tả.	Xuất sắc	9 - 10
Trả lời đúng 70-80% câu hỏi. Có mở rộng, phân tích đúng hướng nhưng chưa đủ ý. Trình bày rõ ràng, diễn đạt logic. Còn lỗi chính tả.	Khá – Giỏi	7- 8
Trả lời đúng 50-60% câu hỏi. Không phân tích. Trình bày không rõ ý, chưa logic. Còn lỗi chính tả.	Trung bình	5 - 6
Trả lời sai, lạc đề, hoặc phần trả lời đúng dưới mức 50% câu hỏi. Không làm hết câu hỏi, bỏ nội dung hơn 50%. Không hiểu câu hỏi.	Yếu	3 - 4

Mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (5-6 lỗi). Nhiều lỗi chính tả.		
Trả lời sai, lạc đề, phần trả lời đúng dưới mức 20%. Không làm hết câu hỏi, bỏ đến 80% nội dung. Không hiểu câu hỏi. Không hiểu các thuật ngữ chuyên môn cơ bản, mắc nhiều lỗi về thuật ngữ chuyên môn (trên 6 lỗi). Diễn đạt không rõ ý. Nhiều lỗi chính tả.	Kém	0 - 2

10.3. Chính sách trong đánh giá chuyên cần:

- Sinh viên vắng mặt quá 20% số buổi sẽ không được làm bài thi kết thúc học phần.
- Có điểm thưởng cho sinh viên tích cực phát biểu, ham học hỏi, có sự sáng tạo trong thảo luận, tranh biện.

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2019

Trưởng khoa	Trưởng bộ môn	Người soạn đề cương
TS. Phạm Phan Dũng	**TS. Trần Đức Lộc**	**ThS. Võ Thị Đào**