

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
TÂM LÝ KINH DOANH**

Hệ đào tạo: Đại học chính quy
Ngành: Kinh doanh thương mại

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: **Tâm lý kinh doanh (Business Psychology)**
- Mã học phần: DQK.01.11
- Số tín chỉ: 02
- Vị trí của học phần trong CTĐT: Kiến thức chuyên ngành, tự chọn
- Đối tượng học: Sinh viên ngành KDTM
- Các học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Không
- Học phần song hành: Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
 - + Lý thuyết: 29 tiết
 - + Thảo luận nhóm, tình huống: 6 tiết
 - + Kiểm tra: 1 tiết
 - + Tự học: 64 tiết
- Bộ môn phụ trách học phần: Kinh doanh thương mại
- Giảng viên phụ trách học phần:
Họ và tên: Nguyễn Thông Thái
Chức danh: Trưởng bộ môn KDTM
Thông tin liên hệ: ĐT: 098.269.9851, Email: thongthai@fbu.edu.vn

2. Mô tả học phần

Học phần Tâm lý kinh doanh là học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, tự chọn dành cho sinh viên ngành KDTM. Học phần trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về tâm lý kinh doanh như tâm lý cá nhân, tâm lý tập thể lao động, tâm lý lãnh đạo, tâm lý trong hoạt động kinh doanh, giao tiếp trong quản trị kinh doanh. Giúp sinh viên có thêm kỹ năng, vận dụng tốt những kiến thức cơ bản của học phần trong học tập và trong thực tiễn công việc sau khi tốt nghiệp. Tăng cường cho sinh viên về thái độ tự chủ, tích cực trong hoạt động học tập và công việc sau này. 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.

3. Mục tiêu của học phần

| Mục tiêu học phần | Mô tả mục tiêu học phần |
|-------------------|---|
| PSO 1.1 | Hiểu được tâm lý kinh doanh như tâm lý cá nhân, tâm lý tập thể lao động, tâm lý lãnh đạo, tâm lý trong hoạt động kinh doanh, giao tiếp trong quản trị kinh doanh. |
| PSO 2.1 | Phát hiện, đánh giá, phân tích và xử lý các vấn đề về tâm lý kinh doanh; Khả năng làm việc độc lập, đổi mới, sáng tạo và thích ứng; Kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong kinh doanh thương mại; Khả năng tổ chức và điều hành hoạt động theo nhóm. |
| PSO 3.1 | Có phẩm chất đạo đức tốt; có ý thức cao về trách nhiệm công dân; có tinh thần phục vụ cộng đồng, tôn trọng và xử lý hài hòa lợi ích cá nhân, tập thể - tổ chức và quốc gia; Có ý thức tổ chức kỷ luật; có tinh thần trách nhiệm cao, trung thực, tác phong chuyên nghiệp; tuân thủ các quy định đặc thù của nghề nghiệp; Có khả năng và phương pháp |

cập nhật thường xuyên kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

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

| Mục tiêu học phần | CĐR học phần | Mô tả chuẩn đầu ra học phần | CĐR của CTĐT | Mức độ đóng góp của CĐR đối với CTĐT |
|---|--------------|--|--------------|--------------------------------------|
| | | <i>Hoàn thành học phần này, người học thực hiện được:</i> | | |
| CĐR về kiến thức: | | | | |
| CSO1.1 | CLO1.1 | Hiểu các kiến thức về tâm lý kinh doanh. | 2 | PLO1.3 |
| | CLO1.2 | Vận dụng được những kiến thức về tâm lý kinh doanh và các vấn đề liên quan để giải quyết các tình huống phát sinh từ thực tiễn. | 3 | |
| CĐR về kỹ năng: | | | | |
| CSO2.1 | CLO2.1 | Xử lý các vấn đề về tâm lý kinh doanh; | 2 | PLO2.4 |
| CSO2.2 | CLO2.2 | Thực hiện được kỹ năng giao tiếp và ứng xử trong kinh doanh thương mại; Khả năng tổ chức và điều hành hoạt động theo nhóm. | 2 | PLO2.3 |
| CĐR về năng lực tự chủ và trách nhiệm: | | | | |
| CSO3.1 | CLO3.1 | Có phẩm chất đạo đức tốt; có ý thức cao về trách nhiệm công dân; có tinh thần phục vụ cộng đồng, tôn trọng và xử lý hài hòa lợi ích cá nhân, tập thể - tổ chức và quốc gia; Có khả năng và phương pháp cập nhật thường xuyên kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. | 3 | PLO3.2 |

Mức đóng góp: nhiều (3); trung bình (2); ít (1); không (-)

5. Học liệu

Tài liệu bắt buộc

- Tâm lý quản trị kinh doanh, Hoàng Văn Thành, NXB Thống kê, 2016

Tài liệu tham khảo:

- Tâm lý khách hàng và nghệ thuật phục vụ 5 sao, Bùi Xuân Phong, NXB Lao động, 2016.

- Tâm lý học quản trị kinh doanh, TS. Thái Trí Dũng, NXB Lao động - Xã hội, 2012

6. Các phương pháp dạy và học áp dụng cho học phần

| | | | | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------|---|-------------------|---|--------------------|
| x | Thuyết trình tích cực | x | Làm việc nhóm | x | Giải quyết vấn đề | □ | Dạy học theo dự án |
| x | Thảo luận/Semina | x | Phát vấn | □ | Đóng vai | x | Thuyết giảng |
| □ | Tiểu luận/Bài tập lớn | x | Tình huống | □ | Thực tập | x | Tự học |
| □ | Phương pháp khác | | | | | | |

7. Nội dung chi tiết học phần

| Bài dạy | Nội dung giảng dạy | Dạy trên lớp | | | Tự học | CDR HP (CLO) | Hoạt động dạy | Hoạt động học |
|---------|--|--------------|------------|----|--------|----------------------------|--|---|
| | | LT | BT, TL, TH | KT | | | | |
| Bài 1 | <p><i>Giới thiệu về mục tiêu, vị trí môn học, lập nhóm lớp đề cương HP.</i></p> <p><i>- Phân công lớp thành các nhóm (dưới 10 SV 1 nhóm), giao bài tập nhóm và HD làm việc nhóm.</i></p> <p>Chương 1: Tổng quan về tâm lý kinh doanh</p> <p>1.1. Một số vấn đề chung về tâm lý và tâm lý kinh doanh</p> <p>1.1.1. Khái niệm và chức năng của tâm lý</p> <p>1.1.2. Khái niệm và quá trình phát triển của tâm lý kinh doanh</p> <p>1.2. Các lý thuyết về tâm lý kinh doanh</p> <p>1.2.1. Lý thuyết quản trị cổ điển</p> <p>1.2.2. Lý thuyết quản trị hành chính</p> <p>1.2.3. Lý thuyết tâm lý xã hội trong quản trị</p> <p>Bài tập về nhà</p> | 3 | 0 | 0 | 5 | CLO1.1 CLO2.1 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề | SV đọc trước giáo trình Nhận nhiệm vụ học tập theo nhóm SV tham gia trả lời câu hỏi trên lớp SV làm bài tập về nhà |
| Bài 2 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>Thu và giải đáp bài tập về nhà</p> <p>1.2.4. Lý thuyết tâm lý con người trong quản trị</p> <p>1.3. Khái niệm và nội dung cơ bản của tâm lý kinh doanh</p> <p>1.3.1. Khái niệm tâm lý kinh doanh</p> <p>1.3.2. Nội dung cơ bản của tâm lý kinh doanh</p> <p>Bài tập tình huống</p> | 2 | 1 | 0 | 5 | CLO1.1 CLO2.1 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề | SV nộp BTVN SV đọc trước giáo trình và tài liệu tham khảo Tham gia trả lời câu hỏi trên lớp |
| Bài 3 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>Chương 2: Đặc điểm và các quy luật tâm lý cá nhân</p> <p>2.1. Đặc điểm tâm lý cá nhân</p> <p>2.1.1. Xu hướng</p> <p>2.1.2. Tính khí</p> <p>2.1.3. Tính cách</p> <p>2.1.4. Năng lực</p> <p>2.1.5. Tình cảm và cảm xúc</p> | 3 | 0 | 0 | 5 | CLO1.1 CLO3.1 | Thuyết trình tích cực, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | SV đọc trước giáo trình Tham gia trả lời câu hỏi GV trước lớp |

| | | | | | | | | |
|-------|--|---|---|---|---|----------------------------|---|--|
| Bài 4 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>2.2. Khái niệm và đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo</p> <p>2.2.1. Khái niệm lãnh đạo và người lãnh đạo</p> <p>2.2.2. Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo</p> <p>2.3. Những phẩm chất tâm lý của người lãnh đạo</p> <p>2.3.1. Phẩm chất về tư tưởng, chính trị, đạo đức, tác phong</p> <p>2.3.2. Tính nguyên tắc của người lãnh đạo</p> <p>2.3.3. Tính nhạy cảm của người lãnh đạo</p> <p>2.3.4. Sự đòi hỏi cao đối với người dưới quyền</p> <p>2.3.5. Tính đúng mực, tự chủ có văn hoá</p> <p>Bài tập</p> | 2 | 1 | 0 | 6 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | <p>+ Đọc trước giáo trình nội dung bài giảng và làm bài tập nhóm ở nhà.</p> <hr/> <p>Tham gia trả lời câu hỏi GV trước lớp</p> <p>+ Nhóm trả lời bài tập</p> |
| Bài 5 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>2.4. Phong cách lãnh đạo</p> <p>2.4.1. Khái niệm và các yếu tố ảnh hưởng tới phong cách lãnh đạo</p> <p>2.4.2. Các kiểu phong cách lãnh đạo</p> | 3 | 0 | 0 | 5 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | <p>+ Đọc trước giáo trình nội dung bài giảng và làm bài tập nhóm ở nhà.</p> <p>+ Nhóm thuyết trình trên lớp</p> |
| Bài 6 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>Chương 3: Đặc điểm và các quy luật tâm lý tập thể lao động</p> <p>3.1. Những vấn đề chung về tập thể lao động</p> <p>3.1.1. Khái niệm và đặc điểm về tập thể lao động</p> <p>3.1.2. Phân loại và cấu trúc tập thể lao động</p> <p>3.1.3. Các giai đoạn phát triển của tập thể lao động</p> <p>Bài tập tình huống</p> | 2 | 1 | 0 | 5 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống | <p>+ Đọc trước giáo trình nội dung bài giảng và làm bài tập nhóm ở nhà.</p> <p>+ Làm bài tập tình huống</p> |
| Bài 7 | <p>Kiểm tra nội dung tự học</p> <p>3.2. Những quy luật tâm lý phổ biến tác động đến tập thể lao động</p> <p>3.2.1. Quy luật truyền thống tập quán</p> <p>3.2.2. Quy luật lan truyền tâm lý</p> <p>3.2.3. Quy luật nhàm chán</p> <p>3.2.4. Quy luật tương phản</p> <p>3.2.5. Quy luật di chuyển</p> <p>3.2.6. Dự luận tập thể</p> <p>3.3. Mâu thuẫn trong tập thể lao động</p> <p>3.3.1. Khái niệm và bản chất của mâu thuẫn</p> <p>3.3.2. Các loại mâu thuẫn</p> <p>3.3.3. Phương pháp giải quyết</p> | 3 | 0 | 0 | 6 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | <p>+ Đọc trước giáo trình nội dung bài giảng và làm bài tập nhóm ở nhà.</p> <hr/> <p>+ Nhóm thuyết trình</p> |

| | | | | | | | | |
|--------|--|---|---|---|---|--------------------------------------|---|---|
| | mẫu thuẫn trong tập thể | | | | | | | |
| Bài 8 | Chương 4: Tâm lý trong hoạt động kinh doanh 4.1. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh và phẩm chất của nhà kinh doanh 4.1.1. Khái niệm và đặc điểm của hoạt động kinh doanh 4.1.2. Phẩm chất cần có của nhà kinh doanh 4.2. Đặc điểm tâm lý của người mua 4.2.1. Khái niệm và vai trò của người mua 4.2.2. Phân loại và đặc điểm tâm lý người mua Bài tập về nhà | 3 | 0 | 0 | 5 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | + Đọc trước giáo trình nội dung bài giảng và làm bài tập về nhà. + Nộp bài tập về nhà + Nhóm thuyết trình SV làm bài tập về nhà |
| Bài 9 | Thu và giải đáp bài tập về nhà Kiểm tra nội dung tự học 4.3. Đặc điểm tâm lý của người bán 4.3.1. Khái niệm và vai trò của người bán hàng 4.3.2. Các nguyên tắc ứng xử nghề nghiệp của người bán hàng 4.3.3. Phẩm chất tâm lý của người bán hàng 4.4. Tâm lý trong hoạt động marketing 4.4.1. Tâm lý trong nghiên cứu thiết kế sản phẩm mới 4.4.2. Tâm lý trong định giá sản phẩm 4.4.3. Tâm lý trong quảng cáo kinh doanh Kiểm tra giữa kỳ: lần 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống | - SV nộp BTVN - SV đọc trước giáo trình (5 tiết) - Tham gia làm bài tập tình huống - Làm bài kiểm tra trắc nghiệm 1 tiết |
| Bài 10 | Công bố điểm và giải đáp bài kiểm tra lần 1 Kiểm tra nội dung tự học Chương 5: Giao tiếp trong hoạt động kinh doanh 5.1. Khái niệm bản chất và ý nghĩa của giao tiếp 5.1.1. Khái niệm về giao tiếp 5.1.2. Các khía cạnh của giao tiếp 5.1.3. Bản chất của giao tiếp 5.1.4. Mục đích và ý nghĩa của giao tiếp kinh doanh 5.2. Cấu trúc công cụ và phong cách giao tiếp 5.2.1. Cấu trúc của giao tiếp 5.2.2. Công cụ của giao tiếp 5.2.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ 5.2.2.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ | 3 | 0 | 0 | 5 | CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tình huống Lớp học đảo ngược | SV đọc trước giáo trình, tài liệu. - Tham gia làm bài tập tình huống và trả lời câu hỏi phát vấn trên lớp SV làm BTVN |

| | | | | | | | | |
|-----------------------|---|-----------|----------|----------|-----------|--------------------------------------|---|---|
| | Bài tập về nhà Kiểm tra nội dung tự học Thu và chữa BTVN 5.3. Phong cách giao tiếp 5.3.1. Khái niệm phong cách giao tiếp 5.3.2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp 5.3.3. Cấu trúc của phong cách giao tiếp 5.4. Một số yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp 5.4.1. Nhận thức trong giao tiếp 5.4.2. Tình cảm và xúc cảm trong giao tiếp 5.4.3. Ấn tượng ban đầu 5.5. Nghệ thuật giao tiếp và ứng xử trong kinh doanh 5.5.1. Một số nguyên tắc cơ bản của giao tiếp 5.5.2. Rèn luyện các kỹ năng giao tiếp 5.5.3. Các loại giao tiếp chủ yếu trong kinh doanh | 2 | 1 | 0 | 6 | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.2 CLO3.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Tổ chức học tập theo nhóm | SV nộp BTVN SV đọc trước giáo trình và làm bài tập nhóm ở nhà. + Nhóm thuyết trình, trả lời câu hỏi trên lớp. |
| Bài 11 | | | | | | | | |
| Bài 12 | <i>Bài tập phân dự trữ</i> Tổng kết học phần Ôn tập phụ đạo Công bố điểm thành phần và điều kiện dự thi của sinh viên | 2 | 1 | 0 | 5 | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 | Thuyết giảng, Phát vấn, Giải quyết vấn đề | SV đọc trước giáo trình. - Làm BT trên lớp, nghe hướng dẫn ôn tập học phần. |
| Tổng số tiết | | 29 | 6 | 1 | 64 | | | |
| Tổng giờ chuẩn | | 29 | 3 | 1 | | | | |

8. 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.

9. Đánh giá kết quả học tập và cho điểm

9.1. Thang điểm đánh giá

Đánh giá theo thang điểm 10, sau đó được quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 theo Quy chế đào tạo hiện hành.

9.2. Phương thức đánh giá

| Thành phần đánh giá | Trọng số (%) | Hình thức đánh giá | Công cụ đánh giá | CLO | Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%) |
|---------------------|--------------|--------------------|------------------|--------|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| Điểm chuyên cần | 10 | Đánh giá quá trình | Rubric | CLO3.2 | |
| 01 bài kiểm tra | 30 | Trắc nghiệm | Đáp án bài | CLO1.1 | 40% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|----|---|---------------|----------------------------|-------------------|
| 50 phút giữa kỳ | | | KT | CLO1.2 CLO2.1 | 20% 40% |
| 01 đánh giá tổng hợp bài tập nhóm | | SV báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ trong nhóm theo sự phân công của Trưởng nhóm. | Rubric | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.2 | 20% 30% 50% |
| Bài thi hết học phần 60 phút | 60 | Tự luận | Đáp án đề thi | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 | 20% 20% 60% |

9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

9.3. Các Rubric đánh giá kết quả học tập

9.3.1 Rubric đánh giá chuyên cần

| Tiêu chí | Tỷ lệ | Mức chất lượng | | | | Điểm |
|-----------------------------------|-------|--|--|---|--|------|
| | | Rất tốt | Tốt | Đạt yêu cầu | Không đạt | |
| | | 10 – 8.5 | 8.4 – 7.0 | 6.9 – 5.0 | 4.9 – 0.0 | |
| Mức độ tham dự theo TKB | 50% | Tham dự >90% buổi học | Tham dự 85 - 90% buổi học | Tham dự 80 – 85 % buổi học | Tham dự < 80% buổi học | |
| Mức độ tham gia hoạt động học tập | 50% | Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời nhiều câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập tích cực | Có đặt/trả lời > 2 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập khá | Có đặt/trả lời ít nhất 1 câu hỏi, có ý thức, thái độ học tập trung bình | Không tham gia thảo luận, trả lời, đóng góp, có ý thức, thái độ học tập thiếu tích cực | |

9.3.2. Rubric đánh giá thảo luận nhóm

| Tiêu chí đánh giá | CĐR | Trọng số | Mức chất lượng | | | | Điểm |
|----------------------|----------------------------|-------------------|---|------------------------------|------------------------------|--|------|
| | | | Giỏi | Khá | Trung bình | Yếu, kém | |
| | | | 8.5 - 10 | 7,0 - 8,4 | 5,0 - 6,9 | Dưới 4,0 | |
| Hình thức | CLO2.2 | 10% | Đẹp, khoa học, không lỗi chính tả | ----- | ----- | Đơn điệu, không khoa học, nhiều lỗi chính tả | |
| Kỹ năng thuyết trình | CLO2.2 | 20% | Rõ ràng, tự tin, thuyết phục, giao lưu người nghe | ----- | ----- | Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu người nghe | |
| Nội dung | CLO1.1 CLO1.2 | 10% 20% | Đáp ứng 80%-100% yêu cầu | Đáp ứng 70%- 80% yêu cầu | Đáp ứng 50%- 70% yêu cầu | Đáp ứng dưới 50% yêu cầu | |
| Phản biện | CLO1.1 CLO1.2 CLO2.2 | 10% 10% 10% | Trả lời đúng tất cả các câu hỏi, đặt trên 5 | Trả lời đúng trên 2/3 số câu | Trả lời đúng trên 1/2 số câu | Trả lời đúng dưới 1/2 số câu hỏi, không đặt | |

| | | | câu hỏi cho các nhóm khác | hỏi, đặt từ 3-5 câu hỏi cho các nhóm | hỏi, đặt từ 1-3 câu hỏi cho nhóm khác | được câu hỏi nào | |
|--------------------|--------|-----|--|---|---|---|--|
| Tham gia thực hiện | CLO2.2 | 10% | 100% thành viên tham gia thực hiện/trình bày | 80% thành viên tham gia thực hiện/trình bày | 60% thành viên tham gia thực hiện/trình bày | 40% thành viên tham gia thực hiện/trình bày | |
| Tổng điểm | | | | | | | |

Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2022

Viện trưởng

Trưởng Bộ môn

Người soạn đề cương





PGS.TS. Hoàng Văn Hải

TS. Nguyễn Thông Thái

TS. Nguyễn Thông Thái