

**CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC (CHƯƠNG TRÌNH TIÊN TIẾN)**  
**NGÀNH ĐÀO TẠO: KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC**

---

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

- 1. Tên học phần: GIAO TIẾP KINH DOANH**
- 2. Mã học phần:**
- 3. Số tín chỉ: 3**
- 4. Trình độ: Năm thứ 3**
- 5. Bộ Môn phụ trách: Quản Lý NNL**
- 6. Phân bổ thời gian: (giờ tín chỉ đối với các hoạt động)**

+ Lý thuyết trên lớp: 3 tín chỉ

+ Thực tập trên lớp: 1 tín chỉ

+ Tự học, tự nghiên cứu : 2 tín chỉ

- 7. Điều kiện tiên quyết:**
- 8. Mục tiêu của học phần:** Sau khóa học này sinh viên có:

**a. Kiến thức.**

a.1-SV được trang bị những vấn đề lí luận cơ bản về giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp trong kinh doanh.

a.2- Sinh viên nhận thức đúng về tầm quan trọng, vai trò của giao tiếp trong kinh doanh.

**b. Kỹ năng.**

b.1-Nâng cao 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...

b.2-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.

**c. Thái độ.**

c.1-Biết tự đánh giá được điểm mạnh, hạn chế trong GT của bản thân và đề ra những biện pháp để hoàn thiện.

c.2- Có thái độ tích cực đổi mới trong GT để đạt hiệu quả tốt hơn.

- 9. Mô tả vấn đề nội dung học phần:**

**Môn học bao gồm 10 bài:**

1. Khái quát về giao tiếp
2. Kỹ năng trình bày
3. Phương tiện giao tiếp
4. Cấu trúc của giao tiếp
5. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
6. Kỹ năng phỏng vấn và trả lời PV
7. Kỹ năng tổ chức cuộc họp
8. Giao tiếp khách hàng
9. Đàm phán thương lượng
10. Giao tiếp trong công ty

Trong mỗi chương có các tình huống để sinh viên thảo luận và các bài tập thực hành để sinh viên hiểu sâu hơn kiến thức mà mình nghiên cứu.

**10. Nhiệm vụ của sinh viên:** (*Tham dự học, thảo luận, kiểm tra theo quy chế học vụ hiện hành của nhà trường*)

- Dự lớp: Tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp, nghe giảng lý thuyết, thảo luận và giải quyết tình huống.
- Bài tập: Làm bài tập cá nhân ở nhà, làm bài tập nhóm trên lớp, thực hiện các bài tập thực hành trên lớp.

**11. Tài liệu học tập:**

- Tài liệu bắt buộc:

- 1-TS. Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.*
- 2- TS. Chu Minh Đức, TS. Thái Trí Dũng, *Các kỹ năng giao tiếp: Nhà XB Hà Nội*

-Tài liệu tham khảo:

- 1- TS.Thái Trí Dũng, *Tâm lý học quản trị kinh doanh:* Nhà xuất bản Thống kê 2003.
- 2-TS.Thái Trí Dũng, *Tâm lý học quản trị kinh doanh:* Nhà xuất bản Thống kê 2003.
- 3- TS. Thái Trí Dũng, *Tâm lý học,* ĐH Kinh tế tp. HCM 2003.
- 4- TS. Vuõ Thò Phồõing. “*Giao tieáp vaø caùc kyõ naêng trong giao tieáp*”. Tài liệu lâu hạonh noid boã
- 5- GS.TS Đoàn Thị Hồng Vân, *Giao tiếp kinh doanh, Nhà XB THống Kê 2005*
- 6- Đại học HARVARD. *Giao tiếp thương mại.* NXB Tổng hợp TP. HCM 2006
- 7- Raymond V. Lesokar, Marie E. Flatley 2002, *Basic business communication:skills for empowering the internet generation,* 9th ed, McGraw-Hill/Irwin, Boston
- 8- Sue Smithson 1993, *Business communication today : a guide to effective communication techniques,* Cambridge

**Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:** (tối thiểu gồm 4 mục, tổng các mục là 100%)

- Dự lớp: 10%
- Bản thu hoạch: 10%
- Thuyết trình nhóm, thảo luận nhóm: 10%
- Thi giữa học phần: 10%
- Thi kết thúc học phần: 60%

**12. Thang điểm:** (Theo học chế tín chỉ): 10

**13. Nội dung chi tiết học phần:**

Ngày (số tiết)	Nội dung giảng dạy (tên chương, phần, phương pháp giảng dạy)	Tài liệu đọc (chương, phần)	Chuẩn bị của sinh viên (bài tập, thuyết trình, giải quyết tình huống...)	Mục tiêu
Ngày 1 (4 tiết)	Bài 1: Khái quát về giao tiếp. - Khái niệm giao tiếp - Các kiểu giao tiếp - Vai trò giao tiếp - Kỹ xảo giao tiếp - Phương tiện giao tiếp	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương 1-I	Thực hành truyền thông	a.1
Ngày 2 (4 tiết)	Bài 2: Kỹ năng thuyết trình - Tầm quan trọng của kỹ năng trình bày - Chuẩn bị bài thuyết trình - Các bước thuyết trình - Bí quyết thuyết trình hay	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương 1-iv	Thực hành 1 phút trình bày	b.1
Ngày 3 (4 tiết)	Bài 3: Phương tiện giao tiếp. - 1 nhóm SV trình bày về Giao tiếp bằng lời. - 1 nhóm SV trình bày về giao tiếp không bằng lời	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương 2 và các tài liệu: Ts. Chu Minh Đức, <i>Kỹ năng giao tiếp</i>	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	a.1; b.1
Ngày 4 (4 tiết)	- 1 nhóm SV trình bày về Kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp  Bài 4: Cấu trúc của hoạt	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương 2	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	a.1; a.2; b.1

	<p>động giao tiếp.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 nhóm SV trình bày về Truyền thông trong giao tiếp</li> <li>- GV giải thích và trả lời các thắc mắc</li> </ul>			
Ngày 5 (4 tiết)	<p>Bài 5: Cấu trúc hoạt động giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 nhóm SV trình bày về Nhận thức trong giao tiếp</li> <li>-1 nhóm SV trình bày về tác động qua lại trong giao tiếp</li> </ul>	<p>TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương 2</p>	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	a.1
Ngày 6 4 tiết)	<p>Bài 6: Kỹ năng tổ chức cuộc họp</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 nhóm SV trình bày và GV hướng dẫn và giải đáp thắc mắc</li> </ul>	<p>TS. Chu Minh Đức, TS. Thái Trí Dũng, <i>Các kỹ năng giao tiếp: Nhà XB Hà Nội</i></p>	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	b.1; b.2
Ngày 7 (4 tiết)	<p>Bài 7: Kỹ năng giao tiếp trong phỏng vấn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 nhóm SV trình bày và GV hướng dẫn và giải đáp thắc mắc</li> </ul>	<p>TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương v</p>	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	c.1; c.2
Ngày 8 (4 tiết)	<p>Bài 8: Kỹ năng giao tiếp khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Khái niệm khách hàng</li> <li>-Các yếu tố thỏa mãn khách hàng</li> <li>- Các áp lực phục vụ khách hàng</li> <li>-Các nguyên tắc giao tiếp khách hàng</li> </ul>	<p>TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương X</p>	SV đóng vai xử lý các tình huống	c.1; c.2
Ngày 9 (4 tiết)	<p>Bài 9: Các nguyên tắc giao tiếp trong tổ chức.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 nhóm SV trình bày và Gv trả lời và hướng dẫn</li> </ul>	<p>TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương v</p>	Các nhóm chuẩn bị bài thuyết trình	a.1; c.2

Ngày 10 (4 tiết)	Bài 10: Kỹ năng đàm phán -Khái niệm và các kiểu đàm phán -Các kiểu đàm phán - Các bước đàm phán	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương VI,VII,VIII GS.TS Đoàn Thị Hồng Vân, <i>Giao tiếp kinh doanh, Nhà XB Thống Kê 2005</i>		a.1; b.2
Ngày 11 (4 tiết)	Bài 10: Kỹ năng đàm phán -Các bước đàm phán -Các tiêu xảo trong đàm phán	TS. Thái Trí Dũng, <i>Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh: Nhà xuất bản thống kê 2003.</i> Chương VI,VII,VIII GS.TS Đoàn Thị Hồng Vân, <i>Giao tiếp kinh doanh, Nhà XB Thống Kê 2005</i>	SV đóng vai xử lý các tình huống	a.1; b.2
<b>Tổng cộng : 45 tiết</b>				