

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

I. Thông tin tổng quát

1. Tên môn học tiếng Việt: **Giao tiếp trong kinh doanh - Mã môn học: BADM1368**

2. Tên môn học tiếng Anh: **Business Communication**

3. Thuộc khối kiến thức/kỹ năng

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Giáo dục đại cương | <input type="checkbox"/> Kiến thức chuyên ngành |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kiến thức cơ sở | <input type="checkbox"/> Kiến thức bổ trợ |
| <input type="checkbox"/> Kiến thức ngành | <input type="checkbox"/> Đồ án/Khóa luận tốt nghiệp |

4. Số tín chỉ

Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Tự học
3	2	1	90 tiết

5. Phụ trách môn học

- a) Phụ trách: Khoa QTKD/Bộ môn QTKD
b) Giảng viên: Trần Kiên Việt Thắng
c) Địa chỉ email liên hệ: thang.tkv@ou.edu.vn
d) Phòng làm việc: P. 403, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, 35-

37 Hồ Hảo Hớn, Phường Cô Giang, Quận 1

II. Thông tin về môn học

1. Mô tả môn học

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.

2. Môn học điều kiện

STT	Môn học điều kiện	Mã môn học
1	Môn tiên quyết	
	Không yêu cầu	Click here to enter text.
2	Môn học trước	

STT	Môn học điều kiện	Mã môn học
	Không yêu cầu	
3	Môn học song hành	
	Không yêu cầu	

3. Mục tiêu môn học

Môn học cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cũng như cho người học có các thái độ như sau:

Mục tiêu môn học	Mô tả	CĐR CTĐT
CO1	Giải thích và sử dụng các lý thuyết và kiến thức cốt lõi về giao tiếp trong kinh doanh.	PLO8
CO2	Vận dụng các kỹ năng: thuyết trình, sơ giao, lắng nghe, viết thư tín, giải mã ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp đa văn hóa và đàm phán để thực hiện các hoạt động của doanh nghiệp.	PLO8, PLO9, PLO10, PLO11
CO3	Tính tự chủ và chịu trách nhiệm đối với các hoạt động trong doanh nghiệp và trong cuộc sống.	PLO13

4. Chuẩn đầu ra (CĐR) môn học

Học xong môn học này, sinh viên sẽ đạt các chuẩn đầu ra sau:

Mục tiêu môn học	CĐR môn học (CLO)	Mô tả CĐR
CO1	CLO1.1	Giải thích được những kiến thức căn bản về giao tiếp trong kinh doanh
	CLO1.2	Xác định các rào cản trong giao tiếp và cách vượt qua các rào cản này.
CO2	CLO2.1	Ứng dụng các kỹ năng giao tiếp vào thực tế, bao gồm: sơ giao, thuyết trình, lắng nghe, viết thư tín, giải mã ngôn ngữ cơ thể, giao tiếp đa văn hóa.
	CLO2.2	Lập kế hoạch đàm phán, thực hiện đàm phán và xử lý những tình huống xảy ra trong quá trình đàm phán.
CO3	CLO3.1	Chủ động, tích cực, quan tâm đúng mức đến các hoạt động trong doanh nghiệp và trong cuộc sống, thích tương tác, làm việc nhóm, quan tâm đến lợi ích của tổ chức.
	CLO3.2	Có tinh thần trách nhiệm, cam kết thực hiện mục tiêu chung với chất lượng cao nhất có thể, có tinh thần kỷ luật và tự giác đối với công việc và phát triển bản thân

Ma trận tích hợp giữa chuẩn đầu ra của môn học và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

CLO s	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
1.1								X					
1.2								X					
2.1								X	X	X	X		
2.2								X	X	X	X		
3.1													X
3.2													X

5. Học liệu

a) Giáo trình

[1] Nguyễn Văn Hùng (chủ biên) (2018). *Kỹ năng Giao tiếp Kinh doanh*. NXB Kinh tế TP.HCM. [55233, 55235, 55236]

[2] O'Rourke, J. S., (Walisiewicz, Marek, editor) (2015). *Effective Communication*. London: Dorling Kindersley Ltd Publisher. [55164]

b) Tài liệu tham khảo

[3] Đoàn Thị Hồng Vân & Kim Ngọc Đạt (2011). *Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống*. NXB Thống kê. [7119]

[4] Hà Nam Khánh Giao và ctg. (2010). *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*. NXB Lao động – xã hội. [2568]

[5] Benoliel, M., & Hua, W. (2015). *DK Essential Managers: Negotiating*. Dorling Kindersley Ltd Publisher. Click or tap here to enter text.

6. Phương pháp giảng dạy – học tập

a) Giảng lý thuyết

Giảng viên hướng dẫn các vấn đề lý thuyết cốt lõi trên lớp. Sinh viên chia theo nhóm nhỏ để xử lý các tình huống (case study) và/hoặc thảo luận câu hỏi theo một chủ đề nào đó (topic) và/hoặc làm bài tập thực hành. Phương pháp thực hiện sẽ được giảng viên hướng dẫn chi tiết sau mỗi buổi học lý thuyết.

Sinh viên được yêu cầu hình thành các nhóm học tập để cùng hỗ trợ nhau trong việc học lý thuyết, nghiên cứu các tình huống trong thực tiễn. Sinh viên phải đọc tài liệu trước ở nhà theo các chương tương ứng với nội dung học đã quy định tại đề cương. Các vấn đề chưa hiểu có thể thảo luận nhóm hoặc đề nghị giảng viên hướng dẫn thêm.

Việc giảng lý thuyết này nhằm cung cấp nền tảng lý thuyết, kết hợp với việc sinh viên tích cực học tập cá nhân hoặc theo nhóm, sẽ giúp sinh viên đạt được các mục tiêu CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1

b) Giảng theo phương pháp nêu vấn đề

Giảng viên sẽ nêu lên một vấn đề cần được suy nghĩ, trao đổi, chia sẻ. Các sinh viên sẽ được dành một khoảng thời gian ngắn để tự trả lời câu hỏi và trao đổi với bạn trong nhóm, sau đó trao đổi trên lớp. Giảng viên sẽ định hướng, hướng dẫn và phân tích các ý kiến trao đổi của sinh viên, từ đó hệ thống hoá lại làm cơ sở để dẫn dắt đến lý thuyết. Sau mỗi trường hợp giảng theo phương pháp nêu vấn đề, sinh viên sẽ học được cách lý giải các tình huống thực tế căn cứ theo lý thuyết, sinh viên được hệ thống hoá lý thuyết nền tảng, nói tóm lại là từ vấn đề để hệ thống hoá lý thuyết.

Việc giảng theo phương pháp nêu vấn đề nhằm hệ thống hoá và dẫn dắt lý thuyết nền tảng từ các vấn đề cụ thể, kết hợp với việc sinh viên tích cực trao đổi, sẽ giúp sinh viên đạt được các mục tiêu CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1

c) Thảo luận nhóm để phân tích tình huống hoặc thảo luận trên diễn đàn

Sinh viên tiến hành thảo luận theo nhóm để phân tích tình huống hoặc thảo luận theo chủ đề trên diễn đàn.

Tình huống sẽ được cho dưới dạng văn bản. Mỗi nhóm có thể tập hợp từ 5 đến 7 sinh viên. Kết thúc quá trình thảo luận nhóm, sinh viên thực hiện báo cáo phân tích tình huống cho trước. Nhóm sinh viên cần nghiên cứu thông tin từ nhiều nguồn như internet, tạp chí, tài liệu... để có được cái nhìn tổng quan về toàn bộ vấn đề. Các báo cáo (dưới dạng word) được minh họa, trích dẫn tài liệu học thuật, hoặc dẫn chứng cụ thể sẽ được đánh giá cao. Các sinh viên không tham gia thảo luận, hoặc không đóng góp ý kiến và thực hiện các công việc cụ thể sẽ không có điểm phần này.

Việc thảo luận nhóm về các tình huống nhằm tạo cơ hội giúp sinh viên đạt được các mục tiêu CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1

Các chủ đề thảo luận được cung cấp trên diễn đàn trên LMS nhằm đánh giá sinh viên có đạt được các mục tiêu CLO3.1 và CLO3.2 không.

d) Thuyết trình kết quả thảo luận nhóm theo chủ đề

Các nhóm tiến hành trình bày kết quả thảo luận. Phần trình bày được thực hiện dưới dạng power point. Cần lưu ý thời gian trình bày, mỗi nhóm trình bày trong 5 - 10 phút tùy thuộc vào chủ đề hoặc tình huống cụ thể và theo yêu cầu của giảng viên. Các sinh viên không tham gia vào buổi thảo luận nhóm, không có các hoạt động cụ thể đóng góp vào báo cáo, không tham gia trong buổi thuyết trình, sẽ không có điểm phần này.

Trình bày kết quả thảo luận nhóm này nhằm tạo cơ hội giúp sinh viên đạt được các mục tiêu

CLO1.1, CLO1.2, CLO1.3, CLO2.1, CLO2.2.

e) Làm bài tập cá nhân/thảo luận trên LMS và bài thi cuối kỳ trắc nghiệm

Sinh viên sẽ được yêu cầu làm bài tập cá nhân hoặc thảo luận trên LMS và 1 bài thi cuối khoá trắc nghiệm. Việc làm bài tập cá nhân hoặc thảo luận trên LMS nhằm đánh giá việc sinh viên hệ thống hoá kiến thức và nắm bắt kiến thức như thế nào.

7. Đánh giá môn học

Thành phần đánh giá	Bài đánh giá	Thời điểm	CĐR môn học	Tỷ lệ %
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Đánh giá quá trình	Cá nhân (LMS): A.1.2 (5%), A.1.3 (5%) Nhóm (LMS): A.1.1 (5%) A.1.4 (5%) A.1.5 (5%)	Sau buổi học mỗi chương	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	25%
Đánh giá giữa kỳ	Cá nhân (tại lớp) A.2.1	Từ tuần 10-12	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1,	25%
Đánh giá cuối kỳ	A3.1 Thi trắc nghiệm	Cuối học kỳ	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1	50%
	Tổng cộng			100%

8. Kế hoạch giảng dạy

8.1. Kế hoạch giảng dạy lớp ngày (14 buổi: 10 buổi trên lớp + 4 buổi lms)

Buổi học	Nội dung	CĐR môn học	Hoạt động dạy và học								Bài đánh giá	Tài liệu chính và tài liệu tham khảo
			Học tại nhà		Học trên lớp		Thực hành trên lớp		Thực hành trên LMS			
			Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết		

1	<p>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP</p> <p>Nội dung: Giao tiếp: giới thiệu khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh.</p> <p>Chức năng giao tiếp</p> <p>Các hình thức giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>Các rào cản trong giao tiếp.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	8	<p>Giảng viên thuyết trình</p>	3	<p>Bài thực hành CP-1</p>	1.5	<p>Bài tập tình huống TH-1</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
---	--	-----------------------------------	---	---	--------------------------------	---	---------------------------	-----	--------------------------------	--

2	<p>Chương 2: KỸ NĂNG SƠ GIAO</p> <p>Nội dung: Kỹ năng chào hỏi/ giới thiệu.</p> <p>Kỹ năng bắt tay</p> <p>Kỹ năng trao/nhận danh thiếp</p> <p>Kỹ năng gây thiện cảm.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-2	1.5		Bài tập tình huống TH -2	[1], [2], [3], [4]	
3	Thực hành kỹ năng sơ giao	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>							<p>Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao</p>	5	<p>A.1.1: Bài tập thực hành HP-1</p>	[1], [2], [3], [4]
4	<p>Chương 3: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH</p> <p>Nội dung: Quá trình chuẩn bị bài thuyết trình.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Sinh viên chuẩn bị slides để thuyết trình trên lớp theo</p>	6	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-3	1.5		<p>A.1.2: Bài tập thực hành HP-2</p>	[1], [2], [3], [4], [5]	

	<p>Trong quá trình thuyết trình: cách trình bày lời cuốn, tự tin, xử lý tình huống/ câu hỏi.</p> <p>Sau khi thuyết trình: những điều cần rút kinh nghiệm sau khi thuyết trình.</p>		<p>chủ đề cho trước hoặc tự chọn</p> <p>Click or tap here to enter text.</p>								
5	<p>Chương 4: KỸ NĂNG NGHE HIỂU & ĐẶT CÂU HỎI</p> <p>Nội dung:</p> <p>Tầm quan trọng của việc nghe hiểu có hiệu quả.</p> <p>Những rào cản đối với việc nghe hiểu có hiệu quả</p> <p>Các phương</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	6							
			<p>Sv tự đánh giá: Trong giờ lên lớp hàng ngày sv nghe có hiệu quả được bao nhiêu phần trăm ? Tại sao sv nghe hiểu chưa hiệu quả ?</p>	2	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-4	1.5		Bài tập tình huống TH-3	[1], [2], [3], [4], [5]

	pháp nghe hiểu có hiệu quả											
6	<p>Chương 5: KỸ NĂNG VIẾT THƯ TÍN TRONG KINH DOANH</p> <p>Nội dung:</p> <p>Tầm quan trọng và các nguyên tắc viết thư tín trong kinh doanh</p> <p>Cách viết các loại thư tín trong kinh doanh</p> <p>Cách viết các báo cáo.</p> <p>Cách viết các tài liệu hướng dẫn.</p> <p>Cách chọn từ ngữ và văn phong phù hợp.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Sv tự đánh giá khả năng viết thư tín trong kinh doanh của mình</p>	6	2	<p>Giảng viên thuyết trình</p>	3	<p>Bài thực hành CP-5</p>	1.5	<p>Bài tập tình huống TH-4</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>	

7	Rèn luyện kỹ năng viết thư tín	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2							Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao	5	A.1.3: Bài tập thực hành HP-3	[1], [2], [3], [4], [5]
8	Chương 6: KỸ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ Nội dung: Đôi mắt biết nói Ý nghĩa của nét mặt Ngôn ngữ của đôi tay Tư thế đôi chân Sức mạnh của sự tiếp xúc cơ thể	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.	6	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-6	1.5			Bài tập tình huống TH-5	[1], [2], [3], [4], [5]
			Sv tự đánh giá kỹ năng phi ngôn ngữ của bản thân	2								

9	<p>Chương 7: KỸ NĂNG GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA</p> <p>Nội dung: Tầm quan trọng của giao tiếp đa văn hóa trong kinh doanh</p> <p>Tìm hiểu về văn hóa và dị biệt về văn hóa</p> <p>Phát triển các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa</p> <p>Giao tiếp ở một số nước trên thế giới</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-7	1.5		Bài tập tình huống TH-6	[1], [2], [3], [4], [5]	
10	Thực hành giao tiếp đa văn hoá	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2							Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao	5	A.1.4: Bài tập thực hành HP-4	[1], [2], [3], [4], [5]

11	<p>Chương 8: TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH</p> <p>Nội dung: Đàm phán trong kinh doanh</p> <p>Đặc điểm của đàm phán</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-8	1.5		Bài tập tình huống TH-7	[1], [2], [3], [4], [5]
12	<p>Chương 9: TIẾN TRÌNH ĐÀM PHÁN & 4 KHÁI NIỆM QUAN TRỌNG</p> <p>Kiểm tra giữa kỳ</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-9	1.5		A.2.1: Bài kiểm tra HP-5	[1], [2], [3], [4], [5]

13	Chương 10: KỸ NĂNG PHÂN TÍCH, ĐỊNH GIÁ & ĐỘT PHÁ THỂ GĂNG TRONG ĐÀM PHÁN	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-10	1.5			A.1.5: Bài kiểm tra HP-6	[1], [2], [3], [4], [5]
14	Ôn tập	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên ôn tập các nội dung đã học	10								[1], [2], [3], [4], [5]
	Cộng			90		30		15		15		

8.2. Kế hoạch giảng dạy lớp tối (20 buổi: 15 buổi trên lớp + 5 buổi lms)

Buổi học	Nội dung	CĐR môn học	Hoạt động dạy và học								Bài đánh giá	Tài liệu chính và tài liệu tham khảo
			Học tại nhà		Học trên lớp		Thực hành trên lớp		Thực hành trên LMS			
			Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết	Công việc	Số tiết		

1	<p>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP</p> <p>Nội dung: Giao tiếp: giới thiệu khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	8	<p>Giảng viên thuyết trình</p>	3	<p>Bài thực hành CP-1</p>	1.5		<p>Bài tập tình huống TH-1</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
---	--	--------------------------	---	---	--------------------------------	---	---------------------------	-----	--	--------------------------------	--------------------------------

2	<p>Chức năng giao tiếp</p> <p>Các hình thức giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>Các rào cản trong giao tiếp.</p>	CLO1.1 CLO1.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-1	1.5			Bài tập tình huống TH-1	[1], [2], [3], [4], [5]
---	--	------------------	--------------------------------------	---	-------------------------	---	--------------------	-----	--	--	-------------------------	-------------------------

3	<p>Chương 2: KỸ NĂNG SƠ GIAO</p> <p>Nội dung: Kỹ năng chào hỏi/ giới thiệu.</p> <p>Kỹ năng bắt tay</p> <p>Kỹ năng trao/nhận danh thiếp</p> <p>Kỹ năng gây thiện cảm.</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-2	1.5		Bài tập tình huống TH -2	[1], [2], [3], [4]	
4	Thực hành kỹ năng sơ giao	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2							Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao	5	A.1.1: Bài tập thực hành HP-1	[1], [2], [3], [4]
5	<p>Chương 3: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH</p> <p>Nội dung: Quá trình chuẩn bị bài thuyết trình.</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Sinh viên chuẩn bị slides để thuyết trình trên lớp theo</p>	6 2	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-3	1.5			A.1.2: Bài tập thực hành HP-2	[1], [2], [3], [4], [5]

	<p>Trong quá trình thuyết trình: cách trình bày lời cuốn, tự tin, xử lý tình huống/ câu hỏi.</p> <p>Sau khi thuyết trình: những điều cần rút kinh nghiệm sau khi thuyết trình.</p>		<p>chủ đề cho trước hoặc tự chọn</p> <p>Click or tap here to enter text.</p>								
6	<p>Chương 4: KỸ NĂNG NGHE HIỂU & ĐẶT CÂU HỎI</p> <p>Nội dung:</p> <p>Tầm quan trọng của việc nghe hiểu có hiệu quả.</p> <p>Những rào cản đối với việc nghe hiểu có hiệu quả</p> <p>Các phương</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Sv tự đánh giá: Trong giờ lên lớp hàng ngày sv nghe có hiệu quả được bao nhiêu phần trăm ? Tại sao sv nghe hiểu chưa hiệu quả ?</p>	6	2	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-4	1.5	Bài tập tình huống TH-3	[1], [2], [3], [4], [5]

	pháp nghe hiểu có hiệu quả											
7	<p>Chương 5: KỸ NĂNG VIẾT THƯ TÍN TRONG KINH DOANH</p> <p>Nội dung:</p> <p>Tầm quan trọng và các nguyên tắc viết thư tín trong kinh doanh</p> <p>Cách viết các loại thư tín trong kinh doanh</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p> <p>Sv tự đánh giá khả năng viết thư tín trong kinh doanh của mình</p>	6	2	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-5	1.5		Bài tập tình huống TH-4	[1], [2], [3], [4], [5]
8	<p>Cách viết các báo cáo.</p> <p>Cách viết các tài liệu hướng dẫn.</p> <p>Cách chọn từ ngữ và văn phong phù hợp.</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	2	2	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-5	1.5		Bài tập tình huống TH-4	[1], [2], [3], [4], [5]

9	Rèn luyện kỹ năng viết thư tín	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2							Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao	5	A.1.3: Bài tập thực hành HP-3	[1], [2], [3], [4], [5]
10	Chương 6: KỸ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ Nội dung: Đôi mắt biết nói Ý nghĩa của nét mặt Ngôn ngữ của đôi tay Tư thế đôi chân Sức mạnh của sự tiếp xúc cơ thể	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.	6	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-6	1.5			Bài tập tình huống TH-5	[1], [2], [3], [4], [5]
			Sv tự đánh giá kỹ năng phi ngôn ngữ của bản thân	2								

11	<p>Chương 7: KỸ NĂNG GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA</p> <p>Nội dung: Tầm quan trọng của giao tiếp đa văn hóa trong kinh doanh</p> <p>Tìm hiểu về văn hóa và dị biệt về văn hóa</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	8	<p>Giảng viên thuyết trình</p>	3	<p>Bài thực hành CP-7</p>	1.5			<p>Bài tập tình huống TH-6</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
----	--	---	---	---	--------------------------------	---	---------------------------	-----	--	--	--------------------------------	--

12	<p>Tìm hiểu về văn hóa và dị biệt về văn hóa</p> <p>Phát triển các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa</p> <p>Giao tiếp ở một số nước trên thế giới</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học</p>	8	<p>Giảng viên thuyết trình</p>	3	<p>Bài thực hành CP-7</p>	1.5			<p>Bài tập tình huống TH-6</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
----	--	---	---	---	--------------------------------	---	---------------------------	-----	--	--	--------------------------------	--

13	<p>Phát triển các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa</p> <p>Giao tiếp ở một số nước trên thế giới</p>	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên đọc trước nội dung bài học	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-7	1.5		Bài tập tình huống TH-6	[1], [2], [3], [4], [5]
14	Thực hành giao tiếp đa văn hoá	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2							Trao đổi online trên hệ thống LMS về chủ đề được giao	5 A.1.4: Bài tập thực hành HP-4	[1], [2], [3], [4], [5]

15	<p>Chương 8: TỔNG QUAN VỀ ĐÀM PHÁN TRONG KINH DOANH</p> <p>Nội dung: Đàm phán trong kinh doanh</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-8	1.5			<p>Bài tập tình huống TH-7</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
16	<p>Đặc điểm của đàm phán</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-8	1.5			<p>Bài tập tình huống TH-7</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>

17	<p>Chương 9: TIẾN TRÌNH ĐÀM PHÁN & 4 KHÁI NIỆM QUAN TRỌNG</p> <p>Kiểm tra giữa kỳ</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-9	1.5			<p>A.2.1: Bài kiểm tra HP-5</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
18	<p>Chương 10: KỸ NĂNG PHÂN TÍCH, ĐỊNH GIÁ</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-10	1.5			<p>A.1.5: Bài kiểm tra HP-6</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>
19	<p>ĐỘT PHÁ THỂ GĂNG TRONG ĐÀM PHÁN</p>	<p>CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2</p>	<p>Sinh viên đọc trước nội dung bài học Click or tap here to enter text.</p>	8	Giảng viên thuyết trình	3	Bài thực hành CP-10	1.5			<p>A.1.5: Bài kiểm tra HP-6</p>	<p>[1], [2], [3], [4], [5]</p>

20	Ôn tập	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Sinh viên ôn tập các nội dung đã học	10							[1], [2], [3], [4], [5]
	Cộng			90		30		15		15	

CP-1	Bài thực hành trên lớp C1: Thảo luận nhóm: Làm thế nào vượt qua các rào cản và cải thiện giao tiếp trong tổ chức?
CP-2	Bài thực hành trên lớp C2: Thảo luận các vấn đề thường gặp và cách xử lý khi sơ giao
CP-3	Bài thực hành trên lớp C3: Thảo luận nhóm: Làm thế nào để có thể tự tin nói trước đám đông?
CP-4	Bài thực hành trên lớp C4: Thảo luận nhóm các vấn đề thường gặp và cách xử lý về nghe hiểu có hiệu quả..
CP-5	Bài thực hành trên lớp C5: Thảo luận nhóm về những khó khăn thường gặp và cách xử lý khi viết thư tín trong kinh doanh
CP-6	Bài thực hành trên lớp C6: Thảo luận nhóm về các vấn đề thường gặp và cách xử lý trong giao tiếp phi ngôn ngữ.
CP-7	Bài thực hành trên lớp C7: Thảo luận nhóm về các vấn đề thường gặp và cách xử lý trong giao tiếp đa văn hoá.
CP-8	Bài thực hành trên lớp C8: Thảo luận nhóm: Tính nghệ thuật của đàm phán thể hiện rõ nhất khi nào? Vì sao đôi khi phải biết kết hợp 1 cách hài hòa các lợi ích giữa 2 bên khi tham gia đàm phán?
CP-9	Bài thực hành trên lớp C9: Thảo luận nhóm về các trở ngại thường gặp khi đàm phán
CP-10	Bài thực hành trên lớp C10: Thảo luận nhóm về các vấn đề thường gặp khi thực hiện đàm phán
TH-1	Bài tập tình huống C1: Hãy 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?
TH-2	Bài tập tình huống C2: Tạo tình huống trên lớp để thực hành kỹ năng chào hỏi/ giới thiệu
TH-3	Bài tập tình huống C4: Vận dụng những kiến thức đã học, lắng nghe giảng viên đọc 1 bài 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.
TH-4	Bài tập tình huống C5: Thảo luận những từ ngữ nào nên dung và nên tránh khi viết thư tín trong kinh doanh
TH-5	Bài tập tình huống C6: 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.
TH-6	Bài tập tình huống C7: 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 ?
TH-7	Bài tập tình huống C8: Nhận xét những điểm giống và khác nhau giữa các quan điểm về đàm phán. Vì sao đàm phán còn được gọi là “thương lượng hòa hợp” ?
TH-8	Bài tập tình huống C9: Thảo luận các tình huống về sự kết thúc thành công và thất bại của các dự án tiêu biểu
HP-1	Bài tập thực hành trên LMS C2: Sv tự tạo tình huống cụ thể để thực hành các kỹ năng sơ giao, chú trọng các kỹ năng bắt tay và trao nhận danh thiếp
HP-2	Bài tập thực hành C3: Sinh viên chuẩn bị slides và thuyết trình theo chủ đề cho trước hoặc tự chọn
HP-3	Bài tập thực hành trên LMS C5: Thực hiện viết một bức thư tín về 1 chủ đề cụ thể
HP-4	Bài tập thực hành trên LMS: Mỗi nhóm nghiên cứu về văn hóa của một nước hoặc một số nước trong khu vực trên thế giới. Sau đó trình bày những hiểu biết của cả nhóm về văn hóa của các quốc gia đó.
HP-5	Bài kiểm tra giữa kỳ.
HP-6	Thực hiện đàm phán theo nhóm về một chủ đề cụ thể

9. Quy định của môn học

- Quy định về nộp bài tập, bài kiểm tra: Sinh viên nộp bài tập được giao đúng hạn và có mặt đúng giờ quy định để làm bài kiểm tra.
- Quy định về chuyên cần: Cá nhân sinh viên và các nhóm cần hoàn thành ít nhất 80% bài tập được giao để đạt được điểm đánh giá quá trình
- Quy định về vắng mặt: Sinh viên vắng quá hai buổi học trên lớp sẽ không được tham gia thi cuối học kỳ.
- Nội quy lớp học: Sinh viên cần tuân theo nội quy của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

TRƯỞNG KHOA QTKD

Giảng viên biên soạn

PGS. TS. Trịnh Thùy Anh

Trần Kiên Việt Thắng