

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỌC PHẦN

1.1 Tên học phần (tiếng Việt):	KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ
1.2 Tên học phần (Tiếng Anh):	EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS
1.3 Trình độ đào tạo:	Đại học
1.4 Định hướng đào tạo:	Ứng dụng
1.5 Mã học phần:	
1.6 Số tín chỉ:	01
1.7 Thuộc khối kiến thức:	Kỹ năng mềm
1.8 Phân bổ thời gian (số giờ):	
- Lý thuyết:	07
- Bài tập, thảo luận:	03
- Thực hành:	05
- Tự học:	30
1.9 Bộ môn/Khoa phụ trách học phần:	Bộ môn Kỹ năng mềm - Viện Đào tạo Thường xuyên, Trường Đại học Tài chính – Marketing, Phòng D.004 – Số 778 Nguyễn Kiệm, Phường 4, Quận Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh. Điện thoại: (028)3997.71.71
1.10 Điều kiện tham gia học phần:	
- Điều kiện tiên quyết:	Không
- Học phần học trước:	Không
- Học phần song hành:	Không

2. MÔ TẢ TÓM TẮT NỘI DUNG CỦA HỌC PHẦN

Học phần trình bày tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả đối với cá nhân trong học tập, công việc và cuộc sống; những nguyên tắc và kỹ năng cơ bản trong giao tiếp như: kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ không lời, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe và phản hồi. Học phần xây dựng những tình huống giao tiếp thường gặp cùng gợi ý xử lý trong học tập, công việc và cuộc sống, như giao tiếp với giảng viên, bạn bè; giao tiếp với cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp và giao tiếp với khách hàng.

3. MỤC TIÊU CỦA HỌC PHẦN

Học phần giúp sinh viên nhận thức rõ ràng tầm quan trọng của giao tiếp hiệu quả đối với bản thân trong học tập, công việc và cuộc sống. Qua những kỹ năng quan trọng được rèn luyện như kỹ năng sử dụng lời nói và viết, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ không lời, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe và phản hồi, sinh viên hình thành thái độ tích cực trong giao tiếp đối với các đối tượng khác nhau. Trong hoạt động nghề nghiệp tương lai, người học có khả năng: bắt chuyện, tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp, biết cách giao tiếp - ứng xử phù hợp với đồng nghiệp, cấp trên và khách hàng, từ đó duy trì các mối quan hệ tích cực trong công việc.

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN

4.1. Chuẩn đầu ra của học phần

Ký hiệu	Nội dung
Chuẩn kiến thức	
CLO1	Giải thích được tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp hiệu quả đối với cá nhân trong học tập, công việc và cuộc sống
CLO2	Trình bày được các khái niệm cơ bản trong môn học: kỹ năng, giao tiếp, kỹ năng giao tiếp hiệu quả, ngôn ngữ không lời, lắng nghe, phản hồi...
CLO3	Xác định được các nguyên tắc trong giao tiếp: sử dụng ngôn ngữ nói, viết, đặt câu hỏi, lắng nghe và phản hồi, sử dụng ngôn ngữ không lời.
Chuẩn kỹ năng	
CLO4	Vận dụng các kỹ năng được rèn luyện để tạo ấn tượng tốt trong giao tiếp và xử lý các tình huống giao tiếp trong học tập, công việc và cuộc sống.
CLO5	Vận dụng ngôn ngữ viết hiệu quả trong viết email, thư từ.
CLO6	Vận dụng ngôn ngữ không lời hiệu quả trong các tình huống giao tiếp.
Chuẩn tự chủ, tự chịu trách nhiệm	
CLO7	Nhận thức được việc rèn luyện kỹ năng giao tiếp và ứng xử là rèn luyện suốt đời.
CLO8	Tự chủ và có trách nhiệm trong các cuộc giao tiếp.
CLO9	Cầu thị trong lắng nghe, tôn trọng ý kiến của người khác.

4.2 Mối quan hệ giữa chuẩn đầu ra của học phần (CLOs) với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PLOs)

Mức độ đóng góp của CLO vào PLO được xác định cụ thể: 1 – CLO có đóng góp vào PLO 2 – CLO có đóng góp nhiều vào PLO

Chú thích: 2 - Cao, 1 - Thấp - phụ thuộc vào mức hỗ trợ của CLO đối với PLO ở mức bắt đầu (1) hoặc mức nâng cao hơn mức bắt đầu, có nhiều cơ hội được thực hành, thí nghiệm, thực tế,...(mức 2)

Ví dụ

Chuẩn đầu ra của học phần	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO 1							I			
CLO 2							R			
CLO 3					M					
CLO 4	R		R			M				
CLO 5										
Tổng hợp học phần	R		R		M	M	R			

5. NỘI DUNG VÀ KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
Tuần 1	Chương 1: KHÁI QUÁT VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ 1.1. Tổng quan Kỹ năng giao	Tiết 1-2	Tiết 3-4				<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên làm quen với SV, phổ biến các quy định của lớp. - Thuyết giảng - Thảo luận nhóm 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc nội dung chương 1 trong Tài liệu chính. - Tóm tắt những nội dung đã đọc trước khi học buổi 2

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
	tiếp hiệu quả 1.1.1. Khái niệm Kỹ năng 1.1.2. Khái niệm Giao tiếp 1.1.3. Khái niệm Kỹ năng giao tiếp hiệu quả 1.1.4. Quá trình truyền thông trong giao tiếp 1.1.5. Giao tiếp và Cửa sổ Johari 1.2. Tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong đời sống và công việc 1.3. Các kỹ năng							

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
	giao tiếp hiệu quả trong đời sống và công việc							
Tuần 2	<p>Chương 2: KỸ NĂNG SỬ DỤNG NGÔN NGỮ HIỆU QUẢ</p> <p>2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp</p> <p>2.2. Các nguyên tắc sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp</p>	Tiết 1-2	Tiết 3-4				<ul style="list-style-type: none"> - Đặt câu hỏi - Diễn giải về tầm quan trọng của kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp - Hướng dẫn SV thực hành kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói trong những tình huống giao tiếp cụ thể. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc chương 2 trong Tài liệu chính. - Chuẩn bị một số tình huống giao tiếp trong cuộc sống.

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
	2.3. Thực hành các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp							
Tuần 3	<p>Chương 3: KỸ NĂNG SỬ DỤNG NGÔN NGỮ KHÔNG LỜI HIỆU QUẢ</p> <p>3.1. Tầm quan trọng của ngôn ngữ không lời trong giao tiếp</p> <p>3.2. Các nguyên tắc sử dụng và hiểu ý nghĩa ngôn ngữ không lời</p>	Tiết 1-2	Tiết 3-4				<ul style="list-style-type: none"> - Đặt câu hỏi - Diễn giải về tầm quan trọng của ngôn ngữ không lời trong giao tiếp. - Hướng dẫn SV bài tập thực hành ngôn ngữ không lời. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhớ và tóm tắt những nội dung đã đọc ở chương 3. - Tìm hiểu về ý nghĩa ngôn ngữ không lời trong giao tiếp.

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
	trong giao tiếp 3.3. Thực hành các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ không lời trong giao tiếp							
Tuần 4	Chương 4: KỸ NĂNG LẮNG NGHE VÀ PHẢN HỒI HIỆU QUẢ 4.1. Lắng nghe và ý nghĩa của lắng nghe trong giao tiếp 4.2. Thực hành các kỹ thuật của lắng nghe tích cực	Tiết 1	Tiết 2-3				<ul style="list-style-type: none"> - Diễn giải về ý nghĩa của việc lắng nghe trong giao tiếp. - Phổ biến thực hành cá nhân. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhớ và tóm tắt những nội dung đã đọc ở chương 4.

Thời gian	Nội dung	Hình thức tổ chức dạy-học					Phương pháp giảng dạy – học tập	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp
		GIỜ LÊN LỚP						
		Lý thuyết	Thực hành tích hợp	Nghiên cứu tình huống và thảo luận	Thực hành tại PM, PMP, DN	Tự học		
	4.3. Thực hành một số hình thức phản hồi trong giao tiếp							

6. HỌC LIỆU:

(Lưu ý: học liệu được chọn phải là những tài liệu được cập nhật mới nhất.)

6.1 Tài liệu chính: Bài giảng Kỹ năng Giao tiếp và ứng xử hiệu quả (2022), Viện Đào tạo Thường xuyên, trường Đại học Tài chính Marketing.

6.2 Tài liệu tham khảo:

- Hà Nam Khánh Giao (chủ biên), Phạm Thị Trúc Ly, Nguyễn Thị Quỳnh Giang (2011), *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*, NXB Lao động-Xã hội.
- Nguyễn Ngọc Nam, Nguyễn Hồng Ngọc, Nguyễn Công Khanh (2009), *Ấn tượng phút đầu giao tiếp*, NXB Thanh niên.
- Nguyễn Hữu Thân (2010), *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh để hội nhập toàn cầu*, NXB Tổng hợp Tp.HCM.
- Thái Trí Dũng (2009), *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê.
- Allan và Barbara Pease (2008), *Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể*, NXB Tổng hợp TP.HCM.

7. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP HỌC PHẦN

- Đánh giá thông qua tất cả các bài tập, hoạt động liên tục toàn bộ quá trình: trọng số 100% trong điểm học phần.
- KHÔNG sử dụng hình thức Thi kết thúc học phần

TT	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	CÁC CDR ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	CẤU TRÚC ĐIỂM THÀNH PHẦN
1	Bài tập CÁ NHÂN	Thực hiện giới thiệu bản thân tạo ấn tượng tốt	CLO 2 CLO 3 CLO 4 CLO 6 CLO 7	20%
2	Bài tập NHÓM	Thực hành kỹ năng viết email	CLO 3 CLO 5 CLO 8	20%
3	Bài tập NHÓM	Thực hành xử lý tình huống theo nhóm	CLO 2 CLO 3 CLO 6 CLO 8	20%
4	Hoạt động trải nghiệm CÁ NHÂN	Thực hành đóng vai xử lý tình huống theo chủ đề	CLO 3 CLO 4 CLO 6 CLO 7 CLO 8 CLO 9	40%
	TỔNG			100%

- Sinh viên đạt điểm đánh giá học phần từ 5/10 trở lên được xem là ĐẠT.
- Sinh viên có điểm đánh giá học phần dưới 5/10 xem là KHÔNG ĐẠT.

8. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

8.1 Quy định về tham dự lớp học

- Sinh viên vắng hơn 50% thời lượng môn học xem như KHÔNG ĐẠT
- Mọi sinh viên bắt buộc phải tham gia vào các hoạt động NHÓM suốt quá trình học.

8.2 Quy định về hành vi lớp học

- Không làm việc riêng, không sử dụng điện thoại trong lớp học
- Mọi sinh viên phải tích cực tham gia vào các hoạt động nhóm

8.3 Quy định về học vụ

- Giảng viên thực hiện việc điểm danh các sinh viên có làm việc nhóm mỗi buổi học.
- Mỗi nhóm sinh viên có qui mô không quá 8 sinh viên/nhóm

9. HOLISTIC RUBRIC:

9.1. Rubric đánh giá kết quả thực hiện bài tập NHÓM theo kiến thức đã học.

8.5 - 10 điểm	7.0 - 8.4 điểm	5.0 - 6.9 điểm	0 - 4.9 điểm
<ol style="list-style-type: none"> Bài tập nhóm được thực hiện đạt từ 85% trở lên các yêu cầu được đặt ra của nội dung bài tập. Sử dụng đầy đủ, hiệu quả các công cụ kỹ năng đã học Có ý kiến sáng tạo và hiệu quả trong kết quả thực hiện bài tập nhóm. Có giải pháp dự phòng cho những tình huống bất khả kháng. 	<ol style="list-style-type: none"> Bài tập nhóm được thực hiện đạt từ 70% đến 84% các yêu cầu được đặt ra của nội dung bài tập. Sử dụng khá đầy đủ, hiệu quả các công cụ kỹ năng đã học. Có ý kiến sáng tạo và hiệu quả trong kết quả thực hiện bài tập nhóm. Không có giải pháp dự phòng cho những tình huống bất khả kháng 	<ol style="list-style-type: none"> Bài tập nhóm/cá nhân được thực hiện đạt từ 50% đến 69% các yêu cầu được đặt ra của nội dung bài tập. Sử dụng không đầy đủ và tương đối hiệu quả công cụ kỹ năng đã học. Không có ý kiến sáng tạo và hiệu quả trong kết quả thực hiện bài tập nhóm/ dự án. Không có giải pháp dự phòng cho những tình huống bất khả kháng 	<ol style="list-style-type: none"> Bài tập nhóm/cá nhân được thực hiện đạt dưới 50% các yêu cầu được đặt ra của nội dung bài tập. Sử dụng không đầy đủ và chưa hiệu quả công cụ kỹ năng đã học. Không có ý kiến sáng tạo và hiệu quả trong kết quả thực hiện bài tập nhóm/ dự án. Không có giải pháp dự phòng cho những tình huống bất khả kháng

9.2. Rubric đánh giá kết quả thực hiện bài tập CÁ NHÂN theo kiến thức đã học.

8.5 - 10 điểm	7.0 - 8.4 điểm	5.0 - 6.9 điểm	0 - 4.9 điểm
Đáp ứng đúng từ 85% trở lên nội dung yêu cầu trong tiêu chí chấm điểm cá nhân.	Đáp ứng đúng từ 70% đến dưới 84% nội dung yêu cầu trong tiêu chí chấm điểm cá nhân.	Đáp ứng đúng từ 50% đến dưới 69% nội dung yêu cầu trong tiêu chí chấm điểm cá nhân.	Đáp ứng dưới 50% nội dung yêu cầu trong tiêu chí chấm điểm cá nhân.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 4 tháng 02 năm 2023

TUQ. Hiệu trưởng
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG
PHỤ TRÁCH PHÒNG QLKH

Trưởng khoa

P. Trưởng bộ môn



 Lương Quàng Đức


 Trần Hữu Trần Huy