1. **Học phần:** **GIAO TIẾP KINH DOANH (BUSINESS COMMUNICATION)**
2. **Mã học phần:** **TOU 1001**
3. **Ngành:** **Quản trị kinh doanh**
4. **Khối lượng học tập:** **03 tín chỉ**
5. **Mục đích học phần:** Học phần được thiết kế nhằm hướng đến

- Thứ nhất: cung cấp những kiến thức nền tảng căn bản của nghệ thuật giao tiếp trong kinh doanh.

- Thứ hai: cung cấp các nguyên tắc và hướng dẫn vận dụng các kỹ năng cơ bản của giao tiếp để người học có khả năng thực hành giao tiếp trong kinh doanh một cách hiệu quả, có đạo đức và đúng pháp luật.

- Thứ ba: cung cấp các nguyên tắc và hướng dẫn vận dụng các kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc: từ khi phỏng vấn cho đến khi hoà nhập vào môi trường làm việc

Học phần gồm 12 chương. Mỗi một chương đều có đầy đủ các phần: Mục tiêu chương, nội dung chương, tình huống thực tế, bài tập tình huống, tóm tắt chương và câu hỏi ôn tập.

6. **Chuẩn đầu ra của học phần (CLO)**

Sau khi học xong học phần này, sinh viên có thể:

TT	Mã CĐR của học phần	Tên chuẩn đầu ra
1	CLO1	**Phân tích** được các yếu tố cơ bản và các kỹ năng cần thiết của hoạt động giao tiếp có đạo đức và tuân thủ pháp luật trong một môi trường kinh doanh đa dạng
2	CLO2	**Lựa chọn** được phương án giao tiếp tối ưu trong một tình huống giao tiếp kinh doanh xác định
3	CLO3	**Sử dụng** kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ và lắng nghe một cách chuyên nghiệp khi giao tiếp với các đối tác giao tiếp trong các tình huống kinh doanh khác nhau
4	CLO4	**Viết** một cách sáng tạo và cá nhân một số thông điệp phổ biến trong kinh doanh
5	CLO5	**Thể hiện** thái độ tôn trọng và chia sẻ với người khác với người khác trong giao tiếp và trách nhiệm cá nhân khi thực hiện các nhiệm vụ/hoạt động của nhóm, hoạt động của lớp.

Ma trận quan hệ chuẩn đầu ra học phần và chuẩn đầu ra chương trình

CĐR học phần/ CĐR chương trình	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1		X	X			X						X
CLO2		X	X			X						
CLO3		X	X			X						
CLO4		X				X						
CLO5		X	X									X
Tổng hợp theo HP		X	X			X						X

7. Nhiệm vụ của sinh viên

- Tham gia tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết
- Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm, bài tập cá nhân
- Tham dự thi kết thúc học phần

8. Tài liệu học tập

8.1. **Giáo trình:** *Business Communication*, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013

8.2. Tài liệu tham khảo:

- *Giao tiếp trong kinh doanh và trong cuộc sống*, GS-TS Đoàn Thị Hồng Vân, NXB Thống kê, 2011
- *Giáo trình giao tiếp trong kinh doanh*, TS Hà Nam Khánh Giao, NXB Lao động xã hội, 2011
- *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, TS Thái Trí Dũng, NXB Thống Kê, 2003.
- *Giáo trình giao tiếp trong kinh doanh*, Ths Đinh Văn Đáng, NXB Lao động, 2009

9. Thang điểm: Theo thang điểm tín chỉ.

10. Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Hiểu biết về giao tiếp kinh doanh

Mục tiêu chương: Sau khi học xong chương này, người học có thể

1, Nhận dạng các bộ phận cấu thành của giao tiếp

2, Nhận dạng những rào cản ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của giao tiếp

3, Mô tả tiêu chuẩn cho lựa chọn phương tiện giao tiếp

4, Ngăn ngừa những hậu quả tiềm tàng do sự vi phạm pháp luật

5, Giao tiếp có đạo đức

1.1. Giao tiếp trong một tổ chức

1.2 Những bộ phận cấu thành của giao tiếp

1.2.1 Mô hình giao tiếp

1.2.2 Các hướng của giao tiếp

1.3 Những rào cản của giao tiếp và những lựa chọn phương tiện giao tiếp

1.3.1 Những rào cản giao tiếp

1.3.2 Những lựa chọn phương tiện giao tiếp

1.4 Giao tiếp theo pháp luật và giao tiếp có đạo đức

1.4.1 Những hậu quả pháp lý tiềm năng của giao tiếp

1.4.2 Giao tiếp có đạo đức

1.5 Giới thiệu mô hình 3P

1.6 Tổng kết chương

1.6.1. Tình huống thực tế

1.6.2. Bài tập tình huống

1.6.3. Tóm tắt chương

1.6.4. Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 1: Understanding business communication

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chương 2: Giao tiếp trong nhóm và giao tiếp giữa các nền văn hoá

Mục tiêu chương: Sau khi học xong chương này, người học có thể

1. Phân biệt được nhóm, nhóm làm việc và sự cần thiết làm việc theo nhóm

2. Giao tiếp một cách có hiệu quả và đúng với đạo đức trong nhóm làm việc.

2, Phối hợp để cải thiện hoạt động viết theo nhóm

3, Giao tiếp với những người khác nhau

2.1. Giao tiếp trong nhóm làm việc và phối hợp trong các dự án viết theo nhóm

2.1.1. Giao tiếp trong nhóm làm việc

2.1.2. Phối hợp trong các dự án viết theo nhóm

2.2. Giao tiếp trong môi trường đa văn hoá

2.2.1. Những sự khác biệt về văn hóa

2.2.2. Những chiến lược đối với giao tiêp trong môi trường đa văn hoá

2.3. Sự đa dạng

2.3.1 Giá trị của sự đa dạng

2.3.2. Vấn đề dân tộc trong giao tiếp

2.3.3. Vấn đề giới tính trong giao tiếp

2.3.4. Giao tiếp với người khuyết tật

2.3.5. Giao tiếp giữa các thế hệ

2.4. Tổng kết chương

2.4.1 Tình huống thực tế

2.4.2 Bài tập tình huống

2.4.3 Tóm tắt chương

2.4.4 Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 2: Team and multicultural communication

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chương 3: Các kỹ năng giao tiếp cá nhân

Mục tiêu chương:

Sau khi học xong chương này, người học có thể :

1. Giải thích được ý nghĩa và tầm quan trọng của những thông điệp phi ngôn ngữ
2. Áp dụng được kỹ năng lắng nghe hiệu quả trong các tình huống kinh doanh
3. Sử dụng được các phương tiện truyền thông xã hội để xây dựng những quan hệ kinh doanh.
4. Áp dụng được công nghệ giao tiếp bằng giọng nói và tin nhắn văn bản một cách hiệu quả trong những tình huống kinh doanh

3.1. Giao tiếp phi ngôn ngữ và kỹ năng lắng nghe

3.1.1 Giao tiếp phi ngôn ngữ

3.1.2 Kỹ năng lắng nghe

3.2. Giao tiếp dựa vào internet

3.2.1 Thu hút khách hàng dựa vào online

3.2.2 Thu hút khách hàng nội bộ

3.2.3 Giao tiếp bằng giọng nói và tin nhắn

3.3 Cuộc họp kinh doanh

3.3.1 Xác định dạng cuộc họp

3.3.2 Lập kế hoạch cuộc họp

3.3.3 Tạo điều kiện thuận lợi cho cuộc họp

3.3.4 Tham gia cuộc họp

3.3.5 Điều hành cuộc họp

3.4 Tổng kết chương

3.4.1 Tình huống thực tế

3.4.2 Bài tập tình huống

3.4.3 Tóm tắt chương

3.4.4. Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 3: Interpersonal communication skills

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chương 4: Quy trình viết

Mục tiêu chương:

Sau khi hoàn thành chương này, người học có thể:

1. Phân tích độc giả

2. Lập kế hoạch về mục tiêu, nội dung và tổ chức thông điệp

3. Soạn thảo bản thảo đầu tiên của văn bản

4. Sửa chữa nội dung, hình thức, tính chính xác và phong cách

5. Đọc và sửa bản in thử

4.1. Tổng quan về quy trình viết

4.2. Phân tích độc giả

4.2.1 Độc giả chính

4.2.2 Mối quan hệ giữa người viết và độc giả

4.2.3 Độc giả sẽ tương tác như thế nào?

4.2.4 Độc giả đã thực sự biết những gì?

4.2.5 Những yếu tố cá nhân của độc giả

4.2.6 Ví dụ về phân tích độc giả

4.3 Lập kế hoạch

4.3.1 Mục tiêu

4.3.2 Nội dung

4.3.3 Tổ chức

4.4 Phác thảo

4.4.1 Thực hiện phác thảo

4.4.2 Vượt qua trở ngại của người viết

4.4.3 Viết cho các phương tiện truyền thông khác nhau

4.5 Hiệu chỉnh

4.5.1 Hiệu chỉnh lại nội dung

4.5.2 Hiệu chỉnh lại hình thức

4.5.3 Hiệu chỉnh lại tính chính xác

4.5.4 Hiệu chỉnh phong cách

4.6 Đọc và sửa bản in thử

4.7 Tổng kết chương

4.7.1. Tình huống thực tế

4.7.2. Bài tập tình huống

4.7.3. Tóm tắt chương

4.7.4 Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 4: The writing process và Chapter 5: Revising your writing)

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chương 5: Viết các loại thông điệp

Mục tiêu chương

Sau khi học xong chương này, người học có thể

1.Soạn thảo và phản hồi một thông điệp trung tính

2. Soạn thảo một thông điệp thiện chí

3. Giải quyết đối với những bình luận của khách hàng trực tuyến

4. Soạn thảo các loại thông điệp thuyết phục khác nhau

5. Soạn thảo các loại thông điệp báo tin xấu khác nhau

5.1. Viết thông điệp trung tính và thông điệp tích cực

5.1.1 Các loại thông điệp trung tính và thông điệp tích cực

5.1.2 Lập kế hoạch truyền tải một thông điệp trung tính hoặc tích cực

5.1.3 Sắp xếp, triển khai một thông điệp trung tính

5.1.4 Gửi tin nhắn tức thì đối với thông điệp trung tính

5.1.5 Phản hồi thông điệp trung tính

5.1.6 Soạn thảo thông điệp thiện chí

5.1.7 Giải quyết nhận xét của khách hàng trực tuyến

5.2 Viết các thông điệp thuyết phục

5.2.1 Lập dàn ý cho một thông điệp thuyết phục

5.2.2 Phân tích khán thính giả (độc giả)

5.2.3 Viết một thông điệp ngắn có tính thuyết phục

5.2.4 Viết một lá thư bán hàng

5.2.5 Viết và trả lời với các ý kiến phản hồi tiêu cực của khách hàng

5.3 Viết các thông điệp báo tin xấu

5.3.1 Lập dàn ý cho một thông điệp báo tin xấu

5.3.2 Soạn thảo các hồi đáp chứa đựng tin xấu

5.3.3 Thông báo tin xấu

5.4 Tổng kết chương

5.4.1.Tình huống thực tế

5.4.2.Bài tập tình huống

5.4.3.Tóm tắt chương

5.4.4.Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 6: Neutral and Positive messages, Chapter 7: Persuasive messages, Chapter 8: Bad-news messages

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chuởng 6: Lập kế hoạch viết báo cáo và viết báo cáo

Mục tiêu của chương:

Sau khi học xong chuởng này, người học có thể :

1. Quyết định đuợc định dạng và cấu trúc thích hợp cho báo cáo
2. Quyết định các nguồn dữ liệu sử dụng cho báo cáo, các phương pháp thu thập dữ liệu phù hợp
3. Trình bày dữ liệu định lượng và phân tích dữ liệu
4. Phác thảo phần chính của báo cáo và những phụ lục.
5. Sử dụng đuợc phong cách viết hiệu quả.
6. Trích dẫn các nguồn tài liệu chính xác.
7. Duyệt lại, định dạng, đọc và sửa bản in thử

6.1 Lập kế hoạch cho báo cáo

6.1.1 Ai đọc và viết báo cáo

6.1.2 Tìm nguồn dữ liệu cho báo cáo

6.1.3 Thu thập dữ liệu bằng bảng câu hỏi

6.1.3 Trình bày thông tin định lượng

6.1.4 Giải thích dữ liệu

6.2 Viết báo cáo

6.2.1 Lập kế hoạch báo cáo

6.2.2 Phác thảo báo cáo

6.2.3 Triển khai một phong cách viết hiệu quả

6.2.4 Chú giải nguồn sử dụng

6.2.5 Trau chuốt lại bản thảo

6.3 Tổng kết chương

6.3.1 Tình huống thực tế

6.3.2 Bài tập tình huống

6.3.3 Tóm tắt chương

6.3.4 Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 9: Planning the report and managing the data, Chapter 10: Writing the report

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chuỏng 7: Thuyết trình

Mục tiêu của chương:

1. Lập kế hoạch cho một bài thuyết trình
2. Tổ chức một bài thuyết trình
3. Lập kế hoạch cho một bài trình nhóm và trực tuyến
4. Xây dựng các trợ giúp hình ảnh một cách hiệu quả
5. Thực hành và thực hiện một bài thuyết trình

7.1. Vai trò của thuyết trình trong kinh donh

7.2. Cấu tạo một bài thuyết trình

7.2.1. Mục đích

7.2.2. Phân tích khản giả

7.2.3. Phương pháp

7.3. Bố cục một bài thuyết trình

7.3.1. Phần mở đầu

7.3.2. Phần thân

7.3.3. Phần kết luận

7.3.4. Hài hước trong bài thuyết trình

7.4. Lên kế hoạch cho thuyết trình nhóm và thuyết trình trực tuyến

7.4.1. Thuyết trình nhóm

7.4.2. Thuyết trình trực tuyến

7.5. Gia tăng những hỗ trợ trực quan cho những bài thuyết trình trong kinh doanh

7.5.1. Tạo slide cho thuyết trình

7.5.2. Sử dụng slide

7.5.3. Sử dụng video

7.5.4. Tạo và sử dụng các tài liệu phát (handout)

7.6. Luyện tập và thực hiện bài thuyết trình

7.6.1. Luyện tập

7.6.2. Thực hiện thuyết trình

7.7. Tổng kết chương

7.7.1.Tình huống thực tế

7.7.2.Bài tập tình huống

7.7.3.Tóm tắt chương

7.7.4.Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 11: Presentation

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

Chuỏng 8: Giao tiếp nơi làm việc

Muc tiêu của chuỏng:

Sau khi học xong chuơng này, người học có thể

1. Viết và định dạng một résumé/CV

2. Viết một thu ̉xin viêc̣ hoặc email thăm dò.

3. Thể hiện bản thân tốt trong suốt cuộc phỏng vấn viêc̣ làm

4. Theo dõi suốt toàn bộ quá trình tuyển choṇ

5. Thuc̣ hành đuơc̣ nghi thúc xã giao trong kinh doanh nơi làm viêc̣

8.1. Hãy tự dựa vào điều tốt nhất của bạn để tiến lên

8.2. Chuẩn bị Resume/CV

8.2.1. Độ dài

8.2.2. Hình thức

8.2.3. Nội dung

8.2.4. Những Resume đồ hoạ và sáng tạo

8.2.5. Những Resume xã hội

8.3. Viết các thư xin việc (Cover Letter) và các email thăm dò tin tức

8.3.1. Các thư xin việc

8.3.2. Các email thăm dò tin tức

8.4. Chuẩn bị phỏng vấn việc làm

8.4.1. Nghiên cứu tổ chức

8.4.2. Luyện tập câu hỏi phỏng vấn

8.4.3. Quản lý một buổi phỏng vấn bằng video hay điện thoại

8.4.4. Chuẩn bị những câu hỏi của chính bạn

8.4.5. Chuẩn bị trang phục để thành công

8.5. Làm chủ bản thân trong cuộc phỏng vấn

8.6. Theo sát quá trình phỏng vấn

8.7. Luyện tập nghi thức xã giao trong kinh doanh

8.7.1. Gặp gỡ và chào hỏi

8.7.2. Ăn trong kinh doanh

8.7.3. Tặng quà

8.7.4. Quản lý danh tiếng trực tuyến

8.7.5. Làm việc trong văn phòng

8.8. Tổng kết chương

8.8.1.Tình huống thực tế

8.8.2.Bài tập tình huống

8.8.3.Tóm tắt chương

8.8.4. Câu hỏi ôn tập

Tài liệu học tập:

+ Tài liệu học tập Giao tiếp kinh doanh – Bản dịch tóm tắt (được đưa lên E-learning)

+ Business commication, Amy Newman, Cornell University (Mỹ), 2013, Chapter 12: Employment communication

+ Các tài liệu tham khảo khác (đã ghi trong mục 12)

11. Ma trận quan hệ chuẩn đầu ra (CLO) và nội dung (chương) học phần

Chương	**Chuẩn đầu ra**				
	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Chương 1	X				X
Chương 2	X	X			X
Chương 3		X	X		X
Chương 4				X	X
Chương 5		X		X	X
Chương 6				X	X
Chương 7		X	X		X
Chương 8		X	X	X	X

12. Mối quan hệ chuẩn đầu ra (CLO) và phương pháp giảng dạy, học tập (TLM)

STT	Mã	Phương pháp dạy và học		Nhóm PP	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
1	TLM1	Giải thích cụ thể	Explicit Teaching	1	X	X			X
2	TLM2	Thuyết giảng	Lecture	1					
3	TLM3	Tham luận	Guest lecture	1					
4	TLM4	Giải quyết vấn đề	Problem Solving	2					
5	TLM5	Tập kích não	Brainstorming	2					
6	TLM 6	Nghiên cứu tình huống	Case Study	2		X	X	X	
7	TLM 7	Đóng vai	Role Play	2			X	X	
8	TLM8	Trò chơi/ thuyết trình	Game/ Oral Presentation	2		X	X	X	X
9	TLM9	Đi thực tế	Field Trip	2					
10	TLM10	Tranh luận	Debates	3					
11	TLM 11	Thảo luận	Discussion	3	X	X			
12	TLM 12	Làm việc nhóm	Teamwork Learning	3		X	X	X	X
13	TLM13	Đặt câu hỏi	Inquiry	4					
14	TLM14	Dự án nghiên cứu	Research Project/ Independent Study	4					
15	TLM15	Học trực tuyến	TBA	5					
16	TLM 16	Bài tập	Work Assigment	6	X	X	X	X	
17	TLM 17	Tự học	Self learning	7			X		
18	TLM18		The Jigsaw method	8	X	X			X

13. Phân bổ thời gian theo số tiết tín chỉ cho 3 tín chỉ (1 tín chỉ = 15 tiết)

Chương thứ	Tên chương	Số tiết tín chỉ			Phương pháp giảng dạy
		Lý thuyết	Thực hành/ thảo luận(*)	Tổng số	
1	Hiểu biết về giao tiếp kinh doanh	4	2	6	TLM1, TLM11
2	Giao tiếp trong nhóm và giao tiếp giữa các nền văn hoá	3	3	6	TLM1, TLM6, TLM11, TLM12
3	Các kỹ năng giao tiếp cá nhân	4	5	9	TLM1, TLM6, TLM7, TLM11, TLM12, TLM16
4	Quy trình viết	2	1	3	TLM1, TLM12, TLM16
5	Viết các loại thông điệp khác nhau	3	6	9	TLM1, TLM7, TLM12,
6	Lập kế hoạch viết báo cáo và viết báo cáo	0	0	0	TLM17
7	Thuyết trình	3	3	6	TLM1, TLM7, TLM10, TLM12, TLM16
8	Giao tiếp nơi làm việc	3	3	6	TLM1, TLM7, TLM11, TLM12
	Tổng cộng			**45**	

Ghi chú: Số giờ thực hành/ thảo luận trên thực tế sẽ bằng số tiết thực hành/ thảo luận trên thiết kế x 2

14. Mối quan hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và phương pháp đánh giá (AM)

	Mã	Phương pháp đánh giá		Nhóm pp	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
1	AM1	Chuyên cần	Attendance Check	1					
2	AM2	Bài tập	Work Assignment	1					
3	AM3	Thuyết trình	Oral Presentation	1			X		
4	AM4	Bài kiểm tra	Performance Test	2		X	X	X	
5	AM5	Nhật ký	Journal and blogs	2					
6	AM6	Bài luận	Essay	2					
7	AM7	Bài thi trắc nghiệm	Multiple choice exam	2	X	X			
8	AM8	Thi vấn đáp	Oral Exam	2					
9	AM9	Bài báo cáo	Written Report	2	X			X	
10	AM10	Thuyết trình	Oral Presentation	3					
11	AM11	Đánh giá nhóm	Teamwork Assessment	3					X
12	AM12	Báo cáo/bài luận tốt nghiệp	Graduation Thesis/ Report	3					
13	AM13	Khác	Other	4					

15. Kế hoạch kiểm tra đánh giá

STT	Tuần	Nội dung	Phương pháp đánh giá	Tỷ lệ (%)	CLO 1	CLO 2	CLO 3	CLO 4	CLO 5
1	3-15		AM11	10%					X
2	7	Chương 3	AM4	10%			X		
3	9	Chương 2,4,5	AM9,AM11 AM4	20%	X	X		X	X
4	16	Chương 7	AM3	30%			X		X
5	Theo lịch	Chương 1,2,3,4,7,8	AM7	30%	X	X			
	Tổng cộng			100%					

Xác nhận của Khoa/Bộ môn