1. **Học phần:** **THƯƠNG LƯỢNG (NEGOTIATION)**
2. **Mã học phần:** **HRM3005**
3. **Ngành:** **Quản trị kinh doanh**
4. **Khối lượng học tập:** 3 tín chỉ.
5. **Mô tả học phần**

Thương lượng là một phương pháp mà con người áp dụng để giải quyết sự khác biệt. Nó là một quá trình mà sự thỏa hiệp hoặc thoả thuận đạt được thông qua tranh luận; là một trong những kỹ năng quan trọng đảm bảo cho sự thành công của các nhà kinh doanh và quản lý.

Học phần này liên quan đến việc nghiên cứu và thực hành tất cả các khía cạnh của thương lượng và giải quyết xung đột. Nó hướng đến việc trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về thương lượng và giải quyết xung đột trong kinh doanh nói riêng và quản lý nói chung; trang bị các công cụ, phương pháp, nguyên tắc và kỹ năng cần thiết để tiến hành thương lượng.

Học viên sẽ được nghiên cứu về lý thuyết lẫn thực hành với những kinh nghiệm thực tiễn sinh động qua các tình huống thương lượng trong kinh doanh để xác định một ý thức rõ ràng về nhu cầu tự rèn luyện kỹ thuật - nghệ thuật thương lượng của bản thân.

6. **Chuẩn đầu ra học phần của học phần**

TT	Mã CĐR của học phần	Tên chuẩn đầu ra
1	CLO1	**Phân loại** được các vấn đề cơ bản trong lĩnh vực thương lượng bao gồm cả thương lượng cá biệt và thương lượng tích hợp
2	CLO2	Biết **chuẩn bị** cho một cuộc thương lượng;
3	CLO3	**Phân tích** được hành vi của những người khác trong cuộc thương lượng;
4	CLO4	**Thử nghiệm** thương lượng với sự tự tin trong việc yêu cầu, tiếp cận, và tham gia;
5	CLO5	Biết cách **tổ chức** một cuộc thương lượng đạt được mục tiêu mong muốn
6	CLO6	**Tổ chức** kiểm soát và vượt qua các trở ngại trong quá trình thương lượng
7	CLO7	Có đủ khả năng tự phát triển kỹ năng thương lượng quan trọng nhất nhằm phục vụ cho cuộc sống cá nhân và nghề nghiệp trong tương lai

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									
CLO2		X	X									
CLO3		X	X									
CLO4		X	X									
CLO5		X	X							X		
CLO6		X	X									
CLO7						X						
Tổng hợp theo học phần		X	X			X				X		

7. Nhiệm vụ của sinh viên

- Tham gia đầy đủ các giờ học lý thuyết ở trên lớp;
- Đọc các tài liệu học tập và tài liệu tham khảo do giáo viên yêu cầu;
- Làm đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm mà giáo viên phụ trách học phần yêu cầu;
- Tham gia đầy đủ các bài tập tình huống, các bài thuyết trình để phát triển kỹ năng;
- Làm đẩy đủ và đạt yêu cầu các bài kiểm tra trong quá trình học và bài kiểm tra cuối học phần.

8. Tài liệu học tập

8.1 Giáo trình

TL1. *Đào Hữu Hòa (2013), Thương lượng học, Trường Đại học Kinh tế, ĐHĐN (Giáo trình nội bộ).*

TL2. *Michel Wheeler (2013), The Art of Negotiation, Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.*

8.2 Tài liệu tham khảo:

TK1. *Steven P. Cohen, Negotiating Skills for Managers (5th edition), Harvard Law School. Copyright © 2008 by The McGraw-Hill Companies, Inc.*

TK2. *Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Barry, B. (2009). Negotiation (6th edition). New York: McGraw-Hill.*

TK3. *Simon Horton (2012), Negotiation Mastery, First e-book edition published in 2012 © Copyright 2012 Simon Horton.*

TK4. *Charles P. Lickson, Robert B. Maddux, Management Communication (4th edition). Thomson 2005.*

9. Thang điểm: Theo thang điểm tín chỉ.

10. Nội dung chi tiết học phần

		CHƯƠNG 1
		KHÁI QUÁT VỀ THƯƠNG LƯỢNG
1.1.		**Khái niệm và nguồn gốc của thương lượng.**
	1.1.1.	Khái niệm thương lượng
	1.1.2.	Nguồn gốc của thương lượng
1.2.		**Bản chất của thương lượng.**
	1.2.1.	Là cách thức để giải quyết mâu thuẫn
	1.2.2.	Là phương thức để thỏa mãn nhu cầu
	1.2.3.	Là phươg thức để đạt đến cân bằng tối ưu
1.3.		**Lợi ích của thượng lượng.**
	1.3.1.	Phương cách để giải quyết cơ bản các mâu thuẫn
	1.3.2.	Tiết kiệm thời gian và chi phí
	1.3.3.	Duy trì và phát triển các mối quan hệ
1.4.		**Những rào cản trong quá trình thương lượng**
	1.4.1.	Sự khác biệt về suy nghĩ
	1.4.2.	Các giả định ẩn dấu
1.5.		**Tiên đoán hành động của con người**
		Tài liệu học tập
	TL1.	Đọc chương 1 giáo trình *Thương lượng học*
	TL2.	Đọc phần I, Michel Wheeler (2013), *The Art of Negotiation*, Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.
		CHƯƠNG 2
		CÁC KIỂU THƯƠNG LƯỢNG
2.1.		**Thương lượng cá biệt (Distributive Negotiation)**
	2.1.1.	Khái niệm
	2.1.2.	Đặc điểm
	2.1.3.	Điều kiện áp dụng
2.2.		Thương lượng tích hợp (Integrative Negotiation; or Win – Win)
	2.2.1.	Khái niệm
	2.2.2.	Đặc điểm

	2.2.3.	Điều kiện áp dụng
2.3.		**Thương lượng bên thứ ba (Third-party Negotiations)**
	2.3.1.	Khái niệm
	2.3.2.	Đặc điểm
	2.3.3.	Điều kiện áp dụng
2.4.		**Thương lượng trong môi trường đa văn hóa (Cross-cultural Negotiations)**
	2.4.1.	Khái niệm
	2.4.2.	Đặc điểm
	2.4.3.	Điều kiện áp dụng
2.5.		**Vận dụng thương lượng tích hợp vào thực tiễn**
	2.5.1.	Tách con người ra khỏi vấn đề thương lượng
	2.5.2.	Hướng vào lợi ích chứ không phải lập trường
	2.5.3.	Cùng tìm kiếm thỏa thuận
	2.5.4.	Quyết định dựa vào các tiêu chuẩn khách quan
		Tài liệu học tập
	TL1.	Đọc chương 2 giáo trình *Thương lượng học*
	TL2.	Đọc phần II.1, Michel Wheeler (2013), *The Art of Negotiation*, Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.
		CHƯƠNG 3
		CHUẨN BỊ THƯƠNG LƯỢNG
3.1.		**Thiết lập mục tiêu**
	3.1.1.	Các loại mục tiêu thương lượng
	3.1.2.	Quy trình xác lập mục tiêu
	3.1.3.	Đánh giá tính hợp lý của mục tiêu
3.2.		**Thu thập thông tin**
	3.2.1.	Các loại thông tin cần thu thập
	3.2.2.	Nguồn và cách thức thu thập thông tin
	3.2.3.	Đánh giá vị thế thương lượng
3.3.		Xác định BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement).
	3.3.1.	Khái niệm BATNA
	3.3.2.	Tầm quan trọng của việc xác định BATNA trong thương lượng
	3.3.3.	Xác định danh mục các phương án thay thế
3.4.		Đo lường ZOPA (Zone of Possible Agreement)

	3.4.1.	Khái niệm ZOPA
	3.4.2.	Tầm quan trọng của việc xác định ZOPA trong thương lượng
	3.4.3.	Đo lường ZOPA
3.5.		Tổ chức phái đoàn thương lượng.
	3.5.1	Thành phần của đoàn thương lượng
	3.5.2.	Các yêu cầu đối với thành viên đoàn thương lượng
3.6.		Lựa chọn thời điểm và nơi thương lượng.
	3.6.1.	Quyết định thời điểm thương lượng
	3.6.2.	Quyết định địa điểm thương lượng
		Tài liệu học tập
	TL1.	Đọc chương 2 giáo trình *Thương lượng học*
	Tl.2.	Đọc phần II.2, Michel Wheeler (2013), *The Art of Negotiation,* Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.
		CHƯƠNG 4
		TỔ CHỨC VÀ KIỂM SOÁT THƯƠNG LƯỢNG
4.1.		**Tiếp cận và đưa ra yêu cầu**
	4.1.1.	Tiếp cận đối tác thương lượng
	4.1.2.	Mở đầu thương lượng
	4.1.3.	Đưa ra yêu cầu thương lượng
4.2.		**Điều chỉnh nhu cầu**
	4.2.1.	Sự cần thiết của việc điều chỉnh nhu cầu
	4.2.2.	Nhận biết thời điểm phải điều chỉnh nhu cầu
	4.2.3.	Nguyên tắc khi điều chỉnh nhu cầu
4.3.		**Đột phá thể gang**
	4.3.1.	Khái niệm thế gang
	4.3.2.	Các kỹ thuật đột phá thế gang
4.4.		**Tăng tốc thương lượng.**
	4.4.1.	Khái niệm và lợi ích của việc tăng tốc thương lương
	4.4.2.	Thời điểm tăng tốc thương lượng
	4.4.3.	Các kỹ thuật tăng tốc thương lượng
4.5.		**Kết thúc thương lượng**
	4.5.1.	Nhận thức tình thế kết thúc thương lượng
	4.5.2.	Những nội dung cần kiểm soát khi kết thúc thương lượng
		Tài liệu học tập

	TL1.	Đọc chương 3 giáo trình *Thương lượng học*
	Tl.2.	Đọc phần III, Michel Wheeler (2013), *The Art of Negotiation*, Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.
		CHƯƠNG 5
		QUẢN TRỊ XUNG ĐỘT
5.1.		**Các loại xung đột và nguyên nhân.**
	5.1.1.	Khái niệm xung đột và quản trị xung đột
	5.1.2.	Các kiểu xung đột và nguồn gốc
5.2.		**Kiểm soát nguy cơ xung đột**
	5.2.1.	Sự cần thiết phải kiểm soát nguy cơ xung đột
	5.2.2.	Các kỹ thuật để kiểm soát nguy cơ xung đột
5.3.		**Vô hiệu hóa xung đột**
	5.3.1.	Biểu hiện và hậu quả của xung đột trong thương lượng
	5.3.2.	Các kỹ thuật vô hiệu hóa xung đột
5.4.		**Ngăn chặn xung đột và đối phó khủng hoảng.**
	5.4.1.	Những nguyên tắc chung
	5.4.2.	Những hàng động thực tiễn
		Tài liệu học tập
	TL1.	Đọc chương 4 giáo trình *Thương lượng học*
	TL2.	Đọc phần IV, Michel Wheeler (2013), *The Art of Negotiation*, Harvard Business School, Copyrighted Material, © Copyright 2012 by Michel Wheeler.
		CHƯƠNG 6
		CÁC KỸ NĂNG SỬ DỤNG TRONG THƯƠNG LƯỢNG
6.1.		**Kỹ năng lắng nghe trong đàm phán**
	6.1.1.	Tầm quan trọng của nghe trong thương lượng
	6.1.2.	Các sai lầm thường mắc phải khi nghe
	6.1.3.	Cải thiện kỹ năng nghe
6.2.		**Kỹ năng đặt câu hỏi hiệu quả**
	6.2.1.	Tầm quan trọng của đặt câu hỏi trong thương lượng
	6.2.2.	Các loại câu hỏi thường sử dụng

	6.2.3.	Chiến lược đặt câu hỏi trong thương lượng
6.3.		**Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ**
	6.3.1.	Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn ngữ trong thương lượng
	6.3.2.	Các loại kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ
	6.3.3.	Nâng cao hiệu quả kỷ năng giao tiếp phi ngôn ngữ
6.4.		**Kỹ năng lập luận và hùng biện**
	6.4.1.	Kỹ năng lập luận
	6.4.2.	Kỹ năng hung biện
		Tài liệu học tập
	TL1.	Đọc chương 2, giáo trình *Thương lượng học*
	TL2.	Đọc chương 4, Tài liệu tham khảo của Charles P. Lickson, Robert B. Maddux *Management Communication (4th edition).*

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

Chương	**Tên chương**	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7
1	Chương 1: Khái quát về thương lượng	X	X			X	X	
2	Chương 2: Các kiểu thương lượng	X	X	X	X	X	X	
3	Chương 3: Chuẩn bị thương lượng	X	X			X	X	X
4	Chương 4: Tổ chức và kiểm soát thương lượng	X	X	X	X	X	X	X
5	Chương 5: Quản trị xung đột			X	X	X	X	X
6	Chương 6: Các kỹ năng sử dụng trong thương lượng			X	X	X	X	X

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

STT	Mã	Tên phương pháp giảng dạy, học tập (TLM)		Nhóm phương pháp	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7
1	**TLM1**	Giải thích cụ thể	Explicit Teaching	1	X	X	X	X	X	X	
2	**TLM2**	Thuyết giảng	Lecture	1	X	X	X	X	X	X	X
3	**TLM3**	Tham luận	Guest lecture	1							
4	**TLM4**	Giải quyết vấn đề	Problem Solving	2			X	X		X	X
5	**TLM5**	Tập kích não	Brainstorming	2							
6	**TLM6**	Học theo tình huống	Case Study	2	X	X	X	X	X	X	X
7	**TLM7**	Đóng vai	Role play	2							
8	**TLM8**	Trò chơi	Game/ Oral presentation	2							
9	**TLM9**	Thực tập, thực tế	Field Trip	2							
10	**TLM10**	Tranh luận	Debates	3					X	X	
11	**TLM11**	Thảo luận	Discussion	3			X	X	X	X	X
12	**TLM12**	Học nhóm	Teamwork Learning	3		X	X	X	X	X	X
13	**TLM13**	Câu hỏi gợi mở	Inquiry	4							
14	**TLM14**	Dự án nghiên cứu	Research Project/Independent study	4							
15	**TLM15**	Học trực tuyến	TBA	5		X	X				
16	**TLM16**	Bài tập ở nhà	Work Assignment	6		X	X	X			
17	**TLM17**	Khác		7							

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

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ			Phương pháp giảng dạy
		Lý thuyết	Thực hành/ thảo luận(*)	Tổng số	
1	Chương 1: Khái quát về thương lượng	5	1	6	TLM1. TLM2, TLM15
2	Chương 2: Các kiểu thương lượng	6	2	8	TLM1. TLM2, TLM6, TLM15
3	Chương 3: Chuẩn bị thương lượng	6	2	8	TLM1. TLM2, TLM4, TLM11, TLM16
4	Chương 4: Tổ chức và kiểm soát thương lượng	6	2	8	TLM1. TLM2, TLM6, TLM11
5	Chương 5: Quản trị xung đột	6	1	7	TLM1. TLM2. TLM4, TLM10
6	Chương 6: Các kỹ năng sử dụng trong thương lượng	6	2	8	TLM1. TLM2, TLM6, TLM10, TLM16
	Tổng	**35**	**10**	**45**	

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

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

STT	Mã	Tên phương pháp đánh giá		Nhóm phương pháp	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7
1	**AM1**	Đánh giá chuyên cần	Attendance Check	1	X	X	X	X	X	X	X
2	**AM2**	Đánh giá bài tập	Work Assignment	1	X	X	X	X	X	X	X
3	**AM3**	Đánh giá thuyết trình	Oral Presentation	1		X	X	X	X	X	
4	**AM4**	Đánh giá hoạt động	Performance test	2							
5	**AM5**	Nhật ký thực tập	Journal and blogs	2							
6	**AM6**	Kiểm tra tự luận	Essay	2	X	X	X	X	X	X	X
7	**AM7**	Kiểm tra trắc nghiệm	Multiple choice exam	2	X	X	X				
8	**AM8**	Bảo vệ và thi vấn đáp	Oral Exam	2							
9	**AM9**	Báo cáo	Written Report	2							
10	**AM10**	Đánh giá thuyết trình	Oral Presentation	3				X	X	X	X
11	**AM11**	Đánh giá làm việc nhóm	Teamwork Assessment	3		X	X	X	X	X	
12	**AM12**	Báo cáo khóa luận	Graduation Thesis/ Report	3							
13	**AM13**	Khác		4							

15. Kế hoạch kiểm tra, đánh giá

STT	Tuần	Nội dung	Phương pháp đánh giá	Tỷ lệ (%)	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7
1	5, 9, 11, 13	Chương 3, 5, 6	AM2, AM3, AM10, AM11	20%	X	X			X		
2	7, 8	Chương 4	AM1, AM2, AM7, AM6	20%			X	X			
3	Theo lịch	Toàn bộ	AM6	60%							X
			Tổng cộng	100%							

Xác nhận của Khoa/Bộ môn