ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN [Kỹ năng giao tiếp]

1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Tên học phần (tiếng Việt):Kỹ năng giao tiếp

Tên học phần (tiếng Anh): Communication skills

Mã học phần:0101002400 **Mã tự quản: 07200444**

Thuộc khối kiến thức:Đại cương

Đơn vị phụ trách:Bộ môn QT Nhà hàng, Khách sạn– Khoa Du lịch và Ẩm thực

Số tín chỉ:2(2,0)

Phân bố thời gian:

- Số tiết lý thuyết : 30 tiết
- Số tiết thí nghiệm/thực hành (TN/TH) : 00 tiết
- Số giờ tự học : 60 giờ

Điều kiện tham gia học tập học phần:

- Học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Không
- Học phần song hành: Không

2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN

STT [1]	Họ và tên [2]	Email [3]	Đơn vị công tác [4]
1	Th.S Phan Thị Cúc	cucpt@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT– HUFI
2	Th.S Nguyễn Công Danh	danhnc@fst.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
3	Th.S Nguyễn Thị Thúy Duyên	duyenntt@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
4	Th.S Phạm Ngọc Dũng	dungpn@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
5	TS Nguyễn Phương Lan	lanpn@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
6	Th.S Phương Thị Ngọc Mai	maiptngoc@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
7	Th.S Huỳnh Thị Bích Ngọc	ngochtb@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
8	Th.S Phạm Thị Duy Phương	phuongptd@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
9	Th.S Phạm Thị Thắm	thampt@hufi.edu.vn	Khoa DL&AT – HUFI
10	Th.S Cao Thị Kiều Vinh	vinhctk@hufi.edu.vn	Phòng CTSV&TTGD - HUFI

3. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Kỹ năng giao tiếp là một trong những môn học nhằm cung cấp kiến thức giao tiếp cơ bản cho hầu hết sinh viên các khối ngành trong toàn trường, từ hệ Cao đẳng tới Đại

học.Học phần bao gồm những kiến thức cơ bản về giao tiếp như: Khái quát chung về giao tiếp (Khái niệm, các chức năng của giao tiếp, quá trình giao tiếp, phân loại giao tiếp,…), các phương tiện giao tiếp (giao tiếp phi ngôn ngữ và giao tiếp ngôn ngữ), các kỹ năng giao tiếp cơ bản (Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói và đặt câu hỏi, kỹ năng khen - phê bình…), giao tiếp liên văn hóa (các vấn đề của giao tiếp liên văn hóa, văn hóa giao tiếp của người Việt Nam và một số nước trên thế giới…). Đây là môn học giúp sinh viên hoàn thiện hơn về kỹ năng giao tiếp.Đồng thời cũng là một trong những bước đệm quan trọng đưa các em đến gần hơn với thành công.

4. MỤC TIÊU HỌC PHẦN

Mục tiêu [1]	Mô tả mục tiêu [2]	Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo [3]	Trình độ năng lực [4]
G1	Áp dụng kiến thức về khoa học xã hội	PLO2.3	3
G2	Sử dụng kiến thức chung về CNTT	PLO3.1	3
G3	Tuân thủ kỹ năng phản biện, phê phán trong công việc	PLO8.1	3
G4	Áp dụng chính xác kỹ năng đánh giá công việc	PLO9.1	3
G5	Áp dụng chính xác kỹ năng giao tiếp, ứng xử linh hoạt	PLO10.1	3
G6	Áp dụng chính xác kỹ năng đánh giá công việc	PLO12	3
G7	Thực hiện được quy trình hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định	PLO13	3
G8	Thực hiện được yêu cầu tự định hướng nghiên cứu, phân tích và xử lý thông tin, đưa ra kết luận chuyên môn và có thể bảo vệ được quan điểm cá nhân.	PLO14	3

5. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

Chuẩn đầu ra (CĐR) chi tiết của học phần (*) như sau:

Mục tiêu học phần [1]	CĐR học phần [2]	Mô tả chuẩn đầu ra [3]	Trình độ năng lực [4]
G1	CLO1.1	Áp dụng được nguyên tắc giao tiếp, cửa sổ Johari vào học tập và làm việc để thành công	3
	CLO1.2	Áp dụng được các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ vào thực tiễn	3
	CLO1.3	Giải quyết được các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong học tập, làm việc	3
	CLO1.4	Áp dụng giao tiếp liên văn hóa vào thực tiễn	3

Mục tiêu học phần [1]	CĐR học phần [2]	Mô tả chuẩn đầu ra [3]	Trình độ năng lực [4]
G2	CLO2	Sử dụng kiến thức chung về CNTT trong học tập và làm việc	3
G3	CLO 3	Thể hiện đúng các kỹ năng giao tiếp cơ bản	3
G4	CLO 4	Áp dụng chính xác kỹ năng đánh giá công việc	3
G5	CLO5	Áp dụng thành thạo kỹ nănggiao tiếp, ứng xử linh hoạt	3
G6	CLO6	Áp dụng chính xác kỹ năng đánh giá công việc	3
G7	CLO7	Thực hiện được quy trình hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện nhiệm vụ xác định	3
G8	CLO8.1	Thực hiện được yêu cầu tự định hướng nghiên cứu, phân tích và xử lý thông tin	3
	CLO8.2	Có khả năng bảo vệ quan điểm cá nhân	3

6. NỘI DUNG HỌC PHẦN

6.1. Phân bố thời gian tổng quát

STT [1]	Tên chương/bài [2]	Chuẩn đầu ra của học phần [3]	Phân bố thời gian *(tiết/giờ)*[4]			
			Tổng	Lý thuyết	TN/TH	Tự học
1	Khái quát chung về giao tiếp	CLO1.1, CLO1.2, CLO1.3, CLO6, CLO8.1, CLO8.2	18	6	0	12
2	Các phương tiện giao tiếp	CLO2, CLO2, CLO6,CLO8.1, CLO8.2	27	9	0	18
3	Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	CLO2,CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8.1, CLO8.2	36	12	0	24
4	Giao tiếp liên văn hóa	CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8.1, CLO8.2	9	3	0	6
Tổng			**90**	**30**	**0**	**60**

6.2. Nội dung chi tiết của học phần

Chương 1. Khái quát chung về giao tiếp

1.1.Khái niệm

1.2. Chức năng của giao tiếp

1.2.1. Chức năng xã hội

1.2.2. Chức năng tâm lý

1.3.Qúa trình giao tiếp
1.3.1.Khái niệm
1.3.2.Sơ đồ giao tiếp
1.3.3.Các yếu tố tác động đến quá trình giao tiếp
1.4.Phân loại giao tiếp
1.4.1.Phân loại giao tiếp theo tính chất tiếp xúc
1.4.2.Phân loại giao tiếp theo quy cách
1.4.3.Phân loại giao tiếp theo đối tượng giao tiếp
1.5. Các nguyên tắc giao tiếp để thành công
1.5.1. Đánh giá được chính mình
1.5.2. Đánh giá và hiểu được đối tượng giao tiếp
1.5.3. Phá vỡ nguyên tắc giao tiếp truyền thống một cách mềm dẻo
1.6. Cửa sổ johari

Chương 2. Các phương tiện giao tiếp

2.1. Giao tiếp phi ngôn ngữ
2.1.1. Khái niệm
2.1.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ
2.1.2 Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ
2.2. Giao tiếp ngôn ngữ
2.2.1. Khái niệm
2.2.2. Phong cách ngôn ngữ
2.2.3. Một số nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp ngôn ngữ

Chương 3. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản

3.1.Kỹ năng lắng nghe
3.1.1. Khái niệm
3.1.2. Các mức độ lắng nghe
3.1.3. Lợi ích của lắng nghe
3.1.4. Những rào cản đối với lắng nghe tích cực
3.1.5. Rèn luyện lắng nghe hiệu quả
3.2. Kỹ năng nói và đặt câu hỏi
3.2.1. Kỹ năng nói
3.2.2. Kỹ năng đặt câu hỏi
3.3. Kỹ năng Khen - phê bình.
3.3.1. Kỹ năng khen
3.3.2. Kỹ năng phê bình
3.4. Kỹ năng giao tiếp điện thoại
3.4.1. Đặc điểm của giao tiếp điện thoại
3.4.2. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
3.5. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng
3.5.1. Khái niệm
3.5.2. Tầm quan trọng của việc tiếp khách

3.5.3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp với khách hàng
3.6. Kỹ năng viết thư và email trong công việc
3.6.1. Kỹ năng viết thư thương mại
3.6.2. Kỹ năng viết thư xã giao
3.6.3. Kỹ năng viết email

Chương 4. Giao tiếp liên văn hóa

4.1. Các vấn đề của giao tiếp liên văn hóa
4.1.1. Khái niệm
4.1.2. Rào cản trong giao tiếp liên văn hóa
4.1.3. Nguyên tắc trong giao tiếp liên văn hóa
4.2. Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam và một số nước trên thế giới
4.2.1. Khu biệt văn hóa giao tiếp Đông – Tây
4.2.2. Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam
4.2.3. Văn hóa giao tiếp của một số nước trên thế giới

7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

- Thang điểm đánh giá: 10/10
- Kế hoạch đánh giá học phần cụ thể như sau:

Hình thức đánh giá [1]	**Thời điểm [2]**	**Chuẩn đầu ra học phần [3]**	**Tỉ lệ(%) [4]**	**Rubric [5]**
Quá trình			**50**	
Chuyên cần	Suốt quá trình học	CLO8.2	10	Số I.1_7
Bài tập nhóm 1	Khi học chương 3	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8.1, CLO8.2	10	Số I.6_7
Bài tập nhóm 2	Suốt quá trình học	CLO1.1, CLO1.2, CLO1.3, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6; CLO7, CLO8.1,CLO8.2	30	Số I.6_7
Thi cuối kỳ			**50**	
Nội dung bao quát tất cả các chương của học phần: - Chương 1: 20% câu hỏi - Chương 2: 30% câu hỏi - Chương 3: 30% câu hỏi - Chương 4: 20% câu hỏi	Sau khi kết thúc học phần	CLO1.1, CLO1.2, CLO1.3, CLO2. CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8.1, CLO8.2	50	Theo thang điểm của đề thi

8. NGUỒN HỌC LIỆU

8.1. Sách, giáo trình chính

[1]Bài giảng *Kỹ năng giao tiếp*, Khoa Du lịch & Ẩm Thực, Trường ĐH Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM (lưu hành nội bộ),2019.

8.2. Tài liệu tham khảo

[1] Đinh Văn Đáng, *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, NXB Lao động xã hội, 2014.

[2] Dale Carnegie, *Đắc nhân tâm*, NXB Tổng hợp TP.HCM,2015.

[3] Trác Nhã (chủ biên), Người dịch Phương Thảo, *Khéo ăn nói sẽ có được thiên hạ*, NXB Văn học, Hà Nội 2017.

[4] Lại Thế Luyện, *Rèn luyện kỹ năng sống - Kỹ năng giao tiếp*, NXB Tổng hợp TP.HCM, 2015.

9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

Sinh viên có nhiệm vụ:

- Tham dự trên 75% giờ học lý thuyết.
- Chủ động lên kế hoạch học tập:

+ Đọc trước tài liệu do giảng viên cung cấp hoặc yêu cầu.

+ Ôn tập các nội dung đã học; tự kiểm tra kiến thức bằng cách làm các bài trắc nghiệm kiểm tra hoặc các bài tập xử lý tình huống.

- Tích cực tham gia các hoạt động thảo luận, vấn đáp trên lớp.
- Hoàn thành đầy đủ, trung thực và sáng tạo các bài tập, tiểu luận theo yêu cầu.
- Dự kiểm tra trên lớp (nếu có) và thi cuối học phần.

10. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

- Phạm vi áp dụng: Đề cương này được áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ đại học, từ khóa 11.

- Giảng viên: Sử dụng đề cương học phần tổng quát này làm cơ sở đểbiên soạn đề cương học phần chi tiết phục vụ giảng dạy, biên soạn bộ đề thi, kiểm tra.

- Sinh viên: Sử dụng đề cương học phần tổng quát này làm cơ sở để biết các thông tin về học phần, từ đó xác định nội dung học tập và chủ động lên kế hoạch học tập phù hợp nhằm đạt được kết quả mong đợi.

- Đề cương học phần tổng quát được ban hành kèm theo chương trình đào tạo và công bố đến các bên liên quan theo quy định.

11. PHÊ DUYỆT

☐Phê duyệt lần đầu ☐Phê duyệt bản cập nhật lần thứ:

Ngày phê duyệt:

Trưởng khoa	*Trưởng bộ môn*	*Chủ nhiệm học phần*
Cao Xuân Thủy	Phạm Xuân An	Phương Thị Ngọc Mai