

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

Trình độ: Đại học

Mã học phần: 0101002400

Mã tự quản: 07200444

Thuộc khối kiến thức: Giáo dục đại cương. **Loại học phần:** Tự chọn

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

Hình thức giảng dạy: ☒ Trực tiếp ☐ Trực tuyến (online) ☐ Thay đổi theo HK

2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN

TT	Họ và tên	Email	Đơn vị công tác
1	ThS. Phương Thị Ngọc Mai	maiptn@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
2	ThS. Phan Thị Cúc	cucpt@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
3	ThS. Nguyễn Thị Thúy Duyên	duyenntt@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
4	ThS. Lê Thị Mỹ Hạnh	hanhvn1@gmail.com	Khoa DL&AT
5	ThS. Hồ Thị Diệu Hiền	hienhtd@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
6	ThS. Đỗ Thu Nga	ngadt@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
7	ThS. Huỳnh Thị Bích Ngọc	ngochtb@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
8	ThS. Phạm Thị Duy Phương	phuongptd@huit.edu.vn	Khoa DL&AT
9	ThS. Phạm Thị Thắm	thampt@huit.edu.vn	Khoa DL&AT

TT	Họ và tên	Email	Đơn vị công tác
10	ThS. Cao Thị Kiều Vinh	vinhctk@huit.edu.vn	Phòng CTSV và TTGD

3. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Học phần “Kỹ năng giao tiếp” thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương, là học phần cung cấp kiến thức giao tiếp cơ bản cho sinh viên các khối ngành trong toàn trường, hệ Đại học. Học phần này trang bị cho người học các kiến thức tổng quan về hoạt động giao tiếp, các phương tiện trong giao tiếp, các nguyên tắc giao tiếp ứng xử; các kỹ năng như kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói, kỹ năng đọc hiểu văn bản, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng giao tiếp qua điện thoại, kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu. Đây là học phần giúp sinh viên hoàn thiện hơn các kỹ năng trong giao tiếp.

4. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

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

CĐR của CTĐT	CĐR học phần	Mô tả CĐ (Sau khi học xong học phần này, người học có khả năng)	Mức độ năng lực
PLO1.2	CLO1	Áp dụng kiến thức tổng quan về hoạt động giao tiếp, các phương tiện trong giao tiếp, giao tiếp qua điện thoại, các nguyên tắc giao tiếp ứng xử, các hình thức giao tiếp phi ngôn từ và giao tiếp ngôn từ trong hoạt động giao tiếp	C3
PLO2.1	CLO2	Áp dụng kiến thức về thuyết trình, đặt câu hỏi, lắng nghe phù hợp với các lĩnh vực công việc trong hoạt động giao tiếp	C3
PLO3.2	CLO3	Thực hiện được các kỹ năng đọc hiểu văn bản, thuyết trình, đặt câu hỏi, giao tiếp qua điện thoại, lắng nghe và thấu hiểu trong học tập, công việc, cuộc sống	P3
PLO6	CLO4	Thực hiện thuần thục kỹ năng hợp tác, tổ chức và làm việc theo nhóm trong học tập, công việc, cuộc sống	P3

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN

5.1. Phân bố thời gian tổng quát

STT	Tên chương/bài	Chuẩn đầu ra của học phần	Phân bố thời gian (tiết/giờ)		
			Lý thuyết	TN/TH	Tự học
1.	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp	CLO1, CLO4	6	0	12
2.	Chương 2: Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ	CLO1,CLO2,CLO4	6	0	12
3.	Chương 3: Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4	15	0	30
4.	Chương 4: Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4	3	0	6
Tổng			30	0	60

5.2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Tổng quan về giao tiếp

- 1.1. Tổng quan về hoạt động giao tiếp
- 1.2. Các phương tiện trong giao tiếp
- 1.3. Các nguyên tắc trong giao tiếp ứng xử

Chương 2: Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ

- 2.1. Khái quát giao tiếp phi ngôn ngữ
- 2.2. Đặc điểm của giao tiếp phi ngôn ngữ
- 2.3. Các kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ

Chương 3: Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ

- 3.1. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói
- 3.2. Kỹ năng đọc hiểu văn bản
- 3.3. Kỹ năng thuyết trình
- 3.4. Kỹ năng đặt câu hỏi
- 3.5. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

Chương 4: Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu

- 4.1. Khái quát lắng nghe
- 4.2. Chu trình lắng nghe
- 4.3. Kỹ năng lắng nghe và thấu hiểu

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY VÀ HỌC

Phương pháp giảng dạy	Phương pháp học tập	Nhóm CDR của học phần			
		Kiến thức	Kỹ năng cá nhân	Kỹ năng tương tác/nhóm	Năng lực thực hành nghề nghiệp
		CLO1	CLO2	CLO4	CLO3
Thuyết trình	Lắng nghe, ghi chép, ghi nhớ và đặt câu hỏi	x			
Minh họa	Quan sát, ghi chép, đặt câu hỏi	x			
Vấn đáp	Vấn đáp	x	x		
Bài tập tình huống (theo nhóm)	Đọc tài liệu, phản hồi, tham gia vào việc trình bày, đóng vai theo chủ đề cụ thể	x	x	x	x
Hướng dẫn người học tìm kiếm tài liệu liên quan môn học, đọc hiểu và thu hoạch kiến thức	Tìm kiếm tài liệu liên quan môn học, đọc hiểu và làm bài tập	x	x		

7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

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

Hoạt động đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra	Tỉ lệ (%)	Thang điểm/ Rubrics
QUÁ TRÌNH			50	
Chuyên cần	Suốt quá trình học	Không đánh giá CDR	10	
Bài tập				
<i>Bài tập nhóm 1</i>	Sau khi hoàn thành chương 1, 2	CLO1,CLO2, CLO3,CLO4	10	Theo thang điểm của câu hỏi
<i>Bài tập nhóm 2</i> Chủ đề: Phát triển các kỹ năng	Sau khi hoàn thành	CLO1,CLO2, CLO3,CLO4	30	Theo Rubric

Hoạt động đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra	Tỉ lệ (%)	Thang điểm/ Rubrics
giao tiếp	chương 3,4			R.I_03
THI CUỐI KỲ/ĐÁNH GIÁ CUỐI KỲ			50	
Thi trắc nghiệm	Sau khi kết thúc học phần	CLO1, CLO2	50	Theo thang điểm của đề thi

8. NGUỒN HỌC LIỆU

8.1. Sách, giáo trình chính

[1] Nguyễn Văn Hùng (chủ biên), Hoàng Văn Phúc, Lê Viết Lâm, *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, Nhà xuất bản tài chính, 2022.

8.2. Tài liệu tham khảo

- [1] Leil Lowndes, *Nghệ thuật giao tiếp để thành công*, NXB Lao động – xã hội, 2012
[2] Dale Carnegie, *Đắc nhân tâm*, NXB Tổng hợp TP.HCM, 2015.
[3] Lại Thế Luyện, *Rèn luyện kỹ năng sống - Kỹ năng giao tiếp*, NXB Tổng hợp TP.HCM, 2015

8.3. Phần mềm

Không

9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

Người học có nhiệm vụ:

- Tham dự trên 75% giờ học lý thuyết;
- Chủ động lên kế hoạch học tập:
 - + Tích cực khai thác các tài nguyên trong thư viện của trường và trên mạng để phục vụ cho việc tự học, tự nghiên cứu và các hoạt động thảo luận;
 - + 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 bài tập được giảng viên cung cấp.
- Tích cực tham gia các hoạt động thảo luận, trình bày, vấn đáp trên lớp và hoạt động nhóm;
 - Chủ động hoàn thành đầy đủ, trung thực các bài tập cá nhân, bài tập nhóm theo yêu cầu;
 - Dự kiểm tra trên lớp và thi cuối kỳ.

10. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

- Phạm vi áp dụng: Đề cương này được áp dụng cho chương trình đào tạo đại học

ngành Quản trị kinh doanh thực phẩm, từ khóa 15ĐH, năm học 2024-2025;

– Giảng viên: sử dụng đề cương này để làm cơ sở cho việc chuẩn bị bài giảng, lên kế hoạch giảng dạy và đánh giá kết quả học tập của người học;

– Lưu ý: Trước khi giảng dạy, giảng viên cần nêu rõ các nội dung chính của đề cương học phần cho người học – bao gồm chuẩn đầu ra, nội dung, phương pháp dạy và học chủ yếu, phương pháp đánh giá và tài liệu tham khảo dùng cho học phần;

– Người học: sử dụng đề cương này làm cơ sở để nắm được các thông tin chi tiết về học phần, từ đó xác định được phương pháp học tập phù hợp để đạt được kết quả mong đợi.

11. PHÊ DUYỆT

☒ Phê duyệt lần đầu

☐ Bản cập nhật lần thứ:

Ngày phê duyệt: 12/08/2024

Ngày cập nhật:

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Chủ nhiệm học phần

Cao Xuân Thủy

Thân Trọng Thụy

Phương Thị Ngọc Mai