

ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

THƯ TÍN THƯƠNG MẠI TRONG KINH DOANH

1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Tên học phần (tiếng Việt): Thư tín thương mại trong kinh doanh

Tên học phần (tiếng Anh): Commercial Correspondence

Trình độ: Đại học

Mã học phần: 0101101051

Mã tự quản: 13202047

Thuộc khối kiến thức: Cơ sở ngành

Loại học phần: Tự chọn

Đơn vị phụ trách: Quản trị – Khoa Quản trị kinh doanh

Số tín chỉ: 2 (1,1)

Phân bố thời gian:

- Số tiết lý thuyết : 15 tiết
- Số tiết thí nghiệm/thực hành (TN/TH) : 30 tiết
- Số giờ tự học : 45 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.	TS. Lê Thị Thanh Hà	haltt@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
2.	ThS. Trần Thị Xuân Viên	vienttx@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT
3.	ThS. Lê Thị Biên Thùy	thuyltb@huit.edu.vn	Khoa QTKD – HUIT

3. MÔ TẢ HỌC PHẦN

Học phần “Thư tín thương mại trong kinh doanh” thuộc khối kiến thức chuyên ngành, là học phần tự chọn trong các môn như Quản trị đa văn hóa hay Bảo hiểm trong kinh doanh. Học phần này cung cấp và hệ thống hóa các loại thư thương mại được sử dụng trong giao dịch quốc tế. Áp dụng các thư tín thương mại để thực hiện các giao dịch ngoại thương hay kinh doanh xuất nhập khẩu. Thiết kế quy trình giao dịch đàm phán bằng thư. So sánh các hình thức đàm phán, phân biệt các loại thư thương mại. Kết hợp hiệu quả

với các hình thức đàm phán khác trong các giao dịch quốc tế.

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 CĐR <i>(Sau khi học xong học phần này, người học có khả năng)</i>	Mức độ năng lực
PLO2.1	CLO1	Minh họa được kiến thức chuyên ngành về quản lý, điều hành các hoạt động liên quan đến kinh doanh quốc tế	C3
PLO4	CLO2	Áp dụng chính xác kỹ năng tự học, nghiên cứu và khám phá tri thức trong lĩnh vực kinh doanh, và kinh doanh quốc tế	P3
PLO6	CLO3	Áp dụng chính xác kỹ năng hợp tác, tổ chức và làm việc theo nhóm trong hoạt động kinh doanh, và kinh doanh quốc tế	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.	Tổng quan về thư tín thương mại	CLO1, CLO2, CLO3	3	3	6
2.	Thư hỏi giá và Thư trả lời hỏi giá (Inquiries and Replies)	CLO1, CLO2, CLO3	3	6	9
3.	Thư chào hàng (Offers) và thư thương lượng (Counter-Offer)	CLO1, CLO2, CLO3	3	6	9
4.	Thư đặt hàng (Orders)	CLO1, CLO2, CLO3	3	6	9
5.	Thư khiếu nại (Complaints and Claims)	CLO1, CLO2, CLO3	3	6	9
6.	Thư xã giao	CLO1, CLO2, CLO3	0	3	3
Tổng			15	30	45

5.2. Nội dung chi tiết

Chương 1. Tổng quan về thư tín thương mại

- 1.1. Thư thương mại
 - 1.1.1. Khái niệm
 - 1.1.2. Vai trò
- 1.2. Các thành phần chính của thư thương mại
 - 1.2.1. Ngôn ngữ (Language)
 - 1.2.2. Ngữ điệu (Tone)
 - 1.2.3. Độ dài của thư (Length)
- 1.3. Cấu trúc của thư thương mại
 - 1.3.1. Dateline
 - 1.3.2. Reference Line
 - 1.3.3. Personal or Confidential Note
 - 1.3.4. Inside Address
 - 1.3.5. Attention Note
 - 1.3.6. Salutation
 - 1.3.7. Subject Line
 - 1.3.8. Paragraphs
 - 1.3.9. Complimentary Close
 - 1.3.10. Signature Block
 - 1.3.11. Enclosure and Attachment Notations
- 1.4. Hình thức của thư thương mại
 - 1.4.1. Full Block
 - 1.4.2. Block
 - 1.4.3. Semiblock
 - 1.4.4. Simplified Letter
 - 1.4.5. Official Style

Chương 2. Thư hỏi giá và Thư trả lời hỏi giá (Inquiries and Replies)

- 2.1. Thư hỏi giá Inquiries
 - 2.1.1. Thư hỏi giá chung (sau khi xem triển lãm/ hội chợ/ tạp chí)
 - 2.1.2. Thư hỏi giá yêu cầu gửi catalogue hay bảng giá (Pricelist)
- 2.2 Thư trả lời Replies
 - 2.2.1. Thư trả lời cho thư hỏi giá chung
 - 2.2.2 Thư trả lời cho yêu cầu gửi catalogue hay bảng giá

Chương 3. Thư chào hàng (Offers) và thư thương lượng (Counter-Offer)

3.1. Thư chào hàng (Offers)

3.1.1. Thư chào giá trả lời thư hỏi giá

3.1.2. Thư chào giá giới thiệu sản phẩm mới

3.2. Thư thương lượng (Counter Offers)

Chương 4. Thư đặt hàng (Orders)

4.1. Thư đặt hàng (Orders)

4.2. Thư xác nhận đặt hàng (Order confirmation)

4.3. Thư hủy đặt hàng (Order Cancellation)

4.4. Thư đặt mua hàng thử (Trial Orders)

Chương 5. Thư khiếu nại (Complaints and Claims)

5.1. Thư khiếu nại hàng không giống với hàng mẫu

5.2. Thư khiếu nại về chất lượng/số lượng hàng hóa

5.3. Thư khiếu nại về việc gửi hàng chậm

5.4. Thư khiếu nại thanh toán chậm

5.5. Thư khiếu nại vì gửi không đúng hàng

Chương 6. Thư xã giao

6.1. Thư chào đón nhân viên mới (Letter Welcoming New Employee)

6.2. Thư thông báo thăng chức (Promotion Letter)

6.3. Thư thay đổi nhân sự (Letter Announcing Staff Changes)

6.4. Thư chia tay nhân viên (Farewell Letter to Employee)

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	CLO3	
Thuyết trình	Lắng nghe, ghi chép, ghi nhớ và đặt câu hỏi	x			
Mình họa	Quan sát, ghi chép, đặt câu hỏi	x			

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	CLO3	
Thuyết trình	Lắng nghe, ghi chép, ghi nhớ và đặt câu hỏi	x	x	x	
Minh họa	Quan sát, ghi chép, đặt câu hỏi	x	x	x	
Vấn đáp	Vấn đáp	x	x	x	
Bài tập	Đọc tài liệu, thảo luận, trình bày.	x	x	x	
Hướng dẫn người học tìm hiểu các thư trong giao dịch kinh doanh	Tóm tắt, đặt câu hỏi làm rõ, và làm bài tập, kiểm tra	x	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 chuẩn đầu ra	5	
Bài tập				
Bài tập cá nhân	Suốt quá trình học	CLO1, CLO2, CLO3	30	Theo thang điểm của câu hỏi
Bài tập nhóm	Suốt quá trình học	CLO1, CLO2, CLO3	15	Theo thang điểm của đề tài
THI CUỐI KỲ/ĐÁNH GIÁ CUỐI KỲ			50	
Thi trắc nghiệm	Sau khi kết thúc học phần	CLO1		Theo thang điểm của đề thi

8. NGUỒN HỌC LIỆU

8.1. Sách, giáo trình chính

[1] Trịnh Ngọc Thanh, *Thư tín thương mại quốc tế*, NXB Hồng Đức, 2019.

8.2. Tài liệu tham khảo

[1] Nguyễn Thành Lâm (2013). *International Business Correspondence*. Trường Đại học Ngoại Thương Cơ sở II Tp. HCM.

[2] Nguyễn Thành Yên (2010). *Thư tín thương mại*. NXB Tổng hợp TP HCM

[3] Nguyễn Trọng Đàn (2006). *Thư tín kinh doanh quốc tế bằng tiếng Anh*. NXB Lao động – Xã hội.

[4] Jeffrey L. Seglin & Edward Coleman (2012). *The AMA Handbook of Business Letters* 4th ed, ISBN 978-0-8144-2012-6.

[5] Mỹ Duy (2019). *Sổ Tay Thư Tín Thương Mại Quốc Tế (Handbook Of Business, Letters, Emails And Other Business Documents)*. Nhà Xuất Bản Thanh Niên

[6] Nguyễn Thành Yên (2019). *Easy Email Writing - Viết Email Thật Dễ Dàng*. Nhà Xuất Bản Tổng hợp TP.HCM.

8.3. Phần mềm

[1] MS Office

9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

Người học có nhiệm vụ:

- “Tham dự trên 75% giờ học lý thuyết” hoặc “Tham dự 100% giờ thực hành- thí nghiệm”;

- 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 (nếu có) 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/Trưởng ngành

Chủ nhiệm học phần

Huỳnh Quang Linh

Trần Thị Ngọc Lan

Lê Thị Thanh Hà