

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung về học phần

- **Tên học phần: Văn hóa giao tiếp (Communication Culture)**
- **Mã số học phần: 1722342**
- **Số tín chỉ học phần: 02 tín chỉ**
- Thuộc chương trình đào tạo của ngành: Quan hệ Quốc tế
- **Số tiết học phần:**
 - Nghe giảng lý thuyết : 15 tiết
 - Làm bài tập trên lớp : 5 tiết
 - Thảo luận : 3 tiết
 - Hoạt động theo nhóm : 7 tiết
 - Tự học : 60 giờ
- **Đơn vị phụ trách học phần: Khoa Quan hệ Quốc tế**

2. Học phần trước:

3. Mục tiêu của học phần:

- Kiến thức:
 - Trình bày khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc)
 - Liệt kê và trình bày đặc điểm của các công cụ giao tiếp
 - Kể tên và nêu những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp
- Kỹ năng:
 - Giao tiếp qua điện thoại, e-mail
 - Xây dựng hình ảnh cá nhân thông qua giao tiếp trên mạng xã hội
 - Phân tích và xử lý tình huống.
- Thái độ, chuyên cần
 - Tích cực, chủ động trong việc học trên lớp và nghiên cứu nội dung bài học ở nhà

- Tham gia đầy đủ các buổi học và tôn trọng quy định về giờ giấc cũng như một số quy định của lớp học
- Tôn trọng và khéo léo trong quá trình giao tiếp với bạn và giảng viên

4. Chuẩn đầu ra của học phần: Sau khi hoàn thành khóa học, sinh viên có thể:

	Nội dung	Đáp ứng CDR CTĐT
Kiến thức	4.1.1. Nắm bắt các khái niệm cơ bản văn hóa giao tiếp	K3
	4.1.2. Phân tích và xử lý những tình huống	K2, K3
Kỹ năng	4.2.1 Giao tiếp, ứng xử công sở	S1
	4.2.2. Vận dụng lý thuyết về văn giao tiếp vào trong những thực tế một cách thích hợp và khéo léo	S6
Thái độ	4.3.1 Chấp hành kỷ luật, hiểu và tôn trọng các quy định, có tác phong công nghiệp, thực hiện tốt tôn chỉ hoạt động của nơi làm việc.	A4
	4.3.2 Tự tin và chủ động trong công việc, biết chấp nhận khó khăn, sống trung thực, khiêm tốn, thân thiện với mọi người.	A4

5. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học nghiên cứu về vấn đề văn hóa giao tiếp, chủ yếu tập trung vào vấn đề giao tiếp, ứng xử tạo nơi làm việc. Môn học sẽ giúp sinh viên hiểu được những kiến thức về văn hóa giao tiếp, đặc điểm của đối tượng và công cụ giao tiếp; từ đó chuẩn bị cho mình những kỹ năng, kinh nghiệm cũng như thái độ tự tin và phù hợp với nhu cầu của từng tổ chức, doanh nghiệp để tự tin bước vào môi trường làm việc cũng như phát triển bản thân.

6. Nội dung và lịch trình giảng dạy:

Buổi /Tiết	Nội dung	Hoạt động của giảng viên	Hoạt động của sinh viên	Giáo trình chính	Tài liệu tham khảo	Ghi chú
1 + 2	<p>Bài 1: Văn hóa giao tiếp</p> <p>1.1 Văn hóa giao tiếp là gì?</p> <p>1.2 Tầm quan trọng của văn hóa giao tiếp</p> <p>1.3 Đối tượng giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định đối tượng - Đặc điểm - Tâm lý giao tiếp 	<ul style="list-style-type: none"> - Thuyết giảng - Nêu vấn đề thảo luận 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghe giảng, ghi chép -Thảo luận 	[1] Chương 1 trang 1-16	[2] Chương 3 trang 145-233	
3 + 4	<p>Bài 2: Công cụ giao tiếp</p> <p>2.1 Giao tiếp trực tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lời nói - Điệu bộ - Ngôn ngữ cơ thể <p>2.2 Giao tiếp gián tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Văn bản - Điện thoại - E-mail - Mạng xã hội (Facebook, Zalo, Forum,...) 	<ul style="list-style-type: none"> -Thuyết giảng -Cho bài tập giao tiếp phi ngôn ngữ 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghe giảng, ghi chép - Làm bài tập 	[1] Chương 6 trang 223-233		
5 +	<p>Bài 3: Văn hoá giao tiếp qua điện thoại và e-mail nơi công</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Thuyết giảng - Hướng 	<ul style="list-style-type: none"> -Nghe giảng, ghi chép 	[1] Chương 3 trang 83-		

6	sở 3.1 Tổng quan về việc nói chuyện qua điện thoại 3.2 Kỹ thuật giao tiếp điện thoại nơi công sở 3.3 Văn hoá điện thoại di động 3.4 Gọi điện thoại 3.5 Gửi, nhận thông tin và phản hồi qua e-mail 3.6 Chữ ký e-mail <ul style="list-style-type: none"> - Những nội dung cần có - Cập nhật chữ ký 	dẫn bài tập (tạo chữ ký email & gửi mail)	-Làm bài tập	106		
7	Bài 4: Văn hóa giao tiếp và xây dựng hình ảnh cá nhân trên mạng xã hội 4.1 Đặc điểm của mạng xã hội 4.2 Giao tiếp trên mạng xã hội: <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung bài đăng - Hình ảnh cá nhân - Nội dung (like, share, comment) - Ngôn ngữ sử dụng trong group chat và group nhóm 4.3 Hình ảnh cá nhân quan mạng xã hội và những lưu ý	-Thuyết giảng -Cho tình huống thảo luận nhóm	-Nghe giảng, ghi chép -Thảo luận nhóm theo tình huống	[1] Chương 1 trang 16-38	[2] Chương 1-2 trang 5-144	
8+	Bài 5: Văn hóa giao tiếp	-Thuyết giảng	- Nghe giảng, ghi	[1] Chương 2	[2] Chương 4-	

9	<p>trong nội bộ doanh nghiệp</p> <p>5.1 Văn hóa giao tiếp giữa cấp dưới đối với cấp trên</p> <p>5.2 Văn hóa giao tiếp giữa các đồng nghiệp</p> <p>5.3 Văn hóa ứng xử của cấp trên đối với cấp dưới</p> <p>5.4 Văn hóa ứng xử với công việc</p> <p>5.5 Văn hóa giao tiếp với khách hàng, đối tác</p> <p>5.6 Những điều nên tránh nơi công sở</p>	<p>-Nêu vấn đề thảo luận</p> <p>-Hướng dẫn nhóm thực hành</p>	<p>chép</p> <p>- Thảo luận</p> <p>- Chuẩn bị nội dung thực hành</p>	<p>trang 39-82</p>	<p>11 trang 234-633</p>	
10 + 11 + 12 + 13	<p>Thực hành</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình huống ứng xử giữa cấp dưới đối với cấp trên - Tình huống ứng xử với đồng nghiệp - Tình huống ứng xử với khách hàng, đối tác <p>Kiểm tra giữa kỳ</p>	<p>- Nhận xét & đánh giá</p>	<p>- Thực hành</p>			
14 + 15	<p>Bài 6: Những bài học về giao tiếp nơi công sở ở các nước</p> <p>6.1 Những nét văn hóa công sở độc đáo nhất thế giới</p>	<p>-Thuyết giảng</p> <p>-Hướng dẫn phân tích tình huống</p>	<p>-Nghe giảng, ghi chép</p> <p>-Trả lời câu hỏi</p>	<p>[1] Chương 6 trang 232-260</p>		

6.2 Những chú ý trong ứng xử với người nước ngoài		-Xử lý tình huống			
6.3 Xử lý tình huống					

7. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết.
- Thực hiện đầy đủ các bài tập nhóm/ bài tập và được đánh giá kết quả thực hiện.
- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ.
- Tham dự thi kết thúc học phần.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

8. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Mục tiêu
1	Điểm chuyên cần	Số tiết tham dự học/tổng số tiết	10%	4.3.1, 4.3.2
2	Điểm bài tập cá nhân	Số bài tập đã làm/tổng số bài tập; bài tập kiểm tra	10%	4.1.1; 4.1.2; 4.2.1; 4.2.2
3	Điểm thực hành	Thực hành theo nhóm (5-7 người)	10%	4.1.2; 4.2.1; 4.2.2
4	Kiểm tra giữa kỳ	Kiểm tra đánh giá giữa kì – 60 phút	10%	4.2.2
5	Điểm thi kết thúc học phần	- Hình thức thi: thi viết, 90 phút	60%	4.1.1; 4.1.2; 4.2.1; 4.2.2

8.2. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 0.5.

- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Tài liệu học tập

9.1 Giáo trình chính:

[1] *Giao tiếp trong kinh doanh & cuộc sống*, Đoàn Thị Hồng Vân (chủ biên), NXB Thống kê, 2006.

9.2 Tài liệu tham khảo:

[2] *Hoàn thiện thương hiệu cá nhân*, Việt Văn Books, NXB Văn hóa thông tin, 2005.

10. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Buổi /Tiết	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1 + 2	<p>Bài 1: Văn hóa giao tiếp</p> <p>1.1 Văn hóa giao tiếp là gì?</p> <p>1.2 Tầm quan trọng của văn hóa giao tiếp</p> <p>1.3 Đối tượng giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định đối tượng - Đặc điểm - Tâm lý giao tiếp <p>-</p>	2	2	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giáo trình [1] Chương 1 trang 1-16 - Tham khảo thêm tài liệu [2] Chương 3 trang 145-233
3 + 4	<p>Bài 2: Công cụ giao tiếp</p> <p>2.1 Giao tiếp trực tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lời nói - Điều bộ - Ngôn ngữ cơ thể <p>2.2 Giao tiếp gián tiếp</p>	2	2	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giáo trình [1] Chương 6 trang 223-233 <p>Làm bài tập về giao</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản - Điện thoại - E-mail - Mạng xã hội (Facebook, Zalo, Forum,...) 			tiếp phi ngôn ngữ
5 + 6	<p>Bài 3: Văn hoá giao tiếp qua điện thoại và e-mail nơi công sở</p> <p>3.1 Tổng quan về việc nói chuyện qua điện thoại</p> <p>3.2 Kỹ thuật giao tiếp điện thoại nơi công sở</p> <p>3.3 Văn hoá điện thoại di động</p> <p>3.4 Gọi điện thoại</p> <p>3.5 Gửi, nhận thông tin và phản hồi qua e-mail</p> <p>3.6 Chữ ký e-mail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Những nội dung cần có - Cập nhật chữ ký 	2	2	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giáo trình [1] Chương 3 trang 83-106 <p>Làm bài tập (tạo chữ ký email & gửi mail)</p>
7	<p>Bài 4: Văn hóa giao tiếp và xây dựng hình ảnh cá nhân trên mạng xã hội</p> <p>4.1 Đặc điểm của mạng xã hội</p> <p>4.2 Giao tiếp trên mạng xã hội:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung bài đăng - Hình ảnh cá nhân - Nội dung (like, share, comment) - Ngôn ngữ sử dụng trong 	1	1	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu [1] Chương 1 trang 16-38 - Tham khảo thêm tài liệu [2] Chương 1-2 trang 5-144 - Thảo luận nhóm

	<p>group chat và group nhóm</p> <p>4.3 Hình ảnh cá nhân quan mạng xã hội và những lưu ý</p>			
8 + 9	<p>Bài 4: Văn hóa giao tiếp trong nội bộ doanh nghiệp</p> <p>4.1 Văn hóa giao tiếp giữa cấp dưới đối với cấp trên</p> <p>4.2 Văn hóa giao tiếp giữa các đồng nghiệp</p> <p>4.3 Văn hóa ứng xử của cấp trên đối với cấp dưới</p> <p>4.4 Văn hóa ứng xử với công việc</p> <p>4.5 Văn hóa giao tiếp với khách hàng, đối tác</p> <p>4.6 Những điều nên tránh nơi công sở</p>	2	2	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu [1] Chương 2 trang 39-82 - Tham khảo thêm tài liệu [2] Chương 4-11 trang 234-633 - Chuẩn bị nội dung thực hành
10 + 11 + 12 + 13	<p>Thực hành</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình huống ứng xử giữa cấp dưới đối với cấp trên - Tình huống ứng xử với đồng nghiệp - Tình huống ứng xử với khách hàng, đối tác <p>Kiểm tra giữa kỳ</p>	4	4	<p>Thực hành</p>
14 +	<p>Bài 5: Những bài học về giao tiếp nơi công sở ở các nước</p> <p>5.1 Những nét văn hóa công sở độc</p>	2	2	<p>Nghiên cứu trước:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu [1] Chương 6 trang 232-260

15	đáo nhất thế giới 5.2 Những chú ý trong ứng xử với người nước ngoài 5.3 Xử lý tình huống			- Xử lý tình huống
-----------	--	--	--	--------------------

Ngày... tháng... năm 201

Trưởng khoa

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng... năm 201

Tổ trưởng Bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng... năm 201

Người biên soạn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng... năm 201

Ban giám hiệu