BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do- Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG VỀ HỌC PHẦN

1.1 Tên học phần (tiếng Việt):	**Giao tiếp trong kinh doanh**
1.2 Tên học phần (Tiếng Anh):	**Business Communication**
1.3 Trình độ đào tạo:	**Đại học**
1.4 Định hướng đào tạo:	**Ứng dụng**
1.5 Mã học phần:	**010021**
1.6 Số tín chỉ:	**2**
1.7 Thuộc khối kiến thức:	**Kiến thức giáo dục đại cương**
1.8 Phân bổ thời gian (số giờ):	
- Lý thuyết:	**15**
- Thực hành tích hợp	
- Bài tập, thảo luận:	**15**
- Thực hành	
- Tự học:	**70**
1.9 Bộ môn/Khoa phụ trách học phần:	**Bộ môn cơ sở/ Khoa QTKD**
1.10 Điều kiện tham gia học phần:	
- Điều kiện tiên quyết:	**Không**
- Học phần học trước:	**Không**
- Học phần song hành:	**Không**

2. MÔ TẢ TÓM TẮT NỘI DUNG CỦA HỌC PHẦN

Học phần Giao tiếp kinh doanh thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương. Học phần cung cấp những kiến thức về các phương thức, hình thức giao tiếp trong kinh doanh. Cách thiết kế nội dung trong từng phương thức giao tiếp kinh doanh. Học xong học phần này, sinh viên có thể hướng dẫn hay mô phỏng những kỹ thuật và phương pháp giao tiếp bằng lời nói, và phi ngôn ngữ có hiệu quả trong giao tiếp kinh doanh.

3. MỤC TIÊU CỦA HỌC PHẦN:

Sau khi học xong học phần, người học có kiến thức lý thuyết tổng quan về hoạt động giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp kinh doanh; có thể ứng dụng lý thuyết giao tiếp

vào những bối cảnh và công việc cụ thể; có khả năng tổ chức và trình bày bài thuyết trình đáp ứng yêu cầu công việc; thể hiện thành thạo các kỹ năng giao tiếp ứng xử phù hợp với yêu cầu và hoàn cảnh làm việc; có tinh thần trách nhiệm đối với việc học tập và làm việc nhóm; có ý thức tôn trọng pháp luật.

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN:

4.1 Chuẩn đầu ra của học phần:

Ký hiệu	Nội dung
Chuẩn kiến thức	
CLO1	Mô tả các khái niệm, các khía cạnh thể hiện của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh.
CLO2	Khái quát hóa các nguyên tắc, các hình thức giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp kinh doanh
CLO3	Trình bày được các bước soạn thảo thư từ giao dịch trong kinh doanh
Chuẩn kỹ năng	
CLO4	Sử dụng được một số kỹ năng giao tiếp nhằm tạo ấn tượng; điều khiển quá trình giao tiếp theo mục tiêu đề ra
CLO5	Vận dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình vào công việc kinh doanh.
Chuẩn tự chủ, tự chịu trách nhiệm	
CLO6	Có tinh thần trách nhiệm đối với việc học tập, làm việc nhóm
CLO7	Có ý thức tôn trọng pháp luật

4.2 Mối quan hệ giữa chuẩn đầu ra của học phần (CLOs) với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo (PLOs):

Chuẩn đầu ra của học phần	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO 1	I									
CLO 2	I									
CLO 3	I									
CLO 4					I					

CLO 5					R					
CLO6									I	
CLO7									R	
Tổng hợp học phần	**I**				**R**				**R**	

Chú thích: Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLOs với PLOs được xác định cụ thể như sau:

- *I (Introduced) – Học phần có hỗ trợ đạt được PLO và ở mức giới thiệu/bắt đầu.*
- *R (Reinforced) – Học phần có hỗ trợ đạt được PLO và ở mức nâng cao hơn mức bắt đầu, có nhiều cơ hội được thực hành, thí nghiệm, thực tế...*
- *M (Mastery) – Học phần có hỗ trợ cao đạt được PLO và ở mức thuần thục/thông hiểu*
- *A (Assessed) – Học phần quan trọng (hỗ trợ tối đa việc đạt được PLO) cần được thu thập minh chứng để đánh giá chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.*

5. NỘI DUNG VÀ KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY:

Thời gian	**Nội dung**	**Hình thức tổ chức dạy-học**					**Phương pháp giảng dạy**	**Yêu cầu sinh viên chuẩn bị trước khi đến lớp**	**Ghi chú**
		GIỜ LÊN LỚP							
		Lý thuyết	**Thực hành tích hợp**	**Nghiên cứu tình huống và thảo luận**	**Thực hành tại PM, PMP, DN**	**Tự học**			
Tuần 1	**CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH** 1.1. Khái niệm giao tiếp trong kinh doanh 1.2 Vai trò của giao tiếp trong kinh doanh 1.3. Đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh 1.4. Cấu trúc của hoạt động giao tiếp	3	0	1	0	5	Thuyết giảng và thảo luận	Đọc [1-2-3]	

	1.5. Các hình thức giao tiếp trong kinh doanh 1.6. Các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả								
Tuần 2	**CHƯƠNG 2: GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ TRONG KINH DOANH** 2.1. Khái niệm 2.2. Vai trò của giao tiếp bằng ngôn ngữ trong kinh doanh 2.3. Các nguyên tắc giao tiếp bằng ngôn ngữ trong kinh doanh 2.4. Các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong kinh doanh	3	0	1	0	5	Thuyết giảng và thảo luận	Đọc [1-2-3]	
Tuần 3	**CHƯƠNG 3: GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ TRONG KINH DOANH** 3.1. Khái niệm 3.2. Vai trò của giao tiếp phi ngôn ngữ trong kinh doanh 3.3. Nguyên tắc 3.4. Các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ không lời trong giao tiếp kinh doanh	3	0	2	0	10	Thuyết giảng và thảo luận	Đọc [1-2-3]	
Tuần 4	**CHƯƠNG 4: THUYẾT TRÌNH TRONG KINH DOANH** 4.1. Khái niệm 4.2. Vai trò của thuyết trình trong kinh doanh 4.3. Các giai đoạn thuyết trình	2	0	2	0	10	Thuyết giảng và thảo luận	Đọc [1-2-3]	

	4.4. Kỹ năng thuyết trình trong giao tiếp kinh doanh								
Tuần 5	**CHƯƠNG 5: GIAO TIẾP BẰNG VĂN BẢN TRONG KINH DOANH** 5.1. Khái niệm 5.2. Vai trò của giao tiếp bằng văn bản trong kinh doanh 5.3. Nguyên tắc 5.4. Phân loại văn bản 5.5. Kỹ năng viết các loại văn bản trong kinh doanh	2	0	2	0	10	Thuyết giảng; thảo luận	Đọc [1-2-3]	
Tuần 6	**CHƯƠNG 6: XÃ GIAO TRONG KINH DOANH VÀ GIAO TIẾP NHÓM** 6.1. Kỹ năng xã giao trong kinh doanh 6.2. Hội họp 6.3. Thông tin báo chí 6.4. Hội thảo báo chí 6.5. Phỏng vấn truyền thông 6.6. Seminar 6.7. Workshop 6.8. Conference 6.10. Business Etiquete 6.10. Xây dựng một team hiệu quả	2	0	2	0	10	Thuyết giảng; thảo luận	Đọc [1-2-3]	
Tuần 7	Thuyết trình/ Thảo luận (Các chủ đề đã được phân công)	0	0	2	0	10	Thuyết trình theo các nhóm chính thức	Chuẩn bị bài thuyết trình nhóm	

							(gồm 5-7 sv) những chủ đề đã phân công.		
Tuần 8	Thuyết trình/ Thảo luận (Các chủ đề đã được phân công) Hướng dẫn tổng kết, ôn tập	0	0	3	0	10	Thuyết trình theo các nhóm chính thức (gồm 5-7 sv) những chủ đề đã phân công. Thảo luận	Chuẩn bị bài thuyết trình nhóm Ôn tập	
Tổng		**15**	**0**	**15**	**0**	**70**			

6. HỌC LIỆU:

6.1 Tài liệu chính:

[1] Khoa Quản trị kinh doanh (2021), Bài giảng *Giao tiếp trong kinh doanh*

[2] Hà Nam Khánh Giao (chủ biên) (2018), *Giáo trình giao tiếp kinh doanh*, Nxb Lao động – Xã hội

[3] Jane W. Gibson & Richard M. Hodgetts (2014), *Business Communication*, Harper & Row, Publisher, Inc.

6.2 Tài liệu tham khảo:

[4] Allan & Barbara Pease (2019), *Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể*, Nxb Tổng hợp, TP.HCM

[5] Bernard S.Rosenblatt, Richard T.Sheatham & James T.Watt (2012), *Communication in Business*, Prentice Hall.

[6] Nguyễn Hữu Thân (2015), *Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh để hội nhập toàn cầu*, Nxb Tổng hợp TP.HCM

7. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP HỌC PHẦN:

7.1 Đánh giá quá trình: trọng số 40% trong điểm học phần

TT	PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	CÁC CĐR ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	CẤU TRÚC ĐIỂM THÀNH PHẦN
1	**Tham dự và tranh luận** Tham dự lớp học, trao đổi, thảo luận, đóng góp trong lớp.	Đánh giá sự chuyên cần trong học tập, tích cực đóng góp tham gia hoạt động nhóm xây dựng bài học.	**CLO6**	**20%**
2	**Kiểm tra giữa kỳ** Kiểm tra giữa kỳ 45 phút sẽ kiểm tra các kiến thức từ chương 1 đến chương 4	Đánh giá mức độ hiểu biết và tiếp thu kiến thức của sinh viên, diễn giải một vấn đề cụ thể của môn học.	**CLO1** **CLO2**	**10%**
		Đánh giá khả năng tư duy hệ thống, lập luận chặt chẽ giải quyết vấn đề thực tế.	**CLO4** **CLO5**	**20%**
3	**Thuyết trình nhóm** -Mỗi nhóm được phân công một chủ đề cụ thể trong phạm vi môn học. -Số lượng thành viên nhóm từ 5-7 SV. Thời gian trình bày 20 phút và tương tác phản biện trước lớp 10 phút. -Điểm đánh giá bao gồm điểm chung của nhóm và điểm của từng cá nhân. Các nhóm phải nộp bài tập nhóm (file word và ppt)	Đánh giá sự am hiểu nội dung học phần của sinh viên các nhóm.	**CLO1** **CLO2** **CLO3**	**20%**
		Đánh giá khả năng tương tác trực tiếp giữa sinh viên với nhau, kỹ năng giao tiếp với đám đông và với giảng viên.	**CLO4** **CLO5**	**20%**
		Đánh giá quá trình chuẩn bị, các kỹ năng chuyên môn và tố chất cá nhân được phối hợp.	**CLO6** **CLO7**	**10%**
TỔNG				**100%**

7.2 Đánh giá kết thúc học phần: trọng số 60% trong điểm học phần

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ	MÔ TẢ	CÁC CĐR ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	CẤU TRÚC ĐIỂM THÀNH PHẦN
BÀI THI TỰ LUẬN: Bài thi 45 phút. Bao gồm 3-5 câu hỏi lý thuyết và vận dụng tình huống thực tế. Nội dung đề thi nằm trong các bài học, bài tập đã trao đổi trên lớp.	**Đánh giá về kiến thức:** Đánh giá mức độ hiểu biết và tiếp thu kiến thức của sinh viên, khả năng hệ thống hóa và áp dụng kiến thức để trình bày, diễn giải một vấn đề cụ thể đặt ra của môn học	**CLO1** **CLO2** **CLO3**	**50%**
	Đánh giá kỹ năng: Đánh giá năng lực áp dụng kiến thức để giải quyết các vấn đề liên quan đến giao tiếp kinh doanh.	**CLO4** **CLO5**	**30%**
	Đánh giá về mức tự chủ tự chịu trách nhiệm: Đánh giá tinh thần làm việc nghiêm túc, sáng tạo, cầu thị của mỗi sinh viên.	**CLO6** **CLO7**	**20%**
TỔNG			**100%**

8. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN:

8.1 Quy định về tham dự lớp học:

Tham dự lớp học theo đúng thời khóa biểu và thời gian tổ chức hoạt động giảng dạy theo điều 7 -Ban hành quy chế đào tạo trình độ đại học hình thức chính quy theo tín chỉ tại trường ĐH Tài chính – Marketing, của quyết định 1329/QĐ-ĐHTCM ngày 16/07/2021.

8.2 Quy định về hành vi lớp học:

- Sinh viên tham gia lớp học với tinh thần nghiêm túc, cầu thị.

- Sinh viên phải căn cứ vào đề cương học phần để chuẩn bị bài đầy đủ khi đến lớp.

- Sinh viên không làm việc riêng trong thời gian lên lớp, chỉ sử dụng các thiết bị phụ vụ cho nội dung học và hoạt động tương ứng trong từng buổi học.

8.3 Quy định về học vụ:

Tuân thủ theo quy chế đào tạo trình độ đại học hình thức chính quy theo tín chỉ tại trường ĐH Tài chính – Marketing được ban hành kèm quyết định 1329/QĐ-ĐHTCM ngày 16/07/2021

9. HOLISTIC RUBRIC:

Bảng 1. Rubric đánh giá tham dự lớp học và thảo luận

Tiêu chí	Tỷ lệ	Mức chất lượng				
		Rất tốt	Tốt	Đạt yêu cầu	Yếu	Kém
		10 – 9 điểm	8 – 7 điểm	6 – 5 điểm	4 – 3 điểm	2 – 0 điểm
Mức độ tham dự theo TKB	50%	Tham dự từ 80% buổi học trở lên	Tham dự từ 70 - dưới 80% buổi học	Tham dự từ 50 - dưới 70% buổi học	Tham dự 30% - dưới 50% buổi học	Tham dự dưới 30% buổi học
Mức độ tham gia các hoạt động học tập	50%	Nhiệt tình trao đổi, phát biểu, trả lời nhiều câu hỏi	Chủ động đặt/trả lời > 2 câu hỏi	Chủ động đặt/trả lời > 1 câu hỏi	Chỉ trả lời 1 câu hỏi khi được hỏI	Không tham gia thảo uận, trả lời

Bảng 2. Rubric đánh giá bài tập cá nhân, kiểm tra giữa kỳ hoặc kiểm tra cuối kỳ (tự luận)

Tiêu chí	CĐR	Cấu trúc điểm thành phần	Mức chất lượng			
			Không đạt	Đạt	Tốt	Rất tốt
			0 – 4.9	5.0 – 6.9	7.0 – 8.4	8.5 – 10
Mức cơ bản	CLO1 CLO2 CLO3	60%	Trả lời đúng dưới 50% nội dung yêu cầu trong bài thi.	Trả lời đúng từ 50% đến dưới 70% nội dung yêu cầu trong bài thi.	Trả lời đúng từ 70% đến dưới 85% nội dung yêu cầu trong bài thi.	Trả lời đúng từ 85% đến 100% nội dung yêu cầu trong bài thi.
Mức nâng cao	CLO4 CLO5 CLO6 CLO7	40%				

Bảng 3. Rubric đánh giá hoạt động thảo luận nhóm (hoặc thuyết trình)

Tiêu chí	CĐR	Tỷ lệ	Mức chất lượng			
			Không đạt	Đạt	Tốt	Rất tốt
			0 – 4.9	5.0 – 6.9	7.0 – 8.4	8.5 – 10
Tổ chức và phối hợp tham gia thực hiện của các thành viên trong nhóm	CLO4 CLO5 CLO6 CLO7	15%	< 40% số lượng thành viên tham gia thực hiện nhiệm vụ nhóm	Từ 40% đến 60% số lượng thành viên trở lên tham gia thực hiện nhiệm vụ nhóm	Từ 60% đến 80% số lượng thành viên tham gia thực hiện nhiệm vụ nhóm	Từ 80% đến 100% thành viên tham gia thực hiện nhiệm vụ nhóm
Hình thức bài báo cáo kết quả làm việc nhóm	CLO1 CLO2	10%	Sơ sài, không đầy đủ các bố cục (mở đầu, nội dung chính, kết luận), font chữ không đồng bộ, nhiều lỗi chính tả.	Các bố cục (mở đầu, nội dung chính, kết luận) chưa rõ, font chữ đúng quy định, còn lỗi chính tả.	Đầy đủ các bố cục (mở đầu, nội dung chính, kết luận) rõ ràng, font chữ đúng quy định, còn lỗi chính tả.	Đẹp, rõ ràng các bố cục (mở đầu, nội dung chính, kết luận), không lỗi chính tả
Kỹ năng trình bày trước đám đông	CLO3	15%	Nói nhỏ, không tự tin, không giao lưu với người nghe	Nói nhỏ, có giao lưu với người nghe, nhưng không tự tin.	Trình bày rõ ràng ở mức tốt, có phong cách tự tin khi giao lưu nhưng chưa xuất sắc.	Nói rõ, tự tin, thuyết phục, giao lưu với người nghe.
Tương tác/trả lời câu hỏi	CLO4 CLO5	30%	Trả lời đúng dưới 50% số câu hỏi được đặt ra.	Trả lời đúng từ 50% đến dưới 70% số câu hỏi được đặt ra.	Trả lời đúng từ 70% đến dưới 85% số câu hỏi được đặt ra.	Trả lời đúng từ 85% đến 100% số câu

						hỏi được đặt ra.
Nội dung Bài báo cáo kết quả làm việc nhóm	CLO1 CLO2 CLO3	30%	Đáp ứng dưới 50% yêu cầu về nội dung.	Đáp ứng từ 50% đến dưới 70% yêu cầu về nội dung.	Đáp ứng từ 70% đến dưới 80% yêu cầu về nội dung.	Đáp ứng từ 80% đến 100% yêu cầu về nội dung.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 8 năm 2022

TUQ. Hiệu trưởng	Trưởng khoa	Trưởng bộ môn
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG PHỤ TRÁCH PHÒNG QLKH		
PGS.TS. Phan Thị Hằng Nga	PGS.TS Huỳnh Thị Thu Sương	TS. Cảnh Chí Hoàng