

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

### 1. Thông tin chung về học phần

**Tên học phần** : Kỹ năng giao tiếp  
**Tên tiếng Anh** : Communication Skills  
**Bộ môn phụ trách:** Quản trị Nhà hàng – Khách sạn  
**Mã học phần** : 13200041/0101002400  
**Loại học phần** :

Giáo dục đại cương <input checked="" type="checkbox"/>		Giáo dục chuyên nghiệp <input type="checkbox"/>			
Bắt buộc <input type="checkbox"/>	Tự chọn <input checked="" type="checkbox"/>	Cơ sở ngành <input type="checkbox"/>		Chuyên ngành <input type="checkbox"/>	
		Bắt buộc <input type="checkbox"/>	Tự chọn <input type="checkbox"/>	Bắt buộc <input type="checkbox"/>	Tự chọn <input type="checkbox"/>

**Số tín chỉ** : 2 (2,0,4)

**Phân bố thời gian** :

- Tổng số tiết : 90 tiết
- Số tiết lý thuyết : 30 tiết
- Số tiết thí nghiệm/thực hành (TN/TH) : 00 tiết
- Số tiết tự học : 60 tiết

**Giảng viên giảng dạy:**

STT	Họ và tên	Email	Ghi chú
1.	ThS. Phương Thị Ngọc Mai	<a href="mailto:maiptn@hufi.edu.vn">maiptn@hufi.edu.vn</a>	Chủ nhiệm học phần
2.	ThS. Phạm Thị Duy Phương	<a href="mailto:phuongpdt@hufi.edu.vn">phuongpdt@hufi.edu.vn</a>	
3.	ThS. Hồ Thị Diệu Hiền	<a href="mailto:hienhtd@hufi.edu.vn">hienhtd@hufi.edu.vn</a>	
4.	ThS. Huỳnh Thị Bích Ngọc	<a href="mailto:ngochtb@hufi.edu.vn">ngochtb@hufi.edu.vn</a>	

**Điều kiện tham gia học tập học phần:**

- Học phần tiên quyết: Không;
- Học phần trước: Không;
- Học phần song hành: Không.

### 2. Mục tiêu học phần:

Học phần “Kỹ năng giao tiếp” trang bị cho người học các khái niệm và quy luật trong giao tiếp; các phương tiện giao tiếp như giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp

phi ngôn ngữ; các kỹ năng giao tiếp cơ bản như nghe, nói, viết và văn hóa giao tiếp liên quốc gia.

### 3. Chuẩn đầu ra của học phần:

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

- LO 1: Hiểu được các kiến thức cơ bản về giao tiếp và vận dụng được trong giao tiếp thực tế
- LO 2: Tuân thủ yêu cầu về sự trung thực, kỷ luật và thái độ chuẩn mực trong giao tiếp, thái độ hợp tác trong giao tiếp
- LO 3: Có khả năng tự tìm hiểu các tài liệu về văn hóa giao tiếp, hiểu được văn hóa giao tiếp từng quốc gia
- LO 4: Thể hiện được khả năng truyền đạt vấn đề, làm việc độc lập và thảo luận làm việc nhóm để học tập học phần

### 4. Nội dung học phần:

#### 4.1. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:

Học phần này bao gồm các nội dung sau:

- Khái quát chung về giao tiếp;
- Các phương tiện giao tiếp;
- Các kỹ năng giao tiếp cơ bản;
- Văn hóa giao tiếp của người Việt Nam & người nước ngoài trong thời đại toàn cầu hóa

#### 4.2. Phân bố thời gian các chương trong học phần:

STT	Nội dung	Phân bố thời gian (tiết hoặc giờ)			
		Tổng	Lý thuyết	TN/TH	Tự học
1.	Chương 1: Khái quát chung về giao tiếp	18	6	0	12
2.	Chương 2: Các phương tiện giao tiếp	27	9	0	18
3.	Chương 3: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	36	12	0	24
4.	Chương 4: Giao tiếp liên văn hóa	9	3	0	6
<b>Tổng</b>		<b>90</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

#### 4.3. 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. Quá 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 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 (Non-verbal Communication)

#### 2.1.1. Khái niệm

#### 2.1.2 Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ

### 2.2. Giao tiếp ngôn ngữ (Verbal Communication)

#### 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 về lắng nghe

#### 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 kỹ năng lắng nghe hiệu quả

### 3.2. Kỹ năng nói & 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 khách hàng
  - 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 hóa 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

#### 5. Đánh giá học phần:

- Thang điểm đánh giá: 10/10
- Ma trận đánh giá chuẩn đầu ra của học phần như sau:

Các CDR	Chuyên cần (5%)	Thảo luận nhóm (10%)	Tiểu luận (15 %)	Thi cuối kỳ (70%)
LO1	x	x	x	x
LO2	x	x	x	x
LO3	x	x	x	
LO4	x	x	x	x

– Kế hoạch đánh giá học phần cụ thể như sau:

Nội dung	Thời điểm	Công cụ kiểm tra	Chuẩn đầu ra kiểm tra	Tỉ lệ (%)	Rubric sử dụng
<b>Quá trình</b>				<b>30</b>	
Chuyên cần	Suốt quá trình học		LO1, LO2, LO3, LO4	5	Thang điểm giảng viên thống nhất với sinh viên
Thảo luận nhóm	Suốt quá trình học		LO1, LO2, LO3, LO4	10	Thang điểm giảng viên thống nhất với sinh viên
<i>Tiểu luận</i>	Tuần 4 đến tuần 15	Bài báo cáo tiểu luận và bài thuyết trình	LO1, LO2, LO3, LO4	15	Thang điểm giảng viên thống nhất với sinh viên
<b>Thi cuối kỳ</b>				<b>70</b>	
Nội dung thi 50/500 câu hỏi trắc nghiệm online. 50/500 câu hỏi bao quát từ chương 1 đến chương 4. Cấu trúc ra đề như sau: Chương 1 có 100 câu; Chương 2 có 150 câu; Chương 3 có 150 câu; Chương 4 có 100 câu.		Sau khi kết thúc học phần	Thi trắc nghiệm online	LO1, LO2, LO4	Theo thang điểm của đề thi

## 6. Giảng dạy và học tập:

– Ma trận phương pháp giảng dạy và học tập để đáp ứng chuẩn đầu ra học phần:

Phương pháp giảng dạy	Phương pháp học tập	Tỉ lệ (%)	Các chuẩn đầu ra học phần			
			LO1	LO2	LO3	LO4
Thuyết trình	Lắng nghe, ghi chép, suy nghĩ, đọc và ghi nhớ	25	x	x		
Diễn trình	Quan sát, ghi chép, suy nghĩ, đọc và ghi nhớ	25	x	x		
Vấn đáp	Vấn đáp	15	x			x
Thảo luận	Thảo luận	15	x			x
Giải quyết tình huống (bài tập)	Giải quyết tình huống (bài tập)	10	x	x	x	x
Dạy học theo dự án (tiểu luận)	thực hiện dự án (tiểu luận)	10	x	x	x	x

## 7. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Tham dự trên 75% giờ học lý thuyết;
- Chuẩn bị cho bài giảng: Sinh viên đọc trước tài liệu do giảng viên cung cấp và 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 cung cấp trên lớp.
- Hoàn thành các bài tập, tiểu luận trên lớp và về nhà theo yêu cầu;
- Dự kiểm tra trên lớp (nếu có) và thi cuối học phần;
- Thái độ: tích cực, chủ động.

## **8. Tài liệu học tập:**

### **8.1. Sách, giáo trình chính:**

[1] Bài giảng *Kỹ năng giao tiếp*, Khoa Du Lịch, Trường Đại học công nghiệp Thực phẩm (Lưu hành nội bộ), 2018.

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

## **9. Hướng dẫn thực hiện:**

- Phạm vi áp dụng: Đề cương này được áp dụng cho sinh viên đại học ngành Công nghệ thực phẩm, Đảm bảo chất lượng và an toàn thực phẩm từ khóa 08DH;
- 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 sinh viên;
- Sinh viên: 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;
- Lưu ý: Trước khi giảng dạy, giảng viên cần nêu rõ các nội dung chính của đề cương học phần cho sinh viên – 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.