



ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên môn học: **KỸ NĂNG GIAO TIẾP**
2. Mã môn học:
3. Trình độ: **TRUNG CẤP**
4. Số đơn vị học trình: 03 (45 tiết)
5. Mục tiêu của môn học:

Biết cách sử dụng các phương tiện giao tiếp bằng lời, giao tiếp không lời qua ánh mắt cử chỉ, và qua các văn bản trên giấy cũng như trên Internet là rất cần thiết với nhà quản trị. Môn học **Kỹ năng giao tiếp** giúp cho học sinh biết và thực hành các kỹ năng giao tiếp để có thể tự tin và thành công trong giao tiếp với mọi người, đặc biệt là với các đối tác kinh doanh.

Sau khi học môn này, học sinh sẽ **có được** các **kỹ năng** sau đây:

- ❖ Giao tiếp có hiệu quả, biết lắng nghe và làm việc theo nhóm
- ❖ Trình bày trong các cuộc họp hoặc các buổi thuyết trình
- ❖ Soạn thảo thư tín theo tiêu chuẩn quốc tế
- ❖ Giao tiếp trong môi trường dị biệt văn hoá
- ❖ Giải mã các ngôn ngữ hình thể

6. Tài liệu học tập:

Ngoài tóm tắt bài giảng được giảng viên cung cấp trên trang web:

<http://www.ou.edu.vn/khoa> Quản trị kinh doanh/ Tài liệu học tập, học sinh nên đọc thêm cuốn sách dưới đây:

Đoàn Thị Hồng Vân, **Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống**, NXB Thống kê, 2011.

II. NỘI DUNG MÔN HỌC

Chương 1: TỔNG QUAN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP (5 tiết)

Mục tiêu của chương:

Chương này giúp học sinh hiểu được những khái niệm cơ bản, các chức năng giao tiếp và tầm quan trọng của việc biết giao tiếp trong kinh doanh.

Các nội dung chính của chương:

- Giao tiếp: giới thiệu khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp trong kinh doanh.
- Chức năng giao tiếp: giới thiệu 2 nhóm chức năng chính của giao tiếp: xã hội và tâm lý.
- Các hình thức giao tiếp trong kinh doanh: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

- Các rào cản trong giao tiếp: thiếu thông tin, rào cản ngôn ngữ, cảm xúc, khác biệt văn hóa.

Bàn luận: Làm thế nào vượt qua các rào cản và cải thiện giao tiếp trong tổ chức?

Bài tập: Hãy phân tích những nguyên nhân chính dẫn đến việc giao tiếp không thành công? Cho 3 ví dụ về giao tiếp không thành công. Phân tích và chỉ rõ nguyên nhân?

Chương 2: KỸ NĂNG SƠ GIAO (5 tiết)

Mục tiêu của chương:

Việc nhuần nhuyễn các kỹ năng sơ giao sẽ giúp học sinh gây được ấn tượng đẹp cũng như tạo không khí thân thiện & cởi mở trong lần gặp gỡ đầu tiên để xây dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài.

Các nội dung chính của chương:

- Kỹ năng chào hỏi/ giới thiệu: xác định cách xưng hô, cách thức tự giới thiệu.
- Kỹ năng bắt tay: ai bắt tay trước, cách thức bắt tay như thế nào cho đúng.
- Kỹ năng trao/ nhận danh thiếp: thời điểm và cách thức trao/ nhận danh thiếp.
- Kỹ năng gây thiện cảm: làm sao để gây ấn tượng tốt trong lần đầu gặp mặt.

Bài tập: Tạo tình huống cụ thể để thực hành các kỹ năng trên, chú trọng các kỹ năng bắt tay và trao nhận danh thiếp.

Chương 3: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH (8 tiết)

Mục tiêu của chương:

Thuyết trình có thể trở thành 1 cách thức có tác động mạnh trong việc chuyển tải thông điệp của chúng ta đến một nhóm người & lôi kéo họ vào cuộc đối thoại hai chiều. Do đó, thuyết trình hay nói trước đám đông là một phần quan trọng trong sự nghiệp kinh doanh. Chương này chỉ học sinh cách làm thế nào để có được sự tự tin trong việc thuyết trình hiệu quả

Các nội dung chính của chương:

- Quá trình chuẩn bị bài thuyết trình: xác định mục tiêu thuyết trình, tìm hiểu đối tượng khán giả, nắm vững tình huống thuyết trình, xác định những điều cần nói, bố cục bài thuyết trình, cách trình bày slides, sử dụng phương tiện và công cụ phù hợp, cách diễn tập.
- Trong quá trình thuyết trình: cách trình bày lời cuốn, tự tin, xử lý tình huống/ câu hỏi.
- Sau khi thuyết trình: những điều cần rút kinh nghiệm sau khi thuyết trình.

Bàn luận: Làm thế nào để có thể tự tin nói trước đám đông ?

Bài tập: Học sinh chuẩn bị slides và thuyết trình theo chủ đề cho trước hoặc tự chọn.

Chương 4: KỸ NĂNG NGHE HIỂU (5 tiết)

Mục tiêu của chương:

Chương này giúp học sinh hiểu được tầm quan trọng, các rào cản và các phương pháp nghe hiểu.

Các nội dung chính của chương:

- Tầm quan trọng của việc nghe hiểu có hiệu quả: hạn chế lỗi/ thông tin bị bỏ sót, cải thiện mối quan hệ giữa nhà quản trị & nhân viên, đánh giá các quyết định đã đưa ra, nảy sinh sáng tạo.
- Những rào cản đối với việc nghe hiểu có hiệu quả: sinh lý, môi trường, quan điểm, văn hóa, trình độ học vấn, chuyên môn.
- Các phương pháp nghe hiểu có hiệu quả: nghe tích cực, chủ động, tạo hứng thú lắng nghe.

Bàn luận: Trong giờ lên lớp hàng ngày em nghe có hiệu quả được bao nhiêu phần trăm ? Tại sao em nghe hiểu chưa hiệu quả ?

Bài tập: Vận dụng những kiến thức đã học, lắng nghe giảng viên đọc 1 bài dài khoảng 3-5 phút, trình bày lại những điều em đã nghe và nhớ được. Đánh giá khả năng nghe hiểu của bản thân và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả nghe.

Chương 5: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM (5 tiết)

Mục tiêu của chương:

Chương này giúp học sinh biết cách làm việc nhóm có hiệu quả nhằm tạo ra một tinh thần hợp tác, phối hợp giữa tất cả các thành viên trong nhóm để hoàn thành mục tiêu chung.

Các nội dung chính của chương:

- Các nguyên tắc làm việc nhóm
- Các kỹ năng để làm việc nhóm hiệu quả
- Đánh giá kết quả làm việc nhóm
- Xử lý các tình huống trong giao tiếp: xung đột, chống đối, ...

Bài tập: Thành lập nhóm từ 5-10 thành viên, cùng thảo luận các chủ đề giảng viên đưa ra và thuyết trình những gì nhóm đã đi đến thống nhất.

Chương 6: KỸ NĂNG VIẾT (7 tiết)

Mục tiêu của chương:

Chương này giúp học sinh biết các cách trình bày thư tín trong kinh doanh theo tiêu chuẩn quốc tế. Các thể loại khác như báo cáo, thư/ lý lịch xin việc cũng được đề cập đến như một ví dụ cụ thể và thiết thực đối với học sinh.

Các nội dung chính của chương:

- Tầm quan trọng và các nguyên tắc viết thư tín trong kinh doanh
- Cách viết các loại thư tín trong kinh doanh: giới thiệu quy trình viết gồm 5 bước.
- Cách viết các báo cáo: báo cáo tính khả thi, quá trình phát triển, đề án.
- Cách viết các tài liệu hướng dẫn: sự cần thiết và quy trình viết tài liệu hướng dẫn.
- Cách chọn từ ngữ và văn phong phù hợp: giới thiệu nguyên tắc STARS (Specific, Thoughtful, Affirmative, Respectful, Simple).

Bài tập: Thực hành viết thư chào hàng/ báo giá, thư hỏi hàng, thư xác nhận.

Chương 7: GIAO TIẾP PHI NGÔN NGỮ (5 tiết)

Mục tiêu của chương:

Chương này giúp học sinh nhận biết được sức mạnh của ngôn ngữ hình thể để từ đó có thể giải mã 1 cử chỉ nào đó & nhanh chóng xây dựng niềm tin với các đối tác.

Các nội dung chính của chương:

- Đôi mắt biết nói
- Ý nghĩa của nét mặt
- Ngôn ngữ của đôi tay
- Tư thế đôi chân

- Sức mạnh của sự tiếp xúc cơ thể

Bài tập: Hãy mô tả và thực hành những ngôn ngữ cơ thể được coi là đúng đắn, thích hợp có thể giúp người đi phỏng vấn tạo được ấn tượng tốt với người phỏng vấn.

Chương 8: GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA (5 tiết)

Mục tiêu:

Giao tiếp trong môi trường đa văn hoá càng ngày càng phổ biến. Chương này giúp học sinh hiểu được các vấn đề về văn hoá/ dị biệt văn hoá, tầm quan trọng & các kỹ năng giao tiếp trong môi trường đa văn hóa.

Nội dung:

- Tầm quan trọng của giao tiếp đa văn hóa trong kinh doanh
- Tìm hiểu về văn hóa và dị biệt về văn hóa
- Phát triển các kỹ năng giao tiếp đa văn hóa
- Giao tiếp ở một số nước trên thế giới:

Bài tập: Tại sao trong giao tiếp kinh doanh cần phải hiểu rõ về văn hóa ? Những điểm cần lưu ý đối với văn hóa Mỹ, Nhật trong giao tiếp trong kinh doanh ?

Chia lớp học thành nhiều nhóm nhỏ, mỗi nhóm nghiên cứu về văn hóa của một nước hoặc một số nước trong khu vực trên thế giới. Sau đó trình bày những hiểu biết của cả nhóm về văn hóa của các quốc gia đó.

* * * * *