

## ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

### 1. THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1.1. Tên môn học: **GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN TRONG XÂY DỰNG**

Mã môn học: **CENG3215**

1.2. Khoa phụ trách: **Xây dựng và Điện**

1.3. Số tín chỉ: **02 TC (LT)**

1.4. Môn học trước: **Không**

### 2. MÔ TẢ MÔN HỌC

Môn học Kỹ năng giao tiếp trong xây dựng cung cấp những kiến thức nền tảng về kỹ năng giao tiếp, đặc biệt giao tiếp trong các công việc liên quan đến xây dựng. Kỹ năng giao tiếp trong xây dựng giới thiệu cho sinh viên những vấn đề cơ bản cần lưu ý trong giao tiếp hiệu quả; lý giải những yếu tố chi phối đến quá trình giao tiếp dưới góc nhìn truyền thông học, tâm lý học, xã hội học, văn hóa học. Môn học cũng giới thiệu khía cạnh giao tiếp cụ thể trong doanh nghiệp thông qua việc ứng dụng lý thuyết giao tiếp vào những bối cảnh và công việc cụ thể trong xây dựng như giao tiếp nội bộ và bên ngoài, giao tiếp với những người đến từ nền văn hóa khác trong bối cảnh toàn cầu hóa, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng thương lượng, giải quyết xung đột.

### 3. MỤC TIÊU MÔN HỌC

3.1. **Mục tiêu chung:** Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức về kỹ năng giao tiếp cơ bản cũng như giao tiếp trong xây dựng. Môn học này được giảng dạy cho sinh viên sau khi đã được trang bị kiến thức và hiểu biết cơ bản về quá trình quản lý xây dựng.

3.2. **Mục tiêu cụ thể:**

3.2.1. **Kiến thức:** Hiểu và nắm vững các nguyên lý giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc, các kênh giao tiếp, đặt câu hỏi – lắng nghe – phản hồi hiệu quả. Đánh giá được các yếu tố tâm lý, văn hóa chi phối đến tiến trình giao tiếp hiệu quả trong xây dựng,

3.2.2. **Kỹ năng:** Nhận diện được những tín hiệu xung đột, phân tích các nguyên nhân và lên kế hoạch giải quyết phù hợp với từng tình huống xung đột trong công việc xây dựng và cuộc sống. Xác định được các yếu tố trong quy trình lắng nghe – đặt câu hỏi – phản hồi thông tin hiệu quả.

3.2.3. **Thái độ:** Có thái độ nghiêm túc, cẩn thận trong giao tiếp, áp dụng kỹ năng giao tiếp để thương lượng và giải quyết xung đột trong đời sống và trong công việc.

#### 4. NỘI DUNG MÔN HỌC

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
1	<b>Chương 1: Quá trình giao tiếp</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giao tiếp là gì?</li> <li>2. Lợi ích của giao tiếp hiệu quả</li> <li>3. Sơ đồ giao tiếp</li> <li>4. Việc gửi, nhận thông điệp và nhiễu trong giao tiếp</li> <li>5. Các nguyên tắc giao tiếp</li> </ol>	3	3	-	-	[1], [2], [4].
2	<b>Chương 2 : Những yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận thức đối tượng giao tiếp</li> <li>2. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp</li> <li>3. Các yếu tố tâm lý cá nhân trong giao tiếp</li> </ol>	2	2	-	-	[1],[2], [4].
3	<b>Chương 3: Nhận diện bản thân trong giao tiếp</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khái niệm bản thân (KNBT) là gì?</li> <li>2. Quá trình hình thành và thay đổi KNBT</li> <li>3. Khái niệm bản thân và giao tiếp</li> </ol>	3	3	-	-	[1], [5]
4	<b>Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kênh giao tiếp: Ngôn ngữ và phi ngôn ngữ</li> <li>2. Kỹ năng đặt câu hỏi</li> <li>4. Kỹ năng lắng nghe</li> <li>5. Kỹ năng phản hồi</li> </ol>	2	2	-	-	[1]
5	<b>Chương 5: Kỹ năng tiếp khách</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giao tiếp nội bộ.</li> <li>2. Giao tiếp với khách hàng.</li> <li>3. Giao tiếp trong bối cảnh toàn cầu hoá</li> </ol>	2	2	-	-	[1]
6	<b>Chương 6: Quản lý xung đột</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận diện xung đột.</li> <li>2. Quản lý xung đột</li> </ol>	3	3	-	-	[1]

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
5	<b>Chương 7: Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án.</b>	1. Giới thiệu dự án 2. Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án. 3. Đánh giá dự án. 4. Các giai đoạn thiết kế. 5. Đấu thầu triển khai dự án. 6. Các đơn vị tham gia thực hiện dự án. 7. Nghiệm thu vận hành – sử dụng	5	5	-	-	[1]
6	<b>Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong xây dựng</b>	1. Làm việc nhóm 2. Tổ chức nhóm 3. Thu thập dữ liệu và xử lý thông tin.	5	5	-	-	[1]
7	<b>Chương 9: Kỹ năng thuyết trình</b>	1. Những loại hình thuyết trình 2. Quy trình TOPP. 3. Lựa chọn cách thức thuyết trình 4. Phi ngôn ngữ trong thuyết trình 5. Quản lý thời gian, không gian, công cụ hỗ trợ. 6. Quan sát phản ứng cử tọa 7. Xử lý câu hỏi và tình huống rủi ro trong thuyết trình 8. Thuyết trình theo nhóm	5	5	-	-	[1]

*Ghi chú: TC: Tổng số tiết; LT: lý thuyết; BT: bài tập; TH: Thực hành.*

**5. TÀI LIỆU THAM KHẢO** ghi rõ những sách, tạp chí và tư liệu thông tin liên quan đến môn học.

**- Tài liệu chính:**

[1] Stephen Emmitt and Christopher A. Gorse, *Communication in Construction*, Taylor & Francis, 2007

[2] Andrew Dainty, David Moore and Michael Murray, *Communication in Construction*, Taylor & Francis, 2006

**- Tài liệu tham khảo thêm:**

[2.] Hardy Pip 2003, *Giao tiếp trong quản lý*, tái bản lần thứ nhất, NXB Trẻ, Thành phố Hồ Chí Minh.

[3.] Business Edge 2006, *Quản lý các mối quan hệ*, NXB Trẻ, Thành phố Hồ Chí Minh.

[4.] Harvard 2006, *Giao tiếp thương mại (Business Communication)*, Nhà xuất bản tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

[5.] Nguyễn Thị Oanh 1995, *Tâm lý truyền thông và giao tiếp*, Đại học Mở - Bán công TP Hồ Chí Minh

[6.] Raymond V. Lesokar, Marie E. Flatley 2002, *Basic business communication: skills for empowering the internet generation*, 9th ed, McGraw-Hill/Irwin, Boston

**6. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP**

STT	Hình thức đánh giá	Trọng số	Ghi chú
1	Thi giữa kỳ	30%	
2	Thi cuối kỳ	70%	

**7. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY**

**7.1. Kế hoạch giảng dạy lớp ngày (4.5t/buổi)**

STT	Buổi học	Nội dung	Ghi chú
1	Buổi 1	Chương 1: Quá trình giao tiếp Chương 2 : Những yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp	
2	Buổi 2	Chương 2 : Những yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp Chương 3: nhận diện bản thân trong giao tiếp Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	
3	Buổi 3	Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản Chương 5: Giao kỹ năng tiếp khách Chương 6: Quản lý xung đột	
4	Buổi 4	Chương 6: quản lý xung đột Chương 7: Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án.	
5	Buổi 5	Chương 7: Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án. Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong xây dựng	

STT	Buổi học	Nội dung	Ghi chú
6	Buổi 6	Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong xây dựng Chương 9: kỹ năng thuyết trình	
7	Buổi 7	Chương 9: kỹ năng thuyết trình	

## 7.2. Kế hoạch giảng dạy lớp tối (3.5t/buổi)

STT	Buổi học	Nội dung	Ghi chú
1	Buổi 1	Chương 1: Quá trình giao tiếp Chương 2 : Những yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp	
2	Buổi 2	Chương 2 : Những yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp Chương 3: nhận diện bản thân trong giao tiếp	
3	Buổi 3	Chương 3: nhận diện bản thân trong giao tiếp Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản	
4	Buổi 4	Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp cơ bản Chương 5: Giao kỹ năng tiếp khách	
5	Buổi 5	Chương 5: Giao kỹ năng tiếp khách Chương 6: Quản lý xung đột	
6	Buổi 6	Chương 6: quản lý xung đột Chương 7: Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án.	
7	Buổi 7	Chương 7: Các giai đoạn thực hiện dự án – vai trò của người kỹ sư trong dự án. Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong xây dựng	
8	Buổi 8	Chương 8: Ứng dụng kỹ năng giao tiếp trong xây dựng Chương 9: kỹ năng thuyết trình	
9	Buổi 9	Chương 9: kỹ năng thuyết trình	

## 8. GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN:

8.1 Họ và tên giảng viên: ThS. Đỗ Hoàng Hải

PHỤ TRÁCH KHOA

Trần Tuấn Anh