

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
(Trình độ đào tạo: Đại học)

Tên học phần:

Tên tiếng Việt: **Kỹ năng giao tiếp và làm việc nhóm**

Tên tiếng Anh: **Communication and Teamwork Skill**

Mã học phần:

Nhóm ngành/ngành:

1. Thông tin chung về học phần

Học phần:	☐ Bắt buộc ☒ Tự chọn ☐ Không tính điểm
Thuộc khối kiến thức hoặc kỹ năng	
☐ Giáo dục đại cương ☒ Kiến thức bổ trợ	☐ Giáo dục chuyên nghiệp ☐ Đồ án/Khóa luận tốt nghiệp
Bộ môn (Khoa phụ trách)	Khoa Du lịch
Thuộc CTĐT	7810101 (1), 7810201 (2), 7340101(3), 7340201(4), 7340301(5),7380107(6)
Số tín chỉ (LT;BT/TH/TL;TH)	02(01;01;04)
Tổng số tiết tín chỉ:	105
- Số tiết lý thuyết:	15
- Số tiết thảo luận/bài tập/thực hành:	30
- Số tiết tự học:	60
Số bài kiểm tra: (LT;BT/TH/TL;TH)	01(00;01;00)
Học phần tiên quyết:	Không
Học phần học trước:	Không
Học phần song hành:	Không

2. Mô tả chung về học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản, nguyên tắc, mục đích, chức năng của giao tiếp và làm việc nhóm, và ý nghĩa của việc giao tiếp và làm việc nhóm để thực hiện giao tiếp tốt và giao tiếp có văn hóa với các kỹ năng cơ bản như: Tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp, lắng nghe, thuyết trình, giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, giao tiếp qua điện thoại và thư tín, đồng thời xây dựng và hình thành được nhóm làm việc tích cực, chủ động, có hiệu quả.

3. Thông tin chung về giảng viên

ST T	Học hàm, học vị, họ và tên	Số điện thoại liên hệ	Địa chỉ E-mail	Ghi chú
1	TS. Đặng Trung Tuyền	0379561581	tuyen.dangtrung@ph enikaa-uni.edu.vn	Phụ trách
2	Ths. Trương Mai Ngọc	0966202303	ngoc.truongmai@ph enikaa-uni.edu.vn	Tham gia

4. Mục tiêu học phần

Mục tiêu (MT)	Miêu tả (mức độ tổng quát)	CDR của CTĐT cấp độ 2
MT3	Người học có thể áp dụng được các kỹ năng trong giao tiếp và làm việc nhóm vào việc xây dựng điều hành các nhóm làm việc hiệu quả nhíp nhàng đạt hiệu quả cao	3.1 (1, 2, 3, 4, 5, 6) 3.2 (1, 2, 3, 4, 5, 6)

5. Chuẩn đầu ra học phần

CDR môn học (CDR)	Miêu tả (mức độ chi tiết)	CDR của CTĐT cấp độ 3	Mức độ giảng dạy (I, T, U)
CDR3.1	Xây dựng, điều hành được các nhóm làm việc hiệu quả	3.1.1 (1,2,3,4,5, 6)	T
CDR3.2	Thể hiện được kỹ năng nghe, nói trong giao tiếp và soạn thảo văn bản hiệu quả trong các tình huống khác nhau	3.2.1 (1,2,3,4,5, 6)	T

6. Quy định của học phần

6.1. Tài liệu học tập

- Tài liệu/giáo trình chính:

[1] Nguyễn Hoàng Khắc Hiếu (2018), *Kỹ năng giao tiếp*, Trường ĐH Công nghiệp thực phẩm TP Hồ Chí Minh.

[2] Nguyễn Hoàng Khắc Hiếu (2018), *Kỹ năng làm việc nhóm*, Trường ĐH Công nghiệp thực phẩm TP Hồ Chí Minh.

- Tài liệu tham khảo:

[3]. Phạm Văn Đại, Nguyễn Giang Nam (2015), *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, NXB Thống kê Hà Nội, ISBN 978-604-75-0255-4

[4]. Trịnh Quốc Trung (2012), *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Lao động xã hội

6.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học

- Yêu cầu về phòng học: Đầy đủ bàn ghế phù hợp với số lượng sinh viên, phần bảng đầy đủ theo quy định;

- Yêu cầu về máy tính, máy chiếu, hệ thống âm thanh, trợ giảng: Máy chiếu, hệ thống âm thanh đầy đủ, hoạt động tốt;

- Các yêu cầu về thiết bị thực hành, thí nghiệm và các trang thiết bị khác: Không.

6.3. Yêu cầu về các hoạt động ngoại khóa (nếu có): Không

7. Đánh giá kết quả học tập

- Thang điểm: 10.

- Các thành phần đánh giá:

Thành phần đánh giá	Trọng số tính điểm học phần	Bài đánh giá	Hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	CĐR được đánh giá	Điểm tối đa của CĐR trong lần đánh giá	Trọng số đánh giá theo CĐR (%)
CC. Đánh giá chuyên cần	5%	CC.1. Điểm danh có mặt trên lớp	- Điểm danh	- Rubric R1		10	
	5%	CC.2. Phát biểu, thảo luận trên lớp.	- Vấn đáp	- Theo đáp án và thang chấm		10	

ĐQT. Đánh giá giữa kỳ	30%	B1. Bài kiểm tra	- Thuyết trình	- Rubric 2	CĐR3.1	5	40%
					CĐR3.2	5	40%
TKTHP. Đánh giá cuối kỳ	60%	Thi kết thúc học phần	Bài tập lớn	- theo thang chấm	CĐR3.1	5	60%
					CĐR3.2	5	60%

Rubric 1: Điểm Danh

Mức độ đạt chuẩn quy định						Trọng g số
Tiêu chí đánh giá	Điểm (0-3.9)	Điểm (4.0-5.4)	Điểm (5.5-6.9)	Điểm (7.0-8.4)	Điểm (8.5-10)	
Thời gian tham dự buổi học	Tham gia từ 80% - < 82% buổi học	Tham gia 82% - < 85% buổi học	Tham gia 85% - <90% buổi học	Tham gia từ 90% - <95% buổi học	Tham gia > 95% buổi học	100%

Rubric 2: Thuyết trình

Mức độ đạt chuẩn quy định						Trọng số
Tiêu chí đánh giá	Điểm (0-3.9)	Điểm (4.0-5.4)	Điểm (4.5-6.9)	Điểm (7.0-8.4)	Điểm (8.5-10)	
Nội dung slide	Không có sự chuẩn bị	Có chuẩn bị nhưng nội dung sơ sài	Có chuẩn bị ở mức độ vừa đủ	Có chuẩn bị tốt	Có chuẩn bị tốt, so sánh, ví dụ phong phú	70%
Phối hợp làm việc nhóm	Không có sự tổ chức rõ ràng	Có phân chia công việc nhưng phối hợp chưa tốt	Có phân chia công việc và đồng hành có sản phẩm phối hợp	Có phân chia công việc và đồng hành có sản phẩm phối hợp tốt	Có phân chia công việc và đồng hành có sản phẩm phối hợp tốt và thể hiện sự đoàn kết	10%
Kỹ năng thuyết trình	1. Tư thế thuyết trình kém 2. Giao tiếp: giọng nói – ngữ điệu – phối hợp điều chỉnh slide + kết nối: không có	1. Tư thế thuyết trình: chưa tốt 2. Giao tiếp: giọng nói – ngữ điệu – phối hợp điều chỉnh slide + kết	1. Tư thế thuyết trình: chấp nhận được 2. Giao tiếp: giọng nói – ngữ điệu – phối hợp điều chỉnh slide+kết	1. Tư thế thuyết trình: chỉnh chu. 2. Giao tiếp: giọng nói – ngữ điệu – phối hợp điều chỉnh slide+kết nối: tốt	1. Tư thế thuyết trình: chuyên nghiệp 2. Giao tiếp: giọng nói – ngữ điệu – phối hợp điều chỉnh	10%

	3. Kết cấu: chưa có	nói: đã có nhưng kém 3. Kết cấu: Đã có nhưng chưa rõ ràng	nói: đã có nhưng kém 3. Kết cấu: Đã có nhưng chưa rõ ràng	3. Kết cấu: rõ ràng	slide+kết nói: tốt,quan sát 3. Kết cấu: rõ ràng	
Ý thức chuẩn bị	Không chuẩn bị trước Slide trên máy chiếu	Có chuẩn bị nhưng vẫn bị lỗi nhiều	Có chuẩn bị nhưng vẫn bị lỗi ít	Có chuẩn bị ở mức độ tiêu chuẩn	Có chuẩn bị và các hiệu ứng, tương tác tốt, sáng tạo	10%

8. Quy định đối với sinh viên

8.1. Nhiệm vụ của sinh viên

- Đọc tài liệu và chuẩn bị cho mỗi buổi học trước khi dự lớp.
- Hoàn thành các bài tập được giao.
- Chuẩn bị nội dung thảo luận của học phần.

8.2. Quy định về thi cử, học vụ

- Sinh viên phải dự lớp đầy đủ, đảm bảo tối thiểu 80% các buổi học trên lớp.
- Hoàn thành các nhiệm vụ được giao đối với học phần

9. Nội dung học phần, kế hoạch giảng dạy

TT (số tiết)	Nội dung bài học – Tài liệu tham khảo	CDR HP	Hoạt động dạy và phương pháp	Hoạt động học	Bài đánh giá
1 (2;0;4)	Chương 1: Tổng quan về giao tiếp 1.1. Giới thiệu chung về giao tiếp 1.2. Thành phần trong quá trình giao tiếp 1.3. Vai trò của giao tiếp 1.4. Chức năng của giao tiếp 1.5. Các hình thức giao tiếp 1.6. Phương tiện giao tiếp 1.7. Phong cách giao tiếp	CDR3.2	- Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận và đặt câu hỏi cho sinh viên - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức đã học để trả lời câu hỏi, tham gia xây dựng bài học.	-Học ở nhà: Sinh viên đọc tài liệu và làm bài tập trang [1].4-8.	B1, KTHP

	Tài liệu tham khảo [1] [3] [4]				
2 (2;0;4)	Chương 2: Kỹ năng giao tiếp 2.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp 2.2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản 2.2.1. Kỹ năng nghe 2.2.2. Kỹ năng nói 2.2.3. Kỹ năng phỏng vấn 2.2.4. Kỹ năng thuyết trình 2.2.5. Kỹ năng đàm phán - thương lượng 2.2.6. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại 2.2.7. Kỹ năng giao tiếp qua thư tín Tài liệu tham khảo [1] [3] [4]	CĐR3.2	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về, đã học để trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên đọc và tổng hợp các nội dung kiến thức trong phần 3-7 tài liệu [1].33-83	B1, KTHP
3 (0;9;9)	Thực hành nội dung chương 2	CĐR3.2	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về kỹ năng giao tiếp đã học để trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên tổng hợp kiến thức chương 2 đã học, đọc thêm các tài liệu tham khảo.	B1, KTHP
4 (2;0;4)	Chương 3: Giao tiếp nơi công sở 3.1. Khái niệm giao tiếp công sở 3.2. Một số nguyên tắc giao tiếp trong công sở	CĐR3.2	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà.	- Học ở nhà: Sinh viên đọc và tổng hợp các nội dung kiến thức	B1, KTHP

	3.3. Một số nghi thức giao tiếp tiêu biểu tại công sở Tài liệu tham khảo [1] [3] [4]		- Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về giao tiếp công sở đã học để trả lời câu hỏi.	trong phần 2 tài liệu [1].8-32.	
5 (0;6;6)	Thực hành nội dung chương 3	CDR3.2	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về giao tiếp nơi công sở đã học để trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên tổng hợp kiến thức chương 3 đã học, đọc thêm các tài liệu tham khảo.	B1, KTHP
6 (2;0;4)	Chương 4: Khái quát về nhóm làm việc 1. Khái niệm nhóm làm việc 2. Cấu trúc nhóm làm việc 3. Các hình thức nhóm làm việc 4. Đặc điểm và lợi ích của nhóm làm việc hiệu quả 5. Cơ chế tâm lý trong nhóm làm việc Tài liệu tham khảo [2]	CDR3.1	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về nhóm làm việc đã học để trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên đọc và tổng hợp các nội dung kiến thức trong tài liệu [2].17-18.	B1, KTHP
7 (2;0;4)	Chương 5: Hình thành, phát triển nhóm và xây dựng quy tắc, văn hóa nhóm 1. Các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm 1.1. Giai đoạn hình thành 1.2. Giai đoạn hỗn loạn	CDR3.1	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức	- Học ở nhà: Sinh viên đọc và tổng hợp các nội dung kiến thức trong tài liệu [2].5-16	B1, KTHP

	1.3. Giai đoạn ổn định 1.4. Giai đoạn hoạt động 1.5. Giai đoạn kết thúc 2. Vai trò từng cá thể trong nhóm 2.1. Vai trò người trưởng nhóm 2.2. Vai trò của các thành viên khác 3. Xây dựng quy tắc và văn hóa nhóm 3.1. Quy tắc nhóm 3.2. Văn hóa nhóm 3.3. Phân công công việc Thực hành Tài liệu tham khảo [2]		về các giai đoạn hình thành và phát triển, vai trò trong nhóm đã học để trả lời câu hỏi.		
8 (0;6;6)	Thực hành nội dung chương 4, 5	CDR3.1	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về nhóm làm việc, các giai đoạn liên quan đến hình thành và phát triển nhóm, đã học để trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên tổng hợp kiến thức chương 4-5 đã học, đọc thêm các tài liệu tham khảo.	B1, KTHP
9 (2;0;4)	Chương 6: Các kỹ năng làm việc nhóm 1. Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn 2. Kỹ năng ra quyết định 3. Kỹ năng truyền tải thông điệp 4. Kỹ năng hợp nhóm 5. Biết chấp nhận người khác	CDR3.1	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về kỹ năng làm	- Học ở nhà: Sinh viên đọc và tổng hợp các nội dung kiến thức phần 8 trong tài liệu [1].84-91; [2].18-27.	B1, KTHP

	6. Thích nghi và hợp tác 7. Xây dựng tinh thần làm việc nhóm Tài liệu tham khảo [2]		việc nhóm đã học để trả lời câu hỏi.		
10 (0;8;8)	Thực hành nội dung chương 6	CDR3.1	-Giảng dạy: Thuyết giảng, thảo luận, đặt câu hỏi Kiểm tra bài tập về nhà. - Học ở lớp: Vận dụng các kiến thức về các kỹ năng làm việc nhóm đã học để làm bài tập, trả lời câu hỏi.	- Học ở nhà: Sinh viên tổng hợp kiến thức chương 6 đã học, làm bài tập trang [2].19-23 và đọc thêm các tài liệu tham khảo.	B1, KTHP
11 (2;0;4)	Kiểm tra bài 1	CDR3.1 CDR3.2			B1
12 (1;1;3)	Ôn tập		- Giảng dạy: Tóm lược nội dung chính của học phần và giải đáp câu hỏi của SV.	- Học ở lớp: SV đặt câu hỏi.	

10. Cấp phê duyệt:

Ngày tháng năm 20..

Hiệu trưởng	Trưởng Khoa	Trưởng Bộ môn (nếu có)	Người biên soạn

11. Tiến trình cập nhật đề cương chi tiết

Cập nhật đề cương chi tiết lần 1: <i>Ngày/tháng/năm.</i>	Người cập nhật

Cập nhật đề cương chi tiết lần 2: <i>Ngày/tháng/năm.</i>	Người cập nhật