

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC
Môn : Tâm lý ứng xử trong công sở

1. Số tín chỉ/đvht: 03

- Lý thuyết: 02
- Thực hành: 01

2. Đối tượng học:

Bậc học: Cao đẳng, Trung cấp
Ngành: Quản trị Văn phòng
Hệ: Chính quy, Vừa làm vừa học, Từ xa

3. Điều kiện tiên quyết: *Kỹ năng giao tiếp, Kỹ năng phục vụ khách hàng*

4. Mục tiêu/Kết quả học tập của môn học: Sau khi học xong môn học này, sinh viên sẽ có khả năng:

4.1. Về kiến thức:

- Nhận biết bản chất của ứng xử, vai trò của ứng xử trong giao tiếp, các nguyên tắc ứng xử và đặc điểm của ứng xử trong công sở.
- Nhận biết tầm quan trọng, ý nghĩa của việc thiết lập các mối quan hệ tốt đẹp trong công sở; cách ứng xử hiệu quả với các mối quan hệ trong công sở và cách xử lý những tình huống khó khăn trong quan hệ ứng xử với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng.
- Nhận biết cách thức tổ chức công việc hiệu quả và kỹ năng làm việc theo nhóm
- Nhận biết các nguyên nhân gây ra Stress, tác hại của Stress và cách ứng phó hiệu quả với Stress.

4.2. Về kỹ năng chuyên môn:

- Xây dựng và thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với các mối quan hệ trong công sở
- Xử lý những tình huống khó khăn trong ứng xử với các mối quan hệ nơi công sở
- Tổ chức công việc hiệu quả
- Ứng phó hiệu quả với áp lực công việc, với Stress

4.3. Về thái độ và kỹ năng mềm:

- Coi trọng, tích cực, chủ động trong việc học tập và nghiên cứu môn học

- Coi trọng việc xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp trong công sở
- Có ý thức xây dựng văn hóa ứng xử nơi làm việc
- Kỹ năng thuyết trình
- Kỹ năng làm việc nhóm
- Kỹ năng giải quyết vấn đề

5. Nội dung môn học:

Chủ đề/bài học	Số tiết		
	Lý thuyết	Thực hành	HT khác
1. Nhận biết những vấn đề chung về ứng xử và ứng xử trong công sở	07	08	
2. Ứng xử với các mối quan hệ trong công sở	17	13	
3. Ứng xử trong công việc	04	06	
4. Ứng phó với Stress	02	03	

6. Đánh giá:

❖ **Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên**

- Điểm quá trình: 50% (kịch bản tình huống, thảo luận và thuyết trình nhóm)
- Điểm kết thúc: 50% (hình thức báo cáo theo chủ đề tự chọn)

❖ **Nội dung đánh giá cuối môn học**

- + Nguyên tắc ứng xử và đặc điểm của ứng xử trong công sở
- + Ứng xử với cấp trên, với đồng nghiệp, với khách hàng
- + Ứng xử trong công việc
- + Ứng phó với Stress

7. Tài liệu học tập

- Sách, giáo trình chính

+ Bộ môn Tâm lý, Tài liệu hướng dẫn môn học Tâm lý ứng xử trong công sở, Tài liệu lưu hành nội bộ, Trường Đại học Trà Vinh.

- Sách tham khảo

+ Lê Thị Bùng (1997), *Tâm lý học ứng xử*, Nxb Giáo dục.

+ Phạm Nguyễn (2006), *Nghệ thuật ứng xử trong công việc*, Nxb Lao động.

+ Harvey Mackay (2010), *Nghệ thuật giao tiếp xã hội*, Nxb Văn hóa thông tin.

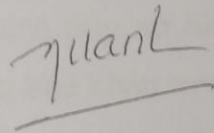
+ Ths. Nguyễn Phương Hoà - Nguyễn Dũng Minh (2006), *Phép xử thế*, Nxb Công an Nhân dân.

+ Nguyễn Ngọc Nam – Nguyễn Công Khanh – Nguyễn Hồng Ngọc, *Nghệ thuật ứng xử và thành công ở mỗi người*, Nxb Thanh Niên.

+ Robert Heller (Nguyễn Thị Thiên Hương – Trần Thị Thu Hà dịch), *Nghệ thuật giảm thiểu Stress*, Nxb Văn hóa thông tin.

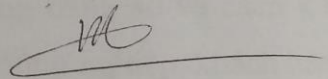
Trà Vinh, ngày ...~~02~~ tháng ...~~12~~ năm 2012

Bộ môn Tâm lý



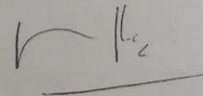
Nguyễn Thị Ngọc Xuân

Giảng viên biên soạn



Phạm Văn Tuấn

Giảng viên phản biện



Huỳnh Kim Như Huệ