**Phụ lục 02:**

**CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**

**Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

**Mã môn học: 420002**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết:14 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 29 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

**I. Vị trí, tính chất của môn học:**

* Vị trí: HK IV
* Tính chất:

**II. Mục tiêu môn học:**

* ***Về kiến thức:***
* Trình bày những kiến thức chung về giao tiếp
* Phân tích một số kỹ năng giao tiếp cơ bản
* Nhận biết cách thức giao tiếp ứng xử với cấp trên, với đồng nghiệp, với khách hàng

***- Về kỹ năng:***

* Vận dụng những kiến thức chung về giao tiếp vào cuộc sống và công việc
* Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản vào cuộc sống và công việc
* Vận dụng những kiến thức giao tiếp ứng xử trong công sở vào công việc

***- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:***

* Ý thức được tầm quan trọng của giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc
* Có ý thức rèn luyện nâng cao các kỹ năng giao tiếp của bản thân

**III. Nội dung môn học:**

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên chương, mục** | **Thời gian (giờ)** |
| **Tổng số** | **Lý thuyết** | **Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập** | **Kiểm tra** |
| 1 | **Bài mở đầu****Chương 1. Những vấn đề chung của giao tiếp**1.1. Khái niệm, quá trình giao tiếp 1.2. Chức năng và vai trò của giao tiếp1.3. Hình thức và phương tiện giao tiếp1.4. Nguyên tắc giao tiếp | 12 | 04 | 08 |  |
| 2 | **Chương 2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản**2.1.Kỹ năng thực hiện các hình thức xã giao trong giao tiếp2.2. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp2.3. Kỹ năng thuyết trình2.4. Kỹ năng lắng nghe2.5. Kỹ năng phản hồi | 21 | 06 | 14 | 1 |
| 3 | **Chương 3. Giao tiếp ứng xử trong các mối quan hệ nơi làm việc**3.1. Giao tiếp ứng xử với cấp trên3.2. Giao tiếp ứng xử với đồng nghiệp3.3. Giao tiếp ứng xử với cấp dưới3.4. Giao tiếp ứng xử với khách hàng | 12 | 04 | 07 | 1 |
| **Cộng** | **45** | **14** | **29** | **2** |

2. Nội dung chi tiết:

**Bài mở đầu. Giới thiệu chung về mục tiêu, nội dung môn học, phương pháp đánh giá**

**Chương1. Những vấn đề chung của giao tiếp (*Thời gian: 12 giờ)***

**1. Mục tiêu**

Trình bày những kiến thức chung về giao tiếp

**2. Nội dung**

1. Khái niệm, quá trình giao tiếp

1.1. Khái niệm giao tiếp

1.2. Quá trình giao tiếp

2. Chức năng và vai trò của giao tiếp

2.1. Chức năng của giao tiếp

2.2. Vai trò của giao tiếp

3. Hình thức và phương tiện giao tiếp

3.1. Hình thức giao tiếp

3.2. Phương tiện giao tiếp

4. Nguyên tắc giao tiếp

**Chương 2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản (*Thời gian: 21 giờ)***

**1. Mục tiêu**

Phân tích một số kỹ năng giao tiếp cơ bản

**2. Nội dung**

2**.**1. Kỹ năng thực hiện các hình thức xã giao trong giao tiếp

2.1.1. Chào hỏi

2.1.2. Bắt tay

2.1.3. Giới thiệu làm quen

2.1.4. Trao tặng danh thiếp

2.1.5. Tặng hoa, tặng quà

2.2. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

2.2.1. Khái niệm ấn tượng ban đầu

2.2.2. Tầm quan trọng của việc tạo ấn tượng ban đầu

2.2.3. Cách tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp

2.3. Kỹ năng thuyết trình

2.3.1. Các công việc cần chuẩn bị cho một bài thuyết trình hiệu quả

2.3.2. Chuẩn bị nội dung bài thuyết trình

2.3.3. Những lưu ý khi sử dụng ngôn ngữ và các yếu tố phi ngôn ngữ trong khi thuyết trình

2.4. Kỹ năng lắng nghe

2.4.1. Khái niệm và tầm quan trọng của lắng nghe trong giao tiếp

2.4.2. Những yếu tố cản trở quá trình lắng nghe

2.4.3. Các biện pháp lắng nghe hiệu quả

2.5. Kỹ năng phản hồi

2.5.1. Khái niệm, tầm quan trọng của phản hồi trong giao tiếp

2.5.2. Kỹ năng đặt câu hỏi

2.5.3. Kỹ năng khen ngợi

2.5.4. Kỹ năng từ chối

**Chương 3. Giao tiếp ứng xử trong các mối quan hệ nơi làm việc (*Thời gian: 12 giờ)***

**1. Mục tiêu**

Vận dụng những kiến thức giao tiếp ứng xử trong công sở vào công việc

**2. Nội dung**

3.1. Giao tiếp ứng xử với cấp trên

3.1.1. Ý nghĩa của việc tạo quan hệ tốt với cấp trên

3.1.2. Nguyên tắc giao tiếp ứng xử với cấp trên

3.1.3. Giao tiếp ứng xử với các kiểu cấp trên thường gặp

3.2. Giao tiếp ứng xử với đồng nghiệp

3.2.1. Ý nghĩa của việc tạo quan hệ tốt với đồng nghiệp

3.2.2. Nguyên tắc giao tiếp ứng xử với đồng nghiệp

3.2.3. Giao tiếp ứng xử với các kiểu đồng nghiệp thường gặp

3.3. Giao tiếp ứng xử với cấp dưới

3.3.1. Ý nghĩa của việc tạo quan hệ tốt với cấp dưới

 3.3.2. Nguyên tắc giao tiếp ứng xử với cấp dưới

3.3.3. Giao tiếp ứng xử với các kiểu cấp dưới thường gặp

3.4. Giao tiếp ứng xử với khách hàng

3.4.1. Khách hàng và tầm quan trọng của khách hàng

3.4.2. Nhu cầu của khác hàng

3.4.3. Những yêu cầu về giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ khách hàng

**IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng lý thuyết, phòng thực hành
2. Trang thiết bị máy móc: máy chiếu, máy vi tính, bảng, phấn...
3. Định mức tiêu hao học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu/sinh viên:
4. Các điều kiện khác:

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

* Về kiến thức:

+ Những kiến thức chung về giao tiếp

+ Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản

+ Cách thức giao tiếp ứng xử với cấp trên, với đồng nghiệp, với khách hàng

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng những kiến thức chung về giao tiếp vào cuộc sống và công việc

+ Vận dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản vào cuộc sống và công việc

+ Vận dụng những kiến thức giao tiếp ứng xử trong công sở vào công việc

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng của giao tiếp trong cuộc sống và trong công việc

+ Có ý thức rèn luyện nâng cao các kỹ năng giao tiếp của bản thân

2. Phương pháp: Tự luận + giải quyết tình huống

**VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Các ngành học tại Trường Đại học Trà Vinh
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
* Đối với giáo viên, giảng viên: Sử dụng linh hoạt và kết hợp các phương pháp dạy học phù hợp với môn học và điều kiện cho phép
* Đối với người học: Thực hiện các yêu cầu của GV, tăng cường tự học

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

***- Sách, giáo trình chính***

1) Phạm Văn Tuân, *Tài liệu giảng dạy môn Kỹ năng giao tiếp*, Tài liệu lưu hành nội bộ, Trường Đại học Trà Vinh.

2) Nguyễn Thị Thúy, *Tài liệu giảng dạy môn Tâm lý ứng xử trong công sở*, Tài liệu lưu hành nội bộ, Trường Đại học Trà Vinh

**- Sách tham khảo**

1) TS. Huỳnh Văn Sơn (chủ biên), *Giáo trình Kỹ năng giao tiếp*, Trường Trung câp Âu Việt, 2012.

2) Nguyễn Ngọc Nam, Nguyễn Hồng Ngọc, Nguyễn Công Khanh (2000), *Ấn tượng trong phút đầu giao tiếp*, NXB Thanh niên.

3) Nguyễn Hoàng (2009), *Nói có hiệu quả trước công chúng*, NXB Lao động.

4) Harvey Mackey (2010), *Nghệ thuật giao tiếp xã hội* – NXB Long An.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):