

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP**



GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC/ MÔ ĐUN: KỸ NĂNG GIAO TIẾP
NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ MẠNG MÁY TÍNH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 323/QĐ-CDĐT ngày 06 tháng 8 năm 2019
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp)

Đồng Tháp, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Như chúng ta đã biết trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước thì công Trong những năm gần đây hội nhập cùng xu thế chung của bối cảnh phát triển chung của nền kinh tế, ngành du lịch được xem là ngành kinh tế mũi nhọn không chỉ ở Việt nam chúng ta mà hầu hết ở các nước trong khu vực và thế giới. Xuất phát từ tính chất đặc thù của ngành “*quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ ở các doanh nghiệp dịch vụ đều thông qua mối quan hệ tiếp xúc trực tiếp giữa người phục vụ và khách hàng*”, trong mối quan hệ này kỹ năng giao tiếp được xem là một trong những kỹ năng quan trọng giúp người phục vụ hoàn thành tốt công tác của mình, bên cạnh đó cũng thông qua kỹ năng giao tiếp tốt giúp khách hàng (đối tượng) thỏa mãn một cách tốt nhất nhu cầu của chuyến đi.

Giao tiếp có trong mọi hoạt động của con người từ đời sống kinh tế, chính trị, xã hội đến tôn giáo tín ngưỡng, ...ở đâu có sự diễn ra các mối quan hệ người – người thì ở đó giao tiếp thể hiện vai trò của mình. Tương tự, đối với môi trường kinh doanh khách sạn du lịch, các mối quan hệ thường xuyên diễn ra, tạo thành những chuỗi quy tắc ứng xử mà bản thân người phục vụ cần rèn luyện và làm chủ được chúng.

Giao tiếp ứng xử tốt không chỉ mang lại lợi ích trong công việc chuyên môn mà còn giúp người học rèn luyện và xây dựng cho mình phong cách giao tiếp ứng xử văn minh và lịch sự trong đời sống thường ngày.

Trên cơ sở bộ chương trình khung của Tổng cục dạy nghề – Bộ LĐTB-XH ban hành áp dụng đào tạo các ngành nghề, chúng tôi tiến hành biên soạn cuốn giáo trình này. Giáo trình “Kỹ năng giao tiếp” có thể giúp những người làm việc trong lĩnh vực khách sạn du lịch nghiên cứu, làm tài liệu tra khảo khi cần thiết và tính hữu ích lớn nhất là phục vụ nghề nghiệp.

Đây là cuốn giáo trình được tác giả nghiên cứu và biên soạn có tính hệ thống từ trước đến nay, tuy nhiên không thể gặp nhiều thiếu sót cần sửa đổi và bổ sung. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý đồng nghiệp và người học để cuốn giáo trình được phục vụ tốt hơn..

....., ngày ... tháng ... năm 202...

Tham gia biên soạn

MỤC LỤC



Chương 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP	7
1. Khái quát chung về giao tiếp.....	7
1.1. Khái niệm giao tiếp	7
1.2. Vai trò của giao tiếp	8
1.3. Các hình thức và phương tiện giao tiếp	9
1.4. Nguyên tắc trong giao tiếp	9
2. Tổ chức thành công cuộc giao tiếp	12
Chương 2: MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP.....	15
1. Kỹ năng giao tiếp	15
1.1. Khái niệm về kỹ năng giao tiếp.....	15
1.2. Phân loại giao tiếp	15
2. Các kỹ năng giao tiếp cơ bản.	17
2.1. Kỹ năng làm quen	17
2.2. Kỹ năng lắng nghe	18
2.3. Kỹ năng đặt câu hỏi trong giao tiếp	24
2.4. Kỹ năng thuyết trình.....	25
2.5. Kỹ năng thuyết phục.....	28
2.6. Kỹ năng giải quyết xung đột	30
Chương 3. VẬN DỤNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP	33
TRONG TÌM KIẾM VIỆC LÀM VÀ TẠI NƠI LÀM VIỆC	33
1. Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm.....	33
1.1. Chuẩn bị tìm kiếm việc làm	33
1.2. Chuẩn bị hồ sơ dự tuyển làm việc.....	33
1.3. Kỹ năng trả lời phỏng vấn khi dự tuyển	34
2. Vận dụng kỹ năng giao tiếp tại nơi làm việc	34
2.1. Giao tiếp với cấp trên.....	34
2.2. Giao tiếp với đồng nghiệp.....	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp

Mã môn học: MH08

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 00 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: Kỹ năng giao tiếp là học phần bắt buộc thuộc khối học phần chung trong chương trình đào tạo trung cấp.

- Tính chất: Kỹ năng giao tiếp là một trong những nội dung quan trọng nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao kỹ năng giao tiếp cho sinh viên.

II. Mục tiêu môn học: Sau khi học xong học phần kỹ năng giao tiếp, người học có khả năng:

- Về kiến thức

+ Định nghĩa được khái niệm giao tiếp; xác định được vai trò của giao tiếp, các hình thức và phương tiện giao tiếp; nêu được các nguyên tắc giao tiếp và ý nghĩa của các nguyên tắc đó trong giao tiếp.

+ Định nghĩa được khái niệm kỹ năng giao tiếp và phân loại được các kỹ năng giao tiếp.

+ Trình bày được một số kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống, cách thức giải quyết các xung đột khi gặp phải và khắc phục những trở ngại trong giao tiếp.

+ Xác định được các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc.

- Về kỹ năng

+ Thực hiện được một số kỹ năng giao tiếp: kỹ năng làm quen, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng nói trước đám đông, kỹ năng giải quyết xung đột và kỹ năng khắc phục khó khăn trong giao tiếp.

+ Vận dụng được các kỹ năng giao tiếp trong gia đình, nhà trường, xã hội, trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Người học có thái độ giao tiếp đúng mực, luôn chủ động và tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong cuộc sống.

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, thảo luận, bài tập	Kiểm tra/ Thi
1	Chương 1: Lý luận chung về kỹ năng giao tiếp 1.1 Khái quát chung về giao tiếp 1.2 Kỹ năng giao tiếp	6	6	0	0
2	Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp 2.1 Kỹ năng làm quen 2.2 Kỹ năng lắng nghe 2.3 Kỹ năng nói trước đám đông 2.4 Kỹ năng giải quyết xung đột	12	10	0	2
3	Chương 3: Vận dụng kỹ năng giao tiếp trong tìm kiếm việc làm và tại nơi làm việc 3.1 Chuẩn bị tìm kiếm việc làm 3.2 Chuẩn bị hồ sơ dự tuyển 3.3 Kỹ năng trả lời phỏng vấn khi dự tuyển 3.4 Vận dụng kỹ năng giao tiếp tại nơi làm việc	12	12	0	0
	Cộng	30	28	0	2

Nội dung của môn học/mô đun:

Chương 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mã môn: MH8-1

1. Khái quát chung về giao tiếp

1.1. Khái niệm giao tiếp

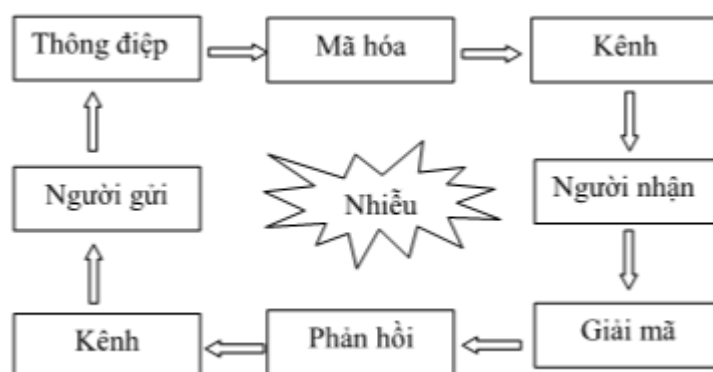
Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.

Giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin vì hoạt động giao tiếp luôn diễn ra hai chiều: truyền thông tin – nhận thông tin – phản hồi. Vai trò của người nhận và người gửi luôn hoán đổi cho nhau.

Để giao tiếp được với nhau, các chủ thể giao tiếp phải sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Ngôn ngữ gồm lời nói, chữ viết; phi ngôn ngữ gồm có cử chỉ, hành động, thái độ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười... Trong giao tiếp, việc sử dụng các yếu tố phi ngôn ngữ đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Thậm chí các yếu tố phi ngôn ngữ còn có khả năng truyền tải những thông tin mà ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết không thể biểu đạt hết. Kết hợp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ sẽ làm tăng hiệu quả cao trong giao tiếp.

Mỗi cuộc giao tiếp đều có những mục đích nhất định. Mục đích ở đây có thể là trao đổi công việc, chia sẻ tình cảm hay giải trí ...

Căn cứ vào khái niệm giao tiếp, chúng ta có thể sơ đồ hóa quá trình giao tiếp như sau:



Hình 01. Mô hình giao tiếp

Sơ đồ trên cho thấy, giao tiếp là một quá trình trao đổi thông tin hai chiều. Cả người truyền thông điệp và người nhận thông điệp đều là chủ thể tích cực, luôn đổi vai cho nhau.

- Người gửi là người khởi động hoạt động giao tiếp và sau đó là người nhận thông tin phản hồi.
- Nội dung thông điệp có thể là những thông báo của một việc nào đó, những quan điểm, sở thích, nhu cầu, tâm trạng, tình cảm hoặc những nhận xét, đánh giá...
- Mã hóa là quá trình biểu đạt ý nghĩ sang lời nói, chữ viết hay các dấu hiệu, kí hiệu, các phương tiện phi ngôn ngữ khác. Kết quả của quá trình này là thông điệp được tạo thành (ý nghĩ được mã hóa).
- Kênh truyền tải thông tin: việc lựa chọn kênh truyền tải thông tin hết sức quan trọng, nó quyết định tới việc thông tin có được truyền tải chính xác hay không. Kênh thông tin bao gồm: Kênh thông tin qua chữ viết; Kênh thông tin qua lời nói; Kênh thông tin qua hình ảnh. Tùy hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp mà lựa chọn kênh truyền tải thông tin phù hợp.
- Người nhận là người tiếp nhận thông điệp đồng thời người nhận cũng là người giải mã thông điệp của người gửi và có thể phản hồi lại bằng nhiều cách khác nhau. Cả bên truyền và nhận thông điệp cần có những hiểu biết nhất định với nhau để quá trình truyền tin đạt hiệu quả, chuẩn xác.
- Sự phản hồi là một khâu quan trọng trong quá trình truyền thông, người nhận phát tín hiệu trả lời người đã gửi đi bản thông điệp, báo cho người phát biết thông điệp đã được tiếp nhận và được hiểu như thế nào. Trên cơ sở đó, người phát có thể điều chỉnh và truyền tiếp những thông điệp cần thiết khác.
- Quá trình truyền tải thông tin có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố được gọi là “nhiều”. Đó là những tác động từ môi trường hoặc chính bản thân người phát, nhận thông tin. Hay do quá trình mã hóa thông tin bị lỗi... Các yếu tố này có thể tạo thuận lợi hoặc gây cản trở đến quá trình giao tiếp.

1.2. Vai trò của giao tiếp

1.2.1. *Giao tiếp là điều kiện cho sự tồn tại và phát triển của con người*

Xã hội loài người không thể phát triển được nếu thiếu hoạt động giao tiếp. Thông qua hoạt động giao tiếp, con người chia sẻ cho nhau những kinh nghiệm sống, sản xuất... giúp cho sự hiểu biết của con người ngày càng phong phú.

1.2.2. *Giao tiếp là phương tiện để con người chia sẻ thông tin, tình cảm*

Con người luôn có nhu cầu được chia sẻ những thông tin, bày tỏ tình cảm. Để thực hiện được điều đó, không có cách nào khác là con người phải nhờ đến phương tiện giao tiếp. Giao tiếp giúp con người có thể chia sẻ bất cứ thông tin nào và bày tỏ tình cảm ra sao.

1.2.3. *Giao tiếp là môi trường con người hoàn thiện nhân cách*

Về bản chất, con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội. Nhờ có giao tiếp mà mỗi con người có thể tham gia vào các mối quan hệ xã hội, gia nhập vào cộng đồng, phản ánh các quan hệ xã hội, kinh nghiệm và chuyển chúng thành tài sản của

riêng mình, từ đó nhận thức được bản thân mình và thể hiện thái độ, hành động cho phù hợp.

1.3. Các hình thức và phương tiện giao tiếp

1.3.1. Rào cản chủ quan

Rào cản chủ quan là những rào cản xuất phát từ chính chủ thể giao tiếp, bao gồm:

- Thiếu tự tin: là yếu tố chủ quan đầu tiên ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp. thiếu tự tin dẫn đến không thể chủ động tham gia vào quá trình giao tiếp, làm cho quá trình giao tiếp trở lên gượng ép và khó khăn... Đó là rào cản lớn cho thành công.
- Trình độ nhận thức khác nhau: Trình độ nhận thức của mỗi đối tượng khác nhau có khả năng ảnh hưởng rất lớn đến quá trình giao tiếp. Với mỗi hoàn cảnh khác nhau, trình độ khác nhau, quan điểm sống khác nhau sẽ mang đến những nhận thức khác nhau về cùng một vấn đề, có thể dẫn đến những xung đột trong quá trình giao tiếp.
- Cảm xúc tiêu cực: Trong giao tiếp một số trạng thái tình cảm như: tức giận, yêu thương, sợ hãi... thường gây ra tình trạng méo mó, sai lệch thông tin và dẫn đến những hiểu lầm đáng tiếc.
- Tâm sinh lý không tốt: Có thể tác động tiêu cực đến quá trình giao tiếp: mệt mỏi, căng thẳng, ốm đau, no, đói, nóng, lạnh...

Ngoài ra còn một số yếu tố như nội dung giao tiếp không phù hợp, cách trình bày không thu hút hay ngoại hình không ưa nhìn. Để giao tiếp thành công cần khắc phục những rào cản như vậy.

1.3.2. Rào cản khách quan

Rào cản khách quan là những yếu tố tác động từ bên ngoài đến quá trình giao tiếp như: môi trường, văn hóa, bất đồng ngôn ngữ...

- Yếu tố môi trường bao gồm: tiếng ồn, khói bụi, nóng, lạnh, không gian và thời gian truyền đạt thông tin, các phương tiện và cách thức truyền đạt.
- Bất đồng về ngôn ngữ: mỗi dân tộc, quốc gia khác nhau thường sử dụng những ngôn ngữ khác nhau.
- Sự khác biệt về văn hóa: khác biệt về ngôn ngữ, tôn giáo, giá trị thái độ, phong tục tập quán và cách ứng xử...

Ngoài ra các yếu tố như thiếu quan tâm, hứng thú, lòng tin, thái độ không hợp tác của cả hai phía cũng sẽ gây ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp

1.4. Nguyên tắc trong giao tiếp

1.4.1. Khái niệm nguyên tắc giao tiếp

Nguyên tắc giao tiếp là hệ thống những quy tắc giao tiếp ứng xử được xã hội

thừa nhận là chuẩn mực và con người cần phải tuân theo.

1.4.2. Các nguyên tắc trong giao tiếp

Nguyên tắc tôn trọng đối tượng giao tiếp

Tôn trọng đối tượng giao tiếp là tôn trọng phẩm giá, tâm tư nguyện vọng và những khác biệt về văn hóa của nhau. Tôn trọng người khác chính là tôn trọng mình. Tôn trọng tuổi tác, địa vị xã hội, giới tính, nhân cách... Để làm được điều đó, cần lưu ý một số điểm sau:

- Khi đến giao tiếp chúng ta phải tìm hiểu tâm lý đối tượng
- Không áp đặt, bắt mọi người phải theo khuôn mẫu cứng nhắc
- Giữ thể diện cho người cùng giao tiếp
- Sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ phải đảm bảo tính văn hóa
- Thái độ lịch sự, khiêm tốn khi giao tiếp

Nguyên tắc tôn trọng giá trị văn hóa

Mỗi vùng miền, quốc gia có các giá trị văn hóa khác nhau đòi hỏi được tôn trọng và gìn giữ. Một người giao tiếp có văn hóa là người am hiểu các giá trị văn hóa của mỗi vùng miền khác nhau để đưa ra cách ứng xử phù hợp.

Yêu cầu: ứng xử giao tiếp phải mang tính dân tộc và phản ánh truyền thống tốt đẹp của người Việt Nam cũng như tác phong, thái độ cởi mở, tế nhị và chu đáo hiếu khách, lịch sự và nghiêm túc... Đó cũng chính là những chuẩn mực giao tiếp của nền hành chính hiện đại.

Nguyên tắc thiện chí trong giao tiếp

Thiện chí trong giao tiếp là sự tin tưởng ở đối tượng giao tiếp, luôn nghĩ tốt về họ; dành những tình cảm tốt đẹp và đem lại niềm vui cho đối tượng giao tiếp, luôn động viên, khuyến khích họ làm việc tốt.

Yêu cầu: phải biết đặt lợi ích của đối tượng giao tiếp lên trên lợi ích bản thân, không tính toán thiệt hơn, suy bì với thành công hay chế giễu sự thất bại của người khác, công bằng trong nhận xét, đánh giá, có sự khuyến khích động viên, hướng tới cái thiện và hành thiện.

Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp

Chủ thể giao tiếp cần biết cách đặt bản thân mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để biết được tâm tư, tình cảm, thái độ của họ.

Yêu cầu: phải có kỹ năng chia sẻ.

Những nguyên tắc trong giao tiếp trên nhằm mục đích nâng cao hiệu quả trong quá trình giao tiếp, cần vận dụng linh hoạt, phụ thuộc vào năng lực và phẩm chất của mỗi người.