

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

NGÀNH: KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBL ngày tháng năm
của Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

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

Giao tiếp là hoạt động mang tính quy luật của con người. Qua giao tiếp con người tăng khả năng nhận thức và tăng hiểu biết lẫn nhau. Nhờ đó, tâm lý, ý thức con người cũng được phát triển.

Giáo trình Kỹ năng giao tiếp được biên soạn theo chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp nghề của Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc. Môn học sẽ cung cấp những kiến thức cơ bản, nền tảng về kỹ năng giao tiếp cần thiết cho học sinh để sau này ứng dụng trong thực tế nghề nghiệp của mình.

Nhằm tạo điều kiện cho người học có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn. Nhóm người dạy chúng tôi đề xuất và biên soạn ***Giáo trình Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*** dành riêng cho người học trình độ trung cấp.

Nội dung của giáo trình bao gồm các Chương sau:

Chương 1: Quá trình giao tiếp

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

Chương 5: Giao tiếp nơi công sở

Chương 6: Kỹ năng thuyết trình

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Trần Trung Hiếu
2. ThS. Phạm Hoài Diễm
3. ThS. Trần Thị Ngọc Lan
4. ThS. Nguyễn Thị Hồng Ngọc
5. Th.S. Bùi Thị Yên

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN.....	2
LỜI GIỚI THIỆU	3
MỤC LỤC.....	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC.....	5
CHƯƠNG 1: QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP.....	11
CHƯƠNG 2. NHỮNG YẾU TỐ TÂM LÝ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP	19
CHƯƠNG 3. NHẬN DIỆN BẢN THÂN TRONG GIAO TIẾP.....	23
CHƯƠNG 4: CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN.....	28
CHƯƠNG 5: GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ.....	34
CHƯƠNG 6: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH.....	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	48

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH

2. Mã môn học: MH21

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

3.2. Tính chất: Môn học Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh 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 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.

– **3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học:** môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành **Kế toán doanh nghiệp**. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức thuộc lĩnh vực **KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH**: Nhận diện được 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.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- + A1: Nhận diện được 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.
- + A2: Đánh giá được các yếu tố tâm lý, văn hóa chi phối đến tiến trình giao tiếp hiệu quả.

4.2. Về kỹ năng:

- + B1: Áp dụng kỹ năng giao tiếp trong khi làm việc với đồng nghiệp và khách hàng.
- + B2: Thực hiện các kỹ năng thuyết trình, báo cáo trong công việc. - Về kỹ năng

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + C1: Rèn luyện tính chủ động và tự tin trong giao tiếp.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ Thực tập/Thí nghiệm/Bài tập/Thảo luận	Kiểm tra
I	Các môn học chung	13	255	106	134	15
MH 01	Giáo dục Chính trị	2	30	15	13	2
MH 02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH 03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH 04	Giáo dục quốc phòng - An ninh	2	45	21	21	3
MH 05	Tin học	2	45	15	29	1
MH 06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	60	1440	405	980	55
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	15	300	155	127	18
MH 07	Quản trị văn phòng	2	45	25	17	3
MH 08	Soạn thảo văn bản	2	45	25	17	3
MH 09	Kinh tế vi mô	2	45	25	17	3
MH 10	Lý thuyết tài chính tiền tệ	3	45	30	12	3
MH 11	Nguyên lý thống kê	2	45	20	23	2
MH 12	Nguyên lý kế toán	4	75	30	41	4

II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	33	915	164	725	26
MĐ 13	Kế toán doanh nghiệp 1	5	90	45	40	5
MĐ 14	Kế toán doanh nghiệp 2	4	90	25	60	5
MH 15	Thuế	2	45	20	23	2
MĐ 16	Kế toán quản trị	3	60	25	32	3
MĐ 17	Tin học kế toán excel	4	90	29	57	4
MĐ 18	Tin học kế toán phần mềm	3	60	20	37	3
MH 19	Thực hành lập chứng từ và ghi sổ kế toán	4	120	-	116	4
MĐ 20	Thực tập tốt nghiệp	8	360	-	360	-
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	10	225	86	128	11
MH 21	Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh	1	30	10	18	2
MH 22	Marketing	2	45	20	23	2
MĐ 23	Kế toán thương mại dịch vụ	2	45	18	25	2
MĐ 24	Kế toán hành chính sự nghiệp	2	45	18	25	2
MĐ 25	Kế toán thuế	3	60	20	37	3
TỔNG CỘNG		75	71	1695	511	1114

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Phòng lý thuyết theo tiêu chuẩn.

6.2. Trang thiết bị dạy học: Phòng máy vi tính, bảng, phấn, tô vít.

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2 B1, B2 C1	1	Sau ... giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, B1, C1	2	Sau... giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	A1, A2 B1, B2	1	Sau... giờ

			C1		
--	--	--	----	--	--

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo niên chế.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Cao đẳng kế toán doanh nghiệp

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

....

TaiLieu.vn