

TRƯỜNG ĐH KHXH&NV

KHOA VĂN HÓA HỌC

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC
VĂN HÓA GIAO TIẾP

1. Thông tin chung về môn học:

- Tên môn học:

tên tiếng Việt: **VĂN HÓA GIAO TIẾP & KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

tên tiếng Anh/tiếng khác (nếu có): **The Communicative Culture**

- Mã môn học: **QTE111**

- Môn học thuộc khối kiến thức:

Đại cương ☐		Chuyên nghiệp ☐			
Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐	Cơ sở ngành ☐		Chuyên ngành ☐	
		Bắt buộc ☒	Tự chọn ☐	Bắt buộc ☐	Tự chọn ☐

- Giảng viên phụ trách môn học (có thể dùng bảng hoặc không)

Họ và tên: Lê Thị Ngọc Diệp	Học hàm, học vị: Tiến sĩ
Địa chỉ cơ quan: 12 ĐTH, Quận 1	Điện thoại liên hệ: 0909 252519
Email:ltndiep8@gmail.com	Trang web: http://vanhoahoc.hcmussh.edu.vn/

2. Số tín chỉ: 02

3. Trình độ: dành cho sinh viên năm thứ 1

4. Phân bố thời gian: 30 tiết (1 TC = 15 tiết lý thuyết hoặc 30 tiết thực hành)

- Lý thuyết: 15 tiết

- Thực hành: 10 tiết

- Thảo luận/Thuyết trình nhóm: 5 tiết

- Các hoạt động khác: (bài tập, trò chơi, đố vui, diễn kịch, xem phim, ...): 5 tiết

- Tự học: 30 tiết

5. Điều kiện tiên quyết:

- Môn học tiên quyết: đã học xong các học phần thuộc khối kiến thức giáo dục đại cương

- Các yêu cầu khác về kiến thức, kỹ năng: đã được trang bị các kỹ năng cơ bản về tổ chức, quản lý

6. Mô tả văn tắt nội dung môn học:

Trên cơ sở những lý luận khái quát về giao tiếp và văn hóa giao tiếp, đi sâu vào những nguyên tắc chung cũng như những kỹ năng cơ bản để giao tiếp có hiệu quả, tiến tới phân tích văn hóa giao tiếp từ bản sắc, tâm lý, tính cách dân tộc và các mối quan hệ trong những bối cảnh môi trường cụ thể như giao tiếp cá nhân, giao tiếp công sở, giao tiếp kinh doanh, giao tiếp sư phạm, giao tiếp truyền thông...

7. Mục tiêu và kết quả dự kiến của môn học:

+ Cung cấp kiến thức lý luận về giao tiếp, kỹ năng giao tiếp và văn hóa giao tiếp đồng thời trang bị những nguyên tắc, kỹ năng giúp giao tiếp hiệu quả trong cuộc sống.

+ Giúp sinh viên phân tích và nhận diện tầm quan trọng của văn hoá trong giao tiếp, thay đổi quan niệm về giao tiếp đặc biệt trong bối cảnh đa văn hoá, hội nhập văn hoá trong giai đoạn hiện nay.

+ Tiếp cận với kỹ năng giao tiếp của một số nền văn hoá khác để tiến hành các hoạt động giao tiếp có hiệu quả hơn trong công việc.

- Kết quả dự kiến/chuẩn đầu ra của môn học: Sau khi hoàn tất môn học, sinh viên có thể:

** Về kiến thức:*

Sinh viên nắm bắt được kỹ năng và đặc trưng của giao tiếp trong văn hoá, qua đó vận dụng những kỹ năng trong công việc quản lý; Phân tích tính chất và sự phong phú của giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

** Về kỹ năng:*

- Nắm được những kỹ năng cơ bản để tiến hành hoạt động giao tiếp hàng ngày và giao tiếp trong hành chính.

- Phân tích và chọn lựa phương cách ứng xử tùy theo tính cách con người, ngữ cảnh, từng nền văn hoá.

** Về thái độ:*

Sinh viên nắm vững về kỹ năng giao tiếp sẽ chủ động tích cực tham gia vào công cuộc đổi mới đất nước, góp phần cải cách hành chính, xây dựng một nền hành chính công thân thiện, cởi mở.

8. Quan hệ chuẩn đầu ra, giảng dạy và đánh giá:

<i>STT</i>	<i>Kết quả dự kiến/Chuẩn đầu ra của môn học</i>	<i>Các hoạt động dạy và học</i>	<i>Kiểm tra, đánh giá sinh viên</i>
1	Trình bày được những lý luận cơ bản về lý thuyết giao tiếp, văn hóa giao tiếp và kỹ năng giao tiếp	1. Giảng dạy: chủ yếu giảng dạy theo phương pháp phát huy tích tích cực của người học với từng phương pháp cụ thể thích ứng với nội dung từng phần	Thái độ và chất lượng tham gia của sinh viên, phát huy tích tích cực của người học
2	Phân tích những yếu tố tâm lý, rào cản tác động đến quá trình giao tiếp, đưa ra biện pháp khắc phục	2. Thảo luận: Sinh viên thuyết trình, tranh luận có sự hướng dẫn và kết luận của giảng viên	Chất lượng chuẩn bị bài, khả năng trình bày và tranh luận
3	Áp dụng thực hành giao tiếp trong cuộc sống nói chung và trong cơ quan, công sở nói riêng.	3. Tự học: Tự học theo nhóm/ cá nhân tự nghiên cứu theo định hướng của giảng viên	Khả năng nghiên cứu độc lập, vận dụng kiến thức vào thực tiễn
4	Vận dụng một cách sáng tạo kiến thức của môn học góp phần vào việc giải quyết những vấn đề thực tiễn, xây dựng văn hoá công sở ở địa phương và đơn vị	SV thuyết trình Thảo luận nhóm	Kiểm tra giữa kỳ Kiểm tra cuối kỳ

	Đạt được kỹ năng: làm việc nhóm, tổ chức, ứng xử, viết kịch bản, quay phim		
--	--	--	--

*Ghi chú:

- Bảng dưới đây áp dụng đối với các chương trình đào tạo tham gia đánh giá theo Bộ tiêu chuẩn AUN-QA hoặc khuyến khích đối với các môn học chuyên ngành
- PLO viết tắt của thuật ngữ tiếng Anh “Program Learning Outcomes” (Kết quả học tập của chương trình đào tạo)

STT	Kết quả dự kiến/Chuẩn đầu ra của môn học	Các hoạt động dạy và học	Kiểm tra, đánh giá sinh viên	Kết quả học tập của chương trình đào tạo (dự kiến)		
				Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
1	Trình bày được những lý luận cơ bản về lý thuyết giao tiếp, văn hóa giao tiếp và kỹ năng giao tiếp	1. Giảng dạy: chủ yếu giảng dạy theo phương pháp phát huy tích cực của người học với từng phương pháp cụ thể thích ứng với nội dung từng phần	Kỹ năng trình bày Ý kiến hỏi đáp Kiểm tra giữa kỳ	Nắm được lý luận chung về văn hoá giao tiếp, đặc trưng, phân loại	- Kỹ năng trình bày - Kỹ năng hỏi đáp	Phát huy tính tích cực của người học
2	Những yếu tố tâm lý, rào cản tác động đến quá trình giao tiếp, đưa ra biện pháp khắc phục	2. Thảo luận: Sinh viên thuyết trình, tranh luận có sự hướng dẫn và kết luận của giảng viên	Chất lượng chuẩn bị bài, khả năng trình bày và tranh luận	Phân tích được yếu tố tâm lý, rào cản quan trọng tác động đến quá trình giao tiếp	- Kỹ năng phân tích, giải quyết vấn đề - Kỹ năng trình bày - Kỹ năng tranh luận, phản biện	Phát huy tính tích cực của người học
3	Áp dụng thực hành giao tiếp trong cuộc sống nói chung và trong cơ quan, công sở nói riêng.	3. Tự học: Tự học theo nhóm/ cá nhân tự nghiên cứu theo định hướng của giảng	Khả năng nghiên cứu độc lập, vận dụng kiến thức vào thực tiễn	Áp dụng lý thuyết vào thực tiễn	- Kỹ năng thực hành	Tự học, tự nghiên cứu độc lập

		viên				
4	Vận dụng một cách sáng tạo kiến thức của môn học góp phần vào việc giải quyết những vấn đề thực tiễn, xây dựng văn hoá công sở ở địa phương và đơn vị Đạt được kỹ năng: làm việc nhóm, tổ chức, ứng xử, viết kịch bản, quay phim	SV thuyết trình Thảo luận nhóm	Kiểm tra giữa kỳ Kiểm tra cuối kỳ	Sinh viên nắm bắt được kỹ năng và đặc trưng của giao tiếp trong văn hoá, qua đó vận dụng những kỹ năng trong công việc quản lý; Phân tích tính chất và sự phong phú của giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.	Có kỹ năng cơ bản để tiến hành hoạt động giao tiếp hàng ngày và giao tiếp hành chính. - Phân tích và chọn lựa phương cách ứng xử tùy theo tính cách con người, ngữ cảnh, từng nền văn hoá.	Chủ động tích cực tham gia vào công cuộc đổi mới đất nước, góp phần cải cách hành chính, xây dựng một nền hành chính công thân thiện, cởi mở.

9. Tài liệu phục vụ môn học:

- Tài liệu/giáo trình chính

1. Mai Hữu Khuê - chủ biên (1977), *Kỹ năng giao tiếp trong hành chính*, Nxb. Lao động, Hà Nội.

2. *Kỹ năng giao tiếp trong quản lý hành chính nhà nước* (2008), Nhà xuất bản khoa học kỹ thuật, Hà Nội.

3. Thái Trí Dũng (2005), *Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, Nxb. Thống kê, Hà Nội

4. *Giao tiếp trong quản lý để tránh những lỗi giao tiếp hàng ngày* (2004), Nxb Trẻ, TP. HCM.

- **Tài liệu tham khảo/bổ sung**

5. Nguyễn Văn Lê (1992), *Bài giảng tâm lý học. Vấn đề giao tiếp*, NXB Giáo dục, Hà Nội

6. Nguyễn Văn Lê (1996), *Giao tiếp bằng ngôn ngữ*, NXB. Trẻ, Tp. HCM. Qui tắc giao tiếp xã hội : giao tiếp bằng ngôn ngữ / Nguyễn Văn Lê. - Tp. Hồ Chí Minh : Trẻ, 1997. - 119 tr.

7. Nguyễn Văn Lê (1996), *Giao tiếp phi ngôn ngữ*, NXB. Trẻ, Tp. HCM.

8. Trần Ngọc Thêm (1999), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội

9. Nguyễn Văn Dính, Nguyễn Văn Mạnh (1995), *Tâm lý và nghệ thuật ứng xử trong kinh doanh du lịch*. NXB. Thống kê, Hà Nội Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch". - H. : Đại học Kinh tế Quốc dân, 2009. - 271 Tr. - 21 cm.

10. Nguyễn Thị Oanh (1993), *Tâm lý truyền thông và giao tiếp*, ĐH Mở Bán công Tp. HCM

- **Trang Web/CDs tham khảo:** Camera Công sở

10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

Thời điểm đánh giá	Tiêu chí đánh giá/ Hình thức đánh giá	Phần trăm	Loại điểm	% kết quả sau cùng
Giữa kỳ + Hàng ngày + Sau mỗi tuần	Thuyết trình/ thực hiện tiểu phẩm/ Game Show + chuyên cần, phát biểu + Bài tập thu hoạch	30%	Điểm tích lũy giữa kỳ	30%
Cuối kỳ	Tiểu luận	70%	Điểm tích lũy cuối kỳ	70%
Tổng:				100% (10/10)

Thang điểm 10, điểm đạt tối thiểu: 5/10

- Xếp loại đánh giá (GV tự xây dựng)
- Hướng dẫn hình thức, nội dung, thời lượng và tiêu chí chấm điểm (GV tự xây dựng)
- Hướng dẫn về rubrics chấm điểm (GV tự xây dựng tùy đặc thù môn học/ngành học)

11. Yêu cầu/Quy định đối với sinh viên

11.1. Nhiệm vụ của sinh viên

- Dự lớp: đủ số tiết theo Quy định
- Thảo luận: tích cực nêu câu hỏi, ý kiến phản biện và nhận xét
- Thuyết trình và làm bản thu hoạch, báo cáo theo yêu cầu

11.2. Quy định về thi cử, học vụ

- Không có kiểm tra bù giữa kỳ và cuối kỳ
- Nộp tiêu luận trễ trong vòng 1 tuần sẽ bị trừ 20% số điểm
- Trường hợp đạo văn, không trích dẫn nguồn sẽ bị 0 điểm
- Kiểm tra giữa học kỳ: đạt yêu cầu trở lên
- Thi cuối học kỳ: đạt yêu cầu trở lên

11.3. Quy định về lịch tiếp SV ngoài giờ và liên hệ trợ giảng (nếu có)

- Trao đổi trực tiếp qua email hoặc gặp tại văn phòng khoa

12. Nội dung chi tiết môn học:

Chương I. Những vấn đề cơ bản về văn hóa giao tiếp (5 tiết)

- 1.1. Khái niệm về giao tiếp, văn hóa giao tiếp
- 1.2. Bản chất, chức năng của quá trình giao tiếp
- 1.3. Các phương tiện giao tiếp
- 1.4. Các loại hình giao tiếp
- 1.5. Rào cản trong giao tiếp

Chương II: Văn hóa giao tiếp với những nguyên tắc giao tiếp hiệu quả (5 tiết)

- 2.1. Giao tiếp hiệu quả phụ thuộc vào hiệu quả truyền thông
- 2.2. Giao tiếp hiệu quả bắt đầu từ cái bên ngoài
- 2.3. Giao tiếp hiệu quả hướng đến sự bình đẳng
- 2.4. Giao tiếp hiệu quả dựa trên quy ước xã hội

2.5. Giao tiếp hiệu quả hướng đến đáp ứng lợi ích cả hai bên

Chương III: Văn hóa giao tiếp qua những kỹ năng cơ bản (5 tiết)

3.1. Nghệ thuật lắng nghe

3.2. Nghệ thuật diễn thuyết

3.3. Nghệ thuật đàm phán

Chương IV: Văn hóa giao tiếp với bản sắc văn hóa, tính cách dân tộc (5 tiết)

4.1. Đặc điểm văn hóa giao tiếp Việt Nam truyền thống

4.2. Giao tiếp liên văn hóa trong thời đại hội nhập và toàn cầu hóa

Chương V: Kỹ năng giao tiếp trong những quan hệ, những môi trường cụ thể (10 tiết)

5.1. Kỹ năng giao tiếp trong những quan hệ cá nhân, riêng tư

5.2. Kỹ năng giao tiếp công sở

5.3. Kỹ năng giao tiếp kinh doanh

5.4. Kỹ năng giao tiếp sư phạm

5.5. Kỹ năng giao tiếp truyền thông

13. Kế hoạch giảng dạy và học tập cụ thể:

Buổi/ Tuần	Số tiết trên lớp	Nội dung bài học	Hoạt động dạy và học Hoặc Nhiệm vụ của SV	Tài liệu cần đọc (mô tả chi tiết)
1	5	Chương I. Những vấn đề cơ bản về giao tiếp	Hoạt động chủ đạo: <i>Sử dụng phương pháp phát vấn – Rút kiến thức</i> - Trên lớp: + Sinh viên phát biểu cá nhân theo gợi ý của giảng viên + Giảng viên lý giải những vấn đề cần thiết và xác định quan điểm của mình về vấn đề đó	- Giáo trình - Tài liệu do giảng viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm
2	5	Chương II: Văn hóa giao tiếp với những nguyên tắc giao tiếp	Hoạt động chủ đạo: <i>Sử dụng phương pháp</i>	- Giáo trình - Tài liệu do giảng

		hiệu quả	viết giấy – Khái quát kiến thức - Trước khi lên lớp: Sinh viên viên chuẩn bị bài theo hướng dẫn của giảng viên - Trên lớp: + Đại diện từng nhóm sinh viên trình bày kiến thức mà nhóm mình đã khái quát + Giảng viên bình luận thêm khi cần và chốt nội dung chính cần làm rõ	viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm - Các nhóm chuẩn bị đề tài thảo luận theo hướng dẫn của GV
3	5	Chương III: Văn hóa giao tiếp qua những kỹ năng cơ bản	Hoạt động chủ đạo: <i>Sử dụng phương pháp Thuyết trình – Tổng hợp kiến thức</i> Trước khi lên lớp: Sinh viên chuẩn bị bài theo hướng dẫn của giảng viên	- Giáo trình - Tài liệu do giảng viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm
4	5	Chương IV: Văn hóa giao tiếp với bản sắc văn hóa, tính cách dân tộc	Hoạt động chủ đạo: <i>Sử dụng phương pháp Tham luận – Khám phá kiến thức</i> Trước khi lên lớp: Sinh viên chuẩn bị bài tham luận theo hướng dẫn của giảng viên	- Giáo trình - Tài liệu do giảng viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm
5	5	Chương V: Kỹ năng giao tiếp trong những quan hệ, những	Hoạt động chủ đạo: <i>Sử dụng phương pháp</i>	- Giáo trình - Tài liệu do giảng

		môi trường cụ thể	viết giấy – Khái quát kiến thức - Trước khi lên lớp: Sinh viên viên chuẩn bị bài theo hướng dẫn của giảng viên - Trên lớp: + Đại diện từng nhóm sinh viên trình bày kiến thức mà nhóm mình đã khái quát + Giảng viên bình luận thêm khi cần và chốt nội dung chính cần làm rõ	viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm - Các nhóm chuẩn bị đề tài thảo luận theo hướng dẫn của GV
6	5	Chương V: Kỹ năng giao tiếp trong những quan hệ, những môi trường cụ thể (tt)	Hoạt động chủ đạo: Sử dụng phương pháp Thuyết trình – Tổng hợp kiến thức Trước khi lên lớp: Sinh viên chuẩn bị bài theo hướng dẫn của giảng viên	- Giáo trình - Tài liệu do giảng viên giới thiệu theo kế hoạch giảng dạy - Tài liệu sinh viên tham khảo thêm

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 3 năm 2019

Trưởng Khoa

Trưởng Bộ môn

Người biên soạn

TS. Bùi Hải Đăng

TS. Bùi Hải Đăng

TS. Lê Thị Ngọc Diệp