

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**1. Thông tin chung về học phần**

- Tên học phần: **ỨNG XỬ TRONG QUAN HỆ CÔNG CHỨNG**
- Mã số học phần: 1722352
- Số tín chỉ học phần: 02 tín chỉ
- Thuộc chương trình đào tạo của bậc, ngành: Đại học, Quan hệ Quốc tế
- Số tiết học phần :
 - Nghe giảng lý thuyết : 14 tiết
 - Làm bài tại lớp : 02 tiết
 - Hoạt động theo nhóm : 14 tiết
 - Tự học : 60 giờ
- Đơn vị phụ trách học phần: **Khoa Quan hệ Quốc tế**

2. Học phần trước:**3. Mục tiêu của học phần:**

Giới thiệu cho sinh viên khái niệm, đặc trưng và các nguyên tắc cơ bản của hoạt động giao tiếp và văn hóa ứng xử; giúp sinh viên nhận diện vai trò quan trọng của giao tiếp và văn hóa ứng xử trong môi trường, hoàn cảnh khác nhau; đồng thời trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các loại hình giao tiếp trong môi trường công sở và môi trường đa văn hóa; đồng thời ứng dụng một cách hiệu quả các nguyên lý giao tiếp trong cuộc sống và hoạt động nghề nghiệp.

4. Chuẩn đầu ra:

	Nội dung	Đáp ứng CĐR CTĐT
4.1.Kiến thức	4.1.1. Nắm rõ các vấn đề chung về giao tiếp, các kỹ năng và loại hình giao tiếp khác nhau.	K1, K2
	4.1.2. Nắm vững các kiến thức về giao tiếp - ứng xử trong môi trường công sở.	K1, K2
	4.1.3. Phân loại và đánh giá các hình thức giao tiếp, nhận diện được các nguyên nhân thất bại trong giao tiếp	K4, K5

	4.1.4. Xây dựng các nguyên tắc ứng xử phù hợp với các tình huống giao tiếp khác nhau ứng dụng trong nghề truyền thông và quan hệ quốc tế	K6
4.2.Kỹ năng	4.2.1. Rèn luyện các kỹ năng giao tế - lễ nghĩa	S1, S2
	4.2.2.Vận dụng linh hoạt các nguyên lý giao tiếp - ứng xử trong giải quyết vấn đề, ra quyết định, thương lượng đàm phán và xử lý các bất đồng trong công sở, trong giao dịch, trong hoạt động truyền thông, quan hệ chính quyền.	S4, S5
4.3.Thái độ	4.3.1. Nhận thức tầm quan trọng của giao tế, ứng xử trong hoạt động nghề nghiệp và cuộc sống	A1, A2
	4.3.2. Rèn luyện thói quen giao tiếp, ứng xử linh hoạt, phù hợp với các giá trị chung của công đồng và xã hội	A3
	4.3.3. Xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, tự tin và chủ động trong hoạt động nghề nghiệp và học tập	A5

5. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Nội dung môn học gồm những kiến thức cơ bản về kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong các môi trường văn hóa khác nhau; cấu trúc và cơ sở tâm lý - xã hội của hoạt động giao tiếp; giới thiệu cho sinh viên các nguyên lý giao tiếp và ứng dụng hiệu quả kỹ năng giao tế - ứng xử trong môi trường công sở và trong cuộc sống.

6. Nội dung và lịch trình giảng dạy:

Buổi/ Tiết	Nội dung	Hoạt động của giảng viên	Hoạt động của sinh viên	Giáo trình chính	Tài liệu tham khảo	Ghi chú
1 + 2	Giới thiệu tổng quan môn học Khái quát chung về giao tiếp: 1. Khái niệm và đặc điểm của giao tiếp 2. Chức năng	Giới thiệu chương trình học, quy định lớp học Thuyết giảng Đặt câu hỏi	Nghe, ghi chú Chia nhóm Đặt câu hỏi Thảo luận		TL 2, trang 7 – 21 TL 2, trang 91 - 155	Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.3.1

	<p>của giao tiếp</p> <p>3. Các loại hình giao tiếp cơ bản</p> <p>4. Các kỹ năng giao tiếp</p>					
3 + 4 + 5	Ứng xử với báo chí	Thuyết giảng Đặt câu hỏi	Nghe, ghi chú Thảo luận nhóm Trả lời câu hỏi	TL 1, trang 231 - 246	TL 2, trang 170 - 172	Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.3.1
	Thảo luận các tình huống trong ứng xử với giới báo chí	Đặt câu hỏi Nhật xét	Phân tích các tình huống Thảo luận			Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1, 4.3.2
6 + 7 + 8 + 9	Ứng xử nội bộ: - Cấp trên - Cấp dưới - Đồng nghiệp	Thuyết giảng Đặt câu hỏi	Nghe, ghi chú Thảo luận nhóm Trả lời câu hỏi	TL 1, trang 246 – 260	TL 2, trang 156 - 167	Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.3.1
	Thảo luận các tình huống trong ứng xử nội bộ	Đặt câu hỏi Nhật xét	Phân tích các tình huống Thảo luận			Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1, 4.3.2
10	Thi giữa kỳ					Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2,

						4.1.3, 4.1.4, 4.3.1,
11 +	Ứng xử với cộng đồng:	Thuyết giảng	Nghe, ghi chú	TL 1, trang 246 – 260	TL 2, trang 167 - 170	Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.3.1
12 +	- Công chúng, dư luận	Đặt câu hỏi	Thảo luận nhóm			
13 +	- Khách hàng		Trả lời câu hỏi			
14 +	Thảo luận các tình huống trong ứng xử với cộng đồng	Đặt câu hỏi	Phân tích các tình huống			Giải quyết mục tiêu 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1, 4.3.2
15		Nhật xét	Thảo luận			

7. Nhiệm vụ của sinh viên:

Sinh viên phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Tham dự tối thiểu 80% số tiết học lý thuyết
- Tích cực tham gia vào các hoạt động học tập như phát biểu, thảo luận, trao đổi, chia sẻ thông tin
- Tham gia làm việc nhóm/bài tập cá nhân và được đánh giá kết quả thực hiện
- Tham dự kiểm tra giữa học kỳ
- Tham dự thi kết thúc học phần
- Nghiên cứu trước tài liệu giảng viên yêu cầu
- Thực hiện nghiêm túc nội quy lớp học

8. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên:

8.1. Cách đánh giá

Sinh viên được đánh giá tích lũy học phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Mục tiêu
1	Điểm chuyên cần	- Tham gia ít nhất 80% số tiết học lý thuyết - Tích cực phát biểu, trả lời câu hỏi, trao đổi, chia sẻ thông tin	10%	4.3.1, 4.3.2, 4.3.3
2	Điểm thảo luận/ thuyết trình	- Tham gia 100% số giờ - Tham gia thảo luận - Hoàn thành nhiệm vụ nhóm thuyết trình phân công	20%	4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2
3	Điểm kiểm tra giữa	- Thi viết /60 phút	10%	4.1.1, 4.1.2,

	kỳ			4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2
4	Điểm kiểm tra cuối kỳ	- Thi viết 90 phút, không sử dụng tài liệu - Bắt buộc dự thi	60%	4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.2

8.2. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 0.5.
- Điểm học phần là tổng điểm của tất cả các điểm đánh giá thành phần của học phần nhân với trọng số tương ứng. Điểm học phần theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Tài liệu học tập:

9.1. Giáo trình chính:

[1] PR Lý luận và Ứng dụng, Đinh Thị Thúy Hằng, NXB Lao động, 2012

9.2. Giáo trình tham khảo

[2] Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh, Thái Trí Dũng, NXB Lao động - Xã hội, 2007

10. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần/ Buổi	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1 + 2	Giới thiệu tổng quan môn học Khái quát chung về giao tiếp: 1. Khái niệm và đặc điểm của giao tiếp 2. Chức năng của giao tiếp 3. Các loại hình giao tiếp cơ bản 4. Các kỹ năng giao tiếp	2	2	Tìm hiểu trước: TL 2, trang 7 – 21 TL 2, trang 91 - 155

3 +	Ứng xử với báo chí	3	3	Tìm hiểu trước: TL 1, trang 231 – 246
4 +	Thảo luận các tình huống trong ứng xử với giới báo chí			TL 2, trang 170 – 172
5				
6 +	Ứng xử nội bộ: - Cấp trên	4	4	Tìm hiểu trước: TL 1, trang 246 – 260
7 +	- Cấp dưới			TL 2, trang 156 - 167
8 +	- Đồng nghiệp			
9	Thảo luận các tình huống trong ứng xử nội bộ			
10	Thi giữa kỳ		2	Ôn tập thi giữa kì
11 +	Ứng xử với cộng đồng: - Công chúng, dư luận	5	5	Tìm hiểu trước: TL 1, trang 246 – 260
12 +	- Khách hàng			TL 2, trang 167 - 170
13 +	- Đối tác			
14 +	Thảo luận các tình huống trong ứng xử với cộng đồng			
15				

Ngày... tháng.... năm 201
Trưởng khoa
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... năm 201
Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... năm 201
Người biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày... tháng.... Năm 201
Ban giám hiệu