

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Tên học phần: Kỹ năng giao tiếp trong nông nghiệp (Communication Skills in Agriculture)

- Mã số học phần: NS 313
- Số tín chỉ học phần: 2 tín chỉ
- Số tiết học phần: 20 tiết lý thuyết, 20 tiết thực hành

2. Đơn vị phụ trách học phần:

- Bộ môn: Bộ môn Bảo vệ Thực vật
- Khoa/Viện/Trung tâm/Bộ môn: Khoa Nông nghiệp và Sinh học ứng dụng

3. Điều kiện tiên quyết:

4. Mục tiêu của học phần:

4.1. Kiến thức:

- 4.1.1. Trang bị cho sinh viên những hiểu biết một số kỹ năng cơ bản, nguyên tắc giao tiếp nhằm nâng cao khả năng giao tiếp tốt trong các hoạt động nông nghiệp.
- 4.1.2. Sinh viên có khả năng lựa chọn cách ứng xử phù hợp với các tình huống cụ thể trong giao tiếp, tránh những trở ngại trong giao tiếp, giúp giao tiếp hiệu quả trong công việc và đời sống.
- 4.1.3. Những yếu tố có liên quan làm ảnh hưởng đến giao tiếp, khắc phục những ảnh hưởng đó, nâng cao kỹ năng giao tiếp, tạo ra giao tiếp có hiệu quả.

4.2. Kỹ năng:

- 4.2.1. Kỹ năng phân tích, đánh giá các quan hệ giao tiếp một cách hợp lý, trên cơ sở đó sinh viên có thể hoàn thành hoạt động giao tiếp của mình.
- 4.2.2. Kỹ năng sử dụng tối ưu các phương tiện giao tiếp, bao gồm phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.
- 4.2.3. Kỹ năng thiết lập, phát triển, củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống cũng như trong hoạt động nghề nghiệp.
- 4.2.4. Kỹ năng vận dụng của môn học vào công tác, giải quyết tốt công việc của mình trong tương lai.

4.3. Thái độ:

- 4.3.1. Suy nghĩ tích cực và trách nhiệm với việc làm đã lựa chọn nhằm duy trì việc làm, góp phần phát triển nông nghiệp nông thôn.
- 4.3.2. Sinh viên sẽ thấy được tầm quan trọng của người giao tiếp giỏi, trên cơ sở đó hình thành cho các sinh viên thái độ đúng đắn đối với môn học cũng như với việc rèn luyện các phẩm chất giao tiếp nghề nghiệp.

4.3.3. Có ý thức học tập, tự học và học tập suốt đời

5. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn kỹ năng giao tiếp trong nông nghiệp nhằm trang bị cho sinh viên hiểu biết một số kỹ năng giao tiếp bao gồm khái niệm, vai trò, chức năng, phân loại và cấu trúc, các phương tiện và phong cách giao tiếp. Các kỹ năng giao tiếp trong nông nghiệp bao gồm kỹ năng xã giao, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thuyết phục và thúc đẩy, kỹ năng viết và đọc tóm tắt văn bản, kỹ năng nói và thuyết trình, kỹ năng điện thoại và gửi thư tín... Đồng thời nội dung môn học còn đề cập kỹ năng đàm phán trong hoạt động nghề nghiệp và các kỹ năng giao tiếp trong cơ quan, doanh nghiệp và công ty. Qua đó, nếu hiểu và vận dụng các kiến thức cơ bản này, sinh viên sẽ nâng cao khả năng giao tiếp giữa cá nhân, tổ chức, với công chúng, với lãnh đạo và đồng nghiệp có hiệu quả trong công việc của mình.

6. Cấu trúc nội dung học phần:

6.1. Lý thuyết

	Nội dung	Số tiết	Mục tiêu
Chương 1.	Khái quát chung về kỹ năng giao tiếp	2	
1.1.	Khái niệm giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.1.1.	Giao tiếp là gì?		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.1.2.	Vai trò của giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.2.	Chức năng của giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.2.1.	Nhóm chức năng xã hội		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.2.2.	Nhóm chức năng tâm lý		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.3.	Phân loại giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.3.1.	Phân loại giao tiếp theo tính chất của tiếp xúc		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.3.2.	Phân loại theo quy cách của giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.3.3.	Phân loại giao tiếp theo vị thế		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
1.3.4.	Phân loại giao tiếp theo số lượng người tham gia giao tiếp và tính chất của mối quan hệ giữa họ		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
Chương 2.	Cấu trúc của giao tiếp	2	
2.1.	Truyền thông trong giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.1.1.	Quá trình truyền thông giữa hai cá nhân		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.1.2.	Truyền thông trong tổ chức		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.2.	Nhận thức trong giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.2.1.	Nhận thức đối tượng giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.2.2.	Tự nhận thức trong giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.2.3.	Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.3.	Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.3.1.	Lây lan cảm xúc		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.3.2.	Ám thị		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.3.3.	Áp lực nhóm		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
2.3.4.	Bất chước		4.1.1; 4.2.1; 4.3.2
Chương 3.	Phương tiện giao tiếp	2	
3.1.	Các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ		4.1.3; 4.2.2; 4.3.2

3.1.1.	Nội dung của ngôn ngữ	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.1.2.	Phát âm, giọng nói, tốc độ nói	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.1.3.	Phong cách ngôn ngữ	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.	Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.1.	Ánh mắt, nét mặt và nụ cười	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.2.	Ăn mặc, trang điểm và trang sức	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.3.	Tư thế và động tác	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.4.	Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
3.2.5.	Quà tặng	4.1.3; 4.2.2; 4.3.2
Chương 4.	Phong cách giao tiếp	2
4.1.	Khái niệm phong cách giao tiếp	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.1.1.	Định nghĩa	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.1.2.	Đặc trưng của phong cách giao tiếp	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.2.	Các loại phong cách giao tiếp	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.2.1.	Phong cách giao tiếp dân chủ	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.2.2.	Phong cách giao tiếp độc đoán	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
4.2.3.	Phong cách giao tiếp tự do	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Chương 5.	Giao tiếp trực tiếp	2
5.1.1.	Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
5.1.2.	Khen, phê bình, từ chối	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
5.1.3.	Trò chuyện, kể chuyện	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
5.1.4.	Tiếp khách, đãi tiệc	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Chương 6.	Các kỹ năng giao tiếp trong nông nghiệp	4
6.1.	Kỹ năng xã giao	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.1.1.	Các hình thức xã giao	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.1.2.	Cách gây thiện cảm trong xã giao	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.2.	Kỹ năng lắng nghe	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.2.1.	Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.2.2.	Những lợi ích của kỹ thuật lắng nghe	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.2.3.	Những cản trở lắng nghe có hiệu quả	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.2.4.	Các mức độ kỹ năng lắng nghe có hiệu quả	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.3.	Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.3.1.	Dùng câu hỏi để khai thác thông tin	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.3.2.	Các loại câu hỏi	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.3.3.	Dùng câu hỏi nhằm những mục đích khác	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.4.	Kỹ năng nói	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.5.	Kỹ năng thuyết phục	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.5.1.	Thuyết phục là gì?	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.5.2.	Những điểm lưu ý khi thuyết phục người khác	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.5.3.	Quy trình thuyết phục	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.6.	Kỹ năng thúc đẩy	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.7.	Kỹ năng thuyết trình	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.7.1.	Thuyết trình là gì?	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.7.2.	Các bước thuyết trình	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.7.	Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.8.1.	Kỹ năng đọc	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2

6.8.2.	Kỹ năng tóm tắt văn bản		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.9.	Kỹ năng viết		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.9.1.	Giai đoạn chuẩn bị viết		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.9.2.	Giai đoạn viết		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.10.	Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.10.1.	Trả lời điện thoại		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.10.2.	Gọi điện thoại điện thoại		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.11.	Kỹ năng giao tiếp qua thư tín		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.11.1.	Khái niệm, phân loại và kết cấu của thư tín		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
6.11.2.	Viết một số loại thư cụ thể		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
Chương 7.	Kỹ năng đàm phán trong hoạt động nghề nghiệp	2	4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
7.2.1.	Khái niệm về đàm phán		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
7.2.2.	Đặc điểm và đánh giá đàm phán		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
7.2.3.	Các kiểu đàm phán		4.1.3; 4.2.4; 4.3.2
Chương 8.	Giao tiếp trong cơ quan, doanh nghiệp và công ty	2	
8.1.	Giao tiếp nội bộ		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.1.1	Các kênh giao tiếp nội bộ		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.1.2.	Kênh giao tiếp thân mật		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.2.	Giao tiếp bên ngoài		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.2.1.	Giao tiếp với khách hàng		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.2.2.	Giao tiếp với nhà cung cấp		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.2.3.	Giao tiếp với cơ quan chính quyền		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
8.2.4.	Giao tiếp với báo chí		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Chương 9.	Giao tiếp trong văn phòng	2	
9.1.	Các loại hình giao tiếp văn phòng		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
9.2.	Nguyên tắc giao tiếp văn phòng		4.1.2; 4.2.4; 4.3.2

6.2. Thực hành

	Nội dung	Số tiết	Mục tiêu
Bài 1.	Tổ chức thực hành giao tiếp trực tiếp	5	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Bài 2.	Thuyết trình chuyên môn nông nghiệp	5	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Bài 3.	Tập huấn chuyên giao khoa học kỹ thuật nông nghiệp	5	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2
Bài 4.	Thực hành xử lý các tình huống trong giao tiếp	5	4.1.2; 4.2.4; 4.3.2

7. Phương pháp giảng dạy:

- Giảng lý thuyết kết hợp với các tình huống thảo luận nhóm trên lớp.
- Hướng dẫn thực hiện các chuyên đề môn học.
- Hướng dẫn thao tác thực hành và trình bày, thảo luận kết quả.
- Hướng dẫn sử dụng các nguồn tài liệu hỗ trợ cho bài giảng học phần.

8. 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.
- Tham gia đầy đủ 100% giờ thực hành có báo cáo kết quả thực hành.
- Tham dự thi kết thúc học phần.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

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

9.1. 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	Số tiết tham dự học/tổng số tiết	5%	4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.3.2, 4.3.3
2	Điểm bài tập nhóm	- Báo cáo chuyên đề môn học - Được nhóm xác nhận có tham gia	5 %	4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2.1, 4.2.3 4.3.2, 4.3.3
3	Điểm thực hành	- Kỹ năng/ kỹ xảo thực hành và viết và báo cáo kết quả - Tham gia 100% số giờ	30 %	Tất cả mục tiêu
4	Điểm thi kết thúc học phần	- Thi trắc nghiệm (60 phút) - Tham dự đủ 80% tiết lý thuyết và 100% giờ thực hành - Bắt buộc dự thi	70 %	Tất cả mục tiêu

9.2. 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 một chữ số thập phân.
- 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, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định về công tác học vụ của Trường.

10. Tài liệu học tập:

Thông tin về tài liệu

Số đăng ký cá biệt

- [1] Kỹ năng giao tiếp. Giáo trình / Chu Văn Đức- Nhà xuất Bản Hà Nội, 2005.-212 tr.
- [2] Kỹ năng giao tiếp. Bài giảng / Phạm Đình Bôi.- TPHCM: Trường Đại học Nông lâm TP.HCM, 2010.- 20 tr.
- [3] Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh. Bài Giảng/ Nguyễn Văn Thụy- TP.HCM: Đại học Ngân hàng TP. HCM, 2006.- 131 tr.
- [4] Kỹ năng đàm phán giao tiếp trong kinh doanh. Giáo trình/ Vũ Huy Từ- Hà Nội: Trường Đại học Quản lý và Kinh doanh Hà Nội, 154 tr.

[5] Khuyến nông – Khuyến lâm. Bài giảng / Võ Hùng, Đinh Đức Thuận – Hà Nội, 2002.- 119 tr.

[6] Khuyến nông. Giáo trình / Nguyễn Văn Long – Hà Nội: Trường Đại học Nông nghiệp Hà Nội, 132 tr.

11. Hướng dẫn sinh viên tự học:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết (tiết)	Thực hành (tiết)	Nhiệm vụ của sinh viên
1	<p>Chương 1: Khái quát chung về kỹ năng giao tiếp</p> <p>1.1. Khái niệm giao tiếp</p> <p>1.1.1. Giao tiếp là gì?</p> <p>1.1.2. Vai trò của giao tiếp</p> <p>1.2. Chức năng của giao tiếp</p> <p>1.2.1. Nhóm chức năng xã hội</p> <p>1.2.2. Nhóm chức năng tâm lý</p> <p>1.3. Phân loại giao tiếp</p> <p>1.3.1. Phân loại giao tiếp theo tính chất của tiếp xúc</p> <p>1.3.2. Phân loại theo quy cách của giao tiếp</p> <p>1.3.3. Phân loại giao tiếp theo vị thế</p> <p>1.3.4. Phân loại giao tiếp theo số lượng người tham gia giao tiếp và tính chất của mối quan hệ giữa họ.</p>	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1], [3], [4] [5]: nội dung từ mục 1.1 đến 1.3, Chương 1
2	<p>Chương 2. Cấu trúc của giao tiếp</p> <p>2.1. Truyền thông trong giao tiếp</p> <p>2.1.1. Quá trình truyền thông giữa hai cá nhân</p> <p>2.1.2. Truyền thông trong tổ chức</p> <p>2.2. Nhận thức trong giao tiếp</p> <p>2.2.1. Nhận thức đối tượng giao tiếp</p> <p>2.2.2. Tự nhận thức trong giao tiếp</p> <p>2.2.3. Tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau trong giao tiếp</p> <p>2.3. Ảnh hưởng tác động qua lại trong giao tiếp</p> <p>2.3.1. Lây lan cảm xúc</p> <p>2.3.2. Âm thị</p> <p>2.3.3. Áp lực nhóm</p> <p>2.3.4. Bắt chước</p>	2	0	-Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1], [3], [4] : nội dung từ mục 2.1 đến 2.3, Chương 2 +Ôn lại nội dung đã học ở học phần chương 1.
3	<p>Chương 3: Phương tiện giao tiếp</p> <p>3.1. Các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ</p> <p>3.1.1. Nội dung của ngôn ngữ</p> <p>3.1.2. Phát âm, giọng nói, tốc độ nói</p> <p>3.1.3. Phong cách ngôn ngữ</p> <p>3.2. Các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ</p> <p>3.2.1. Ánh mắt, nét mặt và nụ cười</p> <p>3.2.2. Ăn mặc, trang điểm và trang sức</p> <p>3.2.3. Tư thế và động tác</p>	2	0	-Nghiên cứu trước: Tài liệu [1], [3], [4]: nội dung từ mục 3.1 đến 3.2, Chương 3 Ôn lại nội dung đã học ở Chương 2.

	3.2.4. Khoảng cách, vị trí và kiểu bàn ghế 3.2.5. Quà tặng			
4	Chương 4: Phong cách giao tiếp 4.1. Khái niệm phong cách giao tiếp 4.1.1. Định nghĩa 4.1.2. Đặc trưng của phong cách giao tiếp 4.2. Các loại phong cách giao tiếp 4.2.1. Phong cách giao tiếp dân chủ 4.2.3. Phong cách giao tiếp độc đoán 4.2.4. Phong cách giao tiếp tự do	2	0	-Nghiên cứu trước: Tài liệu [1], [2], [4]: nội dung từ mục 4.1 đến 4.2, Chương 4 Ôn lại nội dung đã học ở Chương 3.
5	Chương 5: Giao tiếp trực tiếp 5.1. Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu, trao danh thiếp 5.2. Khen, phê bình, từ chối 5.3. Trò chuyện, kể chuyện 5.4. Tiếp khách, đãi tiệc	2	0	-Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 5.1 đến 5.3, Chương 5 + Ôn lại nội dung đã học ở Chương 4.
6	Chương 6: Các kỹ năng giao tiếp trong nông nghiệp 6.1. Kỹ năng xã giao 6.1.1. Các hình thức xã giao 6.1.2. Cách gây thiện cảm trong xã giao 6.2. Kỹ năng lắng nghe 6.2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng lắng nghe 6.2.2. Những lợi ích của kỹ thuật lắng nghe 6.2.3. Những cản trở lắng nghe có hiệu quả 6.2.4. Các mức độ kỹ năng lắng nghe có hiệu quả 6.3. Kỹ năng đặt câu hỏi để khai thác thông tin 6.3.1. Dùng câu hỏi để khai thác thông tin 6.3.2. Các loại câu hỏi 6.3.3. Dùng câu hỏi nhằm những mục đích khác 6.4. Kỹ năng nói 6.5. Kỹ năng thuyết phục 6.5.1. Thuyết phục là gì? 6.5.2. Những điểm lưu ý khi thuyết phục người khác 6.5.3. Quy trình thuyết phục 6.6. Kỹ năng thúc đẩy	2	0	- Nghiên cứu trước: +Tài liệu [1]: nội dung từ mục 6.2, 6.5, Chương 5 +Tài liệu [2]: nội dung từ mục 6.1 Chương 5 + Tài liệu [2]: nội dung từ mục 6.2, 6.4, Chương 6. + Tài liệu [3]: nội dung từ mục 6.2, 6.3, 6.4, Chương 6. + Tài liệu [4]: nội dung từ mục 6.2, 6.3, 6.5, Chương 6 + Tài liệu [5]: nội dung từ mục 6.2, 6.5, Chương 6. + Ôn lại nội dung đã học ở Chương 5.
7	Chương 6: Các kỹ năng giao tiếp trong nông (tiếp theo) 6.7. Kỹ năng thuyết trình 6.7.1. Thuyết trình là gì? 6.7.2. Các bước thuyết trình 6.8. Kỹ năng đọc và tóm tắt văn bản 6.8.1.Kỹ năng đọc 6.8.2. Kỹ năng tóm tắt văn bản 6.9. Kỹ năng viết 6.9.1. Giai đoạn chuẩn bị viết	2	5	+Tài liệu [1]: nội dung từ mục 6.7, 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, Chương 5 + Tài liệu [2]: nội dung từ mục 6.7, 6.9, Chương 6. + Tài liệu [3]: nội dung từ mục 6.7, 6.10, 6.11, Chương 6. + Tài liệu [4]: nội dung

	6.9.2. Giai đoạn viết 6.10. Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại 6.10.1. Trả lời điện thoại 6.10.2. Gọi điện thoại 6.11. Kỹ năng giao tiếp qua thư tín 6.11.1. Khái niệm, phân loại và kết cấu của thư tín 6.11.2. Viết một số loại thư cụ thể			từ mục 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, Chương 6 + Tài liệu [5]: nội dung từ mục 6.6, 6.7, Chương 6. + Tài liệu [6]: nội dung từ mục 6.6, 6.7, 6.10, 6.11, Chương 6. + Ôn lại nội dung đã học ở Chương 5.
7	Chương 7: Kỹ năng đàm phán trong hoạt động nghề nghiệp 7.1. Khái niệm về đàm phán 7.2. Đặc điểm và đánh giá đàm phán 7.3. Các kiểu đàm phán	2	5	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1], [4]: nội dung từ mục 7.1 đến 7.3, Chương 7
8	Chương 8: Giao tiếp trong cơ quan, doanh nghiệp, công ty 8.1. Giao tiếp nội bộ 8.1.1. Các kênh giao tiếp nội bộ 8.1.2. Kênh giao tiếp thân mật 8.2. Giao tiếp bên ngoài 8.2.1. Giao tiếp với khách hàng 8.2.2. Giao tiếp với nhà cung cấp 8.2.3. Giao tiếp với cơ quan chính quyền 8.2.4. Giao tiếp với báo chí	2	5	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [3], [4]: nội dung từ mục 8.1 đến 8.2, Chương 8
9	Chương 9: Giao tiếp trong văn phòng 9.1. Các loại hình giao tiếp văn phòng 9.2. Nguyên tắc giao tiếp văn phòng	2	5	- Nghiên cứu trước: + Tài liệu [1]: nội dung từ mục 9.1 đến 9.2, Chương 9

Cần Thơ, ngày ... tháng 4 năm 2014

TL. HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG KHOA/GIÁM ĐỐC VIỆN/ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

TRƯỞNG BỘ MÔN