



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: GIAO TIẾP ĐA VĂN HÓA
- Mã học phần: SOS205
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Phương pháp học đại học, Văn hiến Việt Nam
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45
 - Thực hành: 0
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: ThS. Lê Thị Ngọc Thúy
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: **Khoa Xã hội - Truyền thông- Trường Đại học Văn Hiến**
- Điện thoại: 0983764767
- Email: thuyln@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Nguyễn Thành Đạo
- Chức danh, học vị: Tiến sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Xã hội - Truyền thông- Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0938395538
- Email: daont@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Môn học bao gồm 09 chương, trình bày các kiến thức: Giao tiếp liên văn hóa trong bối cảnh toàn cầu hóa, các cách thức vượt qua sự khác biệt văn hóa, văn hóa và giao tiếp, tác động của văn hóa lên tiến trình giao tiếp, tầm quan trọng của việc học hỏi văn hóa, sốc văn hóa, các giá trị văn hóa đối lập nhau, các giá trị văn hóa đối lập nhau, giao tiếp phi ngôn ngữ, tìm hiểu văn hóa Việt Nam, điều nên làm và không nên làm trong văn hóa Việt Nam dưới cái nhìn của người nước ngoài, tìm hiểu văn hóa Việt Nam trong kinh doanh, tìm hiểu văn hóa Trung Quốc, Nhật, Hàn Quốc, Hoa Kỳ, Pháp,...

Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng như giải quyết vấn đề, xử lý tình huống và kỹ năng làm việc nhóm.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về những nền văn hóa xa lạ, giúp người học thay đổi quan niệm về bối cảnh giao tiếp trong giai đoạn hiện nay và từ đó tiến hành giao tiếp có hiệu quả hơn trong công việc. Cách tiếp cận này kết hợp thế mạnh của 2 lĩnh vực: giao tiếp liên văn hóa (intercultural communication)- đặt nền tảng trên các lý thuyết về tâm lý học và các lĩnh vực liên quan - và kinh doanh quốc tế (international business).

- Giảng viên có thể cung cấp cho sinh viên những kỹ năng xử lý tình huống khi gặp phải trong thực tế trong môi trường làm việc đa văn hóa (kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề...). Trải nghiệm bản thân trong cuộc sống (công tác xã hội, làm thêm...). Bên cạnh đó, giảng viên cần hướng dẫn sinh viên phát triển kỹ năng thích ứng với môi trường làm việc đa văn hóa để làm hành trang bước vào cuộc sống làm việc năng động hiện đại sau khi tốt nghiệp ra trường

- Phát triển kỹ năng phân tích, lập luận, và thuyết trình hiệu quả.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Trình bày được vai trò và nhiệm vụ của giao tiếp đa văn hóa trong môi trường làm việc đa quốc gia.
CLO2	Xây dựng và vận dụng các quy trình làm việc trong môi trường đa quốc gia.
CLO3	Vận dụng các nguyên tắc giao tiếp, giao tiếp phi ngôn ngữ, nguyên tắc làm việc nhóm đa văn hóa, kiến thức phong tục, lễ nghi một số nước phương Tây, Đông,...trong môi trường làm việc đa văn hóa.
CLO4	Đánh giá và lựa chọn các biện pháp nâng cao kiến thức và kỹ năng làm việc tại môi trường đa văn hóa.
Kỹ năng	
CLO5	Thực hành các tình huống giao tiếp ngôn ngữ, phi ngôn ngữ, từ vựng nước ngoài

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
CLO6	Tham gia làm việc nhóm hiệu quả.
CLO7	Xử lý các vấn đề, tình huống trong làm việc môi trường đa văn hóa.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO8	Có ý thức trách nhiệm với công việc: lịch sự, văn hóa, làm việc hết mình và hòa nhập giúp đỡ đồng nghiệp trong môi trường đa dạng.
CLO9	Hình thành lòng yêu nghề, yêu thích môi trường làm việc đa quốc gia, lấy nơi làm việc và khách hàng là trung tâm.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1	H											
CLO2	H											
CLO3	H											
CLO4	H											
CLO5					M							
CLO6						H						
CLO7							H					
CLO8												L
CLO9												L

Ghi chú: PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Những vấn đề lý thuyết chung về văn hóa và giao tiếp đa văn hóa Giao tiếp văn hóa trong bối cảnh toàn cầu hóa	CLO1, CLO8, CLO9
1.1	Khái niệm Văn hóa, đa văn hóa, các đặc trưng và chức năng văn hóa	
1.2	Khái niệm giao tiếp, các đặc trưng và chức năng giao tiếp	
1.3	Tác động của văn hóa đến quá trình giao tiếp	
1.4	Tầm quan trọng của việc học hỏi văn hóa	
1.5	Giao tiếp văn hóa và rào cản	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
1.6	Sốc văn hóa và giải pháp	
Chương 2	Giao tiếp phi ngôn ngữ	CLO1, CLO3, CLO4, CLO6, CLO8, CLO9
2.1	Khái niệm giao tiếp phi ngôn ngữ	
2.2	Tầm quan trọng giao tiếp phi ngôn ngữ	
2.3	Các nguyên tắc giao tiếp phi ngôn ngữ	
2.4	Phân loại giao tiếp phi ngôn ngữ	
Chương 3	Văn hóa giao tiếp của người Việt	CLO2, CLO3, CLO5, CLO7, CLO8, CLO9
3.1	Cơ sở văn hóa của sự hình thành đặc điểm giao tiếp của người Việt 3.1.1 Đặc trưng văn hóa Việt 3.1.2 Những ảnh hưởng của văn hóa Việt đối với giao tiếp của người Việt Nam	
3.2	Đặc điểm giao tiếp của người Việt 3.2.1 Những đặc điểm cơ bản, phổ biến trong giao tiếp của người Việt Nam 3.2.2 Những ưu điểm và hạn chế trong giao tiếp của người Việt Nam	
3.3	Tầm quan trọng văn hóa giao tiếp người Việt Nam trong môi trường làm việc đa văn hóa	
Chương 4	Tìm hiểu khái quát về phong tục tập quán và văn hóa giao tiếp của một số nước phương Tây	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
4.1	Tìm hiểu văn hóa giao tiếp Hoa Kỳ	
4.2	Tìm hiểu văn hóa giao tiếp Pháp	
Chương 5	Tìm hiểu khái quát về phong tục tập quán và văn hóa giao tiếp của một số nước phương Đông	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
5.1	Tìm hiểu văn hóa giao tiếp Trung Quốc	
5.2	Tìm hiểu văn hóa giao tiếp Nhật	
5.3	Tìm hiểu văn hóa giao tiếp Hàn Quốc	
5.4	Tìm hiểu văn hóa Ả rập- Hồi giáo	
5.5	So sánh văn hóa Việt Nam với các nước phương Đông	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 6	Xây dựng nhóm làm việc đa văn hóa	CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7
6.1	Khái niệm nhóm, nhóm đa văn hóa	
6.2	Lập kế hoạch làm việc nhóm đa văn hóa	
6.3	Cách giải quyết mâu thuẫn làm việc nhóm đa văn hóa	
Chương 7	Một số kỹ năng nhằm đạt được hiệu quả giao tiếp đa văn hóa	CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7
7.1	Một số vấn đề lý luận về kỹ năng giao tiếp 7.1.1 Khái niệm kỹ năng và kỹ năng giao tiếp 7.1.2 Các kỹ năng giao tiếp cần rèn luyện - Kỹ năng lắng nghe tích cực - Kỹ năng diễn đạt - Kỹ năng đặt câu hỏi	
7.2	Một số kiến thức, kỹ năng cần có khi giao tiếp đa văn hóa 7.2.1 Ngôn ngữ 7.2.2 Kiến thức hiểu biết về văn hóa, lịch sử, lễ nghi giao tiếp 7.2.3 Kiên nhẫn 7.2.4 Lắng nghe 7.2.5 Thân thiện và cởi mở trong quá trình giao tiếp	
Chương 8	Sinh viên cần chuẩn bị gì để đạt hiệu quả giao tiếp trong môi trường làm việc đa văn hóa	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8, CLO9
8.1	Bản thân, gia đình, ngoài xã hội (trường học, công cộng...)	
8.2	Trang bị kiến thức, kỹ năng cần có	
8.3	Điều nên làm và không nên làm trong văn hóa Việt Nam dưới cái nhìn của người nước ngoài	
8.4	Tổng kết: ôn tập, hướng dẫn thi kết thúc môn	
Chương 9	Học Thực tế	CLO3, CLO5, CLO7
9.1	Thực tế theo chủ đề giảng viên đưa ra	
9.2	Bài thu hoạch, quay clip	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1	Thực tế	
	Người học tham gia buổi học thực tế theo chủ đề giảng viên đưa ra	
6.2.2	Bài tập nhóm	
	- Người học thảo luận với nhóm các câu hỏi của giảng viên - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	-

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Những vấn đề lý thuyết chung về văn hóa và giao tiếp đa văn hóa Giao tiếp văn hóa trong bối cảnh toàn cầu hóa	3	2		6		
2	Giao tiếp phi ngôn ngữ	3	2		6	5	
3	Văn hóa giao tiếp của người Việt	3	2		6	5	
4	Tìm hiểu khái quát về phong tục tập quán và văn hóa giao tiếp của một số nước phương Tây	3	2		6	5	
5	Tìm hiểu khái quát về phong tục tập quán và văn hóa giao tiếp của một số nước phương Đông	3	2		6	5	
6	Xây dựng nhóm làm việc đa văn hóa	3	2		6	5	
7	Một số kỹ năng nhằm đạt được hiệu quả giao tiếp đa văn hóa	3	2		6	5	
8	Sinh viên cần chuẩn bị gì để đạt	3	2		6	5	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
	hiệu quả giao tiếp trong môi trường làm việc đa văn hóa						
9	Thực tế	0	5			5	
Tổng		24	21			45	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Tầm quan trọng giao tiếp trong môi trường đa văn hóa
2. Kiến thức văn hóa, lễ nghi một số nước phương Tây, Đông
3. Một số kỹ năng nhằm đạt được hiệu quả giao tiếp đa văn hóa
4. Sinh viên cần chuẩn bị gì để đạt hiệu quả giao tiếp trong môi trường làm việc đa văn hóa.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Phát vấn
- Giải quyết vấn đề
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X		X	X
Phát vấn	X		X	X			X	X	X
Giải quyết vấn đề		X	X	X	X	X	X	X	X
Đọc và tóm lược nội dung tài liệu	X	X	X	X				X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X		X	X
Làm việc nhóm	X		X	X	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X			X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*
 - a. Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10%
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: bài tập cá nhân, thực tế trọng số 10 %
 - c. Thuyết trình: thuyết trình nhóm, trọng số 20%
2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: *Trắc nghiệm*

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9
Trắc nghiệm	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Thuyết trình	X	X	X	X	X	X		X	X
Thực tế			X		X		X		
Dự lớp					X	X		X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Lý Nam, *Kỹ năng giao tiếp hiệu quả*, NXB Dân Trí, 2023

13.2. Tài liệu tham khảo

- Trần Thị Thu Hà (2006), *Giáo trình giao tiếp trong kinh doanh du lịch*, NXB Hà Nội.

TP.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)