

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

(Kèm theo thông tư 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017  
của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội)

**Tên môn học: KỸ NĂNG MỀM**

**Mã số môn học: MH08**

**Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ** (Lý thuyết: 10 giờ; Thực hành, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí:

Môn học này dạy trong chương trình giáo dục của tất cả các chuyên ngành bậc cao đẳng. Sinh viên được học ở năm 1 và năm 2 của khóa học cụ thể như sau:

Năm 1	HK1	Kỹ năng học tập chủ động
	HK2	Kỹ năng giao tiếp
		Kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết xung đột
Năm 2	HK3	Kỹ năng tự nhận thức
	HK4	Kỹ năng giao tiếp văn phòng

- Tính chất: Đây là môn học cơ sở, thuộc lĩnh vực khoa học xã hội và là môn học bắt buộc nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản, những lời khuyên và định hướng rèn luyện giúp sinh viên dần hình thành và hoàn thiện kỹ năng của bản thân.

### II. Mục tiêu môn học:

- Kiến thức:

+ Trình bày được những nguyên nhân, tầm quan trọng và lợi ích của việc rèn luyện kỹ năng mềm

+ Trình bày được những giải pháp để hình thành và phát triển kỹ năng của bản thân

- Kỹ Năng:

+ Biết cách làm việc nhóm, hòa nhập vào tập thể và có tinh thần đồng đội.

+ Rèn luyện sự nhạy bén, sự tự tin, vững vàng trong giao tiếp.

+ Biết lắng nghe, chia sẻ với bạn bè, người thân và đồng nghiệp khi đi làm

+ Suy nghĩ lạc quan, tư duy tích cực và sáng tạo trong học tập cũng như công việc.

+ Phát huy tối đa điểm mạnh, nhận ra điểm yếu của bản thân và tìm cách khắc phục các điểm yếu, từ đó có thể phát triển bản thân một cách nhanh nhất và tốt nhất.

+ Chủ động trong việc tự học, tự nghiên cứu và tìm kiếm tài liệu.

+ Tự lập ra được kế hoạch học tập và kiên trì thực hiện kế hoạch để đạt mục tiêu đề ra

+ Tìm ra được các giải pháp xử lý tốt các mâu thuẫn trong cuộc sống

+ Định hướng công việc của mình, biết cách soạn hồ sơ xin việc và trả lời các câu hỏi phỏng vấn của nhà tuyển dụng, từ đó HSSV có đủ khả năng và tự tin trong quá trình tìm việc.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nâng cao ý thức tự giác, tính kỷ luật và tính trách nhiệm trong quá trình làm việc.

+ Mạnh dạn, tự tin trong các hoạt động học, cuộc sống và thực thi nghề nghiệp

+ Chủ động và hợp tác tốt khi thực hiện công việc

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, BT	Kiểm tra (thi)
1	Kỹ năng học tập chủ động	6	2	4	
2	Kỹ năng giao tiếp	4	1	2	(1)
3	Kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết xung đột	6	2	3	1
4	Kỹ năng tự nhận thức	4	1	2	1
5	Kỹ năng giao tiếp văn phòng	4	2	1	(1)
6	Kỹ năng viết CV tìm việc và trả lời phỏng vấn tuyển dụng	6	2	4	
<b>Cộng:</b>		<b>30</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>4(2)</b>

#### 2. Nội dung chi tiết:

##### **Bài 1: Kỹ năng học tập chủ động**

Thời gian: 6 giờ

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được: khái niệm học tập chủ động, lợi ích, những thói quen của SV biết học tập chủ động, quá trình học, khó khăn khi tự học và các yêu cầu của việc học tập chủ động.
- Hiểu được tầm quan trọng của việc tự học và biết các phương pháp học tập chủ động.
- Vận dụng kỹ năng tự học có hiệu quả vào quá trình học tập
- Nâng cao ý thức tự giác trong quá trình học tập. Tích cực trong các hoạt động học nhóm tại lớp
- Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp

#### 2 Nội dung của chương:

- 2.1 Khái niệm về học tập chủ động
- 2.2 Tại sao cần học chủ động?
- 2.3 Những khó khăn khi tự học
- 2.4 Yêu cầu của việc học tập chủ động
- 2.5 Kỹ năng học tập hiệu quả
  - 2.5.1 Lập kế hoạch học tập
  - 2.5.2 Phương pháp đọc sách, tài liệu
  - 2.5.3 Phương pháp lắng nghe và ghi chép
  - 2.5.4 Phương pháp ôn tập và làm bài thi
- 2.6 Tổng kết

#### **Bài tập:**

- Thực hành rèn luyện kỹ năng đọc
- Thực hành lập kế hoạch thực hiện 1 mục tiêu cho bản thân (dream map)
- Thực hành rèn luyện kỹ năng lắng nghe và ghi chép

#### **Bài thu hoạch:**

- Lập kế hoạch học tập cho tuần
- Tóm tắt nội dung bài học bằng sơ đồ tư duy (mind map)

##### **Bài 2: Kỹ năng giao tiếp**

Thời gian: 3 giờ

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được khái niệm kỹ năng giao tiếp, các mục tiêu của hoạt động giao tiếp và các rào cản với giao tiếp của con người
- Nhận biết tầm quan trọng của việc giao tiếp, tự nhận xét và đánh giá được mức độ giao tiếp hiệu quả của bản thân
- Thiết lập, phát triển và củng cố các mối quan hệ cần thiết trong cuộc sống cũng như các hoạt động nghề nghiệp trong tương lai
- Vận dụng các yếu tố giao tiếp hiệu quả vào quá trình học tập từ đó rèn luyện các phẩm chất giao tiếp trong nghề nghiệp
- Tích cực trong các hoạt động làm việc nhóm. Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp

## 2. Nội dung của chương:

- 2.1 Giao tiếp là gì?
- 2.2 Khái niệm về kỹ năng giao tiếp
- 2.3 Các mục tiêu của hoạt động giao tiếp
- 2.4 Rào cản với giao tiếp của con người
- 2.5 Làm thế nào để giao tiếp hiệu quả?
- 2.6 Tổng kết

**Bài tập:** Thực hành rèn luyện chào hỏi, bắt tay

**Bài thu hoạch:** Giải quyết 1 tình huống trong giao tiếp

### **Bài 3: Kỹ năng làm việc nhóm và giải quyết xung đột**

*Thời gian: 6 giờ*

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được: khái niệm làm việc nhóm, lợi ích khi làm việc nhóm, các giai đoạn thành lập nhóm, những khó khăn trong quá trình làm việc theo nhóm và các yếu tố giúp làm việc nhóm hiệu quả, khái niệm xung đột, đặc điểm, nguyên tắc, các bước và các phương pháp giải quyết xung đột
- Hiểu được tầm quan trọng của làm việc theo nhóm và cách phối hợp khi làm việc với các thành viên khác trong nhóm, ý nghĩa và tầm quan trọng của việc giải quyết tốt các xung đột thường gặp
- Vận dụng kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng giải quyết xung đột có hiệu quả vào quá trình học tập và cuộc sống
- Nâng cao tính tích cực của SV trong việc xây dựng các mối quan hệ và khả năng phối hợp trong các hoạt động học nhóm tại lớp
- Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp.

#### 2. Nội dung của chương:

- 2.1 Làm việc nhóm là gì?
- 2.2 Lợi ích của làm việc nhóm
- 2.3 Các giai đoạn thành lập nhóm
- 2.4 Những khó khăn khi làm việc nhóm
- 2.5 Các yếu tố giúp nhóm làm việc hiệu quả
  - 2.5.1 Khả năng lãnh đạo của người trưởng nhóm
  - 2.5.2 Kỹ năng giao tiếp của các thành viên
  - 2.5.3 Giải quyết tốt xung đột nhóm
    - 2.5.3.1 Các nguyên nhân gây ra xung đột
    - 2.5.3.2 Các bước giải quyết xung đột
    - 2.5.3.3 Các phương pháp giải quyết xung đột

### 2.5.3.4 Những nguyên tắc khi xử lý xung đột

## 2.6 Tổng kết

### **Bài tập:**

- Tìm các đặc điểm phù hợp với các giai đoạn thành lập nhóm
- Phân tích những khó khăn trong quá trình làm việc nhóm
- Thực hành giải quyết tình huống xung đột nhóm

**Bài kiểm tra định kỳ:** Mỗi nhóm viết một bài tiểu luận theo chủ đề cho trước

### **Bài 4: Kỹ năng tự nhận thức**

*Thời gian: 4 giờ*

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được khái niệm tự nhận thức
- Hiểu được tầm quan trọng của việc tự nhận thức và kỹ thuật phân tích SWOT
- Vận dụng kỹ năng tự nhận thức có hiệu quả vào việc khám phá và phát triển bản thân
- Nâng cao ý thức tự giác trong quá trình học tập
- Tích cực trong các hoạt động học nhóm tại lớp
- Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp

#### 2. Nội dung của chương:

##### 2.1 Khái niệm tự nhận thức

##### 2.2 Tại sao phải có kỹ năng tự nhận thức

##### 2.3 Kỹ thuật phân tích SWOT

##### 2.4 Lời khuyên rèn luyện kỹ năng tự nhận thức

###### 2.4.1 Học cách khám phá bản thân

###### 2.4.2 Xây dựng mục tiêu cho bản thân

###### 2.4.3 Chấp nhận bản thân và luôn là chính mình

###### 2.4.4 Lắng nghe ý kiến của mọi người xung quanh

###### 2.4.5 Sống lạc quan, suy nghĩ tích cực và sáng tạo

#### 2.5 Tổng kết

### **Bài tập:**

- Thực hành khám phá bản thân thông qua người khác
- Thực hành xây dựng mục tiêu ngắn hạn và mục tiêu dài hạn

**Bài kiểm tra định kỳ:** Vẽ cây tính cách thể hiện năng lực của bản thân

### **Bài 5: Kỹ năng giao tiếp văn phòng**

*Thời gian: 3 giờ*

#### 1. Mục tiêu của bài:

- Biết được cách giao tiếp và ứng xử hiệu quả hơn trong quá trình thực thi nghề nghiệp
- Trình bày được tầm quan trọng của việc giao tiếp ứng xử trong các mối quan hệ cụ thể tại môi trường làm việc
- Vận dụng được các nguyên tắc giao tiếp để xây dựng hình ảnh đẹp về bản thân và duy trì tốt các mối quan hệ hàng ngày
- Tích cực trong các hoạt động học tại lớp
- Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp

#### 2. Nội dung của chương:

##### 2.1 Nguyên tắc giao tiếp văn phòng

##### 2.2 Giao tiếp trực tiếp

###### 2.2.1 Chào hỏi, bắt tay, giới thiệu và trao danh thiếp

###### 2.2.2 Khen, phê bình, từ chối

##### 2.3 Giao tiếp qua điện thoại, email

##### 2.4 Giao tiếp văn phòng

- 2.4.1 Giao tiếp với cấp trên
- 2.4.2 Giao tiếp với đồng nghiệp
- 2.4.3 Giao tiếp với khách hàng

## 2.5 Tổng kết

### **Bài tập:**

- Thực hành giao tiếp với bạn bè, thầy, cô giáo
- Thực hành giao tiếp qua điện thoại, email

### **Bài thu hoạch:** Giải quyết 1 tình huống trong giao tiếp

## **Bài 6: Kỹ năng viết CV tìm việc và trả lời phỏng vấn tuyển dụng**

*Thời gian: 6 giờ*

### *1. Mục tiêu của bài:*

- Trình bày được các công việc cần chuẩn bị khi tìm kiếm việc làm, cách chuẩn bị một hồ sơ dự tuyển việc làm
- Nêu được các bước tham dự phỏng vấn
- Biết được cách viết một đơn xin việc, thư xin việc, CV tìm việc và trả lời phỏng vấn tuyển dụng
- Vận dụng được cách thức làm hồ sơ dự tuyển để có sự chuẩn bị tốt khi đi tìm việc
- Vận dụng được các gợi ý trả lời câu hỏi phỏng vấn của nhà tuyển dụng khi tham gia dự tuyển
- Nâng cao ý thức tự giác trong quá trình học tập
- Tích cực trong các hoạt động học nhóm tại lớp
- Tự tin, chủ động, hợp tác trong các hoạt động học tập, đời sống và thực thi nghề nghiệp

### *2. Nội dung của chương:*

#### 2.1 Chuẩn bị khi tìm kiếm việc làm

- 2.1.1 Xác định cơ hội việc làm
- 2.1.2 Phân tích yêu cầu công việc
- 2.1.3 Phân tích năng lực và nguyện vọng của bản thân
- 2.1.4 Lựa chọn nhà tuyển dụng

#### 2.2 Chuẩn bị hồ sơ dự tuyển việc làm

- 2.2.1 Viết thư xin việc
- 2.2.2 Viết CV tìm việc

#### 2.3 Kỹ năng trả lời phỏng vấn tuyển dụng

- 2.3.1 Chuẩn bị phỏng vấn
- 2.3.2 Tham dự phỏng vấn
- 2.3.3 Sau buổi phỏng vấn

#### 2.4 Tổng kết

### **Bài tập:**

- Thực hành viết thư xin việc
- Thực hành trả lời phỏng vấn

### **Bài thu hoạch:** Viết 1 CV tìm việc

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:
  2. Trang thiết bị máy móc: Projector, máy tính, bảng con, ...
  3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
- Học liệu: Tài liệu giảng dạy kỹ năng mềm (lưu hành nội bộ)
  - Dụng cụ: Bảng con, giấy A<sub>0</sub>, thẻ màu, video, hình ảnh,...

4. Các điều kiện khác:

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Các nguyên tắc giao tiếp hiệu quả
- + Các phương pháp học tập chủ động
- + Cách viết một thư xin việc, CV tìm việc
- + Tầm quan trọng của việc tự nhận thức và kỹ thuật phân tích SWOT

- Kỹ năng:

Giải quyết tốt tình huống hay tạo ra một sản phẩm như: CV, kế hoạch học tập cho tuần và kế hoạch thực hiện 1 mục tiêu cho bản thân, sơ đồ tư duy cho 1 môn học, cây tính cách thể hiện năng lực bản thân...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tự tin, chủ động và hợp tác với các bạn tham gia tốt các hoạt động học

2. Phương pháp:

Hình thức thi: Vấn đáp

- + Giáo viên sẽ là nhà tuyển dụng phỏng vấn sinh viên
- + Sinh viên là ứng viên tham gia trả lời phỏng vấn tuyển dụng

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Giảng dạy cho sinh viên bậc cao đẳng

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

### a. Đối với giáo viên, giảng viên:

- Về giáo án:

Thiết kế phong phú và đa dạng các hoạt động học giúp sinh viên hứng thú hơn và tích cực hơn như:

- + Trò chơi: khởi động, giảm sự căng thẳng, ứng biến vào tình huống cụ thể trong cuộc sống...
- + Xem phim hoặc xem một tình huống: phân tích và giải quyết vấn đề trong học tập và môi trường nghề nghiệp, rút ra kinh nghiệm sống, nhận thức và hình thành nên phong cách làm việc hiệu quả...
- + Hoàn thành sơ đồ, vẽ bảng biểu: lập kế hoạch, sắp xếp công việc và quản lý thời gian một cách hiệu quả, biết phân tích và so sánh...

- Về nội dung bài giảng: Thiết kế theo hướng tinh gọn các khái niệm lý thuyết và tăng cường các tình huống thực tế để các em có thể tiếp thu nhanh nhất và có thể áp dụng hay rèn luyện vào quá trình học tập cũng như cuộc sống.

- Về phương pháp giảng dạy: Lựa chọn phương pháp học thông qua video, trò chơi, đóng vai hay xử lý tình huống... là phương pháp chính giúp sinh viên tư duy nhiều hơn, có thể phát huy hết khả năng của bản thân và dễ dàng tiếp thu nội dung bài học.

### b. Đối với người học:

- Mạnh dạn và tự tin phát biểu ý kiến cá nhân để đóng góp và xây dựng bài giảng
- Có thái độ học tập tích cực và tác phong chuẩn mực khi đến lớp. Chăm chú lắng nghe thầy cô giảng bài, ghi chép cẩn thận.
- Có thái độ ứng xử tốt khi giao tiếp với bạn bè và thầy cô
- Chủ động thành lập nhóm, phối hợp tốt với các thành viên và giúp đỡ nhau trong học tập hay trong cuộc sống
- Tích cực tham gia các hoạt động học, cần thường xuyên đến thư viện tự học và tìm kiếm các tài liệu liên quan đến ngành nghề
- Đặt mục tiêu cụ thể cho bản thân và có kế hoạch thực hiện để đạt được mục tiêu

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Các kỹ năng dạy trong năm 1 cần tập trung rèn luyện cho sinh viên ý thức học tập chủ động, thái độ tích cực trong các hoạt động nhóm, xử lý tốt xung đột của bản thân và có thể thực hiện các nguyên tắc giao tiếp với bạn bè, gia đình, thầy cô.
- Các kỹ năng dạy trong năm 2 cần chú trọng định hướng nghề nghiệp cho sinh viên và giúp các em có tâm thế sẵn sàng, tập trung cho trong quá trình tìm việc.

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Chu Văn Đức (2005), *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà Nội
- Trần Thị Thu Hà (2008), *Giáo trình giao tiếp trong kinh doanh du lịch*, NXB Hà Nội
- Lại Thế Luyện (2011), *Kỹ năng tìm kiếm việc làm*, NXB Tổng Hợp
- Hồng Thắng (2015), *Luyện đọc nhanh*, NXB Khoa học xã hội
- Nhiều tác giả (2015), *Cẩm nang phương pháp sư phạm*, NXB Tổng Hợp – 2015
- Tổ chức WUSC, *Cẩm nang định hướng nghề nghiệp*
- Adam Khoo (2012), *Tôi tài giỏi – Bạn cũng thế*, NXB Phụ nữ – 2012
- Allan & Barbara Pease (2012), *Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể*, NXB Tổng Hợp

5. Ghi chú và giải thích: Môn học được tổ chức giảng dạy theo hình thức dạy ngoại khóa cho sinh viên

**Trưởng Phòng**

**Giáo viên biên soạn**

**Phan Võ Thùy Linh**