

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

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

Tên mô đun: Kỹ năng đàm phán cơ bản

Mã mô đun: MD18

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 26 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Môn học kỹ năng đàm phán cơ bản là môn thuộc kiến thức chuyên ngành dùng trong lĩnh vực kinh doanh nằm ở học kỳ 3 trong quá trình học của sinh viên.

- Tính chất: Học phần là môn học chuyên ngành thuộc khoa kinh tế - luật và là môn học bắt buộc của nghề quản trị kinh doanh.

II. Mục tiêu mô đun:

- Kiến thức:
 - + Trình bày được bản chất của đàm phán.
 - + Trình bày đúng hai chiến lược cốt lõi trong đàm phán: Đàm phán cạnh tranh (Thắng – Thua) và đàm phán hội nhập (Thắng – Thắng).
 - + Mô tả đúng những công việc cơ bản chuẩn bị cho một cuộc đàm phán.
 - + Nhớ rõ những tiêu chuẩn đạo đức cơ bản trong đàm phán.
 - + Mô tả đúng những tâm lý cơ bản của những nhà đàm phán.
- Về kỹ năng:
 - + Xây dựng được những bước công việc cơ bản chuẩn bị cho một cuộc đàm phán.
 - + Đề ra những tiêu chuẩn đạo đức cơ bản trước khi đàm phán.
 - + Vận dụng được hai chiến lược cốt lõi trong đàm phán khi đi bán hàng.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm trong những môi trường kinh doanh, bán hàng, xây dựng thị trường, mở rộng thị trường cho công ty.

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra (thi)
1	Bài mở đầu: Giới thiệu về học phần	1	1		
2	Bài 1: Bản chất của đàm phán	4	2	2	
3	Bài 2: Tiêu chuẩn đạo đức, nhận thức và cảm xúc trong đàm phán	5	2	3	
4	Bài 3: Chiến lược và chiến thuật đàm phán cạnh tranh	7	2	5	
5	Bài 4: Chiến lược và chiến thuật đàm phán hội nhập	8	2	5	1
6	Bài 5: Tìm và sử dụng sức mạnh trong đàm phán	5	2	3	

7	Bài 6: Chiến lược và Kế hoạch đàm phán	8	2	5	1
8	Bài 7: Những nguyên tắc thực tiễn trong đàm phán	5	2	3	
9	Thi kết thúc mô đun	2			2
	Cộng	45	15	26	4

2. Nội dung chi tiết

Bài mở đầu: Giới thiệu về học phần

Thời gian: 1 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong sinh viên có khả năng:

- Lập được kế hoạch học tập học phần kỹ năng đàm phán cơ bản

1. Mô tả công việc:

- Khái quát về môn học cho sinh viên.
- Giới thiệu tài liệu.
- Trao đổi phương pháp học tập.
- Trao đổi số cột điểm, số bài kiểm tra của môn học.

2. Tiêu chuẩn thực hiện:

- Bảng khái quát môn học.
- Chỉ nơi khai thác tài liệu.
- Xây dựng phương pháp học.

BÀI 1: Bản chất của đàm phán

Thời gian: 4 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 1, sinh viên có khả năng:

- Trình bày được lĩnh vực của đàm phán và quản lý xung đột.
- Mô tả được sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các bên đàm phán.
- Mô tả được những thách thức khi tham gia đàm phán.
- Thực hành đàm phán một số vấn đề cơ bản trong kinh doanh.

1.1. Mô tả công việc:

- Đặc điểm của một tình huống đàm phán
- Sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các bên tham gia đàm phán
- Sự cần thiết của nhượng bộ trong đàm phán
- Xung đột và mức độ xung đột trong đàm phán

1.2. Tiêu chuẩn thực hiện:

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm đàm phán
- Phân tích được các loại phụ thuộc lẫn nhau trong đàm phán
- Phân tích được sự tự điều chỉnh và nhượng bộ
- Đánh giá được mức độ xung đột và biện pháp quản lý xung đột

1.3. Các kỹ năng cần thiết:

- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng làm việc nhóm

BÀI 2: Tiêu chuẩn đạo đức, nhận thức và cảm xúc trong đàm phán

TG: 5 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 2, sinh viên có khả năng:

- Trình bày được ý nghĩa của đạo đức trong đàm phán.
- Nhận định được hành vi lừa dối trong đàm phán.
- Trình bày được vai trò của nhận thức và cảm xúc trong đàm phán.
- Xác định được nhận thức sai lệch dẫn đến thành kiến trong đàm phán.
- Trình bày được quy luật “đóng khung cảm xúc” trong đàm phán.

2.1. Mô tả công việc:

- Khái niệm đạo đức trong đàm phán
 - Hành vi phi đạo đức, động cơ và hậu quả của hành vi trong đàm phán
 - Đặc điểm của nhận thức và cảm xúc trong đàm phán
 - Đặc điểm của nhận thức sai lệch và thành kiến trong đàm phán
 - Quy luật “đóng khung cảm xúc” trong đàm phán
- 2.2. Tiêu chuẩn thực hiện:
- Xác định được hành vi lừa dối trong đàm phán
 - Xác định được nguyên nhân dẫn đến thành kiến trong đàm phán
 - Vận dụng được quy luật “đóng khung cảm xúc” trong đàm phán
- 2.3. Các kỹ năng cần thiết:
- Kỹ năng giao tiếp
 - Kỹ năng quan sát
 - Kỹ năng phán đoán

BÀI 3: Chiến lược và chiến thuật đàm phán cạnh tranh

Thời gian: 7 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 3, sinh viên có khả năng:

- Hiểu rõ các yếu tố cơ bản của tình huống đàm phán cạnh tranh.
 - Xác định vị trí chiến lược của các thành viên trong cuộc đàm phán.
 - Đánh giá rõ vai trò của nhượng bộ trong đàm phán cạnh tranh.
 - Hiểu rõ chiến thuật “chơi bóng cứng” và phương pháp xử lý.
- 3.1. Mô tả công việc:
- Đàm phán cạnh tranh và các yếu tố dẫn đến đàm phán cạnh tranh
 - Các giải pháp thay thế đối với một thỏa thuận đã đàm phán
 - Xác định điểm kháng cự của đối tác
 - Các yếu tố ảnh hưởng đến điểm kháng cự của đối tác
 - Xác định điểm giải quyết giữa hai bên
 - Chiến thuật và các bước triển khai chiến thuật
 - Chiến thuật “chơi bóng cứng” và phương pháp xử lý
- 3.2. Tiêu chuẩn thực hiện:
- Trình bày được đàm phán cạnh tranh
 - Xây dựng được các giải pháp thay thế đối với một thỏa thuận đã đàm phán
 - Đánh giá được hoàn cảnh của đối tác
 - Xây dựng được chiến thuật áp dụng và triển khai các bước
 - Xây dựng được phương pháp xử lý chiến thuật “chơi bóng cứng”
- 3.3. Các kỹ năng cần thiết:
- Kỹ năng đặt câu hỏi
 - Kỹ năng làm việc nhóm
 - Kỹ năng quan sát
 - Kỹ năng phân tích

BÀI 4: Chiến lược và chiến thuật đàm phán hội nhập

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 4, sinh viên có khả năng:

- Hiểu rõ các yếu tố cơ bản của tình huống đàm phán hội nhập.
 - Xác định các yếu tố chính dẫn đến sự thành công của đàm phán hội nhập.
 - Xây dựng chiến lược và chiến thuật đàm phán hội nhập.
- 4.1. Mô tả công việc:
- Tìm kiếm những thông tin miễn phí
 - Tìm hiểu nhu cầu và mục tiêu thực sự của đối tác
 - Phân tích sự tương đồng và khác biệt giữa các bên

- Xây dựng các giải pháp đáp ứng nhu cầu và mục tiêu của hai bên
 - Các yếu tố chính dẫn đến sự thành công của đàm phán hội nhập
- 4.2. Tiêu chuẩn thực hiện:
- Nhận diện và xác định được vấn đề đàm phán
 - Xác định đúng nhu cầu và mục tiêu thực sự của đối tác
 - Xây dựng được các giải pháp thay thế
 - Đánh giá và lựa chọn đúng giải pháp thay thế
 - Phân tích được sự tương đồng và khác biệt giữa các bên
 - Trình bày được sự quan trọng của tương đồng và hạ thấp sự khác biệt của các bên
- 4.3. Các kỹ năng cần thiết:
- Kỹ năng giao tiếp
 - Kỹ năng đặt câu hỏi
 - Kỹ năng quan sát
 - Kỹ năng thuyết phục

BÀI 5: Tìm và sử dụng sức mạnh trong đàm phán

Thời gian: 5 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 5, sinh viên có khả năng:

- Hiểu rõ vai trò của quyền lực trong đàm phán.
 - Xác định “quyền lực” của các bên trong cuộc đàm phán.
 - Xem xét lựa chọn chiến lược khác nhau trong trường hợp quyền lực khác nhau.
- 5.1. Mô tả công việc:
- Khái niệm, vai trò của quyền lực trong đàm phán
 - Xác định nguồn gốc của quyền lực
 - Giải pháp với đối tác có quyền lực lớn hơn trong đàm phán
- 5.2. Tiêu chuẩn thực hiện:
- Xác định được quyền lực từ nguồn thông tin
 - Xác định được quyền lực dựa trên tính cách và sự khác biệt cá nhân
 - Xác định được quyền lực dựa trên vị trí trong tổ chức
 - Xác định được quyền lực dựa trên mối quan hệ
 - Xác định được quyền lực dựa trên vị trí trong tổ chức
 - Xác định được quyền lực từ bối cảnh
 - Xây dựng được giải pháp với đối tác có quyền lực lớn hơn trong đàm phán
- 5.3. Các kỹ năng cần thiết:
- Kỹ năng đặt câu hỏi
 - Kỹ năng quan sát

BÀI 6: Chiến lược và Kế hoạch đàm phán

Thời gian: 8 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 6, sinh viên có khả năng:

- Hiểu rõ tầm quan trọng của mục tiêu trong đàm phán.
 - Xác định các yếu tố chính của quá trình chọn chiến lược và phương pháp thực hiện chiến lược đàm phán.
 - Sử dụng công cụ hiệu quả để lập kế hoạch đàm phán.
- 6.1. Mô tả công việc:
- Tổng quan mục tiêu trong đàm phán
 - Xác định chiến lược hay chiến thuật áp dụng
 - Quy trình lập kế hoạch đàm phán
- 6.2. Tiêu chuẩn thực hiện:
- Đánh giá đúng sự tác động của mục tiêu đến cuộc đàm phán
 - Lựa chọn đúng chiến lược hoặc chiến thuật áp dụng đàm phán

- Xác định được nội dung “thỏa hiệp, cạnh tranh hay hợp tác” trong cuộc đàm phán
- Xác định được mục tiêu đàm phán
- Xác định được yếu tố chính để đạt được mục tiêu
- Xác định được các vấn đề đàm phán, xếp hạng tầm quan trọng các vấn đề
- Xây dựng được các giải pháp thay thế cho mỗi vấn đề (BATNAs)
- Xác định được điểm kháng cự và giới hạn của bản thân
- Phân tích được mục tiêu, điểm kháng cự và điểm yêu thích của đối tác
- Đánh giá được bối cảnh xã hội khi đàm phán
- Giữ vững mục tiêu và đưa ra những hướng “mở” cho đàm phán
- Trình bày được những vấn đề cốt lõi với đối tác

6.3. Các kỹ năng cần thiết:

- Kỹ năng phân tích tình huống
- Kỹ năng thuyết trình

BÀI 7: Những nguyên tắc thực tiễn trong đàm phán

Thời gian: 5 giờ

Mục tiêu: Sau khi học xong bài 7, sinh viên có khả năng:

- Tìm hiểu 10 phương pháp có thể áp dụng để cuộc đàm phán đạt được thành công.

7.1. Mô tả công việc:

- Đúc kết 10 phương pháp cơ bản

7.2. Tiêu chuẩn thực hiện:

- Thực hiện được công tác chuẩn bị
- Xây dựng được dàn ý cho cuộc đàm phán
- Xác định và xây dựng các BATNA
- Xác định được các bước công việc khi thương lượng
- Lựa chọn được những nghịch lý trong đàm phán
- Ghi nhớ được những giá trị vô hình
- Vận dụng được những mối liên kết và mối quan hệ
- Tạo ra được giá trị và danh tiếng cho bản thân
- Phân tích được tính hợp lý và công bằng chỉ là tương đối
- Học hỏi được kinh nghiệm trong quá khứ

7.3. Các kỹ năng cần thiết:

- Kỹ năng đàm phán

Kiểm tra kết thúc môn học

Thời gian: 02 giờ

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng: Xây dựng một phòng thực hành được giảng viên bố trí theo mục đích mô đun (đề xuất phòng thực hành)

2. Trang thiết bị máy móc: Trang bị đầy đủ vật tư, dụng cụ học tập cho sinh viên trong quá trình học thực hành.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Phòng thực hành, bàn ghế, sổ sách, viết, máy vi tính, internet,...
- Lịch bàn
- Hồ sơ đàm phán
- Hợp đồng kinh tế
- Điện thoại
- Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động đàm phán

4. Các điều kiện khác: Một số sản phẩm phát sinh trong quá trình học phục vụ cho thực hành.

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Kiến thức: Bản chất của đàm phán; Hai chiến lược cốt lõi trong đàm phán; Những công việc cơ bản chuẩn bị cho một cuộc đàm phán.

- Về kỹ năng: Xây dựng được những bước công việc cơ bản chuẩn bị cho một cuộc đàm phán; Vận dụng được hai chiến lược cốt lõi trong đàm phán khi đi bán hàng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: có khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm trong những môi trường kinh doanh, bán hàng, xây dựng thị trường, mở rộng thị trường cho công ty.

2. Phương pháp: Kết hợp nhiều phương pháp giảng dạy. Phương pháp chính là: Đàm thoại, sắm vai, bài tập, đặt vấn đề và giải quyết vấn đề.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

1. Phạm vi áp dụng mô đun: trong các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Môn học mang tính chất nghiệp vụ nên việc thực hành và khả năng phân tích tình hình liên quan đến kinh tế xã hội rất quan trọng trong học phần này. Vì vậy để có thể dạy tốt, giảng viên phải có kiến thức thực tế. Giảng viên cần tham khảo thêm nhiều tài liệu trên Internet, những vấn đề trên thị trường hàng hóa.

- Đối với người học:

+ Nghiên cứu kỹ chương trình học phần chi tiết

+ Chuẩn bị các nội dung trước khi đến lớp theo yêu cầu của giảng viên.

+ Viết tiểu luận (mỗi sinh viên thực hiện một bài).

+ Thực hành sắm vai đàm phán.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Sinh viên dự lớp $\geq 70\%$ tổng số thời lượng của học phần (sinh viên vắng quá 30% thời lượng học phần sẽ không đủ điều kiện dự thi theo quy định)

4. Tài liệu tham khảo: Roy J. Lewicki và cộng sự - Kỹ năng đàm phán cơ bản – tái bản lần thứ 6 năm 2018 - NXB Bách Khoa Hà Nội biên dịch.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

TRƯỜNG KHOA/BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN