

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN NHÓM LÀM VIỆC

Ngành đào tạo: Quản trị Kinh doanh

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

1. Tên học phần: Xây dựng và Phát triển Nhóm làm việc

2. Mã học phần: DHTH01

3. Số đvht: 3(2, 1)

4. Trình độ: SV năm thứ hai

5. Phân bổ thời gian:

- Lý thuyết: 30 tiết (2 tiết giảng / tuần lễ)

- Thảo luận, kiểm tra: 30 tiết (2 tiết thảo luận nhóm / 1tuần lễ)

- Tự học: 60 giờ

6. Điều kiện tiên quyết: Không

7. Mục tiêu của học phần:

7.1. Về kiến thức:

Sinh viên phân tích được tầm quan trọng của làm việc nhóm trong hoạt động của tổ chức, trình bày được các biện pháp để tổ chức và vận hành một nhóm làm việc hiệu quả, nêu được các phương hướng giải pháp để giải quyết những vấn đề thường hay phát sinh trong quá trình hoạt động của nhóm.

7.2. Về kỹ năng

Giúp cho sinh viên hình thành được các kỹ năng làm việc theo nhóm và biết cách lãnh đạo nhóm làm việc, hỗ trợ cho việc học tập các môn học khác trong chương trình.

7.3. Về thái độ

Sau khi học xong môn học, sinh viên có thái độ tôn trọng các nguyên tắc cơ bản của nhóm làm việc khi làm việc nhóm, có ý thức tự điều chỉnh mình để làm việc nhóm hiệu quả

8. Mô tả tóm tắt nội dung học phần:

Môn học được kết cấu thành 5 chương, cung cấp cho sinh viên những kiến thức về bản chất, tầm quan trọng của nhóm làm việc, các cách thức vận hành, quản lý, lãnh đạo nhóm; đồng thời trang bị các kỹ năng cụ thể trong các tình huống xây dựng và phát triển nhóm làm việc. Môn học này còn mở rộng nội dung hoạt động vận hành của nhóm trong môi trường đa văn hóa, một xu thế tất yếu trong quá trình hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế quốc tế.

9. Bộ môn phụ trách giảng dạy: Quản trị Kinh doanh Tổng hợp, Khoa Quản trị Kinh doanh

10. Nhiệm vụ của sinh viên:

- Nghiên cứu trước giáo trình, tài liệu theo yêu cầu của giảng viên
- Tham gia đầy đủ và tích cực các giờ lên lớp
- Tham gia thảo luận, thực hành tại lớp
- Làm đầy đủ bài tập cá nhân, bài tập nhóm được giao
- Tham gia thi kết thúc học phần

11. Tài liệu học tập

11.1. Tài liệu bắt buộc

1. PGS. TS. Vũ Hoàng Ngân, ThS. Trương Thị Nam Thắng (2009): Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ.

11.2. Tài liệu tham khảo

2. Business Edge (2006), Bộ sách Tăng hiệu quả làm việc cá nhân, *Thuật lãnh đạo nhóm - Dẫn dắt nhóm đến thành công*, Nhà Xuất bản trẻ, 99 tr.

3. Cẩm nang kinh doanh Harvard (2006), *Xây dựng nhóm làm việc hiệu quả*, Nhà Xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, 191tr.

4. Kenneth Blanchard (2007), *The One minute manager Builds high performing teams* (Vị giám đốc một phút và bí quyết xây dựng nhóm làm việc hiệu quả), NXB Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh.

12. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần.	1 điểm	20 %	
2	Bài tập lớn theo nhóm	01 bài	30 %	
3	Thi kết thúc học phần	Thi viết (90 phút)	50 %	

Lưu ý: Sinh viên không tham gia đủ 80% số tiết học trên lớp không được thi lần đầu

13. Thang điểm: 10

- Lấy đến một chữ số thập phân

14. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
Tuần 1	<p style="text-align: center;">Chương 1. TỔNG QUAN VỀ NHÓM LÀM VIỆC</p> <p>1.1. Khái quát chung về nhóm làm việc</p> <p><i>1.1.1. Khái niệm nhóm làm việc</i></p> <p><i>1.1.2. Bản chất của nhóm làm việc</i></p> <p>1.2. Lợi ích của nhóm làm việc</p> <p><i>1.2.1. Giúp tăng năng suất và hiệu quả công việc</i></p> <p><i>1.2.2. Giúp cải tiến và nâng cao chất lượng</i></p> <p><i>1.2.3. Làm tăng sự hài lòng của khách hàng</i></p> <p><i>1.2.4. Tăng sự khuyến khích, động viên</i></p> <p>Hướng dẫn thảo luận:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân biệt nhóm làm việc với các hình thức nhóm khác - Tìm các ví dụ thực tế minh họa cho các lợi ích của nhóm làm việc 	02	01	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tài liệu [1]; trang 11 đến 25. Tài liệu [3] trang 11-23 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học. - Tham gia tích cực các hoạt động trên lớp.
Tuần 2	<p>1.3 . Hiệu quả của nhóm làm việc</p> <p><i>1.3.1. Thế nào là một nhóm làm việc hiệu quả</i></p> <p><i>1.3.2 . Các yếu tố tác động tới hiệu quả của nhóm làm việc</i></p> <p><i>1.3.2.1. Bối cảnh</i></p>	02	02	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 25 đến 54. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>1.3.2.2. Các mục tiêu của nhóm</p> <p>1.3.2.3. Quy mô nhóm</p> <p>1.3.2.4. Vai trò và sự đa dạng của thành viên nhóm</p> <p>1.3.2.5. Các chuẩn mực</p> <p>1.3.2.6. Sự gắn kết</p> <p>1.3.2.7. Sự lãnh đạo</p> <p>1.4. Các hình thức tổ chức nhóm làm việc</p> <p>1.4.1. Nhóm chức năng</p> <p>1.4.2. Nhóm liên chức năng</p> <p>1.4.3. Nhóm giải quyết vấn đề</p> <p>1.4.4. Nhóm làm việc tự chủ</p> <p>1.4.5. Nhóm làm việc ảo</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Tình huống kết thúc chương: “Làm gì bây giờ”</p>				<p>- Chuẩn bị nội dung thảo luận ở cuối chương</p> <p>- Tham gia thảo luận trên lớp</p>
Tuần 3	<p>Chương 2.</p> <p>SỰ VẬN HÀNH CỦA NHÓM LÀM VIỆC</p> <p>2.1. Các giai đoạn của quá trình phát triển nhóm</p> <p>2.1.1. Giai đoạn hình thành</p> <p>2.1.2. Giai đoạn hỗn loạn</p>	02	02	<p>- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 55 đến 69.</p> <p>- Đọc tài liệu [3], trang</p>	<p>- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học;</p> <p>- Đọc lại phần kiến thức đã học</p> <p>- Tham gia thảo luận</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>2.1.3. Giai đoạn định hình</p> <p>2.1.4. Giai đoạn hoạt động</p> <p>2.1.5. Giai đoạn kết thúc</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Thành viên nhóm cần làm gì trong từng giai đoạn để nhóm hoạt động hiệu quả?</p>			38 - 88	trên lớp
Tuần 4	<p>2.2. Cách vận hành của một nhóm làm việc hiệu quả</p> <p>2.2.1. Hội nhập các thành viên mới</p> <p>2.2.2. Lãnh đạo liên quan đến nhiệm vụ và các mối quan hệ</p> <p>2.2.3. Các vai trò trong nhóm và sự vận động</p> <p>2.2.4. Các quy tắc của nhóm</p> <p>2.2.5. Sự gắn kết trong nhóm</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Những điều cần lưu ý để vận hành nhóm làm việc hiệu quả</p>	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 69 đến 85.	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Tham gia thảo luận trên lớp
Tuần 5	<p>2.3. Quá trình ra quyết định trong nhóm</p> <p>2.3.1 Các cách thức ra quyết định trong nhóm</p> <p>2.3.1.1. Quyết định không gây phản ứng</p> <p>2.2.1.2. Quyết định theo nguyên tắc của quyền lực</p>	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 85 đến	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	2.2.1.3. Quyết định theo nguyên tắc thiểu số 2.2.1.4. Quyết định theo nguyên tắc đa số 2.2.1.5. Quyết định theo nguyên tắc đồng thuận 2.2.1.6. Quyết định theo phương pháp nhất trí toàn thể 2.3.2. <i>Khó khăn và thuận lợi trong việc ra quyết định tập thể</i> 2.3.3. <i>Lối tư duy nhóm</i> Hướng dẫn thảo luận: Những điều cần chú ý khi ra quyết định tập thể			92.	thức đã học - Tham gia thảo luận trên lớp
Tuần 6	2.3.4. <i>Một số kỹ thuật giúp đỡ việc ra quyết định tập thể</i> 2.3.4.1. Kỹ thuật phát ý tưởng 2.3.4.2. Kỹ thuật quyết định theo nhóm danh nghĩa 2.3.4.3. Kỹ thuật Delphi 2.3.4.4. Ra quyết định với sự trợ giúp của máy tính Hướng dẫn thảo luận: Tình huống kết thúc chương, tài liệu [1], tr.103	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 93 đến 107.	- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Chuẩn bị nội dung thảo luận ở cuối chương - Tham gia thảo luận trên lớp

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
Tuần 7	<p style="text-align: center;">Chương 3. ĐIỀU HÀNH NHÓM LÀM VIỆC</p> <p>3.1. Các vai trò của trưởng nhóm</p> <p><i>3.1.1. Vai trò tổ chức</i></p> <p>3.1.1.1. Sắp xếp phòng làm việc của nhóm</p> <p>3.1.1.2. Đón tiếp những người tham gia</p> <p>3.1.1.3. Xác định các mục tiêu</p> <p>3.1.1.4. Nêu rõ phương thức làm việc</p> <p><i>3.1.2. Vai trò thực hiện</i></p> <p>3.1.2.1. Phân tích vấn đề</p> <p>3.1.2.2. Định vị so với chương trình</p> <p>3.1.2.3. Tổng hợp từng phần</p> <p><i>3.1.3. Vai trò điều tiết</i></p> <p>3.1.3.1. Tạo thuận lợi cho việc trao đổi</p> <p>3.1.3.2. Giữ gìn không khí trong nhóm</p> <p>3.1.3.3. Giảm bớt sự căng thẳng</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Phân tích các vai trò của trưởng nhóm, tìm các ví dụ thực tiễn để minh họa</p>	02	03	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 108 đến 132.	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Tham gia thảo luận trên lớp
Tuần 8	3.2 Các phong cách điều hành nhóm	02	02	- Đọc GT Xây dựng và	- Đọc và nghiên cứu

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>3.2.1 Phong cách chuyên quyền</p> <p>3.2.2 Phong cách tự do</p> <p>3.2.3 Phong cách cộng tác</p> <p>3.2.4 Lựa chọn phong cách điều hành nhóm</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Tìm hiểu và phân tích phong cách lãnh đạo, điều hành của 1 người bạn biết</p>			phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 132 đến 137.	<p>trước toàn bộ nội dung bài học;</p> <p>- Đọc lại phần kiến thức đã học</p> <p>- Tham gia thảo luận trên lớp</p>
Tuần 9	<p>3.3 Các trách nhiệm của trưởng nhóm</p> <p>3.3.1 Trách nhiệm đối với công việc</p> <p>3.3.2 Trách nhiệm đối với từng thành viên trong nhóm</p> <p>3.3.2.1 Hỗ trợ và khuyến khích mỗi cá nhân trong nhóm</p> <p>3.3.2.2 Phân công công việc hợp với khả năng của từng cá nhân</p> <p>3.3.2.3 Giải thích rõ vai trò của từng cá nhân đối với công việc chung của nhóm</p> <p>3.3.2.4 Đánh giá cách thực hiện công việc của từng cá nhân</p>	02	02 TL	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 137 đến 156.	<p>- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học;</p> <p>- Đọc lại phần kiến thức đã học</p> <p>- Chuẩn bị nội dung thảo luận ở cuối chương</p> <p>- Làm bài tập cuối chương</p> <p>- Tham gia thảo luận trên lớp</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	3.3.2.5 Bảo vệ mỗi cá nhân trong nhóm 3.3.3 <i>Trách nhiệm đối với cả nhóm</i> Hướng dẫn thảo luận: Tình huống kết thúc chương: Một thành viên bị lãng quên, tr.153				
Tuần 10	<p style="text-align: center;">Chương 4.</p> <p style="text-align: center;">CÁC KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM HIỆU QUẢ</p> <p>4.1 Xung đột trong nhóm làm việc</p> <p>4.1.1 <i>Khái niệm, các biểu hiện xung đột nhóm</i></p> <p>4.1.2 <i>Tại sao cần giải quyết xung đột nhóm</i></p> <p>4.1.3 <i>Nguyên nhân của xung đột nhóm</i></p> <p>4.1.4 <i>Giải quyết xung đột nhóm</i></p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Phân tích tình huống giải quyết mâu thuẫn</p>	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 157 đến 173.	- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Chuẩn bị ý kiến thảo luận cho tình huống giới thiệu chương - Tham gia thảo luận trên lớp
Tuần 11	<p>4.2 Giao tiếp trong nhóm</p> <p>4.2.1 <i>Nói chuyện với các thành viên nhóm</i></p> <p>4.2.2 <i>Lắng nghe các thành viên trong nhóm</i></p> <p>4.2.3 <i>Giao tiếp phi ngôn từ</i></p>	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 173 đến	- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	4.2.3.1 Tầm quan trọng của giao tiếp phi ngôn từ 4.2.3.2 Các hình thức giao tiếp không lời <i>Hướng dẫn thảo luận:</i> Phân tích tầm quan trọng của giao tiếp và thực hành các kỹ năng giao tiếp			191.	thức đã học - Tham gia thảo luận trên lớp
Tuần 12	4.3 Hợp nhóm <i>4.3.1 Chuẩn bị cuộc họp</i> 4.3.1.1 Quyết định mục đích cuộc họp 4.3.1.2 Lựa chọn thành viên tham dự 4.3.1.3 Lựa chọn địa điểm thích hợp 4.3.1.4 Sắp xếp và theo sát chương trình 4.3.1.5 Chương trình cuộc họp 4.3.1.6 Các vai trò trong cuộc họp <i>4.3.2 Tiến hành và tham dự họp</i> 4.3.2.1 Giữ cuộc họp đi đúng lịch trình 4.3.2.2 Khuyến khích tham gia 4.3.2.3 Kết thúc và gửi biên bản cuộc họp <i>4.3.3 Xử lý các tình huống trong cuộc họp</i> 4.3.3.1 Tiên đoán trước những câu hỏi hoặc các tranh cãi có thể xảy ra	02	02 TL + 01 Bài tập lớn	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 191 đến 214.	- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Chuẩn bị nội dung thảo luận ở cuối chương - Làm bài tập lớn theo nhóm - Tham gia thảo luận trên lớp

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	4.3.3.2 Lắng nghe cẩn thận 4.3.3.3 Trả lời các câu hỏi phức tạp 4.3.3.4 Trả lời những câu hỏi vòng vo 4.3.3.5 Trả lời những câu hỏi mang tính thách đố 4.3.3.6 Lưu ý người tham dự về thời gian 4.3.3.7 Kiểm soát 4.3.3.8 Ứng phó với những quan điểm cá nhân 4.3.3.9 Xử lý các tin đồn 4.3.3.10 Ứng phó với những người tham dự có thái độ chống đối 4.3.3.11 Ứng phó với những người tham dự hay chống đối <i>Hướng dẫn thảo luận:</i> Xử lý tình huống trong cuộc họp				
Tuần 13	Chương 5. LÀM VIỆC TRONG NHÓM ĐA VĂN HÓA 5.1 Các khác biệt văn hóa <i>5.1.1 Khác biệt trong văn hóa giao tiếp</i> <i>5.1.2 Không thông thuộc ngôn ngữ</i>	02	02	- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 215 đến 225.	- Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<p>5.1.3 Quan điểm khác nhau về cấp bậc và quyền hạn</p> <p>5.1.4 Khác biệt trong quá trình ra quyết định</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Giải quyết bất đồng do khác biệt về văn hóa trong làm việc nhóm</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia thảo luận trên lớp - Tiếp tục làm bài tập nhóm
Tuần 14	<p>5.2 Làm việc hiệu quả trong nhóm đa văn hóa</p> <p>5.2.1 Học hỏi văn hóa khác</p> <p>5.2.2 Cải thiện kỹ năng viết</p> <p>5.2.3 Cải thiện kỹ năng nói</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Thực hành các kỹ năng làm việc trong nhóm đa văn hóa</p>	02	02	<p>- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 225 đến 237.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học - Tham gia thảo luận trên lớp - Nộp bài tập nhóm
Tuần 15	<p>5.3 Điều hành nhóm làm việc đa văn hóa</p> <p>5.3.1 Chiến lược “Thích nghi”</p> <p>5.3.2 Chiến lược “Can thiệp vào cấu trúc tổ chức”</p> <p>5.3.3 Chiến lược “Can thiệp bằng quản trị”</p> <p>5.3.4 Chiến lược “Thuyên chuyển”</p> <p>Hướng dẫn thảo luận: Phân tích các chiến lược để quản trị nhóm đa văn hóa</p>	02	02	<p>- Đọc GT Xây dựng và phát triển nhóm làm việc hiệu quả, NXB Phụ nữ; trang 237 đến 253.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc và nghiên cứu trước toàn bộ nội dung bài học; - Đọc lại phần kiến thức đã học

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV

Tuần	Nội dung giảng dạy	Lý thuyết	TL + KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của SV
	<ul style="list-style-type: none"> - Công bố điểm thành phần và danh sách sinh viên đủ điều kiện dự thi kết thúc học phần. - Ôn và thi kết thúc học phần 				<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị nội dung thảo luận ở cuối chương - Tham gia thảo luận trên lớp

Hà Nội, ngày tháng năm 2013

P.GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



Ts. Trần Quang Tiên

Q.TRƯỞNG KHOA

Ts. Nguyễn Hùng Cường

TRƯỞNG BỘ MÔN

Ts. Phạm Hồng Hải