



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: Thư tín thương mại
- Mã học phần: ENG441
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Bắt buộc
- Học phần trước: ENG335
- Đơn vị phụ trách: Khoa Ngoại ngữ
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: La Thị Hồng Loan
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0902 538 841
- Email: loanlth@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Thái Nguyễn Tố Loan
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0906933383
- Email: loantnt@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 6 chương, cung cấp cho người học kiến thức cơ bản về cách soạn thảo các loại thư tín thương mại phổ biến đúng quy cách và sử dụng văn phong phù hợp. Học phần giúp người học phát triển các kỹ năng và luyện tập cách viết các loại thư tín cơ bản trong giao dịch kinh doanh sao cho rõ ràng, hiệu quả, lịch sự và chuyên nghiệp như thư đặt hàng, thư trả lời thư hỏi hàng, cách viết đơn xin việc, CV, thông báo, báo cáo. Ngoài ra, học phần giúp người học viết đúng ngữ pháp, nắm được các cấu trúc của các thư từ thương mại, phát triển vốn từ vựng liên quan đến chủ đề của từng chương và sắp xếp các ý tưởng sao cho hợp lý khi viết thư.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về cách soạn thảo các loại thư tín thương mại phổ biến sao cho đúng quy cách và sử dụng văn phong sao cho phù hợp, chuyên nghiệp.
- Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về lĩnh vực kinh doanh.
- Trang bị kiến thức về ngôn ngữ ở mức độ chuyên sâu.
- Phát triển kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng phản biện, kỹ năng trao đổi và truyền đạt thông tin rõ ràng, kỹ năng làm việc nhóm, tổ chức hội họp, lập kế hoạch và quản lý thời gian khi làm việc với đồng nghiệp và khách hàng.
- Phát triển khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm trong điều kiện làm việc thay đổi, chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với nhóm.
- Có đạo đức nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm xã hội.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Phân biệt được các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực kinh doanh về các loại hình doanh nghiệp, hỏi hàng, đặt hàng, phương thức báo giá, phương thức thanh toán, chiết khấu khi mua bán và gửi hàng đi, trả lời thư hỏi hàng.
CLO2	Phân biệt các khái niệm, thuật ngữ, cấu trúc thư từ và các cấu trúc ngữ pháp được sử dụng ở mức độ chuyên sâu khi soạn thảo các loại thư.
CLO3	Áp dụng các kiến thức cơ bản trong lĩnh vực kinh doanh và kiến thức về ngôn ngữ ở mức độ chuyên sâu để giao tiếp thông qua văn bản như soạn thảo các loại thư tín theo đúng quy cách, nội dung súc tích, văn phong phù hợp, chuyên nghiệp trong các tình huống viết thư và đọc hiểu các tài liệu.
Kỹ năng	
CLO4	Thực hiện được kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng phản biện khi làm việc với

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
	đồng nghiệp và khách hàng trong từng tình huống viết thư.
CLO5	Thực hiện kỹ năng mềm cần thiết để truyền đạt thông tin một cách hiệu quả trong các tình huống viết thư như kỹ năng làm việc nhóm, tổ chức hội họp, lập kế hoạch và quản lý thời gian khi làm việc với đồng nghiệp và khách hàng.
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO6	Tham gia thảo luận, phối hợp và đóng góp cho các hoạt động nhóm hiệu quả, chịu trách nhiệm đối với nhóm.
CLO7	Thể hiện mối quan tâm bằng phát biểu cá nhân và chịu trách nhiệm cá nhân.
CLO8	Thực hiện nghiêm túc nội quy đạo đức nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm xã hội khi làm việc trong các doanh nghiệp và cơ quan nhà nước.

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

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3 3.2	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12	PLO13
CLO1			X										
CLO2		X	X										
CLO3			X	X	X	X							
CLO4					X								
CLO5						X							
CLO6									X				
CLO7									X	X			
CLO8													X

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	Letters, emails	
1.1.	Letters - Layout 1: Sender's address, date, inside address, body of the letter, complimentary close, signature - Vocabulary & grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
1.2.	- Layout 2: Letterhead, references, per pro, job title, enclosures - Practice - Vocabulary & grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
1.3.	- Layout 3: Private and confidential, subject title, copies, addressing envelopes - Practice - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
1.4.	Emails - Introduction, advantages, disadvantages, email and other forms of correspondence, email addresses. - Layout: Header information, message text, signature. - Style, email abbreviations - Practice: Asking for an estimate, making arrangements for an estimate, asking for information, request for goods on approval, reply to request for goods on approval. - Vocabulary & grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
Chương 2	Personnel appointments	
2.1.	Applying for a job - Job advertisements, letters of application, application forms and CVs, covering letters Practice: - Unsolicited letter - Reply to unsolicited letter - Application form - Covering letter with CV - Curriculum Vitae (CV)1 - Curriculum Vitae (CV)2 - Invitation for an interview - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
2.2.	Making a decision - Turning down an applicant	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6,

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
	- Offering a post - Accepting a post Practice: - Making a job offer - Confirming acceptance - Vocabulary and grammar	CLO7, CLO8
Chương 3	Memos and reports	
3.1.	Memos - Layout, guide to contents, length, Practice: - Memo to department managers - Visit of a customer - Retirement of a chief executive officer - Industrial change - Redundancies - Takeover of a company - Memo about smoking - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
3.2	Reports - Types of report, structure of a report, summary Practice: - Report on internet sales - Agent's quarterly report - Advertising agency's report - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
Chương 4	Enquiries	
4.1.	Making enquiries - Opening, asking for catalogues, price list etc., asking for details, asking for samples, patterns, and demonstrations, suggesting terms, methods of payment, and discounts. asking for goods on approval, or on sale or return, asking for an estimate or tender, closing - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
4.2.	Practice:	CLO1, CLO2,

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
	- Request for a catalogue and price list - Request for a prospectus - Request for general information - Reply to an advertisement - Enquiry from a buying agent - Enquiry from a retailer to a foreign manufacturer - Vocabulary and grammar	CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
Chương 5	Replies and quotations	
5.1.	Replying to enquiries - Opening, confirming that you can help, selling your product, suggesting alternatives, referring the customer to another place, sending catalogues, price lists, prospectuses and samples, arranging demonstrations and visits, closing. - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
5.2.	Giving quotations - Prices, transport and insurance costs, discounts, methods of payment, quoting delivery date, fixed terms and negotiable terms, giving an estimate Practice: - Reply to a request for a catalogue and price list - Reply to a request for a prospectus - Reply to a request for general information - Catalogues and samples - ‘Selling’ the product - Offering an alternative - Quotation of terms - An estimate - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8
Chương 6	Orders	
6.1.	Placing an order - Opening, payment, discounts, delivery, methods of payment, packing, closing Acknowledging an order Advice of dispatch	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
	Practice: - Placing an order covering letter - Order form - Acknowledging an order - Advice of dispatch - Placing an order - Advice of dispatch - Advice note - Vocabulary and grammar	
6.2.	Delays in delivery Refusing an order - Out of stock, bad reputation, unfavourable terms, size of order Practice - Delay in delivery - Refusing an order - Vocabulary and grammar	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO7, CLO8

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	- Người học viết một loại thư theo chủ đề trong bài học	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO7, CLO8
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Làm bài tập nhóm báo cáo trước lớp	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5, CLO6, CLO8

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	Letters, emails	6			12	18	
2	Personnel	7	1		16	24	

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
	appointments						
3	Memos and reports	6			12	18	
4	Enquiries	7	2		18	27	
5	Replies and quotations	7			14	21	
6	Orders	7	2		18	27	
Tổng		40	5		90	135	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Layouts of letters and emails
2. Applying for a job and making a decision
3. Contents of memos and structure of a report
4. Making enquiries
5. Replying to enquiries and giving quotations
6. Placing an order

8. Phương pháp giảng dạy:

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

- Phát vấn
- Hỏi lại hoặc vấn đáp
- Đọc và tóm lược nội dung tài liệu
- Động não nhanh (bài tập tư duy cá nhân)
- Giao bài đọc về nhà
- Hướng dẫn tự học
- Thảo luận nhóm

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
- Phát vấn	X		X	X	X	X	X	
- Hỏi lại hoặc vấn đáp	X	X	X	X	X	X	X	X
- Đọc và tóm tắt nội dung tài liệu	X	X	X	X			X	
- Động não nhanh (bài tập tư duy cá nhân)	X	X	X	X			X	
- Giao bài đọc về nhà	X	X	X				X	X

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8
- Hướng dẫn tự học	X	X	X	X			X	X
- Thảo luận nhóm	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:

- 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
- Làm việc nhóm	X		X	X	X	X		X
- Tự học, tự nghiên cứu	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.
- Tham gia tích cực các hoạt động trong giờ học và trong nhóm.
- 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 bài kiểm tra giữa kỳ.
- 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 ba điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

- Điểm chuyên cần: 10 trọng số 10 %
- Điểm kiểm tra giữa kỳ: 10, trọng số 15%
- Điểm tham gia phát biểu trong quá trình học: 10, trọng số 15%

Giảng viên linh hoạt phân chia tỷ trọng này tùy theo tình hình lớp.

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận

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
- Tham gia thảo luận nhóm	X		X	X	X	X		X
- Trắc nghiệm + tự luận	X	X	X	X	X	X	X	X
- Dự lớp	X	X	X				X	X
- Tham gia phát biểu trong quá trình học	X	X	X	X	X	X	X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

Ashley, A. (2017). *Oxford handbook of Commercial Correspondence (new edition)*. Oxford University Press.

13.2. Tài liệu tham khảo

Azar, B.S., & Hagen, S.A. (2017). *Understanding and Using English Grammar (Volum A & B - Fifth edition)*. Pearson Education ESL.

Dan, N.T. (2017). *The language of Business Correspondence in English*. Văn hóa thông tin.

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

Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Th.s. Lê Thị Phụng