



# Warm-up

Hãy giới thiệu về bản thân như sau:

- Biệt danh (nếu có).
- 3 điều ai cũng biết về bạn.
- 2 điều không ai biết về bạn.

Hoặc đặc điểm hóa bản thân bằng 3-5 từ.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA-VŨNG TÀU  
TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG MỀM

# KỸ NĂNG GIAO TIẾP NÂNG CAO

# NỘI DUNG HỌC PHẦN

- Phần 1. Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định.
- Phần 2. Thương hiệu cá nhân, kỹ năng tìm việc, phỏng vấn tìm việc.

# CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN

## Kiến thức

- Nắm được kiến thức tổng quan về việc giải quyết vấn đề và ra quyết định; thương hiệu cá nhân; tìm việc và phỏng vấn.

## Kỹ năng

- Phân tích, xử lý các vấn đề và ra quyết định.
- Xác định thương hiệu cá nhân.
- Định hướng tìm việc và chuẩn bị phỏng vấn ứng tuyển.

## Thái độ

- Kiên định, bình tĩnh, tích cực trong giải quyết vấn đề, tìm việc và phỏng vấn.
- Yêu thương bản thân và cộng đồng.

# ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC PHẦN

## 1. Cách tính điểm học phần

- Điểm chuyên cần = trung bình cộng điểm của 3 buổi học đầu.
- Điểm giữa kỳ = trung bình cộng điểm của 3 buổi cuối.

## 2. Cách tính điểm cho từng buổi học:

- Tham gia lớp học đúng thời gian quy định: 5 điểm.
- Tham gia xây dựng bài học: 0,5-1 điểm/ hoạt động.

# CÁC NGUYÊN TẮC TRONG HỌC TẬP

- Vào học đúng giờ quy định.
- Để chế độ im lặng trên thiết bị nếu chưa cần thảo luận.
- Phản hồi khi được yêu cầu.

# **PHẦN 1. KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH**



# NỘI DUNG

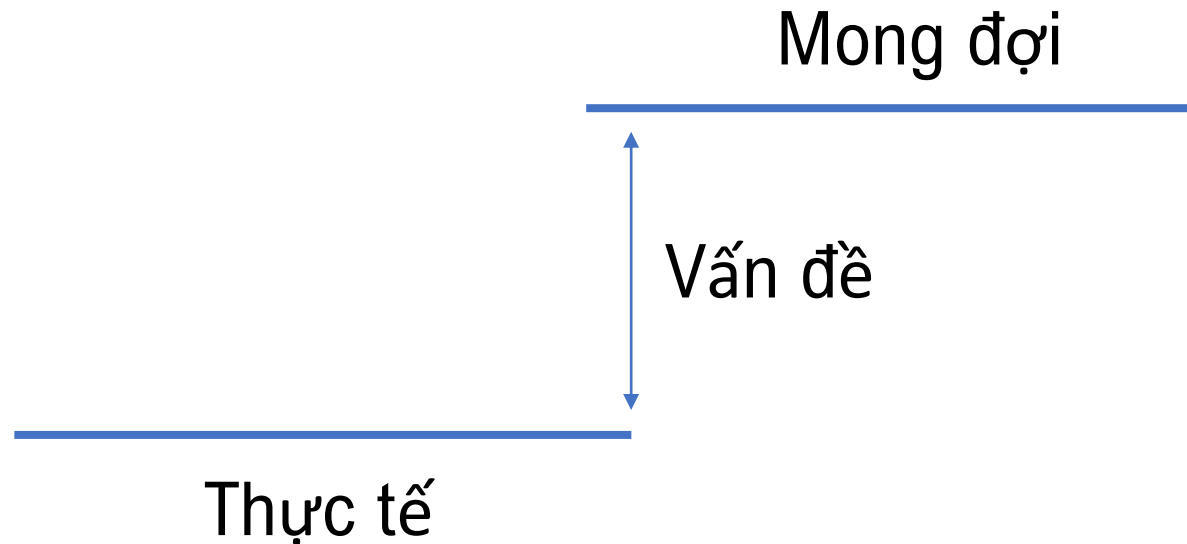
1. KHÁI NIỆM
2. PHÂN LOẠI
3. NGUYÊN NHÂN VIỆC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ KHÔNG HIỆU QUẢ
4. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH

# KHÁI NIỆM “VẤN ĐỀ”

- Hoạt động 1. Điều mà khiến mình suy nghĩ, trăn trở trong thời gian gần đây (cuộc sống, học tập, tình yêu, gia đình...)

# KHÁI NIỆM “VẤN ĐỀ” (TT)

Vấn đề là khoảng cách giữa thực tế hiện tại và mong muốn trong tương lai.



# PHÂN LOẠI VẤN ĐỀ

Theo tần suất xuất hiện:

- Vấn đề mãn tính.
- Vấn đề tản phát.

# PHÂN LOẠI VẤN ĐỀ (TT)

- Hoạt động 2. Phân loại các vấn đề ở hoạt động 1 thành 2 nhóm chính.

# NGUYÊN NHÂN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ KHÔNG HIỆU QUẢ

- Tình huống 1. Nộp hồ sơ xin việc đến công ty A (bị loại), công ty B (bị loại) và cứ thế rãi “truyền đơn” từ công ty này sang công ty khác, mong “thần may mắn” mỉm cười.

## 1. Phương pháp mò mẫm Thử và Sai.

# NGUYÊN NHÂN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ KHÔNG HIỆU QUẢ (TT)

- Tình huống 2. Áp dụng phương pháp học tập THPT áp dụng cho việc học ở cấp đại học.

2. Sử dụng kinh nghiệm cũ cho vấn đề mới.

# NGUYÊN NHÂN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ KHÔNG HIỆU QUẢ (TT)

- Tình huống 3. Khi lên thuyết trình, chúng ta vẫn thường mở đầu bằng mô tuýp quen thuộc mà mọi người vẫn hay làm, sau đó nhìn vào slide hoặc báo cáo để đọc từ đầu đến cuối.

3. Tiếp cận theo lối mòn xã hội.

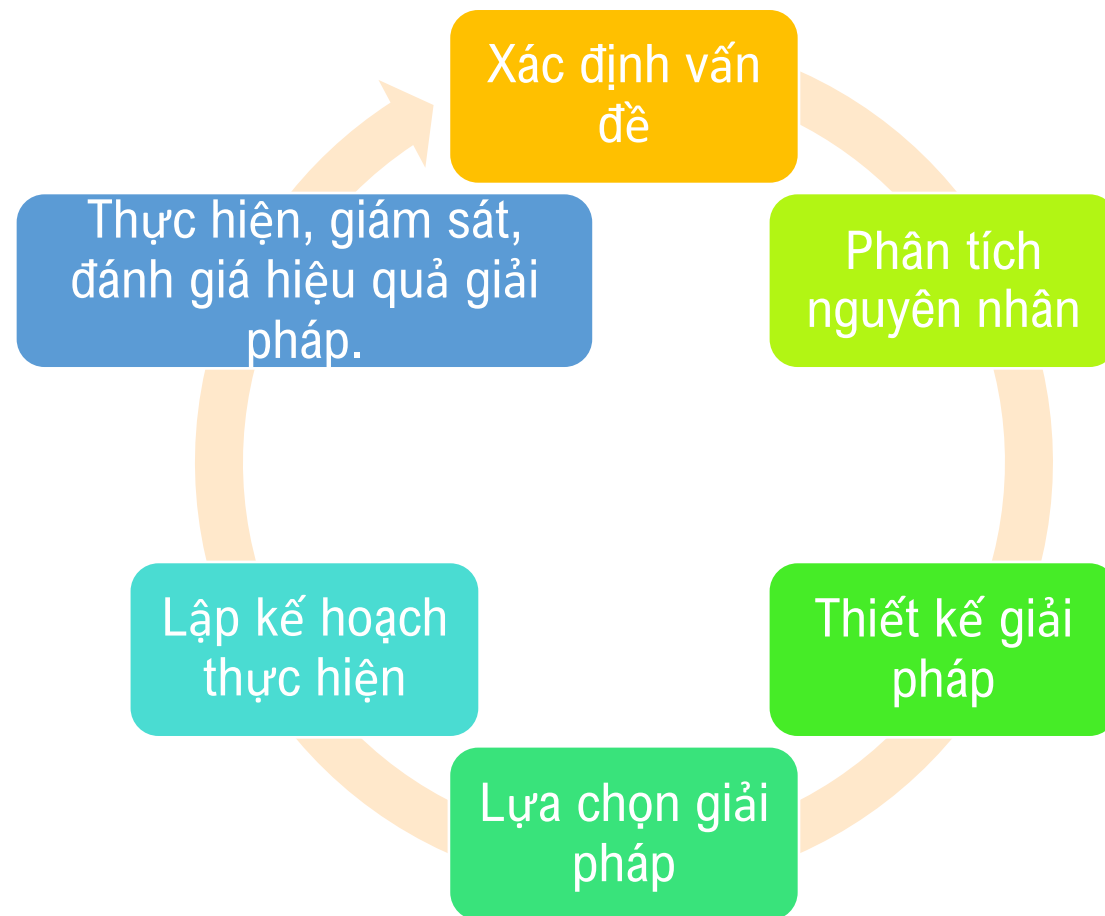


# NGUYÊN NHÂN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ KHÔNG HIỆU QUẢ (TT)

## 4. Các nguyên nhân khác

- Tính cách cá nhân.
- Chưa tìm hiểu rõ nguyên nhân của vấn đề.
- Chưa xác định đúng vấn đề.
- Không lập kế hoạch cụ thể...

# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ



# Bước 1. Xác định vấn đề



## 1.1. Mô tả vấn đề

- **What:** VD là gì?
- **Who:** VD liên quan đến ai? Ai chịu trách nhiệm giải quyết VD?
- **Where:** VD xảy ra ở đâu?
- **When:** VD xảy ra khi nào?
- **How:** Dấu hiệu của vấn đề như thế nào?
- **Why:** Tại sao phải giải quyết VD?

# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

- Hoạt động 3. Thắng là một nhân viên làm việc chăm chỉ và rất có trách nhiệm đối với công việc. Tuy nhiên, gần đây Thắng lại cảm thấy mệt mỏi căng thẳng và mất tập trung trong công việc. Theo bạn, vấn đề của Thắng là gì?

# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

## 1.2. Giải quyết tạm thời vấn đề

Mục đích:

- Để khôi phục sản xuất, dịch vụ (đối với doanh nghiệp).
- Để đáp ứng nhu cầu cấp thiết của cá nhân, tập thể, xã hội.

# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

## 1.3. Thu thập dữ liệu

- Hình ảnh, con số, sơ đồ, biểu đồ mô tả vấn đề, tài liệu.
- Thực hiện càng sớm càng tốt.
- Giúp xác định chính xác nguyên nhân và giải pháp.

# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

## 1.3. Thu thập dữ liệu (tt)

Thực hành:

Dữ liệu cần thu thập cho vấn đề mãn tính “Làm sao giảm số lượng sinh viên thôi học hàng năm tại Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu”.

# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

## 1.4. Đặt mục tiêu

- Đặt mục tiêu cần đạt được khi tiến hành giải quyết vấn đề.



- Specific: Cụ thể.
- Measurable: Đo đạt được.
- Achievable: Có thể đạt được.
- Realistic: Thực tế.
- Timely: Có thời gian.



# Bước 1. Xác định vấn đề (tt)

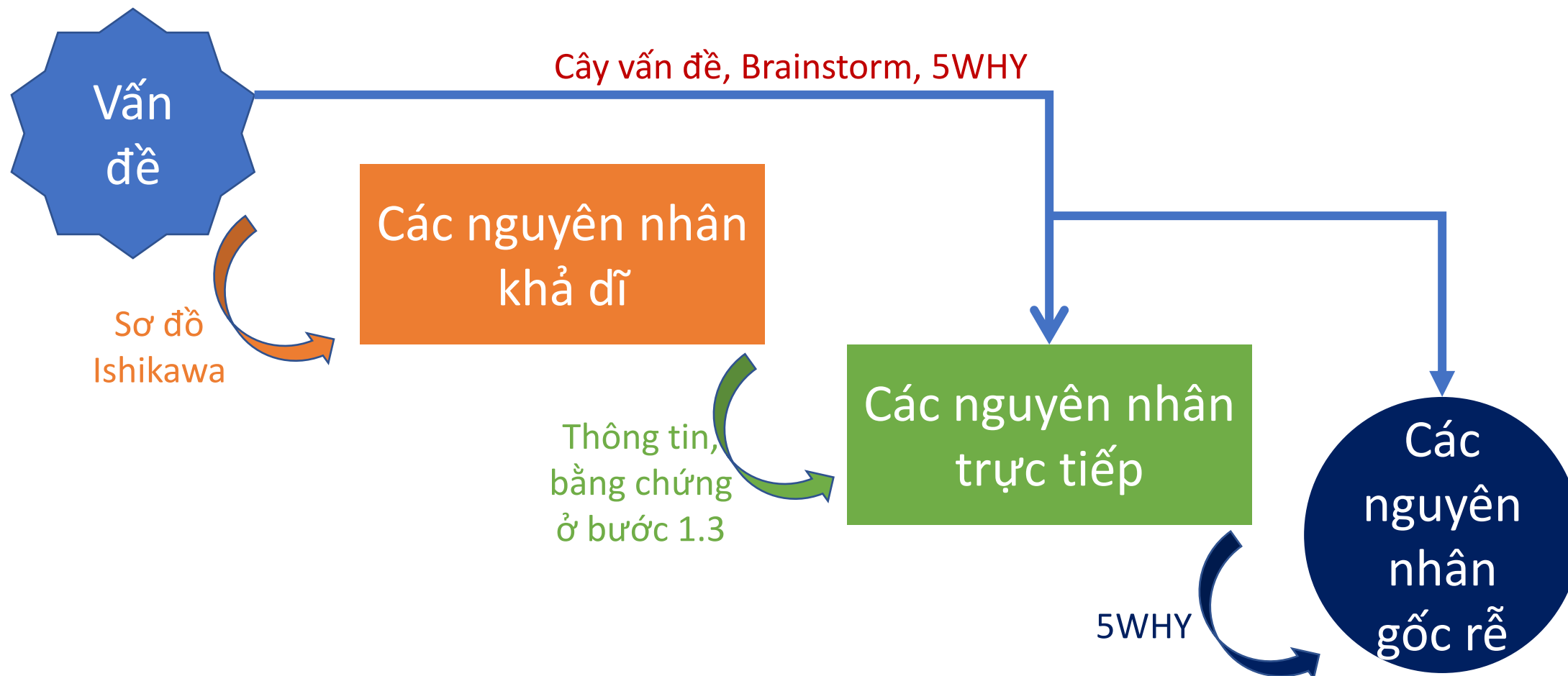
## 1.4. Đặt mục tiêu (tt).

Thực hành:

Đặt mục tiêu cần đạt được cho vấn đề “Làm sao giảm số lượng sinh viên thôi học hàng năm tại Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu”.

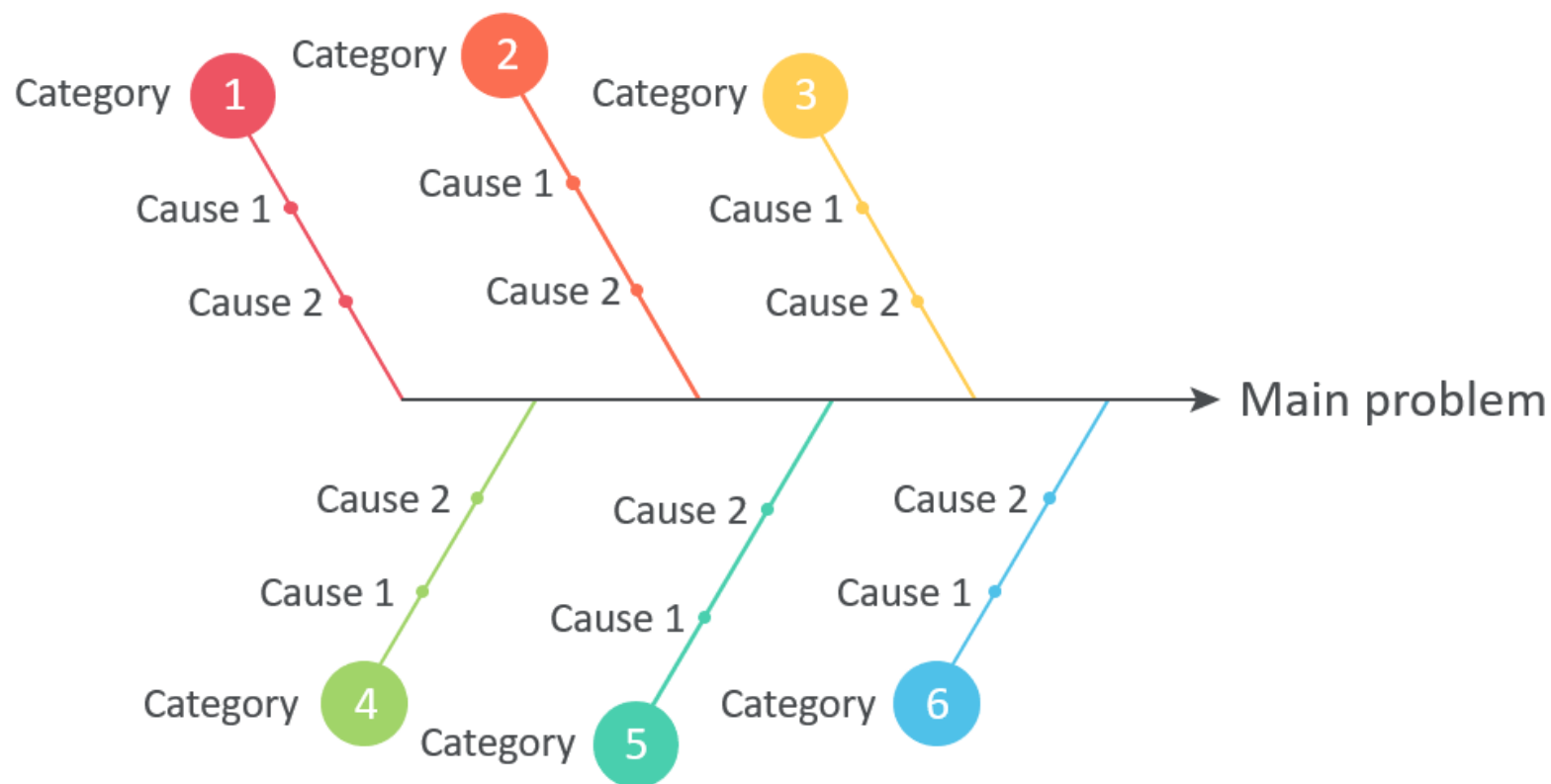
Đặt mục tiêu cần đạt được trong năm III Đại học.

## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề



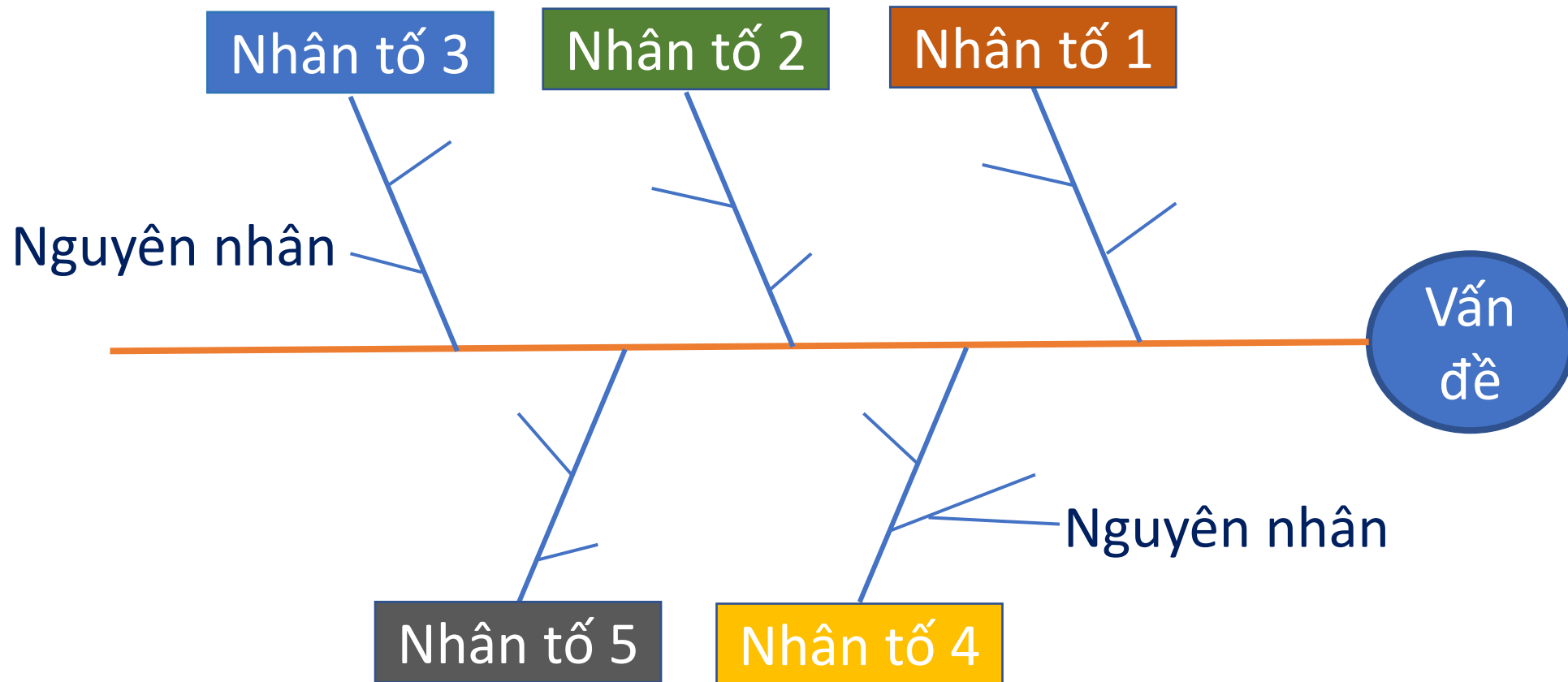
# Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

## 2.1. Biểu đồ xương cá (Biểu đồ Ishikawa)



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.1. Biểu đồ xương cá (tt): Cách vẽ.



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.1. Biểu đồ xương cá (tt)

Đối với sản xuất: Các nhân tố ảnh hưởng thể hiện qua 6M.

1. **M**an: Con người.
2. **M**achine: Máy móc.
3. **M**ethod: Phương pháp.
4. **M**aterial: Nguyên vật liệu.
5. **M**easurement: Sự đo lường.
6. **M**other nature: Môi trường tự nhiên

# Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

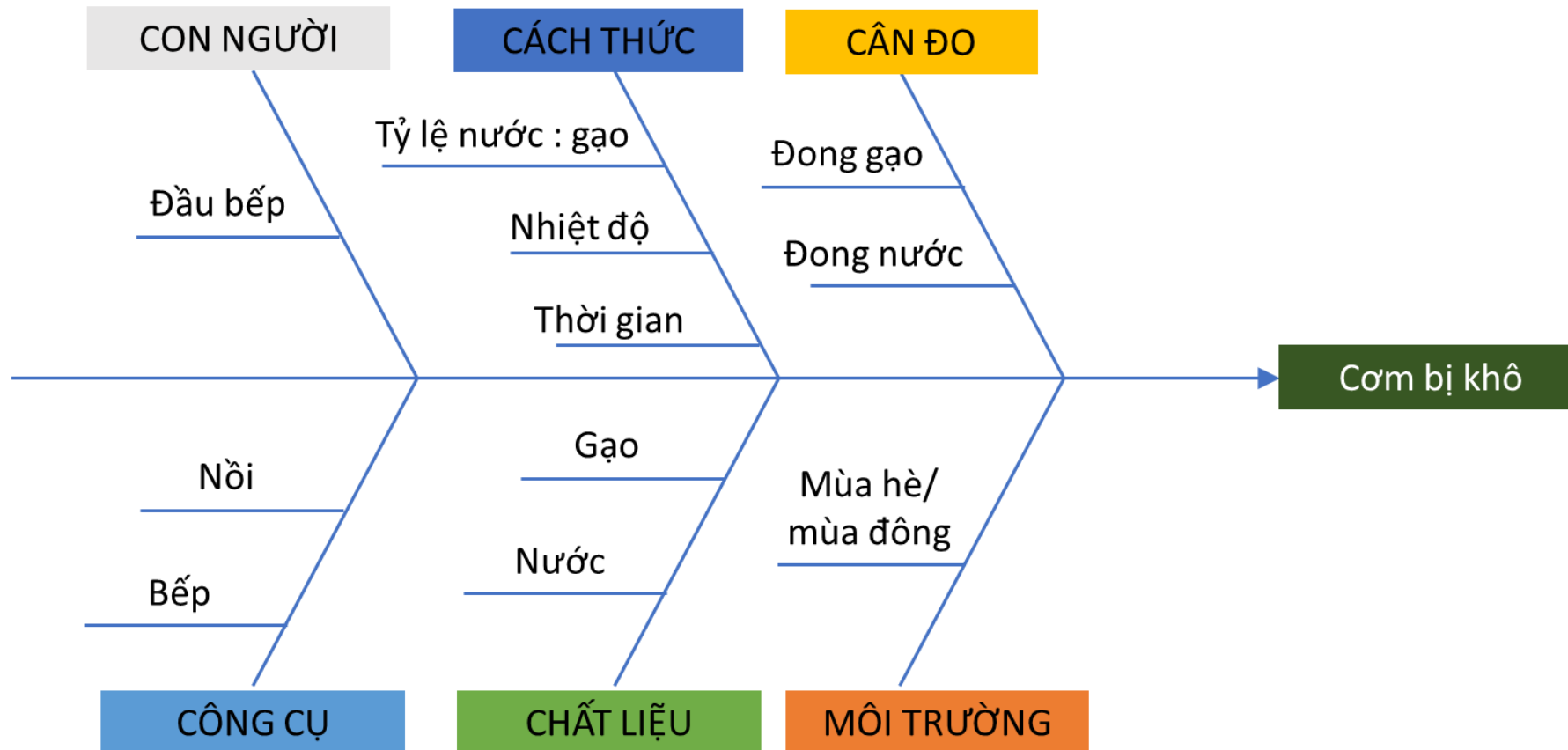
## 2.1. Biểu đồ xương cá (tt)

Đối với dịch vụ: Các nhân tố ảnh hưởng thể hiện qua 8P.

1. **P**eople: Con người.
2. **P**rocess: Quy trình.
3. **P**lace: Địa điểm.
4. **P**rice: Giá cả.
5. **P**romotion: Quảng bá.
6. **P**olicies: Chính sách.
7. **P**hysical environment: Môi trường.
8. **P**roduct: Sản phẩm.

## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.1. Biểu đồ xương cá (tt): Ví dụ.



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.1. Biểu đồ xương cá (tt)

Thực hành:

Sử dụng biểu đồ xương cá để phân tích các nguyên nhân khả dĩ của vấn đề “Làm sao giảm số lượng sinh viên thôi học hàng năm tại Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu” hoặc hoặc "Kết quả học tập không cao".



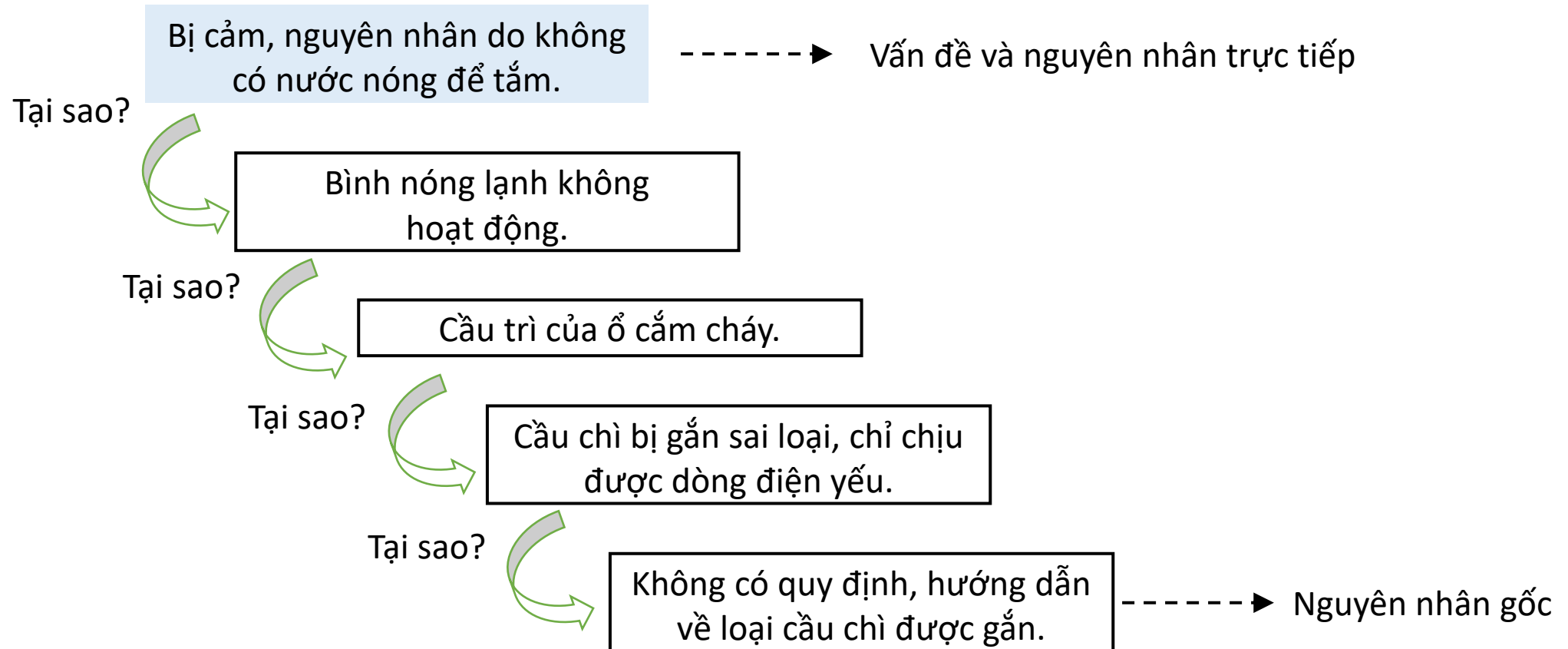
## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.2. Công cụ 5WHY



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.2. Công cụ 5WHY (tt). Ví dụ.



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.2. Công cụ 5WHY (tt)

- Nếu có nhiều hơn 1 nguyên nhân cho mỗi câu hỏi Why thì:
  - ✓ Tách chuỗi Why thành nhiều nhánh.
  - ✓ Tìm kiếm thông tin để loại bỏ những câu trả lời sai.
- Không bắt buộc dừng lại ở 5 câu hỏi WHY, có thể nhiều hơn nếu chưa tìm ra nguyên nhân gốc rễ.
- Nếu đi quá 7 WHY thì đó là dấu hiệu:
  - ✓ Mình đang đi sai hướng.
  - ✓ VĐ quá lớn >> Cần chia nhỏ VĐ/ áp dụng kỹ thuật khác.

## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.2. Công cụ 5WHY (tt)

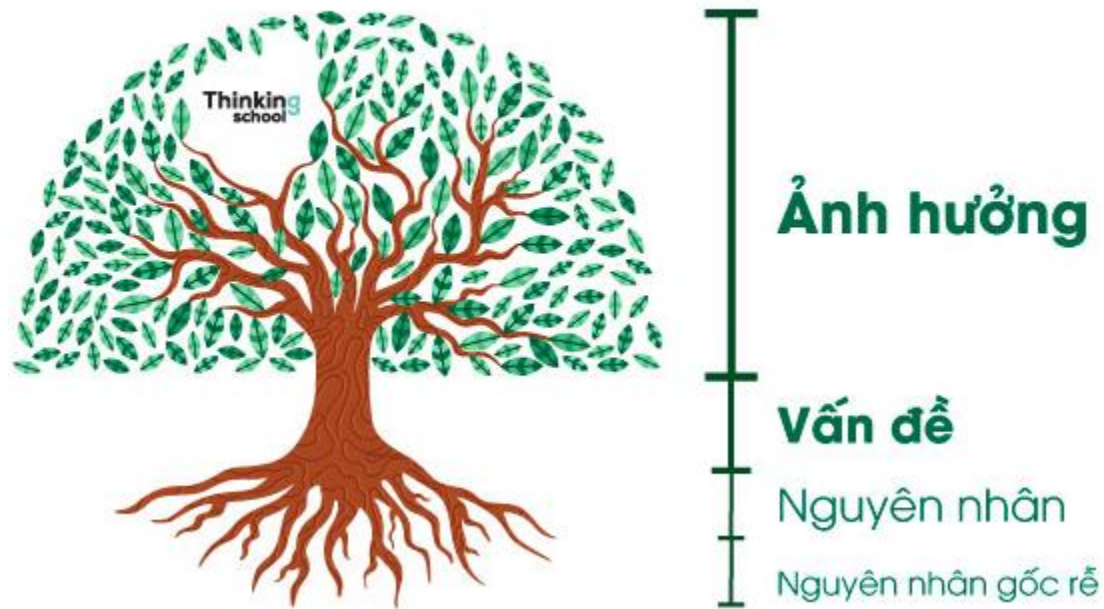
Thực hành:

Xác định nguyên nhân gốc rễ của vấn đề "Đường xá ở thành phố Hồ Chí Minh thường ngập lụt khi mưa lớn".

## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.3. Cây vấn đề

#### CÂY VẤN ĐỀ - PROBLEM TREE

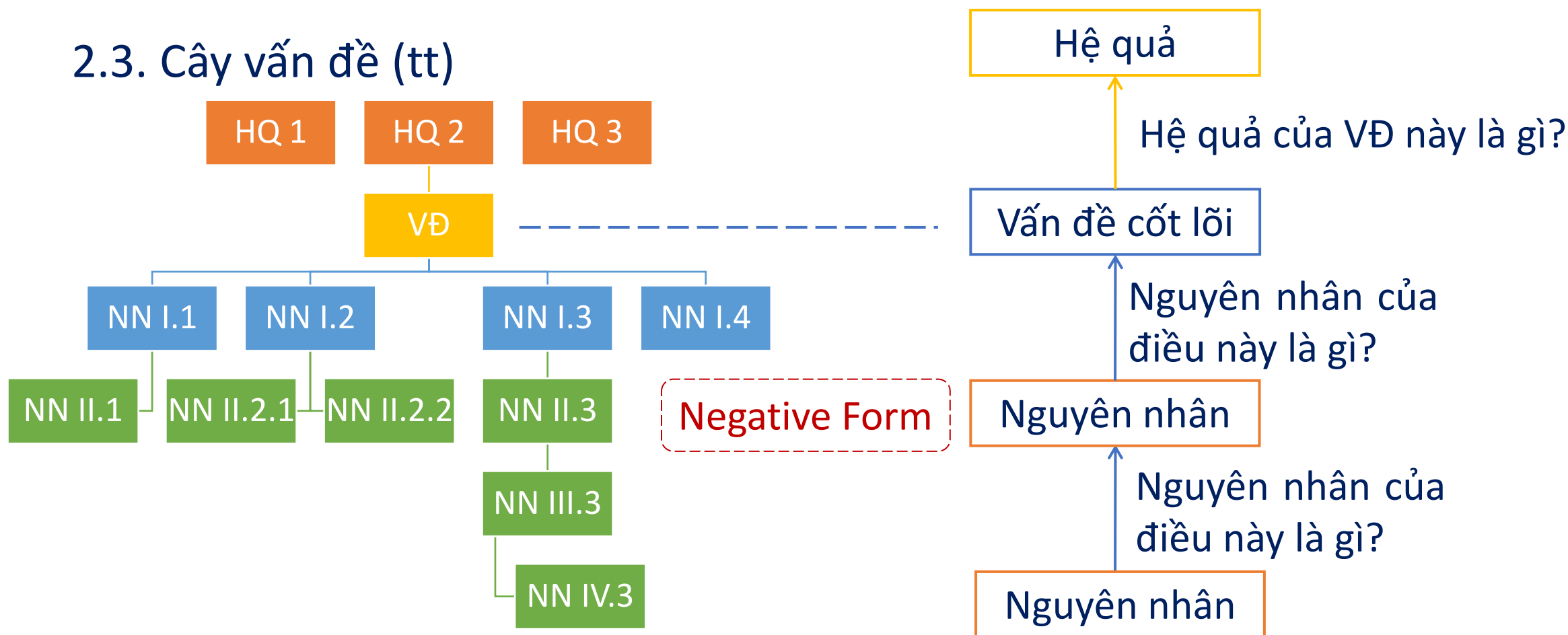


Quan hệ nguyên nhân - kết quả của một vấn đề xác định ở các cấp độ khác nhau.

- Phần thân: vấn đề cốt lõi.
- Phần rễ: các nguyên nhân (nguyên nhân trực tiếp và nguyên nhân gốc rễ)
- Phần cành lá: các ảnh hưởng mà vấn đề gây ra.

## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.3. Cây vấn đề (tt)



## Bước 2. Phân tích nguyên nhân vấn đề (tt)

### 2.3. Cây vấn đề (tt)



Phát triển cây vấn đề cho vấn đề sau:

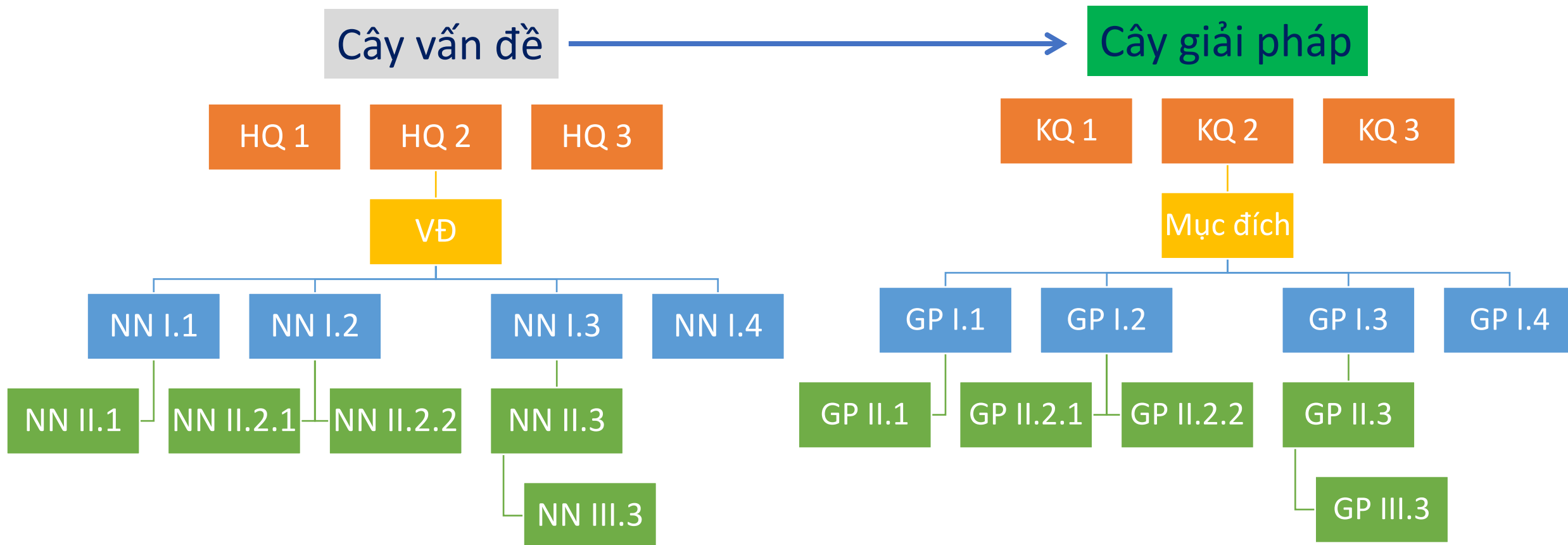
“Làm sao giảm số lượng sinh viên thôi học hàng năm tại Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu”.

## Bước 3. Thiết kế giải pháp

- Đề ra tất cả các giải pháp có thể có thông qua **Kỹ thuật Brainstorm** hoặc/và **Think outside the box**.
- Phân nhóm các giải pháp.
- Tóm tắt các giải pháp bằng **Sơ đồ tư duy**.
- Xin ý kiến từ người xung quanh (người thân, chuyên gia...) (nếu có thể và nếu cần).



## Bước 3. Thiết kế giải pháp (tt)

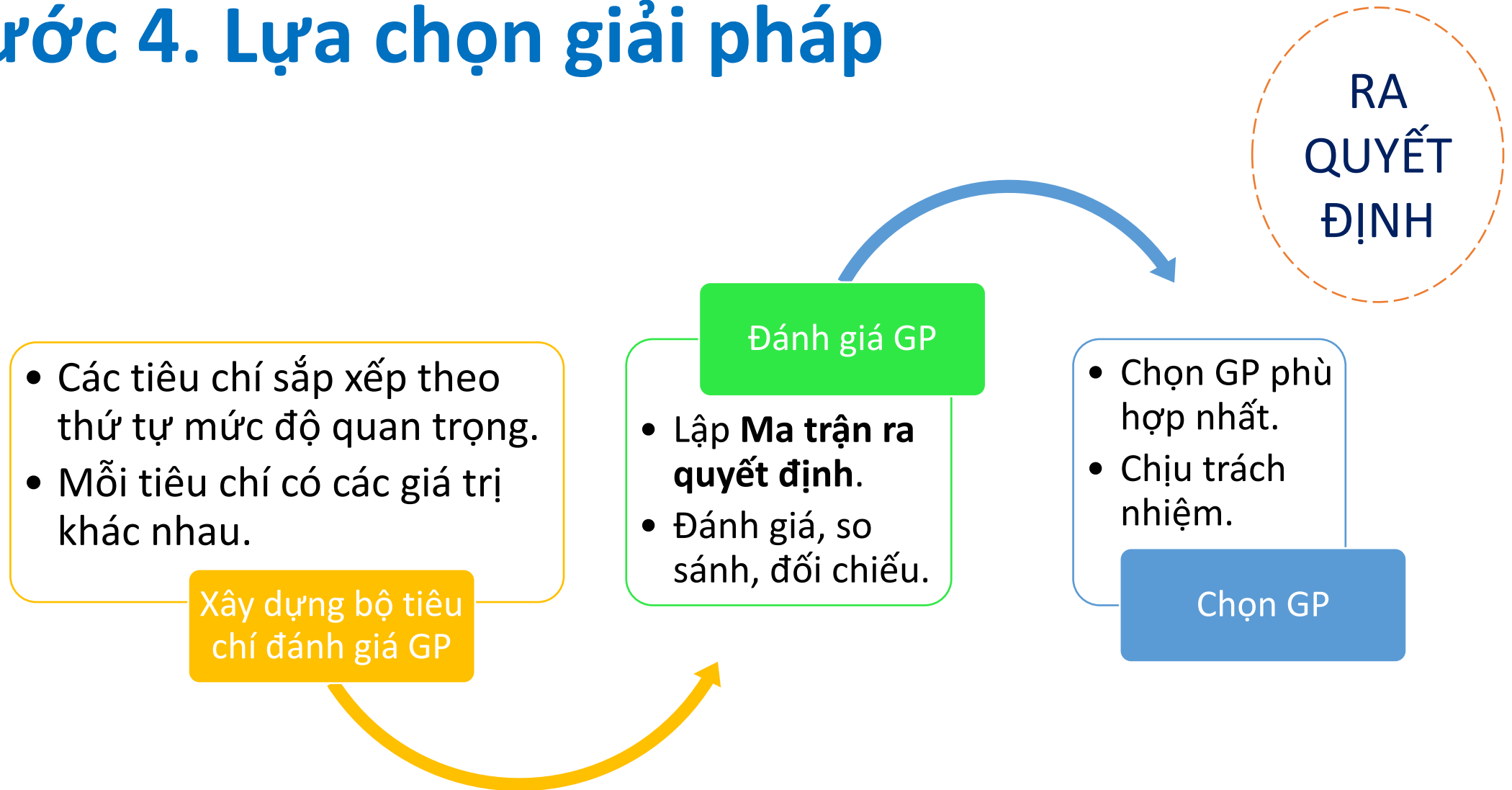


## Bước 3. Thiết kế giải pháp (tt)



1. Thiết kế giải pháp cho vấn đề “Làm sao giảm số lượng sinh viên thôi học hàng năm tại Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu” một cách sáng tạo và tóm tắt chúng bằng Sơ đồ tư duy.
2. Xây dựng Cây giải pháp cho vấn đề trên từ Cây vấn đề đã có.

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp



## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

Một số tiêu chí thường gặp trong sản xuất:

- Chi phí
- Nhân lực
- Thời gian
- Tính khả thi
- Rủi ro
- Khía cạnh đạo đức và pháp luật.

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

Phương án	Tiêu chí 1	Tiêu chí 2	Tiêu chí 3	Tổng cộng
Phương án A				
Phương án B				
Phương án C				

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

# PRACTICE

Lập bảng ma trận ra quyết định cho chuỗi giải pháp ở bài thực hành tại bước 3.

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

- Khái niệm: Ra quyết định là một phương án được lựa chọn trong số các phương án hiện có.
- Phân loại:

### QĐ theo chuẩn

- QĐ thông thường, lặp đi lặp lại.
- Thủ tục, luật lệ, chính sách.

### QĐ cấp thời

- QĐ đòi hỏi nhanh, chính xác và thực hiện gần như tức thời.
- Thường nảy sinh bất ngờ.

### QĐ có chiều sâu

- Đòi hỏi có kế hoạch, thảo luận và suy xét.
- Liên quan đến thiết lập định hướng hoặc thực hiện các thay đổi.
- Gây ra nhiều xung đột, tranh luận.

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

- Các phương pháp ra quyết định

### 1. PP độc đoán

- Tự QĐ mà không cần lấy ý kiến của người khác.

### 2. PP phát biểu cuối cùng

- Ra QĐ sau khi mọi người đã cho ý kiến (có thể lưu ý hoặc không lưu ý đến các ý kiến).



## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

- Các phương pháp ra quyết định (tt)

### 3. PP nhóm tinh hoa

- Có sự tham gia của bạn và ít nhất 1 người “tinh hoa” khác.

### 4. PP cố vấn

- Bạn tự đặt mình vào vị trí của người cố vấn.

## Bước 4. Lựa chọn giải pháp (tt)

- Các phương pháp ra quyết định (tt)

### 5. PP luật đa số

- QĐ thông qua khi đa số đồng ý (quá bán).

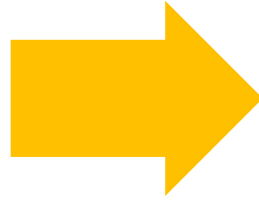
### 6. PP nhất trí

- Có sự tham gia của toàn thể thành viên vào việc ra QĐ.

## Bước 5. Lập kế hoạch thực hiện

Xác định mục tiêu

- Quy tắc SMART.



Xác định nội dung công việc

- Sắp xếp công việc.
- Công cụ 4W1H (What, Who, When, Where, How)

How: Chi phí, công cụ, công nghệ, nguyên liệu, phương thức thực hiện.

## Bước 5. Lập kế hoạch thực hiện (tt)

What Nội dung CV	Who Ai phụ trách	When Thời gian	Where Ở đâu	How Nguồn lực	Kết quả mong đợi	Ghi chú
CV 1	Trang	Bđ-Kt	..	..	..	
CV 2	Thịnh					
CV 3	...					

# Bước 5. Lập kế hoạch thực hiện (tt)

## Sơ đồ Gantt

TT	Công việc	Thời gian (tuần)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	A – Xây dựng bộ phận bên trong	■	■													
2	B – Sửa chữa mái và sàn	■	■	■												
3	C – Xây ống gom khói			■	■	■										
4	D – Đổ bê tông và xây khung				■	■	■	■	■							
5	E – Xây cửa lò chịu nhiệt					■	■	■	■	■						
6	F – Lắp đặt hệ thống kiểm soát					■	■	■								
7	G – Lắp đặt thiết bị lọc khí									■	■	■	■	■	■	
8	H – Kiểm tra và thử nghiệm														■	■



Công việc găng



Công việc không găng

## Bước 6. Thực hiện, giám sát và đánh giá hiệu quả của giải pháp

### Thực hiện kế hoạch

- Tập trung.
- Làm nhiều việc cùng 1 lúc (nếu có thể).

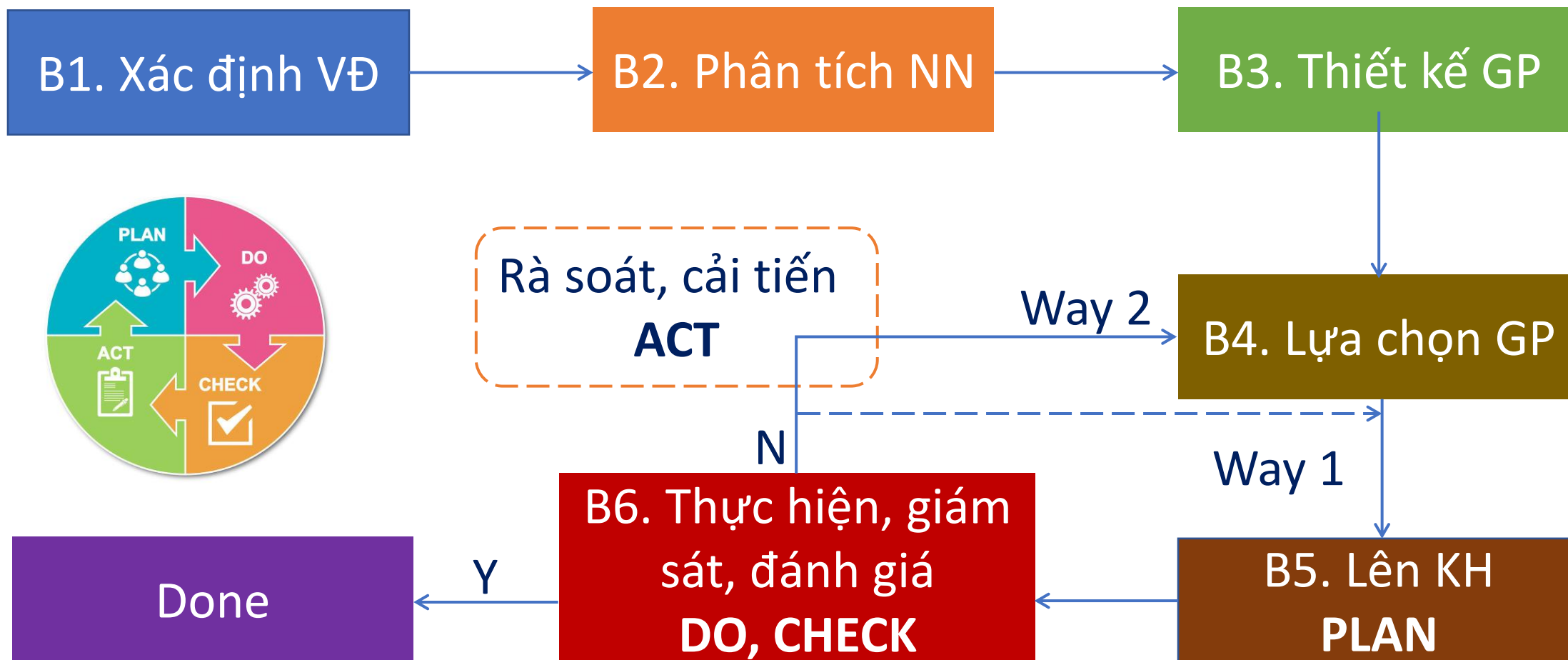
### Giám sát

- Có thực hiện đúng kế hoạch hay không?
- Có đạt được mục tiêu hay không?
- Rút kinh nghiệm/ bài học.

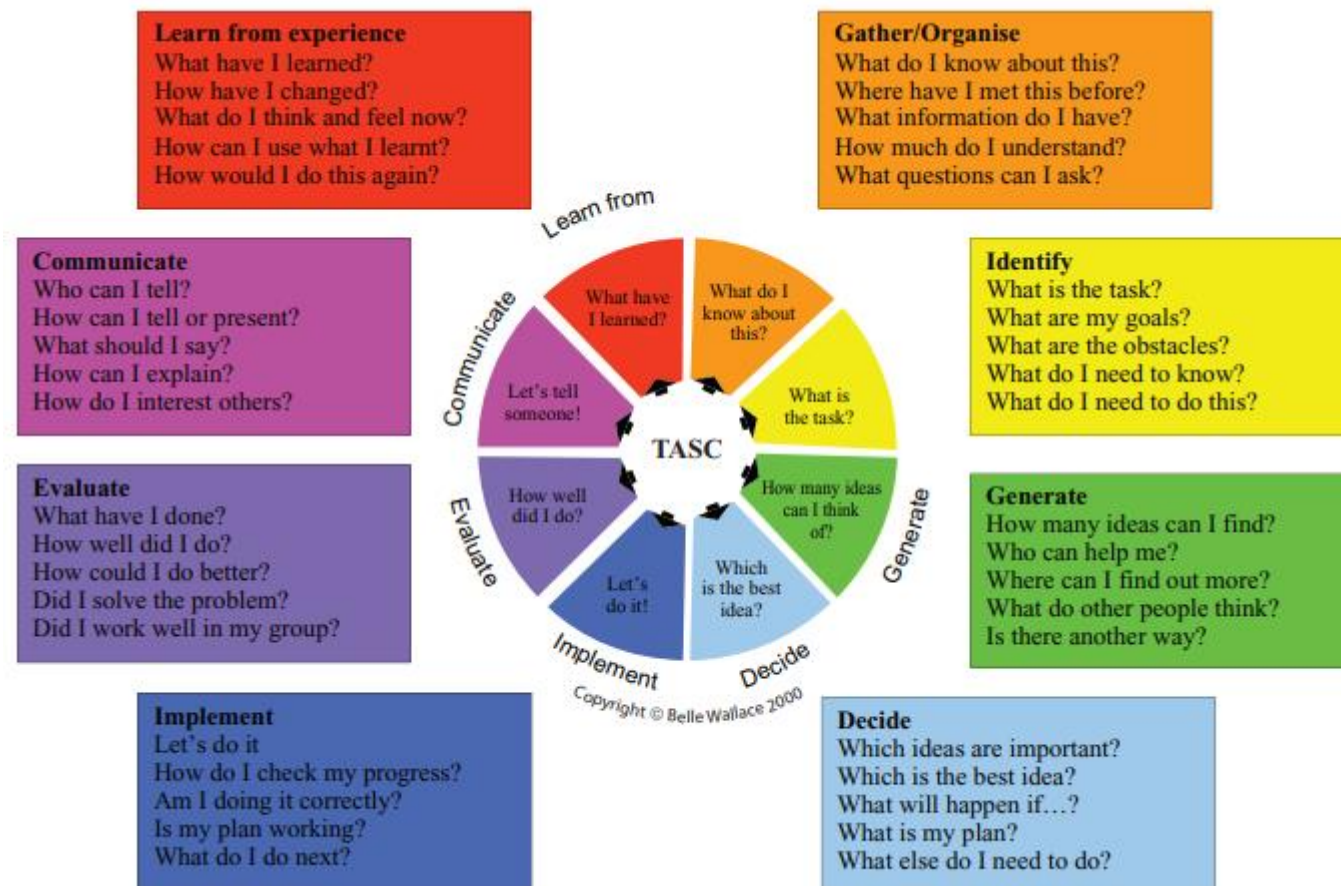
### Đánh giá hiệu quả

- Kết quả thực hiện đáp ứng mục tiêu >> Đạt.
- Ngược lại >> Không đạt.

# Bước 6. Thực hiện, giám sát và đánh giá hiệu quả của giải pháp (tt)



# Mô hình TASC trong giải quyết VĐ





# Tóm tắt Phần 1