

HƯỚNG DẪN

Về giao tiếp, ứng xử cho người học tại Trường Đại học Tôn Đức Thắng

I. Mục đích:

- Gìn giữ truyền thống tốt đẹp của tập thể viên chức, người lao động, người học tại Trường Đại học Tôn Đức Thắng (TDTU) về giao tiếp, ứng xử trong môi trường lành mạnh, thân thiện;
- Hướng dẫn cách ứng xử chuẩn mực của viên chức, người lao động, người học Trường Đại học Tôn Đức Thắng, phù hợp với phong tục tập quán, đạo đức xã hội và các quy định chung nhằm đảm bảo kỷ cương, dân chủ trong Nhà trường;
- Xây dựng môi trường văn hóa học đường văn minh, hiện đại, hội nhập, góp phần hoàn thiện nhân cách, lối sống văn hóa, tạo chuyển biến căn bản về ứng xử văn hóa của người học;
- Là cơ sở để giám sát viên chức, người lao động, người học trong việc chấp hành các quy định và nội quy của Nhà trường; là căn cứ để đánh giá, xử lý trách nhiệm khi viên chức, người lao động, người học vi phạm các nội dung của Hướng dẫn.

II. Yêu cầu:

- Giáo dục người học thực hiện thói quen cư xử lễ phép, giao tiếp, ứng xử văn minh là nhiệm vụ chung của cả tập thể, các đơn vị thuộc/trực thuộc Trường;
- Các đơn vị, cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện theo Hướng dẫn này.

III. Phạm vi, đối tượng áp dụng:

- Viên chức hành chính, viên chức giảng dạy, người lao động tại Trường, cơ sở Bảo Lộc, Phân hiệu Khánh Hòa;
- Nghiên cứu sinh, học viên, sinh viên đang theo học các chương trình đào tạo tại Trường, Phân hiệu...

IV. Nội dung:

1. Cách giao tiếp, ứng xử của người học:

TT	Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
1	Đối với Nhà trường	<ul style="list-style-type: none">- Nghiêm túc chấp hành nhiệm vụ của người học tại các Quy chế, Quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các quy định khác có liên quan.- Thực hiện nghiêm túc việc tự phê bình và phê bình; tự giác sửa chữa lỗi lầm khi vi phạm các Quy định, Quy chế...- Không sử dụng vật chất, tiền bạc và những mối quan hệ cá nhân đặc biệt làm “công cụ” tạo sự thiên vị, mưu cầu lợi ích của cá nhân, lợi ích nhóm.
2	Đối với viên chức, người lao động của Nhà trường	<ul style="list-style-type: none">- Có thái độ lịch sự, nhã nhặn, tôn trọng người lớn tuổi, viên chức, người lao động của Nhà trường;- Khi muốn hỏi thông tin hoặc liên hệ các Phòng Ban làm việc, phải gõ cửa trước khi bước vào Phòng, gõ khăn che mặt/khẩu trang, tháo kính râm, thực hiện chào hỏi và sau đó trình bày

TT	Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
		<p>nguyễn vọng của mình...;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tôn trọng quyền riêng tư, không chia sẻ hoặc tiết lộ thông tin cá nhân của người khác, không ghi âm, ghi hình, chụp ảnh trong giờ học hoặc giờ làm việc khi chưa được sự đồng ý của viên chức, người lao động của Nhà trường ...; - Tích cực hợp tác, tham gia với viên chức, người lao động trong các hoạt động giáo dục, đào tạo và các sự kiện của Nhà trường; - Tôn trọng ý kiến và quan điểm của người khác, sẵn lòng lắng nghe những ý kiến khác nhau; - Giữ trật tự ở nơi công cộng; không gây ảnh hưởng đến khu vực làm việc và học tập của viên chức, người lao động và người học khác; - Không bình phẩm, nhận xét về người khác, không xuyên tạc, nói xấu viên chức, người lao động của Nhà trường; - Có thái độ tích cực khi bày tỏ ý kiến, quan điểm, lập trường và nguyện vọng trước viên chức, người lao động và các đoàn thể; - Khi phát hiện người lạ, có hành vi không phù hợp thì phải báo với thầy cô hoặc bảo vệ kịp thời.
3	Đối với khách đến thăm và làm việc tại Trường	<ul style="list-style-type: none"> - Khi đoàn công tác hoặc khách đến thăm và làm việc tại Trường, người học phải có thái độ hòa nhã, cởi mở, thân thiện, lịch thiệp khi giao tiếp; - Chủ động, nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn khách đến thăm và làm việc trong những hoàn cảnh cụ thể.
4	Đối với bạn bè	<ul style="list-style-type: none"> - Cử chỉ, hành động lịch thiệp, thể hiện đức tính khiêm tốn, cầu thị; - Luôn tôn trọng, chân thành, nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ bạn bè; - Biết nói xin lỗi khi làm phiền và cảm ơn khi được giúp đỡ; - Sử dụng ngôn từ trong sáng, không nói tục, chửi bậy; - Không gây xích mích, mâu thuẫn, làm tổn thương đến tinh thần và xâm phạm thân thể lẫn nhau; - Khi có mâu thuẫn xảy ra, cần giữ bình tĩnh, không tranh cãi hay có những hành động quá khích với bạn bè hoặc những người xung quanh; - Nếu vấn đề không tự mình giải quyết được, phải liên hệ, báo cáo ngay với giảng viên chủ nhiệm/giảng viên có ván, viên chức của Khoa để có hướng xử lý thích hợp.

2. Văn hóa chào hỏi, trao đổi qua email, điện thoại của người học:

TT	Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
1	Văn hóa chào hỏi	<ul style="list-style-type: none"> - Khi gặp thầy/cô, người lớn trong và ngoài trường, trong điều kiện thuận lợi: <ul style="list-style-type: none"> + Dừng lại nhường đường cho thầy/cô, người lớn; Mỉm cười thân thiện, cúi đầu và chào thầy/cô, người lớn;

TT	Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
		<ul style="list-style-type: none"> + Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu; - Chủ động chào hỏi thầy/cô, người lớn khi gặp trong khuôn viên trường cũng như các môi trường khác một cách lễ phép; - Chủ động chào hỏi bạn bè trong Trường, đặc biệt là những không gian sinh hoạt chung như: thang máy, phòng học, hội trường... - Thứ tự ưu tiên chào: chào giảng viên, viên chức, người lao động trước; người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước. <p>Lưu ý chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thưa gửi lễ phép, lịch sự, phù hợp với đối tượng và ngữ cảnh. - Tránh vừa đi vừa sử dụng điện thoại di động để đảm bảo an toàn và khả năng quan sát.
2	Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu: <ul style="list-style-type: none"> + Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao; + Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ; + Giới thiệu người trong Trường trước với đối tác/người mới đến (<i>ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác</i>). - Tự giới thiệu: <ul style="list-style-type: none"> + Giới thiệu ngắn gọn về tên, lớp, Khoa đang theo học; + Tránh rườm rà; + Thái độ khi giới thiệu: lịch sự, khiêm nhường, luôn mỉm cười.
3	Trao đổi qua điện thoại	<p>1. Khi thực hiện cuộc gọi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra đúng thông tin số điện thoại cần gấp để giải quyết vấn đề; - Liệt kê các vấn đề cần nói trước khi gọi điện thoại; - Xác định thông tin xem người đang nghe điện thoại có đúng bộ phận cần gấp hay không; - Chào một cách lễ phép, thân thiện, tôn trọng và tự giới thiệu bản thân; - Trao đổi về nội dung cần nói, giọng nói từ tốn, vừa phải; luôn chuẩn bị sổ và bút sẵn trước mặt để ghi lại các thông tin được giải đáp khi cần thiết; - Không bất ngờ gác máy, trường hợp do sự cố bất ngờ, cố gắng gọi lại và trình bày lý do sớm nhất có thể và tiếp tục trình bày vấn đề đang trao đổi; - Ngôn ngữ trao đổi chuẩn mực, không sử dụng từ ngữ khó hiểu, đệm tiếng Anh lẩn lộn vào câu nói; - Kết thúc cuộc gọi: cảm ơn thầy/cô và chờ thầy/cô kết thúc cuộc gọi trước. <p>2. Khi tiếp nhận điện thoại gọi đến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nhất nên trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông đầu, trường hợp bất khả kháng, nếu không trả lời được thì gọi lại ngay khi có thể; - Chào một cách thân thiện, lễ phép khi nghe điện thoại; - Lắng nghe cẩn thận, trao đổi nhẹ nhàng, từ tốn, lịch sự;

TT	Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
		<ul style="list-style-type: none"> - Trong trường hợp chưa hiểu rõ, có thể đề nghị các bộ phận nhắc lại hoặc nhắc lại để xác nhận hiểu đúng những gì thầy/cô trao đổi; - Kết thúc cuộc gọi: cảm ơn thầy/cô và chờ thầy/cô gác máy trước. <p>Lưu ý chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cân nhắc thời gian và thời điểm gọi điện thoại. Tránh thời gian ngoài giờ làm việc như sáng sớm, giờ nghỉ trưa hoặc buổi tối muộn (<i>trừ những trường hợp thực sự cần thiết</i>); - Nên tập trung vào cuộc điện thoại, tránh ăn uống hoặc nói chuyện với người khác trong lúc nói chuyện điện thoại; - Đảm bảo không gian xung quanh yên tĩnh khi nghe và trả lời điện thoại; - Lắng nghe, tránh cắt ngang lời người nói.
4	Trao đổi qua email	<p>1. Đối với email Trường:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng email do Trường cấp để phục vụ cho việc học tập và rèn luyện tại Trường; - Viết đầy đủ cấu trúc của email: Tiêu đề, lời chào, nội dung, lời kết thúc, ghi đầy đủ thông tin liên hệ; - Xác định rõ các loại hình gửi email (To, BCC, CC) trước khi gửi đến địa chỉ email của người nhận; - Xác định đúng email người nhận, tránh trường hợp gửi nhầm đối tượng; - Kiểm tra tất cả các nội dung của email bao gồm tài liệu đính kèm, ngữ pháp, chính tả... trước khi điền email của người nhận; - Đảm bảo cấu trúc email với đầy đủ các nội dung trước khi gửi đi. <p>2. Đối với email cá nhân:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng email cá nhân không nhầm mục đích vi phạm các thuần phong mỹ tục, các quy định, quy chế của Nhà trường và pháp luật hiện hành; - Địa chỉ email cần ngắn gọn, tránh lấy địa chỉ thiếu chuyên nghiệp và phản cảm; - Các nội dung khác như cấu trúc email, từ ngữ sử dụng trong email... thực hiện như hướng dẫn khi sử dụng email của Trường; <p>Lưu ý chung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung email cần được viết ngắn gọn, rõ ràng; từ ngữ sử dụng dễ hiểu, truyền đạt chính xác những gì muốn trao đổi, tránh hiểu nhầm; - Chỉ dùng các font chữ thông dụng, dễ đọc như Time New Roman, Arial; - Đảm bảo sự lễ phép, chuẩn mực, lịch sự khi sử dụng từ ngữ trong email phù hợp với từng đối tượng người nhận.

3. Văn hóa ứng xử trên không gian mạng của người học:

Nội dung	Hướng dẫn thực hiện
Trao đổi trên mạng xã hội hoặc phương tiện truyền thông khác	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành tại Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 và các quy định pháp luật khác; - Tuân thủ Quy chế công tác sinh viên tại Trường Đại học Tôn Đức Thắng; - Suy nghĩ cẩn trọng, lựa chọn, kiểm chứng thông tin chính xác trước khi đăng, chia sẻ thông tin lên mạng xã hội và chịu trách nhiệm với các thông tin mình cung cấp, chia sẻ; - Biết quan tâm, lắng nghe, chia sẻ, thông cảm đến người khác. Mọi lời nhận xét, bình luận phải khách quan và tế nhị; - Bày tỏ thái độ, cảm xúc phù hợp, không công kích cá nhân hoặc tranh cãi về quan điểm cá nhân trên mạng xã hội; - Xây dựng hình ảnh, trang cá nhân uy tín, đăng tải hoặc truyền đạt các thông tin chính thống và bổ ích; - Bảo mật thông tin riêng của Trường, lớp, bản thân...; - Không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác; - Khuyến khích lan tỏa những giá trị, hình ảnh tốt đẹp. Không đăng thông tin, hình ảnh không đúng quy định pháp luật hoặc không phù hợp với văn hóa, đạo đức của người Việt Nam. Không lan truyền thông tin chưa chính thức, phát ngôn, bình luận hoặc tham gia vào các diễn đàn trao đổi có nội dung không tốt, gây hiểu sai về Trường; - Thông tin cho giảng viên chủ nhiệm/giảng viên cố vấn hoặc viên chức công tác sinh viên Khoa khi có những vấn đề bất thường trong dư luận liên quan đến Nhà trường.