



SỔ TAY HƯỚNG DẪN



Họ tên:

Tỉnh :

Ngày :

Mục Lục

PHẦN 1: HỌC TẬP SUỐT ĐỜI & GIAO TIẾP HIỆU QUẢ	8
HỌC TẬP SUỐT ĐỜI	8
1. Vai trò của học tập với đối tượng đích	8
2. Gương học tập điển hình	9
3. Thiết lập mục tiêu & kế hoạch học tập	11
4. Các hình thức học tập	12
5. Phương pháp & bí kíp học tập hiệu quả	13
KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ	17
1. Giao tiếp là gì?.....	20
2. Chức năng của giao tiếp.....	21
3. Rào cản trong giao tiếp	22
4. Chu trình giao tiếp hiệu quả.....	24
5. Lắng nghe trong giao tiếp	26
PHẦN 2: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM & KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ	28
KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM	29
1. Vai trò của làm việc nhóm.....	31
2. Các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm	31
3. Thấu hiểu tính cách các thành viên trong nhóm	33
4. Xử lý xung đột nhóm	35
KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ	40
1. Tư duy thấu đáo để giải quyết vấn đề	41
2. Quy trình giải quyết vấn đề	44
PHẦN 3: KỸ NĂNG XIN VIỆC	51
1. Định vị bản thân & tác phong chuyên nghiệp	53
2. Hồ sơ xin việc	56
3. Chinh phục nhà tuyển dụng	63
4. Kỹ năng trả lời phỏng vấn	65
PHẦN 4: KỸ NĂNG DÀNH CHO NGƯỜI KHỞI NGHIỆP /TỰ LẬP NGHIỆP	71
1. Khởi động: Ý tưởng kinh doanh	72
2. Vượt chướng ngại vật: Quản trị tài chính	73
3. Tăng tốc: Kỹ năng bán hàng	75
4. Về đích: Kiến thức và thông tin khởi nghiệp	78

MỤC TIÊU KHÓA HỌC



Khóa học này nhằm mục đích cung cấp cho bạn kỹ năng trong quá trình giảng dạy, tư vấn, hướng dẫn với đối tượng đích

Cụ thể, sau khi kết thúc khóa học này, bạn sẽ có thể:

- Truyền tải được vai trò của Học tập suốt đời và thiết lập lộ trình, kế hoạch học tập
- Hiểu và lan tỏa tầm quan trọng của Kỹ năng Giao tiếp & vượt qua rào cản của đối tượng đích.
- Thể hiện kỹ năng lắng nghe trong giao tiếp và áp dụng chu trình giao tiếp hiệu quả.
- Cải thiện kỹ năng làm việc nhóm và hợp tác hiệu quả.
- Liệt kê các vấn đề gặp phải và áp dụng kỹ năng giải quyết vấn đề, ra quyết định với tư duy thấu đáo
- Lựa chọn và áp dụng các bí kíp để xin việc và hướng nghiệp sau này.
- Lập nghiệp thông qua hoạch định kế hoạch cá nhân.

PHÂN TÍCH ĐỐI TƯỢNG ĐÍCH

- Đối tượng học viên là đối tượng đích của dự án: những người mong muốn di cư, độ tuổi từ 16-35 và đối tượng mở rộng.
- Đa dạng: thành phần, độ tuổi, ngành nghề...
- Trình độ học vấn thấp
- Thiếu kỹ năng và tiếp cận công nghệ

8 TIÊU CHÍ XÂY DỰNG KHÓA HỌC

- ① Nội dung bao phủ, tổng quát: Cung cấp đầy đủ các kỹ năng cơ bản cho cả người xin việc và tự lập nghiệp ở mọi lứa tuổi
- ② Các ví dụ minh họa trong nhiều tình huống đa dạng
- ③ Ngôn ngữ dễ hiểu, rõ ràng, có công thức áp dụng ngay
- ④ Phân nhỏ nội dung khi số hoá (Micro learning)

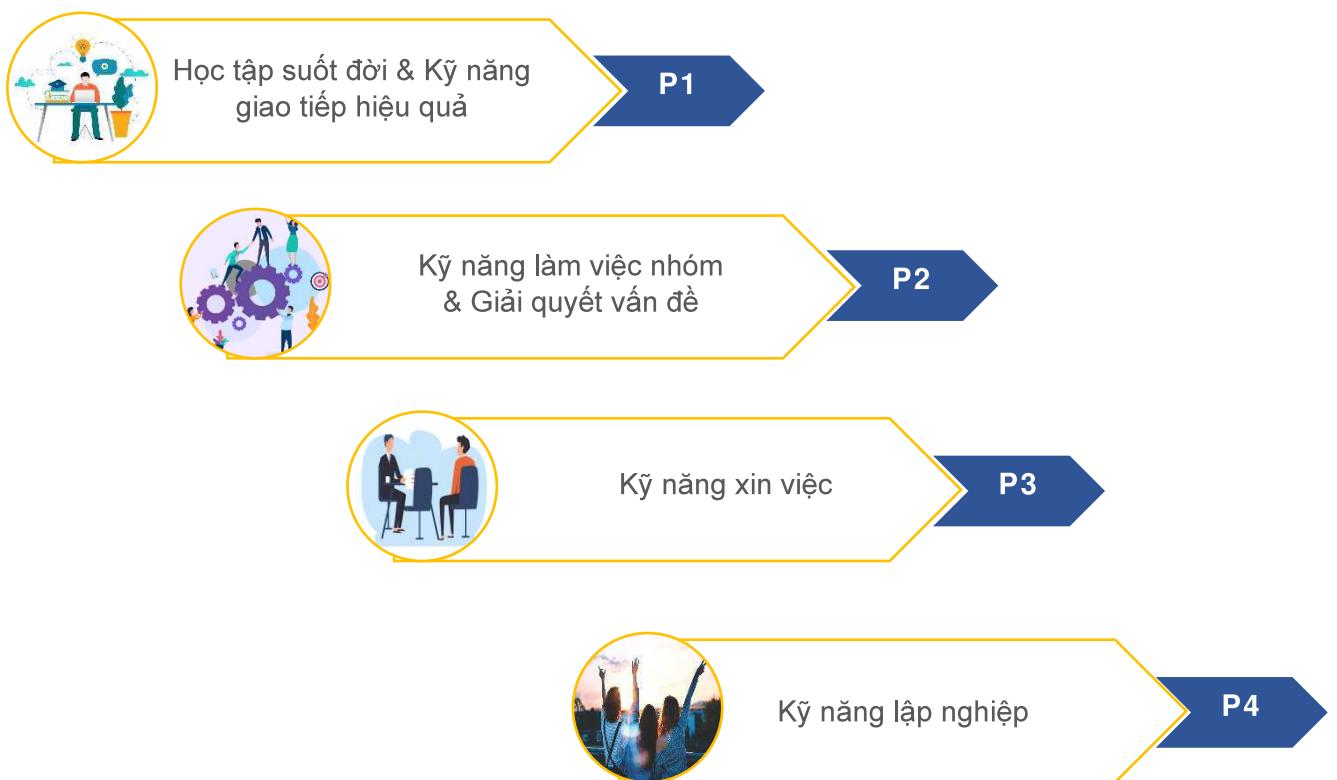


- ⑤ Chương trình đào tạo theo hướng kết hợp (cả trực tiếp và eLearning)
- ⑥ Tập trung các kỹ năng quản trị bản thân
- ⑦ Lớp trực tiếp: tương tác cao, học thông qua hoạt động
- ⑧ eLearning: dễ thao tác, hấp dẫn và lấy người học làm trung tâm



NỘI DUNG KHÓA HỌC

Khóa học bao gồm 4 phần:



TRƯỚC KHI LỚP HỌC BẮT ĐẦU:



- Hãy chào hỏi, trao đổi, làm quen với người học nhằm tạo mối quan hệ tốt đẹp
- Chia nhóm để các thành viên trong lớp có thể tạo thành các đội, nhóm nhỏ thuận tiện cho việc trao đổi, làm bài tập và tăng tính cạnh tranh.

Các cách chia nhóm:

- Cách 1: Có thể đếm 1-2-3-4 (nếu bạn định chia thành 4 nhóm, mỗi người đếm một số) hoặc đếm 1-2-3 (nếu chia 3 nhóm). Sau đó những người cùng số sẽ về cùng một nhóm (người số 1 về nhóm 1, người số 2 về nhóm 2...)
- Cách 2: Chia nhóm theo bộ bài Rô Cơ Bích Tép: Cho người học bốc thăm bộ bài, những ai cùng chất sẽ về cùng đội với nhau. Lưu ý số lượng các quân bài bằng với số người trong lớp học. Ví dụ lớp học có 32 người thì bạn chọn 32 quân bài (Rô Cơ Bích Tép tương đồng)
 - Hãy yêu cầu các nhóm bầu ra một người đội trưởng để dẫn dắt nhóm
 - Hãy đặt tên nhóm theo chủ đề (con vật, món ăn, loài hoa... hoặc tiêu chí nào đó). Có thể các nhóm đặt theo chủ đề tự do, không gò bó



Đưa ra nội quy lớp học về các thành viên tuân thủ:

- Vào lớp đúng giờ (giờ giải lao, ăn trưa)
- Học tập trung, không làm việc riêng trong lớp
- Không sử dụng điện thoại, máy tính
- Cộng điểm cho cá nhân, nhóm làm bài tốt, đưa ra ý kiến hay.
- Có thể sử dụng các phần quà nhỏ để khuyến khích, động viên người học



A



B

TÔI BIÉT RỒI !

- Hãy hỏi người học xem họ chọn cốc nước nào? Cốc A hay B? Tại sao lại chọn như vậy?
- Cốc A đầy rồi, không rót thêm được nữa, cầm cốc A có thể bị rót nước ra ngoài.
- Cốc B vơi hơn, có thể rót thêm nước vào.
- Giải thích với người học hãy đến lớp với một tâm thế giống cốc nước B (có thể rót thêm nước, nước ở đây tượng trưng cho kiến thức, kỹ năng...). Nếu đến đây với một tâm thế là TÔI BIÉT RỒI- TÔI GIỎI RỒI, thì bạn sẽ không thể thu thập thêm kiến thức.

PHẦN 1: HỌC TẬP SUỐT ĐỜI & GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

HỌC TẬP SUỐT ĐỜI



KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ



HỌC TẬP SUỐT ĐỜI

1. Vai trò của học tập với đối tượng đích

“Những gì chúng ta biết ngày hôm nay sẽ là lỗi thời vào ngày hôm sau.

Nếu chúng ta ngừng học thì chúng ta sẽ ngừng phát triển”

“Sưu tầm”



Trong bối cảnh hiện tại việc học tập và trau dồi kiến thức là một phần không thể thiếu giúp chúng ta có cơ hội sinh kế, tự lập nghiệp và phát triển bản thân.

- ✓ Học tập mang lại kiến thức
- ✓ Cập nhật kiến thức
- ✓ Bổ sung kỹ năng
- ✓ Thay đổi thái độ, hành vi...

THAY ĐỔI

CƠ HỘI SINH KẾ

Tại đây bạn có thể tạo một trong 2 hoạt động

- Hỏi/đáp để người học trả lời
- Hoạt động ĐIỀN TỪ VÀO CHỖ TRỐNG

- Học tập mang lại
 - kiến thức
 - Bổ sung
- Thay đổi



Theo bạn đối tượng đích cần
học thêm kiến thức hay kỹ năng
gì ở thời điểm hiện tại?

Hãy hỏi đáp để người học trả lời, có thể cá nhân hay nhóm trả lời. Bạn hãy thu thập thông tin và viết lên trên bảng để không quên. Sau đó bạn tóm tắt lại kiến thức – kỹ năng mà đối tượng đích cần.

Hãy bám sát vào nội dung trên để quá trình trao đổi, chia sẻ, tư vấn được sát hơn.

2. Gương học tập điển hình



Hãy hỏi gương học tập điển hình tại địa phương mà người học sinh sống. Điều này sẽ giúp cho đối tượng đích hiểu được ý nghĩa của việc học tập suốt đời nhờ vào gương sáng người thật, việc thật tại chính nơi mình sinh sống.

Đối tượng đích học được điều gì từ chính những gương mặt tiêu biểu đó.

TRẢI NGHIỆM HOẠT ĐỘNG HỌC

Thông báo và phổ biến HOẠT ĐỘNG ĐÉM ĐÉN 30

AI ĐẾN 30 TRƯỚC

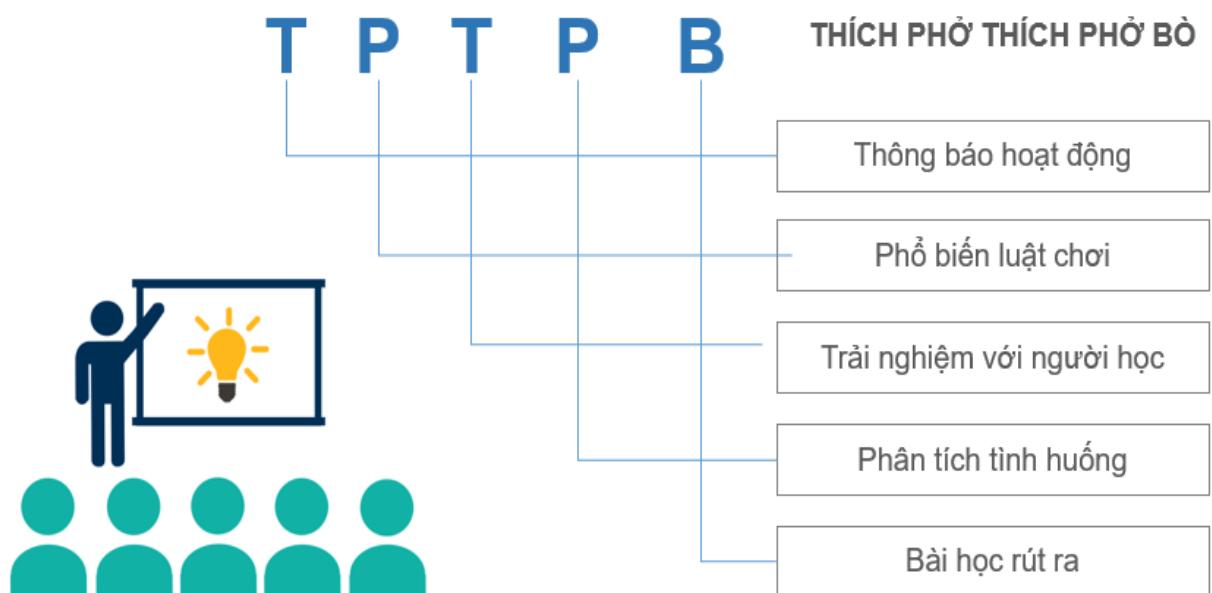
- ❖ Nhóm 1-2; Nhóm 3-4
- ❖ Hai nhóm thắng vào chung kết
- ❖ Xuất phát từ số 1 và kết thúc số 30
- ❖ Đếm tối thiểu 1 số, tối đa 3 số
- ❖ Ai đến số 30 trước đội đó chiến thắng
- ❖ Thời gian chuẩn bị: 10 phút

Người lên thi đấu là người do
đội bạn chỉ định

HOẠT ĐỘNG HỌC



5 BƯỚC TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG TRONG LỚP HỌC

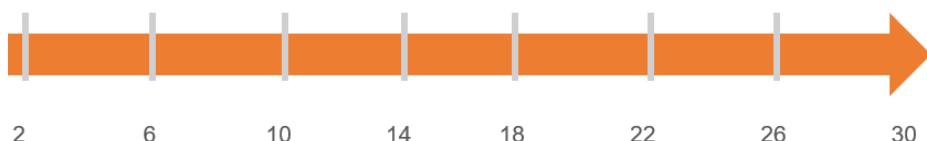


Bước 1: Thông báo hoạt động để người học chuẩn bị

Bước 2: Phổ biến luật chơi: nói rõ ràng, giải thích cụ thể

Bước 3: Cho người học tham gia hoạt động (tham gia thử và chơi thật)

Bước 4: Cùng người học phân tích tình huống. Muốn đến được số 30 thì cần đến số bao nhiêu? (đáp án là số 26); muốn đến số 26 thì cần đến số bao nhiêu? (số 22)... làm tương tự để chiến thắng thì cần đến số 2 (là người xuất phát trước)

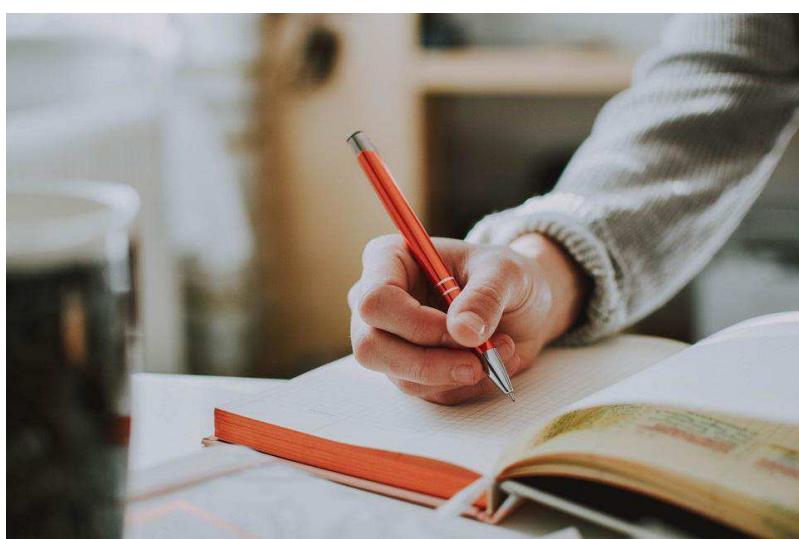


Bước 5: Rút ra bài học

BÀI HỌC RÚT RA:

- ❖ Phải có mục tiêu (HỌC TẬP) (mục tiêu chính là số 30). Đối tượng đích nếu muốn cơ hội sinh kế tốt thì cần có mục tiêu (học tập) cụ thể, rõ ràng.
- ❖ Phải có KẾ HOẠCH để đạt được mục tiêu (kế hoạch chính là số 26-22-18...2); kế hoạch được chia nhỏ từng phần để người học hình dung được.
- ❖ Phải xuất phát trước “chủ động”, chính là phải đến được số 2, nếu chạm vào số 2 thì có thể đến được số 6, số 10... và dần dần tiến đến số 26,30
- ❖ Chia sẻ kiến thức cho người khác (để cùng hiểu), vì trong nhóm người được gọi lên lại là người do đội bạn chỉ định. Nếu trong nhóm chỉ một vài người hiểu luật nhưng người đội bạn chỉ định người không hiểu thì sẽ không đạt được mục tiêu của nhóm.
- ❖ Rủi ro, khó khăn có thể xảy ra vì người học hiểu được luật nhưng có thể bị quên luật chơi, bị ảnh hưởng bởi môi trường xung quanh.

3. Thiết lập mục tiêu & kế hoạch học tập



Hãy để người học viết ra mục tiêu học tập trong năm 2022 và kế hoạch đạt được mục tiêu đó

Hãy cùng người học xem xét các mục tiêu họ viết ra:

Hãy tư vấn cho người học xem mục tiêu họ viết ra có cụ thể, rõ ràng, dễ hiểu không? Mục tiêu đó có khả thi, phù hợp với năng lực của họ và bối cảnh hiện tại không? Mục tiêu đó có đo đạc được bằng con số hay có thời hạn hoàn thành không? Việc cụ thể hóa mục tiêu sẽ giúp người học lên được kế hoạch và đi theo nó. Nếu mục tiêu mơ hồ, không phù hợp thì rất khó thực hiện và điều đó làm cho đối đich dễ nản lòng.

4. Các hình thức học tập

Có rất nhiều hình thức học tập giúp đổi tượng đích nâng cao kiến thức và kỹ năng. Hãy để các nhóm thảo luận và chia sẻ xem hình thức học tập nào trong bối cảnh 2022 như hiện nay.

Bạn cho các nhóm trình bày ngắn gọn trong vòng 2 phút.

Ngoài ra có thể áp dụng PHƯƠNG PHÁP VÒNG TRÒN LỬA

(các đội đứng lên trả lời lần lượt, mỗi đội trả lời một ý, đội sau không trùng lặp đội trước)



Tự học



Tham gia lớp học trực tiếp



Tham gia lớp học trực tuyến



Học E-learning
(nền tảng học tập tương tác)

Có nhiều hình thức mà đối tượng đích có thể tham gia học tập như tự học, đến lớp trực tiếp, học trực tuyến qua Zoom, Microsoft Teams, Google Meet hoặc E-learning (nền tảng học tập trực tuyến có tương tác...)

Ngoài 4 hình thức kể trên, còn có hình thức nào khác không? Hãy để người học suy ngẫm và trả lời.

Một số hình thức khác như: tư vấn, kèm cặp, huấn luyện 1-1 (1 người kèm 1 người hoặc một nhóm) cũng có thể là sự lựa chọn phù hợp

5. Phương pháp & bí kíp học tập hiệu quả



Có những phương pháp hay bí kíp gì giúp cho việc học tập được hiệu quả hơn. Hãy tham gia một hoạt động. Hãy ghép nối cột bên trái (123...) với cột bên phải (ABC...)

HOẠT ĐỘNG GHÉP NỐI ĐẶC ĐIỂM

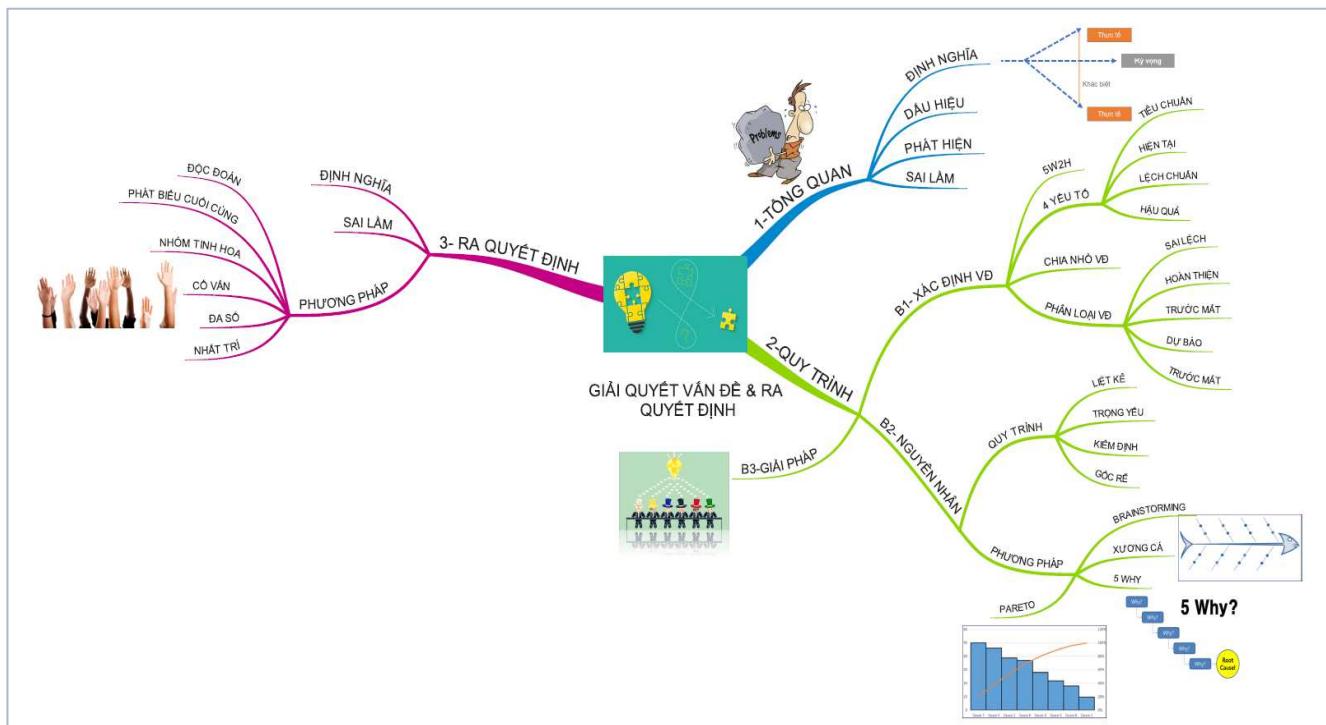
1	SỬ DỤNG SƠ ĐỒ TƯ DUY	A	Mai mỗi ngày dành 15-30 phút buổi sáng để đọc sách và quyết tâm mỗi tuần đọc xong một quyển sách mới
2	HỌC TẬP THEO NHÓM	B	Mai muốn cải thiện kỹ năng thuyết trình nên đã tham khảo các khóa học kỹ năng mềm trên mạng và học trên hệ thống E-learning. Đồng thời Mai cũng mua thêm 2 cuốn sách để tham khảo thêm.
3	ĐỌC SÁCH & THAM KHẢO CÁC NGUỒN TÀI LIỆU	C	Mai sau khi học về kỹ năng trả lời phỏng vấn đã tìm ra các từ khóa, tóm tắt các điểm quan trọng trong một trang giấy theo mạch logic của bài học.
4	KIỂM TRA & ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HỌC TẬP	D	Mai sang Hàn Quốc để xuất khẩu lao động, cùng học tiếng Hàn với 3 người bạn và thường xuyên trao đổi với nhau về từ mới, ngữ pháp
5	QUẢN LÝ THỜI GIAN CÁ NHÂN & ĐẶT MỤC TIÊU	E	Sau 3 tháng học tiếng Hàn, Mai đã tham gia một kỳ thi cuối khóa và được đánh giá loại TỐT

Cho người học suy nghĩ khoảng 5 phút và trả lời theo nhóm, các nhóm ghi đáp án lên bảng hoặc viết vào giấy và dán lên tường hoặc bảng.

Đáp án: 1C – 2D – 3B – 4E – 5A

Đây chính là 5 phương pháp hay bí kíp giúp cho việc học tập hiệu quả. Hãy cùng tìm hiểu từng phương pháp:

① SỬ DỤNG SƠ ĐỒ TƯ DUY



Ưu điểm của Sơ đồ tư duy là gì?

Giúp người học hệ thống hóa kiến thức, bao quát, ghi nhớ nội dung học tập và tăng khả năng sáng tạo, kích thích tư duy não bộ

Cách vẽ Sơ đồ tư duy như sau:

- Có hình ảnh và màu sắc. Màu sắc càng sặc sỡ càng giúp não bộ tư duy tốt hơn.
- Sử dụng nhiều hình ảnh.
- Chữ viết nên để ngắn gọn, từ có ý nghĩa chính
- Các nhánh đi từ hình ảnh trung tâm
- Nhánh chính cùng màu với nhánh phụ
- Nhánh chính có độ dày đậm hơn nhánh phụ
- Chữ viết ở trên nhánh và viết hoa

② HỌC TẬP THEO NHÓM:

Học tập theo nhóm có lợi gì?



Hãy hỏi và để đối tượng đích suy nghĩ, trả lời...

- Học thêm nhóm giúp cho đối tượng đích chia sẻ kiến thức với người khác.
- Nếu có khó khăn, kiến thức gì không hiểu thì nhờ các thành viên trong nhóm hỗ trợ giải đáp và ngược lại đối tượng đích có thể giải đáp, hỗ trợ các thành viên còn lại. Việc này giúp họ hiểu sâu, hiểu kỹ hơn vì họ ở vai trò của người đi hướng dẫn.
- Học theo nhóm giúp đối tượng đích có thêm động lực, tinh thần thoải mái, giảm bớt áp lực học tập.

③ ĐỌC SÁCH & THAM KHẢO CÁC NGUỒN TÀI LIỆU:

Tham khảo những đầu sách hay giúp tăng hiệu quả học tập



Đối tượng đích thường đọc những sách gì? Các thành viên trong nhóm hãy chia sẻ những đầu sách hay giúp cho việc học tập tốt hơn.

Ví dụ: Cuốn sách TÔI TÀI GIỎI- BẠN CŨNG THẾ của Adam Khoo kể về một cậu bé không hề thông minh, thậm chí kết quả học tập còn rất tệ nhưng dần dần Adam Khoo đã đọc sách, đúc kết được rất nhiều kiến thức bổ ích giúp cho việc học tập dễ dàng hơn như:

- Quá trình học tập hiệu quả
- Phương pháp đọc để nắm bắt thông tin
- Sơ đồ tư duy
- Mô hình trí nhớ
- Động lực vượt qua sự lười biếng



④ KIỂM TRA & ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HỌC TẬP:

Tại sao người học cần kiểm tra và đánh giá kết quả học tập?

Đừng ngạt các bài kiểm tra nhỏ, bài đánh giá kết thúc từng phần học, bài khảo sát cuối khóa. Điều này giúp bạn hệ thống lại kiến thức, kiểm tra bản thân mình đang ở mức độ nào? Cần điều chỉnh và hỗ trợ thêm phần nào còn yếu.

⑤ QUẢN LÝ THỜI GIAN CÁ NHÂN & ĐẶT MỤC TIÊU:



Việc quản lý thời gian cá nhân tốt sẽ giúp người sắp xếp thời gian dành cho học tập. Hãy lên kế hoạch và thiết lập mục tiêu cá nhân như: bạn dành bao nhiêu thời gian trong ngày để đọc sách, học ngoại ngữ, hoàn thành bài tập cá nhân, nhóm... đúng tiến độ

Trên đây là một số ví dụ minh họa một số phương pháp và bí kíp giúp cho việc học tập hiệu quả hơn. Hãy để người học chia sẻ nếu họ có thêm những bí quyết khác nhé.



KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ



TRẢI NGHIỆM HOẠT ĐỘNG HỌC



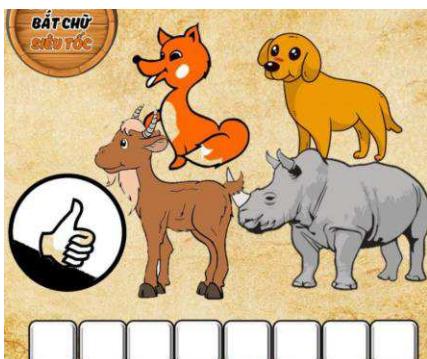
- ❖ Bước 1: Thông báo hoạt động
- ❖ Bước 2: Phổ biến luật chơi
 - Có 5 câu hỏi
 - Mỗi câu hỏi có thời lượng 10 giây
 - Hãy yêu cầu các nhóm bấm chuông để trả lời trước
 - Trong thời gian 10 giây nếu có đội trả lời sai thì đội còn lại có quyền trả lời
- ❖ Bước 3: Cho người chơi trải nghiệm
 - Chơi thử:



Đáp án: THÂN MẬT

- Chơi thật

Câu số 1:



Đáp án: THÍCH THÚ

Câu số 2:



Đáp án: BÀN TÁN

Câu số 3:



Đáp án: THĂNG THỪNG

Câu số 4:



Đáp án: CÁ TÍNH

Câu số 5:



Đáp án: TÁCH BẠCH

Bước 4: Sau khi các nhóm chơi xong Đuỗi hình bắt chữ hãy cùng nhau phân tích
Các đáp án có ý nghĩa gì trong giao tiếp?



Bước 5: BÀI HỌC RÚT RA:

- ❖ Bạn cảm thấy THÍCH THÚ khi giao tiếp với ai đó?
- ❖ THÂN MẬT, gần gũi sẽ rút ngắn khoảng cách với người đối diện.
- ❖ Đừng quá THẮNG THỪNG và thể hiện CÁ TÍNH cá nhân nếu bạn lần đầu giao tiếp với ai đó.
- ❖ Hãy TÁCH BẠCH cảm xúc cá nhân với công việc, đừng BÀN TÁN hay nói xấu ai đó.

Đặt câu hỏi thêm cho người học : Trong giao tiếp có khi nào bạn phải Đuỗi hình bắt chữ không?

- ❖ Để đoán suy nghĩ?
- ❖ Để hiểu ý người đối diện muốn gì?
- ❖ Để đồng cảm và chia sẻ

TẠI SAO CẦN PHẢI GIAO TIẾP?



GIAO TIẾP ĐỂ LÀM GÌ?

- Để hiểu nhau hơn
- Để chia sẻ, động viên, an ủi, khích lệ
- Để truyền thông tin
- Để tạo mối quan hệ...

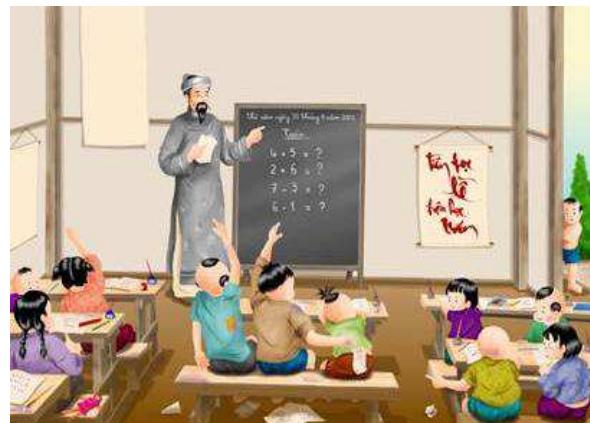


HOẠT ĐỘNG NHÓM

- Mỗi nhóm được phát giấy note nhiều màu
- Mỗi cá nhân hãy viết về 2 điểm mạnh và 1 điểm yếu của mình trong giao tiếp
- Hãy dán giấy note của mình lên tờ giấy chung của nhóm (A1)
- Hãy cùng đọc cho nhau nghe

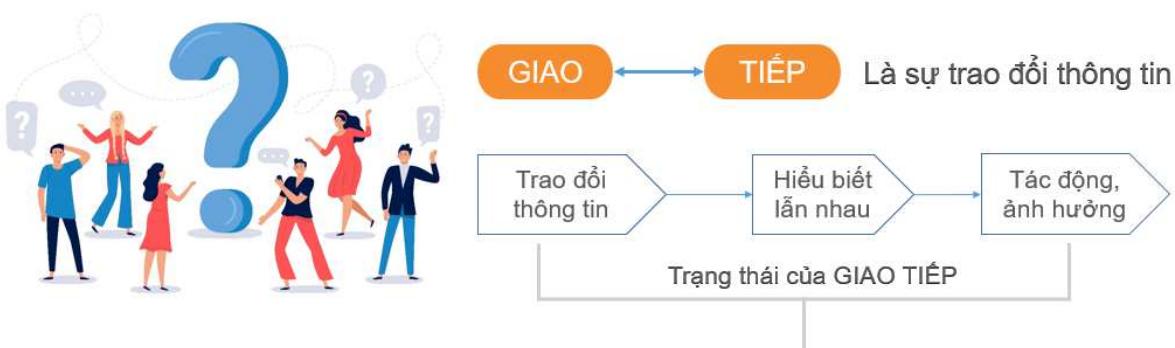
Phân tích:

- Hãy viết điểm mạnh nhiều hơn điểm yếu đó giúp bạn suy nghĩ tích cực hơn, nhìn thấy nhiều điểm tốt hơn vì chỉ nhìn thấy điểm hạn chế của bản thân.
- Đọc cho nhau nghe để người học nhận thấy “Hóa ra điểm hạn chế của mình cũng giống như nhiều người khác, điểm mạnh của mình lại là điểm yếu của người khác”. Vậy tại sao chúng ta không chia sẻ cho nhau để hỗ trợ nhau, giúp nhau tốt hơn trong giao tiếp.



Bạn hiểu câu nói trên như thế nào? Hãy cho người học suy ngẫm và trả lời

- Là câu tục ngữ gồm 2 vế song song, sóng đôi với nhau. Câu tục ngữ ngắn gọn nhưng có ý nghĩa sâu xa nhằm khuyên răn con người ở trên đời.
- Vé thứ nhất: TIÊN HỌC LỄ: có nghĩa đầu tiên chúng ta phải học nghi lễ, lễ phép, cách đối nhân xử thế với mọi người xung quanh (chính là Kỹ năng giao tiếp)
- Vé thứ hai: HẬU HỌC VĂN: Hậu có nghĩa là sau, Văn là văn hóa, kiến thức từ bên ngoài xã hội. Sau khi học xong cách đối nhân xử thế thì mới học đến văn hóa, kiến thức ngoài xã hội.
- Lễ nghĩa, đạo đức chính là nền tảng của xã hội.
 1. Giao tiếp là gì?





Đặc điểm của giao tiếp

- Giao tiếp là hành vi có thể học được, nên người học yên tâm là có thể thay đổi
- Giao tiếp luôn có từ hai phía (tách bạch chữ GIAO và chữ TIẾP)
- Cải thiện kỹ năng giao tiếp → cải thiện mối quan hệ giữa con người với con người
- Thực hành nhiều, kỹ năng sẽ trở thành tự nhiên (thói quen sẽ hình thành nếu chúng ta lặp đi lặp lại hành vi)

2. Chức năng của giao tiếp



Giao tiếp có 5 chức năng như sau:

- Chức năng Thông tin: giúp cho việc trao đổi thông tin, vừa truyền vừa nhận
- Chức năng Phối hợp hoạt động: hợp tác để cùng nhau giải quyết vấn đề khó khăn
- Chức năng Điều khiển: tác động vào người khác (dọa nạt, ra lệnh...)
- Chức năng Khơi dậy cảm xúc: tác động đến cảm xúc của người nghe (động viên, khích lệ, an ủi...)
- Chức năng hình thành, phát triển tâm lý: người nghe tiếp nhận thông tin, hình thành nên quy tắc ứng xử cá nhân.

3. Rào cản trong giao tiếp



THẢO LUẬN NHÓM

Những rào cản, khó khăn gì chúng ta có thể gặp trong giao tiếp là gì? Cụ thể hơn là đối tượng đích có thể gặp những trở ngại gì trong giao tiếp?



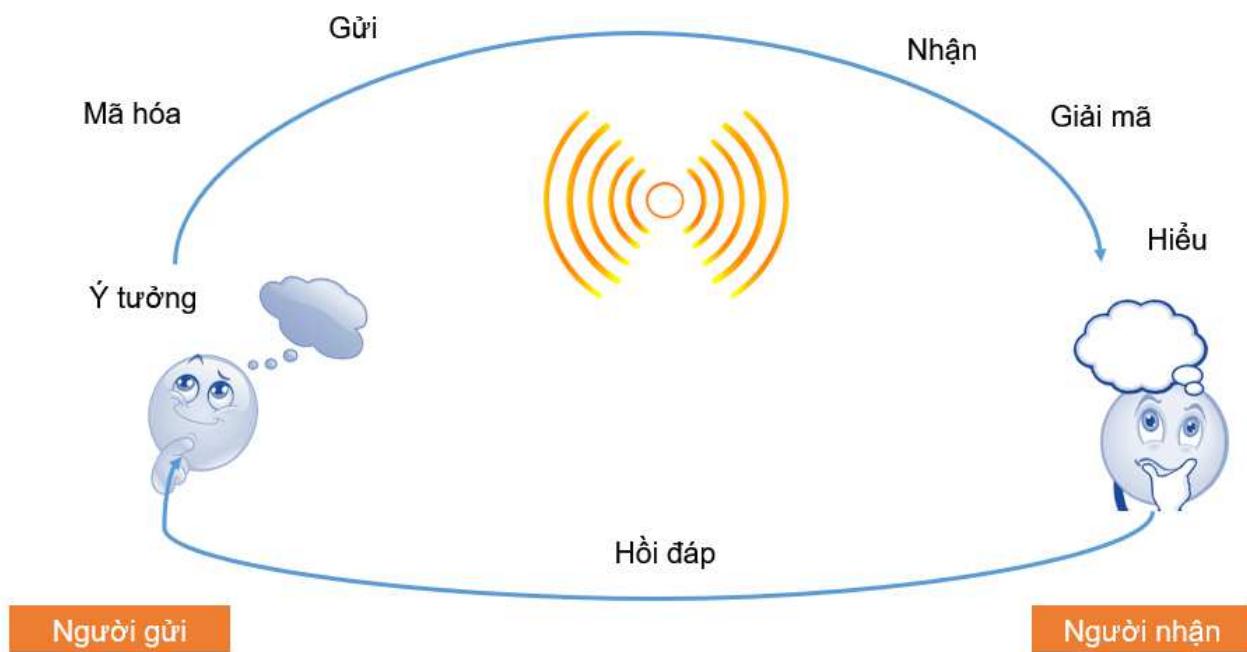
- Tổ chức các nhóm thảo luận
- Trình bày vào giấy A1 hoặc A2
- Đại diện của nhóm trình bày
- Tóm lược lại những rào cản trong giao tiếp một cách ngắn gọn



10 RÀO CẢN TRONG GIAO TIẾP (có thể linh hoạt thay đổi các ví dụ minh họa)

- ① Trang phục, diện mạo: bạn mặc bộ quần áo nhưng không tự tin hay trên mặt có mụn (cứ nghĩ rằng ai giao tiếp cứ nhìn vào...), từ đó làm cho quá trình giao tiếp bị ảnh hưởng.
- ② Sức khỏe: Bạn đi phỏng vấn và gặp nhà tuyển dụng nhưng hôm nay bạn bị cảm cúm, giọng bạn hơi khàn, mũi bị ngạt... điều đó tác động đến quá trình giao tiếp (trao đổi thông tin giữa hai bên)
- ③ Tâm lý: Bạn chuẩn bị đi di cư vào Thành phố HCM lập nghiệp, bạn đến gặp một người chị họ nhờ tư vấn, bạn thoái mái chia sẻ những vướng mắc, khó khăn và nhờ chị hỗ trợ. Điều đó chứng tỏ việc “tâm lý thoải mái” không bị gò bó, ngại ngùng đã giúp bạn có một buổi nói chuyện (giao tiếp thành công)
- ④ Nhận thức: Bạn giải thích cho 2 đứa con (8 tuổi và 5 tuổi) về cùng một vấn đề nhưng có thể nhận thức của 2 bé khác nhau nên mức độ sâu của giao tiếp cũng bị chi phối bởi nhận thức của con người.
- ⑤ Văn hóa vùng miền: Một nhóm bạn đi di cư từ Nghệ An vào Thành phố Hồ Chí Minh, thời gian đầu không dễ dàng thích nghi bởi văn hóa vùng miền khác nhau, lối sống khác nhau... có thể ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp.
- ⑥ Ngôn ngữ ảnh hưởng khá lớn đến giao tiếp, giọng miền trung, miền bắc, miền nam hay ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Hàn...) cũng là một rào cản trong giao tiếp đôi khi làm cho đối phương hiểu sai ý bạn.
- ⑦ Sự suy diễn, đoán ý có thể làm hiểu sai ý của đối phương.
- ⑧ Không gian, thời gian: cũng có thể ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp. Bạn nói chuyện với ai đó nhưng âm thanh xung quanh ồn ào khó nghe hết những điều người khác nói.

4. Chu trình giao tiếp hiệu quả



Vậy chu trình giao tiếp làm sao cho hiệu quả.

- Khi người gửi định giao tiếp (nói gì đó) thì trong đầu họ có ý tưởng, ý tưởng đó được mã hóa bởi ba yếu tố là ngôn từ, giọng nói, ngôn ngữ cơ thể và sau đó gửi thông tin đi.
- Bên phía người nhận thông tin, họ tiếp nhận những điều bạn gửi, họ giải mã thông điệp của bạn (ngôn từ, giọng nói, ngôn ngữ cơ thể) và hiểu ý đồ bạn truyền đạt.
- Có thể người nhận hiểu đúng những điều bạn gửi, hiểu gần đúng hoặc hiểu sai. Nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, môi trường xung quanh. Chúng ta hãy cùng tìm hiểu thông qua hoạt động sau:

HOẠT ĐỘNG TRẢI NGHIỆM

Hãy thảo luận với đội nhóm bạn, theo bạn ngôn từ, giọng nói, ngôn ngữ cơ thể chiếm bao nhiêu % để có cuộc giao tiếp thành công.

Lưu ý: Tình huống giao tiếp trực diện (không phải giao tiếp qua điện thoại hay E-mail)

NGÔN TỪ

GIỌNG NÓI

NGÔN NGỮ CƠ THỂ

55%

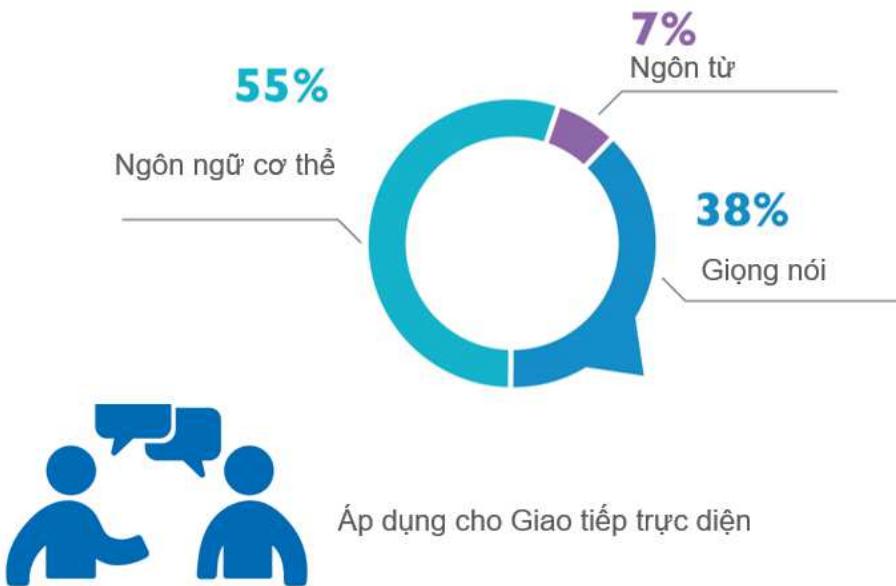
7%

38%

Hãy ghép nối với Ngôn từ - Giọng nói – Ngôn ngữ cơ thể với % phù hợp

Hãy hỏi người học xem tại sao lại chọn như vậy? Điều đó có ý nghĩa gì trong giao tiếp

Hãy cùng tham khảo kết quả.



Cần lưu ý những điểm gì khi sử dụng Ngôn từ, Giọng nói và Ngôn ngữ cơ thể trong giao tiếp.

NGÔN TỪ



- ❖ Sử dụng ngôn từ phổ thông
- ❖ Hạn chế dùng từ viết tắt
- ❖ Từ chính xác, ngắn gọn, xúc tích
- ❖ Ngôn từ không được xúc phạm hay thiếu tôn trọng người khác
- ❖ Ngôn từ hay có thể chạm đến trái tim người nghe

Bạn có thể kể câu chuyện tham khảo như sau:

Có một cậu bé mù ngồi ăn xin bên lề đường. Bên cạnh là một tấm biển có ghi dòng chữ “Tôi bị mù, xin hãy rู้ lòng thương”. Sau đó lác đác người đi đường cho cậu bé tiền. Một người đàn ông đi qua mới lật tấm biển lại và viết “Hôm nay trời thật đẹp nhưng rất tiếc tôi không thể cảm nhận được điều đó”. Vậy là rất nhiều người đi đường cho cậu bé tiền, họ nhận ra họ thật may mắn cảm nhận được điều giản dị đó so với cậu bé kia.

Vậy nên vẫn thông điệp đó nhưng sử dụng ngôn từ khác nhau sẽ tác động đến tâm lý của mọi người khác nhau.

- ❖ Phát âm rõ ràng, không bị ríu từ.
- ❖ Điều khiển âm lượng vừa phải. Nếu to quá thì người nghe cảm giác lấn át, quát vào họ, nếu nói nhỏ quá thì đối phương không nghe rõ.
- ❖ Tốc độ nói vừa phải: khoảng 100-120 từ/phút. Bạn có thể đọc sách để luyện tốc độ hoặc nhờ bạn bè nghe xem tốc độ nói như vậy đã được chưa?
- ❖ Ngắt nghỉ ở những chỗ chấm, phẩy cách các ý. Nhấn mạnh ở những chỗ quan trọng, giúp người nghe cảm nhận. Tránh nói đều đều

GIỌNG NÓI



NGÔN NGỮ CƠ THỂ

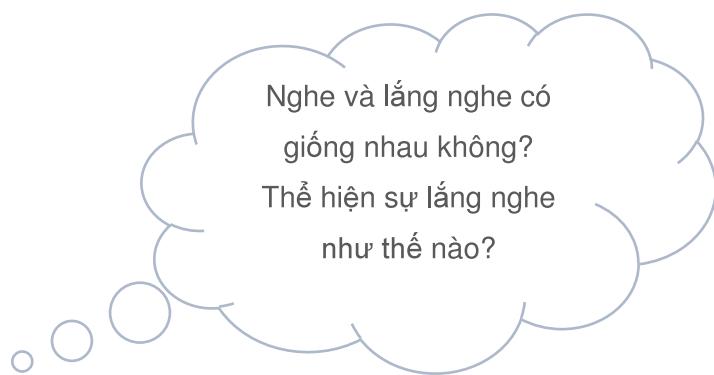


- ❖ Ánh mắt nhìn vào đối phương thể hiện sự tập trung và tôn trọng người nói.
- ❖ Miệng khẽ mỉm cười thể hiện sự thiện cảm.
- ❖ Từ chính xác, ngắn gọn, xúc tích
- ❖ Tay đỗ ngang bụng, tránh vung tay quá cao.
- ❖ Thẳng người, tránh khoanh tay, vắt chân
- ❖ Tránh đứng quá gần vì có thể chạm đến không gian riêng của người đối diện, hoặc mình bắn nước bọt khi giao tiếp với họ

Theo bạn, đối tượng đích của dự án sử dụng Ngôn từ, Giọng nói và Ngôn ngữ cơ thể như thế nào?

Điểm gì của họ cần cải thiện?

5. Lắng nghe trong giao tiếp





Lắng nghe như thế nào cho đúng? Hãy trải nghiệm khóa học E-learning khoảng 5 phút



Giải thích các bước để trải nghiệm khóa học



- Sử dụng điện thoại có kết nối wifi/3G/4G
- Vào đường link:
- Đăng nhập theo hướng dẫn
 - hocvien01
 - hocvien02
 - ...
- Mật khẩu: 123456
- Trải nghiệm khóa học

Hỏi người học:

- Điều gì bạn nhớ được thông qua video trên.
- Bạn ghi nhớ điều gì?
- Bạn thích, hứng thú với điểm gì?

PHẦN 2: KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM & KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ



KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM & GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
DÀNH CHO GIẢNG VIÊN DỰ ÁN TMSV

Sau khóa học đối tượng đích của dự án có thể

- Nhận thức được vai trò của làm việc nhóm khi đối tượng đích làm việc.
- Thấu hiểu tính cách các thành viên trong nhóm từ đó nâng cao hiệu quả công việc
- Xử lý được xung đột trong nhóm
- Liệt kê các vấn đề có thể xảy ra với đối tượng đích của dự án.
- Tư duy thấu đáo để giải quyết vấn đề
- Mô tả các bước giải quyết vấn đề
- Ra quyết định hiệu quả

KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM



Hoạt động Tam sao thất bản:

Dụng cụ cần chuẩn bị: đồng hồ bấm giờ, nhạc nền, tờ giấy in 10 từ (dành cho bạn); giấy A2/A1 và bút dạ (cho người chơi) với số lượng bằng số nhóm tham gia.

Giới thiệu cho đối tượng địch rõ các quy định như sau:

- Đội A (gồm nhóm 1&2); Đội B (gồm nhóm 3&4)
- Các đội xếp thành hàng dọc; Trọng tài (bạn) sẽ cho người đầu tiên xem tờ giấy (trong vòng 10 giây), trên đó có ghi **10** từ
- Người đầu tiên truyền vào tai người thứ 2 → người thứ 3... → đến người cuối cùng hãy ghi vào tờ giấy (người cuối cùng được phát giấy A1 và bút dạ)
- Đội nào trùng nhiều đáp án hơn đội đó sẽ thắng (không cần theo thứ tự)
- Thời gian: **1 phút**
- Không tính điểm: sai chính tả (d,r,l,n...), sai dấu (huyền, sắc, hỏi...)
- Các đội không truyền nhảy cáp, luôn cầm tay nhau.

Ví dụ mẫu về 10 từ (các món ăn); lưu ý bạn cần in sẵn tờ này ra và cầm trên tay

1. Phở bò
2. Bún chả
3. Bánh đa cua
4. Bánh đúc
5. Miến lươn
6. Xôi xéo
7. Bún đậu mắm tôm
8. Cháo lươn
9. Bánh mỳ
10. Giò bê

Bạn có thể thay thế 10 từ (món ăn) bằng 10 từ (động vật, loài hoa, các tỉnh thành...)

Tiến hành chơi:

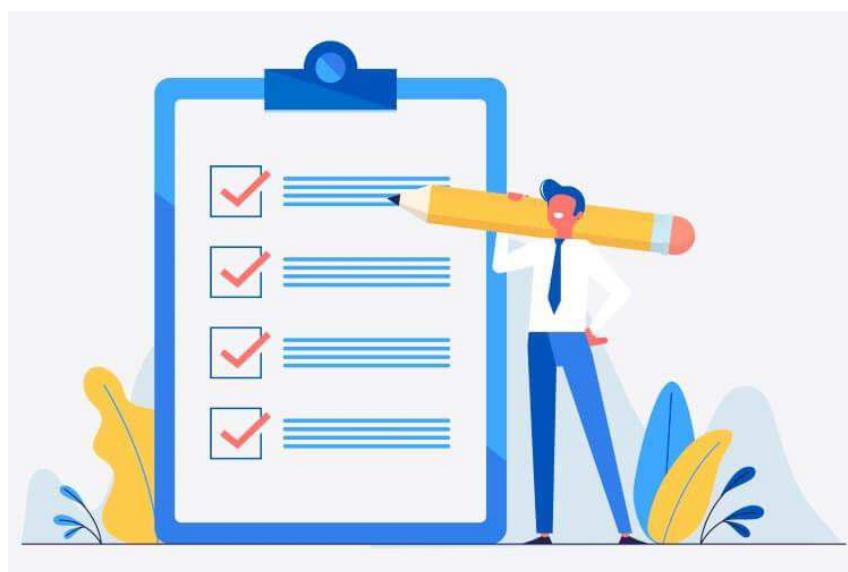
Bạn cho 2 đội trưởng xem tờ giấy trong vòng 10 giây, sau đó cho các nhóm truyền tai nhau và ghi vào tờ giấy (người cuối cùng sẽ ghi lại). Sau khoảng 1 phút thì dừng lại.

Bạn chuẩn bị thêm một chút nhạc nền cho thêm phần hứng khởi với các đội.

Thống kê đáp án đúng của từng đội.

Hỏi đội thua/thắng: Bí quyết gì họ có được? bài học gì rút ra?

Bạn có thể hỏi thêm các câu hỏi như: trong đội bạn ai là người quan trọng nhất? phân công vị trí đứng như thế nào? Phối hợp với nhau ra sao? Có khó khăn gì trong lúc thực hiện.



Bài học rút ra:

- Vị trí nào cũng quan trọng (người đầu tiên mà sai thì cả nhóm sẽ sai, cả nhóm đều đúng nhưng người cuối cùng bị sai thì cũng không ý nghĩa gì, người ở giữa mà sai thì thông tin

cũng không thể đến đích), nên trong đội nhóm của mình không nên đề cao vị trí nào quan trọng nhất mà mỗi vị trí đều là mắt xích quan trọng giúp cho sự thành công của cả đội

- Cần có sự phân công hợp lý giữa các công đoạn, người có trí nhớ tốt nhất cần đứng ở đầu tiên (người này không cần viết đúng chính tả); người ở vị trí cuối cùng cần viết đúng mà không cần trí nhớ tốt, người ở giữa cần sự tuân thủ
- Không truyền nhảy cấp và cầm tay nhau trong quá trình thực hiện là tượng trưng cho những quy định, sự tuân thủ trong quá trình làm việc, nếu không thực hiện sẽ dẫn đến lỗi phát sinh (có thể bị trừ điểm)



Tại sao đối tượng đích của dự án lại cần
“kỹ năng làm việc nhóm”

1. Vai trò của làm việc nhóm

Bạn hãy giải thích rõ sau này đối tượng đích đi di cư, lập nghiệp... họ không chỉ làm việc một mình mà có thể tham gia vào một tổ chức nào đó, kể cả các hộ kinh doanh nhỏ lẻ thì vẫn phải có khách hàng, đối tác, nhà cung cấp nên lợi ích của làm việc nhóm là:

- Để đạt được mục tiêu chung của tổ chức (doanh thu, hàng lối, năng suất...)
- Để tận dụng kiến thức – kinh nghiệm của nhau vì không ai giỏi hết mọi mặt
- Điểm yếu của người này có thể là thế mạnh của người khác
- Kích thích sự sáng tạo (vì ý tưởng của người này có thể là tiền đề cho người khác)
- Cùng nhau chia sẻ khó khăn, rủi ro...

2. Các giai đoạn hình thành và phát triển nhóm



Triển khai hoạt động Sắp xếp trình tự

Có 4 giai đoạn hình thành và phát triển Nhóm (khi đối tượng đích) sinh kế, bạn hãy cho các đội sắp xếp trình tự ABCD cho hợp lý.

Hãy sử dụng đồng hồ bấm giờ 1 phút và một chút nhạc nền để các đội thi đua hào hứng hơn.

Khi hết giờ hãy dừng lại và yêu cầu ghi đáp án lên bảng.

Đáp án đúng là : C – B – D – A (Hình thành – Sóng gió - Ổn định – Phát triển)

Hãy cùng tìm hiểu các giai đoạn trên.

HÌNH THÀNH



- Đối tượng đích chưa biết rõ về mục tiêu
- Chưa có sự tin tưởng với tổ chức
- Đối tượng đích lạm, dè chừng, quan sát
- Tính cam kết không cao (có thể nghỉ việc, từ bỏ)

SÓNG GIÓ



- Vai trò cá nhân được bộc lộ (đối tượng đích thể hiện bản thân)
- Có xung đột- mâu thuẫn phát sinh (mâu thuẫn giữa cá nhân với cá nhân hay cá nhân với tổ chức)
- Cạnh tranh cao (thể hiện năng lực bản thân)
- Tinh thần đồng đội nhỏ (vì cái tôi cá nhân cao)

ỔN ĐỊNH



- Đối tượng đích hướng về mục tiêu chung
- Tương tác liên tục và tích cực, cái tôi cá nhân giảm xuống
- Có nhiều ý tưởng sáng tạo
- Có những thành công đầu tiên

PHÁT TRIỂN



- Mục tiêu của nhóm được hoàn thành
- Đối tượng đích được tạo động lực, ghi nhận
- Hợp tác và tin tưởng với tổ chức
- Sẵn sàng đối đầu với thử thách

3. Thấu hiểu tính cách các thành viên trong nhóm



Triển khai hoạt động LỰA CHỌN Ô TÔ

Hãy cho đối tượng đích họ chọn 1 ô tô mà họ thích (chỉ cần thích thôi không cần quan tâm đến giá trị hay số tiền của từng ô tô)



Mỗi một ô tô tượng trưng cho một nhóm tính cách khác nhau (*lưu ý hoạt động này mang tính chất tham khảo*)

- Nhóm Thông trị
- Nhóm Ânh hưởng
- Nhóm Kiên định
- Nhóm Tuân thủ



Chiếc ô tô này tượng trưng cho nhóm THÓNG TRI, những người này thường:

- Mạnh mẽ, quyết đoán
- Chịu trách nhiệm, cạnh tranh
- Chấp nhận rủi ro
- Đảm bảo kết quả..



Chiếc ô tô này tượng trưng cho nhóm ẨNH HƯỞNG, những người này thường:

- Lạc quan, Sáng tạo
- Truyền cảm hứng
- Quan tâm đến con người
- Thích thay đổi



Chiếc ô tô này tượng trưng cho nhóm KIÊN ĐỊNH, những người này thường:

- Biết lắng nghe, thân thiện
- Hợp tác
- Đìem đạm, từ tốn
- Trung thành, kiên định



Chiếc ô tô này tượng trưng cho nhóm TUÂN THỦ, những người này thường:

- Tuân thủ quy định, quy trình
- Cẩn trọng
- Quan tâm đến chi tiết
- Làm theo kế hoạch

Bài học rút ra:

Hãy giúp cho đối tượng đích hiểu rằng trong quá trình làm việc và công tác có nhiều kiểu người với nhiều tính cách khác nhau, không ai giống ai (đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới, khách hàng...) Hãy hiểu họ hơn để có cách làm việc phù hợp và hòa nhập với mọi người.

4. Xử lý xung đột nhóm



Đối tượng đích của dự án
có thể gặp những xung
đột, mâu thuẫn gì?

Xung đột là gì?

Hãy triển khai hoạt động điền từ vào chỗ trống như sau:



Theo Wikipedia, Xung đột có thể hiểu là sự
về những **nhu cầu, giá trị và lợi ích** giữa cá nhân, nhóm
hay tổ chức.

Hãy cho đối tượng đích thảo luận và điền từ vào chỗ trống, thời gian là 1 phút (sử dụng đồng hồ bấm giờ)

Hãy ghi nhận tất cả các đáp án để biểu dương sự suy nghĩ tích cực của người học
Đáp án cuối cùng là:

Xung đột là gì?



Theo Wikipedia, Xung đột có thể hiểu là sự **đối lập** về
những **nhu cầu, giá trị và lợi ích** giữa cá nhân, nhóm
hay tổ chức.

Có những kiểu xung đột gì?



- Nội tại
- Cá nhân - Cá nhân
- Cá nhân- Nhóm
- Cá nhân – Tổ chức
- Phòng ban- Phòng ban

Hãy hỏi thêm đối tượng đích thường gặp kiểu xung đột nào nhé?

Xung đột có lợi hay có hại?

Hãy chia lớp thành 2 trường phái, một bên hãy đưa ra quan điểm xung đột là có lợi (điểm tích cực), một bên hãy chia sẻ xung đột không mang lại lợi ích (điểm tiêu cực).

Thời gian thảo luận: 5 phút

Hãy phát thêm giấy A1/A2 và bút dạ để các nhóm ghi ra và trình bày.

Xung đột có lợi hay hại?

Tích cực

Tiêu cực



Hãy ghi nhận sự đóng góp ý kiến của các đội và tổng kết các ý như sau:

Xung đột có mặt tích cực như sau:

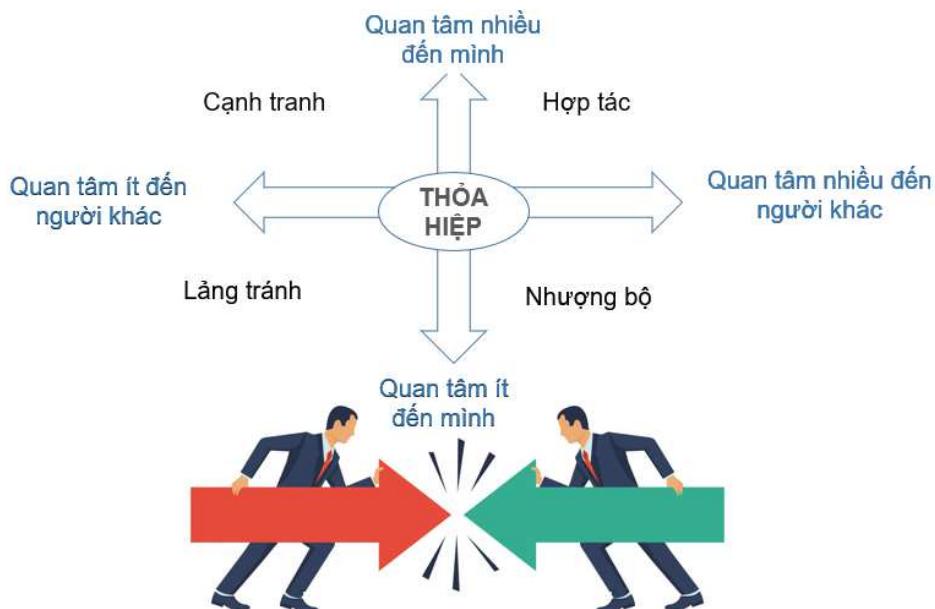
- Kích thích tư duy, sáng tạo, cải tiến
- Môi trường cởi mở, giải tỏa căng thẳng
- Nâng cao chất lượng công việc
- Khuyến khích sự vươn lên, cầu tiến

Bên cạnh đó Xung đột có mặt tiêu cực như là:

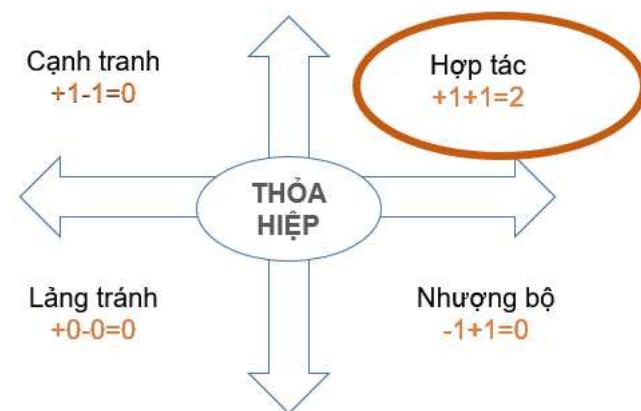
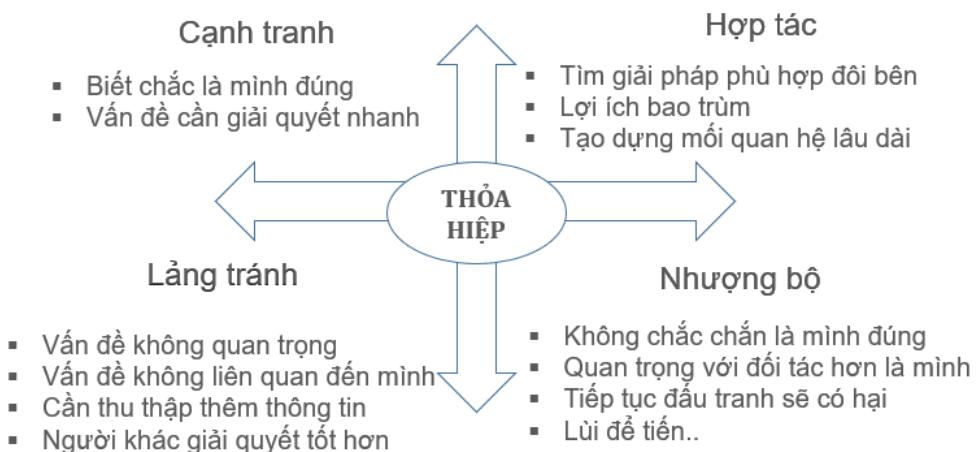
- Làm mất thời gian của đối tượng đích
- Gây tổn hại đến người khác
- Làm lệch hướng mục tiêu
- Mệt mỏi
- Mang tính cá nhân...

Hãy cùng nhau đến với Ma trận xử lý xung đột như sau:

- Khi bạn quan tâm nhiều đến mình và ít quan tâm đến người khác: bạn ở ô cạnh tranh
- Khi bạn quan tâm nhiều đến mình và quan tâm nhiều đến người khác: bạn ở ô hợp tác
- Khi bạn ít quan tâm đến mình và quan tâm nhiều đến người khác: bạn ở ô nhượng bộ
- Khi bạn ít quan tâm đến mình và ít quan tâm đến người khác: bạn ở ô lảng tránh



Như vậy một câu hỏi đặt ra là khi nào tôi lảng tránh, nhượng bộ, cạnh tranh?

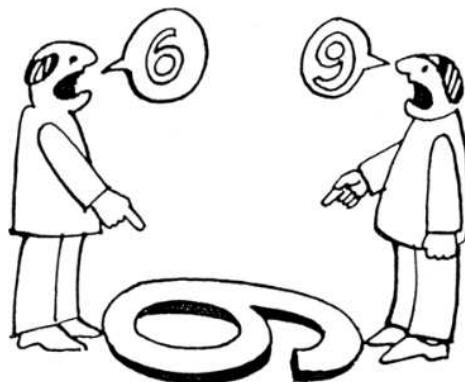


$$\text{Thỏa hiệp} = +\frac{1}{2} - \frac{1}{2} - \frac{1}{2} + \frac{1}{2} = 0$$

Hãy đặt mình vào vị trí của cấp trên, quản lý nhé. Chỉ có duy nhất ô hợp tác mới cho kết quả dương (2) mà thôi, vì khi xung đột xảy ra dù bạn thắng hay thua, đối phương bạn thua hay thắng thì điều mà công ty cần là tổng bằng bao nhiêu?

Khi xung đột xảy ra nếu bạn ở ô cạnh tranh, bạn thắng (+1); người kia thua (-1) thì tổng là bằng 0; các ô khác cũng tương tự.

Vậy nên trong công việc hãy hướng đối tượng đích làm việc với tinh thần hợp tác đặt lợi ích chung lên trên.



Hãy hỏi đối tượng đích rằng đây là số 6 hay số 9? Người này bảo rằng đây là số 6 nhưng người kia bảo rằng đây là số 9, ai cũng có cái lý của riêng mình chẳng qua là mình không đứng ở góc nhìn của người khác để nhận định mà thôi.

Vậy khi xung đột xảy ra chúng ta cần làm gì? Hãy thử tìm hiểu 3 bí kíp TRÁNH XUNG ĐỘT

TRÁNH XUNG ĐỘT

BÍ KÍP 3 THAY ĐỔI

- Thay đổi không gian
- Thay đổi thời gian
- Thay đổi người xử lý



Ví dụ thay đổi về mặt không gian: Em mời anh/chị vào phòng họp mình trao đổi



Ví dụ thay đổi về thời gian: Em hẹn anh chị khoảng 2h chiều (hoặc 15 phút nữa) bên em sẽ gọi điện xác nhận lại ạ.



Ví dụ thay đổi người xử lý: Dạ em xin tiếp thu phản hồi của anh/chị và báo lại với quản lý bên em ạ.

Nhưng nếu đã xảy ra xung đột, mâu thuẫn (không tránh được) thì chúng ta giải quyết thế nào? Hãy giải thích cho đối tượng đích rõ 4 bước như sau:

1

2

3

4

NGỒI LẠI

LẮNG NGHE

LÀM RỘ VẤN ĐỀ

TÌM GIẢI PHÁP

Bước 1: Cùng nhau ngồi lại, mục đích là để đôi bên bình tĩnh hơn, quản lý cảm xúc của mình, đặc biệt là không xúc phạm nhau

Bước 2: Hãy lắng nghe chăm chú và thấu hiểu để xem đối phương họ giải thích và chia sẻ như thế nào? Có thể những gì mình nghĩ không đúng với những điều mà kia nghĩ. Hãy tham khảo các cấp độ và ví dụ lắng nghe ở học phần trước. Hãy nghe trước lên tiếng sau.

Lưu ý đây là bước rất quan trọng, nếu bạn không làm được thì đôi bên sẽ không tìm được giải pháp và tiếng nói chung.

Bước 3: Làm rõ vấn đề. Hãy quan sát sự việc và bao quát vấn đề giúp cho bạn có cái nhìn tổng quan.

Bước 4: Tìm giải pháp. Trước khi đưa ra giải pháp cần tạo bầu không khí cởi mở cả hai bên. Cùng nhau thảo luận và đưa ra giải pháp với sự nhất trí cả 2 bên. Đồng thời duy trì mối quan hệ để có thể hợp tác lâu dài sau này.

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ



Hãy tổ chức thảo luận nhóm với thời lượng 5 phút

Chủ đề: Các vấn đề mà đối tượng đích của dự án gặp phải là gì?

Phát giấy/ bút dạ để các đội thảo luận và ghi lại.

Hãy dán giấy lên tường hoặc ghim lên bảng.

Bạn có thể gọi 1-2 thành viên trầm trầm trong lớp học trình bày (mục đích là để các thành viên còn lại có cơ hội phát biểu, tránh trường hợp trong nhóm những thành viên nổi bật thường xuyên phát biểu).

Ngoài ra bạn có thể mời đội 2 chỉ định một thành viên bất kỳ trong đội 1 trình bày (ngẫu nhiên) và làm tương tự với đội khác. Giúp cơ hội trình bày san đều cho tất cả thành viên.

Hãy ghi nhận tất cả ý kiến của các đội và giữ lại bản giấy mà các đội trình bày. Trong quá trình giảng bạn hãy bám sát vào đó để lấy ví dụ thực hơn.

A

Lựa chọn giải pháp
Ra quyết định

B

Thực thi & đo lường
kết quả

C

Xác định vấn đề

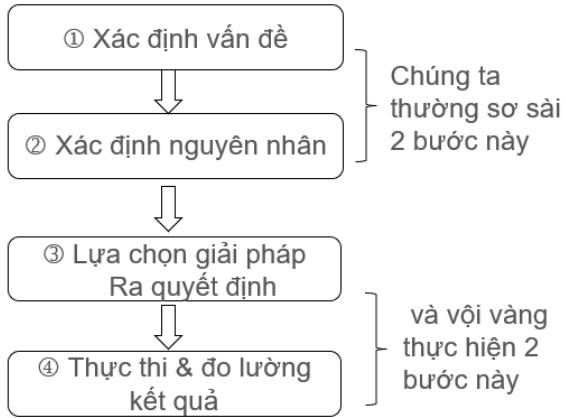
D

Xác định nguyên nhân

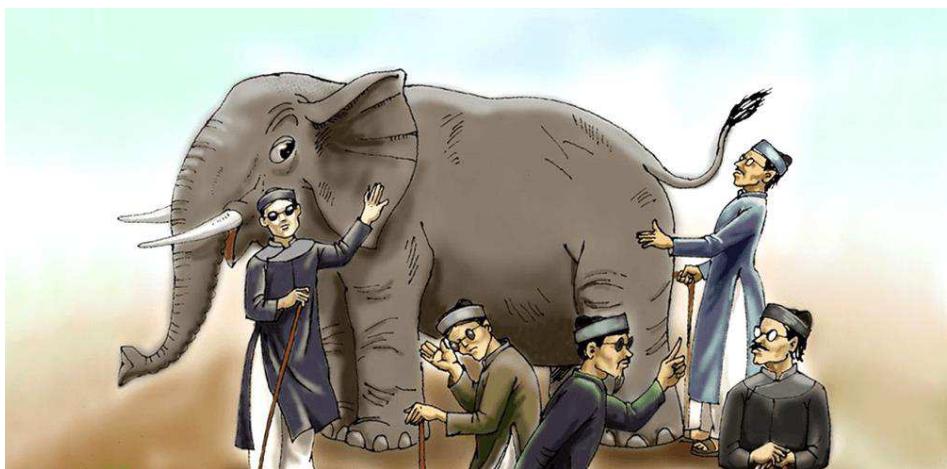
- Có nhiều cách, nhiều bước để giải quyết vấn đề, hãy đưa ra 4 bước cơ bản như trên.
- Cho các đội sắp xếp trình tự ABCD phù hợp
- Yêu cầu các đội ghi đáp án lên bảng
- Thời gian suy nghĩ: 1 phút
- Hãy chọn nhạc nền và đồng hồ bấm giờ cho phần thảo luận sôi nổi và hào hứng hơn.

Quan điểm của các đội có thể giống hoặc khác nhau. Đừng phủ nhận ngay vì đối tượng đích cũng có lý lẽ của riêng mình.

Công bố đáp án (tham khảo) của bạn: CDAB



Sai lầm thường gặp là chúng ta ngay lập tức đưa giải pháp, hay tìm nguyên nhân ngay. Sự thật là cần xác định vấn đề, xác định hiện trạng một cách chân thật trước. Hãy tư duy thấu đáo để giải quyết vấn đề

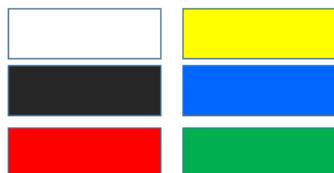


Hãy đặt câu hỏi cho đối tượng đích “hình ảnh thầy bói xem voi gợi cho bạn điều gì”
 Bạn có thể mòi ngẫu nhiên hoặc lấy tinh thần xung phong (cộng điểm) cho các đội.
 Câu chuyện Thầy bói xem voi gợi cho bạn cái nhìn phiến diện, đúng nhưng chỉ đúng ở góc nhìn của mình (chân to như cột đình, tai như cái quạt mo, đuôi như cái chổi xě...)
 Vậy làm sao để tư duy thấu đáo và giải quyết vấn đề với cái nhìn tổng quát nhất.

1. Tư duy thấu đáo để giải quyết vấn đề

Hãy triển khai hoạt động GẤP THUYỀN như sau:

Dụng cụ, Văn phòng phẩm cần chuẩn bị: Mỗi đội một bộ giấy màu khổ A4 hoặc A3 gồm 6 màu (trắng, đen, đỏ, vàng, xanh lá, xanh lam); lưu ý hãy sử dụng đúng 6 màu này vì nó liên quan đến bài học và ý nghĩa sau này.



Ngoài ra bạn chuẩn bị mỗi đội 6 tờ giấy tomy và bút dạ đen/xanh

Triển khai hoạt động như sau:

Bước 1: Phát dụng cụ cho các đội, yêu cầu các đội hãy sử dụng 6 tờ giấy màu gấp thành 6 chiếc thuyền kiểu dáng giống nhau

Thời gian: 5 phút

Hãy bật nhạc nền vui tươi và đi quan sát các đội, bạn có thể chụp lại những bức ảnh làm tư liệu cho đối tượng đích sau này:

Bước 2: Yêu cầu các đội hãy nối các màu sắc với những từ tương ứng sau
(sử dụng giấy Tomy để dán lên thuyền và viết chữ lên)



Có những màu dễ đoán như màu đen (tiêu cực), có những màu khó đoán hơn vì quan điểm khác nhau phụ thuộc vào từng người. Hãy đưa ra đáp án (tham khảo) và giải thích cụ thể ở phần sau.



Khách quan



Sáng tạo



Tích cực



Tiêu cực



Trực giác



Tiến trình

Màu trắng: Mang hình ảnh tờ giấy trắng
(thông tin, dữ liệu, **khách quan**)

Màu đỏ: Mang hình ảnh của lửa, con tim,
sự ấm áp (cảm xúc, **trực giác**)

Màu vàng: Mang hình ảnh của ánh nắng mặt trời,
lạc quan, **tích cực**, các giá trị, lợi ích

Màu đen: Mang hình ảnh của đêm tối, **tiêu cực**,
khó khăn, rủi ro

Màu xanh lá cây: Mang hình ảnh của cây cỏ
xanh tươi, nảy mầm, sự **sáng tạo**, phát triển

Màu xanh da trời: bầu trời xanh lồng lộng
bằng con mắt bao quát (**tiến trình**)

6 chiếc thuyền tượng trưng cho 6 màu khác nhau giúp chúng ta bao quát vấn đề.

Ví dụ: Duyên muốn đi xuất khẩu lao động tại Nhật Bản, hãy giúp Duyên tư duy thấu đáo bằng 6 màu sắc trên nhé.

Màu trắng: hình ảnh khách quan, dữ liệu thật (thị trường lao động Nhật bản có đang tuyển dụng lao động Việt Nam không? Đối tượng là Nam hay Nữ, độ tuổi và học vấn thế nào? Xuất khẩu lao động sang Nhật có yêu cầu gì? Chính phủ Việt Nam có hỗ trợ gì? Chi phí hết bao nhiêu?)

Màu đỏ: trực giác, cảm xúc của Duyên thế nào? Bạn ấy có muốn đi không? Vì sao? Con tim hay cảm xúc mách bảo điều gì?

Màu vàng: biểu tượng của sự tích cực, đi xuất khẩu lao động ở Nhật có lợi ích gì? Có thu nhập cao hơn, tiếp cận với đất nước phát triển hàng đầu thế giới, được học ngoại ngữ với người bản địa, cơ hội sinh kế tốt

Màu đen: Sự tiêu cực (ngầm hiểu là các khó khăn, rủi ro gặp phải): Duyên đi sang đó mà không biết tiếng Nhật thì làm sao có thể giao tiếp được, có cần phiên dịch không hay chỉ giao tiếp với người Việt Nam; nội quy, quy định gì ở nước sở tại mà bạn ấy không biết? Công ty Duyên làm việc có yêu cầu tăng ca, làm thêm, hay bắt buộc điều gì không? Sang bên đó Duyên sẽ đi thuê trọ hay cư trú thế nào? Chi phí sinh hoạt mất nhiều không? Đó, bạn hãy liệt kê ra các khó khăn có thể gặp phải

Màu xanh lá: là sự sáng tạo, Duyên có cách gì, kiến thức, kinh nghiệm gì để sáng tạo (khác biệt, phát triển) hơn những lao động xuất khẩu sang Nhật khác? Đâu là lợi thế của bạn ấy.

Màu xanh dương: hãy bao quát tất cả các màu sắc ở trên có các góc nhìn phù hợp nha.

Bài tập thực hành.

Chia lớp học làm 2 đội và phân tích 2 tình huống sau (sử dụng 6 màu sắc minh họa)

VÍ DỤ “ĐỐI TƯỢNG ĐÍCH MUỐN DI CƯ VÀO HỒ CHÍ MINH”



VÍ DỤ “ĐỐI TƯỢNG ĐÍCH MUỐN LẬP NGHIỆP TỰ KINH DOANH”



Hãy cho các nhóm thảo luận trong vòng 10 phút và trình bày

Chính những lúc thế này giúp cho đối tượng đích có được tư duy thấu đáo, bao quát vấn đề và đưa ra các góc nhìn khác nhau.

Hãy ghi nhận kết quả và cộng điểm cho các đội

2. Quy trình giải quyết vấn đề

2.1 Xác định vấn đề



Quay trở lại các vấn đề mà đối tượng đích liệt kê ở phần trước. Hãy giúp họ trả lời các câu hỏi sau

- Vấn đề này là gì? Có mô tả được không?
- Xảy ra khi nào? Có tiếp tục xảy ra không?
- Xảy ra ở đâu? Có thể xảy ra ở đâu nữa?
- Ai gây ra? Ai bị tác động? Ai giải quyết?
- Tại sao tôi phải giải quyết vấn đề này?
- Bao nhiêu (tiền, số lượng, %, người...)?
- Vấn đề có hậu quả như thế nào?

Việc xác định vấn đề giúp cho đối tượng đích quan sát hiện trạng rõ ràng hơn.

Chỉ khi rõ ràng hiện xá mới tiếp tục xác định nguyên nhân.

2.2 Xác định nguyên nhân

1 các nguyên nhân có thể có	trọng yếu	A
2	Giả định nguyên nhân	gốc rẽ	B
3 giả thuyết & phân tích	liệt kê	C
4	Xác định nguyên nhân.....	Kiểm định	D

Hãy triển khai hoạt động điền từ vào chỗ trống bằng cách ghép nối 1234 với ABCD

Các đội sẽ có 1 phút để thực hiện

Hãy ghi đáp án lên bảng

Đây là trình tự 4 bước xác định nguyên nhân:



Đáp án đúng: 1C – 2A – 3D – 4B

Có 3 phương pháp xác định nguyên nhân được giới thiệu cho đối tượng đích.

Hãy tìm hiểu từng phương pháp:

① Phương pháp công nǎo



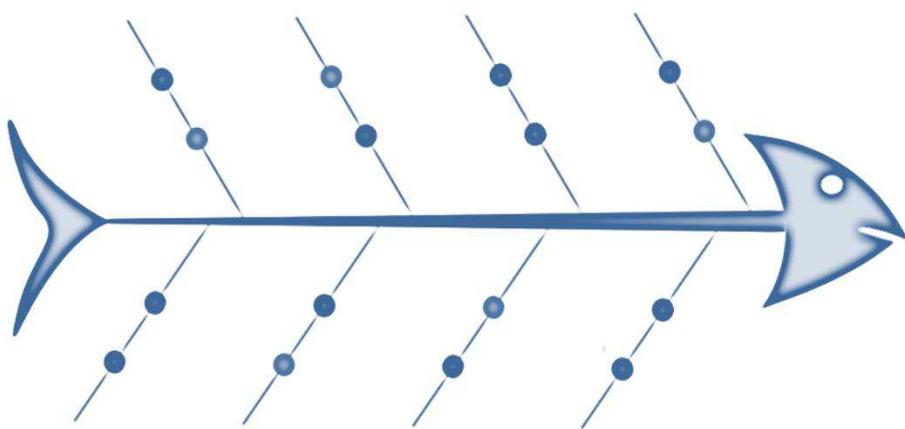
- Các thành viên đều tham gia suy nghĩ tìm ra nguyên nhân
- Cùng nhau đưa ra ý kiến (để số lượng ý kiến được nhiều)
- Không chỉ trích, phán xét (vì có thể ảnh hưởng đến dòng suy nghĩ của người sau)
- Không cố gắng phân loại (vì làm gián đoạn mạch suy nghĩ)

- Khuyến khích ý tưởng lạ
 - Số lượng quan trọng hơn chất lượng

Công não được áp dụng để phát huy sức mạnh của tập thể, nhiều người cùng đưa ra ý kiến tìm ra nguyên nhân. Ý kiến của người này có thể là tiền đề cho người khác suy nghĩ.

② Phương pháp biểu đồ xương cá

Phương pháp này xuất phát từ Nhật, trong nó giống hình xương cá nên được gọi như vậy



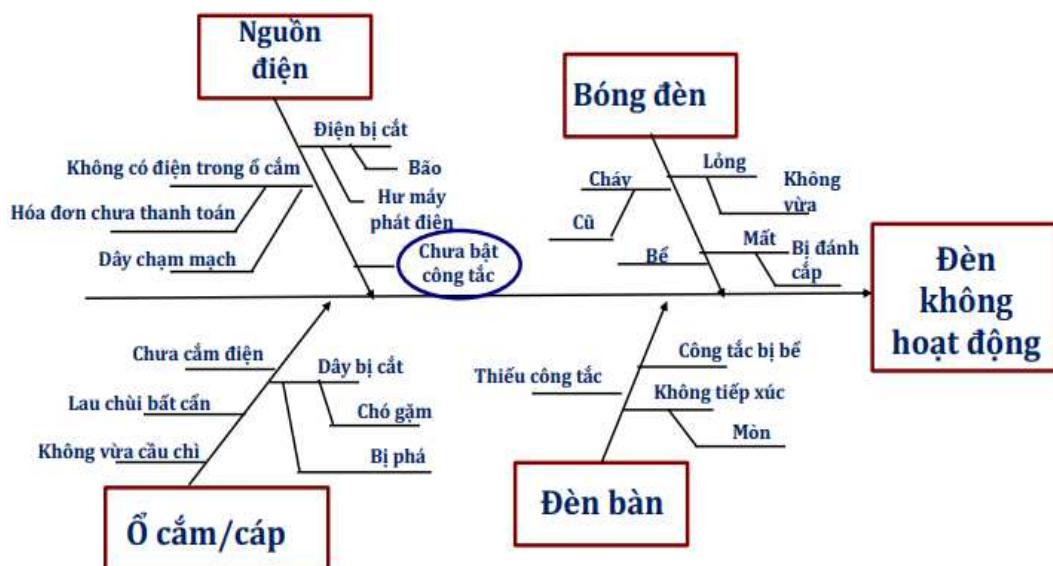
Mục đích dùng biểu đồ xương cá giúp đối tượng đích phân loại các nguyên nhân theo từng nhóm khác nhau.

Bước 1: Vấn đề xảy ra là gì? Hãy vẽ vào vị trí đầu con cá

Bước 2: Xác định xương chính

Bước 3: Xác định xương phụ (nhỏ hơn)

Hãy tham khảo ví dụ về việc tìm nguyên nhân Bóng đèn không hoạt động



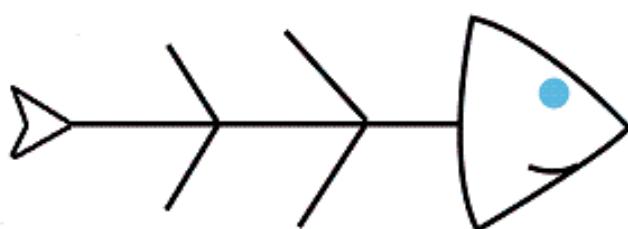
Bước 1: Xác định vấn đề xảy ra là đèn không hoạt động (viết ở vị trí đầu con cá)

Bước 2: Xác định những nguyên nhân chính (viết ở xương chính) như có thể do đèn bàn, do ống cắm/cáp, do bóng đèn hay do nguồn điện

Bước 3: Xác định xương phụ, xương rắn nhỏ hơn của từng xương chính xem những nguyên nhân gì có thể dẫn đến đèn không hoạt động.

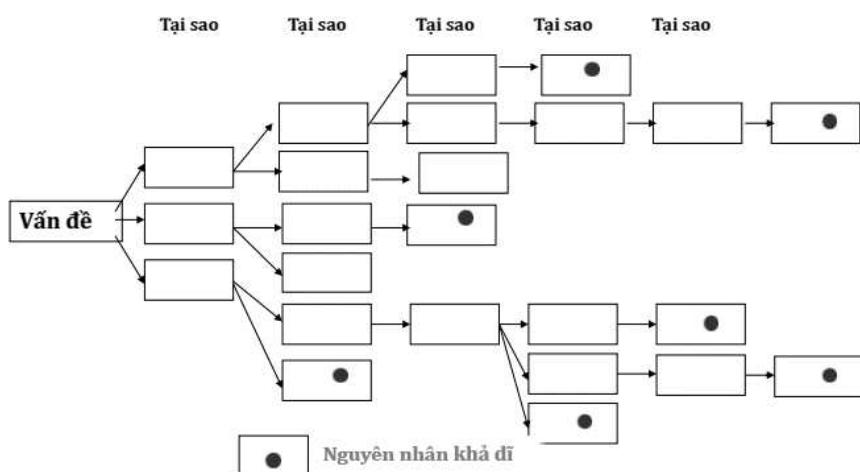
Làm lần lượt như trên giúp bạn liệt kê toàn bộ nguyên nhân (không bỏ sót); sau đó lần theo từng đầu mối xem đâu là nguyên nhân cốt lõi. Chỉ khi tìm ra nguyên nhân cốt lõi thì giải pháp đưa ra mới thực sự hiệu quả.

Bài tập thực hành



- Tìm 1 vấn đề xảy ra với đối tượng đích của dự án
- Xác định nguyên nhân bằng phương pháp Biểu đồ Xương cá
- Thời gian chuẩn bị: 15 phút
- Hãy cho các đội thảo luận và trình bày. Các đội có thể đánh giá chéo xem các nguyên nhân liệt kê đã đầy đủ chưa? Bạn cũng tham gia vào quá trình đánh giá và cho điểm các đội

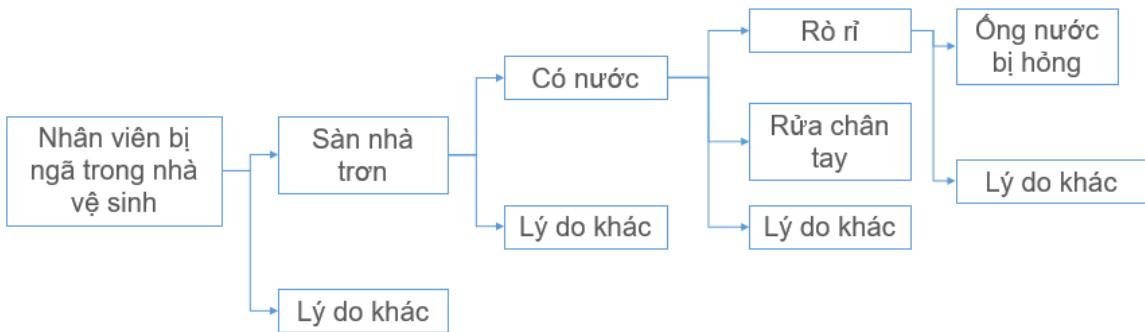
③ Phương pháp 5 Tại sao



Vấn đề đưa ra để ở bên trái, lần lượt đặt câu hỏi tại sao, tại sao, tại sao

Mục đích là để tìm nguyên nhân khả dĩ (cốt lõi)

Ví dụ minh họa



Nhân viên bị ngã trong nhà vệ sinh, mình hỏi tại sao- tại sao

Nếu dừng lại ở tại sao thứ 3 là do sàn nhà có nước thì giải pháp sẽ là lau khô

Nhưng hỏi sâu hơn đến tại sao thứ 5 thì giải pháp lúc bấy giờ sẽ khác (sửa đường ống nước).

Vậy nên việc hỏi Tại sao- Tại sao giúp chúng ta tìm được nguyên nhân gốc rễ, chỉ khi tìm được nguyên nhân gốc rễ thì giải pháp đưa ra mới hiệu quả. Còn không thì chỉ là giải pháp tạm thời hoặc chỉ khắc phục triệu chứng là không đào sâu gốc rễ

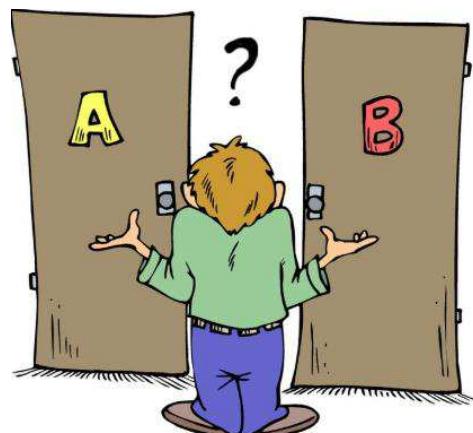
2.3 Tư duy thấu đáo để ra quyết định

TƯ DUY THẤU ĐÁO → RA QUYẾT ĐỊNH



Quyết định LÀ SỰ LỰA CHỌN và cam kết thực hiện theo sự lựa chọn đó.

Ra quyết định là QUY TRÌNH ĐỂ LỰA CHỌN phương án tối ưu để đạt được mục tiêu đặt ra.



Bài tập tình huống giả định:

Tháng 3/2022 bạn muốn mở một CỬA HÀNG KINH DOANH

Kinh doanh một trong 3 mặt hàng (Quần áo, Đồ ăn, Thiết bị điện...)

Vốn tự có là: 50 triệu

Hãy xây dựng các tiêu chí và ra quyết định

Phương án	Tiêu chí 1 (khả thi)	Tiêu chí 2 (Nguồn lực)	Tiêu chí 3 (Tài chính)	Tiêu chí 4 (Thời gian)	Tiêu chí khác (...)	Tổng điểm
Phương án 1 (Quần áo)						
Phương án 2 (Đồ ăn)						
Phương án 3 (thiết bị điện)						

Thang điểm 1-2-3-4-5 (điểm 5 cao nhất)

Các cá nhân hãy tính toán các phương án với tiêu chí cụ thể dựa trên thang điểm



Bài tập này giúp cho đội tượng đít dự án tự duy thâu đáo để ra quyết định dựa trên các tiêu chí nêu trên. Phương án được chọn sẽ là phương án có số điểm cao hơn.

Ví dụ mẫu: Mai có đam mê ẩm thực, muốn mở cửa hàng bán đồ ăn (ONLINE)

Hãy xem Mai đánh giá các phương án và tiêu chí của mình thế nào?

Phương án	Tiêu chí 1 (khả thi)	Tiêu chí 2 (Nguồn lực)	Tiêu chí 3 (Tài chính)	Tiêu chí 4 (Thời gian)	Tiêu chí khác (công nghệ)	Tổng điểm
Phương án 1 (Quần áo)	3	5	3	3	3	17
Phương án 2 (Đồ ăn)	5	2	5	4	2	18
Phương án 3 (thiết bị điện)	2	4	2	1	4	13

“khả thi”: năng lực bản thân, bối cảnh thị trường

“nguồn lực”: số người tham gia (thuê người bán, người vận chuyển...)

“tài chính” số tiền cần chuẩn bị

“thời gian”: số tháng, ngày... chuẩn bị

“công nghệ”: bán hàng qua mạng cần : trang web, fanpage, livetream

6 Phương pháp ra quyết định



- Phương pháp độc đoán: là bạn tự ra quyết định mà không cần tham khảo ý kiến của ai.
- Phương pháp phát biểu cuối cùng: khi bạn tham gia vào nhóm, có thể quản lý của bạn cho các bạn thảo luận nhưng ông ấy là người phát biểu cuối cùng và ra quyết định
- Phương pháp nhóm tinh hoa: bạn và ít nhất một người khác tham gia vào quá trình ra quyết định (ví dụ bạn có dự định đi vào Hồ Chí Minh lập nghiệp, bạn hỏi ý kiến 1-2 người bạn và ra quyết định sau khi thảo luận với nhóm bạn đó)
- Phương pháp cố vấn: là khi bạn đưa ra ý kiến thôii, bạn để cho người khác ra quyết định (ví dụ bạn có đứa em dự định học tiếng Hàn để sang năm đi xuất khẩu lao động tại Hàn Quốc, bạn đưa ra ý kiến, góp ý, chia sẻ kinh nghiệm...) và đứa em bạn là người ra quyết định cuối cùng.
- Phương pháp luật đa số: tức là quyết định dựa trên số đông (thường là quá bán > 50% số người đồng ý).
- Phương pháp nhất trí: tức là 100% người tham gia đồng ý thì mới ra quyết định tán thành. Phương pháp này thường mất thời gian hơn nhưng có được sự đồng lòng của tất cả mọi người tham gia.

Mỗi phương pháp ra quyết định đều có ưu/nhược điểm riêng, tùy vào từng điều kiện hoàn cảnh mà chúng ta áp dụng cho phù hợp. Hãy giải thích cho đối tượng đích được rõ hơn và có lựa chọn đúng đắn

PHẦN 3: KỸ NĂNG XIN VIỆC



KỸ NĂNG XIN VIỆC



CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CHO ĐỐI TƯỢNG ĐÍCH CỦA DỰ ÁN TMSV



Mục tiêu: giúp cho đối tượng đích có thể:

- Định vị bản thân và xây dựng tác phong chuyên nghiệp
- Chinh phục nhà tuyển dụng bằng hồ sơ xin việc phù hợp
- Nâng cao kỹ năng trả lời phỏng vấn tuyển dụng



Hãy cho đối tượng đích suy nghĩ, phát biểu và ghi nhận ý kiến.

Nước ở trong chai tượng trưng cho kiến thức, kinh nghiệm tích lũy. Nhưng bạn không thể mở được nắp chai.

Nắp chai tượng trưng cho kỹ năng cần có, cần thể hiện với nhà tuyển dụng



Bạn đi xin việc

Bạn tích lũy kiến thức và chuẩn bị rất nhiều thứ, nhưng bạn không thể thể hiện điều đó cho nhà tuyển dụng biết (nắp chai bị chặn lại)

Vậy làm sao để thể hiện với nhà tuyển dụng đây?



Để có thể chinh phục nhà tuyển dụng,
theo bạn yếu tố gì là quan trọng nhất?

Hãy hỏi các nhóm, cho các nhóm thảo luận 5 phút, ghi lại ý kiến trên bảng hoặc giấy



Bạn thực sự thể hiện được điều đó?

Nhà tuyển dụng cần người có **NĂNG LỰC** và **PHÙ HỢP** với công ty.

Đó là 2 tiêu chí họ cần.

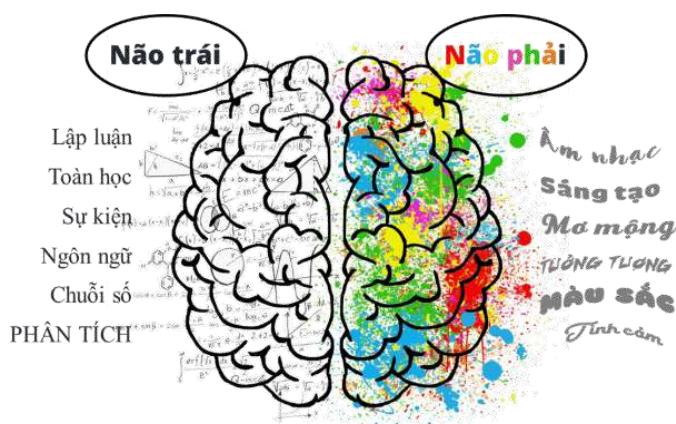
Ví dụ 1: Một công ty Trung Quốc cần tuyển nhân sự biết tiếng Trung và làm ở bộ phận Nhân sự, và Hoa thấy mình có năng lực, kinh nghiệm làm nhân sự cho công ty nước ngoài được 3 năm và tiếng Anh Toeic hơn 700 điểm. Như vậy Hoa có năng lực và chưa thực sự phù hợp vì công ty cần người biết tiếng Trung chứ không phải biết tiếng Anh.

Ví dụ 2: Công ty Việt Nam cần tuyển vị trí tạp vụ, phụ trách giấy tờ (copy, lưu trữ hồ sơ) yêu cầu cần tuyển một bạn nữ, tốt nghiệp cấp 3, độ tuổi 20-25; nhà ở gần công ty trong phạm vi 5km. Hòng nộp hồ sơ vào, nhưng không được công ty gọi vì bạn ấy tốt nghiệp Cao đẳng, dù có năng lực nhưng chưa thực sự phù hợp

Đương nhiên nếu bạn không có năng lực (dù ở mức độ trung bình – khá – giỏi) thì bạn sẽ không được lựa chọn.

Hãy nhớ **NĂNG LỰC & SỰ PHÙ HỢP** là 2 tiêu chí mà nhà tuyển dụng cần.

1. Định vị bản thân & tác phong chuyên nghiệp



Hãy tìm hiểu về bán cầu não trái và phải để hiểu rõ hơn thiên hướng của bản thân nhé.

- Những người thiên về bán cầu não trái: có khả năng lập luận, lý lẽ, thích con số, chữ, thích phân tích dữ kiện, có khả năng lập kế hoạch
- Những người thiên về bán cầu não phải: thích âm nhạc, màu sắc, âm nhạc. Họ tưởng tượng khá tốt, có khả năng hình dung, mường tượng, thích sự thay đổi

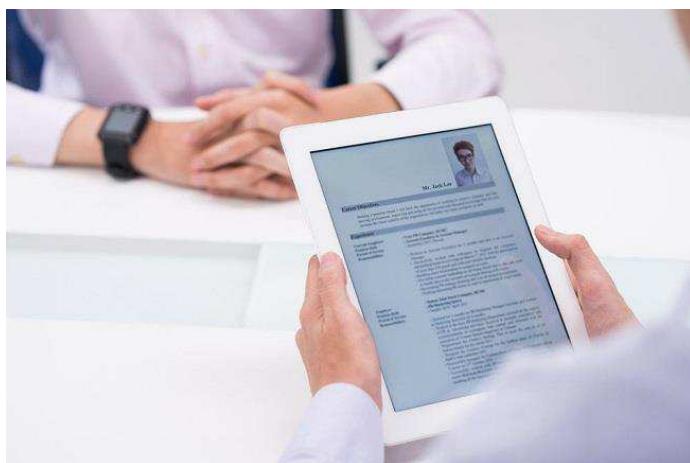
Bạn thấy mình thiên về bán cầu não trái hay não phải hơn?

Ở đây chúng ta không phân tích là bán cầu não trái hay phải tốt hơn mà mỗi bán cầu nào đều có những điểm lợi thế riêng. Bạn thấy mình thiên về não gì thì biết lợi thế và phát huy sức mạnh của bản thân.

Ví dụ: Hưng thích hội họa, âm nhạc và khả năng tưởng tượng rất tốt. Bạn ấy định thi vào khối mỹ thuật để sau này làm thầy giáo dạy vẽ nhưng bố mẹ lại cứ bắt bạn ấy học kế toán vì gia đình có công ty riêng và muốn Hưng nắm giữ vị trí Trưởng phòng Tài chính – Kế toán.

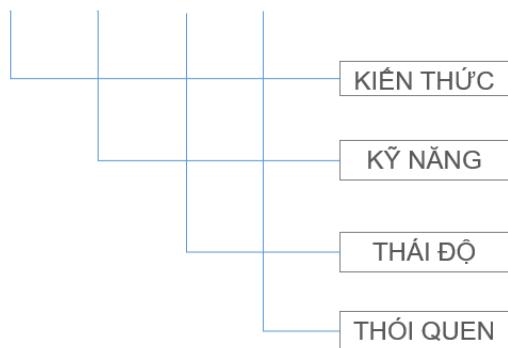
Việc định vị bản thân là rất quan trọng, giúp cho cơ hội sinh kế của bạn sau này.

Hãy thấu hiểu bản thân.



Bạn đã sẵn sàng để đi xin việc chưa? Hãy một lần nữa định vị bản thân

KKTT



KKTT là công thức mà đối tượng đích cần chuẩn bị đi xin việc

- K là Kiến thức cần chuẩn bị: bạn định xin vào vị trí làm việc và xem vị trí đó nhà tuyển dụng họ cần bạn có kiến thức gì? Ví dụ bạn xin bán hàng ở Siêu thị điện máy, họ cần bạn am hiểu về các dòng điện thoại, máy tính bảng hay laptop
- K thứ hai là Kỹ năng: đây là điều rất quan trọng, kỹ năng thì có rất nhiều. Ví dụ ở vị trí bán hàng bạn cần có kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ năng bán hàng, chốt sale, chăm sóc khách hàng, kỹ năng xử lý khiếu nại hay phàn nàn, từ chối khách hàng...

- T là Thái độ: Khách hàng, đồng nghiệp, cấp trên... sẽ đánh giá rất cao nếu bạn có thái độ tốt (sự tuân thủ với quy định công ty, niềm nở với mọi người, ham học hỏi và tìm tòi trong công việc...)
- Chữ T cuối cùng chính là Thói quen, hãy duy trì nó ở mọi lúc mọi nơi, thói quen ham học hỏi kiến thức, trau dồi kỹ năng, thói quen duy trì quản lý thời gian và công việc tốt. Hãy luôn để KKTT bên mình, bồi đắp ngày càng tốt hơn để đối tượng đích hiểu được và sẵn sàng xin việc ở những vị trí tốt.

THẢO LUẬN NHÓM:



- ❖ Để đi xin việc thì đối tượng đích của dự án cần gì?
- ❖ Trình độ của họ ra sao?
- ❖ Kỹ năng gì còn yếu/ thiếu?
- ❖ Tác phong của họ như thế nào?
- ❖ Họ mong muốn gì?

Hãy tổ chức cho đối tượng hưởng lợi thảo luận nhóm

Thời gian: 10 phút

Trang bị: giấy A2/A1 và bút dạ

Các đội trình bày khoảng 2-3 phút

Nhờ vào việc thảo luận nhóm và trình bày như trên giúp bạn hiểu rõ hơn đối tượng đích của mình xem họ khó khăn, yếu ở mảng gì... Sau đó lúc giảng bạn hãy bám sát vào đó

Tác phong chuyên nghiệp là một phần không thể thiếu giúp đối tượng đích ghi điểm với nhà tuyển dụng. Hãy cùng tìm hiểu 9 tác phong chuyên nghiệp cần có nhé.

“Tác phong được định nghĩa là cách đối xử, lề lối
cách thức. Trong môi trường làm việc cụ thể, tác
phong làm việc được hiểu là thái độ, cách làm
việc, ứng xử của bạn với mọi người xung quanh”



Đối tượng đích của dự án cần chuẩn bị tác phong làm việc như thế nào?



9 TÁC PHONG CHUYÊN NGHIỆP



- ❖ Trang phục- diện mạo phù hợp
- ❖ Tuân thủ giờ giấc
- ❖ Tuân thủ quy trình làm việc, kỷ luật
- ❖ Ham học hỏi, tiếp thu kiến thức
- ❖ Không nói xấu đồng nghiệp, công ty
- ❖ Ứng xử giao tiếp, thái độ đúng mực
- ❖ Suy nghĩ tích cực
- ❖ Sắp xếp công việc hợp lý
- ❖ Chủ động cải tiến, sáng tạo

2. Hồ sơ xin việc

Đối tượng đích sẽ tìm việc thông qua kênh nào?

- A Trung tâm giới thiệu việc làm
- B Các kênh tìm việc trên mạng
- C Nguồn khác (người thân, truyền miệng...)



Hãy tạo ra 3 sự lựa chọn ABC cho đối tượng đích chọn. Bạn thử xem phương án nào nhiều hơn để trong giá trình giảng nhấn mạnh vào phương án đó.

Yêu cầu đối tượng đích:

Phương án A: Trung tâm giới thiệu việc làm cụ thể ở tỉnh có những trung tâm nào?

Phương án B: Hãy liệt kê các kênh, trang web tìm việc trên mạng

Ví dụ như:

- Vietnamwork.com
- TopCV
- Careerbuilder.vn
- Timviecnhanh.com
- Website công ty
- Phương tiện truyền thông, FB

Những lưu ý khi tìm việc qua các nguồn trên

➤ A Trung tâm giới thiệu việc làm

- ❖ Độ tin cậy cao, xác thực
- ❖ Lưu ý: cập nhật thông tin liên tục

➤ B Các kênh tìm việc trên mạng

- ❖ Đa dạng ngành nghề, nhiều lựa chọn
- ❖ Lưu ý công ty ma (thu tiền, thu giữ giấy tờ, bằng gốc...). Hãy đối chiếu thực tế (địa chỉ công ty, hỏi người có kinh nghiệm, đối chiếu chéo...)

➤ C Nguồn khác (người thân, truyền miệng...)

- ❖ Có sự tin tưởng.
- ❖ Lưu ý cần xác nhận thông tin đầy đủ, tránh tình trạng thiếu giấy tờ, hồ sơ cần chuẩn bị



1 Bộ hồ sơ (CV) có áp dụng cho tất cả công ty không?



“VƯỢT QUA VÒNG GỬI XE”

Hãy đặt câu hỏi cho đối tượng đích “một bộ hồ sơ có áp dụng cho tất cả công ty không”

Câu trả lời là “Không”; vì sao như vậy?

Vì mỗi công ty tuyển những vị trí khác nhau, yêu cầu khác nhau nên bạn hãy đọc kỹ yêu cầu của họ và xây dựng bộ hồ sơ phù hợp.

Hãy nhắc lại 2 tiêu chí mà nhà tuyển dụng cần đó là NĂNG LỰC – SỰ PHÙ HỢP

4 điều cần tìm hiểu về nhà tuyển dụng



Sau khi tìm hiểu 4 điều trên, bạn hãy trả lời câu hỏi

- Lấy mẫu hồ sơ ở đâu?
- Hồ sơ gồm những gì?

Hãy thảo luận khoảng 5 phút và yêu cầu các nhóm ghi lại câu trả lời nhé.

- ① SƠ LƯỢC BẢN THÂN
- ② MỤC TIÊU
- ③ HỌC VẤN- BẰNG CẤP
- ④ KINH NGHIỆM- KỸ NĂNG
- ⑤ ĐIỂM NỔI BẬT
- ⑥ THÔNG TIN ĐÓI CHIẾU

Về cơ bản hồ sơ xin việc gồm các phần như trên.

- Phần giới thiệu bản thân bao giờ cũng để ở đầu tiên, giúp cho nhà tuyển dụng biết được thông tin của bạn như: họ tên, năm sinh, quê quán, địa chỉ liên lạc

- Phần Mục tiêu ở đây được hiểu là định hướng tương lai của bạn thế nào? Bạn xin vào làm thủ kho ở một công ty nhưng mục tiêu tương lai là trở thành cô giáo mầm non thì rõ ràng nhà tuyển dụng thấy định hướng đó là không phù hợp.
- Các phần khác cũng vậy, hay ghi rõ học vấn và trình độ của bạn một cách chân thật, đặc điểm là những điểm nổi bật hãy thể hiện ra sự nổi bật đó phù hợp với yêu cầu mà nhà tuyển dụng đang cần ở vị trí đó.

Những lưu ý quan trọng:



Ảnh xin việc

- ❖ Chụp ảnh chính diện với trang phục phù hợp
- ❖ Không nên lấy ảnh nghệ thuật, không nhìn rõ mặt hay quá khác với bên ngoài



Facebook cá nhân

- ❖ Không nên đăng những cảm xúc tiêu cực hay những bức ảnh không phù hợp.



Địa chỉ E-mail

- ❖ Đặt địa chỉ mail chứa tên thật của mình, không đặt tên ảo (nickname)
- ❖ Địa chỉ E-mail xin việc không nên sử dụng cho những trang khác (mua sắm, trò chơi...) tránh tình trạng bị khóa

Hoạt động ghép nối Trình tự nộp hồ sơ qua E-mail

Yêu cầu đổi tương ứng đích các bước 12345 với trình tự ở cột bên phải.



Thời gian thảo luận: 5 phút

Các đội ghi đáp án lên trên bảng.

Khi viết mail đi xin việc đổi tương ứng đích cần lưu ý trình tự viết mail theo bố cục như sau:

Bước 1: Kính gửi Bộ phận Nhân sự, Công ty...

Bước 2: Giới thiệu bản thân (họ tên, tuổi...)

Bước 3: Trình bày lý do

Em được biết công ty mình đang tuyển vị trí

Em nhận thấy vị trí này phù hợp với năng lực của bản thân.

Em mong muốn.....

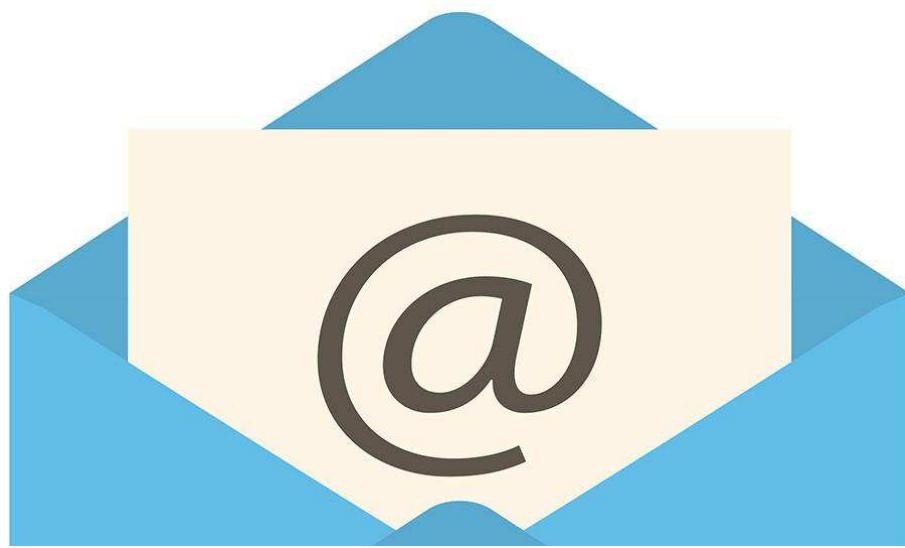
Hồ sơ xin việc xin được đính kèm

Bước 4: Thông tin liên hệ

Em rất mong anh/chị tạo cơ hội....

Địa chỉ liên hệ: Số điện thoại 098xxx; Email:...

Bước 5: Cảm ơn & ký tên

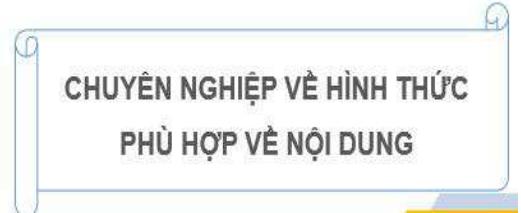


Lưu ý khi nộp hồ sơ qua E-mail

- E-mail phải có tiêu đề (VD: HỒ SƠ XIN VIỆC VỊ TRÍ...)
- Không quên đính kèm hồ sơ.
- Kiểm tra lại toàn bộ thư trước khi gửi (lỗi chính tả, bố cục, địa chỉ người nhận...)
- Kiểm tra thư đã thực sự được gửi chưa (tránh tình trạng thư treo)



- Không phải tất cả hồ sơ nộp vào đều được gọi là phỏng vấn
- Hình thức: đẹp và rõ ràng, ngắn gọn
- Nội dung: tương thích với yêu cầu công việc



NÊN



KHÔNG NÊN



Trước khi gửi hồ sơ

- ❖ Kiểm tra thông tin, địa chỉ liên lạc
- ❖ Kiểm tra lỗi chính tả
- ❖ Đầy đủ nội dung, có điểm nhấn
- ❖ Font chữ phù hợp
- ❖ ...

- ❖ Nhiều màu sắc
- ❖ Nhiều font chữ
- ❖ Địa chỉ E-mail không phù hợp
- ❖ Nội dung không đầy đủ
- ❖ ...

Những lầm tưởng trong lúc gửi hồ sơ



ỨNG VIÊN cho rằng...

"CV thì cũng chỉ là sơ yếu lý lịch thôi, đợi phỏng vấn rồi sẽ biết"



SỰ THẬT NHÀ TUYỂN DỤNG

CV không ấn tượng → loại luôn

Điển giải càng chi tiết càng tốt



Mất thời gian

Công ty này lớn, mình phải thể hiện mình thật "xuất sắc" khi phỏng vấn



Tìm người phù hợp, nếu giỏi quá thì đòi lương cao và không phù hợp ...

Càng chân thật càng tốt



Thiếu chuyên nghiệp

Vậy nên hãy tạo ra bộ hồ sơ thật phù hợp để đi đến bước tiếp theo nhé.

3. Chinh phục nhà tuyển dụng



TRƯỚC PHỎNG VẤN

- ❖ Tìm hiểu công việc, văn hóa công ty...
- ❖ Mức lương mong muốn
- ❖ Kỹ năng-kinh nghiệm, điểm mạnh/yếu bản thân
- ❖ Địa chỉ công ty
- ❖ Ai sẽ phỏng vấn bạn?
- ❖ Liệt kê ra những câu hỏi và luyện tập...



Có hai chiếc điện thoại như trên (A là điện thoại thông minh; B là điện thoại đen trắng còn gọi là cục gạch). Hãy hỏi đối tượng đích xem họ chọn A hay B, vì sao họ lại chọn A?

Đa phần trong lớp học sẽ chọn A vì họ nghĩ đó là điện thoại thông minh, tiện lợi và phù hợp với giới trẻ (họ ấn tượng với A ngay từ cái nhìn đầu tiên)

Nhà tuyển dụng cũng vậy, có thể họ cũng chọn A vì bề ngoài họ cảm nhận được. Hãy thể hiện tác phong chuyên nghiệp, diện mạo bên ngoài để gây ấn tượng trong 30 giây đầu tiên.

TRONG PHÒNG VĂN



- ❖ Chọn trang phục phù hợp (không mặc áo phông, quần bò, không đi dép lê, đầu tóc gọn gàng...)
- ❖ Tác phong chuyên nghiệp
- ❖ Đến sớm trước 10-15 phút
- ❖ Chuyển điện thoại sang rung/im lặng
- ❖ Chuyên nghiệp ngay tại khu vực “chờ”
- ❖ Hiểu rõ câu hỏi
- ❖ Chuẩn bị Sổ/bút để ghi chép

Những điều nên tránh



- ❖ Trang phục không chuyên nghiệp
- ❖ Đi cho biết, đi để lấy kinh nghiệm
- ❖ Nghe điện thoại, quay bút
- ❖ Trả lời lan man
- ❖ Quá tự hào về bản thân
- ❖ Liên tục hỏi về lương bổng
- ❖ Nói xấu về công ty cũ (nơi làm thêm, thực tập...)

Lưu ý về ngôn ngữ cơ thể khi ngồi phỏng vấn



- ❖ Ngồi ngắn ngắn, lưng thẳng
- ❖ Không khoanh tay, hãy để tay lên bàn
- ❖ Không bắt chéo chân, không gác chân
- ❖ Mắt nhìn thẳng
- ❖ Miệng khẽ cười...

4. Kỹ năng trả lời phỏng vấn

Các dạng câu hỏi nhà tuyển dụng sẽ hỏi:

① Giới thiệu về bản thân



Đặt câu hỏi đối tượng đích “theo bạn, khi giới thiệu về bản thân bạn cần giới thiệu những gì”

Bạn có thể áp dụng phương pháp vòng tròn lửa, mỗi đội trả lời 1 ý, đội sau không trùng lặp lại ý đội trước. Sau đó bạn cùng với lớp sắp xếp lại ý theo mạch logic. Thường sẽ có 5 ý như sau:

- Thông tin cá nhân
- Quá trình học tập
- Kinh nghiệm
- Kỹ năng, điểm nổi bật
- Em được biết công ty mình ...

Nội dung này bạn hãy trình bày trong vòng 2 phút, nếu ngắn quá thì nhà tuyển dụng nghĩ rằng “sơ sài quá”, nếu nói dài thì sẽ lan man vì còn nhiều câu hỏi ở phía sau và thường mỗi ứng viên chỉ có khoảng thời gian 20-30 phút để phỏng vấn, thậm chí là ý hơn.

Cố định mục 1-5 (mở đầu và khóa đuôi)

Mục 2-3-4 có thể linh hoạt thay đổi

② Điểm mạnh và điểm yếu



Nhà tuyển dụng sẽ hỏi xem bạn có điểm mạnh và điểm yếu gì?

Khi nói về điểm mạnh bạn hãy nói 3-4 ý, điểm mạnh này cần phù hợp với điều mà công ty đang cần (ví dụ công ty cần tuyển vị trí kế toán thì hãy nói điểm mạnh của mình là sự cẩn thận, tập trung, làm việc đúng quy trình, kỹ năng máy tính đặc biệt là excel sử dụng tốt...) hãy lấy ví dụ cụ thể để nhà tuyển dụng thấy rõ.

Khi nói về điểm yếu thì nói ít thôi (1 ý chẳng hạn) và điểm yếu này không chạm đến những yêu cầu bắt buộc của công ty (ví dụ như em chưa tự tin thuyết trình trước đám đông, trong thời gian tới em dự định sẽ học thêm khóa học online để cải thiện yếu điểm này). Khi bạn nói định hướng như vậy nhà tuyển dụng sẽ thấy được sự ham học hỏi và định hướng phát triển bản thân tốt hơn.

Lưu ý: không nói điểm yếu nếu đó là tiêu chí nhà tuyển dụng cần

Ví dụ: Công ty tuyển vị trí chăm sóc khách hàng qua điện thoại, mà lại trình bày “điểm yếu của em là phát âm không rõ ràng, ngại giao tiếp...”

③ Kiến thức và kinh nghiệm



Nhà tuyển dụng sẽ hỏi sâu hơn về kiến thức và kinh nghiệm của bạn:

- Hỏi sâu hơn, bài thi, kiểm tra
- Hỏi kiến thức chuyên môn, kỹ năng
- Kinh nghiệm đi làm thêm, đi thực tập
- Yêu cầu giải quyết tình huống

Dù chưa đi làm chính thức nhưng nếu đã từng làm thêm, thực tập sinh ở đâu đó hãy cho nhà tuyển dụng biết bạn đã có kinh nghiệm

④ Tại sao bạn nghỉ việc ở công ty cũ:



Đây là câu hỏi khá thường gặp nên bạn hãy chuẩn bị trước

- ❖ Họ hỏi để đánh giá năng lực bạn
- ❖ Không nói xấu công ty cũ
- ❖ Nói những điều tốt đẹp về công ty cũ

Hãy trả lời rằng công ty đây phù hợp với bạn hơn như bạn được làm gần nhà hơn, công việc mình thích hơn, phù hợp với việc phát triển cá nhân... Đó cũng là những gợi ý nếu nhà tuyển dụng có hỏi “tại sao bạn muốn làm việc ở công ty chúng tôi”



⑤ Định hướng tương lai của bạn thế nào?

Hãy nói về mục tiêu của bạn trong 3-5 năm tới và định hướng phát triển bản thân



Tránh nói về mục tiêu tương lai chẳng liên quan gì đến công việc hiện tại
Hãy để Nhà tuyển dụng biết bạn đang cùng mục tiêu với công ty.

⑥ Áp lực công việc

Nhà tuyển dụng sẽ hỏi thêm “bạn có chịu được áp lực công việc không”



- Bạn có thể ở lại làm thêm giờ buổi tối hay ngày cuối tuần không?
- Bạn có thể đi công tác xa vài ngày hay vài tuần không?
- Bạn có thể chịu được áp lực công việc không?

Những câu hỏi như vậy nhà tuyển dụng muốn xem khả năng của bạn công hiến với công ty như thế nào? Hãy thể hiện sự thiện chí và mong muốn làm việc của bạn với công ty.

⑦ Mức lương

Nhà tuyển dụng sẽ hỏi bạn xem mong muốn mức lương thế nào?



- Hãy tìm hiểu mặt bằng lương chung dành cho công nhân, nhân viên, vị trí bạn ứng tuyển.
- Công ty thường có khung bảng lương chuẩn cho các vị trí, có thể xê dịch nhưng trong phạm vi giới hạn.
- Bạn có thể hỏi bạn bè hoặc tìm hiểu mặt bằng các công ty tương tự
- Đừng đòi hỏi quá và cũng đừng “em thế nào cũng được”

Khi nhà tuyển dụng trả lời mức lương, bạn hãy hỏi rõ lương đó là lương tổng hay lương thực nhận (đã trừ thuế), chế độ bảo hiểm xã hội, y tế đóng như thế nào? Các chế độ đãi ngộ và phụ cấp công ty ra sao...

Một số lưu ý khác:



EM CÓ CÂU HỎI NÀO NỮA KO?

- ❖ Không nên liên tục hỏi về lương bỗng
- ❖ Có thể hỏi về vị trí làm, tính chất công việc cụ thể, giờ giấc, định hướng phát triển trong thời gian tới
- ❖ “Khi nào em có thể biết kết quả”

CÁCH TRẢ LỜI KHI MÌNH KHÔNG BIẾT

Mình không hiểu câu hỏi



Xác nhận lại

- ❖ Có phải ý anh chị là...
- ❖ Em hiểu như vậy có đúng không?

Mình hiểu câu hỏi nhưng
không biết câu trả lời



Hãy trung thực, gợi mở điểm mạnh
của mình hay định hướng tương lai

- ❖ Em không rành về word nhưng lại thạo excel
- ❖ Em sẽ tìm hiểu trong thời gian tới



SAU PHÒNG VĂN

1. Chào hỏi, cảm ơn nhà tuyển dụng
2. Kéo ghế vào đúng vị trí
3. Lưu ý đóng/mở cửa
4. Xin phép...

Lưu ý sau phỏng vấn

- Xem lại những điều làm tốt/chưa tốt
- Rút kinh nghiệm và hoàn thiện bản thân
- Suy nghĩ tích cực dù kết quả ra sao.
- Không nói xấu công ty, không chia sẻ lên mạng xã hội.

Trước khi nhận việc cần hiểu rõ

- Tính chất công việc
- Giờ giấc và nội quy lao động
- Chế độ đãi ngộ
- Điều khoản ràng buộc (nếu có)



Tham khảo người đi trước, người có kinh nghiệm, nhờ tư vấn...

Chúc bạn có một buổi phỏng vấn thành công



PHẦN 4: KỸ NĂNG DÀNH CHO NGƯỜI KHỞI NGHIỆP /TỰ LẬP NGHIỆP



PHẦN MỞ ĐẦU

1. Khóa học này dành cho ai?

- Đối tượng đích của dự án: nghĩa là không phải dành cho những người mở các công ty lớn, quy mô, mà phù hợp dành cho những người tự kinh doanh nhỏ lẻ như: tự mở tiệm may tại nhà, tự mở cửa hàng kinh doanh, thành lập hộ kinh doanh cá thể...
- Khóa học dành cho người có khao khát khởi nghiệp nhưng không biết nên làm như thế nào. Cần xác định rõ đối tượng đích nếu mong muốn làm công ăn lương tại các công ty thì sẽ tham khảo khóa học dành cho người xin việc.
- Mọi người đều có khả năng để khởi nghiệp thành công: truyền cảm hứng cho đối tượng đích về việc không phải ai cũng học kinh doanh bài bản thì mới làm kinh doanh được. Phần này nên lấy ví dụ thực tế trong cuộc sống.

2. Tương tác: đặt câu hỏi cho cả lớp, có thể chỉ định 2-3 học viên trả lời.

“Học khởi nghiệp khi nào?”

- Từ khi chưa có ý tưởng
- Từ khi có ý tưởng
- Từ khi bắt đầu bỏ vốn
- Sau 3-6 tháng khi bắt đầu khởi nghiệp

Kết luận: bất cứ khi nào cũng nên học khởi nghiệp, không bao giờ là quá muộn để học và học thời điểm càng sớm càng tốt.

3. Truyền cảm hứng: đưa ra hình ảnh Park Hangseo cùng tuyển thủ Việt Nam

Giải thích: Người huấn luyện viên bóng đá giỏi nhất thiết phải là người giỏi đá bóng. Cũng giống như dạy về khởi nghiệp không nhất thiết phải điều hành nhiều doanh nghiệp lớn. Quan trọng là hiểu những nguyên tắc cơ bản để truyền đạt tới đối tượng đích.

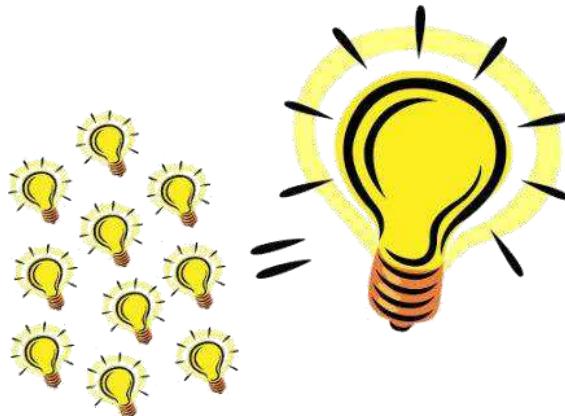
NỘI DUNG CHÍNH

Khóa học đi qua 4 phần: Khởi động – Vượt chướng ngại vật – Tăng tốc – Về đích

Tương ứng với các phần học:

Ý tưởng kinh doanh – Quản trị tài chính – Kỹ năng bán hàng – Kiến thức và thông tin khởi nghiệp

1. KHỞI ĐỘNG – Ý TƯỞNG KINH DOANH



Walt Disney – Đồng sáng lập The Walt Disney Company

“Cách để bắt đầu mọi thứ chính là ngừng nói và hãy làm đi”

1.1. Phương pháp xây dựng và triển khai ý tưởng kinh doanh

Chuẩn bị các phong bì chứa 7 bước để triển khai ý tưởng kinh doanh. Mỗi nhóm 1 phong bì và dành ra 5 phút để các nhóm thực hiện sắp xếp trình tự dán vào tờ giấy A1. Khi hết giờ, mời 4 nhóm cầm giấy A1 lên trên sân khấu và đổi chiều với đáp án, tính điểm và cộng điểm nhóm.

Bước 1: Tìm ra lý do chính đáng cho việc bắt đầu ý tưởng.

Bước 2: Tự nghĩ – tự hỏi – tự trả lời (mình có gì, xung quanh có gì và xu hướng xã hội)

Bước 3: Lựa chọn và tập trung

Bước 4: Nghiên cứu thị trường

Bước 5: Xây dựng kế hoạch kinh doanh

Bước 6: Giải quyết vấn đề ngân sách, tài chính

Bước 7: Tìm kiếm đồng đội

Lưu ý: Có thể bước 7 trước bước 6 nhưng gợi ý vẫn nên làm bước 6 trước để khi có tìm kiếm người cùng chung góp vốn thì đối tác đã được chia sẻ về một kế hoạch rõ ràng, không mơ hồ và từ đó đối tác tin tưởng hơn

1.2. Chiến lược kinh doanh

Có 2 chiến lược kinh doanh chính là:

- Chiến lược 1: Người tiên phong: tức là người đầu tiên kinh doanh mảng đó, công việc đó
- Chiến lược 2: Người đi sau xuất sắc: tức là người làm sau, kinh doanh sau nhưng chọn ra cho mình những ưu điểm nổi trội để có lợi thế cạnh tranh so với những người đi trước

Lấy ví dụ về việc bà bán chè trong chợ. Trong chợ đã có 3 cửa hàng bán chè, và bà quyết định sẽ trở thành người bán chè sen ngon nhất chợ và tập trung cho ưu thế này. Như vậy bà đang thực hiện chiến lược thứ 2.

1.3. Lập kế hoạch kinh doanh

Bất cứ kế hoạch kinh doanh nào thì đều có 6 nội dung sau:

- Mục tiêu
- Sản phẩm/dịch vụ, lợi thế cạnh tranh
- Phân tích thị trường
- Cách tiếp thị
- Tài chính: huy động vốn, kế hoạch chi tiêu, thu hồi vốn
- Nhân lực

Phần này nên cho người khởi nghiệp tự viết kế hoạch của mình và chia sẻ với cả lớp. Giảng viên cần xem các mục đã có đủ chưa, nếu đã đủ thì đã rõ ràng chưa (ví dụ lợi thế cạnh tranh có dễ nhận biết không hay cũng giống như tất cả các đơn vị khác, tài chính đã biết thời điểm hòa vốn chưa, đã rõ thị trường mục tiêu chưa?...)

2. Vượt chướng ngại vật: Quản trị tài chính



2.1. Vai trò của quản trị tài chính:

Bất cứ khởi nghiệp ngành gì đều cần lưu ý vấn đề này, nếu không sẽ:

- Thắng lãi mà không thấy tiền đâu
- Tiêu lạm vào tiền vốn
- Mất uy tín với đối tác, bạn hàng

2.2. Lập kế hoạch tài chính

Yêu cầu học viên tự kẻ bảng lập kế hoạch tài chính cho khởi nghiệp mà họ chọn

Lưu ý bảng cần có các chỉ tiêu về:

- Doanh thu

- Chi phí

+ Chi phí cố định: là chi phí bỏ ra ban đầu hoặc hàng tháng, dù kinh doanh như thế nào vẫn cần tồn khoản chi phí này (VD: mua sắm máy móc, chi phí thuê cửa hàng, điện nước, thuê nhân viên dài hạn – nếu có...). Nên lưu ý về khấu hao tài sản, ví dụ mua một cái máy trị giá 10 triệu vào tháng 1 thì sẽ ghi nhận chi phí trong tháng 1 là bao nhiêu tiền, biết rằng máy đó dùng được trong 10 tháng?

10 triệu?

1 triệu? (kết quả đúng là 1 triệu vì phải phân bổ khấu hao trong 10 tháng)

+ Chi phí biến đổi: là chi phí phát sinh thay đổi theo hoạt động kinh doanh, ví dụ như nguyên vật liệu, hàng hóa, vận chuyển...

- Lãi suất: nếu có đi vay

- Lợi nhuận

- So sánh lợi nhuận với lãi suất ngân hàng để biết được chi phí cơ hội

2.3. Nguồn vốn huy động

- ✓ Tự bản thân
- ✓ Vốn góp của cổ đông
- ✓ Vay mượn bạn bè, người thân
- ✓ Các nguồn cho vay ưu đãi của nhà nước (ngân hàng chính sách, ngân hàng nông nghiệp...)
- ✓ Tận dụng vốn từ nhà cung cấp, khách hàng (ví dụ nhà cung cấp cho nợ tiền hàng)

Tránh tuyệt đối các trường hợp sau:

Vay nặng lãi, vay tín dụng đen, vay qua mạng

(nên lấy ví dụ về các trường hợp gặp rắc rối khi vay qua các đối tượng không chính thống trên)

2.4. Quản lý dòng tiền

- Cân đối nguồn tiền: Luôn đảm bảo có thu mới có chi
- Tính toán đúng nhu cầu vốn lưu động: Tiền mặt đủ cho hoạt động trong vòng 3-6 tháng nếu không có doanh thu?
- Đẩy nhanh vòng quay vốn: Thu hồi công nợ nhanh, kéo dài thời gian trả tiền nhà cung cấp, giảm lượng tồn kho...

2.5. Cách ghi chép và tính kết quả kinh doanh

Cách ghi chép:

- Thường xuyên ghi chép vào cuối mỗi ngày
- Nên lưu trữ trên ít nhất 2 phương tiện: sổ, máy tính, điện thoại, bản chụp...
- Nên tổng kết hàng tuần/tháng/quý để nhìn lại hoạt động kinh doanh

Lưu ý khi tính toán doanh thu – chi phí:

- Không bỏ sót doanh thu: tình huống nào được ghi nhận doanh thu?
- ✓ Tình huống 1: Khách hàng đã mua hàng nhưng chưa trả tiền
- ✓ Tình huống 2: Khách hàng đã đặt cọc để mua hàng, không mua sẽ mất cọc
- ✓ Tình huống 3: Khách hàng đã đặt cọc để mua hàng, không mua sẽ được hoàn cọc

Đáp án là tình huống 1 và 2. Cần tách biệt giữa ghi nhận doanh thu và việc thu hồi công nợ.

- Không bỏ sót chi phí: khấu hao tài sản/đồ dùng, chi phí lãi vay, tặng/khuyến mại/giảm giá...
- Phân bổ đúng chi phí trong kỳ
- So sánh chi phí cơ hội: So với lãi suất ngân hàng

3. Tăng tốc: Kỹ năng bán hàng



3.1. Tâm lý người mua hàng

Cho lớp thực hành tình huống “bán kẹo”, theo đó mỗi nhóm cử ra 1 người đóng vai người bán kẹo (gói kẹo mẫu giống nhau). Cả nhóm thảo luận làm sao để người bán hàng có thể mời chào khách hàng (do giảng viên hoặc 1 học viên trong lớp đóng vai). Từ tình huống này, giảng viên phân tích ngược lại tâm lý của người mua hàng như sau:

- ✓ Thích được lựa chọn

- ✓ Không biết mình cần gì
- ✓ Mua hàng bằng cảm xúc
- ✓ Được ưu tiên
- ✓ Được coi là "người tiêu dùng thông minh"

3.2. Quảng cáo

CÁCH SẮP XẾP CỬA HÀNG VÀ SẢN PHẨM

- ✓ SẠCH SẼ
- ✓ AN TOÀN
- ✓ SẢN PHẨM MUỐN BÁN NHIỀU THÌ BÀY Ở VỊ TRÍ DỄ NHÌN
- ✓ CÓ GẮNG KHÔNG GIAN CÁCH BIỆT VỚI KHÔNG GIAN GIA ĐÌNH



Các phương tiện quảng cáo

- BẢNG HIỆU
- TRUYỀN MIỆNG
- HỆ THỐNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
- ĐIỆN THOẠI
- CÁC CÔNG CỤ CHAT
- MẠNG XÃ HỘI
- GIAN HÀNG ĐIỆN TỬ



BẢNG BIỂN RÕ RÀNG, NÊU BẬT SỰ HẤP DẪN CỦA SẢN PHẨM

Ví dụ về Bảng hiệu: Kể câu chuyện về 3 bà bán hạt dẻ, bà đầu tiên ko có bảng biển nên người qua đường không biết bà bán gì. Người thứ 2 đã biết chưng biển: hạt dẻ nóng. Người thứ 3 biết bổ sung biển là: Hạt dẻ nóng cao bằng rang sống để quảng cáo lợi thế sản phẩm gây thu hút cho người tiêu dùng

3.3. Phương pháp tăng doanh thu

- ✓ Tăng số lượng khách hàng: quảng cáo, tặng thêm...
- ✓ Tăng số lần mua hàng: khuyến mại, bán kèm
- ✓ Tăng giá bán (Tạo thêm giá trị sản phẩm/dịch vụ)

Ví dụ về việc người bán rau và người bán rau sạch. Cùng là sản phẩm rau nhưng người bán rau sạch đã biết chú ý tăng giá trị sản phẩm của mình từ đó tăng giá bán khiến người mua dễ chấp nhận



3.4. Bán hàng online/quá mạng

a. Các kênh bán hàng online

- Cứ kênh nào giúp kết nối đến người mua được thì đều có thể trở thành kênh bán hàng.
- Không lãng phí thời gian “lướt mạng” vô bổ, thay vào đó có thể đăng bài để bán hàng được nhiều hơn. Ví dụ như qua facebook, zalo, tiktok...

b. Xây dựng thương hiệu cá nhân online

- Chú ý đến hình ảnh của cá nhân khi xuất hiện trên phương tiện mạng
- Xây dựng tiêu chí cho sản phẩm, dịch vụ của mình và truyền thông lặp đi lặp lại qua mạng
- Tập trung quảng cáo sản phẩm khéo léo thông qua các hoạt động cá nhân hàng ngày. Ví dụ: một người thợ may có thể đăng ảnh sản phẩm thực tế của mình, có thể đăng ảnh khách hàng mặc sản phẩm của mình...

c. Chăm sóc khách hàng

- Chăm sóc khách hàng qua các kênh như: điện thoại, zalo, facebook...
- Trả lời và xử lý phàn nàn nhanh chóng vì mạng là con dao 2 lưỡi. Tốc độ và cầu thị là bí quyết thành công khi chăm sóc khách hàng
- Thông báo các chính sách tặng quà, khuyến mại để kích thích mua hàng... nhân các ngày sinh nhật và ngày lễ phù hợp.

4. Về đích: Kiến thức và thông tin khởi nghiệp

4.1. Thủ tục thành lập doanh nghiệp

- Nếu cần đăng ký hộ kinh doanh cá thể: đăng ký tại Ủy ban nhân dân phường xã/huyện
 - Nếu đăng ký thành lập doanh nghiệp: đăng ký tại Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh
- * Trả lời câu hỏi của đối tượng đích: tôi và bạn tôi cùng nhau mở công ty, chúng tôi không biết nên thành lập công ty TNHH hay cổ phần?

Đáp án: Số lượng người góp vốn: Công ty TNHH có 01-50 người góp vốn (nếu có 01 người thì gọi là công ty TNHH 1 thành viên). Công ty cổ phần tối thiểu là 03 người góp vốn

Do đó tình huống này là thành lập công ty TNHH.

4.2. Thủ tục về thuế và bảo hiểm xã hội

- Lưu ý về thuế thu nhập cá nhân cho người lao động: tìm hiểu qua các đại lý thuế được cấp phép bởi Tổng cục thuế hoặc cơ quan thuế địa phương
- Thủ tục bảo hiểm xã hội cho người lao động: tìm hiểu tại cơ quan bảo hiểm xã hội tại địa phương

4.3. Hướng dẫn tra cứu thông tin

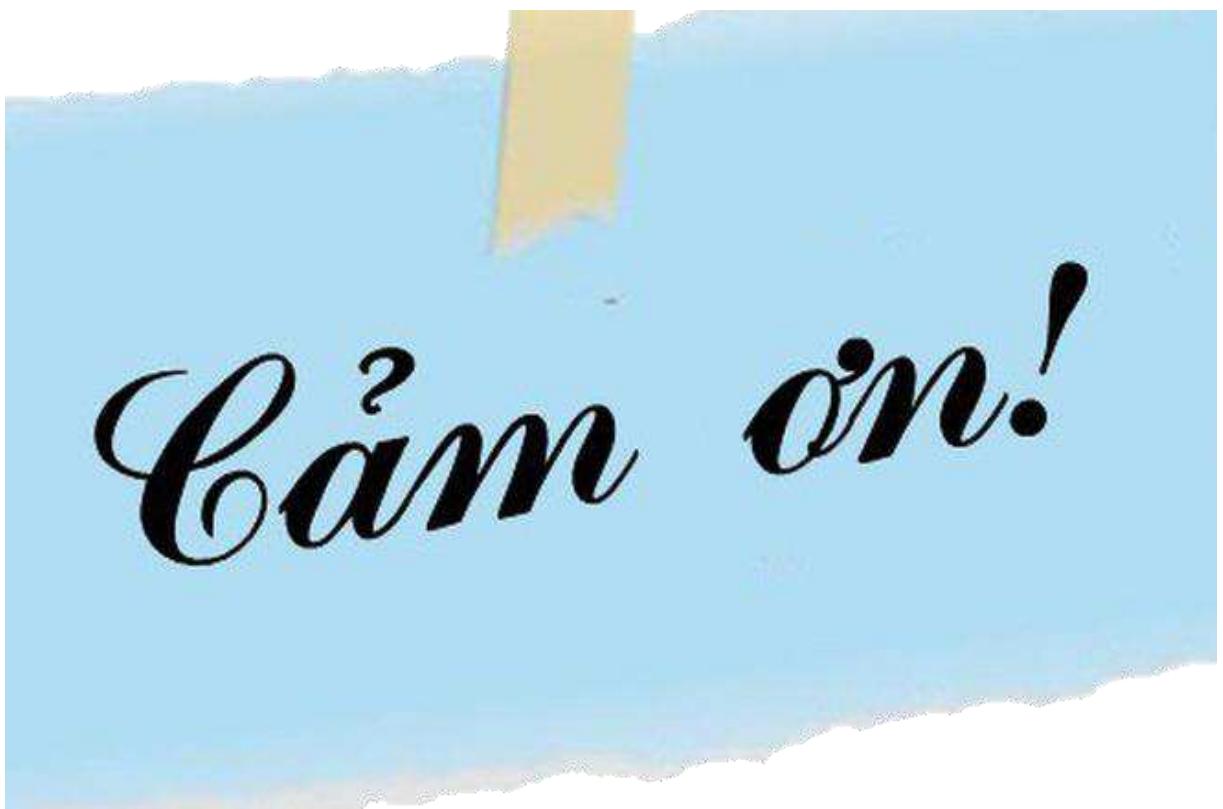
Tra cứu thông tin về doanh nghiệp thông qua cổng thông tin doanh nghiệp hoặc cổng thuế của Việt Nam để tránh trường hợp mua hàng và lấy hóa đơn từ các doanh nghiệp "ma"

The screenshot shows the homepage of the Vietnam Tax Authority (Thuế Việt Nam) website. The top banner features the logo of the State Treasury and the text 'THUẾ VIỆT NAM' and 'TỔNG CỤC THUẾ - BỘ TÀI CHÍNH'. Below the banner, there is a large image of a modern city skyline with a bridge over water. A red navigation bar at the top includes links for 'Trang chủ' and 'Tra cứu thông tin người nộp thuế'. The main content area has a red header 'Tra cứu thông tin người nộp thuế'. It contains two tabs: 'Thông tin về người nộp thuế' (selected) and 'Thông tin về người nộp thuế TNCN'. Below the tabs are several input fields: 'Xem danh sách Người nộp thuế ngừng hoạt động:' with a checkbox, 'Mã số thuế' (Tax ID), 'Tên tổ chức cá nhân nộp thuế', 'Địa chỉ trụ sở kinh doanh', and 'Số chứng minh thư/Thẻ căn cước người đại diện'. There is also a field for 'Mã xác nhận*' with a CAPTCHA box containing 'pkv2x'. At the bottom of the form are two buttons: 'Tra cứu' (Search) and 'Nhập lại' (Re-enter). A note at the bottom states: 'Lưu ý: Sử dụng font Unicode (TCVN 6909:2001 đang dùng sẵn) để nhập tiếng Việt có dấu.'

Địa chỉ truy cập: <http://tracuunnt.gdt.gov.vn/tcnnt/mstdn.jsp>

4.4. Các lưu ý khi giao kèo và ký kết hợp đồng

- Nên thực hiện ký kết hợp đồng với nhà cung cấp, người lao động, khách hàng
- Các giao kết có thể bằng miệng nhưng để tránh nhầm lẫn và tranh chấp, chúng ta nên lưu vết thông qua email, tin nhắn, giấy viết tay... Tất cả dạng này đều được coi là một dạng hợp đồng
- Hợp đồng lưu ý luôn có đủ số lượng, giá cả, thời gian, bảo hành, các điều khoản đi kèm... Đặc biệt lưu ý về giá làm rõ việc đã bao gồm thuế, phụ phí, vận chuyển... do bên nào chi trả để tránh tranh chấp sau này.



Thông tin liên hệ: Tổ chức Di cư quốc tế (IOM)

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Xanh Một Liên Hợp Quốc (GOUNH), 304 Phố Kim Mã, Phường Ngọc Khánh, Quận Ba Đình, Hà Nội.

Điện Thoại: (+84.24) 38 500 100.

Fax: (+84.24) 37 265 520

Email: hanoi@iom.int