**Các ngành nghề khác thì nhóm làm theo mẫu của thầy ở trên. Prompt thầy dùng cho ChatGPT gồm các bước bên dưới, nhóm làm tương tự cho các ngành nghề khác (30 nghề) rồi đưa nội dung vào đây. Toàn bộ nội dung này chúng ta sẽ dùng cho việc huấn luyện AI Nhà tuyển dụng.**

- Bạn là nhà tuyển dụng giáo viên Hóa học, hãy tạo 10 tiêu chí đánh giá khi phỏng vấn ứng viên.

- Tạo rubric đánh giá theo 10 tiêu chí này, 4 mức độ Chưa đạt, Đạt, Khá, Tốt.

- Hãy tạo bộ 50 câu hỏi phỏng vấn tương ứng với 10 tiêu chí đánh giá này.

**1.2.**

**1.3.**

**1.4.**

**1.5.**

# 2. CÂU HỎI PHỎNG VẤN VÀ RUBRIC ĐÁNH GIÁ DỰA TRÊN CÁC MÔ HÌNH

## 2.1. Mô hình ASK

### Mô hình ASK (Attitude - Skills - Knowledge) là một trong những khung đánh giá phổ biến trong tuyển dụng, đặc biệt phù hợp để xây dựng chatbot phỏng vấn. ASK tập trung vào 3 yếu tố cốt lõi giúp xác định mức độ phù hợp của ứng viên với công việc:

* **Thái độ (Attitude)** – Động lực, tinh thần trách nhiệm, khả năng làm việc nhóm.
* **Kỹ năng (Skills)** – Kỹ năng chuyên môn, kỹ năng mềm, khả năng giải quyết vấn đề.
* **Kiến thức (Knowledge)** – Hiểu biết về lĩnh vực, công việc, công ty.

### Rubric đánh giá theo mô hình ASK (4 mức độ)

#### Động lực & Cam kết

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Không thể hiện động lực, không rõ ràng về mục tiêu nghề nghiệp.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Có động lực nhưng chưa cụ thể, thiếu sự cam kết dài hạn.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Thể hiện động lực tốt, có định hướng nghề nghiệp rõ ràng.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Động lực mạnh mẽ, chủ động tìm kiếm cơ hội phát triển.

#### Thích nghi & Học hỏi

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Không sẵn sàng học hỏi, phản kháng với thay đổi.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Chấp nhận thay đổi nhưng chưa linh hoạt.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Chủ động thích nghi với thay đổi và học hỏi từ sai lầm.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Linh hoạt, sáng tạo khi đối mặt với thay đổi và nhanh chóng học hỏi.

#### Giải quyết vấn đề & Ra quyết định

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Không đưa ra được cách giải quyết rõ ràng, thiếu logic.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Có thể giải quyết vấn đề nhưng cách tiếp cận chưa tối ưu.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Giải quyết vấn đề hợp lý, có suy nghĩ logic.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Phân tích sắc bén, quyết định chính xác và hiệu quả.

#### Giao tiếp & Trình bày

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Diễn đạt khó hiểu, thiếu sự tự tin.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Giao tiếp rõ ràng nhưng chưa thuyết phục.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Giao tiếp tốt, có khả năng thuyết phục.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Giao tiếp xuất sắc, có khả năng truyền cảm hứng.

#### Làm việc nhóm & Hợp tác

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Thiếu tinh thần làm việc nhóm, không sẵn sàng hỗ trợ đồng đội.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Hợp tác được nhưng chưa chủ động.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Làm việc nhóm tốt, hỗ trợ đồng đội khi cần.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Xuất sắc trong làm việc nhóm, thúc đẩy sự hợp tác và gắn kết.

#### Quản lý thời gian & Hiệu suất

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Kém trong quản lý thời gian, thường trễ deadline.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Có kế hoạch nhưng chưa hiệu quả, đôi khi chậm tiến độ.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Quản lý thời gian tốt, hoàn thành công việc đúng hạn.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Xuất sắc trong việc tối ưu thời gian và nâng cao hiệu suất.

#### Tư duy sáng tạo & Đổi mới

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Thiếu ý tưởng mới, không có tư duy đổi mới.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Đôi khi có ý tưởng nhưng chưa thực tế.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Đề xuất được những ý tưởng hữu ích.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Sáng tạo, có tư duy đổi mới và mang lại giá trị đột phá.

#### Kiến thức chuyên môn & Kinh nghiệm

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Kiến thức yếu, không có kinh nghiệm thực tế.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Kiến thức cơ bản, thiếu ứng dụng thực tế.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Kiến thức vững, có kinh nghiệm thực tế.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Kiến thức chuyên sâu, ứng dụng thực tế hiệu quả.

#### Định hướng khách hàng & Đối tác

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Không quan tâm đến nhu cầu khách hàng.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Hiểu khách hàng nhưng chưa xử lý tốt.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Quan tâm và hỗ trợ khách hàng tốt.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Xuất sắc trong chăm sóc khách hàng, tạo quan hệ tốt.

#### Đạo đức & Tinh thần trách nhiệm

* **Mức 1 (Chưa đạt - 1 điểm):** Trốn tránh trách nhiệm, không minh bạch.
* **Mức 2 (Đạt - 2 điểm):** Có trách nhiệm nhưng đôi khi thiếu cam kết.
* **Mức 3 (Khá - 3 điểm):** Chịu trách nhiệm với công việc, đáng tin cậy.
* **Mức 4 (Tốt - 4 điểm):** Đạo đức nghề nghiệp cao, luôn đặt trách nhiệm lên hàng đầu.

### Bộ câu hỏi phỏng vấn

#### 1. Động lực & Mức độ cam kết với công việc (Motivation & Commitment): Đánh giá mức độ đam mê, trách nhiệm và sự kiên trì với công việc.

Điều gì thúc đẩy bạn làm việc mỗi ngày?

Bạn có thể kể về một lần bạn làm việc vượt xa mong đợi không?

Bạn có sẵn sàng nhận phản hồi tiêu cực không? Hãy kể một lần bạn nhận phản hồi và cách bạn cải thiện.

Bạn có từng giúp đỡ đồng nghiệp trong lúc họ gặp khó khăn chưa? Chia sẻ một tình huống cụ thể.

#### 2. Khả năng thích nghi & Tư duy cầu tiến (Adaptability & Growth Mindset): Đánh giá khả năng tiếp thu cái mới, sẵn sàng học hỏi và thích nghi với thay đổi.

Khi công ty thay đổi chiến lược hoặc quy trình làm việc, bạn thích nghi như thế nào?

Nếu bạn nhận một nhiệm vụ mà bạn chưa có kinh nghiệm trước đó, bạn sẽ làm gì?

Bạn có thể kể về một lần bạn phải làm việc ngoài phạm vi trách nhiệm của mình?

Bạn đã từng làm việc trong một môi trường thay đổi nhanh chưa? Bạn làm thế nào để theo kịp?

#### 3. Khả năng giải quyết vấn đề & Ra quyết định (Problem-Solving & Decision-Making): Đánh giá khả năng xử lý tình huống khó khăn và đưa ra quyết định hợp lý.

Hãy kể về một lần bạn gặp vấn đề khó khăn trong công việc và cách bạn giải quyết nó.

Khi gặp một quyết định khó khăn, bạn thường cân nhắc yếu tố nào trước?

Bạn đã bao giờ phải đưa ra một quyết định quan trọng dưới áp lực cao chưa? Hãy mô tả tình huống đó.

Bạn đã từng gặp một tình huống mà kiến thức chuyên môn của bạn giúp giải quyết vấn đề chưa? Hãy chia sẻ ví dụ cụ thể.

#### 4. Kỹ năng giao tiếp & Trình bày ý tưởng (Communication & Presentation): Đánh giá khả năng truyền đạt rõ ràng, lắng nghe và thuyết phục.

Hãy kể về một lần bạn cần trình bày ý tưởng quan trọng trước nhóm. Bạn đã làm thế nào?

Khi giao tiếp với đồng nghiệp/cấp trên, bạn làm thế nào để truyền tải thông điệp một cách rõ ràng?

Bạn có thể đưa ra ví dụ về một lần bạn phải thuyết phục người khác chấp nhận ý kiến của mình không?

Bạn có thể giải thích một khái niệm phức tạp sao cho người không chuyên cũng hiểu không?

#### 5. Làm việc nhóm & Hợp tác (Teamwork & Collaboration): Đánh giá khả năng làm việc với đồng đội, hỗ trợ và giải quyết mâu thuẫn trong nhóm.

Bạn có thể kể về một lần làm việc nhóm hiệu quả không? Điều gì khiến nhóm bạn thành công?

Bạn có từng làm việc với một đồng nghiệp khó tính chưa? Bạn đã xử lý ra sao?

Nếu trong nhóm có một thành viên không đóng góp đủ công sức, bạn sẽ làm gì?

Hãy mô tả một dự án mà bạn đã lãnh đạo hoặc đóng vai trò quan trọng. Bạn học được gì từ trải nghiệm đó?

#### 6. Quản lý thời gian & Hiệu suất làm việc (Time Management & Productivity): Đánh giá khả năng lập kế hoạch, sắp xếp công việc hiệu quả và làm việc với deadline.

Hãy mô tả cách bạn quản lý thời gian để hoàn thành nhiều nhiệm vụ cùng lúc.

Bạn có kinh nghiệm làm việc với deadline gấp rút không? Hãy kể một ví dụ cụ thể.

Trong công việc, bạn ưu tiên điều gì: chất lượng hay tốc độ? Vì sao?

Khi phải làm việc dưới áp lực cao, bạn thường làm gì để giữ hiệu suất tốt?

#### 7. Tư duy sáng tạo & Đổi mới (Creativity & Innovation): Đánh giá khả năng suy nghĩ sáng tạo, đề xuất ý tưởng mới và giải quyết vấn đề theo cách mới.

Bạn có thể chia sẻ một ý tưởng sáng tạo mà bạn từng đề xuất và áp dụng thành công không?

Khi gặp vấn đề, bạn có xu hướng làm theo quy trình cũ hay thử nghiệm cách tiếp cận mới? Tại sao?

Theo bạn, xu hướng quan trọng nhất trong ngành của bạn hiện nay là gì?

Bạn đã từng thay đổi một quy trình làm việc để đạt hiệu quả cao hơn chưa? Hãy chia sẻ một ví dụ.

#### 8. Kiến thức chuyên môn & Kinh nghiệm thực tế (Technical Knowledge & Expertise): Đánh giá hiểu biết về ngành nghề, kỹ năng chuyên môn và kinh nghiệm thực tiễn.

Bạn có thể mô tả những kỹ năng chuyên môn quan trọng nhất trong lĩnh vực của bạn không?

Bạn có thể chia sẻ một công cụ/phần mềm mà bạn thành thạo và cách bạn sử dụng nó trong công việc không?

Bạn làm thế nào để cập nhật kiến thức mới và cải thiện kỹ năng chuyên môn?

Bạn có từng tham gia khóa đào tạo hoặc chứng chỉ nào liên quan đến công việc này không?

#### 9. Định hướng khách hàng & Đối tác (Customer & Stakeholder Orientation): Đánh giá khả năng hiểu nhu cầu khách hàng, giải quyết khiếu nại và cung cấp dịch vụ tốt.

Nếu khách hàng phàn nàn về sản phẩm/dịch vụ, bạn sẽ giải quyết ra sao?

Hãy mô tả một tình huống bạn đã giải quyết thành công nhu cầu hoặc vấn đề của khách hàng.

Khi giao tiếp với khách hàng, bạn làm thế nào để họ cảm thấy hài lòng?

Nếu có mâu thuẫn với khách hàng hoặc đối tác, bạn sẽ xử lý như thế nào?

#### 10. Đạo đức nghề nghiệp & Tinh thần trách nhiệm (Ethics & Accountability): Đánh giá tính trung thực, đạo đức làm việc và sự cam kết với công ty.

Hãy kể về một lần bạn mắc lỗi trong công việc. Bạn đã giải quyết như thế nào?

Khi nhận được một phản hồi tiêu cực từ cấp trên hoặc đồng nghiệp, bạn sẽ phản ứng ra sao?

Bạn có thể mô tả một tình huống mà bạn đã thể hiện trách nhiệm cao trong công việc?

Bạn có hiểu biết gì về công ty và vị trí mà bạn đang ứng tuyển không?

## 2.2. Mô hình STAR

### Mô hình STAR (Situation - Task - Action - Result) là phương pháp phỏng vấn phổ biến, giúp đánh giá năng lực ứng viên thông qua các tình huống thực tế.

* **Situation (Tình huống):** Ứng viên mô tả bối cảnh của vấn đề.
* **Task (Nhiệm vụ):** Vai trò và trách nhiệm của ứng viên trong tình huống đó.
* **Action (Hành động):** Các bước ứng viên thực hiện để giải quyết vấn đề.
* **Result (Kết quả):** Kết quả đạt được, có thể đo lường được không?

### Rubric đánh giá theo mô hình STAR (4 mức độ)

#### Mô tả tình huống (Situation)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không nêu rõ tình huống, mơ hồ.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Tình huống có thể hiểu nhưng chưa cụ thể.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Tình huống rõ ràng, có ngữ cảnh cụ thể.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Tình huống chi tiết, có tính thuyết phục cao.

#### Xác định nhiệm vụ (Task)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không làm rõ trách nhiệm cá nhân.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Đề cập nhiệm vụ nhưng chưa chi tiết.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Xác định rõ nhiệm vụ, liên quan đến công việc.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Nhiệm vụ được nêu cụ thể, cho thấy vai trò quan trọng.

#### Hành động cụ thể (Action)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không giải thích hoặc hành động không hợp lý.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Có nêu hành động nhưng chưa rõ ràng.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Mô tả hành động logic, phù hợp với tình huống.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Hành động chi tiết, có chiến lược tốt.

#### Kết quả đạt được (Result)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không có kết quả hoặc kết quả không rõ ràng.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Có kết quả nhưng chưa cụ thể, khó đo lường.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Kết quả rõ ràng, có thể định lượng hoặc mô tả.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Kết quả ấn tượng, có số liệu cụ thể minh chứng.

#### Tính logic của câu trả lời

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Câu trả lời lộn xộn, thiếu mạch lạc.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Câu trả lời có trật tự nhưng chưa rõ ràng.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Câu trả lời logic, dễ hiểu.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Câu trả lời chặt chẽ, thuyết phục cao.

#### Kỹ năng giải quyết vấn đề

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không có giải pháp hợp lý.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Giải pháp đơn giản nhưng chưa hiệu quả.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Giải pháp hợp lý, có tư duy phân tích.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Giải pháp sáng tạo, tối ưu và thực tiễn cao.

#### Kỹ năng giao tiếp

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Trình bày lúng túng, khó hiểu.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Trình bày bình thường, chưa thực sự thuyết phục.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Trình bày rõ ràng, có sức thuyết phục.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Trình bày tự tin, chuyên nghiệp, thu hút.

#### Khả năng thích nghi

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không linh hoạt, bám theo lối mòn.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Có khả năng thích nghi nhưng chậm.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Thích nghi tốt, có thể ứng biến linh hoạt.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Rất linh hoạt, chủ động điều chỉnh chiến lược phù hợp.

#### Tinh thần trách nhiệm

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không thể hiện trách nhiệm cá nhân.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Nhận trách nhiệm nhưng không rõ ràng.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Có trách nhiệm, nhận lỗi nếu cần.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Chủ động chịu trách nhiệm, dẫn dắt giải quyết vấn đề.

#### Mức độ phù hợp với công việc

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không phù hợp với yêu cầu công việc.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Phù hợp một phần, cần đào tạo thêm.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Khá phù hợp với công việc.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Rất phù hợp, có thể đóng góp ngay.

### Tính tổng điểm và đánh giá ứng viên:

+ Tốt (35 - 40 điểm): Có tư duy phân tích, xử lý vấn đề tốt, phù hợp với vị trí.

+ Khá (28 - 34 điểm): Có kỹ năng tốt, cần phát triển thêm một số điểm.

+ Đạt (20 - 27 điểm): Câu trả lời chưa đủ thuyết phục, cần rèn luyện thêm.

+ Chưa đạt (< 20 điểm): Chưa phù hợp với vị trí này.

### Bộ câu hỏi phỏng vấn

#### 1. Mô tả tình huống (Situation): Đánh giá khả năng mô tả bối cảnh một cách rõ ràng, giúp người nghe hiểu được vấn đề.

Hãy kể về một tình huống khó khăn mà bạn từng gặp trong công việc.

Đã bao giờ bạn gặp một khách hàng/đồng nghiệp khó tính chưa? Hãy mô tả tình huống đó.

Bạn có thể chia sẻ về một lần nhóm của bạn gặp phải một trở ngại lớn trong dự án không?

Hãy kể về một lần bạn phải đối mặt với một tình huống không mong muốn tại nơi làm việc.

Mô tả một lần bạn cảm thấy quá tải với công việc.

#### 2. Xác định nhiệm vụ (Task): Đánh giá khả năng xác định rõ ràng trách nhiệm và vai trò trong tình huống.

Khi đối mặt với thử thách lớn trong công việc, nhiệm vụ của bạn là gì?

Hãy kể về một lần bạn được giao một nhiệm vụ ngoài chuyên môn của mình. Bạn đã xử lý thế nào?

Đã bao giờ bạn phải đảm nhận vai trò lãnh đạo trong một dự án chưa? Nhiệm vụ của bạn là gì?

Khi nhóm của bạn gặp vấn đề, bạn đã đóng vai trò gì trong việc giải quyết nó?

Kể về một lần bạn được giao một công việc với deadline rất gấp.

#### 3. Hành động cụ thể (Action): Đánh giá cách ứng viên đưa ra giải pháp và hành động trong tình huống.

Bạn đã làm gì khi đối mặt với một khách hàng không hài lòng?

Kể về một lần bạn phải giải quyết mâu thuẫn trong nhóm. Bạn đã hành động như thế nào?

Đã bao giờ bạn phải làm việc ngoài giờ để hoàn thành dự án chưa? Bạn đã sắp xếp công việc thế nào?

Hãy chia sẻ cách bạn xử lý một tình huống mà bạn không có đủ nguồn lực để làm việc.

Khi công việc gặp trục trặc, bạn có chủ động đề xuất giải pháp không? Hãy cho một ví dụ.

#### 4. Kết quả đạt được (Result): Đánh giá khả năng rút ra kết quả cụ thể từ những hành động đã thực hiện.

Sau khi áp dụng giải pháp của bạn, kết quả đạt được là gì?

Kể về một lần bạn giúp công ty tiết kiệm chi phí hoặc tăng hiệu suất làm việc.

Bạn đã bao giờ giúp nhóm cải thiện hiệu suất chưa? Kết quả ra sao?

Sau khi xử lý một tình huống khó khăn, bạn đã rút ra bài học gì?

Kể về một dự án thành công mà bạn từng tham gia và đóng góp của bạn.

#### 5. Tính logic của câu trả lời: Đánh giá mức độ logic, tính mạch lạc và rõ ràng trong cách trả lời.

Bạn có thể giải thích một vấn đề phức tạp mà bạn từng giải quyết theo cách dễ hiểu không?

Khi trình bày một ý tưởng với sếp hoặc đồng nghiệp, bạn làm thế nào để họ dễ hiểu?

Đã bao giờ bạn phải báo cáo một vấn đề quan trọng cho ban lãnh đạo chưa? Hãy mô tả cách bạn trình bày.

Khi đưa ra quyết định, bạn có dựa trên dữ liệu không? Hãy kể về một ví dụ.

Khi được giao một nhiệm vụ mới, bạn thường lên kế hoạch như thế nào để thực hiện?

#### 6. Kỹ năng giải quyết vấn đề: Đánh giá khả năng phân tích vấn đề và tìm ra giải pháp hiệu quả.

Bạn đã bao giờ phải đưa ra quyết định quan trọng trong thời gian ngắn chưa? Hãy kể về trải nghiệm đó.

Kể về một lần bạn phải tìm ra giải pháp sáng tạo để giải quyết vấn đề.

Khi gặp thất bại, bạn thường làm gì để rút kinh nghiệm?

Đã bao giờ bạn xử lý một vấn đề mà bạn không có đủ thông tin không? Bạn đã làm gì?

Khi nhóm của bạn không thống nhất được giải pháp cho một vấn đề, bạn đã làm gì?

#### 7. Kỹ năng giao tiếp (Communication Skills): Đánh giá khả năng truyền đạt thông tin rõ ràng, thuyết phục và hiệu quả.

Hãy kể về một lần bạn phải trình bày một ý tưởng quan trọng cho đồng nghiệp hoặc cấp trên.

Khi bạn gặp một đồng nghiệp hoặc khách hàng không hiểu vấn đề, bạn đã làm gì để giải thích rõ hơn?

Bạn đã bao giờ phải viết một email quan trọng hoặc báo cáo quan trọng chưa? Hãy mô tả cách bạn viết nó.

Kể về một lần bạn phải thuyết phục người khác đồng ý với quan điểm của mình.

Khi có sự hiểu lầm giữa bạn và đồng nghiệp, bạn thường giải quyết thế nào?

#### 8. Khả năng thích nghi (Adaptability): Đánh giá khả năng làm việc trong môi trường thay đổi, đối mặt với thử thách mới.

Hãy kể về một lần bạn phải làm việc trong một môi trường hoàn toàn mới. Bạn đã thích nghi thế nào?

Khi công ty thay đổi chính sách hoặc quy trình làm việc, bạn đã thích ứng ra sao?

Đã bao giờ bạn phải làm việc với một công nghệ hoặc phần mềm mới mà bạn chưa từng dùng trước đây chưa? Bạn đã học nó như thế nào?

Khi nhận một công việc mới hoặc một vai trò mới, bạn làm gì để nhanh chóng bắt nhịp?

Kể về một tình huống bạn gặp phải sự thay đổi bất ngờ và cách bạn đối phó với nó.

#### 9. Tinh thần trách nhiệm (Accountability & Work Ethics): Đánh giá mức độ cam kết với công việc, sự trung thực và tinh thần trách nhiệm.

Hãy kể về một lần bạn mắc lỗi trong công việc. Bạn đã xử lý thế nào?

Khi bạn nhận được một phản hồi tiêu cực từ cấp trên hoặc khách hàng, bạn đã phản ứng thế nào?

Bạn đã bao giờ chủ động nhận trách nhiệm cho một lỗi không phải do bạn gây ra chưa? Hãy kể về tình huống đó.

Khi bạn nhận thấy một đồng nghiệp làm sai hoặc vi phạm nguyên tắc, bạn đã làm gì?

Bạn làm gì để đảm bảo rằng mình luôn hoàn thành công việc đúng hạn và chất lượng?

#### 10. Mức độ phù hợp với công việc (Job Fit & Motivation): Đánh giá mức độ phù hợp của ứng viên với vị trí ứng tuyển, động lực và định hướng nghề nghiệp.

Bạn có thể kể về một dự án hoặc nhiệm vụ mà bạn cảm thấy rất yêu thích không? Tại sao?

Tại sao bạn chọn ngành nghề này? Điều gì khiến bạn đam mê với công việc này?

Hãy kể về một lần bạn vượt qua khó khăn để đạt được mục tiêu trong công việc.

Bạn muốn phát triển sự nghiệp của mình theo hướng nào trong 5 năm tới?

Điều gì khiến bạn nghĩ rằng bạn là một ứng viên phù hợp cho vị trí này?

## 2.3. Khung 10 năng lực của các tập đoàn lớn

### **Khung năng lực (Competency Framework)** là tiêu chuẩn đánh giá ứng viên dựa trên các kỹ năng cốt lõi, hành vi và năng lực chuyên môn mà công ty mong đợi. Các tập đoàn lớn như Google, Amazon, McKinsey, Unilever... thường có khung năng lực riêng nhưng vẫn dựa trên 3 nhóm chính:

1. **Năng lực cốt lõi (Core Competencies)** – Áp dụng cho mọi nhân viên (giao tiếp, tư duy phản biện, làm việc nhóm…).
2. **Năng lực lãnh đạo (Leadership Competencies)** – Dành cho vị trí quản lý (tư duy chiến lược, ra quyết định…).
3. **Năng lực chuyên môn (Functional Competencies)** – Yêu cầu theo từng ngành nghề cụ thể (kỹ thuật, tài chính, marketing…).

### Rubric Đánh Giá theo Khung Năng Lực (4 mức độ):

#### Kỹ năng giao tiếp (Communication)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Diễn đạt kém, không mạch lạc.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Giao tiếp trung bình, đôi khi thiếu rõ ràng.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Trình bày tốt, có tính thuyết phục.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Giao tiếp xuất sắc, tác động mạnh đến người nghe.

#### Tư duy phản biện & giải quyết vấn đề (Critical Thinking & Problem-Solving)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không phân tích được vấn đề.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Giải pháp đơn giản, thiếu hiệu quả.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Đưa ra giải pháp hợp lý, có phân tích.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Giải pháp sáng tạo, đột phá, có bằng chứng thực tế.

#### Khả năng làm việc nhóm (Teamwork & Collaboration)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không thể hợp tác, gây mâu thuẫn.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Hợp tác nhưng chưa chủ động.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Làm việc nhóm hiệu quả, hỗ trợ đồng đội.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Dẫn dắt nhóm, thúc đẩy hiệu suất làm việc.

#### Tư duy đổi mới & sáng tạo (Innovation & Creativity)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không có ý tưởng mới.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Một số ý tưởng nhưng thiếu đột phá.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Có sáng tạo, biết cách áp dụng đổi mới.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Tư duy đột phá, liên tục đổi mới.

#### Khả năng lãnh đạo (Leadership & Decision-Making)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không thể đưa ra quyết định quan trọng.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Ra quyết định nhưng chưa dứt khoát.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Lãnh đạo tốt, đưa ra quyết định hợp lý.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Quyết đoán, truyền cảm hứng và định hướng nhóm.

#### Khả năng thích nghi (Adaptability & Resilience)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Chậm thích nghi, dễ bỏ cuộc.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Có thể thích nghi nhưng mất thời gian.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Học nhanh, sẵn sàng thay đổi.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Thích nghi xuất sắc, chủ động tìm giải pháp.

#### Quản lý thời gian & hiệu suất (Time Management & Productivity)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không quản lý được thời gian, công việc chậm trễ.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Hoàn thành công việc nhưng đôi khi chậm tiến độ.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Hiệu suất tốt, biết ưu tiên công việc.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Làm việc năng suất cao, tối ưu thời gian hiệu quả.

#### Kiến thức chuyên môn (Technical & Functional Expertise)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Thiếu kiến thức nền tảng, không đáp ứng yêu cầu.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Biết cơ bản nhưng chưa vững.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Nắm vững chuyên môn, có thể làm việc độc lập.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Thành thạo, có thể hướng dẫn người khác.

#### Định hướng khách hàng & đối tác (Customer & Stakeholder Orientation)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Không quan tâm đến nhu cầu khách hàng.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Hỗ trợ khách hàng nhưng chưa chủ động.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Thấu hiểu và cung cấp giải pháp phù hợp.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Xây dựng mối quan hệ lâu dài, xuất sắc trong chăm sóc khách hàng.

#### Tinh thần trách nhiệm & đạo đức nghề nghiệp (Accountability & Ethics)

* **Mức 1 – Chưa đạt (1 điểm):** Trốn tránh trách nhiệm, làm việc thiếu đạo đức.
* **Mức 2 – Đạt (2 điểm):** Có trách nhiệm nhưng chưa chủ động.
* **Mức 3 - Khá (3 điểm):** Chủ động nhận trách nhiệm khi cần.
* **Mức 4 – Tốt (4 điểm):** Gương mẫu, luôn hành động có đạo đức.

### Tính tổng điểm và đánh giá ứng viên:

+ Tốt (35 - 40 điểm): Có năng lực toàn diện, phù hợp với vị trí.

+ Khá (28 - 34 điểm): Có tiềm năng, cần đào tạo thêm một số kỹ năng.

+ Đạt (20 - 27 điểm): Chưa thực sự nổi bật, cần phát triển nhiều hơn.

+ Chưa đạt (< 20 điểm): Không phù hợp với vị trí này.

### Bộ câu hỏi phỏng vấn:

1. Kỹ năng giao tiếp (Communication): Đánh giá khả năng truyền đạt thông tin rõ ràng, hiệu quảtrong công việc.

Hãy kể về một lần bạn phải thuyết trình hoặc trình bày ý tưởng trước một nhóm người. Bạn đã chuẩn bị như thế nào?

Khi có sự hiểu lầm giữa bạn và đồng nghiệp, bạn thường giải quyết thế nào?

Hãy mô tả một tình huống mà bạn phải giao tiếp với khách hàng hoặc đối tác khó tính.

Khi truyền đạt một thông điệp quan trọng, bạn làm gì để đảm bảo mọi người đều hiểu đúng?

Bạn có kinh nghiệm làm việc trong môi trường đa văn hóa không? Bạn đã điều chỉnh cách giao tiếp như thế nào?

#### 2. Tư duy phản biện & giải quyết vấn đề (Critical Thinking & Problem-Solving): Đánh giá khả năng phân tích, xử lý vấn đề một cách logic và sáng tạo.

Hãy kể về một tình huống khó khăn mà bạn gặp phải và cách bạn giải quyết nó.

Bạn có từng đối mặt với một vấn đề mà không có giải pháp rõ ràng? Bạn đã tiếp cận nó như thế nào?

Khi bạn nhận thấy một quy trình làm việc không hiệu quả, bạn đã làm gì?

Hãy mô tả một lần bạn phải đưa ra quyết định quan trọng với thông tin không đầy đủ.

Đã bao giờ bạn phải giải quyết một vấn đề khẩn cấp chưa? Bạn đã phản ứng ra sao?

#### 3. Khả năng làm việc nhóm (Teamwork & Collaboration): Đánh giá khả năng hợp tác và làm việc hiệu quả trong nhóm.

Hãy kể về một lần bạn làm việc trong một nhóm có xung đột nội bộ. Bạn đã xử lý như thế nào?

Khi một thành viên trong nhóm không hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn, bạn sẽ làm gì?

Bạn thích làm việc độc lập hay theo nhóm hơn? Tại sao?

Hãy mô tả một tình huống bạn đã đóng vai trò hỗ trợ đồng đội trong công việc.

Khi làm việc nhóm, bạn thường làm gì để đảm bảo mọi người đều có cơ hội đóng góp ý kiến?

#### 4. Tư duy đổi mới & sáng tạo (Innovation & Creativity): Đánh giá khả năng đưa ra ý tưởng mới và cải tiến công việc.

Bạn đã bao giờ nghĩ ra một cách làm việc mới hiệu quả hơn chưa? Hãy kể về trải nghiệm đó.

Hãy kể về một lần bạn đề xuất một sáng kiến mới tại nơi làm việc.

Khi gặp một vấn đề lặp đi lặp lại, bạn làm gì để tìm ra cách giải quyết tốt hơn?

Bạn làm thế nào để khuyến khích sự sáng tạo trong nhóm của mình?

Khi bạn gặp khó khăn trong việc nghĩ ra ý tưởng mới, bạn thường làm gì?

#### 5. Khả năng lãnh đạo (Leadership & Decision-Making): Đánh giá khả năng ra quyết định, lãnh đạo nhóm và định hướng công việc.

Hãy kể về một lần bạn đảm nhận vai trò lãnh đạo trong một dự án hoặc nhóm làm việc.

Khi nhóm của bạn gặp khó khăn, bạn đã làm gì để khuyến khích mọi người?

Bạn đã bao giờ phải đưa ra một quyết định quan trọng mà không được sự đồng thuận từ mọi người chưa? Bạn đã xử lý như thế nào?

Bạn mô tả phong cách lãnh đạo của mình như thế nào?

Khi phải phân công nhiệm vụ trong nhóm, bạn thường dựa trên những yếu tố nào?

#### 6. Khả năng thích nghi (Adaptability & Resilience): Đánh giá khả năng làm việc trong môi trường thay đổi và khả năng chịu áp lực.

Khi công ty thay đổi chính sách hoặc quy trình làm việc, bạn đã thích nghi ra sao?

Đã bao giờ bạn phải làm việc với một công nghệ hoặc quy trình hoàn toàn mới chưa? Bạn đã học nó như thế nào?

Hãy kể về một tình huống bạn phải thay đổi cách tiếp cận do hoàn cảnh thay đổi.

Khi đối mặt với thất bại, bạn thường làm gì để vượt qua?

Bạn có kinh nghiệm làm việc trong môi trường áp lực cao không? Bạn đã quản lý căng thẳng như thế nào?

#### 7. Quản lý thời gian & hiệu suất (Time Management & Productivity): Đánh giá khả năng tổ chức công việc, sắp xếp thời gian hiệu quả.

Khi có nhiều công việc cần hoàn thành trong thời gian ngắn, bạn sẽ ưu tiên như thế nào?

Hãy kể về một lần bạn phải làm việc với deadline rất gấp. Bạn đã xử lý ra sao?

Bạn có sử dụng công cụ hoặc phương pháp nào để quản lý thời gian không?

Khi cảm thấy mất tập trung hoặc trì hoãn công việc, bạn thường làm gì?

Bạn làm thế nào để duy trì sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân?

#### 8. Kiến thức chuyên môn (Technical & Functional Expertise): Đánh giá sự hiểu biết chuyên sâu về lĩnh vực công việc của ứng viên.

Bạn có thể mô tả một dự án hoặc nhiệm vụ mà bạn đã thực hiện, trong đó bạn áp dụng kiến thức chuyên môn của mình không?

Bạn làm gì để cập nhật kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực của mình?

Hãy kể về một lần bạn hướng dẫn hoặc đào tạo đồng nghiệp về một kỹ năng hoặc công nghệ nào đó.

Khi gặp một vấn đề kỹ thuật phức tạp, bạn thường tiếp cận như thế nào?

Bạn có từng tham gia vào một dự án đòi hỏi sự nghiên cứu sâu về chuyên môn không?

#### 9. Định hướng khách hàng & đối tác (Customer & Stakeholder Orientation): Đánh giá khả năng hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đối tác.

Hãy kể về một lần bạn giúp khách hàng hoặc đối tác giải quyết một vấn đề khó khăn.

Khi khách hàng không hài lòng với dịch vụ hoặc sản phẩm, bạn sẽ làm gì?

Bạn đã bao giờ làm việc trong một dự án yêu cầu hợp tác chặt chẽ với đối tác bên ngoài chưa? Hãy kể về trải nghiệm đó.

Khi phải làm việc với nhiều bên liên quan có lợi ích khác nhau, bạn làm thế nào để đảm bảo sự hài hòa?

Bạn làm thế nào để xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng hoặc đối tác?

#### 10. Tinh thần trách nhiệm & đạo đức nghề nghiệp (Accountability & Ethics): Đánh giá mức độ cam kết, đạo đức làm việc và tinh thần trách nhiệm.

Hãy kể về một lần bạn mắc lỗi trong công việc. Bạn đã xử lý thế nào?

Khi bạn nhận thấy một hành vi thiếu đạo đức trong công việc, bạn sẽ làm gì?

Bạn làm gì để đảm bảo mình luôn hoàn thành công việc đúng hạn và chất lượng?

Hãy kể về một tình huống mà bạn phải đưa ra quyết định khó khăn về mặt đạo đức.

Bạn nghĩ thế nào về tầm quan trọng của đạo đức nghề nghiệp trong công việc?