



TÀI LIỆU GIẢNG DẠY
MÔN KỸ NĂNG TIẾP CẬN VÀ
PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP

GV biên soạn:

Nguyễn Thị Thu Hương (chương I, V)

Trương Thị Mỹ Huyền (chương IV)

Lương Tùng Chinh (chương II, III)

Trà Vinh, ngày 06/6/2013

Lưu hành nội bộ

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
Chương 1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG MỀM VÀ ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP	1
I. Khái niệm về kỹ năng.....	1
II. Tầm quan trọng của kỹ năng mềm.....	2
III. Định hướng nghề nghiệp	13
Chương 2. HỒ SƠ TÌM VIỆC	16
I. Đơn xin việc (hay thư tìm việc, tiếng Anh gọi tắt là Cover Letter)	18
II. Sơ yếu lý lịch (Curriculum Vitae – viết tắt CV hay Resume)	21
III. Tạo hồ sơ trực tuyến (online)	24
Chương 3. PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG	34
I. Các giai đoạn chuẩn bị phỏng vấn	34
II. Các hình thức phỏng vấn phổ biến hiện nay.....	37
III. Thương lượng mức lương khi tham gia phỏng vấn.....	40
IV. Các câu hỏi phỏng vấn thông dụng	41
V. Những lưu ý khi tham gia phỏng vấn tuyển dụng	41
Chương 4. KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH VÀ VIẾT BÁO CÁO	45
I. Kỹ năng lập kế hoạch.....	45
II. Kỹ năng viết báo cáo.....	48
Chương 5. VĂN HÓA GIAO TIẾP ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ	53
I. Văn hóa và kỹ năng giao tiếp	53
II. Văn hoá giao tiếp nơi công sở	57
III. Văn hoá giao tiếp qua điện thoại	62
IV. Văn hóa giao tiếp qua email.....	68
PHỤ LỤC 1	73
PHỤ LỤC 2	76
PHỤ LỤC 3	82
TÀI LIỆU THAM KHẢO	86

Chương 1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG MỀM VÀ ĐỊNH HƯỚNG NGHỀ NGHIỆP

A. KQHT: Sau khi học xong bài này người học sẽ có thể:

- Định nghĩa kỹ năng và kỹ năng mềm
- Nhận biết tầm quan trọng của kỹ năng mềm.
- Định hướng nghề nghiệp cho tương lai

B. NỘI DUNG:

I. Khái niệm về kỹ năng

Sau khi tốt nghiệp ra trường, ai cũng mong muốn nhanh chóng có được một công việc ổn định, phù hợp với ngành nghề được đào tạo. Để đạt được điều đó, ngoài việc học những kiến thức chuyên môn ở trường, người học cần trang bị cho mình những kỹ năng cần thiết và quan trọng. Một trong những kỹ năng giúp chúng ta đạt được thành công và thuận lợi trong công việc đó là kỹ năng nghề nghiệp.

1. Kỹ năng là gì?

Có nhiều cách định nghĩa khác nhau về kỹ năng. Tùy theo góc nhìn chuyên môn và quan niệm cá nhân mà mỗi người mà có định nghĩa khác nhau. Nhìn chung, đa số đều thừa nhận rằng kỹ năng được hình thành khi chúng ta áp dụng kiến thức vào thực tiễn. Kỹ năng học được do quá trình lặp đi lặp lại một hoặc một nhóm hành động nhất định nào đó. Kỹ năng luôn có chủ đích và định hướng rõ ràng.

Vậy, “*Kỹ năng là năng lực hay khả năng của chủ thể thực hiện thuần thục một hay một chuỗi hành động trên cơ sở hiểu biết (kiến thức hoặc kinh nghiệm) nhằm tạo ra kết quả như mong đợi*”.

❖ Phân biệt một số thuật ngữ:

- Sự khác nhau giữa kỹ năng và phản xạ

Phản xạ là phản ứng của cơ thể với môi trường. Phản xạ mang tính thụ động. Kỹ năng là phản ứng có ý thức và hoàn toàn mang tính chủ động.

Ví dụ: Cùng là đám cháy, nếu theo phản xạ thì con người có xu hướng bỏ chạy khỏi đám cháy; nhưng nếu là lính chữa cháy, đã được rèn luyện kỹ năng đấu tranh với lửa thì anh ta lại chạy lại đám cháy và dùng các kỹ năng để dập lửa.

- Sự khác nhau giữa kỹ năng và thói quen

Hầu hết các thói quen hình thành một cách vô thức và khó kiểm soát. Trong khi đó kỹ

năng được hình thành một cách có ý thức và phải trải qua quá trình luyện tập.

- Sự khác nhau giữa kỹ năng và kiến thức

Kiến thức là biết, là hiểu nhưng chưa bao giờ làm, thậm chí không bao giờ làm. Trong khi đó kỹ năng lại là hành động thuần thực trên nền tảng kiến thức. Vì không tác động vào thực tại khách quan nên kiến thức thường ít tạo ra những thành quả cụ thể cho cuộc đời. Thực tế có rất nhiều giáo viên chuyên dạy về lý thuyết kinh tế nhưng chưa từng tham gia làm kinh doanh nên dù họ có hiểu rõ về nguyên lý của thị trường đến mấy thì bản thân họ cũng không kiếm được nhiều tiền. Nhiều học giả cho rằng chỉ có kiến thức suông thì chưa mạnh, sử dụng kiến thức mới là sức mạnh. Nói như thế kỹ năng chính là sức mạnh.

2. Phân loại kỹ năng

Kỹ năng được phân thành 2 loại: Kỹ năng cứng và kỹ năng mềm.

a. Kỹ năng cứng "hard skills"

Là kỹ năng thiên về kiến thức chuyên môn được trang bị qua quá trình đào tạo thông qua các môn học trong chương trình chính khóa hay tự học, đây là kỹ năng có tính nền tảng. Kỹ năng cứng thường xuất hiện trên bản lý lịch, trình độ học vấn, kinh nghiệm về chuyên môn.

b. Kỹ năng mềm (soft skills)

Kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng quan trọng trong cuộc sống con người như: Kỹ năng sống, giao tiếp, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, thư giãn, vượt qua khủng hoảng, sáng tạo và đổi mới... là những kỹ năng thuộc về tính cách con người, không mang tính chuyên môn, không thể sờ nắm, không phải là kỹ năng cá tính đặc biệt, chúng quyết định khả năng chúng ta có thể trở thành nhà lãnh đạo, thính giả, nhà thương thuyết hay người hòa giải xung đột.

Kỹ năng mềm là hành vi ứng xử của mỗi con người, cách thức chúng ta tương tác với bạn bè, đồng nghiệp, cách làm việc nhóm. Bên cạnh tầm hiểu biết và chuyên môn, kỹ năng mềm cũng là nhân tố quan trọng hàng đầu ảnh hưởng đến quyết định tuyển dụng của doanh nghiệp. Kỹ năng này thể hiện cách sống, cách tích lũy kinh nghiệm từ cuộc sống và trong xã hội hiện đại, đây được xem là chìa khóa vàng dẫn đến thành công.

II. Tầm quan trọng của kỹ năng mềm

1. Vai trò của kỹ năng mềm đối với sinh viên

a. Trên thế giới

Các quốc gia phát triển ở châu Âu, châu Mỹ lẫn châu Á luôn đặt nhu cầu rèn luyện kỹ năng cho sinh viên và công dân lên hàng đầu. Tất cả đều nhằm mục tiêu thúc đẩy nền kinh tế bằng nguồn lao động kỹ năng cao, đồng thời giúp công dân có mức thu nhập cao và thành đạt. Năng lực của con người được đánh giá trên cả 3 khía cạnh: Kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Ở Mỹ, nơi lòng say mê sáng tạo đã được coi như kim chỉ nam của mọi thành công, sinh viên luôn phải tự tìm cách nghiên cứu hay giải quyết lấy mọi vấn đề mà học tập đặt ra. Chẳng hạn như kỳ thi tuyển đặc biệt vào trường đại học Oxford (Mỹ). Giáo sư chỉ cầm một tờ báo đọc sau khi đã yêu cầu cậu thí sinh hãy làm điều gì đó làm ông bất ngờ nhất, nhằm đo chỉ số IQ của anh ta. Sau vài giây suy nghĩ, anh bèn châm lửa đốt tờ báo và rồi ung dung bước vào trường đại học danh tiếng nhất nước Mỹ. Ví dụ trên đây luôn coi là ví dụ tiêu biểu nhất cho việc đề cao năng lực tư duy sáng tạo của sinh viên Mỹ. Nói lên sự thông minh, can đảm để đạt đến thành công trong cuộc sống.

Thực tế quan sát ở nước ngoài cho thấy: Sinh viên đại học của các trường đại học ở Mỹ luôn rất tích cực và chủ động trong các hoạt động ngoại khóa hay hoạt động xã hội của nhà trường dù là bắt buộc hay tự nguyện, dù có được trả tiền hay không được trả tiền. Các hình thức hoạt động cũng phong phú, nhiều khi chỉ đơn giản như đến giúp sắp xếp giấy tờ trong một văn phòng nào đó của nhà trường vào một giờ rảnh, hay tham gia tổ chức các sự kiện nào đó của nhà trường.

Đến một số trường (kể cả các trường ở Châu Á) ta thấy, khách đến thăm trường được sinh viên tổ chức đón tiếp, đưa đi tham quan trường, tham quan thành phố, tổ chức biểu diễn văn nghệ và nấu ăn đãi khách. Các hoạt động này được sinh viên các nước tổ chức rất chuyên nghiệp và sáng tạo. Có lẽ đây chính là mô hình mà chúng ta cần học hỏi.

** Những đặc trưng của sinh viên các nước phát triển:*

Những đặc trưng trên của nền giáo dục phát triển đã tạo cho sinh viên tính chủ động, sáng tạo và ý thức độc lập, tự giác cao:

- Chủ động, năng động sáng tạo: Khi học, sinh viên không chỉ đơn thuần lắng

nghe những gì giảng viên nói và đồng tình 100%, các giảng viên trông đợi những đóng góp mang tính chất xây dựng từ phía sinh viên, trò học hỏi thầy nhưng thầy cũng có thể hỏi học trò để hoàn thiện thêm bài giảng của mình. Giảng viên thường quan niệm một buổi học chỉ có thể hình thành và thành công trên cơ sở tham gia của cả thầy lẫn trò, cả hai đóng vai trò ngang nhau. Lúc này, thầy chỉ là người hướng dẫn cả lớp thảo luận về đề tài của buổi học. Có những giảng viên tỏ ra thú vị và thậm chí còn tán thưởng những câu hỏi và ý kiến phản biện từ sinh viên, tiếp đến họ yêu cầu SV chứng minh ý kiến ấy và đưa ra giải pháp thực tiễn.

- Độc lập: Mức độ cá nhân hoá của nền giáo dục các nước phát triển rất cao. Mỗi sinh viên là một cá thể độc lập, độc lập trong suy nghĩ, trong hành động. Khi được giao một đề tài nghiên cứu, sinh viên sẽ chủ động tìm tòi, sáng tạo chỉ với một chút hướng dẫn của thầy. Các giảng viên thường chờ đợi ở sinh viên sự độc lập làm việc và đánh giá cao những tìm tòi vượt ra ngoài phạm vi bài giảng trên lớp.

- Tự giác: Sinh viên phải chịu trách nhiệm với việc học của chính mình, tự giác đi học đầy đủ, làm bài kiểm tra, làm bài tập về nhà. Nếu không học thì sẽ thi trượt và hậu quả là bị điểm kém hoặc phải học lại mà điều này là tối kỵ cho sự nghiệp tương lai sau này. Sinh viên tự giác vì họ biết rằng không học chỉ "thiệt". Một khía cạnh khác của tính tự giác trong học tập là tính trung thực. Hiếm khi sinh viên gian dối trong các bài kiểm tra, sao chép tài liệu, nhờ làm hộ bài, trích dẫn ý kiến của người khác mà không nhắc đến nguồn trích dẫn, vì những hành vi này bị phạt rất nghiêm khắc và nặng nề (có thể bị đuổi học) và liên quan đến vấn đề danh dự của mỗi sinh viên.

b. Ở Việt Nam

Học sinh, sinh viên Việt Nam vốn có tinh thần tự chủ trong học tập. Hàng năm, chúng ta luôn đạt nhiều giải thưởng cao trong các cuộc thi trí tuệ trên thế giới (toán, vật lý, cờ vua, robocon...). Thế nhưng, năng lực lao động của Việt Nam lại đứng ở một vị trí khiêm nhường và chưa được đánh giá cao bởi do những hạn chế về kỹ năng nghề nghiệp.

Theo một nghiên cứu gần đây của Viện Nghiên cứu Giáo dục Việt Nam, có đến 83% sinh viên tốt nghiệp ra trường bị đánh giá là thiếu kỹ năng mềm, 37% sinh viên ra trường không tìm được việc làm do không đáp ứng được nhu cầu về kỹ năng

mềm. Điều đó lý giải tại sao rất nhiều sinh viên sớm bươn chải, đi làm thêm khi còn đi học đã thành công hơn những “mọt sách”. Đã có không ít những chúng ta sinh viên chỉ biết chăm chú với bài vở, đạt điểm rất cao nhưng khi ra trường không xin được việc hoặc chỉ làm nhân viên bình thường.

Qua kết quả khảo sát SV từ các nguồn thông tin của các trường ĐH Quốc gia TPHCM, ĐH Sư phạm Kỹ thuật TPHCM và ĐH Nông lâm TPHCM cùng khảo sát của Trung tâm Dự báo nguồn nhân lực và Thông tin thị trường lao động TPHCM (Falmi) với số lượng trên 25.000 SV, nhiều kết quả cho thấy SV còn xem nhẹ các kỹ năng. Chỉ có 10% SV cho rằng cần kỹ năng mềm và 7% SV cho rằng cần kỹ năng thực hành để được tuyển dụng và làm việc hiệu quả. Còn phần lớn (54%) SV cho rằng doanh nghiệp chỉ cần kiến thức chuyên môn.

Ngoài ra, ở nội dung khảo sát SV có nên tự trang bị kỹ năng hay không thì có 11% SV cho là không cần thiết và 89% cho là cần thiết. Tuy nhiên, chỉ khoảng 57% SV chia sẻ trang bị kỹ năng cần tham gia hoạt động đoàn hội, học ngoại khóa, đi làm thêm, qua tài liệu...

Vấn đề của số đông người trẻ hiện nay là vẫn xem thuật ngữ “kỹ năng mềm” (soft skills) là điều gì đó cao siêu, khó tiếp cận. Thực tế, đó chỉ là những phản xạ hết sức cơ bản trong cuộc sống hàng ngày. Phần đông sinh viên chỉ tập trung gây ấn tượng với nhà tuyển dụng bằng những kỹ năng “cứng” (hard skills), nghĩa là những thứ thường xuất hiện trên hồ sơ lý lịch: Bằng cấp, khả năng chuyên môn, kinh nghiệm làm việc.

2. Tầm quan trọng của kỹ năng mềm đối với nghề nghiệp và cuộc sống

a. Trong cuộc sống

[Giao tiếp xã hội](#) giữa con người và con người đã góp phần tạo nên những [truyền thống](#), [nghị thức](#), [quy tắc đạo đức](#), [giá trị](#), [chuẩn mực xã hội](#) và cả [luật pháp](#). Tất cả cùng nhau tạo nên những nền tảng của [xã hội](#) loài người. Có thể nói giao tiếp xã hội là một trong những thuộc tính đặc biệt và duy nhất giúp loài người khác biệt so với các sinh vật khác. Đó là sự tương tác giữa con người với một cá nhân, tập thể, một cộng đồng. Có thể nói con người không thể sống mà thiếu đi sợi dây liên kết với xung quanh. Ngày nay, khi công nghệ thông tin ngày càng phát triển, việc tạo ra sự kết nối ngày càng mở rộng. Điều đó làm cho sự tương tác của con người với con người không

chỉ theo chiều rộng mà còn phát triển theo cả chiều sâu. Do đó, ngoài các kỹ năng giao tiếp, con người còn phải chuẩn bị cho mình rất nhiều kỹ năng cần thiết như: *Kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng tư duy sáng tạo, kỹ năng học và tự học, kỹ năng lãnh đạo bản thân.....*

Kỹ năng mềm cần thiết cho tất cả mọi người dù là giới tính nào hay độ tuổi nào và cho dù khi còn ngồi trên ghế nhà trường hay đã đi làm. Với sinh viên, việc học tập trau dồi kỹ năng mềm lại càng quan trọng.

Khi còn là học sinh, chúng ta chỉ biết học thế nào cho giỏi để thi đậu vào đại học; được cha mẹ lo lắng chu đáo cho từng cái ăn cái mặc, học sinh không mấy quan tâm đến thế giới bên ngoài. Nhưng khi trở thành sinh viên, chúng ta phải làm quen với cuộc sống mới, sống tự lập. Không chỉ làm quen với cuộc sống mới, sinh viên còn phải làm quen với phương pháp học tập mới. Môi trường học đại học yêu cầu sinh viên phải chủ động và tự tin trong giao tiếp. Nếu sinh viên thiếu tự tin, không trau dồi các kỹ năng như: kỹ năng thuyết trình, làm việc nhóm, mạnh dạn phát biểu trước đám đông và các kỹ năng học tập khác thì cơ hội tiếp cận và phát triển nghề nghiệp sẽ rất khó khăn.

b. Trong công việc

Kỹ năng mềm đóng vai trò chất xúc tác quan trọng giúp cá nhân trang bị những phương pháp làm việc có khoa học, nhanh chóng. Người đã được trang bị kỹ năng mềm biết phương pháp tự tạo cho bản thân điều kiện thuận lợi, những cơ hội để phát triển năng lực chuyên môn, và hòa nhập môi trường làm việc sản xuất một cách nhanh chóng và thuận lợi.

Các nhà khoa học trên thế giới cho rằng: Để thành đạt trong cuộc sống thì kỹ năng mềm (trí tuệ cảm xúc) chiếm 85%, kỹ năng cứng (trí tuệ logic) chỉ chiếm 15%. Thực tế cho thấy, các trường đại học hàng đầu thế giới như Harvard, Stanford... cũng không bao giờ rộng cửa nếu sinh viên nộp hồ sơ vào mà không có thành tích hoạt động xã hội.

** Trong quá trình tuyển dụng:*

Hầu hết các nhà quản lý và nhà tuyển dụng đều than phiền nhân viên trẻ thiếu và rất yếu về kỹ năng mềm, đa số không đáp ứng được yêu cầu công việc dù họ có bằng cấp rất tốt.

Một nghiên cứu khác của Công ty cổ phần Giải pháp nhân lực Le & Associates (viết tắt L&A) cho thấy, khoảng 70% sinh viên ra trường khó xin việc vì không có kinh nghiệm và thiếu các kỹ năng cần thiết. Cơ hội tìm được công việc thích hợp, lương cao, môi trường tốt ở các công ty lớn hay tập đoàn nước ngoài là khá xa vời. Ở các công ty, tập đoàn có bề dày hoạt động lâu năm, việc một nhân viên thiếu kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, nói chuyện trước đám đông, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng làm chủ bản thân...là hạn chế khiến họ khó có thể hòa đồng và tồn tại lâu.

Ví dụ: Intel từng thất vọng khi tuyển 2.000 nhân viên cho dự án đầu tư vào Việt Nam nhưng chỉ có 40 ứng viên đủ trình độ kiến thức lẫn kỹ năng mềm. 40 ứng viên này không dễ tuyển vì các ứng viên hầu như không nhận thức được thế mạnh bản thân, hoặc biết nhưng không thể hiện được khả năng nổi trội của mình và thường bối rối khi nói về bản thân.

** Khi đi làm:*

Để có một công việc làm và giữ được việc làm đó, tất yếu chúng ta phải được đào tạo đủ kỹ năng chuyên môn đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của vị trí công việc.

Ví dụ: Nha sỹ phải biết hàn răng sâu. Thư ký phải biết đánh máy trên 100 từ một phút...

- Vậy nếu chuyên môn của các Nha sỹ đều như nhau, chúng ta sẽ chọn Nha sỹ nào để đến chăm sóc răng mình? Chắc phải là Nha sỹ nào đó tính tình dễ chịu, trả lời chu đáo các câu hỏi của chúng ta chứ không phải người đối xử với chúng ta như một con số trong một hàng dài dãy những cái miệng được đánh số đúng không?

- Chúng ta sẽ chọn thư ký nào khi quỹ thời gian eo hẹp của mình? Người thư ký có thái độ tích cực, trách nhiệm và là người luôn sẵn sàng giúp đỡ; hay là người cứng nhắc, một người ít khi thừa nhận lỗi lầm của mình?

Từ những tình huống nêu trên, cho thấy kỹ năng mềm là rất quan trọng. Trong khi kỹ năng chuyên môn (kỹ năng “cứng”) chỉ giúp ta bước chân qua cánh cửa thì kỹ năng con người, kỹ năng mềm là thứ giúp ta mở ra hầu hết các cánh cửa phía trước. Đạo đức nghề nghiệp, thái độ đối với công việc, kỹ năng giao tiếp, trí tuệ tình cảm và đức tính, giá trị cá nhân khác là những kỹ năng mềm không thể thiếu để giúp chúng ta phát triển nghề nghiệp. Với các kỹ năng mềm, chúng ta có thể phát triển thành một

nhà lãnh đạo. Giải quyết vấn đề, phân quyền, xây dựng đội nhóm sẽ dễ dàng hơn cho chúng ta nếu chúng ta có kỹ năng mềm tốt. Làm thế nào để hài hòa với mọi người và thể hiện một thái độ tích cực đó là điều cốt lõi cho thành công của chúng ta.

Tóm lại, kỹ năng mềm ngày càng được đánh giá cao. Rất nhiều nhà tuyển dụng xem trọng những kỹ năng thiên về tính cách này và xem đây là một trong những yêu cầu tuyển dụng quan trọng. Như vậy, cuộc sống hiện đại với môi trường làm việc ngày càng năng động, nhiều sức ép và tính cạnh tranh thì kỹ năng mềm là một yếu tố không thể thiếu đặc biệt với giới trẻ. Nhà tuyển dụng sẽ rất ấn tượng với hàng loạt bằng cấp, các kinh nghiệm có giá trị và những mối quan hệ ở vị trí cao. Nhưng chỉ những điều đó chưa đủ để giúp chúng ta thắng tiến trong công việc mà mỗi ứng viên cần phải có được những kỹ năng mềm.

Qua các khảo sát thực tế cho thấy, người thành đạt chỉ có 25% là do những kiến thức chuyên môn, 75% còn lại được quyết định bởi những kỹ năng mềm. Chìa khóa dẫn đến thành công thực sự là chúng ta phải biết kết hợp cả hai kỹ năng này.

3. Các kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên

* Tại Mỹ, Bộ Lao động Mỹ (The U.S. Department of Labor) cùng Hiệp hội Đào tạo và Phát triển Mỹ (The American Society of Training and Development) gần đây đã thực hiện một cuộc nghiên cứu về các kỹ năng cơ bản trong công việc. Kết luận được đưa ra là có 13 kỹ năng cơ bản cần thiết để thành công trong công việc:

1. Kỹ năng học và tự học (Learning to learn skills)
2. Kỹ năng lắng nghe (Listening skills)
3. Kỹ năng thuyết trình (Oral communication skills)
4. Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills)
5. Kỹ năng tư duy sáng tạo (Creative thinking skills)
6. Kỹ năng quản lý bản thân và tinh thần tự tôn (Self esteem skills)
7. Kỹ năng đặt mục tiêu/tạo động lực làm việc (Goal setting/ motivation skills)
8. Kỹ năng phát triển cá nhân và sự nghiệp (Personal and career development skills)
9. Kỹ năng giao tiếp ứng xử và tạo lập quan hệ (Interpersonal skills)
10. Kỹ năng làm việc nhóm đội (Teamwork skills)
11. Kỹ năng đàm phán (Negotiation skills)

12. Kỹ năng tổ chức công việc hiệu quả (Organizational effectiveness skills)

13. Kỹ năng lãnh đạo (Leadership skills)

Nguồn: (<http://wdr.doleta.gov/SCANS/>)

* Tại Úc, Bộ Giáo dục, Đào tạo và Khoa học (the Department of Education, Science and Training - DEST) và Hội đồng giáo dục quốc gia Úc (the Australian National Training Authority - ANTA) đã xuất bản cuốn “Kỹ năng hành nghề cho tương lai” (năm 2002). Kỹ năng hành nghề (employability skills) là các kỹ năng cần thiết không chỉ để có được việc làm mà còn để tiến bộ trong tổ chức thông qua việc phát huy tiềm năng cá nhân và đóng góp vào định hướng chiến lược của tổ chức. Các kỹ năng hành nghề bao gồm có 8 kỹ năng như sau:

1. Kỹ năng giao tiếp (Communication skills)

2. Kỹ năng làm việc nhóm đội (Teamwork skills)

3. Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills)

4. Kỹ năng sáng tạo và hoạt động kinh doanh (Initiative and enterprise skills)

5. Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc (Planning and organising skills)

6. Kỹ năng quản lý bản thân (Self-management skills)

7. Kỹ năng học tập (Learning skills)

8. Kỹ năng công nghệ (Technology skills)

(Nguồn: http://www.acci.asn.au/text_files/issues_papers/Employ_Educ/e21.pdf)

* Tại Canada, Bộ Phát triển Nguồn Nhân lực và Kỹ năng Canada (Human Resources and Skills Development Canada - HRSDC) đã nghiên cứu và đưa ra danh sách các kỹ năng hành nghề cho thế kỷ 21 (Employability Skills 2000+) bao gồm các kỹ năng như:

1. Kỹ năng giao tiếp (Communication skills)

2. Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills)

3. Kỹ năng tư duy và hành vi tích cực (Positive attitudes and behaviours skills)

4. Kỹ năng thích ứng (Adaptability skills)

5. Kỹ năng làm việc với con người (Working with others skills)

6. Kỹ năng nghiên cứu khoa học, công nghệ và toán (Science, technology and mathematics skills)

(Nguồn: http://www.dest.gov.au/NR/rdonlyres/4E332FD9-B268-443D-866C-621D02265C3A/2212/final_report.pdf)

- Tại Anh, cơ quan chứng nhận chương trình và tiêu chuẩn (Qualification and Curriculum Authority) cũng đưa ra danh sách các kỹ năng quan trọng bao gồm:

1. Kỹ năng tính toán (Application of number skills)
2. Kỹ năng giao tiếp (Communication skills)
3. Kỹ năng tự học và nâng cao năng lực cá nhân (Improving own learning and performance skills)
4. Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông (Information and communication technology skills)

5. Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills)

6. Kỹ năng làm việc với con người (Working with others skills)

(Nguồn: <http://www.dius.gov.uk/>).

- Tại Singapore, Cục phát triển lao động WDA (Workforce Development Agency) WDA đã thiết lập hệ thống các kỹ năng hành nghề ESS (Singapore Employability Skills System) gồm 10 kỹ năng:

1. Kỹ năng công sở và tính toán (Workplace literacy & numeracy)
2. Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông (Information & communications technology)
3. Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định (Problem solving & decision making skills)
4. Kỹ năng sáng tạo và hoạt động kinh doanh (Initiative & enterprise skills)
5. Kỹ năng giao tiếp và quản lý quan hệ (Communication & relationship management skills)
6. Kỹ năng học tập suốt đời (Lifelong learning skills)
7. Kỹ năng tư duy mở toàn cầu (Global mindset skills)
8. Kỹ năng tự quản lý bản thân (Self-management skills)
9. Kỹ năng tổ chức sống nơi công sở (Workplace-related life skills)
10. Kỹ năng an toàn lao động và vệ sinh sức khỏe (Health & workplace safety)

skills).

Nguồn: (<http://wsq.wda.gov.sg/GenericSkills/>)

* Tại Việt Nam, trong hệ thống giáo dục cũng như trong cuộc sống, các kỹ năng chưa được chú trọng. Chỉ vài năm gần đây, các phương tiện thông tin đại chúng mới nhắc nhiều đến cụm từ “kỹ năng” và “kỹ năng mềm”. Chúng ta tự hào về nguồn lao động dồi dào nhưng đó mới chỉ là số lượng. Chất lượng lao động mới quan trọng. Theo bà Nguyễn Thị Hằng (Nguyên Bộ trưởng Bộ Lao Động, Thương Binh & Xã Hội, Chủ tịch Hội dạy nghề Việt Nam) cho biết: Hiện nay, Việt Nam còn đến hơn 50% lao động trong tổng số hơn 10 triệu lao động chưa qua đào tạo cơ bản chính quy, mà chủ yếu là vừa học vừa làm hoặc làm những công việc đơn giản. Điều đó cho chúng ta thấy bức tranh tổng thể về kỹ năng nghề nghiệp của lực lượng lao động không có gì là sáng sủa cho lắm và còn nhiều việc phải làm để có một bức tranh tươi sáng hơn. Điều tối thiểu phải biết (nhưng lại không phải ai cũng biết), là xã hội bây giờ sử dụng sản phẩm dùng được, chứ không sử dụng khả năng hay bằng cấp của con người. Chúng ta không có kỹ năng đánh máy, thì có thuộc lòng 10 quyển sách về Microsoft Office cũng vô nghĩa. Chúng ta không thiết kế nổi một cái nhà bình thường 3 tầng, thì có tốt nghiệp xuất sắc trường Kiến trúc cũng vô nghĩa.

* Tổng hợp các nghiên cứu của các nước và thực tế Việt Nam, ta thấy rằng sinh viên ở các trường đại học cần được trang bị các kỹ năng cần thiết như sau:

1. Kỹ năng thuyết trình
2. Kỹ năng tìm kiếm tài liệu, đọc hiểu và ghi nhớ tài liệu
3. Kỹ năng làm việc độc lập và làm việc hợp tác
4. Kỹ năng tư duy sáng tạo và tư duy phê phán
5. Kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc
6. Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định
7. Kỹ năng đàm phán và giải quyết xung đột
8. Kỹ năng quản lý bản thân
9. Kỹ năng quản lý sự thay đổi

Như vậy, ngoài những kiến thức chuyên môn, người học cần phải được trang bị thêm các kỹ năng hành nghề. Điều đó không chỉ nhằm đảm bảo sinh viên sau tốt nghiệp có được việc làm mà còn nhằm thúc đẩy sự tiến bộ trong tổ chức thông qua

việc phát huy tiềm năng cá nhân và những đóng góp vào định hướng chiến lược của tổ chức, góp phần vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

4. Cách thức trang bị kỹ năng mềm

Hiện nay có rất ít trung tâm đào tạo kỹ năng mềm. Vậy nếu muốn, chúng ta có thể học kỹ năng mềm ở đâu? Hầu hết cả nhà tuyển dụng và những người giàu kinh nghiệm đều cho rằng: Cách duy nhất để trau dồi kỹ năng mềm là phải luyện tập thường xuyên thông qua tất cả hoạt động học tập thường xuyên, các buổi tập huấn, các hoạt động ngoại khóa, các phong trào, các công việc bán thời gian và cả môi trường sống và giao tiếp xung quanh,... từng bước tích lũy dần kỹ năng sống cho mình để hỗ trợ tốt cho nghề nghiệp tương lai.

Kỹ năng được hình thành nhanh hay chậm, bền vững hay không đều phụ thuộc vào sự khát khao, quyết tâm, năng lực tiếp nhận của chủ thể, cách luyện tập và tính phức tạp của chính kỹ năng đó. Dù hình thành nhanh hay chậm thì kỹ năng cũng đều trải qua những bước như sau:

- Bước 1: Hình thành mục đích.

Chủ thể sẽ tự trả lời những câu hỏi: *Tại sao tôi phải sở hữu kỹ năng đó? Kỹ năng đó sẽ mang lại lợi ích gì cho bản thân?*

- Bước 2: Lên kế hoạch để có được kỹ năng đó.

Chủ thể tự vạch ra kế hoạch tổng thể hoặc chi tiết và cũng có khi là kế hoạch đơn giản như: *Khi nào thì tôi có thể bắt đầu luyện kỹ năng đó?*

- Bước 3: Cập nhật thông tin, kiến thức liên quan đến kỹ năng đó.

Thực hiện bước này cần thông qua việc đọc tài liệu, sách báo hoặc tham gia những buổi thuyết trình. Phần lớn những việc này thường được học ở nhà trường.

- Bước 4: Luyện tập kỹ năng.

Người học có thể tự luyện tập ngay trong học tập, công việc hoặc luyện tập với thầy cô, bạn bè và đồng nghiệp.

- Bước 5: Ứng dụng vào thực tiễn và điều chỉnh.

Để sở hữu thực sự một kỹ năng, chúng ta cần ứng dụng nó trong cuộc sống và công việc. Công việc và cuộc sống thì biến động không ngừng nên việc điều chỉnh là quá trình diễn ra thường xuyên, nhằm hướng tới việc hoàn thiện kỹ năng. Việc hoàn thiện kỹ năng cũng có nghĩa là chúng ta đang từng bước hoàn thiện bản thân.

Tóm lại, khi đã hiểu được kỹ năng là gì và cần làm gì để có kỹ năng, chúng ta cần xây dựng cho mình những mục tiêu cụ thể trong đó phải có những nhóm kỹ năng mà mình muốn sở hữu. Cần tuân thủ các bước để cập nhật các kỹ năng, mục tiêu quan trọng đó. Khi hiểu đúng về kỹ năng, học đúng kỹ năng và sống với những kỹ năng thuần thực, chuyên nghiệp, cuộc sống của chúng ta sẽ trở nên thú vị hơn rất nhiều.

III. Định hướng nghề nghiệp

1. Nghề nghiệp

Nghề nghiệp là khái niệm chung dành để chỉ những công việc sẽ gắn với mỗi người trong hầu hết khoảng thời gian quan trọng trong cuộc đời của mỗi con người. Việc đi sai hướng trong nghề nghiệp sẽ mang đến nhiều bất lợi cho cuộc sống của chúng ta sau này. Vì vậy, việc định hướng nghề nghiệp là điều hết sức cần thiết đối với học sinh, sinh viên đang ngồi trên ghế nhà trường. Thực tế không phải bạn trẻ nào cũng có cái nhìn nghiêm túc về điều này.

Theo khảo sát tại Trường Đại học Bách Khoa TP.HCM có 52,6 % sinh viên năm cuối chưa có kế hoạch tìm việc cho mình, 46,3% sinh viên hiện nay chưa có ý định tự trau dồi về nghề nghiệp, 44,8 % sinh viên không hình dung về nghề nghiệp của mình sau 5 năm. Đây là những con số chứng minh cho sự băn khoăn của sinh viên với ngành nghề mình đang theo học, cũng như sự mơ hồ về ngành nghề mình sẽ làm trong tương lai.

2. Lợi ích của việc định hướng nghề nghiệp

Thực tế cho thấy, việc lựa chọn ngành nghề theo học của sinh viên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau: Có thể sinh viên theo đuổi ngành học vì ước mơ? Vì gia đình? Hay vì sự cổ vũ, động viên của bạn bè? Sinh viên thực sự đam mê cảm thấy mình có những phẩm chất phù hợp với ngành? Người học cần suy nghĩ sẽ lựa chọn con đường nào là tốt nhất cho bản thân. Do vậy, việc định hướng nghề nghiệp trong tương lai sẽ giúp sinh viên nhận thấy rõ hơn mục đích học tập cũng như đích đến lâu dài của mình là gì.

- Khi có định hướng đồng nghĩa với việc có mục đích và có động cơ. Đi kèm theo đó sẽ là sự nỗ lực, phấn đấu và sự cố gắng kiên cường để đạt được mục đích mình đã chọn. Việc định hướng tốt nghề nghiệp trong tương lai giúp chúng ta đưa ra được những hoạt động cho bản thân nhằm trau dồi kiến thức chuyên môn cũng như

các kỹ năng bổ trợ nhằm mang lại thành công trong sự nghiệp mà mình lựa chọn.

- Ngoài ra việc định hướng tốt cho nghề nghiệp còn có thể giúp chúng ta tiết kiệm được công sức, tiền bạc của gia đình, xã hội. Lượng vật chất mà chúng ta bỏ ra sẽ không bị phí phạm và vô ích.

- Điều đặc biệt mà chúng ta có được đó chính là không bị lãng phí nhiều thời gian trong cuộc đời. Và mỗi chúng ta sẽ không phải hối tiếc về quãng đời sinh viên tươi đẹp và không phải hối hận về việc chọn lựa con đường mình đã đi.

3. Định hướng nghề nghiệp bắt đầu từ đâu?

- Thu thập những thông tin về các ngành nghề khác nhau trong xã hội cũng như các yêu cầu đặt ra cho ngành nghề đó. Chúng ta có thể tìm những thông tin về các ngành nghề bằng việc vào các diễn đàn, các trang web thuộc chuyên ngành; các trang web về tuyển dụng như: *kiemviec.com*, *timviecnhanh.com*, *vietnamworks.com*, ...

- Tham gia các chương trình tư vấn định hướng nghề nghiệp, ngày hội việc làm do các công ty tổ chức;... Đây chính là cơ hội để sinh viên nhìn lại các điều kiện của bản thân có tương thích với ngành nghề đã lựa chọn hay không. Và đây cũng chính là cơ hội sinh viên thể hiện mình với các nhà tuyển dụng nhằm tạo cho các nhà tuyển dụng một ấn tượng tốt để có thể có được công việc phù hợp ở tương lai.

- Tham khảo ý kiến từ thầy cô, bạn bè và gia đình cũng như các chuyên gia tư vấn hoặc sử dụng những bài test IQ và EQ để xác định được ưu và nhược của bản thân để biết được với đặc điểm tâm lý của bản thân thì ngành nghề gì là thích hợp.

Sau khi có được những thông tin cần thiết, việc trau dồi kiến thức chuyên môn, bổ sung các kỹ năng mềm như: giao tiếp, làm việc nhóm, tư duy sáng tạo,... sẽ giúp sinh viên năng động hơn, nhạy bén hơn để khi ra trường hòa mình tốt vào công việc. Việc xây dựng cho bản thân những mối quan hệ trong thời sinh viên cũng là một điều quan trọng như: Mối quan hệ với bạn bè, với thầy cô hay những anh chị lớp trên,.. Đây là những cơ hội tuyệt vời để có thể mang lại cho chúng ta những cơ hội nghề nghiệp thích hợp. Vì họ là những người hiểu rõ khả năng của chúng ta nhất.

.....
Câu hỏi ôn tập:

1. Kỹ năng là gì? Có mấy loại kỹ năng?
2. Tại sao nói kỹ năng mềm có tầm quan trọng rất lớn đối với cuộc sống và nghề

nghiệp?

3. Hãy liệt kê những kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp mà sinh viên cần trang bị?

4. Định hướng nghề nghiệp là gì? Lợi ích của định hướng nghề nghiệp? Làm thế nào để có thể định hướng nghề nghiệp cho bản thân?

Chương 2. HỒ SƠ TÌM VIỆC

A. KQHT: Sau khi học xong bài này, người học sẽ:

- *Viết đơn xin việc (theo mẫu và không theo mẫu)*
- *Viết sơ yếu lý lịch*
- *Tạo hồ sơ xin việc trực tuyến (online)*

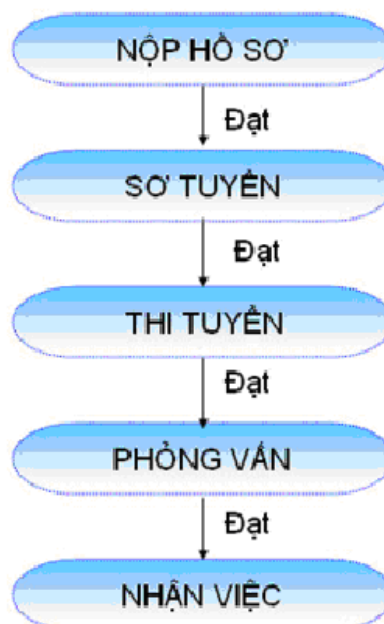
B. NỘI DUNG:

Chuẩn bị tốt một bộ hồ sơ xin việc là hết sức cần thiết. Nhiều ứng viên có khả năng đáp ứng yêu cầu công việc nhưng cơ hội không đến với ứng viên vì hồ sơ của ứng viên đã bị loại ngay từ vòng sơ tuyển. Tuy tất cả các biểu mẫu của hồ sơ xin việc đều có sẵn, nhưng viết đầy đủ các mục và tạo được sự chú ý của người đọc không phải là điều đơn giản. Hồ sơ của ứng viên có thể bị loại vì quá sơ sài hoặc chưa cẩn thận.

Một bộ hồ sơ đầy đủ và chất lượng về hình thức lẫn nội dung sẽ gây ấn tượng tốt cho nhà tuyển dụng. Nó chứng tỏ ứng viên là người cẩn thận, có trách nhiệm và nghiêm túc trong quá trình tìm việc làm, hãy nhớ rằng có đến hàng trăm người nộp hồ sơ xin vào một vị trí công việc và nhà tuyển dụng sẽ chỉ chọn lựa từ các hồ sơ này một danh sách vừa đủ để xử lý mà thôi.

Bộ hồ sơ dự tuyển chính là lời tự giới thiệu của ứng viên với nhà tuyển dụng. Vì vậy, bộ hồ sơ chính là căn cứ để nhà tuyển dụng quyết định xem có nên cho ứng viên tham gia tiếp các vòng sau hay không.

TRÌNH TỰ TUYỂN DỤNG TẠI DONGA BANK



Một bộ hồ sơ xin việc có thể có nhiều loại giấy tờ khác nhau tùy theo tổ chức hay người sử dụng lao động yêu cầu.

Thông thường hồ sơ xin việc bao gồm các loại giấy tờ sau :

- Đơn xin việc;
- Sơ yếu lý lịch (có dán ảnh và xác nhận của chính quyền địa phương nếu có yêu cầu)
- Các văn bằng, chứng chỉ có công chứng của nhà nước;
- Giấy khám sức khỏe;
- Bảng chứng về các thành tích đã qua/ bảng điểm.
- Thư giới thiệu của công ty/ người đỡ đầu (nếu có)

Tất cả các giấy tờ trên được đựng trong một túi hồ sơ. Bên ngoài túi có ghi đầy đủ các thông tin của người xin việc: Họ tên, địa chỉ, điện thoại liên hệ và tên các loại giấy tờ có bên trong.

Khi photo các giấy tờ kèm theo ứng viên nên sử dụng khổ giấy A4 với chất lượng tốt, sắp xếp cùng chiều để không bị rơi rớt, xộc xệch, cần kẹp chặt các loại giấy tờ lại với nhau, bộ hồ sơ có khổ giấy bằng nhau tạo cảm giác trật tự, ngăn nắp nên dễ gây được cảm tình đối với nhà tuyển dụng.

Sắp xếp theo thứ tự cho thấy mức độ quan trọng của từng loại giấy tờ trong bộ hồ sơ như sau: Đơn xin việc hay thư tìm việc và sơ yếu lý lịch (CV) là hai loại quan trọng nhất; kế tiếp là bằng cấp chuyên môn và thư giới thiệu (nếu có). Cách sắp xếp đó giúp nhà tuyển dụng nhanh chóng nắm được các thông tin quan trọng nhất về ứng viên. Một bộ hồ sơ đầy đủ, có nhiều thông tin trung thực sẽ là điều kiện giúp ứng viên thuyết phục nhà tuyển dụng.

Lưu ý:

- Không nên dùng kim bấm các loại giấy tờ trên lại với nhau mà thay vào đó ứng viên có thể dùng kẹp giấy hoặc kẹp bướm.
- Không nên gấp hay cuộn tròn các loại giấy tờ trong bộ hồ sơ, vì như vậy sẽ làm cho giấy tờ bị nhàu nát, gây mất thiện cảm với nhà tuyển dụng.

Trong trường hợp ứng viên nộp hồ sơ trực tuyến hoặc qua Email, ứng viên hãy quét (scan) các giấy tờ trên thành tập tin rồi gửi dạng tập tin đính kèm. Thứ tự đính kèm tập tin cũng theo thứ tự đã nêu ở trên. Nếu gửi qua Email, ứng viên đừng bao giờ quên đặt một tiêu đề phù hợp vì hầu hết các công ty sẽ không xem các thư có tiêu đề để trống hoặc không nêu rõ tiêu đề thư, họ sẽ nghĩ là thư rác (spam) hoặc có chứa

1. Cách trình bày đơn xin việc

Hiện nay, một số Nhà tuyển dụng yêu cầu ứng viên viết tay đơn xin việc để đánh giá cá tính thông qua chữ viết của họ. Đơn xin việc dù có viết tay hay đánh máy đều phải đảm bảo các yêu cầu cơ bản như sau:

a. Hình thức trình bày :

- Sử dụng khổ giấy A4 căn chỉnh lề cân đối;
- Chỉ sử dụng duy nhất một kiểu chữ;
- Nếu chữ đẹp, có thể viết tay đây là cơ hội để “khoe” chữ viết của ứng viên với nhà tuyển dụng;
- Không có lỗi chính tả;
- Câu văn ngắn gọn, rõ ràng không được sử dụng từ địa phương, từ lóng;
- Nội dung trình bày phải được ngắt đoạn, cắt câu phù hợp.

b. Nội dung:

- Thông tin cá nhân: Họ và tên; ngày, tháng, năm sinh; số điện thoại (có thể đặt thông tin cá nhân ở ngay sau dòng kính gửi hoặc góc dưới cùng bên trái của đơn xin việc).

- Đoạn mở đầu: Trình bày ngắn gọn lý do vì sao ứng viên biết thông tin để xin vào làm việc ở công ty này và ghi rõ vị trí dự tuyển cụ thể vì có thể trong đợt tuyển dụng của công ty có nhiều vị trí khác nhau.

- Đoạn nội dung chính: Giới thiệu về những khả năng ứng viên có thể làm việc tốt cho đơn vị tuyển dụng. Đặc biệt nêu rõ những công việc cụ thể ứng viên có thể đảm trách. Nếu ứng viên đã từng làm ở nơi khác, hãy trình bày kinh nghiệm và kết quả làm việc của ứng viên. Hãy trình bày rõ ràng ứng viên muốn làm gì, loại công việc ứng viên quan tâm. Đừng quên làm nổi bật các ưu thế của ứng viên từ quá trình đào tạo hay làm việc trước đó và trình bày các phẩm chất của mình một cách khéo léo.

- Đoạn kết luận: Hãy cam kết về sự phục vụ của ứng viên và chứng tỏ rằng điều đó có lợi cho đơn vị tuyển dụng và đừng quên gửi lời cảm ơn đến nhà tuyển dụng vì đã dành thời gian đọc thư của ứng viên.

- Cuối cùng ghi địa danh, ngày tháng năm ứng viên viết đơn xin việc, ký và ghi rõ họ tên.

(Xem một số đơn xin việc mẫu ở phần phụ lục 1)

2. Những điều nên TRÁNH khi viết đơn xin việc ¹.

a. Đề tên người nhận không rõ ràng

Ứng viên không nên mở đầu thư xin việc bằng "Kính gửi các anh phụ trách". Người đọc thư của ứng viên có thể là phụ nữ và họ sẽ không hài lòng với lời chào hỏi như vậy. Thay vào đó, hãy xác định tên người phụ trách tuyển dụng bằng cách gọi điện hỏi trực tiếp bộ phận nhân sự hay phòng tiếp tân/thư ký của công ty. Còn nếu không xác định được người cụ thể, ứng viên có thể ghi "Kính gửi phòng nhân sự".

b. Quên ghi tên vị trí muốn ứng tuyển

Đừng tự mặc định rằng nhà tuyển dụng đã nắm được ứng viên muốn ứng tuyển cho vị trí nào bởi nhiều khi công ty đăng tin tuyển dụng nhiều vị trí cùng lúc. Nếu ứng viên không ghi vị trí tuyển dụng thì khả năng nhà tuyển dụng sẽ loại bỏ hồ sơ ngay từ đầu là rất cao.

c. Không đọc và kiểm tra đơn xin việc trước khi gửi

Đây là một sai lầm khá nghiêm trọng bởi thông qua các lỗi ngữ pháp, chính tả, nhà tuyển dụng có thể đánh giá ứng viên là người bất cẩn, cầu thả và họ không cần những người như vậy trong công ty.

d. Quá tập trung vào mong muốn của bản thân

Đừng tập trung vào những mong muốn cá nhân khi đạt được công việc, như tích lũy kinh nghiệm hay tận hưởng niềm đam mê của bản thân. Thay vào đó, hãy tập trung vào những giá trị ứng viên có thể mang lại cho công ty, như cắt giảm chi phí hay tăng doanh thu. Như vậy, nhà tuyển dụng sẽ thấy ấn tượng hơn về một nhân viên biết cống hiến.

e. Viết một cách chung chung, trừu tượng

Hãy nghiên cứu về công ty và nêu ra một số đặc điểm, sản phẩm, dịch vụ, tình hình tài chính hiện tại của công ty trong thư xin việc. Như vậy sẽ khiến nhà tuyển dụng chú ý nhiều hơn và cho rằng ứng viên thực sự nghiêm túc trong quá trình tìm việc và quan tâm tới công ty. Còn nếu viết một cách chung chung để gửi tới nhiều công ty khác nhau, bỏ ra ít công sức hơn và ứng viên sẽ nhận lại được ít kết quả hơn.

f. Sử dụng từ ngữ mang tính tiêu cực

Hãy tránh sử dụng những lời mang tính tiêu cực, vô vọng như "Đây đã là bộ hồ sơ xin việc thứ 10 tôi gửi đi". Nhà tuyển dụng sẽ không hứng thú với ứng viên thiếu năng lượng và thiếu tự tin như vậy.

¹ Huỳnh Phú Thịnh, *Kỹ năng tìm việc làm, ĐH An Giang*

Ngoài ra, những câu mang tính thách thức nhà tuyển dụng hay tự tin thái quá như "Công ty sẽ thấy tiếc nếu bỏ qua một nhân viên đầy năng lực như tôi" như vậy cũng không mang lại hiệu quả. Thay vào đó, hãy chứng tỏ cho họ thấy, thông qua những liệt kê về thành công của ứng viên, tại sao ứng viên có thể là một "tài sản" đối với họ.

Để tạo ấn tượng tốt, hãy xem thư xin việc như cuộc gặp gỡ đầu tiên của ứng viên với nhà tuyển dụng. Do đó, hãy chăm chút thật kỹ cho đơn xin việc của ứng viên.

II. Sơ yếu lý lịch (Curriculum Vitae – viết tắt CV hay Resume)

Tờ khai lý lịch chính là sự tự giới thiệu về bản thân. Lý lịch phải phản ánh được phần nào nhân cách, làm nổi bật kinh nghiệm, khả năng của ứng viên đối với việc hoàn thành công việc của đơn vị tuyển dụng. Vì thế việc trình bày và chọn lọc các thông tin trên lý lịch rất quan trọng. Một bản lý lịch sạch sẽ, không có lỗi chính tả, chữ viết rõ ràng, khai đầy đủ nội dung nhưng ngắn gọn và súc tích sẽ góp phần giúp ứng viên thành công.

Cũng như đơn xin việc, sơ yếu lý lịch hiện đang được bán phổ biến trên thị trường rất sơ sài. Nhà tuyển dụng không có căn cứ nào để đánh giá được kinh nghiệm, thành tích, điểm mạnh, điểm yếu của ứng viên. Vì thế ứng viên nên tự viết để làm rõ những điều mình muốn trình bày (nếu nhà tuyển dụng không yêu cầu làm theo mẫu).

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
-----oOo-----

SƠ YẾU LÝ LỊCH

I. LỊCH SỬ BẢN THÂN

1. Họ và tên:.....
2. Sinh ngày tháng năm Tại:.....
3. Dân tộc:..... Tôn giáo:.....
4. Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:.....
5. Nơi ở hiện nay:.....
6. Chứng minh thư nhân dân số:..... Cấp tại:..... Ngày cấp:.....
7. Đảng / Đoàn viên:..... Ngày vào:..... Nơi vào:.....
8. Trình độ văn hóa:..... Xếp loại TN:.....
9. Trình độ chuyên môn: (đã tốt nghiệp CĐ; ĐH)..... Xếp loại TN:.....
10. Trình độ ngoại ngữ:.....
11. Quá trình hoạt động bản thân (Tóm tắt từ lúc 12 tuổi đến nay, làm gì, ở đâu?)
.....
.....
.....

II. QUAN HỆ GIA ĐÌNH

12. Họ và tên cha:..... Năm sinh:.....
Nghề nghiệp (chức vụ và cấp bậc) trước và sau 30-4-1975
.....
.....
- Nơi ở hiện nay:.....
13. Họ và tên mẹ:..... Năm sinh:.....
Nghề nghiệp (chức vụ và cấp bậc) trước và sau 30-4-1975
.....
.....

(Mẫu Sơ yếu lý lịch đang được bán tại các nhà sách)

1. Các kiểu lý lịch

- Lý lịch kiểu Mỹ (Resume): Cô đọng, tập trung vào các thành tựu đã đạt được, dài không quá 1 trang.

- Lý lịch kiểu quốc tế (Curriculum vitae – CV): thường cung cấp thông tin hơn Resume, nhất là thông tin về các công việc đã từng làm, có thể dài khoảng 2 đến 3 trang.

Căn cứ theo cách viết lý lịch, người ta chia thành 4 kiểu lý lịch sau²:

a. Lý lịch kiểu kỹ năng: Thích hợp với những người có được kinh nghiệm quý báu qua nhiều công việc và khoá học không liên quan đến nhau. Nó đặc biệt phù hợp với sinh viên mới ra trường hoặc một người đang muốn thay đổi công việc. Lý lịch kiểu này tập trung vào khả năng hơn là công việc trước đây.

b. Lý lịch theo trình tự thời gian: Kiểu lý lịch này hữu ích với những người có kinh nghiệm làm việc ở những vị trí nói chung liên quan đến công việc họ muốn và không có sự ngắt quãng về thời gian giữa các công việc. Nó bắt đầu bằng công việc gần đây nhất và tiếp tục đi ngược lại thời gian.

c. Lý lịch kiểu chức năng: Làm nổi bật kinh nghiệm làm việc trước đây (không nhất thiết phải theo thời gian), trực tiếp cho thấy ứng viên đáp ứng được công việc đang xin.

d. Lý lịch kiểu hình tượng: Đôi khi được những người tìm việc trong lĩnh vực nghệ thuật như thiết kế và quảng cáo sử dụng. Kiểu này sử dụng các phong chữ, hình vẽ, màu sắc và cách bố trí để thể hiện tính sáng tạo và cá nhân.

2. Bộ cục của một bản lý lịch

Dù ứng viên chọn kiểu lý lịch nào trong số các kiểu lý lịch nêu trên, bản lý lịch của ứng viên cũng phải đảm bảo các nội dung sau:

- Thông tin cá nhân:

Viết đầy đủ họ tên, ngày, tháng, năm sinh, giới tính, dân tộc, địa chỉ, Email, số điện thoại, số Fax (nếu có).

- Quá trình đào tạo:

Nên viết theo thứ tự thời gian ngược (những khoá đào tạo gần nhất viết trước).

+ Chuyên ngành đào tạo

+ Chuyên ngành khác

² Viện giáo dục quốc tế. Hướng nghiệp Việt Nam. NXB Văn hoá – Thông tin. 2001

- Các kỹ năng:

- + Kỹ năng chuyên ngành
- + Kỹ năng khác

- Mục tiêu nghề nghiệp:

Mục tiêu nghề nghiệp là một phần hết sức quan trọng trong hồ sơ xin việc ở bất cứ vị trí nào. Tuy nhiên, làm thế nào để viết mục tiêu nghề nghiệp rõ ràng, gây được ấn tượng tốt với nhà tuyển dụng lại không phải là việc đơn giản, đặc biệt là với những sinh viên vừa ra trường. Để viết mục tiêu nghề nghiệp ấn tượng, ứng viên nên nghiên cứu kỹ bảng mô tả công việc xem nhà tuyển dụng cần gì ở một ứng viên. Ứng viên cần viết mục tiêu thật rõ ràng, chi tiết nhưng cũng đừng quá “khiêm tốn” khiến nhà tuyển dụng không chú ý đến hồ sơ của ứng viên.

Vd: Là sinh viên tốt nghiệp loại giỏi của trường Đại học Trà Vinh; tôi muốn làm việc trong lĩnh vực Marketing để có thể phát huy kiến thức, khả năng và sở trường của mình. Tôi hy vọng có thể phấn đấu trở thành trưởng nhóm bán hàng sau 05 tháng làm việc tại công ty.

- Kinh nghiệm, thành tích:

Người ta nói “tốt khoe, xấu che”. Vì vậy, thay vì nói ứng viên chưa có kinh nghiệm làm việc thực sự, hãy trình bày ứng viên đã có những kinh nghiệm được tích lũy trong thời gian thực tập tại những công ty lớn hay đã làm việc bán thời gian trước đây. Hãy nêu bật những thế mạnh cho thấy ứng viên sẽ là một nhân viên tích cực, hứa hẹn mang đến nhiều lợi ích cho công ty. Ứng viên cũng nên nêu những thành tích, những đóng góp ở các công ty trước (nếu có).

- Sở thích cá nhân:

Đừng đưa vào các sở thích cá nhân không liên quan tới công việc. Chỉ ghi khi thực sự cần thiết hoặc có liên quan hay mang tính đặc trưng cho nghề nghiệp.

- Điểm mạnh, điểm yếu:

Liệt kê điểm mạnh, điểm yếu một cách cụ thể. Riêng phần điểm yếu, hãy viết làm sao để những điểm yếu sẽ trở thành "vô hại" đối với công việc tương lai của ứng viên.

Ứng viên không thể viết: Điểm yếu của tôi là sợ tiếp xúc với người lạ trong khi ứng viên đang ứng tuyển cho vị trí nhân viên bán hàng.

- Quan hệ gia đình.

- Địa danh, ngày, tháng, năm; ký tên, ghi rõ họ tên.

3. Những điều cần lưu ý khi viết sơ yếu lý lịch³:

a. Những điều nên làm:

- Cố gắng làm nổi bật các ưu thế của mình.

- Nên liệt kê quá trình học tập và kinh nghiệm làm việc theo trình tự thời gian ngược, bắt đầu với những công việc gần nhất vì nhà tuyển dụng quan tâm tới thông tin hiện tại hơn.

- Sử dụng các chi tiết, con số và đặc tính để làm cho kinh nghiệm làm việc trước đây trở nên sinh động.

- Cố gắng trình bày rõ ràng, mạch lạc. Sử dụng vừa phải kiểu trình bày in nghiêng, in đậm, gạch dưới và cỡ chữ lớn để làm nổi bật các ý quan trọng. Nên dùng các kiểu chữ không chân như Times New Roman, Arial; việc sử dụng các kiểu chữ “bay bướm” thường khiến người đọc khó chịu.

- Đọc lại nhiều lần để phát hiện và sửa lỗi chính tả, ngữ pháp và lỗi đánh máy.

b. Những điều nên TRÁNH:

- Lạc đề: Kể lể quá dài dòng, lan man, không tập trung mô tả các công việc chính và phù hợp với những gì nhà tuyển dụng mong đợi cho chức danh cần tuyển.

- Chỉ kể về công việc đã làm mà không mô tả được những kiến thức/ kỹ năng mà ứng viên đã tích lũy được trong quá trình làm việc.

- Cường điệu, phóng đại những việc ứng viên đã làm trước đây. Chắc chắn nhà tuyển dụng có đủ trình độ và kinh nghiệm để kiểm tra sự trung thực của ứng viên trong cuộc phỏng vấn sau này.

- Nói xấu về công ty cũ hoặc lãnh đạo cũ trong lý lịch của mình.

III. Tạo hồ sơ trực tuyến (online)

1. Cách tạo hồ sơ trực tuyến

Ngày nay công nghệ thông tin đã được ứng dụng trong mọi lĩnh vực, việc tạo một bộ hồ sơ tìm việc trực tuyến cũng không ngoại lệ. Hồ sơ trực tuyến đã phát huy được hiệu quả một cách tốt nhất, nó giúp cho ứng viên có thể dự tuyển (apply) vào các vị trí công việc của các nhà tuyển dụng. Đồng thời giúp ứng viên có cơ hội được các nhà tuyển dụng tra cứu và liên hệ với ứng viên khi các thông tin trong hồ sơ của ứng viên đáp ứng được yêu cầu tuyển dụng của nhà tuyển dụng.

³ Chính sửa từ Viện giáo dục quốc tế. Hướng nghiệp Việt Nam. NXB Văn hoá – Thông tin. 2001

Mặc dù ứng viên đang có nhu cầu tìm việc, công việc hàng ngày chiếm hết thời gian của ứng viên. Chính vì vậy ứng viên có thể bỏ lỡ mất nhiều cơ hội việc làm mà ứng viên hằng mong ước.

Có thể nói việc tạo hồ sơ trực tuyến để “Nhà tuyển dụng sẵn đón ứng viên” khi nhà tuyển dụng cần tuyển một vị trí đột xuất họ không có thời gian để thông báo hay chờ đợi nhận hồ sơ từ các ứng viên thì việc chọn các hồ sơ trực tuyến là một giải pháp tốt nhất.

Hiện tại có rất nhiều website cho phép tạo hồ sơ trực tuyến như:

- <http://www.vietnamwork.com>
- <http://www.timviecnhanh.com>
- <http://www.tuyendung.com>
- <http://www.vieclam.com>

.....

Giao diện các website cho phép tạo hồ sơ trực tuyến như sau:



**TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ, TÌM VIỆC LÀM
KẾT NỐI, CẬP NHẬT THÔNG TIN NGHIỆP**

Đã có 73134 người tham gia Mạng cộng đồng lao động và 4438 cơ hội đang chờ đón bạn!

Đăng ký thành viên

Họ và tên đệm :

Tên của bạn :

Email :

Mật khẩu :

Mã xác nhận : 413fd

Đăng ký

Tham gia Tuyendung.com để kết nối và cập nhật liên tục thông tin về nghề nghiệp với bạn học, bạn cùng công ty, đồng nghiệp...

- o Hội ngộ với đồng nghiệp cùng làm việc, cùng nghề, bại
- o Giữ liên lạc, cập nhật thông tin công việc của đồng ngh
- o Tìm người cùng ý tưởng, cùng chí hướng trong công vi
- o Trao đổi chuyên môn, nắm bắt cơ hội thăng tiến, việc l
- o Tham gia nhóm, trao đổi thông tin việc làm chuyên ng
- o Tham gia xây dựng chất lượng cộng đồng người lao đ

Kiểm Việc Nhanh

Từ khóa công việc

Bắt kỳ ngành nghề

Tất cả địa điểm

[Kiểm việc](#) [Kiểm việc nâng cao](#)

Kiểm Việc Theo Ngành

- ▶ Bán hàng / Kinh doanh (724)
- ▶ Tiếp thị / Marketing (277)
- ▶ Quản lý điều hành (261)
- ▶ Cơ khí / Ô tô / Tự... (244)
- ▶ CNTT - Phần mềm (234)
- ▶ Sản xuất / Vận hành... (208)

Việc Làm Nổi Bật **Việc Làm VIP (\$1000+)**

Trưởng Nhân Hàng Masan Consumer	Theo Dõi Đơn Hàng May Mặc - Garment... Galaxy Trade Import Export Co., Ltd.
Assistant To The Sales Director - Trợ Lý... Golden Eagle Co., Ltd.	ASM (Giám Đốc Khu Vực) CTY CP DẦU THỰC VẬT MIỀN NAM
Kế Toán Trưởng Công Ty SBDS (Tuyển Gấp) Cty CP Công Nghệ Sao Bắc Đẩu	Kế Toán Trưởng Công Ty TNHH TMDV Đại Minh Quang
Electrical Engineer Công ty TNHH GS Neotek Việt Nam	Giám Sát Sản Xuất Cty TNHH Yuuki Mold & Plastic VN
Safety Manager Kajima Overseas Asia Pte Ltd	Senior Sales Trainer PPF Vietnam Finance Company Limited
Project Coordinator Vietnam National Mekong Committee	Trưởng Bộ Phận Bảo Trì Fritta VietNam Co., Ltd.
Senior Marketing Executive Công ty Cổ Phần Phát triển Ha tầng Thăng Long	Trưởng/ Phó Đoàn Tư Vấn Giám Sát Làm Việ... Công ty Cổ phần Phát triển Ha tầng Thăng Long

Việc Làm, Tuyển Dụng, Tìm Việc Làm, Kiểm việc Nhanh - Mozilla Firefox

Tập tin [Chỉnh sửa](#) [Hiện thị](#) [Lược sử](#) [Đánh dấu](#) [Công cụ](#) [Trợ giúp](#)

Việc Làm, Tuyển Dụng, Tìm Việc Làm, Kiểm vi... +

www.timviecnhanh.com

Đăng nhập

TÌM VIỆC NHANH
Nổi tiếng tuyển dụng nhanh

Trang chủ **Tìm việc làm** Cẩm nang Tuyển dụng Cẩm nang Việc làm Khóa học - Đào tạo **TUYỂN DỤNG NHANH** Live Hồ sơ

Thích 68,585 người thích điều này.

Tại sao lại nổi tiếng?
 Timviecnhanh.com has a three-month global Alexa traffic rank of 16,301. The fraction of visitors who are new is approximately 13%. This site has a relatively good traffic rank in the city of Ho Chi Minh City. Visitors view an average of 6.6 unique pages per day. Visitors to Timviecnhanh.com spend an average of 37 seconds per pageview.

Alexa Traffic Rank: 16,301
 Global Rank: 63
 Reputation: 488
 Sites Linked to: 32

Xếp hạng top 100 website hàng đầu Việt Nam (Alexa.com)

Tự hào là Website TUYỂN DỤNG NHANH và TÌM VIỆC LÀM NHANH nhất Việt Nam cho các vị trí:

- Tìm Việc làm Cấp trung: Tuyển Các cấp quản lý trung gian.
- Tìm Việc làm Cấp sơ: Sinh viên mới ra trường, kinh nghiệm làm việc dưới 3 năm.
- Tìm Việc làm bán thời gian: Tìm Việc làm thêm, việc làm sinh viên...

Miễn Phí Vĩnh Viễn đăng tin tuyển dụng và tìm việc làm. Không: Banner, Logo, Quảng cáo
 Tuyển dụng: **Nhanh chóng - Hiệu quả - Tiết kiệm** với: **Xác thực tài khoản Nhà tuyển dụng**
 Xếp vị trí đầu Google từ: Việc làm, tuyển dụng, tìm việc, tìm việc làm, việc làm bán thời gian...

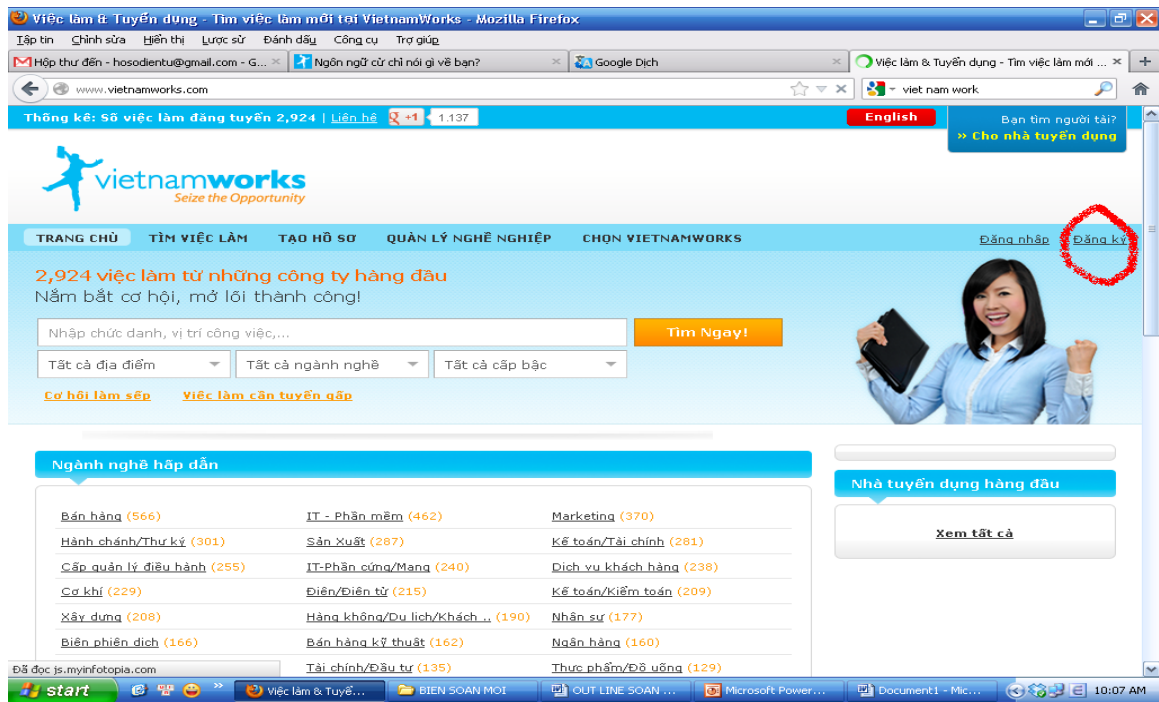
Xin chân thành cảm ơn Quý khách hàng đ_

HOTLINE 24/7
 091 727 8404 Ms.Châu | 091 727 8794 Ms.Minh | 091 727 8240 Mr.Thiết | 091 727 8507 Ms.Liên | 091 727 8496 Ms.Phương Trang | 091 727 8492 | 091 727 8493

Hướng dẫn tạo hồ sơ trực tuyến trên website: <http://www.vietnamwork.com>

Để tạo hồ sơ tìm việc trực tuyến ứng viên đăng nhập vào tài khoản của ứng viên, nếu ứng viên chưa có tài khoản vui lòng đăng ký tài khoản mới theo các bước sau.

Bước 1: Đăng ký tài khoản: Nhấp vào nút đăng ký trên giao diện chính



Điền đầy đủ thông tin và đọc kỹ các điều khoản sử dụng trước khi nhấn nút đăng ký:

Đăng ký tài khoản

- 1 Điền form thông tin bên dưới
- 2 Kiểm tra email và xác nhận đăng ký

Thông Tin Đăng Ký Tài Khoản

Thông tin Tài Khoản

Địa chỉ email

[Kiểm tra sự tồn tại của email](#)

Xác nhận email

Mật khẩu 4 đến 20 ký tự

Xác nhận mật khẩu

Thông Tin Cá Nhân

Họ

Tên

Ngày tháng năm sinh

Giới tính Nam Nữ

Quốc Gia Việt Nam Nước khác

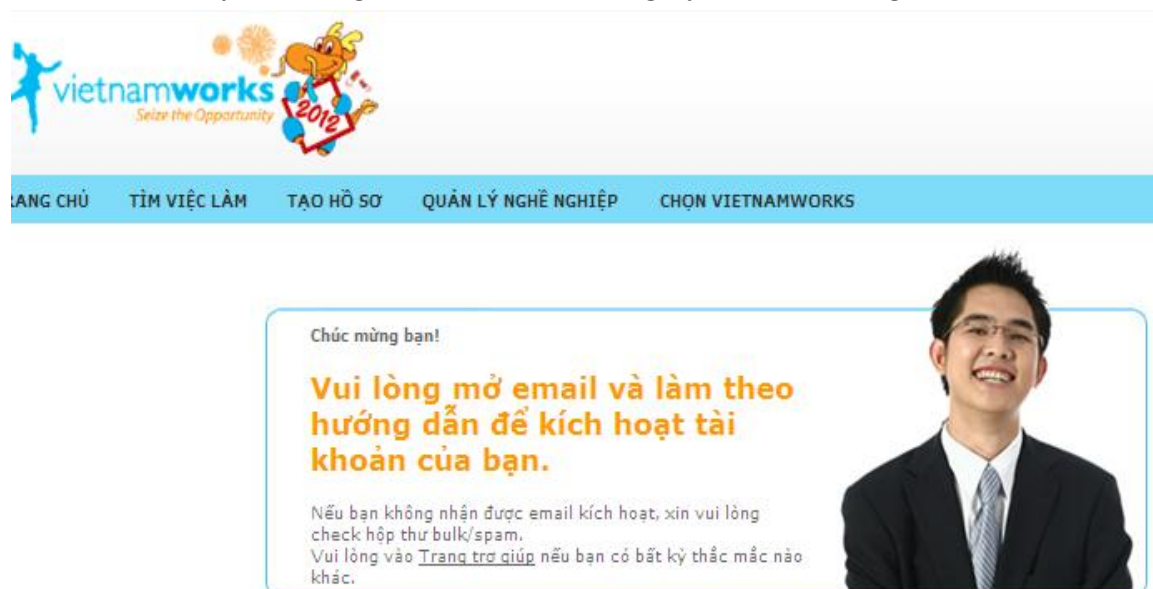
Nơi cư ngụ

Tôi đã đọc và đồng ý với các [Quy định bảo mật](#) và [Thỏa thuận sử dụng](#)

Tôi muốn nhận **Bản Tin VietnamWorks** hàng tuần

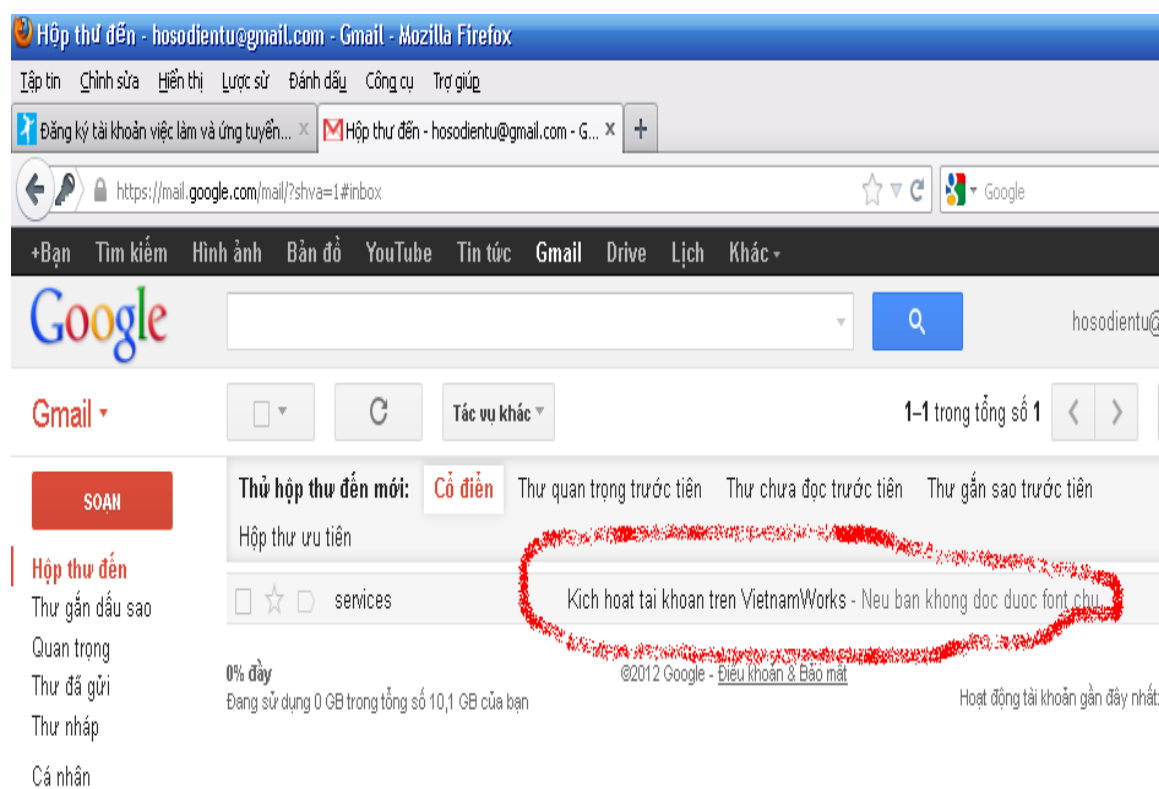
Tôi muốn nhận **Bản Tin Bí Quyết Quản Lý** hàng tháng (dành cho cấp quản lý)

Khi điền đầy đủ thông tin và nhấn nút đăng ký sẽ xuất hiện giao diện như sau:



Bước 2: Kích hoạt tài khoản theo thông báo đăng ký tài khoản thành công

Ở bước này các ứng viên hãy đăng nhập vào hộp thư vừa khai báo ở trên, tìm đến mục Inbox (hộp thư đến) nếu vẫn không thấy thư kích hoạt tài khoản, ứng viên có thể tìm trong mục Spam (Thư rác).



Khi nhấp vào thư kích hoạt sẽ có giao diện như sau:

SOAN

Hộp thư đến
Thư gắn dấu sao
Quan trọng
Thư đã gửi
Thư nhập
Cá nhân
Chuyển

Tim kiếm, trò chuyện

Dường như bạn không có bất kỳ ai để trò chuyện cùng. Mời một số người liên hệ để bắt đầu.
[Tìm hiểu thêm](#)

Chào A,

Bạn vừa đăng ký tài khoản ứng viên trên VietnamWorks.

Vui lòng click vào đường dẫn sau
http://www.vietnamworks.com/jobseekers/account_active.php?username=hosodientu@gmail.com&hidcode=abce8ce77418167873437ae1841e6ffa
để xác nhận thông tin tài khoản.

Đây là thông tin của bạn để truy cập vào trang web VietnamWorks:

Email truy cập:	hosodientu@gmail.com
Mật khẩu:

Lưu ý: Bạn nên lưu lại email và mật khẩu này để sử dụng về sau.

Vui lòng vào trang [Trợ giúp](#) nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến tài khoản.

Đây là email tự động, vui lòng không trả lời (reply) email này.

Cảm ơn bạn đã sử dụng dịch vụ của VietnamWorks.

Thân mến,

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng
VietnamWorks

Khi nhấp vào đường link đính kèm, chúng ta sẽ được chuyển đến giao diện đăng nhập của website.

Đăng nhập và ứng tuyển việc làm mới, việc làm tốt - VietnamWorks - Mozilla Firefox

Chỉnh sửa | Hiện thị | Lược sử | Đánh dấu | Công cụ | Trợ giúp

ký tài khoản việc làm và ứng tuyển... x | Kịch hoạt tài khoản trên VietnamWorks - ... x | Đăng nhập và ứng tuyển việc làm mới, vi... x +

www.vietnamworks.com/dang-nhap

g kê: Số việc làm đăng tuyển 2,966 | Liên hệ

English

Bạn tìm người tài? >> Cho nhà tuyển dụng

vietnamworks
Seize the Opportunity

ANG CHỦ | TÌM VIỆC LÀM | TẠO HỒ SƠ | QUẢN LÝ NGHỀ NGHIỆP | CHỌN VIETNAMWORKS

Đăng nhập | Đăng k

Đăng nhập để xem chi tiết ...

- TRUY CẬP HÀNG NGÀN CÔNG VIỆC
Xem trên 3.000 việc mới hàng tháng và nộp hồ sơ trực tuyến ngay!
- VIỆC TÌM BẠN
Tạo Thông Báo Việc Làm để nhận được nhiều việc mới phù hợp bằng email.
- TƯ VẤN NGHỀ NGHIỆP
Trang Quản lý Nghề Nghiệp sẽ giúp bạn viết hồ sơ xin việc và phỏng vấn thành công.

Người Tìm Việc

Địa chỉ email:

Mật khẩu:

[Quên mật khẩu?](#)

Đăng nhập

**Bạn chưa có tài khoản truy nhập?
Hãy ĐĂNG KÝ! Thật đơn giản và dễ dàng!**

Bước 3: Tạo hồ sơ

Sau khi đã tạo và kích hoạt tài khoản, ứng viên quay lại trang web đăng nhập tài khoản của mình để tạo hồ sơ.

Tạo Hồ Sơ

Hồ sơ trực tuyến giúp nhà tuyển dụng tiếp cận bạn nhanh chóng và dễ dàng hơn. Hãy chọn cách tạo hồ sơ phù hợp nhất với bạn!



1 Xem cách tạo một [hồ sơ ấn tượng](#)

Sao Chép Nội Dung

Chọn cách **Sao chép nội dung** nếu bạn đã có sẵn hồ sơ lưu trên máy tính.

Bắt đầu!

Tạo Hồ Sơ Từng Bước

Chọn cách **Tạo Hồ Sơ Từng Bước** nếu bạn không có hồ sơ lưu trên máy tính. Những hướng dẫn chi tiết sẽ giúp bạn tạo một hồ sơ hoàn chỉnh.

Bắt đầu!

Các ứng viên có 2 lựa chọn sao chép nội dung: khi ứng viên đã có sẵn hồ sơ trên máy tính hoặc tạo hồ sơ từng bước nếu ứng viên không có hồ sơ lưu trên máy tính.

1 [Thông tin chung](#)

2 Hồ sơ chi tiết

3 Xem lại và hoàn tất

Thông tin chung

Tôi mới tốt nghiệp/chưa có kinh nghiệm làm việc

Số năm kinh nghiệm

Trình độ ngoại ngữ

(Tối đa 3 ngôn ngữ)

+ [Thêm trình độ ngoại ngữ](#)

Vị trí mong muốn

Cấp bậc mong muốn

Nơi làm việc

(Tối đa 3 địa điểm mong muốn)

Ngành nghề

(Tối đa 3 ngành nghề mong muốn)

Mức lương mong muốn USD / tháng

Thương lượng

Cho phép tìm kiếm

Lựa chọn này cho phép nhà tuyển dụng dễ dàng liên lạc với bạn qua điện thoại hay email và xem toàn bộ thông tin hồ sơ của bạn. Bạn có thể chọn bảo mật tên và số điện thoại trong bước tiếp theo.

Tiếp tục

Hủy bỏ

Đến đây, các ứng viên chỉ việc làm theo hướng dẫn của website là đã có một bộ hồ sơ tìm việc trực tuyến.

2. Những điều cần lưu ý khi tạo hồ sơ trực tuyến

a. Sử dụng từ khóa phù hợp

Do các website việc làm có hệ thống ATS (Automatic Tracking System) - hệ thống chuyên theo dõi và tìm kiếm hồ sơ ứng viên, ứng viên cần chú ý trình bày càng nhiều càng tốt các từ khóa mô tả năng lực, thành tích và kinh nghiệm làm việc của ứng viên để thu hút sự chú ý của nhà tuyển dụng. Lưu ý là những từ khóa này phải phù hợp với công việc ứng viên muốn tìm. Chẳng hạn, ứng viên có thể sử dụng các từ ngữ “bán giải pháp, xây dựng mối quan hệ, dịch vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đàm phán” khi muốn tìm việc nhân viên kinh doanh và loại bỏ những từ khóa không phù hợp như: “biên dịch”, “nhập liệu”....

b. Không “lệch” mục tiêu

Nhiều ứng viên vì muốn “tiết kiệm” thời gian và công sức đã soạn thảo một mẫu hồ sơ dùng cho tất cả công việc. Nhà tuyển dụng có thể dễ dàng nhận ra điều này thông qua những chi tiết “lạc điệu”.

Chẳng hạn, ứng viên muốn làm nhân viên kinh doanh nhưng trong phần mục tiêu nghề nghiệp ứng viên lại viết “Tôi muốn tạo dựng sự nghiệp trong lĩnh vực Dịch vụ khách hàng”. Vì thế, tùy theo vị trí nhắm đến, ứng viên cần điều chỉnh nội dung hồ sơ (đặc biệt là phần mô tả kinh nghiệm làm việc, thành tích và kỹ năng) cho phù hợp.

c. Chi tiết kinh nghiệm, thành tích cụ thể

Nhà tuyển dụng luôn muốn biết ứng viên có khả năng đảm nhiệm vị trí họ đang tuyển hay không. Vì vậy, ứng viên cần mô tả chi tiết những công việc ứng viên đã đảm trách cũng như những thành tích ứng viên đã đạt được. Để tăng tính thuyết phục, ứng viên nên dùng con số và tỷ lệ phần trăm để minh họa cho những thông tin này.

Ví dụ: “Trong năm vừa qua, tôi đã mở rộng mạng lưới phân phối sản phẩm X tại tỉnh Z từ 40 lên thành 100 đại lý.”

d. Ngắn gọn, súc tích

Nhiều ứng viên có suy nghĩ: Hồ sơ càng dài thì càng gây ấn tượng cho nhà tuyển dụng bởi những công việc họ đã làm. Đây hoàn toàn là suy nghĩ sai lầm! Một hồ sơ dài “lê thê” chỉ khiến nhà tuyển dụng cảm thấy “ngán ngẩm” và chẳng muốn đụng đến. Bí quyết của một hồ sơ hay là “nhấn đúng chỗ”! Thông tin trình bày cần đi thẳng vào vấn đề và liên quan đến vị trí ứng viên đang muốn ứng tuyển.

e. Không “đánh đố” nhà tuyển dụng

Đừng làm nhà tuyển dụng rối trí bằng cách viết tiếng Việt không dấu hoặc viết tắt trong hồ sơ, chẳng hạn như: “Tốt nghiệp ngành XDDD (Xây dựng dân dụng)” hay

“Tốt nghiệp ngành CKCTM (Cơ khí chế tạo máy), su dung thanh thao vi tinh van phong...” ? Nhìn chung, ứng viên không nên viết tắt trong hồ sơ của mình, trừ khi cụm từ đó đã quá phổ biến như Tp.HCM.

f. Sử dụng động từ

Hãy bắt đầu mỗi ý bằng một động từ để tăng thêm sức mạnh cho kinh nghiệm làm việc của ứng viên như: “Quản lý”, “Thiết kế” hay “Tổ chức”.

g. Tránh những thông tin tiêu cực

Hồ sơ không phải là nơi để ứng viên trình bày ứng viên từng bị đuổi việc vì một lý do nào đó. Hãy chọn lọc những thông tin tích cực để đưa vào hồ sơ. Còn những vấn đề tế nhị như lý do rời bỏ công ty cũ, ứng viên có thể “để dành” cho lúc gặp trực tiếp nhà tuyển dụng.

h. Chú ý hình ảnh trong hồ sơ

Hình ảnh không phải là phần quan trọng nhất trong hồ sơ. Tuy nhiên, nói như vậy không có nghĩa là ứng viên muốn dùng hình nào cũng được, kể cả những hình ứng viên chụp bằng webcam hay ứng viên đang ôm thú nhồi bông. Tốt nhất là ứng viên nên sử dụng hình thẻ chụp trong các studio.

i. Không mắc lỗi chính tả

“Viết làm, xấp sếp...” ứng viên có cảm thấy khó chịu khi đọc những từ này? Đừng bao giờ để hồ sơ của ứng viên mắc lỗi chính tả. Nhìn những lỗi tệ hại như thế này, nhà tuyển dụng rất dễ có suy nghĩ: “Ngay cả việc đơn giản nhất là viết câu chữ cho đúng chính tả, ứng viên này còn không làm được thì khó mà hy vọng anh/chị có thể làm được điều gì cho công ty”. Cách tối ưu để tránh lỗi chính tả là sau khi viết hồ sơ xong, ứng viên nên in ra giấy rồi và kiểm tra câu chữ ít nhất 3 lần hoặc nhờ người khác kiểm tra.

j. Đạt điểm tối đa cho “hình thức”

Để gây ấn tượng tốt cho nhà tuyển dụng, ứng viên nên trình bày hồ sơ một cách dễ đọc, dễ nhìn. Không nên dùng các kiểu chữ (font) điệu đà, in nghiêng hay in đậm. Tốt nhất ứng viên nên dùng font Times New Roman hay Arial kích cỡ từ 12–14. Nhớ sử dụng dấu gạch đầu dòng (bullet point) để làm nổi bật các ý chính.

.....
❖ Câu hỏi củng cố:

1. Trình bày nội dung cơ bản của đơn xin việc và viết 01 đơn xin việc không theo mẫu để ứng tuyển vào vị trí bất kỳ theo chuyên ngành của các bạn.

2. Trình bày nội dung cơ bản của sơ yếu lý lịch.

3. Hãy cho biết các bước tạo hồ sơ điện tử.

❖ **Bài tập thực hành:**

Mỗi sinh viên viết bộ hồ sơ cá nhân (gồm sơ yếu ký lịch và đơn xin việc) cho một vị trí tuyển dụng cụ thể mà mình yêu thích.

Mỗi sinh viên tạo một bộ hồ sơ điện tử để giới thiệu với nhà tuyển dụng.

Chương 3. PHÒNG VẤN TUYỂN DỤNG

A. KQHT: Sau khi học xong bài này, người học sẽ:

- Nhận biết các bước phỏng vấn tuyển dụng.
- Vận dụng kỹ năng trả lời phỏng vấn tuyển dụng vào thực tiễn.

B. NỘI DUNG:

Chúng ta đều biết, phỏng vấn là một trong những khâu quan trọng trong việc tuyển chọn ứng viên của nhà tuyển dụng. Và bất kỳ một ai, sau khi nộp đơn xin việc mà vượt qua được vòng sàng lọc hồ sơ, sẽ được nhà tuyển dụng mời đến để phỏng vấn.

Hãy nghĩ buổi phỏng vấn là một cuộc trò chuyện mà qua đó ứng viên thể hiện được những thành tích và kỹ năng của mình, cũng như xác định rằng tổ chức này liệu sẽ phù hợp với ứng viên. Nói cách khác, ứng viên nên thông qua buổi phỏng vấn để tìm hiểu về tổ chức và đội ngũ mà có thể ứng viên sẽ tham gia, xem liệu công việc đó có thể làm ứng viên cảm thấy háng hái đi làm mỗi buổi sáng hay không?

Phỏng vấn tuyển dụng không chỉ nhằm tìm hiểu thêm trình độ, kỹ năng của ứng viên mà còn là sự quan sát, tìm hiểu kỹ năng giao tiếp, tính cách của ứng viên đó. Do vậy việc nắm bắt rõ trình tự một cuộc phỏng vấn tuyển dụng ứng viên là điều rất quan trọng đối với những người đang và sẽ tìm việc làm.

Hãy trang bị cho mình tất cả những kỹ năng cần thiết để cuộc phỏng vấn của ứng viên được diễn ra như mong đợi. ứng viên sẽ cảm thấy mình tự tin hơn, khác biệt và thực sự ấn tượng trước nhà tuyển dụng.

I. Các giai đoạn chuẩn bị phỏng vấn

Phỏng vấn xin việc có thể gây ra rất nhiều căng thẳng cho các ứng viên, đặc biệt đối với những ứng viên là sinh viên mới tốt nghiệp. Tuy nhiên nếu chuẩn bị thật kỹ cho cả 3 giai đoạn: Trước, trong và sau khi phỏng vấn, chắc chắn các ứng viên sẽ vượt qua vòng phỏng vấn một cách xuất sắc.

1. Trước phỏng vấn.

Việc tìm kiếm thông tin về công ty là điều vô cùng cần thiết. Vì ứng viên sẽ được hỏi “ứng viên biết gì về công ty chúng tôi?” và sẽ tốt hơn nếu ứng viên đáp lại một cách chính xác. ứng viên có thể sử dụng internet để tìm hiểu tất cả thông tin về họ, từ ban lãnh đạo, nhân viên đến lĩnh vực kinh doanh. Nếu ứng viên không chuẩn bị trước những thông tin này thì ứng viên sẽ không trả lời tốt những câu hỏi quan trọng đó.

Bên cạnh đó, các ứng viên cũng nên thực hành trả lời những câu hỏi phỏng vấn phổ biến như “Những ưu điểm của ứng viên là gì? những nhược điểm của ứng viên là gì?” để có câu trả lời tốt nhất.

Nhà tuyển dụng cũng rất chú ý đến trang phục mà ứng viên mặc khi tham gia phỏng vấn. Ứng viên nên chọn trang phục thật gọn gàng và thoải mái. Tránh mặc quần Jeans, áo phông hoặc những trang phục hở hang vì chúng sẽ khiến ứng viên trở nên thiếu chuyên nghiệp trong mắt nhà tuyển dụng.

Để buổi phỏng vấn được diễn ra suôn sẻ, ứng viên phải luôn cảm thấy thoải mái, linh hoạt và tập trung. Vì vậy buổi tối trước buổi phỏng vấn, ứng viên nên đi ngủ sớm để tinh thần luôn cảm thấy minh mẫn.

2. Trong phỏng vấn

Hãy bắt tay nhà tuyển dụng thật chặt, giọng nói đồng đều và luôn nở nụ cười để thể hiện sự tự tin của ứng viên.

Nếu có thể, ứng viên không nên ngồi đối diện với cửa sổ, đặc biệt là vào những ngày nắng gắt. Ánh sáng chói vào có thể khiến mắt ứng viên cảm thấy mệt mỏi đồng thời ứng viên cũng khó có thể quan sát được phản ứng của nhà tuyển dụng trong quá trình phỏng vấn.

Nhà tuyển dụng cũng rất chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của ứng viên vì vậy ứng viên không nên khoanh tay hoặc vắt chéo chân trong buổi phỏng vấn. Hành động này sẽ khiến nhà tuyển dụng nghĩ rằng ứng viên đang thiếu tự tin.

Nhìn chung một cuộc phỏng vấn tuyển dụng ứng viên gồm các bước sau:

Bước 1: Nhà tuyển dụng sẽ giới thiệu những người phỏng vấn và trình tự làm việc của buổi phỏng vấn. Đối với những người được phỏng vấn thì việc chú ý những thông tin này là rất quan trọng. Nó là bước đầu tạo cho ứng viên sự chủ động trong cuộc phỏng vấn. Và có thể ứng viên sẽ có những nhận định ban đầu về tính cách của những người phỏng vấn và cảm nhận được bầu không khí của buổi phỏng vấn để có thể trả lời một cách hiệu quả.

Bước 2: Người phỏng vấn sẽ cho ứng viên tự “giới thiệu về bản thân” để có được thông tin cũng như đánh giá bước đầu về kỹ năng, kinh nghiệm và về sự chuẩn bị của ứng viên khi tham gia phỏng vấn.

Bước 3: Người phỏng vấn đặt các câu hỏi nhằm làm rõ thông tin trong hồ sơ ứng viên. Đây là bước để các nhà tuyển dụng thẩm định lại độ chính xác các thông tin trong hồ sơ xin việc của ứng viên. Câu trả lời của ứng viên ăn khớp với những thông tin trong hồ sơ sẽ tạo được ấn tượng tốt ban đầu đối với nhà tuyển dụng.

Bước 4: Phần chính của cuộc phỏng vấn, người phỏng vấn đặt các câu hỏi

(Câu hỏi hành vi và câu hỏi tình huống,...) nhằm đánh giá khả năng và sự phù hợp của ứng viên. Đây là lúc quan trọng nhất để ứng viên thể hiện mình. Ứng viên ứng xử một cách thông minh, nhạy bén và tự tin chắc chắn sẽ ghi điểm rất cao đối với các nhà tuyển dụng. Ứng viên nên chú ý trả lời đúng trọng tâm câu hỏi, tránh vòng vo.

Bước 5: Ứng viên đặt câu hỏi. Việc ứng viên đặt câu hỏi cũng phải thật khéo léo. Ứng viên cần chú ý thể hiện được sự quan tâm của ứng viên đến sự phát triển của công ty nơi ứng viên xin việc.

Bước 6: Kết thúc phỏng vấn, người phỏng vấn tóm lại các thông tin và thông báo với ứng viên về bước tiếp theo. Ứng viên có thể bắt tay, cảm ơn và chào nhà tuyển dụng trước khi ra về.

* Ngay từ lúc đầu buổi phỏng vấn nhà tuyển dụng đã cho ứng viên tự giới thiệu bản thân. Việc tự giới thiệu bản thân như thế nào được cho là phù hợp?

Hai phút để tự giới thiệu về mình “ứng viên có 2 phút để tự giới thiệu về mình”. Đây là câu hỏi quen thuộc và gần như đã trở nên bắt buộc khi mỗi cuộc phỏng vấn bắt đầu. Có thể những câu hỏi bất ngờ khác nằm ngoài kiến thức cũng như khả năng hiểu biết sẽ khiến ứng viên lúng túng, nhưng với câu hỏi thuộc dạng này, ứng viên hoàn toàn có thể chuẩn bị trước để tự tin bắt đầu cuộc phỏng vấn và gây những ấn tượng đầu tiên với nhà tuyển dụng.

Hai phút để giới thiệu về bản thân không nhiều nhưng đủ để ứng viên gây ấn tượng: ứng viên là ai? Mỗi người có một cá tính khác nhau vì vậy cũng có cách tự giới thiệu khác nhau. Nhưng nhìn chung để cách giới thiệu đầy đủ và đi vào trọng tâm nhất, ứng viên nên đi theo các bước dưới đây:

1. Tên tôi là ...
2. Tôi học chuyên ngành... Tôi tự tin với những kiến thức chuyên môn mình có được bởi...
3. Tôi có những năng lực và phẩm chất khiến tôi phù hợp với vị trí ứng tuyển là...
4. Tôi đã từng có kinh nghiệm làm việc tại... Tôi cảm thấy mình đã trau dồi được những kinh nghiệm...
5. Kết luận : Tôi tự tin mình là người phù hợp cho vị trí này...

Ứng viên không nên kể quá nhiều về kinh nghiệm của bản thân mà chỉ nên kể sâu vào 1-2 kinh nghiệm gần đây nhất mà ứng viên cảm thấy nó hỗ trợ cho công việc ứng viên ứng tuyển nhiều nhất.

Ứng viên có thể thấy rằng những nội dung cơ bản mà ứng viên sẽ trình bày

trong 2 phút để tự giới thiệu về mình trên khá giống với một số phần ứng viên đã viết trong Hồ sơ xin việc. Đúng như vậy, nhưng điểm khác biệt là ở chỗ ứng viên đang có cơ hội được thể hiện trực tiếp bản thân mình bằng chính cách nói, cách thể hiện sự tự tin và con người thật của ứng viên. Những điều ứng viên đã ghi trong hồ sơ có thể sẽ không thực sự quan trọng bằng việc chính ứng viên tự PR “quảng cáo” về bản thân mình.

Đừng coi 2 phút tự giới thiệu về bản thân như một thao tác liệt kê lại, mà hãy coi 2 phút đó như 2 phút ứng viên đang kể tóm tắt quá trình học tập và làm việc bản thân với nhà tuyển dụng. “Hãy hình dung phần trình bày của ứng viên cho đề nghị này giống như đoạn Trailer cho một bộ phim (Movie trailer – giới thiệu sơ lược về bộ phim). Những đoạn Trailer này tuy không dài nhưng đủ hấp dẫn để người xem theo dõi và khám phá. Vì thế, hãy trả lời một cách sáng tạo và cung cấp nhiều thông tin đáng chú ý nhất về ứng viên, giúp nhà tuyển dụng có cảm hứng tiếp tục đặt những câu hỏi khác nhằm hiểu ứng viên hơn.”

Ứng viên có hai phút để giới thiệu về mình là một câu hỏi quen thuộc trong phỏng vấn nhưng không phải ai cũng biết cách trả lời cho hợp lý và cũng không phải ai cũng biết cách tận dụng lợi thế là có thể tập luyện, chuẩn bị câu hỏi này trước buổi phỏng vấn. Hãy nhớ rằng ứng viên không có cơ hội thứ hai để tạo ấn tượng đầu tiên vì thế hãy gây ấn tượng với nhà tuyển dụng ngay từ “cơ hội đầu tiên” ứng viên có được trong buổi phỏng vấn.

3. Sau phỏng vấn

Nên ghi nhớ lại những câu hỏi ứng viên không trả lời được hoặc trả lời không tốt để dành nghiên cứu. Lỡ như lần phỏng vấn này không đạt thì sẽ rút kinh nghiệm cho ứng viên trong những lần sau. Bên cạnh đó, hãy gửi nhà tuyển dụng một lá thư cảm ơn (Thank you letter), trong đó bày tỏ sự cảm kích của ứng viên về buổi phỏng vấn và khẳng định lần nữa ứng viên rất muốn có công việc này. Lá thư này không thể cứu vãn được một cuộc phỏng vấn quá tệ nhưng có thể giúp ứng viên gây được ấn tượng tốt với nhà tuyển dụng. Biết đâu sau này họ lại có cơ hội việc làm khác dành cho ứng viên!

II. Các hình thức phỏng vấn phổ biến hiện nay

Mỗi công ty đều có cách phỏng vấn khác nhau nhằm lựa chọn ứng viên phù hợp cho từng vị trí mà công ty đang tuyển dụng. Trong trường hợp các ứng viên xin việc ở những doanh nghiệp nhỏ thì thông thường họ không có tổ chức một buổi phỏng vấn cụ thể mà sẽ phỏng vấn ứng viên ngay lúc nhận hồ sơ nếu doanh nghiệp thấy ứng viên đạt yêu cầu. Khi đó doanh nghiệp sẽ hỏi ứng viên những câu tưởng chừng như đùa vì họ không có kinh nghiệm phỏng vấn và ứng viên sẽ trả lời “đùa vui” lại với họ,

kết cuộc là ứng viên sẽ rút thật. Vì thế việc nhận biết các dạng phỏng vấn này cũng rất quan trọng, nó giúp các ứng viên tự tin hơn để giải quyết mọi vấn đề mà nhà tuyển dụng đặt ra.

1. Phỏng vấn qua điện thoại

Vì những hạn chế về thời gian và không gian, những cuộc phỏng vấn qua điện thoại ngày càng trở nên phổ biến, nhất là với những công ty có ông chủ người nước ngoài. Thỉnh thoảng những cuộc phỏng vấn qua điện thoại được sắp xếp trước, một số cuộc phỏng vấn mà không báo trước. Nếu thời gian không tiện cho ứng viên, ứng viên có thể cho người gọi biết và sắp xếp một cuộc hẹn vào lúc khác.

Chuẩn bị:

Tìm một nơi yên tĩnh và chuẩn bị tất cả những tài liệu tìm việc, chẳng hạn như sơ yếu lý lịch, đơn xin việc, những nguồn tham khảo,... và để chúng trước mặt.

Khi bắt đầu cuộc phỏng vấn, ứng viên nên xác nhận lại tên và chức vụ của người phỏng vấn để tiện xưng hô và sau này còn viết thư cảm ơn họ.

Ứng viên nên trả lời ngắn gọn và tập trung. Nếu người phỏng vấn ngắt lời ứng viên, đừng tỏ ra khó chịu, gắt gỏng.

Hãy hỏi những câu liên quan đến công việc, công ty, quá trình tuyển dụng,... đừng lan man lạc đề tài.

2. Phỏng vấn theo nhóm (một người phỏng vấn một nhóm người và ngược lại)

Đây là hình thức phỏng vấn mà nhà tuyển dụng sẽ gọi từ 2,3 ứng viên trở lên vào phỏng vấn cùng một lúc, họ đặt cùng một câu hỏi như nhau và để các ứng viên cùng trả lời. Trong trường hợp này thường thì các câu hỏi không phải trả lời đúng hay sai mà vấn đề ở chỗ nhà tuyển dụng đánh giá khả năng phản ứng nhanh nhạy của các ứng viên. Vì thế ứng viên cần bình tĩnh trả lời nhanh, tuy nhiên cũng đừng hấp tấp giành trả lời khi chưa nghĩ ngay ra phương án hay. Nếu đối thủ của ứng viên đã trả lời rồi thì ứng viên cũng không được ngắt lời mà hãy chờ người khác nói xong rồi hãy trình bày.

Khi mình trả lời cũng không được đánh giá, chê bai câu trả lời của người trước. Nếu lúc nào ứng viên cũng trả lời “Tôi đồng ý với phương án của chị A” thì chắc chắn ứng viên sẽ không được chọn vì rằng nhà tuyển dụng sẽ đánh giá ứng viên rất chậm chạp, hoặc anh ta chỉ là người ba phải ăn theo. Vì thế nếu trả lời sau mà vẫn không có phương cách trả lời khác thì ứng viên nên bổ sung nâng cao phương án đó theo cách tối ưu hơn, khả năng thuyết phục cao và kỹ năng tổ chức nhóm, chắc chắn ứng viên sẽ ghi điểm ở nhà tuyển dụng. Dạng câu hỏi tình huống đòi hỏi ứng viên phải sáng tạo, có khả năng suy luận logic để đưa ra giải pháp thích hợp nhất.

3. Phỏng vấn hành vi

Phỏng vấn hành vi chú trọng đến những kinh nghiệm, ứng xử, kiến thức, kỹ năng và khả năng liên quan đến công việc của ứng viên. Phương thức phỏng vấn này dựa trên ý kiến rằng những hành vi ứng xử trong quá khứ có thể dự báo được những ứng xử và hành động trong tương lai.

Loại phỏng vấn này giúp ứng viên có cơ hội tự thể hiện mình tốt nhất trước nhà tuyển dụng. Ngày nay các nhà tuyển dụng có xu hướng sử dụng phương pháp phỏng vấn này ngày càng nhiều, nhằm đánh giá đúng thực lực của ứng viên. Để có thể thực hiện tốt một cuộc phỏng vấn hành vi, các ứng viên cần lưu ý những điểm sau đây:

Chuẩn bị:

- Tình huống: Giải thích chi tiết vấn đề (rắc rối của công ty)
- Kỹ năng: Là kỹ năng của ứng viên
- Hành động: ứng viên đã giải quyết khó khăn như thế nào?
- Kết quả: Kết quả ứng viên đạt được là gì?

4. Phỏng vấn áp lực

Một cuộc phỏng vấn gây căng thẳng được thiết kế để đặt ứng viên dưới sức ép, từ đó đánh giá phản ứng của họ. Chẳng hạn như người phỏng vấn sẽ đặt ra một chủ đề gây tranh cãi và không đồng ý với ứng viên.

Chuẩn bị:

Hãy giữ bình tĩnh, đừng nóng vội. Hãy nhớ rằng câu trả lời đúng sai không quan trọng mà quan trọng là cách ứng viên trả lời như thế nào.

5. Phỏng vấn tình huống

Nếu ứng viên xin việc ở một công ty tư vấn, có khả năng ứng viên sẽ đối mặt với hình thức phỏng vấn này. Nó giúp người phỏng vấn phân tích kỹ năng suy nghĩ có tính phê bình của ứng viên.

Ví dụ, câu hỏi có thể là: “ứng viên đang đi du lịch trên một chuyến bay cùng với ba mẹ ứng viên và một vị “sếp” quản lý trực tiếp của ứng viên, mà hiện tại máy bay đã hết nhiên liệu để cho máy bay có thể về đến sân bay an toàn thì cần một người nhảy ra khỏi máy bay. Nếu cho ứng viên quyết định thì ứng viên sẽ chọn ai để nhảy ra khỏi máy bay?” Người phỏng vấn thích tìm hiểu quá trình ứng viên suy nghĩ để tìm ra câu trả lời.

Chuẩn bị:

Hãy sáng tạo. Người phỏng vấn thích lắng nghe những giả định hợp lý và suy

ngữ logic, chứ họ không muốn biết chính xác ai sẽ là người nhảy xuống máy bay. Vì vậy, hãy tự tin, thông minh, sáng tạo và có cá tính.

6. Phỏng vấn trong bữa ăn

Có thể đây là hình thức phỏng vấn ít được phổ biến tại Việt Nam. Nhà tuyển dụng muốn phỏng vấn theo cách này nhằm đánh giá khả năng giao tiếp của ứng viên.

Trước khi phỏng vấn như thế này ứng viên nên tìm hiểu trước nhà hàng mà mình được mời đến và tìm hiểu cách sử dụng các loại dao nĩa trên bàn tiệc.

Trong bữa ăn, ứng viên đừng nên gọi những món ăn đắt tiền, chú ý đến một số món ăn sẽ gây phiền toái cho ứng viên vì vậy phải chọn những món ăn đơn giản để thuận tiện khi vừa ăn vừa trao đổi. ứng viên không nên nói chuyện khi trong miệng còn thức ăn, nên thoải mái trao đổi cởi mở với nhà tuyển dụng.

Sau bữa ăn, ứng viên nên cảm ơn nhà tuyển dụng và viết thư cảm ơn đồng thời bày tỏ thái độ quan tâm đối công việc khi về tới nhà.

III. Thương lượng mức lương khi tham gia phỏng vấn

Thương lượng mức lương là một vấn đề khá tế nhị nhưng chắc chắn ứng viên sẽ gặp trong suốt quá trình tìm việc của mình, kể cả ứng viên chưa có kinh nghiệm và có kinh nghiệm. Hầu hết ứng viên đều cảm thấy lúng túng và bối rối khi được đề cập đến vấn đề lương bổng. Để thương lượng mức lương như mong muốn các ứng viên nên cân nhắc thật kỹ các yếu tố sau:

Đầu tiên, việc ứng viên cần làm là định giá lại bản thân mình. ứng viên hãy rà soát những điểm mạnh của mình về năng lực, thành tích học tập và kinh nghiệm để xem mình có lợi thế cạnh tranh so với các ứng viên khác và đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng hay không.

Có hai cách giúp ứng viên định giá bản thân (định mức lương):

- Định giá theo nhu cầu chủ quan: ứng viên cũng nên liệt kê và lên kế hoạch ngân sách của mình cho các nhu cầu thiết yếu: chi phí ăn ở, đi lại, học tập...

- Định giá theo thị trường lao động: ứng viên phải tìm hiểu công ty mà ứng viên đang dự tuyển, so sánh công ty này với các công ty khác trong từng lĩnh vực hoạt động với các yếu tố: vị thế, uy tín, quy mô, môi trường làm việc, điều kiện để thăng tiến nghề nghiệp, phát triển mức lương...

Bên cạnh lương bổng các ứng viên cần chú ý đến các chính sách đãi ngộ của công ty (bảo hiểm y tế, cơ hội đào tạo và phát triển, cơ hội thăng tiến...). ứng viên sẽ so sánh chế độ lương bổng đó với mong muốn của bản thân và chính sách lương bổng bình quân của thị trường. Sau đó ứng viên hãy tự hỏi “Mức lương và các chế độ đãi

ngộ đó có thể thỏa mãn các chi phí sinh hoạt và những mong muốn cơ bản khác của tôi?”

Đối với một sinh viên mới ra trường, các ứng viên chưa có kinh nghiệm trong công việc, các ứng viên mong muốn có cơ hội làm việc trong môi trường tốt, có nhiều điều kiện học hỏi và phát triển bản thân. Nói như thế không có nghĩa là mức lương không quan trọng, ứng viên cần thể hiện cho nhà tuyển dụng thấy lòng nhiệt tình, ham học hỏi và kỹ năng bản thân để đạt được mức thương lượng tốt nhất.

IV. Các câu hỏi phỏng vấn thông dụng

Đối với ứng viên, các câu hỏi nhà tuyển dụng đặt ra trong quá trình phỏng vấn, ứng viên nên trả lời súc tích và chân thành, không nên đánh giá thấp thành công của mình và ngược lại, không phóng đại công việc ứng viên đã làm.

Sau đây là những câu hỏi mà ứng viên thường gặp:

1. Bạn hãy giới thiệu về mình?
2. Thất bại lớn nhất mà bạn đã trải qua?
3. Ước mơ của bạn là gì?
4. Điểm mạnh, điểm yếu của bạn là gì?
5. Cho đến nay, bạn thấy thành công lớn nhất của mình trong cuộc đời là gì?
6. Lý tưởng sống của bạn là gì?
7. Điều gì là quan trọng nhất với bạn?
8. Nếu chúng tôi tuyển dụng bạn thì chúng tôi được lợi ích gì?
9. Theo bạn, tại sao công ty chúng tôi thành công?
10. Bạn có ngại phải đi công tác xa nhà?
11. Mức lương như thế nào là phù hợp với bạn?
12. Bạn có câu hỏi nào dành cho chúng tôi không?

...

V. Những lưu ý khi tham gia phỏng vấn tuyển dụng

- Không đến trễ – việc này sẽ giúp ứng viên giảm bớt những căng thẳng, tốt nhất ứng viên nên đến sớm khoảng 5 – 10 phút.

- Tiếp xúc mắt – Khi nói chuyện hay trả lời những câu hỏi của người phỏng vấn, ứng viên nên nhìn thẳng vào mắt họ, thậm chí cũng nên nhìn thẳng như vậy với những người khác trong phòng.

- Lắng nghe – Không nên ngắt lời nhà tuyển dụng và nếu ứng viên không hiểu rõ câu hỏi, hãy yêu cầu nhà tuyển dụng nhắc lại.

- Hãy thân thiện và luôn nở nụ cười – Không phải lúc nào ứng viên cũng cười với mọi người nhưng hãy để cho mọi người thấy ứng viên là một người thân thiện và biết cư xử lịch thiệp.

- Trả lời ngắn gọn - Chỉ trả lời vào những điểm chính cần nhấn mạnh và không nên nói chuyện dông dài. Nhưng cũng không có nghĩa là ứng viên chỉ trả lời “có” hoặc “không” những câu hỏi của nhà tuyển dụng.

- Trả lời những câu hỏi tiêu cực một cách tích cực – ứng viên nên nhớ là không được nói xấu hay nói những điều không tốt về những người chủ cũ của mình.

Thật thà không phải lúc nào cũng tốt. Có những người làm việc rất giỏi nhưng thiếu kỹ năng giao tiếp, lại thêm quá thật thà nên dễ thất bại trong cuộc phỏng vấn xin việc, hoặc bị ép lương... dù có thể ứng viên có năng lực. Nếu thất bại ở cuộc phỏng vấn thì sẽ chẳng bao giờ ứng viên có thể chứng minh là mình có năng lực hay không.

* Muốn thành công: hãy nói dối?

Ứng viên luôn tâm niệm rằng “Thật thà là cha quý quái”, rằng chẳng có lời nói dối nào qua được mắt nhà tuyển dụng. Nhưng đôi khi chính sự thật thà thái quá lại biến ứng viên trở thành kẻ ngớ ngẩn. Một cuộc phỏng vấn xin việc có thể thành công nhờ vài lời nói dối khéo léo và chẳng hại đến ai

Ví dụ như:

Câu hỏi 1: Tại sao bạn lại nghỉ việc ở chỗ làm cũ?

Câu trả lời: Tôi cảm thấy đã đến lúc để thử thách bản thân mình với những cơ hội tốt hơn, phát triển hơn.

Thực tế: Bạn đã mắc sai lầm khuyết điểm nghiêm trọng ở công ty cũ.

Câu hỏi 2: Điều gì tạo cảm hứng cho bạn ở công việc hiện thời?

Câu trả lời: Điều tạo cảm hứng cho tôi đó là tôi có cơ hội giao tiếp, có cơ hội thể hiện tài năng sức lực để đóng góp cho sự phát triển của công ty, đơn vị.

Thực tế: Điều khiến bạn thoải mái nhất khi ở công ty, đơn vị là công việc nhàn hạ, thu nhập không đến nỗi nào và công ty lại ngay gần nhà bạn.

Câu hỏi 3: Bạn học hỏi được gì từ những sai lầm khuyết điểm của mình?

Câu trả lời: Mỗi lần mắc khuyết điểm là một lần tôi nhìn lại mình, để cố gắng hơn nữa, để tránh không tái phạm, không ảnh hưởng đến công việc của tôi.

Thực tế: Bạn cũng chả mấy khi để ý đến những sai lầm của mình. Thường thì

bạn quên ngay sau khi sai lầm đã được sửa chữa

Câu hỏi 4: Bạn có chịu được áp lực công việc không?

Câu trả lời: Tôi thấy mình làm việc tốt hơn khi có áp lực. Áp lực công việc khiến tôi tập trung hơn, làm việc nhanh hơn, luôn tìm tòi được những phương án giải quyết sáng suốt hiệu quả.

Thực tế: Bạn chỉ ưa công việc nhẹ nhàng, thông thả. Một công việc nhiều áp lực khiến Bạn stress và muốn nghỉ làm.

Câu hỏi 5: Tại sao bạn muốn vào làm việc tại công ty chúng tôi?

Câu trả lời: Qua tìm hiểu tôi biết đây là một công ty hàng đầu về lĩnh vực tài chính, có tiềm năng phát triển, môi trường làm việc thuận lợi, nhiều ưu đãi, đó chính là lý do tôi muốn có cơ hội cống hiến và làm việc tại đây.

Thực tế: Bạn đã nộp hồ sơ hơn 50 chỗ mà chưa thấy có hồi âm gì, may quá mới có công ty này gọi phỏng vấn.

Câu hỏi 6: Bạn có dự định gì trong 5 năm tới?

Câu trả lời: Nếu được làm việc tại công ty, tôi sẽ cố gắng hoàn thiện bản thân, học hỏi trau dồi để hoàn thành công việc hiệu quả nhất và có cơ hội thăng tiến, đem lại doanh thu lợi nhuận tối đa cho công ty

Thực tế: Bạn chỉ có ý định làm việc ở đây khoảng nửa năm hoặc một năm thôi, để lấp đầy khoảng thời gian thất nghiệp. Sau đó bạn sẽ nhảy sang công ty do người bạn của bạn làm chủ, với vị trí “ngon” hơn nhiều.

Câu hỏi 7: Điều gì thúc đẩy bạn nỗ lực cố gắng?

Câu trả lời: Không gì khác đó chính là niềm đam mê, lòng nhiệt thành với công việc, và hơn nữa, tôi vốn là người hăng say với công việc và thấy hạnh phúc khi được cống hiến.

Thực tế: Bạn sợ nếu không làm việc sẽ bị trừ lương hoặc bị sa thải bất cứ lúc nào, bạn lại rơi vào chuỗi ngày thất nghiệp dài lê thê.

Câu hỏi 8: Bạn có thể nói gì về bản thân mình?

Câu trả lời: Một người chăm chỉ, năng động, nhiệt tình, có trách nhiệm...

Thực tế: Bạn lười biếng, bất cẩn và thường xuyên đi làm muộn.

Những lời nói dối ở bài này, nó giúp ứng viên đạt được mục tiêu nhất thời là khả năng được tuyển dụng (đặc biệt là rất hiệu quả ở một số nơi chỉ phỏng vấn kiểu... thi ứng xử). Tuy nhiên, điều này sẽ chẳng có ý nghĩa gì nếu ứng viên không có năng lực thật sự để qua được những thử thách trong thời gian thử việc.

.....

❖ **Câu hỏi củng cố:**

1. Trình bày các giai đoạn phỏng vấn tuyển dụng.
2. Trình bày các hình thức phỏng vấn thông dụng.
3. *Vận dụng kiến thức đã học để tham gia vào buổi phỏng vấn do giảng viên yêu cầu.*

❖ **Bài tập thực hành:**

Cho sinh viên thực hành đóng vai phỏng vấn tuyển dụng và đưa ra nhận xét, rút kinh nghiệm chung theo 2 hình thức sau : (tùy theo số lượng sinh viên)

- Sinh viên đóng vai là nhà tuyển dụng và là ứng viên tham gia phỏng vấn.
- Giảng viên đóng vai nhà tuyển dụng, sinh viên là ứng viên tham gia phỏng vấn.

Hoạt động trên giúp sinh viên học được cách tìm kiếm thông tin để làm nhà tuyển dụng “hỏi ứng viên” và cách ứng xử, giao tiếp... khi là ứng viên.

Chương 4. KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH VÀ VIẾT BÁO CÁO

A. KQHT: Sau khi học xong bài này, người học sẽ có thể:

- Trình bày được khái niệm lập kế hoạch, khái niệm về báo cáo
- Lập kế hoạch cụ thể theo yêu cầu công việc
- Viết báo cáo theo yêu cầu công việc

B. NỘI DUNG:

I. Kỹ năng lập kế hoạch

1. Khái niệm lập kế hoạch

Có nhiều khái niệm về lập kế hoạch, tùy theo các lĩnh vực (trong kinh doanh, trong sản xuất, trong dịch vụ, trong công tác quản lý hành chính, trong công tác tổ chức sự kiện, trong dạy học....), mà có các cách hiểu khác nhau như:

- Lập chương trình, kế hoạch là quá trình xác định những mục tiêu cần đạt được của đơn vị và phương thức tiến hành tốt nhất để đạt được mục tiêu đó trong từng thời kỳ. (*Nguyễn Hữu Trí, 2005, Quản trị văn phòng, NXB KH&KT, tr 124*).

- Kế hoạch công tác là một loại văn bản hành chính được sử dụng để dự kiến những công việc chính phải thực hiện trong một thời gian nhất định. Cũng có thể lập kế hoạch tổ chức thực hiện một công việc cụ thể trong một thời gian nhất định. (*Sở GD&ĐT Hà Nội, 2006, Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại – tập 2, NXB Hà Nội, tr112*).

- Kế hoạch là loại văn bản được dùng để xác định mục tiêu, yêu cầu, chỉ tiêu của nhiệm vụ cần hoàn thành trong một thời gian nhất định và các biện pháp về tổ chức, nhân sự, cơ sở vật chất cần thiết để thực hiện nhiệm vụ đó. (*Vương Thị Kim Thanh, 2009, Quản trị hành chính văn phòng, NXB Thống Kê, tr362*).

Tuy nhiên, ta có thể hiểu “*Lập kế hoạch là một tập hợp những hoạt động theo mục tiêu đã đề ra, những hoạt động đó được sắp xếp theo lịch trình, có thời hạn, nguồn lực và biện pháp thực hiện để đạt những mục tiêu đó*”.

2. Phân loại kế hoạch

Tùy theo lĩnh vực, theo đặc thù công việc mà có các kiểu kế hoạch khác nhau như: Kế hoạch chiến lược; Kế hoạch tác nghiệp; Kế hoạch dự án; Kế hoạch mục tiêu;

Kế hoạch năm; Kế hoạch tháng; Kế hoạch tuần....

3. Phương pháp lập kế hoạch

Khi bắt đầu một công việc mới, làm thế nào để triển khai công việc đó một cách hoàn hảo? Nếu không có phương pháp để xác định đầy đủ các yếu tố thì rất có thể chúng ta sẽ bỏ sót nhiều nội dung công việc và đó chính là một lỗ hổng trong hoạch định công việc.

Kế hoạch có thể được lập theo dạng liệt kê công việc, cũng có thể được lập với dạng bảng. Nhưng nhìn chung, một kế hoạch hoàn chỉnh cần đảm bảo các yếu tố sau:

a. Xác định mục tiêu, yêu cầu công việc

Khi phải làm một công việc, điều đầu tiên mà bạn cần quan tâm là:

- Tại sao bạn phải làm công việc này?
- Nó có ý nghĩa như thế nào với tổ chức, bộ phận hay cá nhân của bạn?
- Hậu quả nếu bạn không thực hiện chúng?

Xác định được yêu cầu, mục tiêu giúp bạn luôn hướng trọng tâm các công việc vào mục tiêu và đánh giá hiệu quả cuối cùng.

b. Xác định nội dung công việc

- Nội dung công việc đó là gì?
- Hãy chỉ ra các bước để thực hiện công việc đó?
- Hãy chắc rằng, các bước công việc được sắp xếp theo đúng trật tự.

c. Xác định địa điểm, thời gian, người (đơn vị, bộ phận) thực hiện

- Về địa điểm:
 - + Công việc đó thực hiện tại đâu?
 - + Nếu là kiểm tra thì kiểm tra tại bộ phận, khâu nào?
- Về thời gian:
 - + Công việc đó thực hiện khi nào?
 - + Công việc đó kết thúc khi nào?

Để xác định được thời hạn phải làm công việc, chúng ta cần xác định được mức độ khẩn cấp và mức độ quan trọng của từng công việc. Có 4 loại công việc khác nhau: Công việc quan trọng và khẩn cấp; Công việc không quan trọng nhưng khẩn cấp; Công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp; Công việc không quan trọng và không khẩn cấp. Cần ưu tiên thực hiện trước các công việc quan trọng và khẩn cấp.

- Về người (đơn vị, bộ phận) thực hiện, bao gồm các khía cạnh sau:

- + Ai làm việc đó?
- + Ai kiểm tra?
- + Ai hỗ trợ?
- + Ai chịu trách nhiệm?

d. Xác định cách thức thực hiện

Bao gồm các nội dung:

- Tài liệu hướng dẫn thực hiện là gì (cách thức thực hiện từng công việc)?
- Tiêu chuẩn là gì?
- Nếu có máy móc thì cách thức vận hành như thế nào?

e. Xác định nguồn lực thực hiện

Nhiều kế hoạch thường chỉ chú trọng đến công việc mà lại quên đi việc chú trọng đến các nguồn lực. Nên nhớ rằng chỉ có nguồn lực mới đảm bảo cho kế hoạch được khả thi.

Nguồn lực có thể bao gồm các yếu tố:

- + Man = nguồn nhân lực.
- + Money = Tiền bạc.
- + Material = nguyên vật liệu/hệ thống cung ứng.
- + Machine = máy móc/công nghệ.
- + Method = phương pháp làm việc.

f. Xác định phương pháp kiểm tra

Phương pháp kiểm tra liên quan đến các nội dung sau:

- Có những bước công việc nào cần phải kiểm tra? Thông thường thì có bao nhiêu công việc thì cũng cần số lượng tương tự các bước phải kiểm tra.
- Tần suất kiểm tra như thế nào? Việc kiểm tra đó thực hiện 1 lần hay thường xuyên? (nếu vậy thì bao lâu một lần?).
- Ai tiến hành kiểm tra?
- Những điểm kiểm tra nào là trọng yếu?

* Một số biểu mẫu lập kế hoạch (tham khảo phụ lục 2)

❖ Câu hỏi củng cố:

1. Lập kế hoạch là gì?

2. Khi lập kế hoạch phải đảm bảo các yếu tố nào ?

❖ **Bài tập thực hành:**

Giáo viên giảng dạy có thể chọn các bài tập từ câu 3 – câu 8 cho sinh viên thực hành, hoặc có thể yêu cầu thêm một số bài tập khác cho sinh viên thực hành.

3. Hãy lập kế hoạch tự học tiếng Anh/tin học cho cá nhân bạn trong thời gian tới.

4. Hãy lập kế hoạch để hoàn thành một bài tiểu luận môn học mà giáo viên đã giao.

5. Hãy lập kế hoạch tổ chức một buổi đại hội chi đoàn cho lớp bạn.

6. Hãy lập kế hoạch để hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

7. Hãy lập kế hoạch phát triển cá nhân của bạn trong thời gian tới.

8. Hãy lập kế hoạch phát triển sản phẩm X của Công ty A trong 1 năm tới (giả sử đây là tình huống do công ty A – Công ty tuyển dụng đặt ra cho bạn).

II. Kỹ năng viết báo cáo

1. Khái niệm báo cáo

Có nhiều khái niệm về báo cáo như sau:

- Báo cáo là một hình thức văn bản nhằm phản ánh hoạt động quản lý trên các lĩnh vực cụ thể theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan tổ chức và doanh nghiệp; dùng để đánh giá kết quả hoạt động của một phong trào, một chiến dịch, một đợt khảo sát, một vấn đề một vụ việc xảy ra trong quản lý, từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm, những vấn đề cần kiến nghị, bổ sung cho một chủ trương, chính sách nào đó; dùng để phản ánh một sự bất thường xảy ra trong các lĩnh vực an ninh trật tự như hỏa hoạn, bão lụt, tai nạn, bệnh dịch để kiến nghị cấp trên giải quyết hoặc cho phương hướng xử lý. (*Lê Thành Châu, 2002, Sổ tay nghiệp vụ văn phòng, NXB Thống Kê, tr55*).

- Báo cáo là hình thức văn bản dùng để gửi cho cấp trên để tường trình hoặc xin ý kiến về một hoặc một số vấn đề, vụ việc nhất định; sơ kết, tổng kết công tác đã qua và dự kiến công tác sắp tới của một cơ quan, một tổ chức; trình bày một vấn đề, một sự việc hoặc một đề tài trước hội nghị hoặc trước một người hay một cơ quan có trách nhiệm theo chế độ đã quy định. (*Sở GD&ĐT Hà Nội, 2006, Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại – tập 2, NXB Hà Nội, tr101*).

- Báo cáo là loại văn bản dùng để phản ánh tình hình, sự việc, vụ việc, hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong một khoảng thời gian cụ thể nhằm

kiến nghị các giải pháp hoặc đề nghị cấp trên cho phương hướng xử lý. (*Vương Thị Kim Thanh, 2009, Quản trị hành chính văn phòng, NXB Thống Kê, tr362*).

Tuy nhiên, ta có thể hiểu “Báo cáo là một loại văn bản hành chính được dùng để tường thuật lại, thông tin lại các sự việc, các vấn đề của cá nhân hay tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định cho cá nhân hay tổ chức thuộc cấp tương đương hoặc cấp quản lý được biết”.

2. Phân loại báo cáo

Tuỳ theo đặc thù và yêu cầu công việc mà có một số kiểu báo cáo như sau:

- Báo cáo định kỳ: báo cáo tuần, báo cáo tháng, báo cáo quý, báo cáo năm,...
- Báo cáo theo giai đoạn hoặc theo tiến trình công việc.
- Báo cáo theo chuyên đề/ công việc: Báo cáo thực tập tốt nghiệp; Báo cáo công tác tập huấn; Báo cáo kết quả làm việc; Báo cáo về chuyển công tác; Báo cáo doanh thu; Báo cáo kết quả đào tạo;....

3. Phương pháp viết một bản báo cáo

a. Chuẩn bị viết một bản báo cáo

- Trước tiên, cần xác định được mục đích yêu cầu của bản báo cáo (báo cáo thường kỳ hay báo cáo chuyên đề) từ đó mới có cơ sở để xây dựng dàn bài (có thể hiểu như cấu trúc, sườn bài, đề cương) cho bài báo cáo.

- Kế đến là thu thập và chọn lọc thông tin (tư liệu, số liệu, các tài liệu liên quan) cho bài báo cáo

- Sau cùng là những dự kiến, đề xuất, kiến nghị với cấp trên.

b. Xây dựng dàn bài cho bản báo cáo

- *Phần mở đầu:*

Có thể nêu những điểm chính về nhiệm vụ, chức năng của tổ chức; những chủ trương, công tác do cấp trên giao xuống. Đồng thời nêu những điều kiện, hoàn cảnh có ảnh hưởng lớn đến việc thực hiện các chủ trương và nhiệm vụ trên.

- *Phần nội dung:*

- + Kiểm điểm những việc đã làm, những việc chưa hoàn thành.
- + Nêu lên những ưu, khuyết điểm hoặc những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện công việc.
- + Đánh giá kết quả, rút ra kết luận, bài học kinh nghiệm.

Lưu ý: Có thể đánh giá những công việc chủ yếu của đơn vị theo từng nội dung công việc. Nếu là báo cáo tổng hợp, có thể kiểm điểm riêng từng nội dung, nhiệm vụ bao gồm kiểm điểm công việc đã làm được và chưa làm được, đánh giá ưu khuyết điểm và tìm nguyên nhân tồn tại đối với từng lĩnh vực công tác, từng nhiệm vụ được giao.

- *Phần kết luận:*

- + Nhắc lại những điểm quan trọng
- + Trình bày những nhiệm vụ cụ thể để khắc phục các tồn tại, khuyết điểm.
- + Nêu lên phương hướng, mục tiêu phấn đấu tiếp tục.
- + Đưa ra những kiến nghị với cấp trên.
- + Nhận định những triển vọng.

c. Viết báo cáo

Sau khi xây dựng xong cấu trúc cho bản báo cáo, thì có thể tiến hành viết nội dung cho bản báo cáo. Lần lượt đưa những thông tin đã chuẩn bị vào cấu trúc của bản báo cáo. Kiểm tra lại thông tin trước khi gửi báo cáo.

d. Trình lãnh đạo thông qua

Đối với bản báo cáo gửi lên cấp trên, báo cáo trước hội nghị, báo cáo chuyên đề... cần phải có sự xét duyệt của lãnh đạo trước khi gửi, nhằm thống nhất với các quyết định quản lý và các thông tin khác mà người lãnh đạo chủ chốt đã cung cấp cho cấp trên hoặc hội nghị.

e. Ký tên và đóng dấu

Cuối cùng là việc ký, đóng dấu và gửi báo cáo đi, nếu là báo cáo khoa học thì tên tác giả phải ghi ở đầu sau tên báo cáo và không điền các mục khác ở phần tiêu đề như các báo cáo thông thường. Việc gửi báo cáo trình cấp trên hoặc chuyển cho cơ quan khác thì phải có công văn hay thư riêng gửi kèm theo.

4. Những yêu cầu khi soạn thảo một bản báo cáo

- Phải đảm bảo tính trung thực, chính xác:

+ Người soạn thảo không được thiên vị, không thêm bớt hiện tượng nhằm bóp méo sự thật, phải trung thực và khách quan toàn diện trong cách đưa tin và đánh giá trong báo cáo.

+ Phải hiểu rằng khi sự thật bị cắt xén, xác định sai nguyên nhân, đưa ra những

nguồn tin không chính xác, không toàn diện, sẽ làm lãnh đạo đưa ra giải pháp không đúng, xử lý thiếu kịp thời và không triệt để.

- Phải cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm:

+ Người soạn thảo phải đầu tư thời gian, chọn lọc các số liệu và sự kiện về các vấn đề thuộc chức năng nhiệm vụ chính yếu để đưa vào báo cáo. Không nên liệt kê tràn lan, sa vào chi tiết rườm rà, các số liệu rắc rối mà phải chọn đúng trọng tâm, trọng điểm để đưa vào báo cáo. Tập hợp được số liệu chính xác là việc làm cần thiết, song đòi hỏi phải biết lập luận để thấy được ưu khuyết điểm thông qua những con số đó. Cần tránh những con số hoặc những sự kiện chung chung không chứng minh, lý giải được điều gì.

+ Trường hợp cần giải thích kỹ hơn thì có thể đính kèm theo báo cáo các bản phụ lục làm phương tiện minh chứng cho các kết luận trong báo cáo.

- Sử dụng ngôn ngữ phải rõ ràng, mạch lạc:

+ Báo cáo nên được viết bằng ngôn ngữ phổ thông

+ Không nên dùng lối hành văn cầu kỳ

+ Không dùng từ ngữ thể hiện tính chủ quan

+ Không quá khoa trương mà không có căn cứ, sẽ làm cho người đọc thiếu tin tưởng.

- Phải đảm bảo kịp thời:

+ Báo cáo kịp thời là thể hiện ý thức kỷ luật, tôn trọng tổ chức, tôn trọng cấp trên, có trách nhiệm với công việc.

+ Báo cáo chậm trễ làm cho lãnh đạo không nắm được thông tin từ cấp dưới, dẫn đến hậu quả không thể ứng phó kịp thời, nhanh nhạy với tình hình để có những quyết định và mệnh lệnh chính xác, nhiều trường hợp gây ra hậu quả lớn trong quản lý.

- Đối với các báo cáo quan trọng: cần tổ chức cuộc họp hoặc hội nghị để lấy ý kiến đóng góp, bổ sung, sửa đổi bản dự thảo báo cáo cho thống nhất và khách quan hơn.

* Một số biểu mẫu viết báo cáo (tham khảo phụ lục 3)

.....

❖ Câu hỏi củng cố:

1. Trình bày các bước để viết một bản báo cáo?

2. Những điểm nào cần lưu ý khi viết một bản báo cáo?

❖ **Bài tập thực hành:**

Giáo viên giảng dạy có thể chọn các bài tập từ câu 3 – câu 8 cho sinh viên thực hành, hoặc có thể yêu cầu thêm một số bài tập khác cho sinh viên thực hành.

3. Hãy viết một bản báo cáo cho giáo viên chủ nhiệm về tình hình học tập các môn trong học kỳ vừa qua của lớp.

4. Hãy viết một bản báo cáo cho giáo viên chủ nhiệm về công tác hoạt động đoàn thể của lớp trong năm học qua.

5. Hãy viết một bản báo cáo cho giáo viên hướng dẫn về chuyến đi thực tế tại trang trại, cơ quan, doanh nghiệp... vừa qua của bạn.

6. Hãy viết một bản báo cáo kết quả sau khi bạn thực hiện một nhiệm vụ nào đó được cấp trên giao (nội dung tự chọn).

7. Hãy viết một báo cáo về hoạt động thực tập của cá nhân sau chuyến thực tập ở cơ quan, doanh nghiệp vừa qua.

8. Hãy viết một bản báo cáo cho Đoàn thanh niên của trường về việc tham gia chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh vừa rồi của bạn/của lớp.

Chương 5. VĂN HÓA GIAO TIẾP ỨNG XỬ NƠI CÔNG SỞ

A. KQHT: Sau khi học xong bài này, sinh viên sẽ có thể:

- Nhận biết khái quát về văn hóa giao tiếp
- Vận dụng các kỹ năng giao tiếp ứng xử nơi công sở

B. NỘI DUNG:

I. Văn hóa và kỹ năng giao tiếp

1. Văn hoá giao tiếp của người Việt

Văn hoá giao tiếp của người Việt Nam bao gồm những đặc điểm sau:

- Vừa cởi mở, vừa rụt rè
- Xử sự nặng nề về tình cảm hơn là lý trí
- Trọng danh dự thái quá tới mức trở thành bệnh sĩ diện hão
- Giữ ý trong giao tiếp
- Thiếu tính quyết đoán

Bắt nguồn từ “Văn minh lúa nước” bao đời nay, những phẩm chất nổi trội về văn hoá trong con người Việt Nam là:

- Khả năng đối phó linh hoạt, ứng xử mềm dẻo trong mọi tình thế
- Tinh thần đoàn kết cùng vượt qua khó khăn, thử thách
- Giản dị, chất phác, thích đơn giản, ghét cầu kỳ xa hoa
- Tấm lòng rộng mở và giàu cảm xúc lãng mạn
- Cần cù, chịu thương, chịu khó, giỏi chịu đựng gian khổ
- Trọng tuổi tác, trọng người già (Lão quyền)
- Tập tính hạch toán kém, không quen lường tính xa
- Tác phong tùy tiện, kỷ luật không chặt chẽ
- Nhân ái, vị tha và rộng lượng
- Nặng tình nhẹ lý, chín bỏ làm mười (cơ sở chủ nghĩa dân tộc - một người làm quan cả họ được nhờ)
- Tâm lý sống lâu lên lão làng, đề cao chủ nghĩa kinh nghiệm
- Tư tưởng bảo thủ, đóng cửa, tự thu xếp mọi việc, không cầu thị.

2. Phân loại văn hoá giao tiếp

Văn hoá giao tiếp được chia thành ba loại:

a. Giao tiếp truyền thống

Giao tiếp được thực hiện trên cơ sở các mối quan hệ giữa người và người đã hình thành lâu dài trong quá trình phát triển xã hội: Đó là quan hệ huyết thống trong họ hàng, gia đình giữa ông bà, cha mẹ, con cái, v.v... quan hệ láng giềng, nơi mọi người đều quen biết nhau. Vai trò cá nhân trong tiếp xúc giao lưu được quy định rõ ràng, ngôn ngữ giao tiếp đã hình thành lâu đời và trở thành những quy định bất thành văn, thấm sâu vào xã hội, cuối cùng trở thành văn hoá ứng xử riêng trong xã hội đó.

Tất cả những điều ấy quy định và điều chỉnh quá trình trao đổi thông tin trong quan hệ tiếp xúc, giao lưu. Loại giao tiếp này bị chi phối bởi văn hoá tập quán, hệ thống các quan niệm và ý thức xã hội.

b. Giao tiếp chức năng

Giao tiếp chức năng phát triển trong hoạt động chức nghiệp. Loại giao tiếp này xuất phát từ sự chuyên môn hoá trong xã hội, ngôn ngữ và hình thức giao tiếp chịu ảnh hưởng của những quy định thành văn hay không thành văn, đã dần trở thành quy ước, chuẩn mực và thông lệ chung trong xã hội.

Loại giao tiếp này không xuất phát từ sự đòi hỏi bộc lộ cá tính hay những tình cảm riêng tư mà xuất phát từ sự đòi hỏi của nghi lễ ứng xử xã hội và hiệu quả trong công việc. Đó là ngôn ngữ cho phép mọi người không quen biết nhau, rất khác nhau, nhưng khi thực hiện những vai trò xã hội nhất định đều sử dụng kiểu giao tiếp như vậy. Chẳng hạn đó là giao tiếp trong công việc giữa thủ trưởng và nhân viên, giữa người bán và người mua, giữa bác sĩ và bệnh nhân, giữa bị cáo và chánh án v.v...

c. Giao tiếp tự do

Loại giao tiếp này mang nhiều đường nét cá nhân của người giao tiếp, được cảm thụ chủ quan như một giá trị tự tại, như mục đích tự thân. Những quy tắc và mục đích giao tiếp không được định trước như khuôn mẫu, mà xuất hiện ngay trong quá trình tiếp xúc, tùy theo sự phát triển của các mối quan hệ.

Giao tiếp tự do được thúc đẩy bởi tính chủ động, phẩm chất và mục đích của mỗi cá nhân, nó cần thiết trong quá trình xã hội hoá làm phát triển và thoả mãn các nhu cầu về lợi ích tinh thần và vật chất của các bên giao tiếp một cách nhanh chóng và trực tiếp.

Loại giao tiếp này trong thực tế cuộc sống là vô cùng phong phú, trên cơ sở

trao đổi những thông tin có được, làm thức tỉnh những hứng thú tình cảm sâu sắc và để giải tỏa xung đột của mỗi cá nhân.

3. Các yếu tố cần thiết trong văn hóa giao tiếp

- *Văn hoá chuẩn mực*: Là văn hoá ứng xử phù hợp với bối cảnh, với đối tác, với địa vị và nghề nghiệp được điều tiết đúng mức độ mà công việc đòi hỏi.

- *Tự nhiên*: Là hành vi và cách ứng xử không phải là kết quả của việc cố tạo dựng, gò ép hay bắt chước mà nó là phẩm chất của chính mình và là kết quả của một quá trình giáo dục lâu dài.

- *Đàng hoàng*: Mọi cử chỉ, hành vi và lời nói không thể để cho đối tác liên tưởng đến những ngụ ý không tích cực về mình như: *Cái bắt tay quá lâu và quá chặt với phụ nữ, ghé sát mặt thì thào, tỏ ra thân thiện quá mức với một ai đó, nhìn ngang nhìn ngửa,...*

- *Tự tin*: Là điều mà đối tác nhận được từ hành vi ứng xử của mình, là cái xứng đáng mà họ được hưởng với tư cách, địa vị và với sự đòi hỏi của công việc mà hai bên sẽ tiến hành. Sự nhún nhường đến mức khúm núm khiến đối tác ngộ nhận và khiến hành vi ứng xử của ta đã vượt ra khỏi cái nghĩa của lịch sự thay vào đó là sự cầu cạnh.

4. Kỹ năng giao tiếp

a. Khái niệm

[Kỹ năng giao tiếp](#) là một trong những kỹ năng mềm cực kỳ quan trọng trong thế kỷ 21. Đó là một tập hợp những qui tắc, nghệ thuật, cách ứng xử, đối đáp được đúc rút qua kinh nghiệm thực tế hàng ngày giúp mọi người giao tiếp hiệu quả.

Có thể nói, kỹ năng giao tiếp đã được nâng lên thành nghệ thuật giao tiếp bởi trong bộ kỹ năng này có rất nhiều kỹ năng nhỏ khác như: [Kỹ năng lắng nghe](#), kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể, kỹ năng sử dụng ngôn từ, âm điệu...

Để có được kỹ năng giao tiếp tốt đòi hỏi người sử dụng phải thực hành thường xuyên, áp dụng vào mọi hoàn cảnh mới có thể cải thiện tốt kỹ năng giao tiếp của mình.

b. Tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp là hoạt động thường nhật xảy ra liên tục mọi lúc mọi nơi. Tầm quan trọng kỹ năng giao tiếp thể hiện rõ như sau:

- Là cầu nối giữa người nói với người nghe.

- Trong công sở nếu có được *kỹ năng giao tiếp* tốt mọi quan hệ với bạn bè, đồng nghiệp trở nên gần gũi hơn.

- Cơ hội thăng tiến cũng rộng mở hơn với người có *kỹ năng giao tiếp* tốt.

- Người làm kinh doanh luôn cần một *kỹ năng giao tiếp* tốt để mở rộng quan hệ khách hàng, đối tác.

Ngoài ra, trong gia đình mọi cá nhân cũng cần trang bị cho mình *kỹ năng giao tiếp*.

- *Giao tiếp* trong gia đình hiệu quả đòi hỏi mỗi người phải biết lắng nghe tốt, biết truyền tải thông điệp đến với nhau mới đảm bảo cuộc sống vui vẻ hạnh phúc.

- Con cái cần *kỹ năng giao tiếp* để thấu hiểu tâm lý và có thể *giao tiếp* cởi mở, dễ dàng chia sẻ cảm xúc với ông bà cha mẹ.

- Ngược lại người lớn cũng phải có *kỹ năng giao tiếp* để có thể lắng nghe con cái, chia sẻ những suy nghĩ của thế hệ trẻ.

c. Quy tắc 10 điểm trong kỹ năng giao tiếp.

- *Án cần*: Trong *giao tiếp* tránh tỏ ra thờ ơ, lạnh nhạt hoặc có vẻ mặt khó đăm đăm, bực tức. Luôn cần thể hiện sự quan tâm và tôn trọng đối tượng *giao tiếp*;

- *Ngay ngắn*: Trang phục hợp cách, không tùy tiện, luộm thuộm; tác phong không tỏ ra trễ nải, dặt dẹo.

- *Chuyên chú*: Không làm việc riêng trong khi *giao tiếp*, nhất là chị em phụ nữ thường hay cắt móng tay, móng chân, kẻ lông mày, tô son, đánh phấn.

- *Đĩnh đạc*: Không trả lời thủng thẳng, hỏi câu nào trả lời câu ấy, cách nói thiếu chủ ngữ, cộc lốc, nhát gừng.

- *Đồng cảm*: Cần thể hiện cảm xúc đúng lúc, đúng chỗ, mắt luôn hướng về người đối thoại bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm.

- *Ôn hoà*: Tránh vung tay tùy tiện, đặc biệt là chỉ ngón tay về phía mặt đối tượng *giao tiếp* theo nhịp điệu của lời nói đanh thép của mình. Cần có thái độ ôn hoà.

- *Rõ ràng*: Không nói quá to hoặc nói quá nhỏ khiến người khác khó nghe. Tránh nói quá nhiều hoặc nói lạc đề.

- *Nhiệt tình*: Thể hiện sự sẵn sàng phối hợp giúp đỡ người khác khi cần thiết, đừng tỏ vẻ khó khăn, ích kỷ.

- *Nhất quán*: Tránh phát ngôn bất nhất, thay đổi tùy tiện, chối phăng những điều đã nói ra hoặc dễ dàng hứa nhưng không làm theo lời hứa.

- *Khiêm nhường*: Tránh tranh luận khi không cần thiết, hoặc thích bộc lộ sự hiểu biết, sự khôn ngoan của mình hơn người, thích dồn đối tượng giao tiếp vào thế bí để dành phần thắng về mình.

II. Văn hoá giao tiếp nơi công sở

1. Nghi thức xã giao nơi công sở

Văn hoá giao tiếp nơi công sở thể hiện những tính chất đặc thù của hoạt động thi hành công việc. Do vậy, giao tiếp trong thực thi công việc phải đảm bảo những nguyên tắc nhất định nhằm thể hiện tính chuyên nghiệp, tức là phải được tiến hành theo những nghi thức xã giao nhất định. Đó là những vấn đề có liên quan đến trang phục, thái độ ứng xử (đi đứng, điệu bộ, cử chỉ, lời nói...) của người cán bộ, nhân viên.

a. Trang phục

Tuỳ theo điều kiện của từng cơ quan, doanh nghiệp có thể hướng dẫn quy định trang phục trong giờ làm việc ở công sở, đón tiếp, gặp gỡ khách hàng, đối tác... Quy định mặc đồng phục có thể theo một số ngày trong tuần, trong từng bộ phận hoặc đồng phục hoàn toàn.

Một bộ quần áo sạch sẽ, ủi là phẳng nếp, giản dị, phù hợp với thân hình, địa vị người mặc, hợp thời trang thể hiện sự tự trọng, thái độ nghiêm túc, lịch sự trong giao tiếp và sẽ tạo ấn tượng tốt, dễ gần, thân thiện ngay khi mới tiếp xúc lần đầu. Bởi lẽ, trước tiên mọi người nhìn thấy rồi sau mới nghe thấy. Đôi khi với cách ăn mặc lịch sự đã phần nào nói lên cách xử sự lịch thiệp của chúng ta mà không cần chúng ta phải phát ngôn.

Mỗi cán bộ nhân viên khi đến nơi làm việc phải đeo thẻ ảnh có ghi rõ họ tên, chức vụ; trước cửa các phòng ban và trên bàn làm việc phải có bảng đề tên, chức vụ (nếu có) để khách dễ dàng tìm kiếm khi liên hệ công việc.

b. Các công cụ giao tiếp phi ngôn ngữ

❖ **Bắt tay**: Là một nghi thức xã giao, một nét văn hoá trong giao tiếp. Cho dù mối quan hệ có thân thiết đến đâu cũng không nên bộc lộ thái quá cảm xúc của mình (*như la hét, mừng rú hay nhảy cẫng lên...*) ở nơi công cộng hoặc ngoài đường phố. Bắt tay là một động tác xã giao trong khi người ta gặp nhau hoặc từ biệt nhau. Việc bắt tay không hề đơn giản và điều đó phải được tôn trọng theo những quy ước như sau:

- *Khi bắt tay cần biểu thị tình cảm đúng mức:*

+ Nam giới với nhau nên nắm cả bàn tay, siết chặt rồi giữ ít lâu.

+ Giữa nam và nữ thì người nữ chỉ nên nắm hờ, nam không nên siết chặt hoặc nắm quá lâu làm bàn tay mềm yếu của người nữ bị đau, nhất là khi người nữ đeo trang sức trên các ngón tay.

+ Cần bắt tay với tư thế bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, tư thế đứng thẳng người, chỉ chìa tay phải ra.

+ Người đứng ở chỗ cao không được chìa tay ra để bắt tay với người đứng ở chỗ thấp hơn (phụ nữ có thể ngồi để bắt tay).

+ Bắt bằng tay phải (trừ trường hợp không thể được). Không nên bắt bằng tay trái vì như thế là vô lễ. Nhất là đối với phụ nữ cứ chỉ đó có ý nghĩa xấu xa, thể hiện tâm địa bất chính.

+ Chủ động giơ tay trước để bắt tay từng người khách. Riêng các khách với nhau không nên chủ động bắt tay với người chưa quen biết (cần làm thủ tục giới thiệu xong rồi mới bắt tay), người có cương vị cao hơn hoặc là nữ.

+ Khi phái nam gặp một đôi vợ chồng thì bắt tay người vợ trước, người chồng sau.

+ Khi các bà gặp khách nam giới mà họ tỏ lời chào trước, nếu là đối tượng đã quen lâu hoặc thân thì nên bắt tay đáp lễ, còn không thì chỉ cần nghiêng mình chào là đủ;

- *Thứ tự bắt tay:*

+ Người đến trước thì bắt tay trước, người đến sau bắt sau. Đầu tiên phải bắt tay người đến trước mình, người cao tuổi, người có chức vụ, địa vị. Lưu ý rằng phải chờ người trên đưa tay ra mình mới nhận bắt chứ không chìa tay ra trước.

+ Nếu người trẻ tuổi là chủ nhân, có địa vị hoặc một người trọng tuổi là khách thân tình thì có thể cùng một lúc đưa tay ra cho nhau bắt.

+ Cần đứng dậy bắt tay người có cương vị cao hơn. Tuy nhiên trong mọi trường hợp không nên tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ, dù rằng người đó có đáng kính trọng đến mức nào đi nữa.

- *Những điều nên tránh khi bắt tay:*

+ Không dùng hai tay chụp bỏ với nhau cùng một lúc mà chỉ cần siết chặt

nhưng nhẹ, nồng ấm thân thiết là đủ.

+ Bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, nhất là còn kèm theo việc cười nói oang oang, huênh hoang, toe toét; bắt tay người nọ tréo người kia.

+ Vừa bắt tay vừa vỗ vai khách hay ngoảnh mặt đi.

+ Đưa cả hai tay để bắt tay hai người cùng một lúc.

+ Vừa bắt tay vừa ngậm thuốc lá, lại đút tay khác vào túi quần là điều tối kỵ.

+ Phụ nữ có thể mang găng khi bắt tay, riêng đối với nam giới thì điều đó là không thể chấp nhận được.

❖ **Danh thiếp**

Trao tặng danh thiếp cho nhau cũng là một nghệ thuật giao tiếp phi ngôn ngữ, một nét văn hoá đời thường. Bởi vì qua danh thiếp người ta có thể biết được phần nào về trình độ học thức, công việc và địa vị xã hội của nhau.

- *Trao danh thiếp cần lưu ý một số quy tắc sau:*

+ Lần đầu tiên đến liên hệ công tác với một cơ quan nào đó, chúng ta đưa danh thiếp vào trước cho thư ký để xem người ta có đồng ý tiếp mình hay không.

+ Khi tặng quà cho người quen nên kèm theo danh thiếp vào đó.

+ Khi đến thăm người quen mà không gặp được, chúng ta có thể để lại danh thiếp và ghi mấy chữ báo cho họ biết là chúng ta có đến thăm.

+ Nếu gặp gỡ lần đầu tiên thì việc trao danh thiếp thuộc về người chủ. Chúng ta nên dựa vào phép xã giao “*Kính trên nhường dưới*”.

+ Khi trao danh thiếp thì tùy theo địa vị người giao tiếp mà chúng ta đưa bằng một tay hoặc hai tay nhưng nhất thiết phải đưa đúng chiều và ngôn ngữ để người đối diện có thể đọc được.

+ Khi nhận danh thiếp chúng ta nên đọc qua ít phút để tôn trọng họ rồi nhẹ nhàng đút vào túi áo, kẹp vào quyển sổ hay túi cho vào xách tay của chúng ta. Tuyệt đối không nhận ngay rồi cho luôn vào túi quần, dù rằng đó là túi trước hay túi sau. Làm như vậy người đối diện sẽ cho chúng ta là một người mất lịch sự và không tôn trọng họ.

+ Tránh in danh thiếp quá mỏng manh, loè loẹt, cầu kỳ, hoặc quá nhiều chức danh mà chẳng có liên quan, phù hợp gì với doanh nghiệp, tổ chức mà chúng ta đang làm việc.

❖ Ôm hữu nghị

Trong giao tiếp quốc tế cũng như đón khách nước ngoài, chúc mừng nhau nhân sự kiện trọng đại... có một nghi thức xã giao theo truyền thống châu Âu để biểu thị tình cảm hữu nghị là ôm hôn hữu nghị. Có trường hợp hai bên không chỉ hôn nhau mà còn có một số động tác liên hoàn như: Bắt tay - ôm nhau - hôn nhau (áp má trái, má phải vào nhau) - một hoặc hai tay vỗ nhẹ vào lưng nhau.

❖ Cử chỉ, điệu bộ, nét mặt

Dáng điệu, cử chỉ, nét mặt là một phương tiện giao tiếp quan trọng mang tính phi ngôn ngữ. Nhìn chung đối với cán bộ, công chức về căn bản phải có các yếu tố sau:

- + Điệu bộ chững chạc, khoan thai
- + Đi đứng thẳng người, ngay ngắn, đàng hoàng.
- + Không liếc ngang liếc dọc, nhảy lò cò, “*đá thúng đựng nia*” trên đường đi.
- + Không thọc tay vào túi quần.
- + Không ngồi rung đùi, nhổ râu khi tiếp khách.
- + Nên nhường bước người già, phụ nữ.
- + Tư thế ngồi của người giao tiếp, có thể nói lên rất nhiều về bản thân con người, cũng như anh ta đang nghĩ gì, muốn gì vào thời điểm đó.

❖ Tặng quà

Tặng quà không hẳn chỉ là những vấn đề tuân theo những quy ước của phép lịch sự. Một hình ảnh có giá trị bằng cả ngàn lời nói, một đồ vật có giá trị không kém gì một bài diễn văn. Quà tặng và đồ lưu niệm là những thông điệp cuối cùng mà khách mời sẽ mang về nhà. Tặng quà là một thông lệ trong tất cả các nền văn minh của mọi thời đại. Có câu ngạn ngữ nói rằng: “*Quà tặng duy trì tình chúng ta*” đúng với cả đời sống lẫn đời tư.

Chúng ta cần phân biệt giữa quà tặng với đồ lưu niệm như sau:

- *Đồ lưu niệm*: Là đồ vật dùng để tặng hay lưu lại kỷ niệm cho khách nhằm giúp họ gợi nhớ đến người hay doanh nghiệp tặng và những sự kiện có liên quan. Đó là những đồ vật thông thường ít có giá trị kinh tế, được sản xuất hàng loạt song có những đặc trưng gợi nhớ đến những gì có liên quan đến chuyến viếng thăm của khách.

- *Quà tặng*: Là đồ vật có giá trị dùng để tặng cho khách đặc biệt. Nếu như đồ

lưu niệm được phát đại trà thì quà tặng lại mang tính độc nhất, được dành riêng cho một số cá nhân nhất định. Trong một số trường hợp quà tặng chỉ dành riêng cho Trưởng đoàn.

Việc tặng đồ lưu niệm, tặng quà cần tuân theo những quy ước nhất định như sau:

- *Tặng đúng mục đích*: Quà tặng đảm bảo duy trì mối quan hệ lâu dài, gợi nhớ về một chuyến đi, những con người đã được tiếp xúc.

- *Đúng thời điểm*: Nên tặng quà vào lúc bắt đầu chuyến viếng thăm, tốt nhất là bằng cách kín đáo gửi đến nơi ở của khách (ngược lại khách cũng sẽ làm như vậy đối với chủ nhà).

- *Không phạm vào những kiêng kỵ truyền thống của người được tặng*: Chẳng hạn như: Người Hàn Quốc không tặng nhau dao, kéo; người Nhật không thích được tặng trà, vật sắc nhọn; người Đức không ưa được tặng rượu; người Venezuela không dùng đồ vật có hình vỏ ốc làm quà tặng,...

- *Tôn trọng những nghi thức truyền thống*: Người châu Âu đa phần không đóng gói quà tặng còn người Nhật lại coi việc đóng gói và nghi thức trao quà là nghệ thuật văn hoá giao tiếp tinh tế và nhiều ý nghĩa.

2. Nghi thức lời nói nơi công sở

Ngôn ngữ là công cụ thể hiện văn hoá giao tiếp quan trọng nhất. Đó cũng là “*cơ chế tín hiệu*” của văn hoá giao tiếp. Phụ thuộc vào điều đó, con người kiến tạo những lời nói để thực hiện các mục tiêu giao tiếp. Việc giao tiếp bằng lời nói phụ thuộc rất nhiều vào hoàn cảnh, điều kiện, mục tiêu và các tính chất khác nhau.

- Lời nói nơi công sở phải đảm bảo có tính chính xác, tránh đưa tin đồn nhảm, thất thiệt, mơ hồ, hoặc không có thực.

- Lời nói nơi công sở cần đảm bảo tính trang trọng vì nó đại diện cho biểu tượng văn hoá của cơ quan, đơn vị đó. Trong giao tiếp giữa lãnh đạo với nhân viên, giữa các đồng nghiệp với nhau hoặc với khách hàng phải có thưa gửi đàng hoàng, có chủ ngữ rõ ràng, những câu nói xã giao như: *Cảm ơn, cảm tạ, xin lỗi, làm ơn, ...*

- Phái nữ luôn luôn đòi hỏi ở phái nam sự ga-lăng, lịch thiệp.

- Về cách thức xưng hô trong lời nói nơi công sở tuy yêu cầu đảm bảo tính khách quan, trang trọng, song cũng tùy từng hoàn cảnh để chọn lựa cho phù hợp:

+ *Đối với những người cùng cơ quan*: Chúng ta không cần thiết phải phân vân về việc chào hỏi một số người mà chúng ta không biết gì về cá nhân họ.

+ *Trong quan hệ giữa các đồng nghiệp*: Không nên dùng cách xưng hô kiểu “*chú cháu*” trong khi đang thi hành công việc. Tùy theo hoàn cảnh, tình huống có thể sử dụng các từ khác thay thế như: *Ông, bà, anh, chị...*

- *Trong những trường hợp nhất định*: Ngày nay, hầu hết ở các văn phòng, việc gọi tên riêng với nhau trở thành tập quán bình thường. Chúng ta cứ làm theo cái tập quán đã được đặt ra trong cơ quan và hãy hỏi đồng nghiệp nếu chúng ta là người mới đến.

Dù đang ở hoàn cảnh giao tiếp nào, chúng ta cần nhớ các nguyên tắc sau:

+ *Xưng hô đối với lãnh đạo*: Chúng ta không nên gọi giám đốc hay người giám sát bằng tên riêng, trừ khi họ cho phép chúng ta gọi như thế. Chúng ta nên dùng thêm từ xưng hô để gọi họ khi có khách (Giám đốc và người cấp trên cũng sẽ có thái độ nhã nhặn giống như thế với chúng ta.);

+ *Xưng hô với những người lớn tuổi hơn*: Việc những người lớn tuổi hơn thích người kém tuổi hơn gọi họ bằng chức vụ là chuyện bình thường. Nếu những người khác trong văn phòng gọi họ bằng tên riêng và chúng ta là người mới đến thì tốt nhất hãy đợi trước khi chúng ta có tư cách gọi thân mật như thế.

Nói chung, nghi thức lời nói nơi công sở là một vấn đề mang tính thông lệ, quy ước được tạo lập và khẳng định bởi những chuẩn mực truyền thống dân tộc và tập quán. Cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp phải rèn luyện liên tục, đảm bảo những nguyên tắc bất thành văn về văn minh nơi công sở và coi đó như là một phần không thể thiếu trong những nền tảng để xây dựng một nền văn hoá doanh nghiệp hiện đại.

III. Văn hoá giao tiếp qua điện thoại



Giao tiếp qua điện thoại là hình thức giao tiếp diễn ra thường xuyên trong cuộc

sống hằng ngày cũng như trong công việc. Đó là hình thức giao tiếp tiện lợi, nhanh chóng vượt không gian và thời gian. Cùng với sự phát triển của công nghệ - xã hội trong thời đại ngày nay, điện thoại đã trở thành hình thức liên lạc không thể thiếu cho mọi người. Tuy nhiên, giao tiếp qua điện thoại sao cho hiệu quả thì không phải ai cũng làm được và thường bỏ qua kỹ năng này. Nhiều người nghĩ rằng, nói chuyện điện thoại chỉ cần nhắc máy lên gọi hoặc trả lời là đã ổn. Trên thực tế, giao tiếp qua điện thoại đòi hỏi một số kỹ năng cơ bản mà chúng ta cần phải biết.

Nói chuyện qua điện thoại thực chất là một cuộc giao tiếp hoặc tiếp khách gián tiếp. Người gọi là khách, người nghe là người tiếp khách. Vì vậy, về mặt thái độ, lời nói, giọng nói cũng phải thật hoà nhã, lịch thiệp như là nói chuyện trực tiếp. Thời gian nói chuyện điện thoại không cho phép kéo dài như trong tiếp khách trực tiếp. Việc trình bày một nội dung hay vấn đề nào đó phải hết sức ngắn gọn, rõ ràng và dễ hiểu.

Tính lịch sự, lễ phép trong nói chuyện qua điện thoại thường được thể hiện qua việc sử dụng các từ ngữ lặp đi lặp lại thường xuyên mà không thể nào quên được là: *Chào hỏi; Vâng, Dạ, dạ thưa; Xin lỗi; Cảm ơn.*

Người ta cho rằng chi phí của một doanh nghiệp để có khách hàng mới nhiều gấp 8 lần để giữ khách hàng cũ. Việc sử dụng tốt điện thoại sẽ giúp giữ được khách hàng trung thành với mình. Mỗi năm có khoảng hơn 10 triệu người giới thiệu cho người khác về những công ty mà họ từng giao dịch tốt qua điện thoại. Nếu ta không khéo sử dụng thì điện thoại trở thành thứ phiền toái và người ta phải lẩn trốn không muốn nghe khi bị tiếp thị, quảng cáo tới quá mức.

1. Văn hóa giao tiếp qua điện thoại nơi công sở

a. Nhận điện thoại

Khi có chuông điện thoại rung thì chúng ta nên:

- Để điện thoại reo không quá 3 lần.
- Nói: Xin chào và tự giới thiệu mình.
- Hỏi: Tôi có thể giúp được gì?
- Tập trung vào cuộc gọi.
- Đề nghị gọi lại nếu cần.
- Chuẩn bị sẵn bút bên tay phải để ghi chép vào sổ, phiếu chuyên dụng.
- Ghi lại điện thoại người gọi, thông tin cần thiết.

- Không ngắt lời người gọi, ...

b. Nghe điện thoại

Khi nghe điện thoại cần lưu ý những vấn đề như sau:

- Không nên dí sát ống nói vào miệng chúng ta mà giữ cách xa khoảng 10 cm để tránh cho người gọi nghe thấy rõ hơi thở của chúng ta.

- Không biểu lộ sự bức bối (nếu có).

- Gác mọi công việc mà chúng ta đang làm dở hoặc quay lưng lại với những gì gây mất tập trung rồi nhìn vào khoảng giữa hay vật gì đó để tập trung trả lời.

- Lắng nghe cách ngắt câu và hơi thở của người gọi.

❖ Nguyên tắc chọn giọng nói:

- Không ngả người ra ghé tựa, ghé xoay.

- Nói rõ ràng và nhấn mạnh vào ý chính.

- Nếu cần quả quyết thì hãy đứng dậy.

- Nếu không nghe rõ hãy nói thẳng.

- Hỏi lại ngay khi có nghi ngờ, nhắc lại những gì quan trọng.

- Giảm nhịp độ nói để tăng thông tin: để hiểu dễ và rõ hơn, để nhớ ý chính và ghi chép lại vấn đề cần quan tâm.

- Chọn lời nói thích hợp, hoà nhã (*Vi dụ: Xin anh giữ máy để tôi đi gọi giúp anh; Xin lỗi đã làm anh phải đợi lâu; Không có gì; Cảm ơn...*)

- Không nên đặt các câu hỏi dẫn dắt hoặc chêm vào lời của người nói như: *Tôi cho rằng..., Ý ông là...*

❖ Nguyên tắc điều chỉnh theo người gọi:

- Người gọi đang vội nên cần ngắn gọn.

- Người thích tán gẫu muốn chúng ta dành thời gian.

- Người tuyệt vọng cần được sự cảm thông.

- Người phàn nàn muốn được lắng nghe và thấu hiểu.

- Người cần dịch vụ muốn được hướng dẫn và lời khuyên.

❖ Nguyên tắc làm hài lòng người gọi:

- Được đối xử như một cá nhân.

- Được lắng nghe và chia sẻ.

- Được hiểu và thông cảm.

- Được coi là quan trọng.
- Được giải quyết nhanh chóng.
- Được trao đổi có trách nhiệm.
- Được trả lời kết quả mong muốn.
- Được gọi lại để khẳng định.
- Được nhiều hơn cả mong đợi.

❖ *Nguyên tắc nghe điện thoại hộ người khác:*

- Tên người gọi, tên cơ quan, địa chỉ (nếu có).
- Muốn gặp ai.
- Cần nhắn tin hay liên hệ việc gì, chi tiết việc nhắn tin, liên hệ.
- Khi nào thì gọi lại.
- Muốn gọi lại bằng cách nào.
- Nhắc lại cho người gọi để xác nhận.

❖ *Nguyên tắc nghe khiếu nại:*

- Không nói những câu đại loại như: *Tôi không biết; tôi không thể; chúng ta cần phải...; đợi tí xíu nhé ! A lô! Tôi đang bận; tôi không thấy có vấn đề gì cả; mai ông gọi lại nhé; không ai biết đâu; tôi mới chỉ làm ở đây; ngày mai tôi nghỉ phép; đây không phải là việc của tôi...*

- Không biện hộ, cãi lý đến cùng.
- Không hứa hẹn suôn.
- Không đổ lỗi cho họ không biết cách sử dụng.

❖ *Nguyên tắc nghe người phản đối:*

- Đừng cãi vã, tranh luận hơn thua với họ.
- Cứ để cho họ trút hết cơn giận.
- Đừng ngắt lời họ đang nói.

❖ *Nguyên tắc nghe người thô lỗ:*

- Hãy coi đó là chuyện nhỏ.
- Đừng trả đũa họ.
- Đừng giải quyết cá nhân.

c. Gọi điện thoại

Người ta cho rằng cứ 4 cuộc gọi công việc thì có đến 3 cuộc không đạt được

mục đích trong lần đầu tiên. Do vậy, khi cần gọi, chúng ta nên có bước chuẩn bị như sau:

- Dự định gọi điện thoại cho ai.
- Ghi sẵn số điện thoại cần gọi nếu chúng ta không nhớ rõ.
- Dự tính thời gian gọi và nói về vấn đề gì.
- Ghi chép sự phản hồi.

Khi nói chuyện điện thoại, chúng ta chỉ có mỗi cái tai để hướng tới, vì thế mọi điều chúng ta muốn nói cần phải được phát âm thành lời. Vũ khí duy nhất của chúng ta chính là giọng nói. Để có cuộc gọi thành công, chúng ta cần lưu ý 5 quy tắc sau đây:

- *Quy tắc 1:* Trong mọi trường hợp, hãy bắt đầu bằng lời chào. Nhiều người lại quên mất điều này, cứ gặp được người cần nói là vào chủ đề luôn. Chúng ta có bao giờ nhận thấy rằng hình như giọng nói của người nghe có gì đó không vui lắm? Và khi cần xin gặp ai đó, người ta lại quên cả chào người nhắc hộ ông nghe.

- *Quy tắc 2:* Sau lời chào nhất định, chúng ta phải tự giới thiệu bản thân mình. Kể cả khi chúng ta tin rằng người kia có thể nhận ra giọng nói của chúng ta thì cũng nên giới thiệu về mình. Đừng “*tra tấn*” người nghe bằng những câu kiểu như: “*Thế nào, có biết ai không? Tôi đây mà! Không nhận ra tôi à?*”,...

- *Quy tắc 3:* Nhiều người thường ngại hỏi xem ai đang cầm máy nói chuyện với mình. Ví dụ: “*A lô! Anh Hùng đấy à? Không phải ạ! Thế anh Nam à? Cũng không phải ạ!...*”. Những câu hỏi như thế làm người đang nghe rất khó chịu, mặc dù người nghe không nói tên của họ để chấm dứt cái kiểu đoán mò tên mãi. Nếu chúng ta gọi đến công sở, cô nhân viên lễ tân nhắc máy nhưng không nói cho chúng ta biết là công ty nào đang nghe thì chúng ta phải nhất định hỏi cho chắc chắn rồi mới bắt tay vào công việc. Như vậy, đỡ mất thời gian cho cả hai bên, nếu chúng ta gọi nhầm số máy.

- *Quy tắc 4:* Nếu chúng ta định gọi điện thoại đến để trình bày rõ ràng về một đề án, một ý tưởng nào đó, thì chúng ta nên hỏi xem người nghe có thời gian không. Có thể người nghe đang bận một công việc khác hoặc đang chuẩn bị cho một cuộc họp. Cũng có thể vì phép lịch sự mà họ không nói cho chúng ta biết điều đó. Nhưng chúng ta cần hiểu rằng trong trường hợp đó, cuộc nói chuyện của chúng ta không

mang lại kết quả.

- *Quy tắc 5*: Mặc dù người nghe không thể nhìn thấy người gọi, nhưng người gọi cố gắng cười vang lên trong điện thoại. Hãy để người nghe cảm thấy được ngữ điệu dễ thương, giọng ấm áp, thân thiện của người gọi. Trong nhiều trường hợp, người gọi được đánh giá không phải bởi những gì chúng ta nói mà là cách chúng ta nói như thế nào.

2. Một số điểm cần lưu ý khi nói chuyện qua điện thoại:

- Khi chúng ta gọi điện thoại đi quốc tế, nếu cuộc gọi hỏng có thể thực hiện lại, lưu ý đến múi giờ nơi gọi đến, giá cước và thời gian giảm giá.

- Nói chuyện điện thoại không nên kéo dài, nhất là điện thoại đường dài. Có tín hiệu đường dài là phải nói ngay những thông tin cần nói.

- Tránh “*buôn dưa lê*”, “*nấu cháo điện thoại*” hoặc gọi điện thoại đường dài, vào máy di động bữa bãi như “*điện thoại chùa*”. Vô tình chúng ta đã đánh mất hình ảnh của mình trong con mắt của sếp và đồng nghiệp.

- Không nên dập máy xuống khi người gọi đang nói với chúng ta (dù rằng chúng ta không muốn nghe nữa). Nếu thấy cần thì xin lỗi người gọi rồi cúp máy.

- Khi chúng ta gọi đi, cần kiên nhẫn chờ tới hồi chuông cuối cùng rồi hãy đặt máy xuống.

- Khi kết thúc cuộc nói chuyện đừng quên lời chào như: “*Chào tạm biệt; chào anh; cảm ơn; không có chi...*” tùy theo câu nói của đầu dây bên kia. Sau khi nghe thấy tiếng dập máy ở đầu dây bên kia, chúng ta hãy gác máy.

3. Văn hóa sử dụng điện thoại di động

Ngày nay, điện thoại di động (ĐTDD) đã trở thành phương tiện liên lạc rất phổ biến trong các công sở cũng như trong cuộc sống đời thường. Tuy nhiên, có một số người đã lạm dụng chức năng của ĐTDD để hợm hĩnh, khoe của.

Khi sử dụng ĐTDD cần nhớ các nguyên tắc sau:

- Không nên cài những bản nhạc chuông chói tai, phản cảm.

- Không được chụp ảnh người khác khi chưa được sự đồng ý của họ.

- Nếu chúng ta phải nghe, gọi ĐTDD ở những nơi công cộng như: Trên xe bus, trong cơ quan, trong thang máy... chúng ta nên nói vừa phải, đủ nghe, tránh làm ảnh hưởng đến những người xung quanh.

- Khi đến làm việc với các cơ quan, nhất là chính quyền, các cơ quan ngoại giao, các tổ chức nước ngoài... chúng ta phải tuyệt đối để ĐTDD sang chế độ rung.

- Trong các hội nghị, cuộc họp, lớp học... hầu hết họ đều nhắc mọi người tắt chuông ĐTDD. Tuy nhiên, một số người vẫn “*cố tình quên*”, để ròi lại ngòì thục xuống hoặc cúi gục đầu xuống bàn nghe ĐTDD. Việc này sẽ gây sự mất tập trung cho cả người nói lẫn người nghe xung quanh. Chúng ta hãy chuyển ĐTDD sang chế độ rung và khi có cuộc gọi đến nếu cần thiết xin phép ra ngoài hành lang, ban công để nghe.

IV. Văn hóa giao tiếp qua email



Ngày nay, email đã và đang trở thành một phần không thể thiếu trong công việc và giao tiếp. Chúng trở nên quen thuộc đến mức người ta không còn nghĩ đến những phương thức giao tiếp thay thế khác. Email được sử dụng để làm thông tin liên lạc và người viết email cần đảm bảo rằng người nhận sẽ đọc và hiểu đúng thông điệp của email. Do vậy, email cần được viết càng ngắn gọn và dễ hiểu càng tốt. Sau đây là những điều cần phải lưu ý khi soạn thảo một email sao cho chuyên nghiệp.

1. Nguyên tắc viết email

a. Suy nghĩ kỹ trước khi viết email

Trước khi bắt đầu soạn một email, hãy nghĩ kỹ về những gì chúng ta định viết và liệu email ấy có thật sự hiệu quả cho mục đích viết hay không? Việc gửi và nhận email phụ thuộc vào các yếu tố: Thời gian, không gian, tính chất của sự việc, điều kiện về phương tiện cũng như về đối tượng giao tiếp.

Ví dụ: Nếu chúng ta đang cố gắng giải quyết các vấn đề của một ai đó thì hãy gọi điện trực tiếp cho người đó. Nếu chúng ta muốn giải thích một quy trình nào đó thì hãy giải thích trực tiếp, điều này sẽ hiệu quả hơn là kể về quy trình đó qua email.

Nếu muốn chỉ ra một vấn đề cấp bách với đồng nghiệp tại cơ quan thì hãy nói chuyện riêng với họ.

b. Viết email đơn giản, ngắn gọn

Email sẽ hiệu quả nhất đối với các yêu cầu và thông điệp đơn giản trong 2 dòng. Ví dụ: “*Chúng ta có thể gặp mình lúc 4 giờ không?*” hay “*Chúng ta có dữ liệu này chưa?*” Nếu email của chúng ta nằm trong một chuỗi dài có từ 2 email trở lên thì người nhận thường quên mất email gốc của chúng ta.

Mọi người ưa thích sử dụng email vì sự nhanh chóng và dễ dàng. Nếu email trở nên dài hơn hoặc phức tạp hơn thì chúng ta sẽ mất nhiều thời gian viết hơn và khó thu hút người nhận hơn. Maureen Bertolo, một nhà lập trình máy tính và đã giảng dạy về văn hóa email 10 năm nay, “*Nếu một email dài hơn 12 dòng và có đến 2 mạch nội dung thì chúng ta đang làm lãng phí thời gian cũng như đang làm nhạt dần email của mình*”.

2. Tiến trình gửi email

a. Nhập địa chỉ người nhận (To), gửi kèm (Cc, Bcc)

- Ở phần đầu email còn có mục “To” đòi hỏi người gửi xác định kỹ đối tượng mình muốn gửi đến, tránh câu thả và nhầm lẫn địa chỉ vì như vậy việc gửi email sẽ trở nên vô ích.

- Tiếp theo có hai ô là "Cc:" (carbon copy) và "Bcc:" (blind carbon copy). Người nhận email đầu tiên (người có địa chỉ email ghi ở mục “To”) sẽ nhìn thấy những địa chỉ email được ghi trong mục “Cc” và sẽ biết có bao nhiêu người cũng được gửi kèm một bản của email này nhưng không thể nhìn thấy các địa chỉ email được ghi trong mục “Bcc”. Vì vậy, chúng ta hãy cân nhắc xem nên ghi địa chỉ email vào mục nào khi phải gửi một email đến nhiều địa chỉ.

b. Viết tựa đề, gửi kèm (Subject, Cc, Bcc)

Tiêu đề của một bài báo luôn có 2 chức năng: thu hút sự chú ý của độc giả và cho họ biết nội dung chính của bài báo là gì để họ xem có nên đọc tiếp không. Tiêu đề của e-mail cũng như vậy. Khi chúng ta viết email, tiêu đề (Subject) nhằm thông báo cho người nhận về phần nào nội dung của email mà không cần thiết phải đọc hết toàn bộ email đó. Tiêu đề cũng giúp người nhận sắp xếp được email trong hộp thư đến.

Vì thế, hãy đặt tiêu đề e-mail ngắn gọn nhưng cần chọn lựa kỹ càng ngôn từ để

thông báo cho người nhận nội dung chính xác của e-mail. Trong phần tiêu đề chúng ta hãy viết những từ có ý nghĩa cụ thể như "*Kế hoạch tổ chức hội thảo*" hoặc "*Đóng góp ý kiến về Thi đua khen thưởng*". Không nên viết quá chung chung như "*Gửi email*" hay "*Thư của tôi*" vì những tựa đề như thế không ý nghĩa.

Nếu e-mail chúng ta gửi mang tính định kỳ, chẳng hạn như các báo cáo hàng tuần về một dự án, chúng ta nên ghi thêm ngày tháng gửi trong tiêu đề email.

Hơn nữa, nếu chúng ta viết một tựa đề rõ ràng, khi người nhận trả lời thư bằng cách nhấn chuột vào ô "Reply" thì đằng trước tiêu đề sẽ tự động hiện ra chữ "Re", có nghĩa là "về việc".

Không ai muốn nhận phải thư rác (Spam). Vì vậy, nếu chúng ta đặt tiêu đề e-mail phù hợp thì cơ hội để người nhận đọc e-mail của chúng ta sẽ cao hơn, nếu không họ sẽ xóa ngay hoặc chẳng bao giờ mở ra. Đừng bao giờ bỏ trống tiêu đề e-mail. Việc đó sẽ trở nên kỳ dị giống như chúng ta đăng một bài báo mà không có tên.

c. Đính kèm tập tin (Attachments) khi cần

Email có thể trình bày theo 2 hình thức: Inline text, Attachment.

- Inline text: là phần văn bản được viết trong phần nội dung email.

- Attachment: là một file từ máy tính (có thể là một file văn bản Word hay một file ảnh) được đính kèm khi gửi email.

Với inline text, người nhận có thể đọc được phần nội dung này ngay lập tức khi mở email nhưng với attachment, họ phải download file đính kèm, chạy file này theo đúng chương trình (chẳng hạn như Word hay PaintShop) thì mới đọc được nội dung.

*** Một số điều cần lưu ý khi đính kèm file (attachment):**

- Người nhận email có thể không có chương trình để chạy file đính kèm.

- File đính kèm có thể chứa virus.

- Nhiều file đính kèm mất rất nhiều thời gian để download.

- Nhiều người cũng không thích nhận email dưới dạng attachment vì vậy tốt hơn hết chúng ta nên gửi email dưới dạng inline text.

- Chỉ nên sử dụng email dạng attachment khi không thể gửi thông tin dưới dạng inline text và chắc chắn rằng người nhận có thể mở được file đính kèm trong email.

d. Viết nội dung email

Nội dung của email được cấu trúc thành 3 phần:

- Lời mở đầu:

Mở đầu bằng một lời chào lịch sự và phù hợp. Qua đó nhằm thể hiện sự tôn trọng và phép lịch sự của người gửi đối với người nhận.

- *Nội dung:*

- + Đề cập vào vấn đề chính cần trao đổi và đưa ra ý kiến đề nghị của mình.
- + Trình bày ngắn gọn, cô đọng và phân chia thành nhiều đoạn, mỗi đoạn 1-2 câu
- + Nếu có nhiều vấn đề cần trao đổi nên tóm tắt và đánh số thứ tự
- + Diễn đạt thông tin rõ ràng, chính xác thông qua việc dùng từ, viết câu một cách thận trọng.

- *Kết thúc:*

+ Viết câu kết và không quên cảm ơn họ đã quan tâm và đọc email đồng thời bày tỏ mong sớm nhận được phản hồi.

+ Kết thúc email bằng lời chào và lời chúc tốt đẹp gửi tới người nhận.

e. Hình thức trình bày email

- Background luôn chọn màu trắng, không sử dụng background màu mè.
- Chọn màu chữ đen hoặc xanh đậm
- Nên dùng các font chữ: Arial, Time New Roman, Tahoma
- Không viết quá nhiều ký tự trên cùng một dòng.

Không phải chương trình email nào cũng có thể đọc được quá nhiều chữ cái trên cùng một dòng. 64 ký tự là con số lý tưởng cho mỗi dòng email. Ngắt câu, xuống dòng một cách hợp lý.

- Không dùng chức năng tô đậm và chữ in hoa cho toàn bức thư.

Khi chúng ta muốn nhấn mạnh một từ nào đó, hãy sử dụng những ký tự như ngoặc kép hoặc tô đậm hoặc gạch chân từ đó thay cho việc viết hoa.

- Không dùng ngôn ngữ @, từ lóng và viết tắt trong email.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc phản hồi bằng cách ghi thông tin liên lạc của người gửi: Tên, chức vụ, số điện thoại, email, số fax, địa chỉ cơ quan.

g. Kiểm tra trước khi gửi

Trước khi gửi cần kiểm tra lại những mục sau:

- Những ký tự hay ký hiệu trong email như a, B, 1, 2, &, * , v.v
- Tên và địa chỉ người nhận
- Font chữ có dễ đọc không?
- Trình bày các bảng biểu hay hình vẽ minh họa xem có hợp lý không?
- Tập tin đã được đính kèm hay chưa? (nếu có)

h. Thể hiện tính chuyên nghiệp của người dùng email

- Nếu chúng ta thường liên lạc qua e-mail, chúng ta nên dọn dẹp hộp thư của

mình thường xuyên.

- Nếu chúng ta cần viết một e-mail dài để trả lời nhưng lại chưa có thời gian, hãy gửi một e-mail cho người gửi, thông báo chúng ta đã nhận được e-mail của họ, đồng thời cho biết thời gian chúng ta sẽ trả lời họ một cách chính thức.

- Khi không thể check e-mail trong một ngày hay nhiều hơn, chúng ta cần thiết lập chế độ gửi e-mail trả lời tự động để thông báo chúng ta tạm thời không có trong văn phòng.

- Chúng ta nên thường xuyên kiểm tra e-mail mà sếp hay đồng nghiệp gửi cho chúng ta và nhanh chóng trả lời, vì chúng thường liên quan đến các dự án cần hoàn thành đúng tiến độ, thông tin cập nhật, thông báo họp...

Tuy nhiên, chúng ta cũng cần viết email nội bộ theo cách chuyên nghiệp giống như email gửi ra ngoài vì người nhận email của chúng ta hoàn toàn có thể in chúng ra cho nhiều người khác đọc. Vì thế, chúng ta nên dùng công cụ kiểm lỗi chính tả và tuyệt đối tránh dùng từ lóng, từ địa phương.

.....

❖ **Câu hỏi củng cố:**

1. Kỹ năng giao tiếp là gì? Tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp?
2. Trình bày các nghi thức xã giao nơi công sở?
3. Trình bày văn hóa sử dụng điện thoại nơi công sở?
4. Trình bày nghiệp vụ điện thoại cho thư ký văn phòng?
5. Trình bày nguyên tắc và tiến trình gửi, nhận email?

❖ **Bài tập thực hành:**

1. Cho SV thực hành theo cặp bằng hình thức bốc thăm chọn chủ đề giao tiếp qua điện thoại.
2. Cho SV gửi và trả lời email cho GV với nội dung theo yêu cầu mà GV đặt ra.

PHỤ LỤC I

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN VIỆC

Kính gửi: Ban tuyển dụng Công ty TNHH ABC

Tôi tên là: Nguyễn Văn A - Sinh ngày: 07/04/1984

Quê quán: Số 99, QL 53, Khóm 4, Phường 5, Tp. Trà Vinh, Tỉnh Trà Vinh

Trình độ chuyên môn: Kỹ sư Công nghệ thông tin – Đại học A, tốt nghiệp năm 2008.

Tôi được biết Công ty đang có nhu cầu tuyển dụng nhân viên ở vị trí: Nhân viên kỹ thuật. Đây là công việc rất phù hợp với khả năng và kinh nghiệm được đúc kết qua quá trình học tập và một năm kinh nghiệm làm việc của tôi. Vậy tôi viết đơn này kính trình lên công ty để xin được tuyển dụng.

Sau quá trình học tập và một năm làm việc trong ngành công nghệ thông tin, tôi đã có những kỹ năng, kinh nghiệm trong thiết kế, lập trình website, phần mềm ứng dụng bằng các ngôn ngữ như PHP, Net, ... với các cơ sở dữ liệu MySQL, Postgres, MS SQL,... và các kiến thức về mạng như: CCNA, MCSA, domain, hosting; Am hiểu sâu về Internet cũng như về kinh doanh thương mại điện tử, giao tiếp với khách hàng qua Internet hoặc trực tiếp; Quản trị và biên tập bài viết cho website.

Ngoài các kiến thức chuyên môn, tôi còn là người có tinh thần đoàn kết, hòa đồng với tập thể, có khả năng làm việc độc lập cũng như theo nhóm trong môi trường có áp lực cao.

Với những kỹ năng, kinh nghiệm nêu trên, tôi tin rằng mình có thể đáp ứng được yêu cầu của công ty. Tôi cũng xin cam đoan chấp hành nghiêm chỉnh mọi qui định của công ty và hoàn thành tốt công việc được phân công.

Mọi liên hệ về lịch phỏng vấn hay thông tin về hồ sơ xin việc này, xin vui lòng liên lạc: Điện thoại: 0988 888 888, Email: nguyenvana@gmail.com

Tôi xin chân thành cảm ơn và trân trọng kính chào!

....., ngày tháng năm

Người viết đơn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN VIỆC

Kính gửi: Ban lãnh đạo Công ty A

Tôi được biết Quý công ty đang có nhu cầu tuyển dụng nhân viên ở vị trí thông phiên dịch tiếng Nhật kiêm trợ lý Tổng Giám Đốc qua quảng cáo trên báo AB đăng ngày 12/10/2012. Đây chính là công việc rất phù hợp với khả năng và kinh nghiệm được đúc kết trong quá trình học tập và làm việc từ trước đến nay của tôi.

Tôi được biết vị trí Quý công ty đang tuyển dụng yêu cầu kỹ năng nghe nói đọc viết tiếng Nhật, tiếng Anh tốt, sử dụng vi tính văn phòng thành thạo, cũng như khả năng tự tin trong giao tiếp. Tôi đã tốt nghiệp trường Đại học B , khoa tiếng Nhật, trong đó các môn tiếng Nhật, tiếng Anh và vi tính văn phòng đã được trang bị trong quá trình học tập tại Trường.

Tôi cũng hiểu ngoài những yêu cầu trên, vị trí Quý công ty đang tuyển dụng còn đòi hỏi người có tinh thần đoàn kết, hòa đồng với tập thể, cũng như có khả năng làm việc trong môi trường có áp lực cao. Đây chính là những kỹ năng mà tôi đúc kết được qua quá trình làm việc từ trước đến nay.

Với những kỹ năng, kinh nghiệm nêu trên, tôi tin rằng tôi có thể đáp ứng được yêu cầu của Quý công ty. Tôi cũng xin cam đoan chấp hành nghiêm chỉnh mọi qui định của Quý công ty và hoàn thành tốt công việc được phân công. Rất mong sớm nhận được thông tin phản hồi từ Quý công ty.

Mọi liên hệ về lịch phỏng vấn hay thông tin về hồ sơ xin việc, xin vui lòng liên lạc qua số điện thoại 0988 999 999.

Trân trọng kính chào.

....., ngày tháng năm

Người làm đơn

(Kí tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐƠN XIN VIỆC

Kính gửi:

Tôi tên:

Sinh ngày:

I. Các bằng cấp chuyên môn.

Trình độ chuyên môn:

Ngoại ngữ:

Bằng cấp khác:

Chứng nhận Phát triển quản lý của Trung tâm Viện Công nghệ Châu Á tại Việt Nam (AITCV).

Chứng nhận Multimedia Của Trường Cao đẳng Quốc tế Kent

II. Mục tiêu nghề nghiệp

Tôi tìm kiếm công việc tại nơi tôi có thể học hỏi, trưởng thành và đóng góp năng lực vào thành công của tổ chức nơi tôi được ghi nhận như một tài sản nhân lực mà tổ chức đó có được. Tôi không ngại học hỏi cái mới, làm chủ sự thay đổi, làm việc trong những môi trường rộng lớn hơn.

Tôi rất mong được hợp tác làm việc cùng Quý công ty. Tôi viết thư này gửi đến Quý công ty nhằm đề cử cho chính mình vào chức vụ Phó phòng Marketing.

Tôi cũng đã gửi kèm theo thư này một bản lý lịch miêu tả mọi thông tin cá nhân của tôi.

Tôi cũng hiểu ngoài những yêu cầu về kỹ năng nghề nghiệp, vị trí mà Quý công ty đang tuyển dụng còn đòi hỏi người có tinh thần đoàn kết, hòa đồng với tập thể, cũng như có khả năng làm việc trong môi trường có áp lực cao. Đây chính là những kỹ năng mà tôi đúc kết được qua quá trình học tập và làm việc trong thời gian qua.

Xin vui lòng liên hệ với tôi ngay khi ông/bà cảm thấy thuận tiện nhất, và nếu có bất kỳ yêu cầu nào về thông tin xin hãy cho tôi biết ngay để tôi có thể cung cấp kịp thời cho Quý công ty.

Trân trọng kính chào.

....., ngày.....tháng.....năm
Kính đơn

PHỤ LỤC 2
Một số kiểu lập kế hoạch (tham khảo)

1. Lập kế hoạch theo kiểu liệt kê công việc

- Công việc
- Thời gian, địa điểm
- Người (bộ phận, đơn vị) thực hiện
- Nguồn hỗ trợ (kinh phí, phương tiện, thiết bị...)

(Ví dụ tham khảo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH
TRUNG TÂM.....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/KH-TT.D&H

Trà Vinh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

V/v Tổ chức Hội thảo Ứng dụng Công nghệ Thông tin trong giảng dạy

Kính gửi: Ban Giám Hiệu

Nhằm mục đích quảng bá về năng lực của nhà trường trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ thông tin vào giảng dạy và xác định nhu cầu cần hỗ trợ về kỹ thuật của các trường phục vụ cho các kế hoạch tập huấn tiếp theo, Trung tâm tổ chức Hội thảo Ứng dụng Công nghệ Thông tin vào giảng dạy với kế hoạch cụ thể như sau:

1. Nội dung hội thảo: Hội thảo ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy

2. Thời gian và địa điểm tổ chức:

- Thời gian: ngày (dự kiến cả ngày)
- Địa điểm: Hội trường D – Khu 3 – Trường Đại học Trà Vinh

3. Thành phần tham gia:

- Báo cáo viên: Cô Tan Wan Cheng – tình nguyện viên Singapore
- Tham dự viên: Giáo viên từ các trường Cao đẳng, trường Trung cấp và các trường Trung học Phổ (mỗi trường cử 01 hoặc 02 GV); Các cán bộ, giáo viên có quan tâm.

4. Công tác chuẩn bị:

- Chuẩn bị nội dung: Cô Tan Wan Cheng – tình nguyện viên Singapore
- Công tác tổ chức: Trung tâm

5. Kinh phí:

- Lập dự trù kinh phí, quản lý chi tiêu, quyết toán: Trung tâm

Trên đây là kế hoạch tổ chức hội thảo ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy....., Trung tâm kính trình Ban giám hiệu xem xét, phê duyệt, và kính mong các đơn vị liên quan hợp tác thực hiện.

Chân thành cảm ơn.

BAN GIÁM HIỆU

TRUNG TÂM.....

Nơi nhận: -.....

-.....

2. Lập kế hoạch dạng bảng

2.1 Lập kế hoạch theo phương pháp STARS:

STARS

STT	Steps Các bước công việc	Time Thời gian thực hiện	Accessibility Người thực hiện	Responsibility Người/bộ phận chịu trách nhiệm	Success Criteria Tiêu chí thành công
1.					
2.					

(Ví dụ tham khảo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH
TRUNG TÂM.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/KH-TT.D&H

Trà Vinh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH TỔ CHỨC HỘI THẢO Về việc tổ chức hội thảo kỹ năng mềm cho sinh viên.....

Kính gửi: -
-

Nhằm mục đích tạo điều kiện cho sinh viên có được một số kỹ năng mềm
.....
.....

Trung tâm kính gửi,,bảng kế hoạch tổ chức hội thảo kỹ năng mềm cho sinh viên như sau:

- Thời gian: Buổi sáng (7^h00 – 11^h00), ngày 15/3/2013
- Địa điểm: Hội Trường A
- Đối tượng tham dự: Sinh viên năm nhất (Đại học – Cao đẳng)
- Số lượng sinh viên tham dự: 200 Sinh viên

Kế hoạch cụ thể:

STT	Steps Các bước công việc	Time Thời gian thực hiện	Accessibility Người thực hiện	Responsibility Người/bộ phận chịu trách nhiệm	Success Criteria Tiêu chí thành công
-----	-----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--	---

1.	Lập kế hoạch hội thảo	01-11 /02/2013	Mai Cát Tường	- Trung tâm HT-PTD&H	Kế hoạch được lập cụ thể, rõ ràng
2.	Gửi đến các đơn vị liên quan	12/02/2013		- Bộ phận văn thư, phòng HC-TC.	
3.	Chuẩn bị nội dung và cách thực hiện	10-20 /02/2013	Lâm Minh Tâm	- Công ty đào tạo Kỹ năng mềm Tiên Minh	4 nội dung chính và cách thực hiện được chuẩn bị xong sẵn sàng cho tập huấn
3.	Lập dự trù kinh phí và tạm ứng kinh phí	01-10 /02/2013	Lê Thị Hồng Hạnh	- Trung tâm HT-PTD&H - Phòng Tài vụ	Dự trù kinh phí được lập đầy đủ, rõ ràng và được tạm ứng đúng thời hạn,
4.	Soạn và phát hành thông báo đến sinh viên	12-20 /02/2013	Tô Chí Nhân	- Trung tâm HT-PTD&H	Thông báo được soạn đầy đủ thông tin phát hành đúng thời hạn
5.	Nhận ghi danh sinh viên tham gia	01-10 /3/2013	Tô Chí Nhân	- Phòng CTSV	Bảng danh sách sinh viên tham dự được lập giới hạn đến 200 sinh viên.
6.	Chuẩn bị hội trường	14/3/2013	Châu Văn Tiếp Nguyễn Thị Thuý	- Phòng HC-TC	Bàn ghế Nước uống, được chuẩn bị sẵn sàng tại hội trường
7.	Tiến hành buổi hội thảo	15/3/2013	Lâm Minh Tâm (phụ trách chính)	- Công ty đào tạo Kỹ năng mềm Tiên Minh	Hội thảo được tiến hành theo đúng nội dung và cách thực hiện đã chuẩn bị
8.	Làm báo cáo sau hội thảo	20/3/2013	Phan Hoàng Chí (hỗ trợ)	- Trung tâm HT-PTD&H	

Trên đây là bảng kế hoạch tổ chức hội thảo kỹ năng mềm cho sinh viên, Trung tâm kính trình Ban giám hiệu xem xét, phê duyệt, và kính mong các đơn vị liên quan hợp tác thực hiện.

BAN GIÁM HIỆU

TRUNG TÂM

Nơi nhận: -
-

2.2 Lập kế hoạch theo phương pháp Quản lý dựa trên kết quả:

Hoạt động	Mô tả công việc	Kết quả mong đợi	Người/bộ phận chịu trách nhiệm	Thời gian	Nguồn lực cần thiết
1...					
2...					

(Ví dụ tham khảo)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH
TRUNG TÂM.....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/KH-TT.D&H

Trà Vinh, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH MỞ LỚP NGHIỆP VỤ SƯ PHẠM KHOÁ 38 – NĂM 2013

Kính gửi: _____
-
-

Nhằm.....

.....
.....
.....

Trung tâm kính gửi,,bảng kế hoạch mở lớp Nghiệp vụ sư phạm khoá 38 – 2013 như sau:

- Khai giảng: 20/6/2013
- Địa điểm: Phòng A10
- Thời gian khoá học: 20/6/2013 – 20/8/2013
- Số lượng: 50 Sinh viên

Hoạt động	Mô tả công việc	Kết quả mong đợi	Người/bộ phận chịu trách nhiệm	Thời gian	Nguồn lực cần thiết
1.	Lập kế hoạch mở lớp	Kế hoạch được lập cụ thể rõ ràng với đầy đủ các công việc	Ngô Thanh Hằng	10-15/5/2013	
2.	Soạn và phát hành thông báo	Thông báo được soạn và phát hành, đầy đủ nội dung (đối tượng, thời gian đăng ký, thời gian học, học phí, địa điểm) và đúng thời hạn.	Nguyễn Thuý Loan	16-20/5/2013	
3.	Lập thời khoá biểu	Thời khoá biểu được xếp cụ thể rõ ràng cho từng môn học (tên môn học, giáo viên giảng dạy, thời gian học, phòng học).	Đặng Hữu Tình	16-19/5/2013	- Liên hệ giáo viên giảng dạy - Xếp phòng học
4.	Nhận đăng ký, thu học phí và lập danh sách lớp học	Danh sách đăng ký và thu học phí được lập trong giới hạn 50 sinh viên.	Phòng Tài vụ	20/5-19/6/2013	
5.	Chuẩn bị văn phòng phẩm	Phấn, viết, giấy các loại được chuẩn bị sẵn sàng cho lớp học.	Huỳnh Thị Hồng Lý	15-18/6/2013	
6.	Khai giảng	Buổi lễ khai giảng được thực hiện như thông báo, sinh viên được nhận thời khoá biểu và thông qua qui chế lớp học.		19/6/2013	Thời khoá biểu, Qui chế lớp học được chuẩn bị sẵn để phát cho mỗi sinh viên
7.	Tiến hành lớp học	Lớp học được tiến hành theo thời khoá biểu.	Giáo viên giảng dạy và sinh viên cùng thực hiện	20/6-20/8/2013	Tài liệu học tập, phương tiện, văn phòng phẩm được chuẩn bị sẵn sàng cho mỗi buổi học

8.	Nhận bảng điểm và xử lý điểm số	Bảng điểm được nhận từ giáo viên giảng dạy và được xử lý theo quy chế lớp học.	Huỳnh Thị Hồng Lý	2 tuần, sau khi thi hết mỗi môn học	Danh sách ký bộp bảng điểm
9.	Làm chứng chỉ	Chứng chỉ được làm theo quy định của Bộ GD & ĐT (đầy đủ nội dung, chính xác thông tin).	Lương Văn Bằng	05-20 /9/2013	- Phôi chứng chỉ - Thông tin cá nhân của sinh viên
10.	Báo cáo cuối khoá	Báo cáo tổng kết khoá học được thực hiện theo quy định của nhà trường.	Huỳnh Thị Hồng Lý	05-10 /9/2013	-Danh sách đầu vào, đầu ra, bảng xếp loại

Trên đây là bảng kế hoạch mở lớp Nghiệp vụ sư phạm K38 năm 2013, Trung tâm kính trình Ban giám hiệu xem xét, phê duyệt.

BAN GIÁM HIỆU

TRUNG TÂM.....

Nơi nhận: -
-

PHỤ LỤC 3

Một số kiểu viết báo cáo (tham khảo)

1. Kiểu viết báo cáo tháng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH
TRUNG TÂM.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/BC-TT.D&H

Trà Vinh, ngày tháng năm

BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG THÁNG 11 & CHƯƠNG TRÌNH CÔNG TÁC THÁNG 12

Kính gửi: -

-

Nhằm.....

.....

Trung tâm kính gửi,, bản báo cáo công tác tháng 11 và chương trình công tác tháng 12 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Thực hiện chủ trương của lãnh đạo, trong tháng 11, Trung tâm tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ như sau:

1. Tập huấn và xây dựng chương trình đào tạo theo phương pháp CDIO cho Khoa Kỹ thuật công nghệ;
2. Thực hiện tiếp chương trình Hợp tác doanh nghiệp với Tỉnh Bình Định;
3. Tiến hành mở lớp đào tạo Nghiệp vụ sư phạm cho người có nhu cầu
4. Tiếp tục thực hiện công tác dự giờ, hỗ trợ giáo viên ở các Khoa.
5. Tổ chức tập huấn 1 chuyên đề về kỹ năng mềm cho sinh viên của Trường.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tập huấn và xây dựng chương trình đào tạo:

+ Tổ chức 2 buổi tập huấn thiết kế & phát triển chương trình đào tạo theo phương pháp CDIO cho 20 giáo viên khoa Kỹ thuật công nghệ.

+ Lập 8 hợp đồng biên soạn tài liệu giảng dạy cho ngành chăn nuôi hệ đại học.

2. Hợp tác doanh nghiệp:

+ Tìm kiếm doanh nghiệp và đưa sinh viên đi Coop tại 3 doanh nghiệp tại tỉnh Bình Dương.

+ Hỗ trợ Bộ môn Trồng trọt và Phát triển nông thôn đón sinh viên Coop về và tiến hành đánh giá sinh viên sau học phần Coop.

3. Đào tạo Nghiệp vụ sư phạm:

+ Khai giảng 1 lớp Nghiệp vụ sư phạm K28 với số lượng 51 học viên.

+ Lập 11 hợp đồng thỉnh giảng cho lớp NVSP K28

+ Hoàn thành các thủ tục mở lớp

4. Dự giờ:

+ Dự giờ được 20 tiết dạy của giáo viên ở 10 bộ môn.

5. Tập huấn kỹ năng mềm cho sinh viên:

+ Tập huấn 1 chuyên đề về *Kỹ năng giải quyết vấn đề* cho 60 sinh viên đến từ các Khoa.

III. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Thuận lợi

- Các buổi tập huấn về xây dựng chương trình đào tạo được tiến hành thuận lợi theo kế hoạch đã đặt ra; hợp đồng được thành lập và ký kết theo đúng tiến độ.

- Lớp nghiệp vụ sư phạm được thực hiện đúng tiến độ.

- Tập huấn sinh viên đạt kết quả tốt, đáp ứng được nhu cầu của đông đảo sinh viên.

2. Khó khăn

- Về tập huấn xây dựng chương trình, số lượng giáo viên tập huấn còn hạn chế, do nhiều giáo viên có lịch dạy chính thức nên không thu xếp tham gia được.

- Về hợp tác doanh nghiệp: không tìm được doanh nghiệp ở gần để thuận lợi cho sinh viên đi lại, cũng như giảm được các khoản chi phí.

3. Kiến nghị

- Đề nghị được tổ chức tập huấn vào thứ 7, chủ nhật để thu hút sự tham gia của nhiều giáo viên ở các khoa. Mở rộng đối tượng tham gia, không chỉ giáo viên giảng dạy, mà tập huấn cho cả cán bộ làm công tác quản lý để đội ngũ này nắm bắt được tình hình.

- Tăng cường đội ngũ đi liên hệ doanh nghiệp, để tạo nhiều mối quan hệ, thuận lợi hơn cho việc đưa sinh viên đi thực tập.

IV. KẾ HOẠCH CÔNG TÁC THÁNG 12

1. Phát triển Chương trình:

+ Xây dựng hồ sơ xin mở mã ngành trình độ Thạc sỹ.

2. Hợp tác doanh nghiệp:

+ Hỗ trợ Bộ môn Ngoại ngữ tìm kiếm doanh nghiệp và đưa sinh viên đi Coop.

+ Hỗ trợ Bộ môn Thủy sản chuẩn bị cho việc đưa sinh viên đi Coop lần 2.

3. Nghiệp vụ sư phạm:

+ Tiếp tục giảng dạy và quản lý lớp Nghiệp vụ sư phạm.

4. Tập huấn Ứng dụng Công nghệ thông tin trong giảng dạy:

+ Tập huấn Ứng dụng Công nghệ thông tin trong giảng dạy cho giáo viên có nhu cầu.

5. Dự giờ:

+ Tiếp tục tập hợp lịch đăng ký dự giờ và quản lý công tác dự giờ của Bộ môn.

Trên đây là bản báo cáo công tác tháng 11 và chương trình công tác tháng 12. Trung tâm... xin báo cáo đến Ban giám hiệu nắm tình hình và chỉ đạo thực hiện.

TRUNG TÂM.....

Nơi nhận: -.....

-.....

2. Kiểu viết báo cáo theo mục tiêu/ chuyên đề/ công việc:

Số:/BC-TT.D&H

Trà Vinh, ngày tháng năm

BÁO CÁO MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM HỌC

Kính gửi: - Ban Giám Hiệu .

Căn cứ theo chức năng và nhiệm vụ của đơn vị, Trung Tâmxin báo cáo mục tiêu chất lượng năm học..... như sau:

TT	Mục tiêu	Kết quả đạt được	Ghi chú
1	Tổ chức ít nhất 15 lượt tập huấn về PPGD và PTCT cho giáo viên trong trường	Tổ chức 21 lượt tập huấn có 512 GV tham gia với 6 chuyên đề: <ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng viết tham luận, báo cáo khoa học - Các nguyên tắc giảng dạy lấy người học làm trung tâm - Các nguyên tắc học tập và cổ vũ động viên người học - Kỹ năng xây dựng câu hỏi - Kỹ thuật giảng dạy hỗ trợ - Sử dụng phương pháp diễn giảng hiệu quả 	
2	Tổ chức ít nhất 01 đợt tập huấn về PPGD cho giáo viên ngoài trường	Tổ chức 02 đợt tập huấn về phương pháp giảng dạy cho Hiệp hội CĐCĐ Việt Nam với 77 GV tham gia, chủ đề tập huấn: Học sâu và Học chuyển đổi qua Đối thoại và Suy ngẫm phê phán (Promoting Deep and Transformative Learning through Dialogue and Critical Reflection).	Phối hợp với Thạc sĩ Andrew Marchand – trường Đại học Vancouver Island, Canada
3	Tổ chức ít nhất 05 lượt tập huấn về kỹ năng học tập cho sinh viên	Tham gia sinh hoạt đầu khóa cho SV năm nhất do Phòng CTHS-SV tổ chức. Tổ chức 18 buổi tập huấn với 715 sinh viên tham gia về 06 chuyên đề: <ul style="list-style-type: none"> - Kỹ năng tìm kiếm thông tin & đọc hiểu tài liệu. - Kỹ năng hoạt động nhóm đội - Kỹ năng giải quyết vấn đề - Kỹ năng thuyết trình - Kỹ năng sống trong cộng đồng - Kỹ năng đối phó căng thẳng 	Phối hợp với CiCet và Ban Giới & Dân tộc
4	Tổ chức ít nhất 05 lượt tập huấn về	Tổ chức 10 lượt tập huấn về công nghệ thông tin cho 190 giáo viên với	

	CNTT cho giáo viên	các nội dung: <ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế Web trực tuyến - Thiết kế và Quản lý website - Photoshop căn bản - Thiết kế đồ hoạ căn bản với Photoshop - Mã nguồn mở (Open Office) 	
6	Mở ít nhất 02 lớp Nghiệp Vụ Sư Phạm	Mở 4 lớp Nghiệp Vụ Sư Phạm với 162 HV	
7	Tổ chức ít nhất 03 hội thảo cấp trường.	Tổ chức 02 Hội thảo và 02 Hội thi cấp trường, gồm: <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với Giáo sư Richard Enever tổ chức 02 Hội thảo về: “Đối phó với sự căng thẳng trong tổ chức và Vai trò của người lãnh đạo trong xây dựng nhóm đội” có 33 cán bộ, giáo viên tham gia; Hội thảo về “Xây dựng chương trình” có 44 cán bộ giáo viên tham gia. - Hội thi Xây dựng tài liệu dạy và học (giải thưởng SIAST) có 7 giáo viên tham gia. - Hội thi Giảng viên dạy giỏi có 91 giáo viên tham gia vòng bộ môn, trong đó có 48 giáo viên tiếp tục tham gia vòng Khoa và đến vòng Trường có 16 giáo viên tham gia. 	Chưa tổ chức được: Hội thảo về Ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy Hội thảo về Phương pháp giảng dạy.

Ngoài những kết quả đạt được ứng với các mục tiêu chất lượng của năm học, Trung tâm còn đạt được các kết quả sau đây:

1. Xây dựng qui trình quản lý công tác xây dựng chương trình.
2. Xem xét, tổ chức nghiệm thu, ban hành 146 chương trình đào tạo.
3. Thiết kế 01 DVD về “Làng nghề và qui trình chế biến cốm đẹp” phục vụ công tác giới và dân tộc và 02 DVD phục vụ giảng dạy.
4. Dự giờ 111 lượt GV.

Trên đây là bản báo cáo mục tiêu chất lượng năm học.....Trung tâm.....xin báo cáo đến Ban giám hiệu năm tình hình và chỉ đạo thực hiện.

TRUNG TÂM.....

Nơi nhận: -.....
-.....

TÀI LIỆU THAM KHẢO

.....

1. *Sổ tay nghiệp vụ văn phòng*, Lê Thành Châu, NXB Thống kê, 2002.
2. *Cẩm nang văn hóa ứng xử và giao tiếp nơi công sở*, Võ Bá Đức, Nxb Văn hóa Thông tin, 2012.
3. *Cẩm nang những kỹ năng thực hành xã hội cần thiết cho sinh viên*, Nhiều tác giả, Nxb Trẻ, Tp.HCM, 2012.
4. *Cẩm nang giúp xin việc thành công*, Nhiều tác giả, NXB LĐ-XH, 2007.
5. *Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại*, Sở GD&ĐT Hà Nội, NXB Hà Nội, 2006.
6. *Hướng nghiệp Việt Nam*, Viện giáo dục quốc tế, NXB Văn hoá – Thông tin, 2001.
7. *Quản trị hành chính văn phòng*, Vương Thị Kim Thanh, NXB Thống kê, 2009.
8. *Kỹ năng tìm việc làm*, Huỳnh Phú Thịnh, ĐH An Giang.
9. *Quản trị văn phòng*, Nguyễn Hữu Trí, NXB KH&KT, 2005.
10. Nguồn khác:
 - Website: www.hanhtrinhdelta.edu.vn
 - Website <http://vietnamworks.com>
 - Website <http://www.kynangmem.vn>
 - Website <http://www.tamviet.edu.vn>