

UỶ BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ ĐÀ NẴNG



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC/MÔ ĐUN: KỸ NĂNG MỀM
MÔN HỌC CHUNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDN... ngày.....tháng....năm của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Đà Nẵng)

Đà Nẵng, năm 2020

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC KỸ NĂNG MỀM

Tên môn học: Kỹ năng mềm

Mã số môn học: MH 07

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học được bố trí vào bất kỳ thời gian nào của toàn bộ khóa học.
- Tính chất: Là môn học hỗ trợ kỹ năng mềm cho người học.

II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Về kiến thức:
 - + Xây dựng được mục tiêu cá nhân, quản lý thời gian và quản lý chi tiêu cá nhân hợp lý
 - + Trình bày các vấn đề trong giao tiếp, kỹ năng thuyết trình.
 - + Mô tả cách thức làm việc nhóm, cách giải quyết mâu thuẫn nhóm
 - + Mô tả được cách thức tìm việc và phỏng vấn.
 - + Trình bày được cách thức thương lượng và đàm phán trong công việc.
 - + Mô tả được ý tưởng kinh doanh và lập kế hoạch kinh doanh sơ bộ
- Về kỹ năng:
 - + Lập được mục tiêu cá nhân cho bản thân, thực hành các phương pháp quản lý thời gian cá nhân và quản lý chi tiêu hợp lý.
 - + Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết trình
 - + Hoàn thiện các kỹ năng cơ bản được vận dụng trong quá trình làm việc nhóm, như xử lý tình huống, phương pháp hợp tác, hỗ trợ trong nhóm, giải quyết mâu thuẫn trong nhóm
 - + Lập được hồ sơ xin việc và có kỹ năng phỏng vấn.
 - + Hoàn thiện kỹ năng thương lượng và đàm phán
 - + Xây dựng được ý tưởng kinh doanh và lập được kế hoạch kinh doanh sơ bộ.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Tích cực học tập môn học và thực hành trong quá trình học tập, sẵn sàng chia sẻ.
 - + Sử dụng các kỹ năng mềm để xử lý các tình huống công việc phù hợp với nghề nghiệp
 - + Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp, sáng tạo
 - + Tự xây dựng và thành lập các công ty để khởi nghiệp.

CHƯƠNG 1: THIẾT LẬP MỤC TIÊU CÁ NHÂN, QUẢN LÝ THỜI GIAN CÁ NHÂN VÀ CHI TIÊU

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong bài này, học sinh sinh viên có khả năng:

- HSSV nắm vững một số kiến thức cơ bản về khái niệm và thiết lập mục tiêu cá nhân.
- HSSV có khả năng phân tích, lựa chọn, thực hành/trình diễn các kỹ năng cơ bản trong quá trình thiết lập mục tiêu cá nhân.
- HSSV có kỹ năng quản lý thời gian và ngân sách cá nhân một cách hợp lý và thông minh nhất.

2. Nội dung chương

2. 1. Thiết lập mục tiêu cá nhân

2.1.1. Khái niệm về mục tiêu cá nhân

- Mục tiêu là những hạn định, chỉ tiêu cụ thể cần phải đạt được trong khoảng thời gian xác định để phục vụ cho mục đích đã đề ra .

VD: Mục tiêu của Phòng kinh doanh là tăng doanh số bán hàng lên 100.000 USD trong 6 tháng đầu năm .

- Mục tiêu cá nhân là thiết lập nên những giá trị đích thực trong một khoảng thời gian nhất định mà mỗi cá nhân cần hướng đến và đạt được.

Theo khảo sát của trường Đại học Harvard ở Mỹ, sinh viên khi được hỏi:

Đang học	Sau nhiều năm ra trường
80% sinh viên học không có mục tiêu	Thất nghiệp hoặc phải làm ngành nghề khác với chuyên môn đào tạo, họ lao động chân tay là chính, có thu nhập ít ỏi, kinh tế không đảm bảo
15% sinh viên có mục tiêu nhưng không nói ra	Kiểm được việc làm tốt và trở thành khá giả
5% sinh viên có mơ ước, mục tiêu rõ ràng, họ viết kế hoạch ra giấy và thực hiện chúng	Trở thành giàu có

2.1.2. Phương pháp lập kế hoạch cá nhân

Thiết lập mục tiêu là một công cụ rất hữu ích cho việc lên kế hoạch phát triển cá nhân. Nắm bắt được quy trình thiết lập mục tiêu sẽ giúp chúng ta biết được mục tiêu thật sự và cuối cùng trong một kế hoạch cũng như trong cuộc sống, thông qua việc xác định một cách chính xác những gì mình mong muốn đạt được và giai đoạn nào mình phải tập trung hết nỗ lực và cũng như việc xác định được những rào cản và trở

ngại mà mình có thể gặp phải. Nếu thấm nhuần phương pháp này nó sẽ giúp chúng ta cảm thấy tự tin và giải quyết vấn đề sẽ trở nên hiệu quả hơn rất nhiều

2.1.3. Cách thức đạt được mục tiêu cá nhân

2.1.3.1 Xác định mục tiêu cốt lõi

Một mục tiêu bao gồm những mức độ khác nhau. Đầu tiên phải xác định được mục tiêu cốt lõi. Phải tự vẽ ra bức tranh tổng quát để hoàn thành mục tiêu đó.

Khi đã có được mục tiêu cốt lõi trong cuộc sống thì hãy lập kế hoạch và chia ra thành những bước nhỏ để có thể thực hiện trong 1 tháng, 2 tháng, 3 tháng hay 1 năm... và thực hiện từng bước một sẽ dễ dàng đạt được mục tiêu đã đặt ra. Sau đó, hãy liệt kê ra những việc cần làm trong 1 ngày và phải bảo đảm rằng những việc này phải dựa trên mục tiêu cốt lõi do mình đặt ra. Thiết lập mục tiêu cá nhân là một quá trình bao gồm nhiều bước.

Mục tiêu phải theo tiêu chí **SMART**.

S – cụ thể (specific).

M – có thể đo đếm được (measurable). Nếu không đánh giá được mục tiêu, bạn sẽ không thể nào thực hiện được. Đánh giá là cách giúp bạn theo dõi sự tiến bộ.

A – có thể đạt được (achievable). Mục tiêu cần có tính thách thức nhưng không được nằm ngoài tầm tay, nếu không sẽ khiến bạn nản lòng.

R – thiết thực (realistic). Mục tiêu cần có tính thiết thực, hợp lý.

T – có thời gian cụ thể (time-bound). Nên đặt ra ngày tháng bắt đầu và kết thúc để thực hiện mục tiêu.

* Mục tiêu có thể:

- Ngắn hạn – trong vòng 1 năm.
- Trung hạn – trong vòng 3 năm.
- Dài hạn – trong vòng năm năm.

Mục tiêu có thể dài hơn năm năm, nhưng khi đó nó trở thành mục tiêu cuộc đời.

Mục tiêu sẽ dễ đạt hơn nếu chia nhỏ nó ra và lần lượt thực hiện.

2.1.3.2 Theo đuổi mục tiêu đã đặt ra

* *Phương pháp thiết lập mục tiêu hiệu quả*

- Xác định mục tiêu một cách thật rõ ràng
- Chính xác
- Xác định mức độ ưu tiên
- Viết từng mục tiêu cụ thể ra
- Chia thành những bước nhỏ
- Thiết lập mục tiêu phải thực tế
- Thiết lập mục tiêu một cách thiết thực
- Đừng thiết lập những mục tiêu quá dễ dàng

**Đạt được mục tiêu*

Khi đã đạt được mục tiêu, cần rút ra kinh nghiệm và xem lại toàn bộ kế hoạch của mình

- Nếu đạt được các mục tiêu quá dễ dàng, cần phải đặt mục tiêu tiếp theo khó hơn
- Nếu đạt được mục tiêu quá khó khăn, cần phải đặt mục tiêu tiếp theo dễ dàng hơn
- Nếu sau khi đạt được mục tiêu ban đầu và nhận ra phải thay đổi kế hoạch tiếp theo thì đừng ngại ngần thay đổi nhưng phải cân nhắc cẩn thận
- Nếu thất bại điều đó không quan trọng. Quan trọng là đã có được kinh nghiệm từ thất bại đó. Hãy chiêm nghiệm thật kỹ bài học đó và bắt đầu lại

2.2. Kỹ năng quản lý thời gian

2.2.1. Tầm quan trọng của quản lý thời gian và phương pháp quản lý thời gian

Quản lý thời gian bao gồm các nguyên tắc, thói quen, kỹ năng, công cụ và hệ thống kết hợp cùng nhau nhằm thu lại nhiều hơn lượng thời gian đã bỏ ra nhằm mục tiêu “cải thiện chất lượng cuộc sống”.

Áp dụng các kỹ thuật quản lý thời gian chuyên nghiệp và hiệu quả sẽ giúp:

- Sử dụng thời gian để đạt được những gì bản thân muốn
- Cải thiện hiệu suất làm việc và đạt được nhiều điều ít tốn công sức hơn
- Dành thời gian cho những điều mong muốn và coi trọng
- Tìm được sự cân bằng, hoàn thiện và hài lòng nhiều hơn
- Tập trung thời gian và sức lực đối với những việc quan trọng
- Hoàn thành công việc, giảm lo lắng, không bị ngập đầu vào những áp lực công việc.
- Trở thành một nhà quản lý thời gian giỏi trong mọi lĩnh vực cuộc sống
- Giải quyết công việc theo thứ tự ưu tiên
- Thấy trước các cơ hội
- Tự chủ hơn trong công việc
- Tránh xung đột thời gian
- Thoải mái trong cuộc sống
- Đánh giá được tiến độ công việc
- Sử dụng hiệu quả thời gian và nhiều lợi ích khác

* Phương pháp quản lý thời gian:

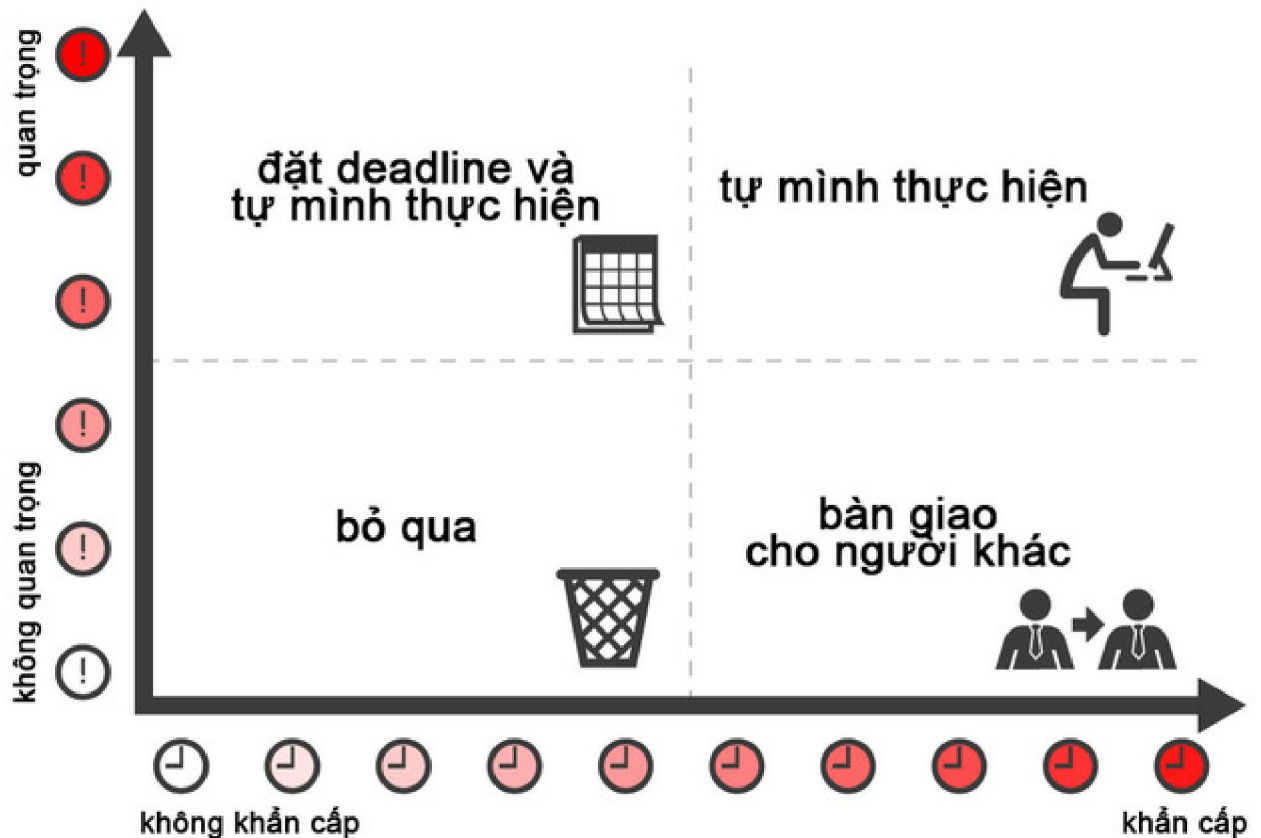
Áp dụng chiến lược của Eisenhower để quản lý thời gian thực ra rất đơn giản. Hãy liệt kê những hoạt động và dự án phải làm, kể cả những hoạt động không quan trọng nhưng làm mất thời gian tại nơi làm việc. Sau đó sắp xếp các hoạt động dựa trên tầm quan trọng và tính cấp thiết của chúng

1. Khẩn cấp và quan trọng (nhiệm vụ cần phải làm ngay lập tức).

2. **Quan trọng nhưng không phải khẩn cấp** (nhiệm vụ được lên kế hoạch để làm sau).

3. **Khẩn cấp nhưng không quan trọng** (nhiệm vụ nên bàn giao cho người khác).

4. **Không khẩn cấp cũng không quan trọng** (nhiệm vụ phải được loại bỏ).



Phân biệt Khẩn cấp và Quan trọng

Quan trọng là những hoạt động có kết quả sẽ dẫn chúng ta đạt được mục tiêu, cho dù đó là những hoạt động của cá nhân hoặc trong công việc

Khẩn cấp là những hoạt động chúng ta thường tập trung vì chúng đòi hỏi sự chú ý đến những hậu quả của việc không có hành động đối phó ngay lập tức.

2.2.2. Kỹ năng chủ động trong công việc

2.2.2.1. Xác định mục tiêu trong công việc

Một khi đã xác định được mục tiêu trong công việc ta sẽ phải tự vận động, định hướng bản thân để đề ra phương pháp đạt được mục tiêu đó trong công việc. Khi đó chúng ta đã làm chủ và quản lý được quỹ thời gian của chính mình và không để thời gian trôi đi lãng phí.

2.2.2.2. Lập danh sách công việc khi quản lý thời gian

Để quản lý thời gian hiệu quả là nên lập danh sách những công việc phải làm trong một ngày, một tháng hay thậm chí một năm. Với danh sách công việc phải làm đó sẽ giúp không quên hay bỏ sót công việc nào hay suy nghĩ nên làm gì tiếp theo. Cũng như sắp xếp công việc một cách hợp lý và khoa học hơn.

2.2.2.3. Lập danh sách ưu tiên từng công việc

Với mỗi công việc sẽ có mức độ ưu tiên khác nhau, vì thế chúng ta cũng nên liệt kê cho mình danh sách công việc ưu tiên hay công việc cần giải quyết khi quản lý thời gian của chính mình. Để từ đó công việc sẽ được sắp xếp và thực hiện giải quyết có khoa học hơn. Điều quan trọng hơn là sẽ làm chủ được quỹ thời gian của chính mình.

2.2.2.4. Đặt ra nguyên tắc khi quản lý thời gian

Sử dụng thời gian hiệu quả và có khoa học, cần đặt ra cho mình nguyên tắc, tính kỷ luật bản thân và thói quen tiết kiệm thời gian. Con người thường có xu hướng trì trệ thời gian và công việc. Cho nên để quản lý thời gian hiệu quả thì bạn phải tự đặt cho mình những nguyên tắc, quy định để công việc diễn ra theo kế hoạch và không bị trì trệ

2.2.2.5. Lập ra thời gian biểu cụ thể khi quản lý thời gian

Lập cho một thời gian biểu cụ thể và chi tiết cho từng công việc mà bạn lên kế hoạch hoàn thành trước đây. Khi lập thời gian biểu cho công việc bạn nên xác định rõ thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc, mục tiêu cần đạt được khi thực hiện xong công việc đó. Khi đó bạn không bị lãng phí những khoảng thời gian

2.2.2.6. Sắp xếp nơi làm việc có khoa học

Chú ý cuối cùng để bạn quản lý thời gian có hiệu quả là nên tập cho mình thói quen gọn gàng. Gọn gàng ở đây có nghĩa là nơi làm việc của bạn được sắp xếp có khoa học. Vị trí từng giấy tờ, tài liệu, vật dụng nằm sẵn trong đầu bạn, khi cần dùng tới thì chỉ cần tới vị trí đó lấy và khi dùng xong dĩ nhiên là để lại vị trí cũ rồi. Việc đơn giản vậy sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian rất nhiều thời gian quý giá của mình.

2.3. Kỹ năng quản lý chi tiêu cá nhân

2.3.1. Kỹ năng ra quyết định chi tiêu

Dưới đây là các bước đưa ra quyết định chi tiêu hợp lý hơn:

Bước 1: Xác định cho mình một mục tiêu ngắn – trung hoặc dài hạn.

Bước 2: Xác định tổng thu nhập hàng tháng

Bước 3: Thống kê các khoản chi tiêu mỗi tháng bao gồm các khoản chi phí cố định (tiền nhà, tiền điện nước,...) và chi phí không cố định (thăm nhà, vui chơi với bạn bè,...)

Bước 4: Lập ngân sách để đạt được tự do về mặt tài chính.

2.3.2. Bí quyết để tiết kiệm và tiêu dùng thông minh

Theo ông T. Harv Eker:

- Người nghèo: Tiết kiệm = Thu nhập – Chi phí
- Người giàu: Chi phí = Thu nhập – Tiết kiệm

Ngoài ra, ông T. Harv Eker đã đưa ra phương pháp quản lý tiền được gọi là phương pháp JARS – phương pháp 6 cái hũ. Với phương pháp này, số tiền thu nhập được chia thành 6 tài khoản như sau:

- FFA (Financial Freedom) – Tài khoản tự do tài chính - 10%: Tài khoản này dùng để đầu tư sinh lợi nhuận.

- LTSS (Long Term Saving for Spending) – Tài khoản tiết kiệm tiêu dùng cho tương lai -10%: Tài khoản này để cho những chi tiêu lớn trong tương lai,

- EDU (Education) – Tài khoản giáo dục - 10%: Đây là tài khoản để “nâng cấp” bản thân, sử dụng tài khoản này vào các việc như tham gia các khóa học hay mua sách hoặc tài liệu để học tập ...

- NEC (Neccessities) - Tài khoản chi tiêu cần thiết - 55%: Tài khoản này dùng cho chi phí cần thiết như ăn uống, đi lại...

- PLAY - Tài khoản hưởng thụ - 10%

- GIVE - Tài khoản từ thiện - 5%: Tài khoản này được dùng để giúp đỡ người khác như quyên góp từ thiện, giúp các trẻ em nghèo, giúp người thân và bạn bè ...

* Những điều cần nhắc khi chi tiêu:

Khi chi tiền cho một món hàng cần xem xét:

- + Có thật sự cần món hàng đó không?
- + Giá cả có hợp lý để bạn quyết định mua chưa?
- + Nếu bạn mặc cả thì bạn có trả đúng giá chưa?
- + Bây giờ có phải là thời điểm thích hợp để bạn mua món hàng đó không?
- + Nếu đó là hàng giảm giá, thực sự giá có giảm không?
- + Bạn có thể mua món hàng khác rẻ hơn để thay thế không?
- + Bạn có chắc rằng sẽ không có bất lợi lớn gì khi mua món hàng đó?
- + Món hàng đó có thực sự đáp ứng nhu cầu của bạn hay không?
- + Bạn có kiểm tra và nghiên cứu kỹ món hàng chưa?
- + Bạn có biết gì về tiếng tăm của người bán hàng không?

- Những cách cắt giảm chi tiêu không cần thiết:

- + Khảo sát nhiều cửa hàng và so sánh giá.
- + Lập danh sách và dựa vào đó để mua sắm.
- + Nấu ăn và chuẩn bị hộp thức ăn trưa tại nhà.
- + Đừng mua sắm chỉ vì muốn tiêu khiển – bạn có thể bị mê hoặc mua những thứ không cần thiết
- + Tiết kiệm điện, nước. Hãy “tắt khi không sử dụng”
- + Nạp thẻ điện thoại vào dịp khuyến mãi
- + Hạn chế ăn uống bên ngoài hoặc hạn chế ăn vặt
- + Tập thể dục, ăn uống và nghỉ ngơi hợp lý để có sức khỏe sẽ tiết kiệm tiền đi gặp bác sĩ
- + Bỏ tiền vào heo đất hoặc tiết kiệm trong ATM
- + Tái sử dụng các vật dụng nếu có thể
- + Hạn chế mua sắm khi không cần thiết

3. Câu hỏi ôn tập

1. Khái niệm mục tiêu cá nhân ? Trình bày mô hình “SMART”.
2. Trình bày phương pháp thiết lập mục tiêu có hiệu quả?
3. Trình bày phương pháp quản lý thời gian có hiệu quả?
4. Nêu các bước cần thiết để đưa ra quyết định chỉ tiêu hợp lý ?
5. Theo bản thân anh (chị) cần cân nhắc những điều gì khi chỉ tiêu?

TaiLieu.vn

CHƯƠNG 2: KỸ NĂNG GIAO TIẾP VÀ LÀM VIỆC NHÓM

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong bài này, học sinh sinh viên có khả năng:

- HSSV nắm vững một số kiến thức cơ bản về khái niệm, vai trò của giao tiếp và làm việc nhóm trong học tập và cuộc sống.

- HSSV có khả năng phân tích, lựa chọn, thực hành/trình diễn các kỹ năng cơ bản thường được vận dụng trong quá trình giao tiếp và làm việc nhóm, lắng nghe tích cực, tiếp nhận và phản hồi thông tin, xử lý tình huống, giải quyết mâu thuẫn trong nhóm, phương pháp hợp tác và hỗ trợ trong nhóm.

2. Nội dung chương

2.1. Kỹ năng giao tiếp

2.1.1 Khái niệm giao tiếp

- Khái niệm: Giao tiếp là *hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội* giữa người với người, hoặc giữa người và các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định.

Giao tiếp là một hiện tượng tâm lý rất phức tạp, biểu hiện ở nhiều mặt, nhiều cấp độ khác nhau. Giao tiếp có các khía cạnh cơ bản:

- Khía cạnh giao lưu: quá trình giao lưu sẽ làm giàu thêm về kiến thức, kinh nghiệm... của những người tham gia giao tiếp.

- Khía cạnh tác động qua lại lẫn nhau giữa hai bên: hoạt động giao tiếp giữa con người với nhau và có nhiều kiểu tác động qua lại lẫn nhau, có thể là sự hợp tác hoặc là cạnh tranh, tương ứng với chúng là sự đồng tình hay sự xung đột.

- Khía cạnh tri giác: bao gồm quá trình hình thành hình ảnh về đối tượng giao tiếp, xác định được phẩm chất tâm lý và đặc điểm hành vi của đối tượng thông qua: ấn tượng ban đầu, hiệu ứng cái mới, sự diễn hình hóa...

Tóm lại, Giao tiếp là một dạng hoạt động đặc trưng của con người, chỉ có ở người và không có ở các loài động vật khác.

* Mối quan hệ giao tiếp giữa con người với con người có thể xảy ra với các hình thức khác nhau:

- Giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân
- Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm
- Giao tiếp giữa nhóm với nhóm, giữa nhóm với cộng đồng...

* Mục đích của giao tiếp:

- Tìm hiểu về năng lực, phẩm chất của người khác.
- Làm quen với người khác
- Tạo dựng mối quan hệ xã hội với các cá nhân và nhóm xã hội khác nhau
- Tìm hiểu, nhận thức và lĩnh hội tri thức
- Giải quyết nhu cầu về thông tin

2.1.2. Kỹ năng trình bày và giải quyết vấn đề

* Kỹ năng trình bày:

- + Tạo cảm xúc khi thuyết trình
- + Luôn luôn có thái độ tự tin.
- + Đặt ra giá trị tác động đến người nghe:

* Kỹ năng giải quyết vấn đề:

- + Hiểu rõ nguồn gốc vấn đề
- + Phân tích vấn đề
- + Đơn giản hóa mọi việc
- + Lật ngược vấn đề
- + Nhìn nhận vấn đề từ nhiều khía cạnh khác nhau
- + Chọn ra giải pháp
- + Đề ra mục tiêu
- + Đánh giá lại kết quả vấn đề

2.1.3. Kỹ năng giao tiếp hiệu quả

Các nguyên tắc giao tiếp

- Nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp (tôn trọng nhân cách trong giao tiếp).
- Có thiện chí trong giao tiếp.
- Tôn trọng các giá trị văn hoá.

2.1.3.1. Giao tiếp phi ngôn từ

Trong giao tiếp tác động của từ ngữ chỉ chiếm từ 30 – 40%, phần còn lại là do cách diễn đạt bằng cơ thể, hoặc là giao tiếp không lời qua vẻ mặt, động tác, dáng điệu và tín hiệu khác.

* Nét mặt: Trong giao tiếp nét mặt biểu lộ thái độ, cảm xúc: vui mừng, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận. Ngoài ra, nét mặt còn thể hiện cá tính con người.

* Nụ cười: Nụ cười biểu hiện đầy đủ tình cảm, thái độ của con người, cho nên trong giao tiếp phải quan sát nụ cười của đối tượng để biết thái độ của họ.

* Ánh mắt: Trong giao tiếp, ánh mắt nói lên nhiều điều, ánh mắt phản ánh trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng và mong muốn của con người ra bên ngoài.

Ánh mắt còn biểu hiện sự chú ý, tôn trọng, sự đồng tình hay phản đối..

* Cử chỉ: Bao gồm các chuyển động của đầu (gật đầu, lắc đầu..), của bàn tay, cánh tay (vẫy, chào, khua tay...), cầm (hất cầm...), chân, vai (nhún vai...)

* Tư thế: Có liên quan mật thiết đến vai trò, vị trí xã hội của cá nhân. Tư thế có vai trò biểu cảm, có thể nhìn thấy qua trạng thái tinh thần.

* Diện mạo: là đặc điểm tự nhiên, ít thay đổi của con người như tạng người, sắc da và đặc điểm thay đổi được như: tóc, râu, trang điểm, trang sức, trang phục.... Diện mạo gây ấn tượng rất mạnh, nhất là lần đầu tiên

* Không gian giao tiếp

* Những hành vi giao tiếp đặc biệt: Đó là động tác ôm hôn, vỗ vai, xoa đầu, khoác tay, bắt tay.....

* Đồ vật: Thông qua những đồ vật nhất định như Bưu thiếp, bưu ảnh, tặng hoa, tặng quà, đồ lưu niệm.... đều có ý nghĩa thiết lập mối quan hệ, biểu hiện tình cảm, thái độ giữa những người trong giao tiếp.

2.1.3.2. Kỹ năng lắng nghe

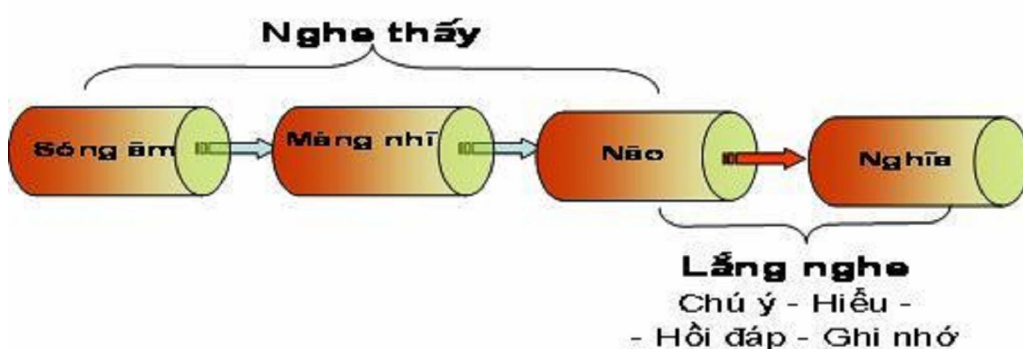
- Khái niệm nghe

Nghe là hình thức thu nhận thông tin thông qua thính giác.

- Khái niệm lắng nghe

Lắng nghe là hình thức tiếp nhận thông tin thông qua thính giác có trạng thái chú ý làm nền.

Lắng nghe giúp người ta hiểu được nội dung thông tin, từ đó mới có thể dẫn tới những hoạt động tiếp theo của quá trình giao tiếp.



Quá trình nghe và lắng nghe

*Phân biệt nghe và lắng nghe

Nghe	Lắng nghe
Chỉ sử dụng tai	Sử dụng tai nghe, trí óc và kỹ năng
Tiến trình vật lý, không nhận thức được	Giải thích, phân tích, phân loại âm thanh, tiếng ồn, thông tin để chọn lọc, loại bỏ, giữ lại
Nghe âm thanh vang đến tai	Nghe và cố gắng hiểu thông tin của người nói
Tiếp nhận âm thanh theo phản xạ vật lý	Phải chú ý lắng nghe, giải thích và hiểu vấn đề
Tiến trình thụ động	Tiến trình chủ động, cần thời gian và nỗ lực

* Vai trò của lắng nghe

- Đối với người nghe:

Thu thập được nhiều thông tin hơn

Tạo ra môi quan hệ tốt đẹp

- Đối với người nói:

Thỏa mãn nhu cầu đối tượng.

Tạo điều kiện và khuyến khích người nói thể hiện quan điểm, ý tưởng

Tạo bầu không khí cho những người xung quanh.

* Các cấp độ nghe:

- Không nghe:

+ Phớt lờ người đối thoại với mình, không thèm nghe, bỏ ngoài tai tất cả.

+ Các biểu hiện: làm việc khác, nói chuyện riêng, cười khẩy.

- Nghe giả vờ: Giả vờ chú ý nghe người đối thoại, nhưng thực chất không quan tâm đến nội dung, không nắm được thông tin của người nói.

+ Các biểu hiện: Gật đầu, chăm chú nghe nhưng không hiểu nội dung, thỉnh thoảng có những cử chỉ đi ngược lại với nội dung người nói.

- Nghe có chọn lọc:

+ Chỉ nghe một phần thông tin đối thoại, những lúc thấy thích, thấy cần thiết thì nghe.

+ Các biểu hiện: Thỉnh thoảng làm việc riêng, nói chuyện...

- Nghe chăm chú:

+ Tập trung sự chú ý và sức lực vào việc nghe, nhưng vì nghe thụ động nên vẫn chưa đạt hiệu quả cao.

+ Các biểu hiện: Tập trung lắng nghe người đối thoại, không làm việc riêng, nhưng không có các hành động cử chỉ thể hiện mình hiểu thông tin người nói và khuyến khích người nói.

- Nghe có hiệu quả/nghe thấu cảm:

+ Không chỉ chăm chú lắng nghe mà còn tự đặt mình vào vị trí của người nói để hiểu được một cách thấu đáo người nói. Nghe thấu cảm là nghe chủ động, tích cực.

+ Các biểu hiện: Chăm chú nghe, có các cử chỉ thể hiện lắng nghe, đặt câu hỏi, tóm tắt thông tin ...

2.2. Kỹ năng làm việc nhóm

2.2.1. Tâm quan trọng và phương pháp làm việc nhóm

- Thuật ngữ:

Tổ làm việc: là một nhóm người, trong đó các thành viên không nhất thiết phải hợp tác với nhau mới có thể hoàn tất nhiệm vụ. Mỗi thành viên thực hiện công việc của mình dưới sự chỉ đạo của người quản lý và chỉ có sự phối hợp giữa nhà quản lý với từng thành viên riêng lẻ.

Nhóm làm việc: là một nhóm người, trong đó có sự phối hợp giữa các thành viên. Các thành viên có nhiệm vụ rõ ràng, quyền hạn được phân chia cụ thể để quản lý các quy trình làm việc trong một thời gian nhất định.

- Khái niệm làm việc nhóm: Đối với sinh viên
 - + Tập hợp một nhóm người (từ 3 thành viên trở lên, tối đa 10 thành viên)
 - + Có cùng một nhiệm vụ, mục tiêu
 - + Có sự hợp tác, mối quan hệ giữa các thành viên
- Quá trình phát triển nhóm:
 - + Hình thành (tạo nhóm): Nhóm được tập hợp, mọi người giữ ý rụt rè, các thành viên chưa cởi mở.
 - + Xây dựng mục tiêu
 - + Thực hiện (bình thường hoá)
 - + Vận hành
- Ý nghĩa của làm việc nhóm
 - + Lợi ích của làm việc nhóm:
 - + Tập hợp nhiều ý tưởng
 - + Phát huy trí tuệ tập thể
 - + Tăng hiệu quả
 - + Tạo dựng mối quan hệ
 - + Tăng tính sáng tạo
 - Một số hạn chế trong làm việc nhóm: Mất nhiều thời gian, đòi hỏi nhóm trưởng có nhiều kỹ năng như kỹ năng tổng hợp thông tin, phân tích vấn đề, hướng dẫn thảo luận, ứng xử, lãnh đạo nhóm.
- Phương pháp làm việc nhóm
 - * Xác định nhóm tính cách

Tính cách mô tả thói quen, phong cách bên trong của hành vi. Tính cách bộc lộ khi chúng ta là chính mình.

 - Các loại tính cách: Đất, Nước, Lửa và Khí
 - + Tính cách đất (xanh da trời): Tư duy logic, chắc chắn, cầu toàn, ngại va chạm
 - + Tính cách nước (xanh lá cây): Dễ thích nghi, dễ thay đổi, mềm mại, hay nhường nhịn.
 - + Tính cách lửa (đỏ): Mạnh mẽ, sôi nổi, nhiệt tình, thẳng thắn, dễ lôi cuốn người khác.
 - + Tính cách khí (vàng): Sáng tạo, có nhiều ý tưởng, dễ mến, hay thay đổi, nặng về cảm xúc.
 - Một số chú ý:
 - + Mỗi người đều có cả bốn loại tính cách, trong đó một trong hai tính cách nổi trội hơn, còn một trong hai tính cách kia ít phát triển hơn.

+ Tính cách có thể bị che đi bởi những tác động của hoàn cảnh tới chúng ta trong quá khứ hoặc hiện tại. Tính cách cũng bị tác động bởi các yếu tố cá nhân như sự suy nhược, ốm yếu, mất cân bằng về hoóc-môn, v.v..

+ Biết rõ các loại tính cách giúp chúng ta hiểu mình và hiểu người khác.

+ Nhận thức rõ các loại tính cách giúp chúng ta trân trọng, nhấn mạnh những ưu điểm trong tính cách của mình, và sử dụng hiệu quả nhất những “món quà” mà chúng ta có.

+ Nhận thức rõ các loại tính cách giúp chúng ta giải phóng bản thân mình khỏi những ảnh hưởng tiêu cực của loại tính cách đang chiếm ưu thế trong chúng ta.

+ Hiểu về tính cách giúp chúng ta trân trọng tính cách của người khác và sự khác biệt. Trên cơ sở đó, ta có thể tìm ra cách để quản lý sự khác biệt trong tính cách này.

+ Chúng ta nên tránh nhận định tính cách quá nhanh, không chụp mũ tính cách cho người khác cũng như cho bản thân mình.

+ Trong một nhóm làm việc, cần có các loại tính cách để các thành viên có thể phát huy tối đa điểm mạnh, bổ sung những hạn chế để có thể tạo ra nhóm làm việc hiệu quả.

* Đặc điểm nhóm làm việc hiệu quả

+ Các yếu tố cần thiết để xây dựng nhóm làm việc: Mục tiêu, năng lực, đóng góp và hưởng lợi, môi trường khuyến khích

+ Tuân theo các nguyên tắc của nhóm đề ra

+ Tạo nên các giá trị của nhóm

2.2.2. Các kỹ năng làm việc nhóm

* Đối với các cá nhân:

- Lắng nghe: Các thành viên trong nhóm phải biết lắng nghe ý kiến của nhau. Kỹ năng này phản ánh sự tôn trọng (hay xây dựng) ý kiến giữa các thành viên. Lắng nghe không chỉ tiếp nhận ý kiến mà còn thanh lọc, phân tích và lựa chọn ý kiến. Cần thể hiện thái độ khi lắng nghe bằng cử chỉ, ánh mắt và tư thế. Khi người trình bày ý kiến cảm nhận được cử tọa đang chú ý sẽ cảm thấy tự tin và phấn khích hơn; Cần thể hiện thái độ lắng nghe với sự quan tâm thực sự.

- Chất vấn: Qua cách thức mỗi người đặt câu hỏi, chúng ta có thể nhận biết mức độ tác động lẫn nhau, khả năng thảo luận, đưa ra vấn đề cho các thành viên khác của họ. Nguyên tắc chất vấn phải trên tinh thần tôn trọng đối tác, giàu thiện chí; không chất vấn quá dài; không chất vấn bằng thái độ gay gắt; mọi dung chất vấn cần rõ ràng, không mơ hồ.

- Thuyết phục: Các thành viên phải trao đổi, suy xét những ý tưởng đã đưa ra. Đồng thời họ cần biết tự bảo vệ và thuyết phục người khác đồng tình với ý kiến của mình. Sức thuyết phục không chỉ ở ngôn ngữ, cử chỉ, hành vi mà còn cả ở sự chân thành, thân thiện.

- Tôn trọng: Mỗi thành viên trong nhóm phải tôn trọng ý kiến của những người khác thể hiện qua việc động viên, hỗ trợ nhau, nỗ lực biến chúng thành hiện thực

- Trợ giúp: Các thành viên trong nhóm phải biết giúp đỡ nhau và biết cách tiếp nhận sự giúp đỡ.

- Sẻ chia: Các thành viên đưa ra ý kiến và trình bày, chia sẻ những suy nghĩ của mình cho nhau. Sẻ chia khiến mỗi thành viên trong nhóm có cơ hội tự hoàn thiện chính mình. Sẻ chia là yếu tố dễ dẫn đến sự gắn kết mọi người với nhau;

- Phối hợp: Thiếu khả năng phối hợp nhóm sẽ rời rạc, mục tiêu làm việc nhóm sẽ không thể thực hiện. Mỗi thành viên phải đóng góp trí lực cùng nhau thực hiện kế hoạch đã đề ra. Sự phối hợp đòi hỏi phải biết rõ công việc của mình và mối quan hệ tương tác giữa mình với các thành viên trong nhóm. Phối hợp cần đồng bộ và nhất quán.

2.2.3. Phương pháp giải quyết mâu thuẫn nhóm

- Khái niệm: Mâu thuẫn trong nhóm là một tình trạng bất hoà gây ra sự không thoải mái và sự bất bình giữa các thành viên trong nhóm.

- Các loại mâu thuẫn:

* Mâu thuẫn có ích dẫn đến:

- + Thúc đẩy ý kiến, tính sáng tạo và sự ham thích
- + Gây ra những vấn đề dai dẳng cần giải quyết
- + Buộc mọi người phải làm rõ quan điểm của họ và tìm một cách tiếp cận mới
- + Tạo cơ hội cho mọi người kiểm tra khả năng của họ

* Mâu thuẫn có hại dẫn đến:

- + Giảm hiệu suất và năng suất
- + Gây bè phái
- + Gây thêm những căng thẳng không đáng có

- Các nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn:

* Nguyên nhân chủ yếu:

- + Khác biệt về giá trị
- + Khác biệt về mong đợi
- + Vai trò không xác định rõ
- + Lợi ích không công bằng

* Nguyên nhân khác:

- + Sự thay đổi
- + Sự ức chế
- + Truyền thông không rõ (hiểu lầm)
- + Tinh thần vị chủng, cá nhân (cách làm của tôi là hay nhất, duy nhất)
- + Sự tùy thuộc lẫn nhau
- + Không thỏa mãn vai trò

- Các dạng mâu thuẫn: Giữa cá nhân-cá nhân, trưởng nhóm-cá nhân, trưởng nhóm cả nhóm.

- Bốn bước giải quyết mâu thuẫn: Mục đích giải quyết mâu thuẫn là làm giảm nhẹ hoặc giải quyết mâu thuẫn.

+ Bước 1: Làm rõ mâu thuẫn (thước đo, tiêu chí): Cần làm rõ vấn đề để tất cả các thành viên cùng hiểu và thống nhất tiêu chí.

+ Bước 2: Tìm thời điểm giải quyết: Lựa chọn thời gian phù hợp, tránh lúc nhạy cảm không để mâu thuẫn có thể trầm trọng hơn.

+ Bước 3: Xác định và lựa chọn giải pháp: Cần xác định các giải pháp khả thi, phân tích từng giải pháp và lựa chọn giải pháp tối ưu nhất.

+ Bước 4: Theo dõi và kiểm tra giải pháp: cần đảm bảo giải pháp có hiệu quả trước mắt và lâu dài.

- Chiến lược quản lý mâu thuẫn:

+ Thắng – thua (chiến đấu): Lợi ích cao hơn là giữ mối quan hệ

+ Thua - thua: Mâu thuẫn không ảnh hưởng gì đến mình, mỗi bên phải đầu hàng cái mà họ muốn. Chiến lược này được sử dụng khi cần một giải pháp nhanh, ít thời gian, giải pháp này mang tính ngắn hạn, tạo mối quan hệ không tốt đẹp.

+ Thắng - thắng (đàm phán): Cả hai bên đều hài lòng, chỉ ra vấn đề gốc rễ tạo ra mâu thuẫn. Việc thực thi chiến lược này đòi hỏi phải kiên nhẫn và linh hoạt của người trung gian. Bí quyết chính là tập trung xác định vấn đề mà mọi người có thể chấp nhận, đòi hỏi kỹ năng lắng nghe và lòng tin từ hai bên, lợi ích của hai bên sẽ tăng lên

3. Câu hỏi ôn tập

1. Khái niệm giao tiếp?

2. Để giao tiếp hiệu quả cần có những kỹ năng gì?

3. Nêu tình huống khó xử mà anh (chị) đã gặp trong giao tiếp? Cách xử lý tình huống đó của anh (chị)

4. Nêu khái niệm nghe và lắng nghe. Và phân biệt nghe và lắng nghe ?

5. Trình bày các kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả?

6. So sánh sự khác nhau làm việc cá nhân và làm việc nhóm?

7. Nêu khái niệm mâu thuẫn trong nhóm. Trình bày các bước giải quyết mâu thuẫn trong nhóm?

CHƯƠNG 3: KỸ NĂNG TÌM VIỆC VÀ PHỎNG VẤN THÀNH CÔNG

1. Mục tiêu chương:

Sau khi học xong bài này , học sinh sinh viên có khả năng:

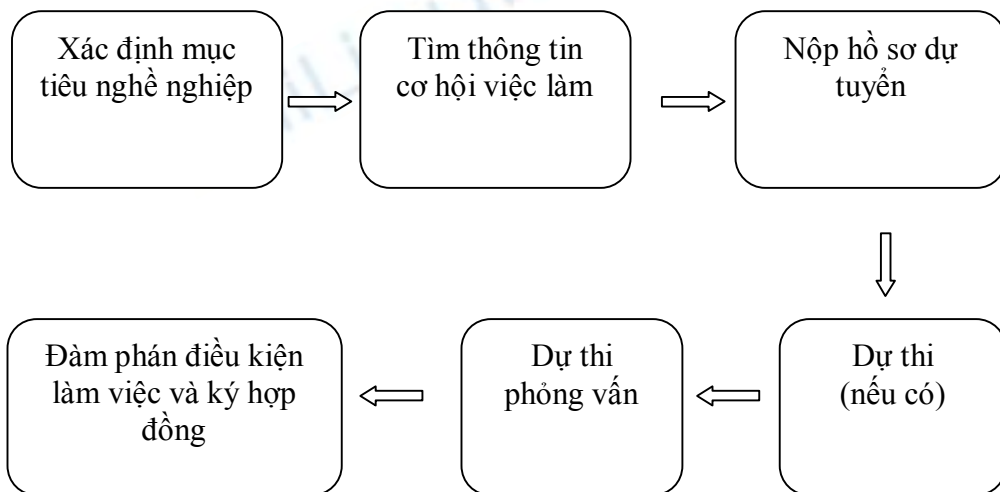
- HSSV nắm được quy trình tìm việc bắt đầu từ đâu, luyện tập kỹ năng soạn hồ sơ tìm việc và chuẩn bị sơ yếu lý lịch cá nhân.
- HSSV biết được việc cần làm trước khi phỏng vấn và những vấn đề trong hợp đồng lao động của doanh nghiệp đối với bản thân.

2. Nội dung chương:

2.1.Kỹ năng tìm việc

2.1.1.Quy trình tìm việc và nguồn tìm việc

- Quy trình tìm việc:



- Nguồn tìm việc phổ biến:

- Hãy cho mọi người biết là: “Tôi đang tìm việc”.
- Hãy kêu gọi sự hỗ trợ cụ thể của những người trong network của bạn.
- Hãy tận dụng mọi nguồn lực:
 - + Tuyển dụng nội bộ
 - + Các trang tuyển dụng chuyên nghiệp
 - + Các góc thông tin tuyển dụng trên báo
 - + Trung tâm dịch vụ việc làm
 - + Thông tin tuyển dụng trực tiếp từ doanh nghiệp
 - + Thông tin tuyển dụng từ mối quan hệ cá nhân

Ví dụ: <http://hoteljob.vn>

<http://job-search.jobstreet.vn>

<http://vldanang.vieclamvietnam.gov.vn>

www.careerlink.vn

2.1.2. Kỹ năng chuẩn bị hồ sơ tìm việc

- Hồ sơ tìm việc cơ bản bao gồm:

- + Thư dự tuyển/ Đơn xin việc
- + CMND, hộ khẩu hoặc giấy tạm vắng, tạm trú (công chứng)
- + Ảnh 3 x 4: 2 ảnh mới nhất
- + Văn bằng, bằng điểm (công chứng)
- + Giấy khám sức khỏe
- + Những giấy tờ được yêu cầu cụ thể khác...

2.1.3. Kỹ năng viết đơn tìm việc và sơ yếu lý lịch cá nhân

- Đơn xin việc được viết theo mẫu chuẩn trên một mặt giấy A4, font chuẩn, không sai chính tả, trong đó thể hiện theo kết cấu:

- + Khát khao nhận việc
- + Năng lực chuyên môn, kinh nghiệm cá nhân đáp ứng nhu cầu công việc
- + Đề nghị hồi âm

- Sơ yếu lý lịch cá nhân bao gồm các thông tin sau:

- + Thông tin cá nhân
- + Mục tiêu nghề nghiệp
- + Học vấn
- + Kinh nghiệm làm việc
- + Kỹ năng
- + Hoạt động ngoại khóa
- + Danh sách người tham khảo

2.1.4. Kỹ năng viết email

- Chưa nói đến nội dung viết trong email xin việc, khi gửi email xin việc cần tuân thủ các nguyên tắc sau để nhà tuyển dụng đồng ý xem email cũng như mở các tập tin đính kèm:

- + Địa chỉ email phải thật sự nghiêm túc
- + Tiêu đề email phải phản ánh được vị trí ứng tuyển hoặc mã ứng tuyển

Tuyệt đối không được đặt tiêu đề email dạng như : “Email xin việc”, “Đơn xin việc”, “Gửi công ty”,...Mà thay vào đó, tiêu đề email phải phản ánh được vị trí ứng tuyển hoặc mã ứng tuyển (nếu có), hoặc có thể kèm tên vào tiêu đề email để tạo sự khác biệt, ví dụ: “Email xin ứng tuyển vị trí kế toán trưởng tại công ty A”

- + Chú ý đặt tên tập tin đính kèm

Tên tập tin cũng như email cần có sự rõ ràng và cụ thể, ví dụ như SYLL_VOTHANHTRUC, CV_VOTHANHTRUC, Giaykhamsuckhoe_VOTHANHTRUC,... thay vì chỉ để SYLL hay CV, và cũng nên thêm số thứ tự vào tên tập tin (nếu nhà tuyển dụng có yêu cầu theo thứ tự thì bạn đánh số thứ tự theo yêu cầu). Ví dụ: 1-CV_VOTHANHTRUC, 2-SYLL_VOTHANHTRUC, 3-CMND_VOTHANHTRUC,... Nếu cần thiết (hoặc do dung lượng các file quá lớn) thì có thể nén thành một tập tin

duy nhất và đặt tên: Donxinviéc-VOTHANHTRUC hoặc CV-VOTHANHTRUC-TPNS1265(Nếu công ty có mã ứng tuyển)

Lưu ý:

Tổng dung lượng hồ sơ đính kèm qua email không nên quá 1M. Nếu nặng quá nên tìm cách giảm dung lượng, một trang web rất hữu ích cho khi giảm dung lượng ảnh <https://kraken.io/web-interface> – sau khi giảm nhớ xem lại hình ảnh. Khi nén nên nén thành tập tin .ZIP vì định dạng này đã được windows hỗ trợ.

- + Email phải có nội dung.

- + Chỉ gửi duy nhất một email và tới một địa chỉ

- + Chữ ký phải nghiêm túc

- + *Chữ ký cá nhân*

- * Một số lưu ý thêm:

- Sử dụng lời chào và ngôn ngữ phù hợp*

- Trả lời email ngay cả khi email không chủ ý gửi cho anh/chị*

- Không có gì bí mật*

- Hãy gõ địa chỉ email cuối cùng*

2.2. Kỹ năng phỏng vấn

2.2.1. Việc cần làm trước, trong và sau khi phỏng vấn

- Tìm hiểu thông tin về công ty:

- + Lịch sử

- + Địa điểm

- + Sản phẩm, dịch vụ

- Tìm hiểu thông tin về công việc:

- + Nhiệm vụ

- + Yêu cầu

- Trang phục:

- + Lịch sự

- + Trang nhã

- + Tinh tế

- + Yêu thích

- + Thoải mái

- Tìm hiểu một số câu hỏi thường gặp khi phỏng vấn và dự phòng câu trả lời:

- + Bạn biết gì về công ty?

- + Tại sao bạn muốn làm việc ở công ty này?

- + Giới thiệu sơ lược về bản thân?

- + Mức lương mong muốn?

- + Tại sao bạn nghĩ bạn phù hợp với vị trí này?

- + Vì sao bạn không việc làm trong thời gian vừa qua?

- + Tại sao bạn nghỉ làm công ty trước?