

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP**  
**KHOA CÔNG NGHỆ CƠ ĐIỆN VÀ ĐIỆN TỬ**

\*\*\*\*\*

**GIÁO TRÌNH**  
**GIAO TIẾP KỸ THUẬT**

**Số tín chỉ: 02**

*(Lưu hành nội bộ)*

**Bộ môn: Công nghệ Kỹ thuật Cơ khí**

**Thái Nguyên, năm 2022**

## LỜI NÓI ĐẦU

Người sinh viên kỹ thuật và người kỹ sư không chỉ làm việc với máy móc, thiết bị mà còn phải giao tiếp với rất nhiều đối tượng khác nhau như giao tiếp với thầy cô, cán bộ nhà trường, với bạn bè,... để tổ chức tốt việc học tập ở trường đại học; phải giao tiếp với cấp trên, với đồng nghiệp, với công nhân, với đối tác, với khách hàng,... để tổ chức tốt công việc của người kỹ sư tại các nhà máy, công ty, xí nghiệp. Họ phải thực hiện nhiều hoạt động giao tiếp khác nhau như thuyết trình, báo cáo, viết tài liệu kỹ thuật (biên bản, đề cương, thư trao đổi công việc, email, CV, đồ án, dự án, đề tài, báo cáo khoa học,...), tham dự các hội thảo, hội nghị,...; phải có khả năng tham gia phỏng vấn, xin việc,... Các hoạt động này rất đa dạng và phức tạp.

Để thành công trong việc học tập cũng như để chuẩn bị tốt cho việc phỏng vấn, xin việc và làm việc trong môi trường kỹ thuật thì bên cạnh trọng tâm là các kiến thức, kỹ năng kỹ thuật, sv kỹ thuật cần được chuẩn bị về kỹ năng giao tiếp và giao tiếp kỹ thuật.

Nội dung của học phần bao gồm:

- Kỹ năng giao tiếp và giao tiếp kỹ thuật
- Kỹ năng lắng nghe
- Kỹ năng thuyết trình
- Kỹ năng đọc tài liệu kỹ thuật
- Kỹ năng viết tài liệu kỹ thuật
- Kỹ năng làm việc nhóm
- Kỹ năng phỏng vấn, xin việc.

### TÀI LIỆU HỌC TẬP

- *Tài liệu chính:*

1. Bộ môn Công nghệ kỹ thuật cơ khí, *Bài giảng Giao tiếp kỹ thuật*, ĐHKTCN.

- *Tài liệu tham khảo:*

2. Lê Thị Bùng (2001), *Tâm lý học ứng xử*, NXB Giáo dục, 2001
3. Thiên Cao Nguyên (2007), *Giao tiếp thông minh và nghệ thuật ứng xử*, NXB Văn hoá Thông tin.
4. Lê Thị Quỳnh Trang, Lê Thị Thanh Trà, Trương Thị Thu Hương (2019), *Giáo trình những kỹ năng mềm cơ bản*, NXB Khoa học và Kỹ thuật.
5. Angela Murray (Nhân Văn - Biên dịch) (2007), *Thuyết trình chuyên nghiệp trong kinh doanh*, NXB Thanh Hoá.

\* Nhiệm vụ của sinh viên

+ Dự lớp: Tối thiểu 80% số tiết giảng;

+ Bài tập: Hoàn thành 100% bài tập thực hành và bài tập về nhà do GV giao.

\* Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

+ Kiểm tra thường xuyên

+ Bài tập

+ Thi kết thúc học phần.

\* Thang điểm

+ Kiểm tra thường xuyên và bài tập: 40%

+ Thi kết thúc học phần: 60%

+ Hình thức thi: Vấn đáp.

# Chương 1.

## GIAO TIẾP VÀ GIAO TIẾP KỸ THUẬT

### Mục tiêu:

- ✎ Phân biệt giao tiếp và giao tiếp kỹ thuật (GTKT);
- ✎ Hiểu về nguyên tắc, phong cách, đối tượng, phương tiện, thông điệp giao tiếp và GTKT;
- ✎ Hiểu các kỹ năng giao tiếp và GTKT.

### 1.1 Giao tiếp

#### 1.1.1 Giao tiếp

##### a. Khái niệm

Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói cách khác giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người – người, hiện thức hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác. Có nhiều định nghĩa về giao tiếp như:

+ Giao tiếp là một quá trình thiết lập mối quan hệ hai chiều giữa một người với một người hoặc với nhiều người xung quanh, liên quan đến sự truyền đạt thông điệp và sự đáp ứng với sự truyền đạt ấy.

+ Giao tiếp là một quá trình qua đó chúng ta phát và nhận thông tin, suy nghĩ, có ý kiến và thái độ để có được sự thông cảm và hành động.

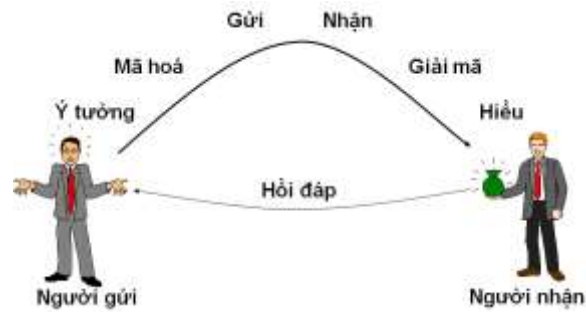
+ Giao tiếp là quá trình nói, nghe và trả lời để chúng ta có thể hiểu và phản ứng với nhau. Giao tiếp trải qua nhiều mức độ, từ thấp đến cao, từ sự e dè bề ngoài đến việc bộc lộ những tình cảm sâu kín bên trong

Từ những khái niệm trên cho thấy hiện có rất nhiều quan điểm khác nhau về giao tiếp, nhưng có thể khái quát thành khái niệm giao tiếp như sau:

*Giao tiếp là một quá trình tìm kiếm, khai thác thông tin và chia sẻ ý nghĩa của thông tin; là quá trình nhận biết và tác động lẫn nhau trong quan hệ giữa người với người nhằm đạt đến một mục đích nhất định.*

Giao tiếp là kỹ năng mà mỗi cá nhân cần phải sử dụng để truyền một thông tin đến người nhận sao cho đạt hiệu quả nhất, đồng thời để nhận lại được thông tin một cách đầy đủ và giải nghĩa nó một cách chính xác nhất.

## b. Giao tiếp và truyền thông



Lưu ý rằng, quá trình giao tiếp có diễn ra hiệu quả không phụ thuộc vào người phát và người nhận thông tin có chung hệ thống mã hóa và giải mã hay không. Những khác biệt về ngôn ngữ, quan điểm, định hướng giá trị khiến quá trình giao tiếp bị ách tắc, hiểu lầm gây mâu thuẫn giữa các bên.

Nhận thức của các bên tham gia giao tiếp là yếu tố gây ảnh hưởng trực tiếp và mạnh mẽ nhất đến hoạt động giao tiếp.

Bối cảnh xảy ra giao tiếp cũng gây ảnh hưởng mạnh đến quá trình giao tiếp, những sóng nhiễu như tiếng ồn, sự bàn tán của số đông, thời tiết, khí hậu,... đều có thể gây ảnh hưởng đến cuộc giao tiếp.

## c. Phân loại giao tiếp

Có nhiều cách phân loại giao tiếp, sau đây là hai cách được sử dụng phổ biến:

### a. Theo khoảng cách

- GT trực tiếp: Giao tiếp mặt đối mặt.
- GT gián tiếp: Giao tiếp người khác hoặc phương tiện nào đó để truyền đạt và tiếp nhận tín hiệu (thư từ, điện tín v.v...)
- GT trung gian: GT qua điện thoại, chat ở trên mạng, điện thoại truyền hình, chat có hình, có tiếng để tăng yếu tố trực tiếp.

### b. Theo quy cách

- GT chính thức: Khi thực hiện nhiệm vụ chung theo quy định như: làm việc ở cơ quan, trường học... Phương tiện, cách thức của loại giao tiếp này thường tuân theo những quy ước nhất định.

- Giao tiếp không chính thức: GT giữa những người đã có quen biết, không chú ý đến thể thức mà chủ yếu sử dụng ý riêng của họ nhằm chia sẻ thông tin, tình cảm...

### 1.1.2 Vai trò của giao tiếp

- Chức năng thông tin: Thông báo, truyền tin;
- Chức năng liên kết (nối mạch-tiếp xúc): Nối liên lạc, hàn gắn;

- Định hướng cho hoạt động của con người: Xác định nhu cầu, tư tưởng, tình cảm, vốn sống, kinh nghiệm,... để giao tiếp đáp ứng kịp thời, phù hợp với mục đích, nhiệm vụ giao tiếp.

- Điều chỉnh, điều khiển hành vi của con người: Tùy điều kiện, thời cơ, đối tượng,... mà linh hoạt thay đổi nội dung, phương tiện, kể cả ngôn ngữ, giọng điệu, cách diễn đạt,... cho phù hợp.

### **1.1.3 Kỹ năng giao tiếp**

Kỹ năng giao tiếp là toàn bộ thao tác, cử chỉ, ngôn ngữ phối hợp hài hòa, hợp lý nhằm đảm bảo cho sự tiếp xúc với đối tượng giao tiếp đạt kết quả cao với sự tiêu hao năng lượng tinh thần và cơ bắp ít nhất trong điều kiện thay đổi.

*Kỹ năng giao tiếp là khả năng ứng dụng tri thức khoa học vào quá trình giao tiếp có hiệu quả nhất.*

#### **Các con đường hình thành kỹ năng giao tiếp**

- Thói quen ứng xử được xây dựng trong gia đình;
- Vốn kinh nghiệm cá nhân trong quan hệ tiếp xúc với thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp, đoàn thể, xã hội...
- Sự kiên trì rèn luyện, luyện tập.

#### **1.1.3.1 Kỹ năng định hướng**

Dựa vào sự biểu lộ bên ngoài như sắc thái biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ,... mà phán đoán chính xác những trạng thái tâm lý bên trong của chủ thể GT và đối tượng giao tiếp.

##### *a. Định hướng trước khi tiếp xúc*

Trước khi giao tiếp có thông tin cần thiết, phác thảo chân dung tâm lý đặc thù của đối tượng, xây dựng phương án đối xử, lường trước các phản ứng của họ.

##### *b. Định hướng trong quá trình tiếp xúc*

Trong quá trình giao tiếp, chủ thể giao tiếp xác định đúng chân dung tâm lý, có phương án ứng xử, phản ứng, nội dung, ngôn ngữ,... phù hợp với thay đổi liên tục về thái độ, hành vi, nội dung mà đối tượng phản ứng trong quá trình giao tiếp.

#### **1.1.3.2 Kỹ năng định vị**

Chủ thể giao tiếp biết:

- Xác định đúng vị trí trong giao tiếp, biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để tạo cho đối tượng chủ động giao tiếp với mình.

- Ứng xử phù hợp với nhu cầu, nguyện vọng, đặc điểm tâm sinh lý, hoàn cảnh đối tượng giao tiếp;

- Xác định đúng không gian và thời gian giao tiếp, đúng thời điểm bắt đầu, tiếp tục, kết thúc quá trình GT.

### **1.1.3.3 Kỹ năng điều chỉnh, điều khiển quá trình GT**

Việc điều chỉnh, điều khiển trong quá trình giao tiếp diễn ra rất phức tạp, sinh động. Có nhiều thành phần tâm lý cùng tham gia như hoạt động nhận thức, thái độ, hành vi ứng xử. Giao tiếp sẽ đạt hiệu quả cao nếu ba thành phần này phối hợp với nhau một cách nhịp nhàng, hợp lý, tiến tới tự động, ngẫu nhiên, trở thành thói quen. Muốn vậy, chúng ta phải làm chủ được nhận thức, thái độ, hành vi phản ứng của mình và “đọc” được các thông tin thông qua nét mặt, cử chỉ, điệu bộ, dáng đi,... của người khác, để có thể điều chỉnh, điều khiển trong quá trình giao tiếp.

Nhóm kỹ năng này bao gồm:

- Kỹ năng quan sát bằng mắt: Quan sát cử chỉ, điệu bộ, cơ mặt, ánh mắt, nụ cười,... của đối tượng giao tiếp.

- Kỹ năng nghe: Tập trung chú ý, hướng giác quan và ý thức vào việc lắng nghe đối tượng giao tiếp và hiểu hiểu họ nói.

- Kỹ năng xử lý thông tin: Thu nhận, sàng lọc, đối chiếu, so sánh các loại thông tin thu được.

- Kỹ năng điều chỉnh, điều khiển:

+ Điều chỉnh, điều khiển đối tượng GT: Thu hút đối tượng giao tiếp, tìm ra đề tài giao tiếp. Tùy theo đối tượng, tình huống giao tiếp cụ thể cần thiết nói gì, làm gì lúc bắt đầu giao tiếp; biết thúc đẩy, kìm hãm tốc độ giao tiếp khi cần thiết, thậm chí cắt giảm hoặc thay đổi thành phần trong nội dung giao tiếp cho phù hợp; Biết tạo cảm xúc tích cực cho đối tượng giao tiếp; Biết tìm hiểu nhu cầu, hứng thú của đối tượng giao tiếp và nếu có thể thì hướng nội dung giao tiếp vào nhu cầu, hứng thú đó.

+ Điều chỉnh, điều khiển bản thân trong quá trình giao tiếp: Làm chủ cảm xúc của bản thân, biết tạo ra cảm xúc tích cực cho bản thân trong quá trình giao tiếp.

### **1.1.3.4 Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp**

- Kỹ năng sử dụng phương tiện ngôn ngữ:

+ Ngôn ngữ độc thoại: Khi thuyết trình, báo cáo,...

+ Ngôn ngữ đối thoại: Thảo luận, trao đổi,...

Yêu cầu: Ngôn ngữ phải dễ hiểu, mạch lạc, rõ ràng, đầy đủ, chuẩn xác, trình bày hệ thống,...

- Kỹ năng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ: Hành vi, cử chỉ, điệu bộ, ánh mắt, nụ cười, trang phục phù hợp.

## **1.2 Giao tiếp kỹ thuật**

### **1.2.1 Khái niệm**

**Giao tiếp kỹ thuật** là một quá trình *tìm kiếm, khai thác thông tin và chia sẻ ý nghĩa của thông tin về lĩnh vực kỹ thuật nhằm tổ chức công việc trong lĩnh vực kỹ thuật.*

#### **\* Thống kê kỹ năng mềm cần có của sinh viên kỹ thuật**

- Kỹ năng nói và viết tốt
- Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin tốt
- Kỹ năng tư duy phê phán
- Kỹ năng làm việc theo nhóm
- Sáng tạo và tiên phong
- Kỷ luật, tự giác
- Cạnh tranh lành mạnh
- Nhạy cảm về văn hóa
- Tầm nhìn và khả năng ra quyết định.

*Werner Z. Hirsch, Luc E. Weber. 1999*

#### **\* Kết quả khảo sát 2 triệu cán bộ của 400 công ty hàng đầu tại Mỹ - 2006**

- Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói: 95,4%;
- Kỹ năng làm việc nhóm và cộng tác: 94,4%;
- Tính chuyên nghiệp và tác phong làm việc: 93,8%;
- Kỹ năng giao tiếp bằng văn viết: 93,1%.

### **1.2.2 Vai trò của người thực hiện giao tiếp**

- Tác giả của một tài liệu kỹ thuật: Soạn thảo nội dung cho báo cáo bằng văn bản hoặc nội dung thuyết trình;
- Thành viên của một nhóm công tác: Tham gia soạn thảo các tài liệu cho các đối tượng sử dụng rất khác nhau;
- Thành viên tham gia cung cấp thông tin: Giao tiếp với đồng nghiệp để bàn luận, chia sẻ thông tin; giao tiếp với cấp trên, nhà cung cấp, khách hàng để mô tả công việc, sản phẩm, dịch vụ của công ty hay doanh nghiệp của mình.



### 1.2.3 Một số kỹ năng giao tiếp kỹ thuật

#### a. Phân biệt giao tiếp và giao tiếp kỹ thuật

Giao tiếp	Giao tiếp kỹ thuật
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Chứa thông điệp thông thường</li><li>▪ Không chính thức</li><li>▪ Không có khuôn mẫu</li><li>▪ Chủ yếu bằng miệng</li><li>▪ Không luôn luôn cho một đối tượng cụ thể</li><li>▪ Không sử dụng các thuật ngữ kỹ thuật hoặc đồ họa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Chứa một thông điệp kỹ thuật</li><li>▪ Chủ yếu là chính thức</li><li>▪ Theo khuôn mẫu</li><li>▪ Cả nói và viết</li><li>▪ Luôn luôn cho một đối tượng cụ thể</li><li>▪ Thường xuyên liên quan đến thuật ngữ kỹ thuật / đồ họa.. vv</li></ul>

#### b. Xác định hình thức giao tiếp kỹ thuật

Hình thức giao tiếp kỹ thuật rất đa dạng, bao gồm:

Dạng nói	Dạng viết
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trực tiếp</li><li>- Điện thoại</li><li>- Họp</li><li>- Hội thảo</li><li>- Hội nghị</li><li>- Mệnh lệnh</li><li>- Hướng dẫn</li><li>- Giới thiệu</li><li>- Thảo luận nhóm</li><li>- Phỏng vấn (việc làm/báo chí)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bản ghi nhớ</li><li>- Thư</li><li>- E-mails</li><li>- Fax</li><li>- Thông báo</li><li>- Bản tin</li><li>- Báo cáo</li><li>- Đề xuất, Đề án</li><li>- Tài liệu nghiên cứu...</li></ul>

Ngoài ra, hiện nay việc giao tiếp kỹ thuật được thực hiện một cách phổ biến và hiệu quả với sự hỗ trợ của công nghệ:

- E-mail;
- Phần mềm họp điện tử;
- Phần mềm hội nghị truyền hình.
- Phần mềm quét mã vạch.
- Nhóm lập lịch trình phần mềm.
- Mạng Internet.

### c. Xác định các đặc tính và yêu cầu của thông điệp kỹ thuật

#### \* Đặc tính cơ bản của thông điệp kỹ thuật

- (1) Hướng đến một nhóm đối tượng cụ thể;
- (2) Có tác dụng giúp người nhận giải quyết vấn đề;
- (3) Phản ánh các tiêu chí, văn hóa hoạt động, phong cách của tổ chức/doanh nghiệp/cá nhân phát thông điệp;
- (4) Được tạo nên từ hoạt động tập thể;
- (5) Sử dụng các kỹ thuật thiết kế nhằm tăng tính dễ đọc, dễ hiểu và
- (6) Bao gồm từ ngữ, hình ảnh minh họa rõ ràng.

Ví dụ:



#### \* Yêu cầu của thông điệp kỹ thuật

Thông điệp, tài liệu dùng trong giao tiếp kỹ thuật cần đáp ứng 8 yêu cầu sau đây:

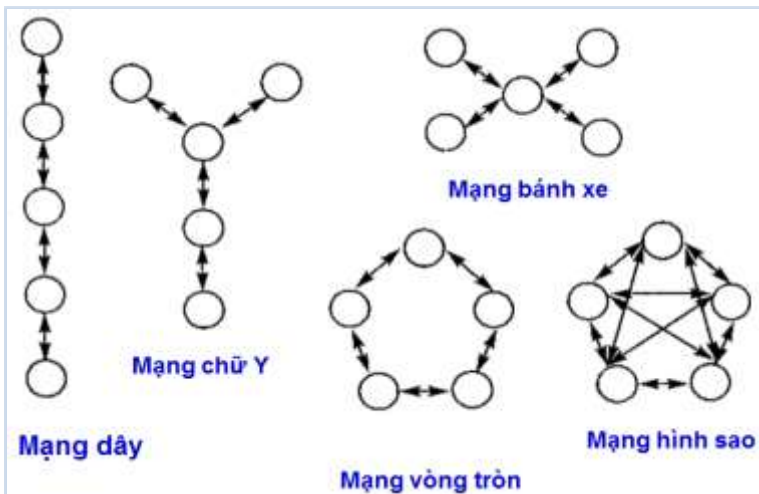
- (1) Trung thực;
- (2) Rõ ràng;
- (3) Chính xác;
- (4) Đầy đủ;
- (5) Dễ tiếp nhận;
- (6) Ngắn gọn;
- (7) Chuyên nghiệp;
- (8) Đúng dạng thức.

### d. Xác định mạng giao tiếp kỹ thuật phù hợp

Vị trí tương đối của một con người cùng với các vị trí khác của các thành viên trong nhóm (5 người chẳng hạn), có thể tạo nên những hình nhất định gọi là mạng giao tiếp.

Mạng giao tiếp là tập hợp các kênh trong một nhóm có tổ chức. Theo đó các thông điệp được truyền đi. Các mạng giao tiếp cơ bản gồm:

- Mạng dây chuyền
- Mạng chữ Y
- Mạng hình chữ X (mạng hình nan hoa)
- Mạng vòng tròn
- Mạng hình sao



**\* Chú ý: Một số rào cản trong giao tiếp**

**- Rào cản ở người nói**

- (1) Không muốn giao tiếp với người khác
- (2) Không sẵn sàng học cách tiếp cận mới
- (3) Thiếu sự tự tin
- (4) Thiếu sự nhiệt tình
- (5) Chất lượng âm thanh
- (6) Định kiến
- (7) Bất đồng giữa thông điệp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ
- (8) Hình ảnh bản thân thiếu tích cực
- (9) Thiếu phản hồi
- (10) Thiếu động lực và thiếu rèn luyện
- (11) Ngôn ngữ và từ vựng
- (12) Thiếu tự nâng cao nhận thức.

**5.2 Rào cản ở người nghe**

- (1) Nhận thức chọn lọc

- (2) Không sẵn sàng để thay đổi
- (3) Thiếu sự quan tâm tới chủ đề
- (4) Định kiến
- (5) Bản năng bác bỏ
- (6) Cái tôi cá nhân

**- Rào cản bên ngoài (Truyền thông)**

- **Môi trường:** Địa điểm tổ chức, tiếng ồn, nhiệt độ...
- **Người tham gia giao tiếp:** Sức khỏe, văn hóa...
- **Thời gian**

### **Câu hỏi ôn tập**

1. *Hãy phân biệt giao tiếp và giao tiếp kỹ thuật!*
2. *Nêu vai trò của giao tiếp kỹ thuật đối với người kỹ sư!*
3. *Để giao tiếp hiệu quả, người kỹ sư cần có những kỹ năng giao tiếp nào? Lấy ví dụ chứng minh?*
4. *Nêu yêu cầu của nguyên tắc chuẩn mực, trách nhiệm trong giao tiếp. Lấy ví dụ về việc vận dụng đúng nguyên tắc này trong giao tiếp.*
5. *Nêu yêu cầu của nguyên tắc thiện chí trong giao tiếp. Lấy ví dụ về việc vận dụng đúng nguyên tắc này trong giao tiếp.*
6. *Nêu yêu cầu của nguyên tắc tôn trọng đối tượng trong giao tiếp. Lấy ví dụ về việc vận dụng đúng nguyên tắc này trong giao tiếp.*
7. *Nêu yêu cầu của nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp. Lấy ví dụ về việc vận dụng đúng nguyên tắc này trong giao tiếp.*
8. *Lấy ví dụ về một tình huống khó xử trong giao tiếp. Trong tình huống đó, chủ thể giao tiếp nên vận dụng phong cách giao tiếp nào, nên xử lý tình huống đó như thế nào? Tại sao?*
9. *Lấy ví dụ về việc sử dụng các mạng giao tiếp.*
10. *Lấy ví dụ về một tình huống mà bản thân bạn cho rằng đã không thành công/ là sự cố trong giao tiếp. Đánh giá nguyên nhân, rào cản dẫn đến kết quả không mong muốn đó. Nếu gặp lại tình huống này, bạn sẽ ứng xử như thế nào? Tại sao?*

## Chương 2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

### Mục tiêu:

Phân biệt được nghe và lắng nghe,

- ☒ Hiểu vai trò của lắng nghe
- ☒ Hình thành và phát triển kỹ năng lắng nghe

### Nội dung

#### 2.1 Khái niệm nghe và lắng nghe

- Nghe là một quá trình sinh lý học khi sóng âm thanh lan truyền tới tai, làm rung động cơ học các thanh rung, chuyển vào tai trong, tạo nên các xung và được chuyển đến vùng nghe của vỏ não để nhận ra âm thanh.

- Lắng nghe: Là một quá trình tâm lý học, bắt đầu bằng sự nhận thức của một người nào đó, hướng sự chú ý của mình vào tiếng động hay bài nói và kết thúc bằng sự hiểu các thông điệp.

Như vậy, nghe chủ yếu là một hành động vật lý mà phụ thuộc vào tai. Trừ khi có một khuyết tật về thể chất hoặc các vấn đề như tiếng ồn hoặc khoảng cách, nó sẽ xảy ra tự động. Nó không đòi hỏi nỗ lực đặc biệt từ phía người nghe. Lắng nghe cần nhiều tập trung hơn là chỉ nghe. Nó đòi hỏi sự tham gia có ý thức của người nghe, ghi nhận về sự hiểu biết và phản ứng. Trong quá trình lắng nghe, người nghe phải nghe, phân tích, phán đoán, và kết luận. Để giao tiếp hiệu quả, người nghe không chỉ nghe mà cần phải lắng nghe để thu được thông tin, xử lý thông tin và có hồi đáp phù hợp, hiệu quả.

#### 2.2 Vai trò của hoạt động nghe

##### \* Vai trò:

- Nắm rõ nội dung thông tin;
- Xây dựng mối quan hệ thân thiện với mọi người;
- Thể hiện sự quan tâm, tôn trọng;
- Hiểu và đưa ra những câu trả lời /ý kiến tư vấn hợp lý;
- Nhận ra những ẩn ý của người nói;
- Đồng cảm với người nói, dễ giải quyết xung đột.

##### \* Các loại nghe

Tùy thuộc vào chất lượng nghe, nó đã được chia thành bốn loại.

##### Nghe bỏ qua

Đây là loại nghe mà người nghe hoàn toàn bỏ qua các thông điệp cũng như diễn giả. Họ chỉ “giả vờ” lắng nghe trong khi làm hoặc suy nghĩ điều khác.

### **Nghe có chọn lọc**

Nghe chọn lọc là người nghe chỉ nghe một phần cuộc hội thoại. Họ tập trung hoặc quan tâm chú ý tới một số nội dung. Phần còn lại của nội dung hoặc là được quan tâm hoặc bỏ qua.

### **Nghe chăm chú**

Người nghe lắng nghe người nói một cách chăm chú, không bỏ qua bất kỳ một phần nội dung nào.

### **Nghe đồng cảm**

Người nghe không chỉ lắng nghe và hiểu, mà còn đồng cảm với quan điểm của người nói, thông cảm sâu sắc với người nói nhưng không nhất thiết phải đồng ý.

## **2.3 Kỹ năng lắng nghe**

### **a. Nguyên nhân cơ bản của việc nghe không hiệu quả**

#### **\* Lý do vật lý**

- Không có khả năng nghe đúng cách;
- Tiếng ồn;
- Khoảng cách.

#### **\* Tuổi và Thái độ**

Sự khác biệt tuổi thường làm cho người ta cảm thấy rằng người nói không thể có bất cứ điều gì thú vị hoặc có liên quan để nói. Điều này tạo ra một rào cản thái độ, kết quả là người nghe bỏ qua các thông tin hoặc đồng hóa nó một phần.

#### **\* Áp đặt suy nghĩ**

Người nghe có thể hoàn toàn bỏ qua những gì người nói đang nói hoặc chỉ nghe những gì anh / cô ấy nghĩ rằng người nói sẽ nói. Thông tin ở đây sẽ được suy ra một cách sai lầm và các phần quan trọng của cuộc đàm thoại sẽ bị bỏ qua.

#### **\* Ngôn ngữ**

Sự bất đồng ngôn ngữ, diễn đạt không rõ ràng, hợ lý; ngôn ngữ sử dụng không đúng văn cảnh, tiếng địa phương hay các thuật ngữ, kí hiệu không thống nhất có thể trở thành các rào cản trong việc lắng nghe.

#### **\* Nghe lơ đãng**

Đó là một cảnh thường thấy mọi người nhìn vào giấy tờ, xem qua danh sách hoặc thậm chí cựa quậy không yên với vật gì đó trong tay trong khi nghe. Điều này có thể đặt

người nói ở một vị trí rất khó xử và có thể được gây phiền nhiễu cho người nói. Nó cũng có thể được xem như là một cách để làm cụt hứng hoặc bác bỏ những gì người nói đang nói.

## **b. Kỹ năng nghe**

Để nghe hiệu quả, người nghe cần được rèn luyện các bước như sau:

### **Bước 1: Tập trung**

Phải toàn tâm toàn ý để lắng nghe đối tác thay vì nhìn lơ đãng xung quanh. Nên chú ý vào người nói, thể hiện sự mong muốn lắng nghe, không được tranh thủ làm việc khác, hoặc nghĩ sang việc khác...

### **Bước 2: Tham dự**

Hòa mình trong cuộc giao tiếp, bằng cử chỉ, thể hiện rõ mình đang lắng nghe (gật đầu, biểu hiện đồng cảm qua nét mặt).

### **Bước 3: Hiểu**

Đề tin chắc và chứng tỏ mình đã hiểu đúng những gì đối tác nói bằng việc nhắc lại những từ chính, từ quan trọng mà đối tác trình bày.

### **Bước 4: Ghi nhớ**

Ghi chép lại những ý chính, những điều cần ghi nhớ hoặc chưa rõ.

### **Bước 5: Hồi đáp**

Những hồi đáp sẽ là những tín hiệu dẫn đường giúp người nói điều chỉnh nội dung và phong cách nói chuyện cho phù hợp và cũng là những tín hiệu giúp người nói tự tin hơn khi thấy có người thực sự muốn nghe và hiểu mình.

### **Bước 6: Phát triển**

Đặt câu hỏi để làm rõ các vấn đề, hoặc phát triển thêm các ý kiến khác mà đối tác chưa đề cập đến hoặc không có ý định đề cập đến.

Bằng những câu hỏi gợi mở, chúng ta có thể mở rộng chủ đề hoặc khai thác thêm những thông tin cần thiết và giúp hai bên định hướng cuộc nói chuyện đi đúng hướng mình muốn.

Chu trình 6 bước này liên tục lặp đi, lặp lại trong quá trình giao tiếp đảm bảo lắng nghe một cách hiệu quả nhất.

### **Chú ý: Để nghe đúng cách, người nghe cần:**

1. Cố gắng hiểu quan điểm của người nói  
Cố gắng kiên nhẫn thấu hiểu quan điểm của người nói.
2. Nghe với toàn bộ cơ thể

Người nghe như một người tham gia tích cực trong hành động của cuộc trò chuyện như người nói. Đối với người nói, ngôn ngữ cơ thể của người nghe là một trong những nguồn quan trọng nhất của thông tin phản hồi. Tư thế ngồi, biểu hiện trên khuôn mặt và mắt là đầu mối quan trọng cho các diễn giả tiếp tục nói hoặc dừng lại. Họ có thể khuyến khích, làm chán nản hoặc thậm chí làm giảm hứng thú của diễn giả.

### 3. Không đánh giá quá sớm

Cố gắng nhìn vào quan điểm của người nói, cố gắng tìm hiểu lý do tại sao người nói cảm thấy cách anh ấy / cô ấy cảm thấy. Dành 1 khoảng thời gian, cố gắng hiểu trước khi đi đến kết luận.

### 4. Vượt trước ngôn từ của người nói

Như đã nói, một người biết lắng nghe sẽ luôn luôn cố gắng hiểu quan điểm của người nói. Người ta phải phân tích bối cảnh, nghiên cứu ngôn ngữ cơ thể, đánh giá thái độ của người nói và những lý do tại sao người ta đang có cách phản ứng như thế. Do đó, cần thiết vượt trước ngôn từ của người nói.

### 5. Diễn giải bài diễn thuyết

Trong khi lắng nghe, cũng có thể diễn giải các bài phát biểu của người nói một cách chi tiết hoặc tóm lược một cách ngắn gọn. Không thêm, không thay đổi, không có câu hỏi, chỉ cần tóm tắt suy nghĩ của người nói và cung cấp thông tin về những gì đã được hiểu rõ.

### **Ví dụ: Lắng nghe để giải quyết xung đột**

Khi đồng nghiệp có xung đột, bạn cần lắng nghe để giải quyết tình huống không muốn này, bạn nên:

#### ***Bước 1: Tách hai người ra***

Nguyên nhân ta giận nhau là do thái độ. Thái độ được biểu hiện rõ nhất qua nét mặt và giọng nói. Không nhìn thấy mặt, không nghe thấy giọng của đối thủ, họ sẽ đỡ tức hơn.

#### ***Bước 2: Cho họ ngồi xuống***

Ngồi dựa lưng vào ghế, trong tư thế thả lỏng, các cơ sẽ giãn ra và họ sẽ cảm thấy thoải mái và bình tĩnh hơn.

#### ***Bước 3: Cho họ uống 1 cốc nước***

Từ từ uống từng ngụm nước sẽ giúp họ thở chậm lại và họ sẽ bình tĩnh hơn.

#### ***Bước 4: Lắng nghe tích cực***



Sau khi họ bình tĩnh lại, chúng ta hãy đặt câu hỏi và lắng nghe. Ta không nên tò mò, thóc mách vào vấn đề riêng tư. Khi họ nói, chúng ta chỉ nên lắng nghe, không nên phê phán, trách cứ...

***Bước 5: Đặt câu hỏi để tự đưa giải pháp***

Khi họ cần giải pháp, ta chỉ nên đặt câu hỏi để định hướng giúp họ tự tìm ra câu trả lời. Ta cũng không thể thay họ giải quyết vấn đề, nếu cần ta chỉ hỗ trợ và giúp đỡ một phần.

---

## CHƯƠNG 3. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

### Mục tiêu

- Hiểu khái niệm và cấu trúc bài thuyết trình;
- Hiểu phương pháp xây dựng một bài thuyết trình;
- Rèn luyện và hình thành kỹ năng thuyết trình.

### Nội dung

Kỹ năng nói chuyện, thuyết trình, đàm phán là một kỹ năng rất giá trị trong giao tiếp. Mặc dù việc tiếp cận các dạng thuyết trình rất đa dạng, phong phú trong giáo dục, nghề nghiệp, kinh doanh và trong cuộc sống...nhưng kỹ năng thuyết trình vẫn còn là một kỹ năng khó khăn đối với sinh viên kỹ thuật bởi sinh viên có tâm lý e sợ khi nói trước đám đông, thiếu kiến thức về kỹ năng thuyết trình, và thiếu cơ hội để thực hành thuyết trình trong một môi trường giao tiếp cụ thể. Do đó, kỹ năng thuyết trình cần được quan tâm và tổ chức rèn luyện cho sinh viên kỹ thuật.

### 3.1 Khái niệm

Thuyết trình là quá trình trình bày quan điểm, nhận định, chiến lược phát triển, vấn đề chuyên môn,... chủ yếu bằng ngôn ngữ nói nhằm thuyết phục người nghe nghe theo mình, chấp nhận quan điểm, cùng suy nghĩ với mình, hành động theo ý muốn của mình.

### 3.2 Vai trò

Thuyết trình đóng vai trò quan trọng trong công việc của người kỹ sư:

Ví dụ:

+ Thuyết trình chiến lược phát triển công ty, phát triển SP mới, kết quả nghiên cứu thị trường... để cấp trên đồng tình, đầu tư triển khai kế hoạch; để cấp dưới thông qua vai trò, nhiệm vụ, mục tiêu phát triển và hành động hướng đến mục tiêu chung;

+ Các buổi huấn luyện chuyên môn để tất cả mọi người cùng thống nhất về cách thức, cơ cấu, quy trình làm việc, có sự phản hồi, tranh luận để hạn chế tối đa những sai sót.

+ Hội thảo quảng bá sản phẩm thu hút khách hàng nhằm thu hút sự chú ý và thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm của công ty và tiếp thu những ý kiến phản hồi từ khách hàng.

### 3.3 Kỹ năng thuyết trình

#### 3.1 Kỹ năng thuyết trình thông thường

##### a. Xây dựng cấu trúc bài thuyết trình

Cấu trúc một bài thuyết trình gồm ba phần:

- Phần đặt vấn đề

- + Chào và thu hút sự tham gia của khán giả;
- + Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí công tác, công ty,...)
- + Giới thiệu chủ đề;
- + Cung cấp mục tiêu;
- + Thông báo kế hoạch
- + Hỏi và trao đổi với khán giả;
- + Chuyển tiếp sang phần giải quyết vấn đề.

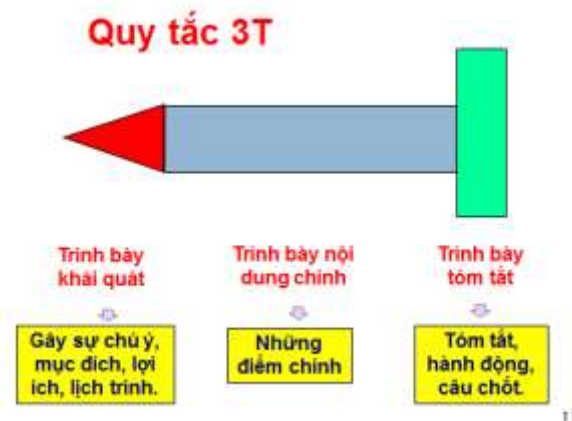
- Phần giải quyết vấn đề

- + Cung cấp các thông tin cần thiết phù hợp mục tiêu bài thuyết trình;
- + Phát triển các ý tưởng một cách rõ ràng, chứng minh bằng các ví dụ;
- + Tổ chức các ý tưởng: logic, từ khái quát đến cụ thể (diễn dịch), từ cụ thể đến khái quát (quy nạp), từ vấn đề đã biết đến vấn đề chưa biết.
- + Duy trì sự quan tâm, hứng thú của khán giả.

- Phần kết thúc vấn đề.

Tóm tắt những nội dung chính cần ghi nhớ;

- + Kết luận ngắn gọn;
- + Cảm ơn khán giả đã lắng nghe;
- + Mời khán giả đặt câu hỏi, trao đổi hoặc gợi mở thảo luận.



## b. Sử dụng ngôn ngữ thuyết trình

Các kiểu diễn thuyết phụ thuộc vào một số hoặc tất cả các yếu tố sau:

- Mối quan hệ
- Tình huống giao tiếp

- Tâm trạng của chủ thể và đối tượng giao tiếp
- Chủ đề giao tiếp.

Điều quan trọng là chọn cách thuyết trình thích hợp với ngữ cảnh giao tiếp. Trong nhiều trường hợp bạn nên sử dụng các ngôn ngữ thông thường hoặc trung lập. Trong các tình huống khác, cần thiết sử dụng ngôn ngữ phù hợp với các tình huống đặc biệt.

#### **\* Ngôn ngữ dự định**

- Sử dụng ngôn ngữ dự định khi không chắc chắn về các sự kiện hoặc về cảm giác của chúng ta. Sử dụng ngôn ngữ dự định khi chúng ta muốn tạo ấn tượng lịch thiệp và ngoại giao.

Ví dụ, nếu không đồng ý với cấp trên, bạn không nên nói: "Tôi không thể đồng ý với bạn", sẽ thích hợp hơn nếu bạn nói: "Tôi không chắc chắn là tôi có thể đồng ý với bạn."

#### **\* Ngôn ngữ trực tiếp**

Ngôn ngữ trực tiếp tạo ấn tượng rằng người nói rất chắc chắn. Ấn tượng này là phù hợp nếu chúng ta muốn đồng ý với một ai đó. Nhưng nó có thể gây cảm giác không lịch thiệp và vì thế không phù hợp trong nhiều tình huống.

#### **\* Ngôn ngữ lịch sự**

Sử dụng ngôn ngữ lịch sự khi chúng ta muốn âm thanh đặc biệt là lịch sự.

#### **\* Ngôn ngữ chính thức (formal)**

Ngôn ngữ chính thức tạo ra ấn tượng khoảng cách xã hội giữa người giao tiếp. Nó xảy ra chủ yếu ở công sở, các cuộc họp kinh doanh, tiếp khách.

#### **\* Ngôn ngữ không chính thức (informal)**

Ngôn ngữ không chính thức được sử dụng cơ bản giữa bạn bè.

#### **\* Ngôn ngữ nhấn mạnh**

Ngôn ngữ nhấn mạnh mang đến một cảm giác tin tưởng mạnh mẽ, trực tiếp.

#### **\* Ngôn ngữ thẳng thừng**

Ngôn ngữ "Thẳng thừng" rất thẳng thắn. Kiểu này cần được sử dụng hết sức thận trọng, vì trong nhiều trường hợp sẽ gây cảm giác không lịch sự và khó chịu cho người nghe.

### **c. Thực hiện thuyết trình**

Kỹ năng thuyết trình hiệu quả sẽ tạo lên diện mạo rất quan trọng trong giao tiếp. Nó có thể tạo lên 1 tình huống giao tiếp thành công hoặc thất bại. Để thuyết trình hiệu quả, người ta phải chọn một phong cách phù hợp với tính cách cá nhân và tình huống

giao tiếp; cẩn thận lựa chọn và chuẩn bị các tài liệu thuyết trình; trình bày hiệu quả và truyền đạt đúng thông điệp.

### \* Chuẩn bị thuyết trình

#### - Chuẩn bị tinh thần khi tham gia thuyết trình

Hãy giao tiếp bằng mắt với một cá nhân trong khán giả là một người bạn hay người quen. Khi bạn bắt đầu để nói chuyện, chỉ nói đến người đó. Hoặc nếu bạn không biết bất cứ ai trong khán giả, giả vờ bạn chỉ là chia sẻ thông tin với một người bạn.

Bằng cách chuyển một bài phát biểu thành một cuộc trò chuyện giữa 2 người, nó sẽ có vẻ ít đáng sợ hơn.

Nếu bạn vẫn còn lo lắng trong thời gian chờ đến lượt phát biểu, hãy hít một hơi thật sâu và nhắc nhở bản thân mà bạn không cần phải quá lo lắng. Hãy nghĩ đến những cuộc trò chuyện bạn đã từng thành công và hãy tự tin.

Sợ hãi đòi hỏi rất nhiều năng lượng. Thay vì để cho nỗi sợ hãi làm giảm hiệu quả giao tiếp, hãy chuyển năng lượng của bạn sang hướng khác. Ví dụ, sử dụng cử chỉ để củng cố những điểm chính của bài nói chuyện của bạn và làm cho nó trở lên sống động. Chuyên gia tư vấn truyền thông Richard tư vấn: "Hãy làm cơ thể của bạn thể hiện liên quan đến những gì bạn đang nói". Điều này sẽ thêm sức mạnh để bạn trình bày và thu hút khán giả của bạn tiếp tục tham gia từ đầu đến cuối.

#### - Chuẩn bị nội dung thuyết trình

Để chuẩn bị nội dung một bài thuyết trình hiệu quả, cần phải thực hiện những điểm chính sau:

✚ Xác định chủ đề , mục tiêu và phân tích khán giả

✚ Xây dựng nội dung thuyết trình

Bước 1: Động não để có ý tưởng chính, sắp xếp chúng một cách hợp lý, chặt chẽ. Không nên nhiều hơn 5 hoặc 6 ý, vì thông thường rất khó để nhớ nhiều ý liên tục.

Bước 2: Trình bày những ý phụ

Bước 3: Nêu những lợi ích

Bước 4: Thiết kế tài liệu phân phát: chuẩn bị ghi chú hoặc phác thảo, cung cấp thông tin hoặc sự kiện của bạn có hiệu quả như: số liệu thống kê, minh họa, và đồ thị... nếu cần.

Bước 5: Chuẩn bị dụng cụ trực quan

Bước 6: Nhắc lại các ý chính

Bước 7: Viết phần mở bài

Bước 8: Viết phần kết, đưa ra khuyến nghị dựa trên chính quan điểm của bạn, thảo luận với câu hỏi có thể từ phía khán giả.

🚩 Luyện tập

### - Cách trình bày bài thuyết trình

+ Sử dụng đúng phong cách và ngôn ngữ

#### Ngôn ngữ

Cần sử dụng ngôn từ thành thạo, lưu loát. Khán giả muốn nghe một người giao tiếp tự tin và luôn kiểm soát tình hình. Phát triển thái độ tích cực sẽ là một bước tiến dài để tăng mức độ tự tin.

#### Trật tự từ

Chọn thứ tự từ trong câu để trình bày các thông tin có liên quan rõ ràng.

#### Chuyển ý

Cần có sự chuyển ý và nêu rõ lộ trình các phần nội dung thật rõ ràng giúp phát triển các ý theo trình tự logic và người nghe có thể kết nối các thông tin đã nghe dễ dàng hơn.

#### Ngôn ngữ cơ thể

Phi ngôn từ là giọng nói (bao gồm các yếu tố như: ngữ điệu, chất giọng, độ cao...) và hình ảnh (bao gồm những gì người nhận thông điệp/ thính giả nhìn thấy: nét mặt, dáng vẻ, trang phục, di chuyển...) khi ta thuyết trình.

+ Một số kỹ năng giao tiếp phi ngôn từ

#### - Giọng nói

**Âm lượng:** Giọng nói cần phải rõ ràng, đủ nghe.

**Phát âm:** Âm vực phải chuẩn, tròn vành rõ chữ, không méo tiếng hay nuốt chữ, không nhầm lẫn giữa các âm.

**Độ cao:** Giọng nói phải có lúc cao, lúc thấp, lúc đẩy, lúc kéo.

**Chất lượng:** Cũng giống như khi chúng ta hét trong hang động, ta thấy tiếng vọng âm, vang, rền. Muốn nói to, rõ, âm mạnh mẽ, tiếng phải được phát ra từ giữa khoang miệng.

**Tốc độ:** Phù hợp với nội dung, hoàn cảnh và đối tượng.

**Điểm dừng:** Văn nói khác văn viết, với văn viết, chúng ta có thể đọc đoạn trên, đoạn dưới, xem dấu phẩy, dấu chấm câu để hiểu người viết định nói gì. Nhưng với văn nói, cùng một câu nhưng cách nói khác nhau dẫn đến cách hiểu khác nhau.

**Điểm nhấn:** Có hai loại nhấn mạnh. Loại thứ nhất là trường độ nghĩa là kéo dài âm lượng ra. Loại thứ hai là cường độ nghĩa là tập trung năng lượng vào một từ ngữ nào đó một cách mạnh mẽ dứt khoát.

**Phân nhịp:** Quan trọng nhất là khi nói ta phải nhấn mạnh vào những từ chốt nhất trong một câu, hoặc những câu chốt nhất trong một đoạn. Điều đó sẽ giúp người nghe dễ dàng hình dung và bắt ý hơn.

#### **- Dáng điệu và cử chỉ**

Dáng đứng là một loại ngôn ngữ của cơ thể, nó mang tính minh họa và điều tiết. Khi ta nói hào hùng, thuyết phục người khác thì dáng phải vững chãi, năng động. Điều quan trọng nhất của dáng đứng trong thuyết trình đó là qua đó thể hiện được sự năng động và nhiệt tình của người thuyết trình.

#### **- Trang phục**

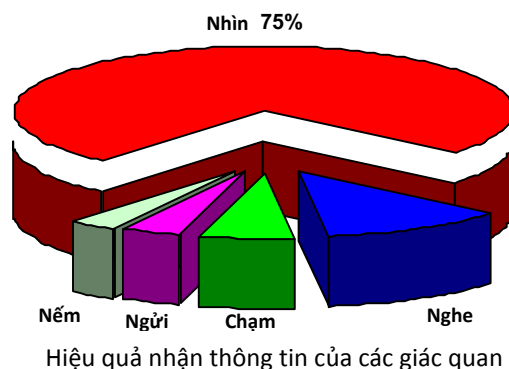
- + Nghiên cứu đối tượng
- + Ăn mặc phù hợp.
- + Không nên để vẻ bề ngoài làm ảnh hưởng đến thông điệp của bạn.
- + Kiểm tra trang phục trước khi gặp gỡ giao tiếp với đối tác hay trước khi thuyết trình

#### **- Nét mặt**

Nét mặt phải thay đổi theo nội dung thông điệp cần chuyển tải. Mặt căng thẳng, giọng nói sẽ căng thẳng, mặt thoải mái tự nhiên, giọng nói sẽ vui tươi thoải mái.

#### **- Mắt**

Theo thống kê, mắt ta thu nhận đến 75% lượng thông tin hàng ngày.



Quan sát đôi tác khi giao tiếp để điều tiết bài nói. Ánh mắt có ảnh hưởng lớn tới tâm trạng, thái độ thính giả (khích lệ, trấn áp, tạo niềm tin...)

### **- Tay**

Con người thường bị thu hút bởi hình ảnh, sự chuyển động nhiều hơn là lời nói, do đó, muốn thu hút được sự chú ý của thính giả, chuyển động cơ thể của ta phải càng linh hoạt, năng động. Mà trên cơ thể người, đôi tay là nơi linh hoạt nhất.

Một số điều nên tránh khi sử dụng tay trong thuyết trình:

- + Khoanh tay
- + Cho tay vào túi quần
- + Trỏ tay

### **- Động chạm**

Động chạm trong thuyết trình, giao tiếp trực tiếp giữa người nói và người nghe chủ yếu thông qua cái bắt tay. Bắt tay bày tỏ sự thân thiện, nồng nhiệt, qua đó mối quan hệ giữa hai người sẽ gần gũi hơn. Thông thường khi bắt tay, hai lòng bàn tay nên áp vào nhau, hai ngón cái đan chéo, bóp vừa đủ mạnh và có thể lắc nhẹ.

### **- Di chuyển**

Cách di chuyển: Đơn giản nhất là ta nên di chuyển theo hình tam giác: đảo sang hai cánh của hội trường, quan tâm tới góc phải, góc trái, lùi lại nói với cả hội trường, hút cả hội trường về phía mình, tiến lên tạo khoảng cách gần gũi với thính giả.

### **- Mùi**

Mùi hương có thể tác động tới hiệu quả làm việc của não. Mùi hương yêu thích có thể làm cho não hưng phấn, làm việc tốt hơn. Ngược lại, một mùi khó chịu nếu toả ra từ một người sẽ khiến những đối tượng giao tiếp đánh giá không tốt, thậm chí là xa lánh ta.

### **- Khoảng cách**

Trên lý thuyết, khoảng cách được quy định như sau:

Thân thiện < 1m

Riêng tư < 1,5m

Xã giao < 4m

Công cộng > 4m



Trong một bài thuyết trình, việc sử dụng phương tiện trực quan tạo hiệu ứng tốt đến khán giả. Chúng giúp chúng ta nhớ những nội dung tốt hơn và trình bày vấn đề hiệu quả hơn.

Một số bài thuyết trình có thể sử dụng công cụ trực quan là:

**- Bảng lật Flip charts**

Bốn lý do nên sử dụng bảng Flipchart

- + Ghi lại những ý kiến chú ý của mọi người trong cuộc họp
- + Cả nhóm nắm bắt ý tưởng dễ dàng
- + Động viên ý kiến của những người nhút nhát xấu hổ;
- + Mang đến sự tự tin cho thành viên trong nhóm, tôn trọng ý kiến của mọi người.

**d. Kết thúc thuyết trình**

- Nhắc lại mục đích và khuyến khích;
- Tóm tắt các điểm chính.

**3.3.2 Thuyết trình có sự hỗ trợ của powerpoint**

Mục đích quan trọng khi sử dụng powerpoint trong thuyết trình là chuyển tải thông tin nhanh nhất và hiệu quả nhất vì thời gian báo cáo đã quy định.

Powerpoint có thể giúp khán giả:

- Hình dung được ý tưởng;
- Tạo nên các điểm nhấn;
- Gây ấn tượng, khắc sâu.

Do vậy vấn đề soạn powerpoint và truyền đạt thông tin từ powerpoint trở thành một kỹ năng của người báo cáo.

Sau đây là một số chú ý để chuẩn bị tốt bài thuyết trình với power point.

**+ Xác định cấu trúc bài thuyết trình**

Cấu trúc gồm ba phần: Phần giới thiệu vấn đề, phần giải quyết vấn đề và phần kết luận.



**+ Tổ chức nội dung**

- Người trình bày phải trình bày một cách logic, giữ vững kết cấu nội dung thống nhất xuyên suốt bài trình bày, hạn chế ngắt quãng nội dung trong các slide.

- Đơn giản vấn đề tới mức không thể đơn giản hơn.

#### + **Hiểu biết về chủ đề**

Người trình bày cần có sự hiểu biết sâu sắc về vấn đề đang trình bày hơn là chỉ trình chiếu như máy

#### + **Đồ họa, bố cục trình bày**

- Cần có tiêu đề trong slide, mỗi chủ đề nên chỉ trong 1 slide. Trường hợp cá biệt chứa hơn 02 nội dung thì thiết kế sao cho mỗi nội dung nằm ở một vị trí khác nhau trong slide.

- Sử dụng biểu đồ, các hình ảnh, video... để mô tả nội dung hơn là chỉ dùng chữ đơn thuần;

- Sử dụng thống nhất một kiểu chữ, kiểu chữ đơn giản;

- Sử dụng màu chữ và màu nền tương phản nhau;

- Nên sử dụng ít chữ trên một trang trình chiếu (7x7 - khoảng 7 dòng, mỗi dòng 7 chữ);

- Sử dụng đồ họa bắt mắt, cố gắng theo một template thống nhất trong suốt bài trình bày cho bố cục, màu chữ, màu link, kích thước hình ảnh, màu nền, hình ảnh trang trí,...

- Đồ họa cần tránh làm cho khán giả trở nên chú ý tập trung vào các hình ảnh trang trí hơn là nội dung bài trình bày.

#### **Chú ý:**

##### **Các lỗi cơ học trong thuyết trình**

- Hạn chế các lỗi chính tả, văn phạm;
- Hạn chế các lỗi khi thao tác chuột;
- Khắc phục các lỗi ngẫu nhiên một cách khéo léo.

##### **Định hướng tiếp xúc mắt**

Hạn chế nhìn màn hình và đọc lại, nên nhìn thẳng vào các khán giả.

##### **Đảm bảo bài thuyết trình của bạn tương thích với máy tính mà bạn định dùng để thuyết trình**

Thông thường, bạn hay thiết kế bài thuyết trình trên một máy tính nhưng lại trình bày trên một máy tính khác. Hãy thử chạy chương trình trước khi thuyết trình để có thời gian hiệu chỉnh cần thiết.

##### **Không nên tập trước quá nhiều**

Nếu bạn tập nói quá nhiều trước bạn bè và những người sẽ có mặt trong buổi thuyết trình thì khi thuyết trình thật, họ sẽ giảm hứng thú và ít khi đưa ra nhận xét một cách nhiệt tình. Thêm nữa, chính bài nói của bạn cũng mất đi vẻ tự nhiên.

### **Sử dụng thời gian hỏi - đáp**

Những câu hỏi sẽ giúp bạn nhìn nhận vấn đề ở nhiều góc độ khác nhau và xem xét nhiều phương pháp khác nhau. Với những vấn đề còn đang gây tranh cãi, bạn cũng đừng ngại khi nói ra ý kiến của cá nhân bạn. Nếu có những phần kiến thức mà bạn không biết hoặc chưa sẵn sàng để trả lời, đừng lo lắng. Bạn có thể “hoãn binh”. Sẽ không ai cười hay trách mắng bạn gì cả, vì suy cho cùng bạn không thể nói tất cả chỉ trong một bài thuyết trình!

## **Chương 4. KỸ NĂNG ĐỌC TÀI LIỆU KỸ THUẬT**

### **4.1. Khái niệm**

#### **4.1.1. Đặc điểm của việc đọc tài liệu**

Đọc là hoạt động của những người biết chữ. Mục đích của việc đọc là bổ sung thông tin, nâng cao nhận thức, hiểu biết cho người đọc.

Con người có nhiều mục đích đọc khác nhau đọc để thư giãn, đọc để biết thêm thông tin, đọc để học, đọc để viết ra tài liệu mới... Một người có thể đọc các loại tài liệu khác nhau với các mục đích khác nhau. Một tài liệu cũng có thể được các độc giả đọc với mục đích khác nhau. Dù mục đích đọc là gì, thì đọc cũng là một hoạt động, và do vậy, đòi hỏi hành động tích cực của người đọc.

#### **4.1.2. Các cấp độ đọc**

**Cấp độ 1 – đọc sơ cấp (Elementary reading)** hình thức đọc khởi đầu. Yêu cầu của cấp độ này là các học sinh đọc đúng được các từ ngữ có trong tài liệu và nắm vững quy tắc đọc – chẳng hạn phải đọc từ trái qua phải, từ trên xuống dưới, cách sang trang....

**Cấp độ 2 – đọc đánh giá (Inspectional reading):** Yêu cầu là phải hiểu nội dung tài liệu trong một khoảng thời gian nhất định, thường là rất ngắn.

**Cấp độ 3 - (Analytical reading):** là cấp độ đọc đầy đủ, hiệu quả và kỹ lưỡng nhưng trong thời gian không bị khống chế chặt chẽ. Người đọc có quyền sở hữu cuốn sách và nghiên ngẫm nó cho đến khi nó thành của riêng họ.

**Cấp độ 4** - (Synoptical reading): người đọc phải tìm, đọc nhiều cuốn sách cùng chủ đề và tìm mối liên quan giữa các cuốn sách cũng như mối liên quan giữa chúng với chủ đề từ đó có thể xây dựng một lập luận, phân tích về một chủ đề mới, thậm chí không nằm trong cuốn sách nào. Đọc khái quát, còn được gọi là đọc đồng chủ đề, là cấp độ đọc cao nhất, hình thức đọc phức tạp nhất và có hệ thống nhất. Yêu cầu đối với người đọc rất cao, ngay cả khi bản thân những tài liệu được đọc khá dễ hiểu.

Các sinh viên, học viên cao học, các cán bộ kỹ thuật và các nhà nghiên cứu thường đọc tài liệu các cấp độ 2, 3 và 4, tùy theo yêu cầu công việc cụ thể. Mỗi cấp độ, người đọc có thể áp dụng một hay nhiều kỹ thuật đọc cho phù hợp.

### **Cách tiếp cận tài liệu**

Khi đọc tài liệu, ít khi ta lo lắng xem ta đang đọc cấp độ nào. Tuy vậy, tùy điều kiện hoàn cảnh, có thể đọc tài liệu theo các cách thức khác nhau, hay nói cách khác, các cách tiếp cận tài liệu khác nhau. Có hai cách tiếp cận cơ bản là tiếp cận theo bề rộng (Surface approach) và tiếp cận theo bề sâu (Deep approach). Điểm khác biệt quan trọng giữa cách tiếp cận này là mục đích của chúng, cụ thể là:

- Tiếp cận theo bề rộng để học thuộc lòng nhanh;
- Tiếp cận theo chiều sâu để nâng cao hiểu biết.

*Các đặc tính chi tiết của cách tiếp cận theo bề rộng bao gồm*

- Nhằm hoàn thành nhanh bài tập được giao;
- Ghi nhớ học thuộc thông tin chính yếu, cần thiết cho bài kiểm tra;
- Không phân biệt được tầm nguyên tắc rút ra được từ các ví dụ;
- Công việc cần xử lý giống như áp lực từ bên ngoài;
- Chú trọng các yếu tố rời rạc và không có tính kết nối, hệ thống;
- Không phản ánh được mục đích chiến lược.

*Các đặc tính chi tiết của cách tiếp cận theo bề sâu bao gồm:*

- Nhằm hiểu rõ vấn đề
- Tương tác tích cực với các nội dung thông tin;
- Liên hệ các thông tin mới với kiến thức đã có;
- Liên hệ các khái niệm lý thuyết với các trải nghiệm thực tế;
- Liên hệ các minh chứng với các kết luận;
- Đánh giá tính lô-gic của các lập luận.

Hầu hết các sinh viên và học viên cao học đều mong muốn có được kỹ năng học tập theo cách tiếp cận chiều sâu. Biết cách áp dụng kỹ thuật đọc hợp lý sẽ không những

giúp người đọc rút ngắn thời gian đọc, hiểu vấn đề, mà còn giúp học thuộc lòng nhanh hơn. Khi đã hiểu vấn đề ở mức cơ bản, sẽ nhớ nhanh và lâu hơn.

## 4.2. Vai trò

- Bổ sung thông tin,
- Nâng cao nhận thức, hiểu biết cho người đọc.

## 4.3 Kỹ thuật đọc tài liệu

### 4.3.1. Kỹ thuật đọc nhanh tài liệu

#### \* Kỹ thuật đọc *Skimming*

**Skimming** là cách thức đọc để thu nhận các thông tin chính yếu nhất của tài liệu trong khoảng thời gian ngắn nhất có thể. Áp dụng kỹ thuật *skimming* có thể cho phép người đọc thu nhận thông tin của 2000 từ văn bản trong một phút.

Khi áp dụng kỹ thuật *skimming*, ta không đọc toàn bộ trang văn bản, mắt ta không lần lượt quét từng dòng văn bản như khi đọc thông thường. Thay vào đó, ta đưa mắt lướt nhanh qua các đoạn văn, “chộp nhanh” lấy các từ khóa, công thức, hình vẽ... của trang tài liệu.

Kỹ thuật đọc *skimming* thường được dùng cho các mục đích sau:

- Xem trước tài liệu để đánh giá xem có nên đọc hay không;
- Quyết định mua mượn hay download toàn bộ tài liệu về để đọc;
- Khẳng định lại hiểu biết của mình sau khi đọc kỹ tài liệu.

Kỹ thuật đọc kiểu *skimming* có thể được thực hiện theo các bước sau đây:

- Đọc nhanh tiêu đề tên chương sách, tài liệu hoặc tên bài báo
- Đọc Lời giới thiệu hoặc Mở đầu của cuốn sách phần tóm tắt của bài báo
- Lướt nhanh các tiêu đề con và tóm lược mối liên hệ giữa chúng
- Tìm và đọc nhanh câu chính của đoạn văn. Thông thường, câu đầu tiên nói lên chính của đoạn văn. Nếu câu đầu tiên dạng câu hỏi hay đặt vấn đề, câu cuối cùng của đoạn văn thường sẽ là câu quan trọng.
- Lướt nhanh qua các dòng, chộp các tin đậm, nghiêng, danh từ riêng, từ trả lời các câu hỏi ai, cái gì, như thế nào, khi nào...
- Đọc toàn bộ đoạn văn cuối cùng của chương, chương kết luận của cuốn sách hay phần kết luận của bài báo.

#### \* Kỹ thuật **Scanning**

Kỹ thuật **Scanning** đặc biệt có hiệu quả khi ta cần tìm nhanh các thông tin đặc biệt – chẳng hạn tên, thời gian thực hiện, số liệu, kết quả so sánh... của một sự kiện, một

thí nghiệm - trong một tài liệu mà không muốn hoặc không kịp đọc toàn bộ văn bản. Một ví dụ minh họa là khi bạn tìm nhanh tên một người nào đó trong danh bạ điện thoại in, hay tìm từ khóa chỉ dẫn của một cuốn sách. Áp dụng scanning có thể giúp bạn tìm được thông tin chứa trong khoảng 1500 từ của tài liệu chỉ trong 1 phút.

Kỹ thuật scanning được thực hiện như mô tả dưới đây.

- Xác định và luôn ghi nhớ bạn đang cần tìm thông tin khi đọc;
- Dự đoán dạng thông tin bạn sẽ tìm thấy – tên, thời gian hay số liệu, mức độ so sánh khi đọc tài liệu;
- Lướt nhanh sơ bộ cấu trúc của tài liệu để dự đoán vị trí có thể chứa thông tin cần tìm;
- Lướt nhanh skimming các đoạn tài liệu để tìm kiếm đoạn ăn bản, hình vẽ, bảng biểu... có thể liên quan đến loại thông tin đang tìm;
- Khi tìm thấy đoạn văn bản, bảng biểu, quét nhanh trong đoạn văn bản đó để tìm câu, chứa thông tin. Đọc toàn bộ câu, đó.

Lưu là khi áp dụng kỹ thuật scanning, ta có thể bỏ qua những đoạn văn bản dài, thậm chí là cả trang tài liệu.

### **4.3.2 Kỹ thuật đọc hiểu**

#### **a. Các đọc sách, tài liệu kỹ thuật**

Sách là một trong các công cụ quan trọng trợ giúp đắc lực cho sinh viên trong quá trình học tập ở trường. Kỹ năng đọc hiểu nhanh các cuốn sách giáo trình sẽ trở thành một kỹ năng hữu ích cho người cán bộ kỹ thuật tương lai khi đọc các tài liệu kỹ thuật. Đọc giáo trình có những ưu việt sau:

- Giúp sinh viên chuẩn bị cho bài giảng mới, tránh quá tải trên lớp do phải nghe quá nhiều khái niệm, ý tưởng mới;
- Giúp sinh viên tìm kiếm câu trả lời cho các câu hỏi của môn học;
- Cung cấp các hình vẽ, biểu đồ, ví dụ minh họa... làm cho nội dung bớt khô khan, trở nên thu hút và dễ hiểu hơn;
- Sinh viên có thời gian chủ động xem xét, nghiền ngẫm, ôn lại những phần kiến thức khó, những lý thuyết hay mà trong thời gian lên lớp không thể thực hiện được.

Để đọc một cuốn sách giáo trình hay tài liệu kỹ thuật, cần quan tâm đến hai khía cạnh thứ nhất, cách làm quen với một cuốn sách mới và thứ hai, cách đọc từng chương, mục trong cuốn sách. Dưới đây sẽ trình bày các lời khuyên cho hai tình huống này.

## b. Tiếp cận để đọc một cuốn sách mới

Nói chung, một cuốn sách thường có cấu trúc gồm các phần như dưới đây.

- **Tiêu đề (Title) cuốn sách.** Tên cuốn sách và tên tác giả cung cấp nhiều thông tin quý giá. Thứ nhất, các thầy cô, người tư vấn thường giới thiệu các cuốn sách thông qua tên sách và tên tác giả. Hãy kiểm tra xem bạn đã chọn đúng cuốn sách nên đọc chưa. Thứ hai, bạn có thể tìm kiếm thêm những cuốn sách, tài liệu khác cùng tác giả nếu thấy cách diễn đạt, dẫn dắt vấn đề phù hợp với cách đọc của mình.

- **Nơi và năm xuất bản.** Thông tin này giúp bạn đọc xác định được mức độ cập nhật cũng như phạm vi độc giả của cuốn sách.

- **Mục lục – Table of contents.** Mục lục không chỉ là nơi chỉ dẫn địa chỉ trang thứ bao nhiêu để tìm một nội dung chính nào đó của cuốn sách. Mục lục còn là bức tranh toàn cảnh về các chủ đề chính của cuốn sách. Xem mục lục là cách tốt nhất để ta có hình dung cụ thể về nội dung của một cuốn sách, từ đó giúp ta quyết định có đọc toàn bộ hay một phần nào đó của cuốn sách đó hay không.

- **Lời giới thiệu/ Mở đầu - Introduction/ Preface.** Phần này giúp bạn biết được mục đích viết sách của tác giả, đối tượng người đọc, đôi khi là các nội dung quan trọng, chính yếu của cuốn sách, các thông tin cập nhật, bổ sung cho các lần xuất bản.

- **Phần giới thiệu, kết luận chương.** Thông thường, phần đầu mỗi chương của tài liệu sẽ giới thiệu mục đích, nội dung sẽ được trình bày trong chương; sự liên hệ với thông tin trong các chương trước. Nội dung tóm tắt của chương cũng thường được trình bày trong phần cuối của chương.

- **Danh mục thuật ngữ – Glossary.** Thường đây là một danh sách và sự giải thích ngắn gọn các thuật ngữ được sử dụng trong tài liệu.

- **Tài liệu tham khảo – Bibliography.** Đây là danh sách các nguồn tài liệu tham khảo mà tác giả đã sử dụng để viết tài liệu. Nếu có cơ hội đọc thêm các tài liệu này, bạn đọc sẽ có nhiều thông tin chi tiết và bổ ích.

- **Chỉ mục – Index.** Đây là danh sách các chủ đề được trình bày trong tài liệu. Có thể tham chiếu danh sách này để tìm chủ đề bạn đang quan tâm.

Khi cầm trên tay một cuốn sách mới, có thể làm quen với sách thông qua các bước

sau:

- **Đọc nhanh lời giới thiệu/ mở đầu.** Nội dung Lời giới thiệu hay Lời nói đầu cho ta biết lý do tác giả viết cuốn sách, các chủ đề chính yếu của cuốn sách và đối tượng độc giả mà tác giả muốn phục vụ. Những thông tin này rất hữu ích, giúp ta quyết định có nên, có thể đọc cuốn sách này không, nên đọc các chương, mục hay phần nào của cuốn sách...

- **Xem xét mục lục của cuốn sách.** Mục lục cho ta biết các nội dung chính bên trong cuốn sách được bố cục như thế nào. Hiểu được cấu trúc cuốn sách giúp ta biết cách tác giả sẽ diễn đạt, dẫn dắt các nội dung bên trong như thế nào.

- **Lướt nhanh các trang “Chỉ mục”, “Các thuật ngữ” hay “Phụ lục”** để bước đầu làm quen với các khái niệm, thuật ngữ mới.

- Kiểm tra xem có phần **trả lời, hướng dẫn** hoặc **lưu ý** cuối sách hay cuối mỗi chương hay không.

- **Đọc nhanh vài trang** đầu tiên, bên trong và cuối sách để cảm nhận cách diễn đạt của tác giả cũng như mức độ khó của cuốn sách. Hãy đánh giá xem các từ ngữ, thuật ngữ trong sách có khó hiểu quá không, các cấu trúc câu có phức tạp và khó theo dõi không?

### c. Đọc nội dung các chương

Để đọc nhanh, nắm vững các nội dung trình bày trong các cuốn giáo trình, tài liệu kỹ thuật, bạn hãy rèn luyện để sử dụng thành thục kỹ thuật đọc SQ3R như dưới đây.

#### *Bước 1:*

Muốn đọc có hiệu quả thì người đọc cần phải đặt trước các câu hỏi. Câu hỏi nên tập trung vào những vấn đề chính yếu như (Cái gì - What, tại sao - Why, bằng cách nào - How, ai- Who, khi nào - When và ở đâu – Where). Chẳng hạn như: Chương này nói về vấn đề gì? Mình đã biết gì trước về vấn đề mà cuốn sách đề cập? Vấn đề mới này sẽ bổ sung thêm những kiến thức gì cho mình? Khái niệm nào được coi là khái niệm chìa khóa (key words)?

**Survey.** Mục đích của bước này là có nhanh một cái nhìn tổng thể về nội dung cấu trúc của một chương cần đọc trong cuốn tài liệu, quan hệ giữa các mục chính. Hãy dành một đến hai phút thực hiện các công việc sau:



1. Ghi nhận tên của chương, mục
2. Đọc nhanh phần giới thiệu, mục tiêu của chương, mục
3. Chú ý tên các tiêu đề chính và tiêu đề con ghi nhận cách định dạng in to, đậm, đánh số... của các tiêu đề này
4. Lướt nhanh toàn bộ chương để tìm hiểu cách nhấn mạnh nội dung của tài liệu có các từ in đậm, in nghiêng, tên các hình vẽ, tên các bảng biểu, các từ có nội dung như “chú ý”, “ghi nhớ”, “điểm quan trọng là...” hay tương tự hay không;
5. Suy nghĩ nhanh về các thuật ngữ, khái niệm mới nếu có.

### *Bước 2: Question (Đặt câu hỏi)*

Hãy đặt câu hỏi về các tiêu đề chính và các tiêu đề con. Ví dụ, nếu tiêu đề là “Ưu, nhược điểm và phạm vi sử dụng truyền động bánh răng?”, có thể tự hỏi “Thế nào là ưu điểm, là nhược điểm?”, “Ưu nhược điểm quan hệ gì với phạm vi sử dụng?”, “Có bao nhiêu ưu điểm, bao nhiêu nhược điểm?”... Nếu tiêu đề chứa đựng thuật ngữ mới, hãy đặt câu hỏi “<Thuật ngữ mới> nghĩa là gì?”, “Tại sao cần biết thuật ngữ này?”... Sử dụng kỹ thuật viết tắt để ghi nhanh các câu hỏi này ra giấy hoặc bên lề tài liệu nếu được phép.

### *Bước 3: Read.*

*Đọc quét tài liệu hoặc lướt nhanh từng dòng để tìm kiếm câu trả lời cho các câu hỏi đã đặt ra. Bằng cách luôn đặt câu hỏi và đọc để tìm kiếm câu trả lời giúp bạn ghi nhớ rất tốt những nội dung đã đọc. Đây là kinh nghiệm rất hữu ích giúp sinh viên làm bài thi tốt mà không mất thời gian học thuộc lòng.*

Cách thực hiện như sau:

- Sử dụng những nền tảng đã có của phân khảo sát (S) và câu hỏi (Q) để bắt đầu đọc (R) một cách chủ động.
  - Khi đọc, bạn phải luôn tư duy trong đầu câu hỏi của mình (Q). Bạn hãy đọc bằng sự đam mê, tò mò và chăm chú để tìm ra câu trả lời cho những câu hỏi đó.
  - Nhiều bạn thường mắc lỗi là đọc quá nhiều một lần. Như vậy không tốt, hãy đọc từng phần ngắn và chỉ đọc những gì liên quan đến những câu hỏi đặt ra.
  - Khi đọc, bạn hãy tìm những ý **chính (main ideas)**. Ý chính đó thường được nhận diện bằng những dấu hiệu như: “Tóm lại có thể kết luận [...]”, “Thứ nhất, [...]” “Quan trọng là [...]”. Các chính có thể được minh họa bằng các thí

dụ. Khi đọc, bạn hãy cố gắng tách các vấn đề tiểu tiết ra khỏi ý chính. **Đọc để hiểu nhanh ý chính là một kỹ năng rất cần thiết đối với nhà khoa học.** Đọc một cuốn giáo trình hay một bài báo khoa học hoàn toàn không giống với việc đọc một cuốn tiểu thuyết. Với một cuốn tiểu thuyết, bạn có thể đọc từ chương đầu đến chương cuối, nhưng với các giáo trình, sách báo khoa học, bạn cần phải nắm bắt được nội dung chính các thông tin. Bộ não của chúng ta về nguyên lý khi đọc nhanh tiếp thu tốt hơn là đọc chậm. Bởi lẽ việc hiểu đoạn văn không phụ thuộc vào từng chữ cái hay từng từ đơn lẻ mà là trong ngữ cảnh với những từ chìa khóa.

- Bạn chỉ nên đánh dấu phần nào quan trọng bằng các ký hiệu do mình chọn, mình hiểu một cách thống nhất.

#### *Bước 4: Recite (học thuộc)*

Học thuộc đúng cách, hay đúng hơn được gọi là ghi nhớ nội dung, là bước rất quan trọng để tránh quên nội dung đã đọc. Đây là cách tự kiểm tra, tránh trường hợp bạn đi thi với suy nghĩ rằng, bạn đã biết nhớ câu trả lời, nhưng thực chất lại là chưa nhớ. Cách thức tiến hành qua các bước sau:

1. Xem lại **một** câu hỏi đã đặt ra;
2. Cố gắng trả lời câu hỏi một cách đầy đủ như khi bạn đang phải trả lời ai đó.
3. Hãy nói to câu trả lời hoặc *ghi câu trả lời* ra giấy. Hãy cố gắng viết câu trả lời dưới dạng gạch đầu dòng, vẽ nhanh các hình vẽ minh họa nếu có. Nhớ kiểm tra số *lượng* các trả lời. Ví dụ, truyền động bánh răng có 5 ưu điểm, 4 nhược điểm có ba trường hợp, phạm vi nên sử dụng bánh răng...
4. Tham chiếu lại nội dung câu trả lời trong tài liệu và lặp lại bước nếu cần. Lặp lại 3 bước trên với các câu hỏi khác.

Kỹ thuật ghi nhớ như trên là hoạt động tránh tình trạng đọc kiểu chỉ dùng đôi mắt tác động lên mặt chữ – một thói quen rất thông dụng của sinh viên. Áp dụng và rèn luyện được kỹ năng ghi nhớ khi đọc như trên sẽ giúp bạn học nhanh hơn, tránh tình trạng đọc đi đọc lại thật nhiều lần để cố thuộc lòng nội dung văn bản mà thậm chí không hiểu rõ nội dung.

#### **Bước 5: Review.**

Rất ít người có thể nhớ được hết nội dung một chương sách sau khi đọc một lần. Quá trình Đặt câu hỏi - đọc – ghi nhớ như trình bày trong các bước 2-3-4 trên thực chất

là quá trình chia nhỏ nội dung của một chương tài liệu thành các phần nhỏ để có thể đọc-hiểu và nhớ được câu trả lời cho các câu hỏi, đáp ứng mục đích của việc đọc tài liệu. Cách thức chia nhỏ nội dung như vậy giúp người đọc, đặc biệt là sinh viên, dễ dàng đọc và học lần lượt từng nội dung riêng trong những khoảng thời gian phù hợp nhất.

Bước 5 – ôn tập lại – giúp bạn xâu chuỗi lại toàn bộ nội dung chương một cách có hệ thống, liên hệ các nội dung nhỏ này lại với nhau và từ đó, trả lời câu hỏi khái quát của cả chương sách, tài liệu. Chẳng hạn, ngay khi đọc tiêu đề của chương tài liệu là Truyền động bánh răng, bạn đã muốn hỏi Truyền động bánh răng là gì, nó hoạt động như thế nào, khi nào cần dùng và dùng như thế nào? Thông qua việc xâu chuỗi lại các câu hỏi và câu trả lời chi tiết, bây giờ bạn đã có thể dễ dàng trả lời cho câu hỏi trên. Ôn tập theo cách này là hình thức tự đánh giá tốt nhất để các bạn sinh viên tự tin bước vào phòng thi.

Đọc theo kỹ thuật SQ3R thực sự là vất vả và chậm, chậm hơn nhiều so với đọc tiểu thuyết hay xem phim. Tuy vậy, nó đảm bảo rằng chắc chắn bạn hiểu và ghi nhớ tốt các nội dung đã đọc. Đó cũng là điều đảm bảo chắc chắn cho kết quả thi sẽ tốt.

#### **d. Các đọc bài báo khoa học**

Khi thực hiện các nghiên cứu khoa học, sinh viên, học viên cao học và các nhà kỹ thuật bắt buộc phải đọc rất nhiều bài báo khoa học. Nhiều khóa học trong trường đại học cũng yêu cầu sinh viên tìm hiểu và viết báo cáo về tình hình phát triển của một lĩnh vực nhất định. Bài báo khoa học có đặc tính là rất cô đọng, chứa hàm lượng thông tin khoa học lớn, rất ít giải thích dẫn dắt chi tiết như các sách giáo trình. Bên cạnh đó, số lượng các bài báo khoa học trong một lĩnh vực rất lớn. Chẳng hạn, bạn có thể chỉ tìm thấy vài cuốn sách viết về gia công cắt gọt, thậm chí chỉ một vài cuốn viết về kỹ thuật tiện. Nhưng chỉ cần gõ từ khóa “Hard turning” (Tiện cứng) vào website Sciencedirect.com một trang thông tin trực tuyến các tạp chí khoa học kỹ thuật hàng đầu thế giới, kết quả sẽ cho ta trên 800 bài báo. Các câu hỏi cần đặt ra là: Có cần đọc hết tất cả các bài báo trong cùng lĩnh vực? Làm thế nào để chọn ra các bài báo cần đọc? Làm thế nào để không cần đọc chi tiết từng bài mà vẫn có được thông tin cần thiết? Do vậy, cách tìm và đọc bài báo khoa học cần lưu ý một số đặc điểm khác so với đọc tài liệu dạng sách, giáo trình. Trước hết, cần hiểu được cấu trúc chung của các bài báo khoa học. Thứ hai, cần chọn đúng bài báo, tài liệu cần đọc. Cuối cùng, nên áp dụng kỹ thuật đọc nhanh bài báo.

#### **Cấu trúc chung của bài báo khoa học**

Hầu hết các bài báo khoa học đều được viết theo cấu trúc chuẩn **IMRAD**.

IMRAD là viết tắt của **Introduction – Method – Results – And – Discussion**. Theo cấu trúc này, sau tên và tóm tắt của bài báo, phần nội dung của bài báo sẽ bao gồm các mục bố trí theo trình tự **Giới thiệu – Phương pháp – Kết quả - Thảo luận**.

**Phần tóm tắt (Abstract/ Summary)** thường chứa các câu trả lời cho bốn câu hỏi sau:

1. Vấn đề nghiên cứu được trình bày là gì? (Giới thiệu – vấn đề)
2. Cách thức hay phương pháp tiến hành nghiên cứu. Nói cách khác, cách tiếp cận để giải quyết vấn đề của tác giả là như thế nào? (Phương pháp)
3. Kết quả chính thu được là gì? (Kết quả)
4. Ý nghĩa của kết quả đã thu được là gì? (Thảo luận, kết luận)

Mỗi nội dung trên được trình bày rất ngắn gọn trong một hoặc hai câu văn. Phần tóm tắt gần như là bản thông tin cô đọng nhất của bài báo.

Ví dụ

**VẤN ĐỀ:** Cơ cấu rung - va đập dựa trên nguyên lý mạch cộng hưởng RLC, khai thác rung động và va đập của ống sô-lê-nô-it đã cho thấy khả năng ứng dụng hứa hẹn của nó trong các máy rung - va đập yêu cầu kích thước nhỏ gọn. **Bài báo này trình bày** cách xây dựng mô hình dự đoán toán học để tối ưu hóa thông số làm việc cho cơ cấu rung RLC.

**PHƯƠNG PHÁP:** Thiết kế thí nghiệm toàn phần kết hợp với phương pháp bề mặt chỉ tiêu (RSM) được sử dụng để phát triển mô hình quan hệ giữa tốc độ dịch chuyển của cơ hệ với các thông số đầu vào như điện áp cung cấp và khoảng cách va đập.

**KẾT QUẢ:** Mô hình ba chiều và các đường mức của tốc độ dịch chuyển phụ thuộc các thông số vào đã được xây dựng cho khoảng làm việc bình ổn của cơ cấu. Mô hình được phân tích thực nghiệm bằng phương pháp phân tích phương sai (ANOVA).

**KẾT LUẬN:** Kết quả kiểm chứng thực nghiệm đã cho thấy kết quả dự đoán của mô hình rất phù hợp với thực tế.

*(Nguồn: Mô hình tối ưu hóa cơ cấu rung và đập RLC bằng phương pháp bề mặt chỉ tiêu, Tạp chí KH-CN các trường Đại học kỹ thuật, số 74, 6/2010).*

**Phần giới thiệu (Introduction)** thường được viết với mục đích nêu bật tính mới và tính cấp thiết của công trình nghiên cứu. Để nêu bật tính mới, tác giả thường mô tả ngắn gọn, phân tích có dẫn chứng về các nghiên cứu tương tự gần nhất. Bằng cách tóm tắt lại những kiến thức, kết quả mà các nghiên cứu đã đạt được, tác giả sẽ nêu lên được

những tồn tại, vấn đề mà bài báo sẽ giải quyết.

Phần giới thiệu thường được viết bắt đầu từ những thông tin chung về lĩnh vực rộng rồi thu hẹp dần đến vấn đề nghiên cứu của bài báo. Vì vậy, vấn đề nghiên cứu hay các giả thuyết nghiên cứu của tác giả thường được trình bày phía cuối của phần giới thiệu.

**Trong phần phương pháp (Method)**, tác giả thường trình bày ngắn gọn cách thức tiến hành nghiên cứu của mình một cách khá chi tiết. Phần này thường chứa đựng các kiến thức chuyên môn, các thuật ngữ rất chuyên ngành mà nhiều khi, người đọc cần nhiều thời gian, đọc lại nhiều lần mới hiểu hết được.

**Phần kết quả (Results)** thường chứa đựng các thông tin về kết quả thu được của nghiên cứu thông qua các hình vẽ, bảng biểu, biểu đồ. Phần này chứa đựng những thông tin, dữ liệu quan trọng mà các tác giả nghiên cứu tiếp sau nên quan tâm.

**Phần thảo luận (Discussion)** đôi khi được viết chung với phần kết quả. Trong phần này, tác giả thường diễn đạt các phân tích, đánh giá để nêu bật đóng góp mới và ý nghĩa của công trình nghiên cứu. Câu trả lời cho vấn đề nghiên cứu cũng được trình bày ở đây.

**Phần kết luận (Conclusion)** trình bày tóm tắt những kết quả và điểm đóng góp mới cho khoa học của công trình nghiên cứu.

### **Tìm và đọc nhanh bài báo khoa học**

Có thể tham khảo các lời khuyên dưới đây để tìm kiếm, chọn lọc và đọc nhanh các bài báo khoa học.

**Bước 1.** Tiến hành tìm kiếm (trên mạng, danh mục trong thư viện...) các bài báo theo các từ khóa của lĩnh vực, nội dung quan tâm.

**Bước 2.** Đọc kỹ phần tóm tắt để qua đó, xác định xem có khả năng bài báo nằm trong phạm vi nghiên cứu đang quan tâm hay không. Lưu ý là hầu hết các thông tin về mục đích, cách tiến hành và kết quả nghiên cứu thường được trình bày rất cô đọng trong phần tóm tắt của bài báo.

**Bước 3.** Với các bài báo được quan tâm, trước hết hãy đọc kỹ phần giới thiệu để thu thập và ghi lại những thông tin sau:

1. Mối liên hệ của bài báo với vấn đề bạn đang quan tâm là như thế nào?
2. Vấn đề nghiên cứu được trình bày là gì? Tính mới của nó điểm nào?  
Tại sao?

3. Có các tác giả nào đã nghiên cứu cùng lĩnh vực hay tương tự ? Các công bố của họ là gì? Khi nào?

4. Ý nghĩa của nghiên cứu được công bố là gì?

**Bước 4 .** Nếu thấy nội dung bài báo rất gần với vấn đề nghiên cứu ta đang quan tâm, hãy đọc kỹ phần kết quả và thảo luận, qua đó trả lời các câu hỏi sau:

1. Cách thức tác giả thu thập dữ liệu để giải đáp cho vấn đề nghiên cứu là gì? Có cách nào thu thập dữ liệu nhanh hơn, đơn giản hay hiệu quả hơn không?

2. Dữ liệu mà tác giả thu thập được được trình bày và phân tích theo cách nào? Có thể trình bày theo cách khác được không?

3. Cách lập luận để đưa ra giải pháp cho vấn đề nghiên cứu là như thế nào? Có điểm gì hay, nổi bật, đáng học tập?

4. Hãy ghi chép lại các câu trả lời cho các câu hỏi trên, kèm theo những ý kiến nhận xét của chính người đọc, và địa chỉ lưu cất bài báo để sau này có thể tìm đọc kỹ lại khi cần.

#### **\* Đọc hiểu bài báo khoa học**

Một bài báo khoa học có thể cần được đọc nhiều lần. Kết quả của quá trình đọc một bài báo không phải số lần đọc hay mức độ thuộc, nhớ nội dung bài báo, mà là câu trả lời cho các câu hỏi dưới đây.

1. Mục đích của bài báo là gì? Cụ thể, bài báo khoa học luôn là công bố kết quả tìm lời giải mà chưa ai công bố cho một vấn đề cụ thể. Một vấn đề thường có 2 khía cạnh: thứ nhất, đó là vấn đề chung có ảnh hưởng đến nhiều người và thứ hai, tại sao việc tìm lời giải lại khó (mà đến thời điểm công bố vẫn chưa có lời giải thỏa đáng).

2. Lời giải được đề xuất có nội dung như thế nào? Lời giải có khả thi hay không? Có tốt hơn các lời giải đã có trước đây không? Tác giả đã làm thế nào để tìm được lời giải?

3. Lời giải đã được kiểm chứng như thế nào? Những lập luận, kết quả thí nghiệm nào đã được dùng để kiểm chứng lời giải?

4. Cách lập luận, thí nghiệm của tác giả có ưu điểm gì? Kết quả có thể được thử nghiệm lại, được nhân rộng hay ứng dụng không?

5. Đóng góp của công bố này là gì? Kết quả có thể ứng dụng vào lĩnh vực nào?

6. Có thể tiếp tục phát triển nghiên cứu này không? Theo hướng nào? Kết quả kỳ vọng ở những nghiên cứu tiếp theo?

7. Bản thảo, nghi vấn hay vấn đề chưa rõ về nội dung đã đọc?

8. Những điểm gì có thể học hỏi được từ bài báo này? Cách thức lập luận, cách thực hiện thí nghiệm hay cách phân tích, bình luận kết quả ...?

### **Một số lời khuyên rèn luyện kỹ năng đọc**

#### **- Tăng tốc độ đọc**

Nghiên cứu cho thấy, nếu tốc độ đọc của bạn đạt được dưới 200 từ mỗi phút, bạn cần rèn luyện để cải thiện tốc độ đọc của mình. Để đo tốc độ đọc hiện thời, hãy chọn một bài viết chưa đọc bao giờ, bấm giờ và đọc trong 10 phút xem bạn đã lướt qua bao nhiêu từ để lấy thông tin.

Trong quá trình đọc, mắt người đọc sẽ “lướt” qua các từ ngữ; xen vào đó là các thời điểm mắt dừng lại, thông tin thu được được sẽ được bộ não xử lý và ghi nhận. Số lượng từ ngữ cũng như thời gian kéo dài giữa các khoảng dừng là một thông số rất quan trọng quyết định tốc độ đọc. Những người đọc chậm thường đọc từng từ – từng từ một. Những người có tốc độ đọc trung bình hay bỏ qua những từ không quan trọng và liên kết các từ khóa với nhau để hiểu nhanh ý câu văn. Những người đọc nhanh sẽ lướt nhanh cả ý, cả mệnh đề cùng lúc. Hãy kiên nhẫn luyện tập khả năng lướt nhanh trên văn bản đồng thời với thu nhận thông tin đọc được.

Hãy cố gắng tránh quay lại và cố đọc đoạn văn bản vừa đọc xong. Khi gặp một vài thuật ngữ khó, theo thói quen, người đọc có thể cố đọc đi đọc lại đoạn văn bản chứa thuật ngữ này để cố gắng tìm hiểu ý nghĩa đoạn văn. Hãy luyện tập thói quen lướt văn bản. Các đoạn văn bản chưa hiểu nên được đánh dấu và quay lại đọc lại sau. Những đoạn khó nên đọc nhanh 2 lần chứ không nên đọc-thật-chậm chỉ một lần.

Một “kinh nghiệm” khác là hết sức tránh cách đọc lẩm nhẩm, phát âm thầm từ được đọc. Cũng không nên ngại và lảng tránh những tài liệu học thuật. Luyện tập kiên trì với các bài đọc khó sẽ nâng cao cả tốc độ đọc lẫn kiến thức của bạn.

Khi gặp tài liệu có nội dung, cách viết quá khó hiểu, hãy cố gắng tìm kiếm tài liệu khác, đáp ứng được yêu cầu tìm kiếm thông tin của bạn nhưng cấp độ học thuật thấp hơn. Có thể sau khi đọc tài liệu cấp độ thấp hơn, bạn có thể hiểu được nội dung của tài liệu trước đây đã phải bỏ qua. Các công cụ tìm kiếm trên Internet hiện nay dễ dàng giúp bạn tìm được hàng ngàn bài giảng, bài viết, tài liệu tra cứu... trong tích tắc.

#### **- Đọc tích cực và tương tác**

Như đã biết, đọc tài liệu kỹ thuật là một quá trình lao động thực sự chứ không phải đọc để thư giãn. Người đọc phải thực sự tương tác một cách tích cực với tài liệu

mới có thể thu được kết quả mong muốn mà không tốn thời gian vô ích. Dưới đây là 5 lời khuyên cho việc đọc tích cực:

- Làm nổi bật thông tin quan trọng tạo bản copy cho tài liệu sử dụng bút tô màu hoặc gạch chân những thông tin bạn cho là quan trọng

- Ghi chú: Ghi lại tên tiêu đề và nội chính yếu của các đoạn tài liệu bằng một hoặc hai từ khóa.

- Luôn bám sát mục tiêu. Hãy đặt câu hỏi về mục đích đọc tài liệu là để lấy thông tin gì. Ghi lại các thông tin có thể đáp ứng mục đích đó. Hãy ghi lại cả các câu hỏi của tác giả đặt ra, các câu kết luận của tác giả cho mỗi câu hỏi của họ.

- Tổng kết ghi tóm lược nội dung từng đoạn tài liệu và đọc bằng ngôn ngữ của chính bạn. Quét nhanh lại đoạn tài liệu để đảm bảo ghi chú tóm tắt được đủ và đúng nội dung quan trọng.

- Đánh dấu đoạn văn và trang. Ghi lại vị trí, số trang hoặc đánh dấu ghi chú vào các đoạn, các trang quan trọng để sau này có thể quay lại đọc hiểu sâu hơn.

## **Chương 5. KỸ NĂNG VIẾT TÀI LIỆU KỸ THUẬT**

### **5.1 Khái niệm**

#### **5.1.1 Yêu cầu của văn bản kỹ thuật**

Đảm bảo văn phong khoa học:

- Lập luận chặt chẽ;
- Chính xác về mặt ngữ pháp, từ vựng, thuật ngữ;
- Thể hiện tính khách quan, không thể hiện tình cảm yêu ghét của người viết;
- Câu văn đơn giản vừa phải và rõ ràng, mạch lạc;
- Tránh dùng khẩu ngữ (ngôn ngữ nói);
- Phân đoạn văn bản hợp lí (mỗi đoạn trình bày tương đối rõ ràng và trọn vẹn một vấn đề); giữa các đoạn có phần chuyển ý hài hoà, đa dạng (tạo sự liên hệ chặt chẽ giữa các đoạn);



- Sử dụng dấu câu hợp lí và đúng cách (phục vụ tốt ý đồ trình bày, làm văn bản trở nên rõ ràng và khúc chiết).

## **5.1.2 Câu và dấu câu dung trong văn bản kỹ thuật**

### **5.1.2.1 Câu**

#### **a. Câu đơn**

- Câu do một cụm chủ ngữ - vị (cụm C-V) tạo thành.
- Các loại câu đơn: Câu trần thuật, câu nghi vấn, câu cầu khiến và câu cảm thán.
- Mô hình cơ sở:

$$\langle \text{Câu} \rangle = \langle \text{Chủ ngữ} \rangle \langle \text{Vị ngữ} \rangle$$

- Mô hình tổng quát:

$$\langle \text{Câu} \rangle = \langle \text{thành phần phụ} \rangle \langle \text{Chủ ngữ} \rangle \langle \text{Vị ngữ} \rangle \langle \text{Bổ ngữ} \rangle$$

#### **b. Câu phức**

Chỉ về câu nằm ngoài cùng mang tính độc lập về cấu tạo ngữ pháp và ngữ nghĩa (để tách ra thành câu riêng thì cần phải tổ chức lại).

#### **c. Câu ghép**

Mỗi vế câu đều mang tính độc lập tương đối và có thể dễ dàng tách ra thành một câu riêng.

- Câu ghép chính phụ
- + Quan hệ nhân-quả: Vì ..... nên
- + Nhượng bộ - tăng tiến: Tuy, dù .... mà, nhưng...
- + Giả thuyết - hệ quả: Nếu... thì
- + Chỉ mục đích: Để ..... thì.....

- Câu ghép đẳng lập

Dùng: dấu phẩy, chấm phẩy, từ “và”, “rồi”, “hay”, “hoặc”, còn”... ở đầu vế cuối của câu.

### **5.1.2.2 Dấu câu**

#### **a. Dấu chấm (.)**

Dùng để kết thúc câu tường thuật.

#### **b. Dấu chấm hỏi (?)**

Dùng để kết thúc câu nghi vấn (câu hỏi).

#### **c. Dấu chấm lửng (dấu ba chấm) (...)**

- Dùng khi người viết không muốn liệt kê hết sự vật, hiện tượng trong chủ đề.
- Ngoài ra, dấu chấm lửng còn sử dụng để:

+ Đặt cuối câu khi người viết không muốn nói hết ý mình mà người đọc vẫn hiểu những ý không nói ra;

+ Đặt sau từ ngữ biểu thị lời nói dứt quãng.

+ Đặt sau từ ngữ tượng thanh để biểu thị sự kéo dài âm thanh.

+ Đặt sau từ ngữ biểu thị sự châm biếm, hài hước hoặc gây bất ngờ trong suy nghĩ của người đọc.

d. Dấu hai chấm (:)

- Báo hiệu một sự liệt kê

- Ngoài ra, dấu hai chấm còn sử dụng để:

+ Nhấn mạnh ý trích dẫn trực tiếp

+ Chỉ phần đứng sau có chức năng thuyết minh hoặc giải thích cho phần trước

+ Dùng báo hiệu nội dung lời của các nhân vật trong đối thoại

e. Dấu chấm than (!)

- Dùng để kết thúc câu cảm thán hay câu cầu khiến

- Ngoài ra, dấu chấm than còn sử dụng để:

+ Kết thúc câu gọi hoặc câu đáp

+ Tô thái độ mỉa mai hay ngạc nhiên đối với sự kiện vừa nêu

f. Dấu gạch ngang (-)

- Đặt đầu dòng trước những bộ phận liệt kê

- Đặt đầu dòng trước lời đối thoại

- Ngăn cách thành phần chú thích với thành phần khác trong câu

- Đặt nối những tên địa danh, tổ chức có liên quan đến nhau

- Dùng trong cách đề ngày, tháng, năm

g. Dấu ngoặc đơn (())

- Dùng để ngăn cách thành phần chú thích với các thành phần khác

- Dùng để giải thích ý nghĩa cho từ

- Dùng để chú thích nguồn gốc của dẫn liệu.

h. Dấu ngoặc kép (“”)

- Dùng để đánh dấu tên tài liệu, sách, báo dẫn trong câu

Trong nhiều văn bản in hiện nay, thay vì đánh dấu tên tài liệu, sách, báo bằng ngoặc kép, người ta in nghiêng, gạch chân hoặc in đậm chúng.

- Người viết còn sử dụng dấu ngoặc kép để:

+ Trích dẫn lời nói được thuật lại theo lối trực tiếp

- + Đóng khung tên riêng tác phẩm
- + Đóng khung một từ hoặc cụm từ cần chú ý

i. Dấu chấm phẩy (;)

- Dùng để ngăn cách các vế trong câu ghép
- Đứng sau các bộ phận liệt kê

k. Dấu phẩy (,)

Đây là loại dấu câu được dùng nhiều trong các văn bản và có nhiều chức năng

- Dùng để ngăn cách thành phần chính với thành phần phụ của câu
- Dùng để ngăn cách các vế trong câu ghép
- Dùng để liên kết các yếu tố đồng chức năng

l. Dấu móc vuông (dấu ngoặc vuông) ([ ])

Dấu móc vuông [ ] được dùng nhiều trong văn bản khoa học với chức năng chú thích công trình khoa học của các tác giả được đánh theo số thứ tự A, B, C, ... ở mục lục trích dẫn nguồn tư liệu và sách có lời được trích dẫn.

Ngoài ra, dấu móc vuông còn dùng để chú thích thêm cho chú thích đã có.

## 5.2 Kỹ năng viết tài liệu kỹ thuật

### 5.2.1 Viết thư trao đổi công việc

#### Cấu trúc 1 lá thư chuyên nghiệp:

**Ngày, tháng, năm**

**Tên, địa chỉ người nhận**

**Tên, địa chỉ người gửi**

**Phần chào hỏi**

(Dear Mr Bean/ Kính gửi:...? Em chào cô/.....)

**Phần giới thiệu**

(Nêu lý do viết thư: *Cảm ơn Ông/Bà về bức thư...*

*Tôi viết thư này để hỏi thông tin về/ thông báo/chúc mừng/....)*

**Phần nội dung chính**

(bao gồm nội dung chủ yếu của bức thư: Có thể là một vài đoạn phụ thuộc nội dung)

**Phần cuối**

(đề cập đến điều bạn hy vọng từ người nhận thư, có thể là trả lời thư của bạn, hoặc cuộc gặp gỡ)

**Phần kết thúc**

(lời chào, tạm biệt, lời chúc tốt đẹp)

**Phần chữ ký**

(Ký tên, tên đầy đủ của người viết, chức danh của người viết)

### 5.2.2 Viết email

#### NỘI DUNG EMAIL CHUẨN

**Phần chào hỏi:** Chào hỏi như: Dear / Hi / Kính gửi/ ...

**Phần Nội dung:**

- Cấu trúc mạch lạc dễ theo dõi;
- Nội dung rõ ràng, dễ hiểu, in đậm thông tin quan trọng;
- Ngôn từ lịch sự, tôn trọng người nhận email.

**Phần kết thúc:**

Thanks & B. Regards/ Trân trọng/ Em cảm ơn/ ...

**Phần chữ ký email:**

Thêm thông tin liên lạc để người nhận email có thể liên hệ trực tiếp khi cần.  
(Họ tên, nghề nghiệp, ĐT, email, địa chỉ...)

**Chú ý:**

- Một dòng không nên quá dài: Hãy viết từng dòng ngắn. Tốt nhất là 64 kí tự hoặc ngắn hơn (kể cả dấu trống).
- Đừng viết tắt cả mọi thứ bằng chữ viết hoa
  - + Không lịch sự;
  - + Khó đọc.
- Cẩn thận với những chữ viết tắt
  - + Chỉ viết tắt khi hai phía đều hiểu;
  - + Hạn chế viết tắt trong các lá thư điện tử, đặc biệt là với những thư quan trọng.
- Chủ đề (Subject)

Chủ đề cho người nhận biết bức thư của bạn nói về cái gì trước khi họ đọc thư. Nó giúp cho người nhận có thể sắp xếp được Email (theo từng loại).

  - + Bao giờ Subject cũng phải mang ý chính của bức thư.
  - + Tránh viết những Subject không có nghĩa, hoặc mơ hồ vì như vậy không có thông tin nào. Ngoài ra, nếu bạn gửi đi một bức thư với Subject nào đó khi người nhận đọc và nhấn vào nút Reply, thì nó sẽ được tự động thêm vào bức thư trả lời với từ Re nghĩa là Về). Và bạn được nhận lại chính tiêu đề của mình. Nếu bạn là người gửi nhiều thư thì bạn có thể nhớ được nội dung bức thư mà mình đã gửi không?
- Hộp Cc: (Carbon Copy) và Bcc: (Blind carbon copy).
  - + Bất cứ một địa chỉ Email nào bạn gõ vào Cc: đều nhận được một bản sao của bức thư, và người nhận trong hộp To: sẽ thấy địa chỉ Cc: mà bạn đã cho bản sao.

+ Còn với Bcc thì không như vậy người nhận trong To: sẽ không biết là bức thư này còn được sao gửi cho Bcc.

- Hãy ký tên trong Email của bạn

+ Viết tên mình dưới bức thư là một điều tốt và là hành động biểu hiện lịch sự.

+ Các thông tin cơ bản gồm: Họ tên, địa chỉ cơ quan/ bộ phận công tác, số điện thoại, địa chỉ email,...

+ Để tạo chữ ký: Thiết lập trong mục “Cài đặt” ở email.

### **5.2.3 Viết sơ yếu lý lịch**

#### **a. Cấu trúc**

1. Thông tin cá nhân
2. Học vấn
3. Kinh nghiệm làm việc
4. Kỹ năng có liên quan đến công việc
5. Ngôn ngữ
6. Sở thích, mối quan tâm
7. Người tham khảo (bảo đảm)

#### **b. Cách viết**

##### **\* Phần thông tin cá nhân**

- Họ tên, ngày tháng năm sinh, số điện thoại, địa chỉ liên lạc.

- Địa chỉ email dùng thường xuyên.

- Chèn ảnh phù hợp.

##### **\* Phần mục tiêu nghề nghiệp**

Nêu định hướng, mong muốn phát triển sự nghiệp của bản thân.

##### **\* Phần học vấn**

Tóm tắt quá trình học tập: Trường, ngành, chuyên ngành, NCKH, khóa bồi dưỡng,...

##### **\* Phần kinh nghiệm làm việc**

Nêu những nơi đã làm việc: Tên công ty, vị trí, trách nhiệm chuyên môn, thành tựu,...

##### **\* Phần kỹ năng**

Nêu kỹ năng phù hợp với vị trí tuyển dụng.

#### **c. Những lỗi cần tránh**

- *Thông tin cá nhân*

+ Viết quá dài dòng và đề cập quá sâu về gia đình;

+ Cách thức liên lạc quá ít;

+ Để thông tin liên lạc ở vị trí khó quan sát.

- *Học vấn/ quá trình học tập*

Đưa những thông tin không liên quan trực tiếp cũng như hỗ trợ cho vị trí tuyển dụng.

- *Kinh nghiệm làm việc*

+ Không chỉ ra được kinh nghiệm tốt, quá trình phát triển nghề nghiệp, thể mạnh của bản thân...

+ Không chau chuốt, không nêu rõ ràng và làm nổi bật được các thông tin quan trọng nhất về kỹ năng của bản thân.

- *Phân đảm bảo*

Không có thông tin người đảm bảo.

#### **5.2.4 Viết biên bản ghi nhớ**

##### **a. Vai trò của biên bản**

- Biên bản là loại văn bản ghi chép lại những sự việc đã xảy ra hoặc đang xảy ra.

- Biên bản không có hiệu lực pháp lý để thi hành mà chủ yếu được dùng làm chứng cứ minh chứng các sự kiện thực tế đã xảy ra.

##### **b. Yêu cầu của một biên bản:**

- Số liệu, sự kiện phải chính xác, cụ thể.

- Ghi chép trung thực, đầy đủ không suy diễn chủ quan.

- Nội dung phải có trọng tâm, trọng điểm.

- Thủ tục chặt chẽ, thông tin có độ tin cậy cao (nếu có tang vật, chứng cứ, các phụ lục diễn giải phải giữ kèm biên bản).

##### **c. Cách xây dựng bố cục**

Trong biên bản phải có các yếu tố cơ bản sau:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.

- Tên văn bản và trích yếu nội dung.

- Ngày... tháng... năm... giờ... (ghi rất cụ thể thời gian giờ phút lập biên bản).

- Thành phần tham dự (kiểm tra, xác nhận sự kiện thực tế dự hội họp...).

- Diễn biến sự kiện thực tế (phần nội dung).

- Phần kết thúc (ghi thời gian và lý do).

- Thủ tục ký xác nhận.



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 20...*

**ĐƠN XIN MỞ THÊM LỚP HỌC PHẦN**

*Dùng cho trường hợp xin mở thêm lớp học phần  
không có trong kế hoạch đào tạo của học kỳ*

**Kính gửi: Phòng Đào tạo, trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp**

Em tên là:..... MSSV:..... Khóa: K. ....

Lớp sinh viên:..... Ngành: ..... Khoa:.....

Hiện tại em vẫn còn đang bị điểm F học phần : .....

Mã môn học: .....

Tuy nhiên, trong học kỳ này Nhà trường không có kế hoạch tổ chức lớp học phần này. Em viết đơn này kính đề nghị Nhà trường mở thêm lớp học phần để em có cơ hội được trả nợ và sớm hoàn thành việc tích lũy tín chỉ để được xét tốt nghiệp.

Em xin cam đoan, nếu lớp học phần được mở, em sẽ đi học đầy đủ theo Quy chế và tự nguyện đóng học phí theo yêu cầu của Nhà trường. Đề nghị của em hoàn toàn trên cơ sở tự nguyện và trung thực, nếu sai em xin chịu trách nhiệm trước Nhà trường.

*Em xin chân thành cảm ơn!*

**Sinh viên viết đơn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

### 5.3.5 Viết hướng dẫn (*Instruction Writing*)

Là một phần công việc bắt buộc của kỹ sư dưới dạng mô tả quá trình, gần như luôn luôn đi kèm với hình ảnh minh họa, để chỉ dẫn người đọc thực hiện một nhiệm vụ.

Ví dụ:

- *Hướng dẫn sử dụng lò vi sóng;*
- *Hướng dẫn lái xe ô tô*
- *Hướng dẫn vận hành máy CNC;*
- *Hướng dẫn đăng kí tài khoản E-learning v.v..*

Lập phương án viết hướng dẫn hiệu quả:

\* Viết tiêu đề: Đơn giản và rõ ràng.

VD:

- “Làm sao để lắp đặt lò vi sóng”
- “Lắp đặt lò vi sóng”,
- “Kiểm tra nguồn điện áp” v.v..

Cấu trúc bài viết hướng dẫn:

Viết giới thiệu chung

Cung cấp thông tin mở đầu cho người sử dụng để họ làm theo hướng dẫn một cách dễ dàng và chính xác.



- Viết giới thiệu từng bước
  - Đánh số cho các bước theo trình tự;
  - Lượng thông tin phù hợp, vừa đủ cho từng bước, mỗi bước chỉ nên thực hiện một thao tác hay nhiệm vụ.
  - Sử dụng từ ngữ mang tính mệnh lệnh.
  - Ví dụ: “Nối dây màu đỏ vào dây màu đen”, không nên viết: “Bạn nên/cần nối dây màu đỏ vào dây màu đen”.
  - Đính kèm hình ảnh.
- Viết kết luận
  - Có thể bắt đầu bằng việc đưa ra việc mà người sử dụng nên làm tiếp theo sau khi đã hoàn thành các bước trong hướng dẫn.
  - Ngoài ra, một số hướng dẫn cũng được kết luận bằng cách đưa ra lưu ý khi bảo dưỡng, hay sửa chữa khi hỏng hóc.

### 5.3.6 Viết báo cáo khoa học

#### a. Trình tự làm đồ án, báo cáo khoa học

- Bước 1: Xác định đề tài
- Bước 2: Xây dựng đề cương
- Bước 3: Lập kế hoạch nghiên cứu
- Bước 4: Thu thập và xử lý thông tin
- Bước 5: Viết thuyết minh đồ án
- Bước 6: Bảo vệ đồ án

#### b. Cấu trúc quyển báo cáo

- Bìa chính
- Bìa phụ
- Phiếu giao đề tài
- Nhận xét của giáo viên hướng dẫn
- Lời cam đoan
- Lời nói đầu
- Mục lục
- Danh mục các từ viết tắt
- Danh mục các bảng
- Danh mục các biểu đồ, đồ thị, sơ đồ, hình ảnh

- Nội dung Đồ án
  - + Phần mở đầu
  - + Phần nội dung
  - + Phần kết luận và kiến nghị
- Tài liệu tham khảo
- Phụ lục (nếu có)
- c. Kiểu chữ, cỡ chữ
  - Khổ giấy A4 (210 x 297 mm), kiểu trang đứng.
  - Fôn chữ: Times new Roman.
  - Định dạng lề (canh lề):
    - + Lề trên, lề dưới: 2.0->2,5 cm
    - + Lề phải: 2,0 cm
    - + Lề trái: 3.0->3,5 cm.
  - Cỡ chữ (phần nội dung): 13.
  - Cỡ chữ (phần đề mục): 13 hoặc 14 (thường là 13)
  - Bảng mã: Unicode.
  - Dẫn dòng: Multiple 1.3 hoặc Lines 1.2-1.3.
  - Độ dài: Trung bình bản thuyết minh đồ án dài từ 30-50 trang.
  - Đánh số trang: Giữa trang, phía dưới.
  - Sử dụng tiêu đề trên (header)/ tiêu đề dưới (footer).

## **Chương 6. KỸ NĂNG PHÒNG VẤN**

### **6.1 Khái niệm**

Phòng vấn xin việc là quá trình hỏi đáp, trao đổi trực tiếp hoặc gián tiếp về vấn đề việc làm giữa nhà tuyển dụng (Công ty, doanh nghiệp) với người xin việc (Ứng viên). Mục đích của nhà tuyển dụng là tìm ra ứng viên phù hợp nhất với vị trí công việc mà công ty đang cần. Mục đích của ứng viên là tìm được công việc phù hợp với khả năng chuyên môn, đáp ứng được các nhu cầu cá nhân.

### 6.2 Vai trò

Phỏng vấn xin việc là bước đầu tiên mang quyết định liệu bạn có nhận được công việc mới hay vẫn vẫn tiếp tục với chuỗi ngày dài thất nghiệp.

### **6.3 Kỹ năng phỏng vấn xin việc**

#### **6.3.1 Tìm kiếm một cơ hội phỏng vấn**

##### **- Sử dụng điện thoại**

Bạn có thể nhận được cuộc gọi từ một công ty mà bạn nộp đơn vào. Những công ty lớn thường nhận được rất nhiều hồ sơ xin việc cho nhiều vị trí, vì thế có thể họ sẽ để những nhân viên cấp thấp gọi cho bạn để họ một số câu hỏi sàng lọc. Điều này giúp họ lọc ra những ứng viên không thích hợp để dự buổi phỏng vấn. Bạn nên chuẩn bị cho những cuộc gọi như thế bằng cách tập trả lời một số câu hỏi dễ nhất – Đa phần các câu hỏi đó có liên quan trực tiếp đến trình độ, năng lực và kinh nghiệm của bạn, nhưng cũng có thể nhằm mục đích kiểm tra kỹ năng tiếng Anh của bạn, sự nhiệt tình, sự nghiêm túc và chuẩn bị của bạn cho một buổi phỏng vấn.

Một khi người gọi điện từ phía công ty đã tự giới thiệu mình, bạn nên nói những câu đại loại như ”Ông Smith, tôi rất vui khi ông gọi. Tôi có thể giúp gì được cho ông?” đồng thời mỉm cười khi bạn nói điều đó, vì nụ cười của bạn có thể được nghe thấy qua giọng nói của bạn. Hãy nhớ tỏ ra thân thiện và nhiệt tình vì có thể ông Smith đã gọi đến 20 hay 30 cuộc điện thoại như ông ấy đang gọi cho bạn, nên có lẽ bạn sẽ muốn trở nên đặc biệt và được nhớ tới. Nếu bạn được hỏi một câu mà bạn không thể trả lời ngay lập tức, bạn có thể tìm được chút thời gian suy nghĩ bằng cách diễn đạt lại câu hỏi theo ý của bạn để chắc rằng bạn hiểu rõ bạn đang được hỏi về điều gì. Hoặc bạn có thể nói một số câu như ”Câu hỏi thật hay, tôi vui vì Ông/Bà đã hỏi điều đó...” rồi sau đó mới đi vào câu trả lời.

##### **- Các vị trí tuyển dụng được quảng cáo.**

Nếu có thông báo mời chung hẹn gặp gỡ qua điện thoại hoặc một người nào khác giới thiệu bạn liên hệ với nhà tuyển dụng thì bạn hãy cứ gọi, nói ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề. Hãy chắc rằng sau cuộc điện thoại, bạn có được điều gì đó để tiếp tục theo đuổi như địa điểm và thời gian phỏng vấn chẳng hạn.

##### **- Khi bạn tự liên hệ**

Ngược lại, nếu bạn là người chủ động liên lạc và không được ai giới thiệu, lúc ấy, tình huống hơi khác và bạn chỉ nên dùng điện thoại nếu bạn cảm thấy tự tin khi trò chuyện qua điện thoại và cảm thấy thoải mái với cách tiếp cận này; nhưng rất nhiều người không cảm thấy như vậy và họ thích gửi thư liên hệ hơn là gọi điện.

## **Lời khuyên:**

- Nên biết tên người bạn đang trò chuyện, và nếu có thể thì nên tìm hiểu về cả chức vụ, cấp bậc của họ trong công ty.
- Tìm hiểu kỹ về tổ chức và ngành nghề của công ty.
- Biết càng nhiều càng tốt về các quảng cáo tuyển dụng hoặc vị trí có khả năng cần tuyển.
- Ngay lập tức nêu yêu cầu tổng quát của bạn và chỉ trình bày chi tiết khi được yêu cầu; Nên nhớ rằng nhà tuyển dụng hầu như không biết về bạn là ai hay bạn muốn gì, và trước hết, họ cần hiểu đôi chút biết về bạn để có thể trao đổi với bạn.
- Trình bày thật ngắn gọn và rõ ràng về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và những yêu cầu của bạn liên quan đến vị trí tuyển dụng. Bạn cũng nên mô tả những vấn đề trên sao cho nó có liên quan với nội dung trong quảng cáo tuyển dụng.
- Một cách tiếp cận đã được áp dụng thành công khi chủ động xin việc đó là hãy nói rằng bạn biết được công ty đang tuyển nhân viên cho một công việc bạn yêu thích và bạn muốn gọi để trao đổi ngắn gọn về cơ hội làm việc cho công ty. Một số nhà tuyển dụng có phản ứng tốt đối với cách tiếp cận này vì nó không ràng buộc họ và phù hợp với chính sách của công ty về việc duy trì chính sách mở cửa để thu hút nhân tài.

Cố đừng tỏ vẻ lo lắng. Hãy nhớ rằng nếu bạn không tự chủ động hỏi xin việc, thì có thể bạn sẽ bỏ lỡ công việc bạn vẫn luôn mơ ước.

### **6.3.2 Chuẩn bị trước khi phỏng vấn**

Mục tiêu đầu tiên của bạn ở buổi phỏng vấn là được nhận vào làm một công việc hay thực tập, vì vậy bạn đang cố "bán mình" cho nhà tuyển dụng. Đó là một môi trường đầy cạnh tranh mà bạn phải nỗ lực hết mình để chiến thắng. Nhà tuyển dụng luôn luôn có sự chọn lựa giữa bạn và những ứng viên khác, bạn phải thuyết phục họ rằng bạn là sự lựa chọn tốt nhất. Trong môi trường đó, có vài việc nên và không nên làm mà bạn phải lưu ý. Một trong số những điều quan trọng nhất được liệt kê dưới đây.

- Tìm hiểu kỹ về công ty và vị trí dự tuyển. Tìm kiếm thông tin trên mạng internet, các ấn phẩm về kinh doanh, hỏi mọi người xung quanh để xem có ai quen biết người nào đang làm ở công ty ấy không. Nếu công ty là nhà bán lẻ, có thể bạn muốn thử giả làm một khách hàng để trải nghiệm dịch vụ của họ trước khi đến phỏng vấn. Hãy sẵn sàng thể hiện một chút kiến thức hay kinh nghiệm thu thập được này trong buổi phỏng vấn để nhà tuyển dụng biết rằng bạn đã chuẩn bị trước.

- Lập một danh sách các câu hỏi mà nhà tuyển dụng có thể hỏi bạn và soạn trước câu trả lời.

- Lập một danh sách câu hỏi bạn muốn hỏi công ty nếu họ không đưa ra trước thông tin về mình.

- Trang phục phù hợp
- Đúng giờ - không đến quá sớm (5-10 phút thì được) và tuyệt đối không được đến trễ.
- Tắt điện thoại di động khi vào công ty.
- Hỏi khi được yêu cầu

Phần cuối sổ tay này có những câu hỏi để bạn hỏi trong buổi phỏng vấn.

- Tỏ ra điềm tĩnh, thoải mái.
- Không hút thuốc - ngay cả khi được mời.
- Nếu đó là buổi phỏng vấn bằng tiếng Anh, bạn nên luôn nói tiếng Anh cho dù người phỏng vấn là người Việt.
- Đừng nhìn chằm chằm vào cái bàn hoặc người phỏng vấn.
- Tiếp cận người phỏng vấn với một sự tận tâm, kiên định
- Trước buổi phỏng vấn, tự thuyết phục mình rằng bạn cũng cũng có điểm nào đó đặc biệt có thể lay động người phỏng vấn theo cách của bạn.
- Để ý tới những tín hiệu, như ngôn ngữ cử chỉ chẳng hạn. Những tín hiệu ấy sẽ gợi ý cho bạn khi nào thì nên tiếp tục nói và khi nào nên dừng lại.
- Đừng tỏ ra về cái gì cũng biết.
- Đừng tự phê phán hay làm hạ giá mình.
- Nhớ rằng không phải người phỏng vấn nào cũng làm xuất sắc công việc của họ - Vì vậy bạn đừng xét đoán công ty qua người phỏng vấn.
- Bạn nên biết rõ rằng nhà tuyển dụng biết rất ít về bạn. Nhiệm vụ của bạn là tự giới thiệu, trình bày về tính cách, về bản thân của mình chứ không phải đợi người phỏng vấn cố tìm kiếm câu trả lời từ bạn.
- Cuối cùng, bạn phải hiểu rằng ngày nay, công ty nào cũng quan tâm đến khả năng giao tiếp của bạn. Buổi phỏng vấn là cơ hội để bạn thể hiện mình đã nắm vững được đến đâu môn nghệ thuật giao tiếp này.

Buổi phỏng vấn cũng giống như một bài kiểm tra. Nó đòi hỏi bạn phải chuẩn bị và thực hành những câu bạn có thể được hỏi. Cách tốt nhất để làm điều này là đưa danh sách câu hỏi cho một người bạn hay người thân đóng giả người phỏng vấn để bạn tập trả lời các

câu hỏi đó. Điều quan trọng là bạn quen dần với việc nghe thấy giọng mình nói lớn và việc tự giới thiệu về bản thân.

### **Thực hành:**

Tự viết cho mình một bảng liệt kê những việc cần kiểm tra trước và trong lúc phỏng vấn. Và chia sẻ với bạn bè hay bạn trong nhóm về câu trả lời của bạn. Hỏi xem họ có thêm gì vào bảng liệt kê đó không.

### **6.3.3 Tham gia phỏng vấn**

#### **Những câu hỏi phỏng vấn thường gặp**

Ngày càng nhiều nhà tuyển dụng đang dùng một chiến lược được gọi là "cách đặt câu hỏi dựa trên hành vi" khi phỏng vấn ứng viên. Những câu hỏi mang tính hành vi được nhằm mục đích để ứng viên kể chuyện ngắn, ngắn những câu trả lời mang tính lý thuyết, tránh việc dẫn dắt ứng viên, đồng thời làm cho phù hợp với các tiêu chuẩn tuyển dụng đã định trước. Người phỏng vấn sẽ dò xét hành vi của ứng viên để xác định xem họ có đáp ứng được những tiêu chuẩn đã được chọn từ lựa trước hay không. Nhiều nhà tuyển dụng kết hợp cả hai loại: câu hỏi dựa trên hành vi và câu hỏi truyền thống .

#### **Câu hỏi 1 (Về học vấn)**

- Bạn đã tham gia khóa học nào thích hợp với vị trí này?
- Cho chúng tôi biết ngắn gọn về khóa học bạn vừa mới hoàn thành.
- Bạn đã làm thế nào để cân bằng giữa việc học và các hoạt động ngoại khóa?
- Bạn cảm thấy sao về kết quả học tập của mình?
- Hãy mô tả về vấn đề lớn nhất bạn gặp phải với việc học của mình. Bạn đã giải quyết nó bằng cách nào?
- Bạn dựa vào đâu để xác định ngành học cho mình?

#### **Câu hỏi 2 (Về công việc)**

- Tại sao bạn ứng tuyển vào vị trí này?
- Bạn biết gì về công ty và ngành nghề kinh doanh của chúng tôi?
- Sao bạn lại chọn ngành nghề này?
- Bạn quan tâm đến điều gì nhất khi lựa chọn một công việc?
- Bạn đã làm gì để chuẩn bị cho buổi phỏng vấn này?
- Vì sao bạn muốn làm cho công ty chúng tôi?
- Bạn nghĩ bạn sẽ đem lại điều gì cho công ty?

#### **Câu hỏi 3 (Năng lực và kỹ năng cá nhân)**

- Hãy cho chúng tôi biết về bản thân bạn?

- Bạn có điểm gì đặc biệt khiến bạn nổi bật so với các ứng viên khác cho vị trí này?
- Có khía cạnh nào của công việc này mà bạn cảm thấy hơi e sợ không?
- Bạn có khả năng gì mà bạn nghĩ là sẽ giúp bạn thành công trong vị trí này?
- Bạn hy vọng sẽ đóng góp gì cho công việc này?
- Bạn có nghĩ rằng việc học ở trường đã trang bị kiến thức cho bạn đủ để bạn có thể làm được công việc này?
- Bạn thấy công việc thế nào? Bạn định sẽ làm gì để làm tốt vai trò của mình?
- Mô tả về điểm mạnh và yếu của bạn.
- Tại sao chúng tôi nên giao cho bạn công việc này?

#### **Câu hỏi 4 (Hoạt động xã hội)**

- Bạn làm sao để thích nghi với việc chuyển tiếp từ trung học sang đại học?
- Những lúc rảnh bạn thường làm gì?
- Bạn thích có nhiều hay ít bạn bè?
- Bạn có bao giờ nằm trong ủy ban của một câu lạc bộ, hội hay một hoạt động nào đó không?

#### **Câu hỏi 5 (Hoài bão)**

- Bạn định đạt đến mục tiêu nghề nghiệp của mình bằng cách nào?
- Mục tiêu trong hai năm tới của bạn là gì?
- Bạn dự định sẽ đạt được gì sau năm năm?
- Bạn có mơ ước lâu dài nào không?
- Bạn nghĩ làm việc ở đây sẽ giúp gì để bạn đạt được mục tiêu lâu dài của mình?

#### **Câu hỏi 6 (Năng lực cụ thể - khả năng lãnh đạo, đưa ra quyết định, hiểu biết về kỹ thuật, ...)**

- Thành tích đáng kể nhất mà bạn đạt được ở đại học là gì?
- Bạn tiến hành các bước nào để theo dõi một vấn đề đòi hỏi có sự chú ý của bạn?
- Mục tiêu của bạn trong năm học cuối là gì? Bạn đã thực hiện được chứ?
- Cho tôi một ví dụ về một quyết định đúng của bạn trong 1 năm trở lại đây.
- Bạn làm thế nào để tự đứng lên sau một lần thất vọng?
- Hãy nói về một nhà lãnh đạo thế giới mà bạn ngưỡng mộ và nêu lý do tại sao?
- Giả sử bạn được giao cho một tài liệu về các yêu cầu chi tiết kỹ thuật phần mềm, chúng tôi muốn bạn biến nó thành một hệ thống hoạt động hoàn chỉnh, bạn sẽ làm gì?
- Hãy mô tả ba nguyên lý chính của việc lập trình theo hướng đối tượng.
- Hãy giải thích những ưu điểm của C++ so với Java.

### **Câu hỏi 7 (Mức lương mong đợi)**

- Bạn muốn được trả bao nhiêu?
- Bạn có đang nộp hồ sơ ứng tuyển cho cùng một vị trí vào nhiều công ty khác nhau không?
- Nếu được nhận, chừng nào bạn có thể bắt đầu làm?
- Tại sao bạn muốn nghỉ ở chỗ làm hiện tại?
- Bạn có câu hỏi nào cho chúng tôi không?

### **Bài Tập**

Chọn một hoặc hai câu hỏi từ danh sách bên trên. Tô màu hoặc gạch dưới chúng, và sau đó ghi chú hay trả lời ngắn gọn về việc bạn sẽ xử lý câu hỏi này ra sao trong buổi phỏng vấn, ghi vào trang bên dưới. Tập hỏi và trả lời các câu hỏi phỏng vấn với một người bạn.

### **Câu hỏi mang tính hành vi**

#### **Kỹ năng tổ chức**

- Khả năng lập kế hoạch – Kể cho tôi nghe về lần mà bạn phải lên kế hoạch cho một sự kiện? Bạn đã làm những bước nào? Kết quả ra sao?
- Khả năng xếp thứ tự ưu tiên – Bạn có thể cho tôi biết về một lần nào đó mà bạn đang rất bận với công việc hay học hành hay một vấn đề nào khác? Bạn đã xử lý mọi việc ra sao? Bạn đã làm gì?
- Khả năng phân công công việc – Bạn có bao giờ ở vào vị trí quản lý hay tổ chức gì đó mà cần có nhiều người phụ giúp bạn không? Bạn đã làm thế nào để phân công công việc? Điều gì đã xảy ra?

#### **Kỹ năng quan hệ xã hội**

- Quan hệ khách hàng – Cho tôi biết về một chức vụ/vai trò nào đó hướng tới con người hay dịch vụ khách hàng mà bạn từng đảm nhiệm? Bạn cảm thấy sao về vai trò này? Họ đáp lại bạn ra sao?
- Làm việc nhóm – Có bao giờ bạn ở trong 1 nhóm và gặp phải một vấn đề phát sinh? Vậy điều gì đã gây ra vấn đề đó? Bạn đã tiếp cận với vấn đề đó như thế nào? Giải quyết ra sao?
- Khả năng ứng xử với mọi người ở mọi cấp bậc – Hãy kể cho tôi về một lần nào đó bạn làm việc chung với một người ở cấp thấp hay cao hơn bạn. Bạn hãy mô tả tình huống ấy? Kết quả ra sao?

#### **Khả năng kỹ thuật**



- Giải quyết vấn đề – Đây là vấn đề khó khăn nhất ở trường hay trong công việc mà bạn từng đối mặt? Hãy mô tả tình huống đó. Bạn đã nhắm tới vấn đề như thế nào? Kết quả là gì?
- Áp dụng kiến thức – Hãy nói về một lần nào đó mà bạn phải áp dụng kiến thức hoặc kỹ năng mới? Kiến thức/Kỹ năng đó là gì? Kết quả ra sao?
- Biết được giới hạn – Mô tả tình huống khi bạn phải nhờ tới sự giúp đỡ của người khác. Bạn đã nhờ ai? Điều gì đã xảy ra?

### **Khả Năng Phát triển**

- Khả năng lãnh đạo, dẫn đầu – Có bao giờ bạn phải bước ra khỏi đám đông để khởi xướng, lãnh đạo một điều gì đó khác biệt? Bạn đã làm gì? Kết quả ra sao?
- Khả năng học hỏi từ công việc – Bạn có thể mô tả một tình huống bạn phải tiếp thu một lượng kiến thức lớn và phải áp dụng chúng. Bạn đã áp dụng như thế nào?

### **Kỹ năng giao tiếp**

- Có khả năng giao tiếp – Cho tôi biết về một lần khi có ai đó hiểu lầm ý bạn nói. Làm sao bạn giải thích rõ ràng cho họ? Kết quả ra sao?
- Khả năng lắng nghe – Hãy kể về lần khi một người bạn của bạn tìm bạn để tâm sự? Bạn đã sử dụng những kỹ năng nào trong vai trò này? Bạn đã vận dụng những kỹ năng này vào công việc ra sao?

### **Sự tận tâm**

- Sự tận tâm trong công việc – Mô tả một tình huống mà bạn vẫn tiếp tục theo đuổi một công việc trong khi những người khác đều đã từ bỏ? Tại sao bạn lại muốn duy trì công việc đó? Kết quả ra sao?
- Tận tâm phục vụ - Bạn đã bao giờ làm việc trong một tổ chức hướng tới khách hàng hay phục vụ cộng đồng chưa? Bạn đã làm gì? Kết quả như thế nào?

### **Thực hành**

Một lần nữa, chọn một hoặc hai câu hỏi trong mỗi mục trên, viết ra câu trả lời ở dưới, sau đó thực hành hỏi và trả lời với một người bạn.

### **Những câu hỏi khó trả lời**

Bạn đã được mời phỏng vấn, bạn đang rất vui mừng. Bạn thậm chí đã nghiên cứu về công ty, tập trả lời các câu hỏi và chuẩn bị xem mình sẽ mặc gì đến phỏng vấn. Và cuối cùng thì ngày đó cũng tới, sau khi đã đến sớm 5 phút, bạn bất ngờ được hỏi một câu rất khó trả lời. Hãy chuẩn bị một câu trả lời cho mỗi câu hỏi bên dưới và thực hành với một người bạn.

- Mục tiêu nghề nghiệp trước mắt và lâu dài của bạn là gì?
- Trong vài phút, hãy nói cho chúng tôi biết về bản thân bạn.
- Điểm mạnh và yếu của bạn là gì?
- Bạn cảm nhận gì về công việc này?
- Có khía cạnh nào của công việc khiến bạn cảm thấy e ngại không?
- Tại sao chúng tôi nên giao cho bạn công việc này thay vì những ứng viên khác đang ngồi trong phòng chờ phỏng vấn?
- Bạn nghĩ bạn sẽ có đóng góp gì đáng kể cho vị trí này?
- Bạn nghĩ làm việc ở đây sẽ giúp gì để bạn đạt được mục tiêu lâu dài của mình?

### **Những câu bạn có thể hỏi cuối buổi phỏng vấn**

Thông thường, cuối buổi phỏng vấn, người phỏng vấn sẽ hỏi bạn có câu hỏi nào cho họ không, bạn có thể tận dụng cơ hội này để tìm hiểu thêm về công ty. "Những ứng viên không biết hỏi ít nhất một vài câu thông minh thì sẽ vẫn luôn là những người tìm việc". (Kador, 2002:30)

### **Về tổ chức**

Công ty Ông/Bà khác với các đối thủ cạnh tranh ở điểm nào?

Công ty có những loại hình đào tạo nào?

Kế hoạch phát triển trong tương lai của công ty là gì?

Ông/Bà hài lòng về điều gì nhất khi làm việc ở đây?

Ông có thể mô tả vài nét về văn hóa công ty được không?

Ông có thể cho tôi biết về môi trường làm việc ở đây?

Công ty có bản tuyên bố sứ mệnh không? Có thể cho tôi xem được không?

Ông có thể cho tôi biết về vai trò của tôi sẽ như thế nào trong cơ cấu tổ chức của công ty?

Chính sách dịch vụ khách hàng của công ty là gì?

### **Về công việc**

Vì sao vị trí này lại trống?

Tôi có thể xem bản mô tả công việc được không?

Vị trí này đóng vai trò như thế nào trong cơ cấu của phòng ban và của công ty?

Bộ phận này có kế hoạch phát triển ra sao trong tương lai?

Các bộ phận trong công ty liên lạc với nhau ở mức độ nào? (nếu đó là một công ty lớn)

Tôi sẽ báo cáo cho ai?

Ai sẽ là người ra quyết định tuyển chọn sau cùng?

Tôi sẽ dành bao nhiêu phần trăm thời gian cho mỗi chức năng của công việc này mà ông vừa mô tả?

Công ty có chính sách tổ chức thăng tiến từ nội bộ không?

Những phẩm chất cá nhân nào cần thiết để thành công trong vị trí này?

Trách nhiệm hàng ngày của tôi là gì?

Nếu tôi được nhận vào thì nhiệm vụ đầu tiên của tôi là gì?

Hiện tại thì đâu là điểm yếu hay vấn đề khó khăn của bộ phận/vị trí này?

Theo Ông thì đâu là cơ hội quan trọng nhất để cải tiến trong bộ phận mà tôi muốn được tham gia vào?

Thành tích công việc được đánh giá theo tiêu chí nào?

Con đường thăng tiến nghề nghiệp của người từng làm ở vị trí này ra sao?

Giả sử rằng tôi được nhận, và đảm nhận công việc khá tốt trong một khoảng thời gian, vậy công việc này sẽ dẫn đến những cơ hội nào khác?

Vị trí này đóng vai trò quan trọng ra sao trong công ty?

### **Hỏi về người phỏng vấn**

Tại sao Ông/Bà lại thích được làm việc cho công ty này?

Theo quan điểm của ông, công ty mong đợi đóng góp nào nhất từ phía nhân viên?

Ông hài lòng về điều gì nhất khi làm việc ở đây?

Trong công việc có những vấn đề nào khiến Ông/Bà trăn trở?

Ông mô tả về cách quản lý của mình như thế nào?

Ông muốn nhân viên cấp dưới trao đổi với mình thế nào?

Nếu tôi được nhận, Ông có lời khuyên nào ông muốn tôi vận dụng vào công việc không?

Nhân tố thành công nào cho ông biết được rằng quyết định nhận tôi là đúng đắn?

Giả sử ông và tôi đang có những quan điểm khác nhau thì ông muốn giải quyết nó như thế nào?

Bước tiếp theo trong quá trình tuyển dụng của công ty là gì? Tôi có cần đến phỏng vấn tiếp lần 2 hay 3 không?

### **Sau buổi phỏng vấn**

Sau khi phỏng vấn, bạn nên thể hiện những gì bạn nghĩ về buổi phỏng vấn, tìm vài câu hỏi để hỏi người phỏng vấn, và viết thư cảm ơn hay email càng sớm càng tốt.

Thư cảm ơn (viết tay hay email) cho bạn một cơ hội để nhấn mạnh lại sự quan tâm của bạn đối với vị trí, đề hỏi những gì bạn còn thắc mắc mà chưa hỏi vào phút cuối, và để một lần nữa làm nhà tuyển dụng nhớ đến tên bạn.

Có một số trang web hướng dẫn bạn cách viết thư cảm ơn, vì vậy hãy dành thời gian chuẩn bị nội dung và gửi cho người phỏng vấn trong vòng 24 giờ sau khi phỏng vấn.

### **Kết luận**

Có rất nhiều điều cần ghi nhớ trước, trong khi và sau phỏng vấn, nhưng lời khuyên tốt nhất là: đơn giản hãy chuẩn bị, thư giãn, và cố gắng hết sức để tỏ ra bình tĩnh và chuyên nghiệp.

Không sự chuẩn bị nào có thể thay thế/cho bạn biết trước được những tình huống xảy ra trong một buổi phỏng vấn thực sự; tuy nhiên, sự chuẩn bị kỹ lưỡng – về kỹ năng, kinh nghiệm, thành tựu, công việc bạn ứng tuyển và về nơi làm việc tương lai của bạn sẽ là sự đầu tư thời gian vô cùng sáng suốt và khôn ngoan.

### **Câu hỏi ôn tập**

1. Trình bày các kỹ năng cơ bản khi chuẩn bị phỏng vấn xin việc
2. Trình bày các kỹ năng cơ bản khi tham gia phỏng vấn xin việc
3. Giới thiệu về bản thân với nhà tuyển dụng
4. Giới thiệu về nghề nghiệp của bạn theo đuổi
5. Giới thiệu về mục tiêu nghề nghiệp của bạn trong năm năm tới.

**HẾT**

