



BÀI GIẢNG

KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH

PGS.TS. Lê Văn Hào



Tháng 01/2019

THÔNG TIN GV



PGS.TS. Lê Văn Hào

Giảng viên cao cấp

Trường ĐH Nha Trang

Email: haolv@ntu.edu.vn

ĐT: 090.510.2855

NỘI DUNG

Giới thiệu học phần

Tài liệu tham khảo

Chủ đề 1: TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Chủ đề 2: CÔNG CỤ VÀ KỸ THUẬT GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Chủ đề 3: QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Chủ đề 4: KỸ NĂNG RA QUYẾT ĐỊNH

3

GIỚI THIỆU HỌC PHẦN

- Số tín chỉ: 02
- Học phần tiên quyết: không có
- Bộ môn quản lý: BM KHXH & NV
- Đánh giá:
 - Chuyên cần: 10%
 - Kết quả làm việc nhóm: 40%
 - Thi kết thúc (tiểu luận): 50%

4

GIỚI THIỆU HỌC PHẦN

○ **Mô tả tóm tắt:**

Học phần trang bị cho người học những kiến thức: tổng quan về vấn đề, giải quyết vấn đề; các công cụ, kỹ năng cơ bản để giải quyết vấn đề và ra quyết định; tổ chức cho người học thực hành giải quyết vấn đề và ra quyết định.

5

GIỚI THIỆU HỌC PHẦN

○ **Mục tiêu:**

Học phần nhằm giúp SV có khả năng nhận diện (mô tả và phân tích) vấn đề, xác định được nguyên nhân của vấn đề, quyết định lựa chọn được giải pháp tối ưu, đi đến thực hiện thành công giải pháp để giải quyết các vấn đề trong học tập, công tác, cuộc sống.

6

GIỚI THIỆU HỌC PHẦN

○ Ý nghĩa:

Cuộc sống là một chuỗi những vấn đề đòi hỏi chúng ta phải giải quyết và ra quyết định mỗi ngày. Nếu chúng ta giải quyết và ra quyết định tốt, chúng ta có nhiều cơ hội thành công. Ngược lại, chúng ta sẽ phải loay hoay trong vòng luẩn quẩn “thử và sửa sai”, dần dần mất tự tin và dẫn đến thất bại. Học phần này góp phần trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng để hạn chế sự loay hoay trong vòng luẩn quẩn như vậy, từ đó giúp thành công hơn trong cuộc sống.

7

GIỚI THIỆU HỌC PHẦN

○ Phương pháp học:

- Tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp
- Tích cực chia sẻ, trao đổi trong hoạt động nhóm, thảo luận trên lớp
- Tìm đọc các tài liệu liên quan
- Thường xuyên vận dụng những điều được học vào cuộc sống
- Tích cực tham gia các hoạt động tập thể, vì cộng đồng và không ngừng vận dụng những điều được học

8

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bono, E. D. (2005). *Tư duy là tồn tại*. NXB Văn hóa thông tin
2. Lưu Nhật Huy. *Kỹ năng giải quyết vấn đề*. Viện phát triển quản trị và công nghệ mới.
3. New York State United Teachers (2015). *Critical thinking and problem-solving for the 21st century learners*.
4. Nguyễn Đông Triều. *Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định*. Trường ĐH Văn Hiến.
5. Office of Human Resource Management (2014). *Effective Problem Solving & Decision Making*. Louisiana State University.

9

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- Khái niệm "Vấn đề"
 - Trường hợp dùng thuật ngữ "Vấn đề" không đúng:
 - **Vấn đề = Chủ đề (topic, issue)**
 - VD 1: Hôm nay tôi muốn trình bày 03 vấn đề: Hôn nhân gia đình, Giới tính, Tình yêu.

10

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- Khái niệm “Vấn đề” đối với HP:

- Vấn đề = Problem
- Từ điển tiếng Việt: **“Vấn đề là điều cần được xem xét, nghiên cứu, giải quyết”**

Ví dụ 2:

- ✓ Giải quyết mấy **vấn đề**.
- ✓ Đặt **vấn đề**.
- ✓ **Vấn đề** việc làm cho thanh niên.
- ✓ Không thành **vấn đề**.
- ✓ Như vậy là có **vấn đề**.

11

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- **“Vấn đề là một mục tiêu nhưng chưa biết cách thực hiện hoặc chưa biết cách thực hiện nào là tối ưu”**

Ví dụ 3: Bạn mơ ước trở thành một ca sĩ nổi tiếng nhưng chưa biết cách nào để thực hiện. Đó là vấn đề của bạn.

12

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

○ Các tình huống phát sinh “Vấn đề”:

- ✓ Khi những gì được cảm nhận (thông qua các giác quan) không thể giải thích được nếu dựa vào những tri thức đã biết hoặc những trải nghiệm đã có.
- ✓ Khi có sự khác biệt giữa kết quả hiện tại so với kết quả kỳ vọng;
- ✓ Khi khả năng đáp ứng thiếu so với yêu cầu để đạt được kết quả kỳ vọng;
- ✓ Khi không biết được làm cách nào để đạt được kết quả kỳ vọng.

13

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

○ Phân loại “Vấn đề” theo tình huống:

- **Các vấn đề sai lệch:** Là một hiện tượng, sự việc xảy ra không theo thông lệ/kế hoạch/dự định và cần phải có một cách lý giải mới hoặc biện pháp khắc phục, điều chỉnh.

Ví dụ 4:

- Một hiện tượng bất thường
- Máy móc, phương tiện sản xuất bị trục trặc
- Không nhận được nguyên vật liệu theo kế hoạch
- Bế tắc trong công việc hoặc nhân sự

14

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- **Các vấn đề tiềm tàng:** Là các vấn đề có thể nảy sinh trong tương lai và cần đưa ra các biện pháp phòng ngừa.

Ví dụ 5:

- Nước biển hoặc triều cường dâng
- Sự cố máy móc, phương tiện
- Sự mất đoàn kết giữa các thành viên trong nhóm
- Nhu cầu gia tăng khiến khó lòng đáp ứng
- Số nhân viên bỏ việc tăng

15

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- **Các vấn đề cần hoàn thiện:** Là các vấn đề liên quan đến việc làm sao để có năng suất cao hơn, để trở nên hiệu quả hơn và thích ứng nhanh hơn trong tương lai.

Ví dụ 6:

- Nâng cấp sản phẩm, trang thiết bị, phương pháp làm việc
- Lắp đặt một hệ thống sản xuất mới
- Trang bị kỹ năng mới cho nhân viên
- Thay đổi quy trình, công cụ để đáp ứng tiêu chuẩn mới

16

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- Phân loại "Vấn đề" theo cấp độ khó:
 - **Vấn đề mang tính hệ thống:** là những VD có tính lặp đi lặp lại, thường xảy ra trong một tổ chức; có thể được giải quyết bằng các thủ tục chung.
Ví dụ 7: Giải quyết yêu cầu tăng lương của nhân viên trong cơ quan

17

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- **Vấn đề mang tính bán cấu trúc:** cũng giống như các VD mang tính hệ thống, tuy nhiên các thủ tục chung chỉ có thể giải quyết được một phần của VD.
Ví dụ 8: Hoà giải bất đồng trong một nhóm hoặc giữa 2 người trong tổ chức

18

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

- **Vấn đề mang tính học búa:** là những VD không thể được giải quyết bằng các thủ tục, nguyên tắc thông thường bởi tính mới lạ hoặc phức tạp của VD.

Ví dụ 9:

- Tổ chức đi dã ngoại đến một nơi chưa có bất kỳ thông tin gì.
- Biểu hiện hồng học của thiết bị không nằm trong tài liệu hướng dẫn sửa chữa.

19

1. TỔNG QUAN VẤN ĐỀ VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

○ Định nghĩa Giải quyết vấn đề

“GQVD là một quá trình xác định, phân tích nguyên nhân, lựa chọn giải pháp tối ưu, triển khai và đánh giá giải pháp nhằm loại bỏ mâu thuẫn giữa thực tế và mong muốn”.

20