

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
KHOA QUẢN TRỊ



BÀI TIỂU LUẬN HỌC PHẦN KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG 2

Giảng viên hướng dẫn: NGUYỄN VĂN HÓA

NHÓM 3

NGUYỄN THỊ THANH AN

LIÊN KIM NGUYỄN

BÙI NGỌC THẢO

VÕ THỊ HOÀNG VY

NGUYỄN THỊ HỒNG HẢO

LỚP: CL001 – K42

BẢNG ĐÁNH GIÁ THÀNH VIÊN

STT	Họ và tên	Nhiệm vụ	Mức độ tham gia (30%)	Hiệu quả (70%)	Kết quả
1	Nguyễn Thị Thanh An (Nhóm trưởng)	Phân công công việc, tổng hợp, chỉnh sửa nội dung và hình thức. Thúc đẩy các thành viên trong nhóm làm bài. Chủ trì và lên lịch họp nhóm.	10	10	10
2	Võ Thị Hoàng Vy	Thực hiện công việc, các phần được giao, nếu ra ý kiến. Tham gia họp nhóm đầy đủ.	10	9.5	9.7
3	Nguyễn Thị Hồng Hảo	Thực hiện công việc, các phần được giao, nếu ra ý kiến. Tham gia họp nhóm.	10	9.5	9.7
4	Liên Kim Nguyên	Thực hiện công việc, các phần được giao, nếu ra ý kiến. Tham gia họp nhóm.	10	9.5	9.7
5	Bùi Ngọc Thảo	Thực hiện công việc, các phần được giao, nếu ra ý kiến, nộp bài. Tham gia họp nhóm.	10	9.5	9.7

MỤC LỤC

BÀI TẬP 1: DỰ ÁN CẢI TIẾN KAIZEN TRONG DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ THỨC

ĂN NHANH LOTTERIA 6

I.	TÓM TẮT DỰ ÁN.....	6
II.	MÔ TẢ DỊCH VỤ TỔNG QUAN	7
III.	QUY TRÌNH PHỤC VỤ	8
IV.	CÁC TRIỆU CHỨNG	10
V.	ĐÁNH GIÁ CÁC TRIỆU CHỨNG	10
	<i>Không có nhân viên trực quầy.....</i>	<i>10</i>
	<i>Thái độ phục vụ của nhân viên</i>	<i>10</i>
	<i>Thời gian chờ đợi phục vụ lâu</i>	<i>11</i>
	<i>Không dọn vệ sinh chỗ ngồi</i>	<i>12</i>
VI.	NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ THEO MÔ HÌNH 5 KHOẢNG CÁCH CHẤT LƯỢNG	14
VII.	GIẢI PHÁP CẢI TIẾN.....	15
VIII.	PHIẾU ĐỀ XUẤT Ý TƯỞNG	15
IX.	KẾ HOẠCH CHI TIẾT THỰC HIỆN Ý TƯỞNG:	15
	1. MỤC TIÊU	15
	2. CÁCH THỨC TRIỂN KHAI.....	15
	3. RỦI RO	17
	4. LỢI ÍCH KHI TRIỂN KHAI DỰ ÁN	17

BÀI TẬP 2: DỰ ÁN KAIZEN CÁ NHÂN..... 18

	Nguyễn Thị Thanh An – CL001 – Nhóm 3	18
I.	NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU.....	18
II.	TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU	18
III.	KHÍA CẠNH CÓ TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT	24

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN	25
V. DỰ ÁN KAIZEN	26
Võ Thị Hoàng Vy – CL001 – Nhóm 3	28
I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU.....	28
II. TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU.....	28
III. KHÍA CẠNH TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT.....	32
IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN	33
o Không có mục tiêu rõ ràng.....	33
o Học tùy hứng, không kiên trì. Thời gian học không cố định	33
o Không để ý đến cách phát âm	33
o Học từng từ vựng riêng lẻ	33
V. DỰ ÁN KAIZEN.	34
Nguyễn Thị Hồng Hảo – CL01 - Nhóm 3	35
I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU.....	35
II. TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU	35
III. TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT CỦA KHÍA CẠNH.....	39
IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN	40
V. DỰ ÁN KAIZEN	41
Bùi Ngọc Thảo – CL001 – Nhóm 3	43
I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU.....	43
II. CÁC TRIỆU CHỨNG VÀ THU THẬP DỮ LIỆU	44
III. KHÍA CẠNH CÓ TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT:	47
IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN	48
V. DỰ ÁN KAIZEN	49

Liên Kim Nguyên – CL01 – Nhóm 3	50
I. NĂM KHÍA CẠNH HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU	50
II. CÁC TRIỆU CHỨNG VÀ DỮ LIỆU	50
III. LỰA CHỌN KHÍA CẠNH ĐỂ THỰC HIỆN KAIZEN	57
IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ	57
V. DỰ ÁN KAIZEN	58
<u>BÀI TẬP 3: NĂNG LỰC TƯ DUY SÁNG TẠO</u>	60
I. KỸ THUẬT IDEAS MANAGEMENT	60
1. Định nghĩa, giải thích và cách thức sử dụng từng kỹ thuật trong hai loại tư duy.	60
2. Lựa chọn các kỹ thuật để xây dựng bài tập rèn luyện cá nhân	64
II. BẢNG ỨNG DỤNG KIẾN THỨC SAU 5 BUỔI HỌC	65
III. HÀNH VI ĐO LƯỜNG TƯ DUY SÁNG TẠO	69
1. Mô hình năng lực tư duy sáng tạo và bảng đánh giá từng cá nhân	69
2. Bảng kế hoạch hành động nâng cao năng lực tư duy	77
IV. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG CHO SINH VIÊN KINH TẾ	78
<u>BÀI TẬP 5: DỰ ÁN FMEA VỀ CHỨC NĂNG KHÁM PHÁ VÀ HIỂU RÕ BẢN THÂN</u>	81
I. EXECUTIVE SUMMARY	81
1. Nhận diện 4 quá trình chính và các kiểu sai hỏng của chức năng “Hiểu và khám phá bản thân”, liệt kê những tác động của các kiểu sai hỏng.	81
2. Xây dựng hội đồng chuyên gia và thang đo SOD	81
3. Kế hoạch hành động	83
II. NHẬN DIỆN QUÁ TRÌNH, XÁC ĐỊNH KIỂU SAI HỎNG VÀ CÁC TÁC ĐỘNG CỦA TỪNG KIỂU SAI HỎNG	84
III. LẬP HỘI ĐỒNG CHUYÊN GIA	88
Đánh giá của hội đồng chuyên gia:	88
IV. XÂY DỰNG THANG ĐÁNH GIÁ [S] [O] [D] CHO TỪNG KIỂU SAI HỎNG TRỌNG YẾU	92
1. Không chấp nhận thử thách	92

2.	Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.	95
3.	Không có ý chí cầu tiến	100
V.	TÍNH CHỈ SỐ RPN CHO TỪNG KIỂU SAI HỎNG TRỌNG YẾU.....	102
VI.	BIỆN PHÁP GIẢM THIỂU RỦI RO CỦA KIỂU SAI HỎNG ƯU TIÊN “LUÔN NGHĨ NHỮNG ĐIỀU TIÊU CỰC”	104
1.	Yếu tố nội tại.....	104
2.	Yếu tố khách quan.....	104
3.	Kiến thức về học tập.....	104
4.	Yếu tố tài chính	104
VII.	KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG THỰC HIỆN NHỮNG GIẢI PHÁP.	106

DỰ ÁN CẢI TIẾN KAIZEN TRONG DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ THỨC ĂN NHANH LOTTERIA

I. TÓM TẮT DỰ ÁN

Mô tả dịch vụ tổng quan: Lotteria cung cấp dịch vụ thức ăn nhanh với thực đơn gồm các món ăn nhanh đặc trưng như: bánh mì kẹp thịt, khoai tây chiên, gà rán, các loại thức uống,..

Nhóm thực hiện cải tiến Kaizen đối với quy trình phục vụ của Lotteria.

Các triệu chứng:

- Không có nhân viên trực quầy
- Không vệ sinh cửa hàng
- Thái độ phục vụ của nhân viên
- Thời gian chờ đợi phục vụ lâu

Các vấn đề: Sau khi phân tích, đánh giá các triệu chứng, sử dụng thống kê từ khảo sát thực tế, nhóm rút ra được vấn đề cần quan tâm là “Vệ sinh cửa hàng”. Mô hình 5 khoảng cách của Parasuraman và cộng sự (1985) đề cập đến khoảng cách giữa người tiêu dùng dịch vụ và nhà cung cấp ở các cấp độ khác nhau. Và vấn đề được nhận diện là “*Nhân viên không dọn dẹp bàn ăn của khách hàng đi trước khiến cho khách hàng tới sau cảm thấy không hài lòng*”, thuộc **Khoảng cách 3 (Thực hiện dịch vụ chưa đúng cách)**. Đây là vấn đề cần phải cải tiến.

Nhóm sử dụng phương pháp brainstorming và công cụ biểu đồ nhân quả để tìm ra những nguyên nhân dẫn đến vấn đề trên:

- Quán đông
- Nhân viên không nhận thức được khi nào có khách hàng ra về
- Ý thức dọn dẹp của nhân viên kém

Giải pháp cải tiến Kaizen:

Mục tiêu: Hướng tới thời gian dọn dẹp ≤ 1 phút 30 giây kể từ lúc khách ra về đến sự hài lòng và thiện cảm đối với khách hàng.

Dựa trên những phân tích trên nhóm đưa ra giải pháp cải tiến Kaizen lắp chuông báo khách ở cửa chính để giải quyết vấn đề không vệ sinh cửa hàng kịp thời này. Khi khách hàng tới hoặc ra về đi qua cổng thì chuông sẽ reo, nhân viên chỉ mất một giây quan sát là biết được khách đang vào hay đang ra. Quản lý sẽ là người giám sát và kiểm tra để chắc chắn rằng nếu có khách hàng đi ra thì lần phải lượt xoay vòng có một người phục vụ ra dọn bàn của khách vừa đi trong vòng 5 phút. Cải tiến từ từ và thắt chặt thời gian dọn dẹp cho đến trong vòng 1 phút

30 giây sau khi chuông reo là bàn đã được dọn sạch.

Chi phí của cải tiến là 400.000 VNĐ.

Lợi ích sau khi cải tiến:

- Sẽ giúp nhân viên dễ dàng nhận ra khi nào cần dọn dẹp.
- Khách hàng cảm thấy hài lòng hơn khi thấy cửa hàng sạch sẽ

Các rủi ro:

- Trong lúc quá bận nhân viên hoặc khách hàng đến quá đông, nhân viên sẽ không tập trung nghe được tiếng chuông và bàn sẽ không được dọn sạch sẽ kịp thời.
- Hệ thống điện và hệ thống chuông thông báo khách hàng đến sẽ bị hư hỏng hay hoạt động không ổn định.

II. MÔ TẢ DỊCH VỤ TỔNG QUAN

Công ty được thành lập vào tháng 2 năm 1972 tại Tokyo, Nhật Bản bởi Shin Jun Ho, một doanh nhân người Hàn Quốc. Lotteria là chuỗi cửa hàng bắt nguồn từ Đông Á với cửa hàng đầu tiên ở Tokyo, Nhật Bản vào tháng 9 năm 1972, lấy tên gọi bắt nguồn từ tên công ty mẹ, tập đoàn Lotte.

Năm 1979 thương hiệu được thành lập tại Seoul, Hàn Quốc. Sau này Lotteria lan rộng ra Đông Nam Á và có mặt tại Myanmar, Đài Loan, Việt Nam, Indonesia theo hình thức nhượng quyền kinh doanh.

Lotteria cung cấp dịch vụ thức ăn nhanh với thực đơn gồm các món ăn nhanh đặc trưng như: bánh mì kẹp thịt, khoai tây chiên, gà rán, các loại thức uống,..

Các chi nhánh:

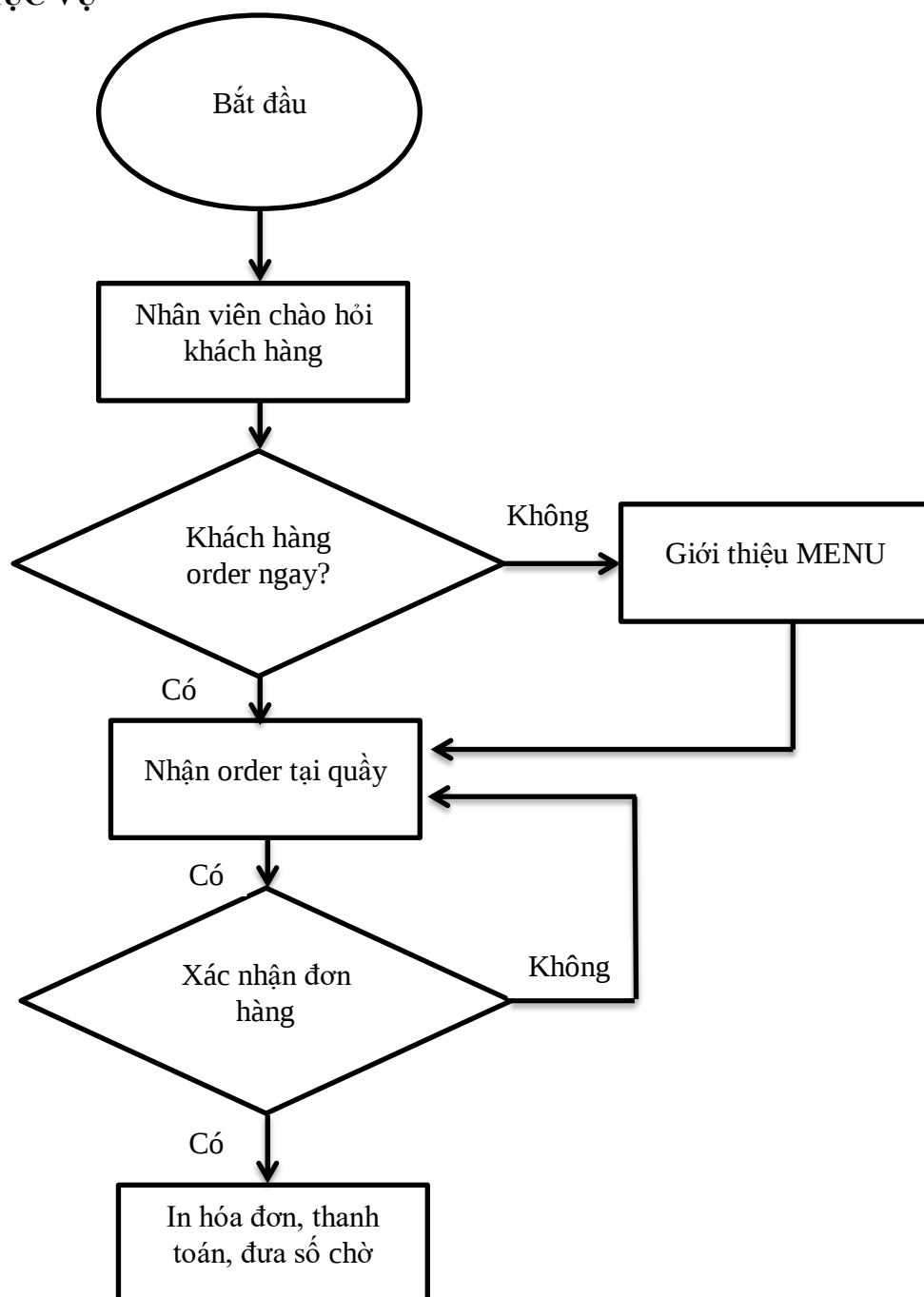
- Nhật Bản: Lotteria được xem là bắt chước McDonald's vì cả hai đều bán những loại bánh kẹp. Tuy nhiên, Lotteria cũng có những món đặc sản riêng như bánh mì kẹp tôm rất nổi tiếng, được làm lần đầu tiên vào năm 1977.
- Hàn Quốc: Lotteria được giới thiệu như một phiên bản kiểu Hàn của một nhà hàng thức ăn nhanh nổi tiếng của Tây phương với một số đặc trưng riêng gồm những món ăn điển hình như bánh mì kẹp, gà chiên, cánh gà chiên, đùi gà chiên, cà phê đá, khoai tây, sữa chua, salad, còn có teriyaki, mực, món tráng miệng lạnh được gọi là Patbingsu.
- Việt Nam: Lotteria nhập vào thị trường vào năm 2004. Thực đơn bao gồm bánh mì kẹp thịt, gà rán, khoai tây chiên, món tráng miệng có Patbingsu, kem tươi với 5 hương

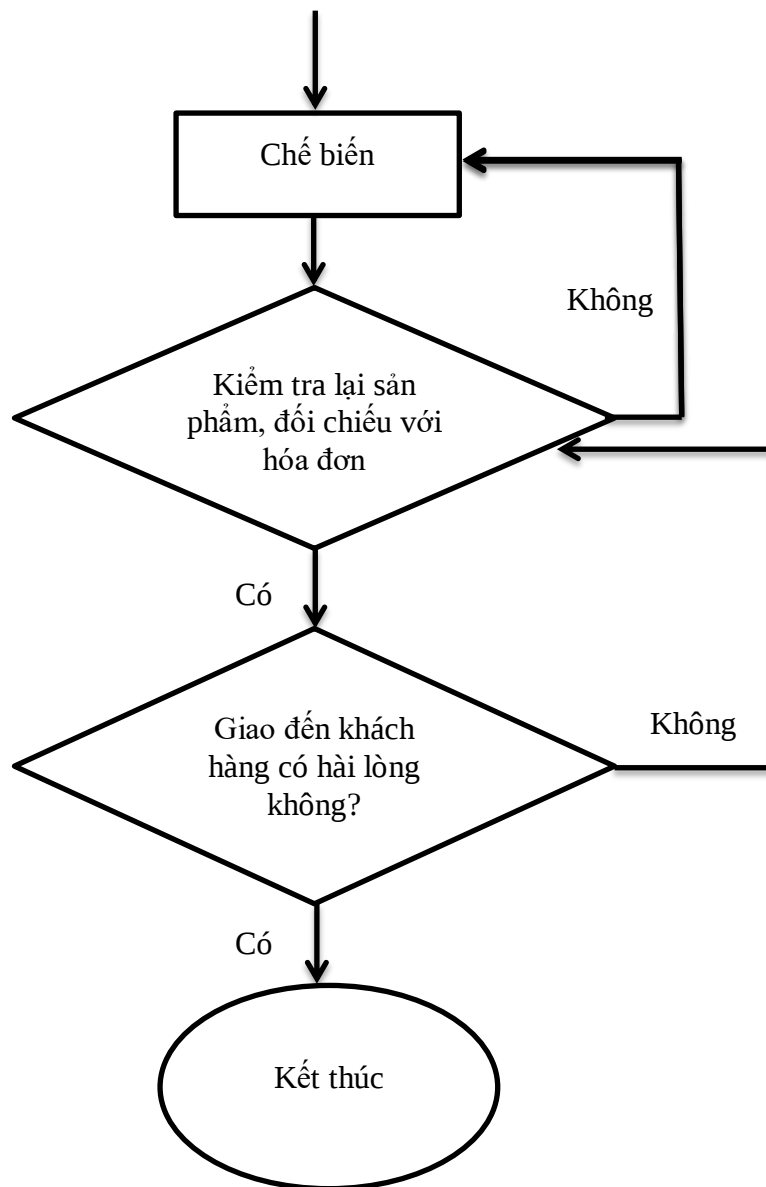
vị.

Nhóm tiến hành khảo sát 4 cửa hàng Lotteria đại diện ở các chi nhánh: Ngô Gia Tự Quận 10, Hồng Bàng Quận 11, Song Hành Quận 2, cộng hòa quận Tân Bình. Bên cạnh đó, nhóm cũng tiến hành khảo sát 1 cửa hàng KFC ở Nguyễn Tri Phương Quận 10 để đánh giá và đối chiếu với nhau.

Sau khi tiến hành quan sát, nghiên cứu, nhóm quyết định thực hiện cải tiến Kaizen đối với quy trình phục vụ của Lotteria

III. QUY TRÌNH PHỤC VỤ





IV. CÁC TRIỆU CHỨNG

Dựa vào mô hình 5S nhóm tìm ra được các triệu chứng:

- Sắp xếp: không có nhân viên trực quầy khi khách hàng bước vào.
- Sạch sẽ: không vệ sinh cửa hàng.
- Sẵn sóc: thái độ phục vụ của nhân viên thiếu niềm nở
- Sẵn sàng: thời gian chờ đợi phục vụ lâu.

V. ĐÁNH GIÁ CÁC TRIỆU CHỨNG

Với triết lý kinh doanh của Lotteria “Nụ cười niềm nở, phục vụ thân thiện, ân cần, trân trọng những khoảnh khắc ngắn của khách hàng. Môi trường ở cửa hàng sạch sẽ, ngăn nắp, dịch vụ nhanh chóng và không có thời gian chờ đợi.” Và khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng khi đến cửa hàng Lotteria thưởng thức, nhóm nhận thấy triệu chứng về về vinh với việc không dọn dẹp những đĩa thức ăn thừa khiến cho khách hàng không hài lòng về việc này. Nên đó sẽ là vấn đề mà nhóm tiến hành Kaizen trong quy trình phục vụ tại cửa hàng Lotteria.

Không có nhân viên trực quầy: khi khách hàng bước vào, không có nhân viên túc trực tại quầy, đến khi khách hàng tiến sát lại quầy thì nhân viên mới bước ra và chào khách.

Phương pháp: Quan sát số lần khách hàng bước vào quầy mà không có nhân viên trực quầy order. Thực hiện 3 lần quan sát, tại 3 thời điểm khác nhau, tại 2 cửa hàng là Lotteria và KFC. Mỗi lần quan sát, lấy mẫu 20 lần khách hàng vào cửa hàng. Dữ liệu thu thập như sau:

LOTTERI	Số lần không có nhân viên trực quầy	Tần suất	KFC	Số lần không có nhân viên trực quầy	Tần suất
Lần 1 (10h)	2	10%	Lần 1 (10h)	2	10%
Lần 2 (14h)	1	5%	Lần 2 (14h)	2	10%
Lần 3 (17h)	3	15%	Lần 3 (17h)	4	20%

Từ dữ liệu thu thập trên, thấy rằng tần suất nhân viên không đứng quầy khi khách hàng bước vào cửa hàng tại Lotteria thấp hơn của cửa hàng KFC. Vì vậy triệu chứng không có nhân viên đứng quầy khi khách hàng bước không phải là vấn đề của dịch tại Lotteria.

Thái độ phục vụ của nhân viên: nhân viên tại các cửa hàng phục vụ với thái độ không được chuẩn hóa, đồng nhất với nhau. Có khách hàng được nhân viên chào đón thân thiện, niềm nở, nhiệt tình giới thiệu thêm món nếu khách đã đặt hàng hoặc giới thiệu thực đơn cho

khách nếu khách mâu thuẫn không biết chọn món, Tuy nhiên, bên cạnh đó có những nhân viên không làm những việc trên, chào đón và tiếp nhận khách rất thiếu niềm nở, không chuyên nghiệp.

Phương pháp: nhóm đã tiến hành quan sát đánh giá thái độ của nhân viên dựa trên những tiêu chí như:

- Nhân viên có cởi mở, thân thiện, nở nụ cười khi giao tiếp với khách hàng hay không?
- Nhân viên có vẻ ngoài tươm tất, thái độ ân cần chu đáo đồng thời chủ động giao tiếp với khách hàng để tạo ấn tượng tốt đẹp đến khách, nắm bắt tâm lý và đưa ra những lời tư vấn đặt hàng phù hợp hay không?
- Nhân viên có luôn sẵn sàng giúp đỡ khách hàng không?

Kết quả của nhóm sau khi tiến hành quan sát thái độ của nhân viên với 20 lượt khách hàng tại Lotteria và KFC như sau:

	Lotteria	KFC
Lượt khách được phục vụ niềm nở và thân thiện	10/20	12/20
Lượt khách không nhận được sự niềm nở và thân thiện	10/20	8/20

Tuy nhiên, sau khi phỏng vấn đại diện 20 khách hàng tại Lotteria, đa số khách hàng tuy không thực sự hài lòng về thái độ của nhân viên nhưng họ vẫn cho rằng đó vẫn ở mức chấp nhận cho phép, cũng như thông cảm cho nhân viên với tần suất phục vụ khách hàng trong điều kiện quán đông đúc phức tạp, đặc biệt là những sự kiện có nhiều trẻ nhỏ như tổ chức sinh nhật,.. nên đó không phải là vấn đề mà Lotteria mắc phải.

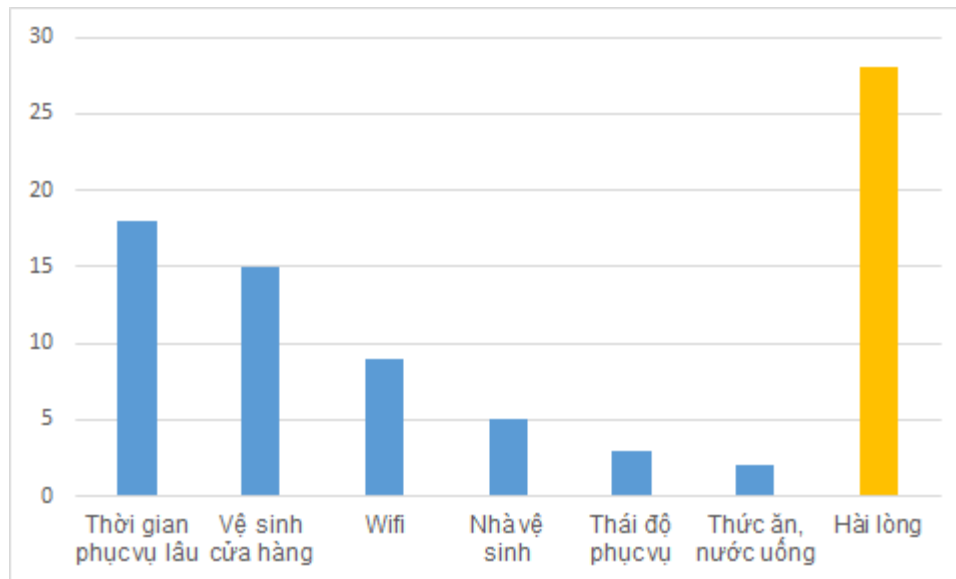
Thời gian chờ đợi phục vụ lâu: thực hiện đo thời gian của 20 khách hàng bao gồm khách hàng ăn tại chỗ và khách hàng mua về. Nhóm nhận thấy thời gian trung bình đối với khách hàng mua về là 5 phút và thời gian khách hàng ngồi lại ăn phải chờ trung bình là 15 phút. Tuy nhiên, khi so sánh với KFC cũng với lượng khách là 20 người, trung bình mà khách hàng phải đứng chờ nhận món khi ăn tại chỗ và mua về là đương đương nhau khoảng 4 phút.

Thời gian chờ	LOTTERIA	KFC
< 5 phút	0	85% (17/20)
Từ 5-10 phút	3% (1/20)	15% (5/20)
Từ 10-15 phút	23% (7/20)	0 (0%)
Từ 15-20 phút	75% (15/20)	0 (0%)
>20 phút	7%(2/30)	0 (0%)

Có thể thấy thời gian chờ đợi phục vụ ở Lotteria lâu hơn rất nhiều so với KFC. Tuy nhiên, ở KFC khách hàng chờ và tự phục vụ khi có món ăn, ở Lotteria khi có thức ăn sẽ được nhân viên phục vụ đến tận bàn. Tiến hành khảo sát 20 khách hàng tại Lotteria, họ cho rằng việc họ chờ đợi lâu có thể chấp nhận được, họ có thể tranh thủ khoảng thời gian đó trò chuyện hoặc làm việc nào đó. Bên cạnh đó, theo nhóm nhìn nhận, việc làm khách hàng chờ đợi lâu không nằm trong quy trình phục vụ mà là quy trình cung ứng của Lotteria nên đây không phải là vấn đề cần cải tiến.

Không dọn vệ sinh chỗ ngồi: khay thức ăn thừa của khách hàng trước vẫn còn nằm trên bàn, khi khách hàng khác bước vào thì những đĩa thức ăn vẫn còn khiến cho khách hàng phải mất thời gian từ 3 – 5 phút để tìm kiếm một bàn trống khác để ngồi, gây cho khách hàng sự không hài lòng khi thấy nó còn bày trên bàn, mất thiện cảm.

Nhóm đã tiến hành khảo sát trên 60 người ngẫu nhiên tại 4 cửa hàng khác nhau của Lotteria với câu hỏi: “Bạn có hài lòng về dịch vụ của Lotteria không? Nếu không, bạn có thể vui lòng cho biết bạn không hài lòng về điều gì. (gợi ý: nhân viên, thời gian phục vụ, vệ sinh,...). Kết quả nhóm thu được tổng kết trong biểu đồ sau:



Từ phân tích biểu đồ ta thấy nhóm nhận ra có 28 người hoàn toàn hài lòng về dịch vụ của Lotteria (tương đương 46,6%), đồng nghĩa với việc có 32 người tương đương 53,4% không hài lòng về dịch vụ. Trong 32 người không hài lòng về dịch vụ có:

- 18 người không hài lòng về thời gian phục vụ lâu (56,25%)
- 15 người không hài lòng về vệ sinh cửa hàng (46,88%)
- 9 người không hài lòng về wifi (28,12%)
- 5 người không hài lòng về nhà vệ sinh (15,63%)
- 3 người không hài lòng về thái độ phục vụ (9,4%)
- 2 người không hài lòng về thức ăn, nước uống (6,25%)

Chúng ta thấy triệu chứng “Không có nhân viên trực quầy” không xuất hiện trong những điều mà khách hàng không hài lòng và “Thái độ phục vụ” lại có ảnh hưởng rất ít tới khách hàng (9,4% khách hàng). Điều này chứng tỏ nhóm đã xác định sai hai triệu chứng này. Đây không phải là những vấn đề thật sự. Do đó, nhóm sẽ tập trung vào hai triệu chứng là “Thời gian phục vụ lâu” và “Vệ sinh cửa hàng” với mức độ ảnh hưởng lên đến 56,25% và 46,88%. Tuy nhiên, khi nghiên cứu và phân tích nhóm nhận ra nguyên nhân cốt lõi của triệu chứng “Phục vụ lâu” là do quy trình chế biến. Trong quy trình chế biến, nhân viên sau khi nhận order thì mới thực hiện chế biến món ăn và do đó thời gian phục vụ sẽ lâu. Vì vấn đề thuộc về quy trình chế biến nên nhóm sẽ tập trung vào cải tiến vấn đề thật sự “Vệ sinh cửa hàng”.

Nhóm sử dụng phương pháp brainstorming và công cụ biểu đồ nhân quả để tìm ra những nguyên nhân dẫn đến vấn đề:



VI. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ THEO MÔ HÌNH 5 KHOẢNG CÁCH CHẤT LƯỢNG:

Mô hình 5 khoảng cách của Parasuraman và cộng sự (1985) đề cập đến khoảng cách giữa người tiêu dùng dịch vụ và nhà cung cấp ở các cấp độ khác nhau. Và vấn đề được nhận diện là “*Nhân viên không dọn dẹp bàn ăn của khách hàng đi trước khiến cho khách hàng tới sau cảm thấy không hài lòng*”, thuộc **Khoảng cách 3 (Thực hiện dịch vụ chưa đúng cách)**

Là khoảng cách giữa cách thức làm rõ chất lượng dịch vụ và việc cung cấp dịch vụ. Điều này xảy ra khi người trực tiếp cung cấp dịch vụ không có đủ khả năng cung cấp đúng chất lượng dịch vụ được yêu cầu. Có thể là do năng lực không phù hợp, công việc không phù hợp, không được đào tạo hoặc có vấn đề trong làm việc nhóm.

Để thu hẹp được khoảng cách này: phải có đội ngũ nhân viên có đủ năng lực, chuẩn bị cơ sở vật chất, bố trí nhân viên cung ứng dịch vụ hợp lý.

Khoảng cách được tạo ra bởi nguyên nhân:

- Thiếu chính sách nguồn nhân lực: thiếu hụt nhân viên trong nhà hàng nên các nhân viên không thể làm hết tất cả công việc. Không phân công công việc cụ thể rõ ràng cho từng thành viên. Nhân viên không nhận biết được khi nào khách hàng rời khỏi.
- Quản lý không tốt không dàn xếp được nhu cầu lúc giờ cao điểm và lúc bình thường. Chưa đưa ra các tiêu chuẩn về thời gian dọn dẹp cũng như làm việc khiến nhân viên khó khăn trong việc thực hiện.

Giải pháp:

- Sắp xếp nhân lực vào các thời điểm khác nhau để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ chất lượng cho khách hàng. Phân công rõ ràng cụ thể.
- Đưa ra một tiêu chuẩn về thời gian cụ thể từ lúc khách hàng ra khỏi nhà hàng đến lúc nhân viên dọn dẹp là bao nhiêu để các nhân viên thực hiện đúng.
- Quản lý giám sát nhắc nhở nhân viên tránh trường hợp vi phạm.

VII. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN

Nhóm đưa ra giải pháp Kaizen lắp chuông báo khách ở cửa chính để giải quyết vấn đề không vệ sinh cửa hàng kịp thời này. Khi khách hàng tới hoặc ra về đi qua cổng thì chuông sẽ reo, nhân viên chỉ mất một giây quan sát. Nếu có khách hàng đi ra thì lần lượt xoay vòng một người phục vụ ra dọn bàn của khách vừa đi trong vòng 5 phút kể từ khi chuông reo. Cải tiến từ từ và thắt chặt thời gian dọn dẹp cho đến chỉ 1 phút 30 giây sau khi chuông reo là bàn đã được dọn sạch.

VIII. PHIẾU ĐỀ XUẤT Ý TƯỞNG

Vấn đề	Hành động	Kết quả
Nhân viên không dọn bàn kịp thời gây mất mỹ quan môi trường dịch vụ	Lắp chuông báo khách. Đào tạo nhân viên chú ý quan sát khi nghe chuông và dọn bàn	Nhân viên dọn bàn ngay khi khách rời khỏi
Trước Kaizen		Sau Kaizen
Đĩa thức ăn thừa của khách hàng trước đó vẫn chưa được dọn. Khi khách hàng khác bước vào thì những đĩa thức ăn vẫn còn khiến cho khách hàng phải chọn bàn trống khác để ngồi hoặc thậm chí tự dọn dẹp để có chỗ ngồi. Khách hàng không hài lòng, mất thiện cảm và mất mỹ quan môi trường dịch vụ.		Nhân viên dọn bàn sạch ngay sau khi khách rời đi trong vòng 1 phút 30 giây sau tiếng chuông. Giữ cho cửa hàng luôn sạch sẽ, tăng độ hài lòng của khách hàng

IX. KẾ HOẠCH CHI TIẾT THỰC HIỆN Ý TƯỞNG:

1. **MỤC TIÊU:** Hướng tới thời gian dọn dẹp ≤ 1 phút 30 giây đem đến sự hài lòng và thiện cảm đối với khách hàng
2. **CÁCH THỨC TRIỂN KHAI**
 - a) **Mục đích thực hiện**

Cửa hàng không được vệ sinh với những đĩa thức ăn thừa trên những bàn không có khách, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Khách hàng sẽ cảm thấy không hài lòng khi

nhìn thấy những đĩa thức ăn thừa bừa bãi, gây mất cảm hứng. Cải tiến để giúp cho cửa hàng luôn sạch sẽ, gọn gàng. Tạo cho khách hàng không khí dễ chịu, vui vẻ khi đến với cửa hàng để được nhận những phục vụ tốt nhất.

b) Nội dung thực hiện

Nhân viên tiến hành thực hiện thao tác dọn dẹp nhanh hơn ngay khi quan sát thấy khách hàng đã dùng xong và bước ra khỏi quán để giải quyết tình trạng đĩa thức ăn thừa không được dọn dẹp.

c) Địa điểm thực hiện

- Tại các chuỗi cửa hàng Lotteria cụ thể hơn ở chi nhánh Hồng Bàng, Quận 11.
- Tại bộ phận operation, nhân viên phục vụ.
- Tại quy trình phục vụ.

d) Khi nào thực hiện

Đây được coi là vấn đề quan trọng vì nó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ rất lớn. Thời gian thực hiện cải tiến là 4 tuần, cho đến khi nhân viên nghe tiếng chuông cửa sẽ dọn dẹp ngay.

e) Đối tượng thực hiện và kiểm soát

Nhân viên bộ phận phục vụ sẽ là người thực hiện và chịu trách nhiệm. Quản lý ca trực sẽ là người hỗ trợ và kiểm tra thực hiện.

f) Cách thức thực hiện

Đào tạo nhân viên chú ý quan sát khi có tiếng chuông khi khách hàng đi vào và ra, khách hàng vừa bước ra thì phải dọn dẹp trong vòng 5 phút. Kiểm soát và thu hẹp giới hạn dần dần đến dưới 1 phút 30 giây.

g) Cách thức kiểm soát

Quản lý kiểm soát và chắc chắn rằng khi chuông reng phải có nhân viên ra dọn trong vòng 5 phút.

h) Phương pháp kiểm tra

Quản lý là người kiểm tra, lựa chọn ngẫu nhiên 3 lần chuông reng và kiểm tra xem nhân viên có dọn bàn trong vòng 5 phút hay chưa. Nếu chưa thì phải tiến hành kiểm soát lại.

i) Nguồn nhân lực

- Nhân viên phục vụ cửa hàng sẽ thực hiện công việc
- Nhân viên quản lý cửa hàng sẽ kiểm soát và kiểm tra quá trình thực hiện công việc của nhân viên phục vụ.

j) Tài chính

Chi phí bỏ ra là 400.000 đồng để mua chuông báo khách

k) Công nghệ

Hệ thống cửa chính có gắn chuông thông báo khách hàng vào và ra cửa hàng.

l) Phương pháp

Khi khách hàng bước ra khỏi cửa hàng chuông sẽ reo lên và nhân viên nhanh chóng đến bàn ăn để dọn dẹp.

3. RỦI RO

- Trong lúc quá bận nhân viên hoặc khách hàng đến quá đông, nhân viên sẽ không tập trung nghe được tiếng chuông và bàn sẽ không được dọn sạch sẽ kịp thời.
- Hệ thống điện và hệ thống chuông thông báo khách hàng đến sẽ bị hư hỏng hay hoạt động không ổn định.

4. LỢI ÍCH KHI TRIỂN KHAI DỰ ÁN

- Sẽ giúp nhân viên dễ dàng nhận ra khi nào cần dọn dẹp.
- Khách hàng cảm thấy hài lòng hơn khi thấy cửa hàng sạch sẽ.

DỰ ÁN KAIZEN CÁ NHÂN

Nguyễn Thị Thanh An – CL001 – Nhóm 3

I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU

1. Tự học tiếng anh: tiếng anh hiện nay dường như là ngôn ngữ phổ biến trên thế giới, là tiếng nói chung giữa các quốc gia với nhau. Nếu có được các kỹ năng giao tiếp bằng tiếng anh sẽ có cho mình một lợi thế cạnh tranh riêng, thêm vào đó việc ra trường cần phải có bằng Toeic nên tôi cần phải trau dồi rèn luyện thêm các kỹ năng để đáp ứng cho cả 2 mục đích này. Tôi tập trung vào việc nghe audio, xem các clip để luyện nghe qua TEDed hoặc làm bài tập theo dạng đề Toeic.

2. Đọc sách: đối với một sinh viên năm 3, tôi cần trang bị cho mình những kiến thức, kỹ năng thông qua việc đọc sách về thể loại triết lý sống, kỹ năng, tích lũy chúng và hành động theo, để giúp cho bản thân có những cái nhìn rộng hơn, nhận thức được sâu hơn về mọi vấn đề, ngày càng hoàn thiện bản thân mình.

3. Học tập ở trường: một tuần học 5 môn, với các môn học chuyên sâu vào chất lượng như quản trị chuỗi cung ứng, sản xuất tinh gọn, kỹ thuật quản trị chất lượng, quản trị quan hệ khách hàng và phát triển kỹ năng quản trị. Bao gồm các hoạt động tham gia lớp học, tiếp thu bài giảng, phát biểu ý kiến, thuyết trình.

4. Làm thêm: bên cạnh việc học ở trường, tôi cần phải trang trải và phụ giúp chi phí cho gia đình nên đã đi làm nhân viên tại khu vui chơi giải trí Snow Town. Công việc làm tối thiểu 4 ngày/ tuần, 5 – 7 tiếng/ ngày. Gồm các việc như cung cấp ủng cho khách, giữ đồ và kiểm soát vé ở khu vui chơi trẻ em.

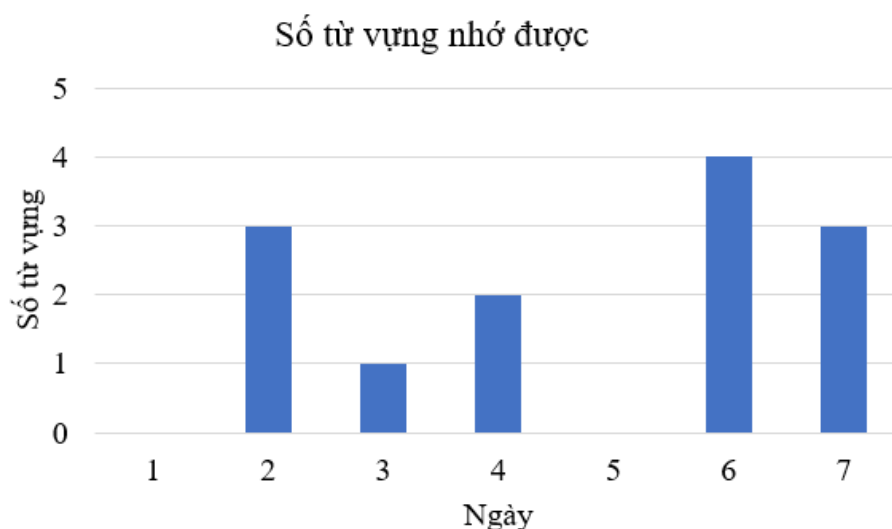
5. Sinh hoạt cá nhân: bao gồm các hoạt động như tập thể dục, ăn uống, ngủ nghỉ và vui chơi.

II. TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU

1. Tự học tiếng anh

- *Số từ vựng nhớ ít.*

Phương pháp: ghi nhận số từ vựng mỗi ngày nhớ được sau khi tiến hành luyện nghe hoặc làm bài tập. Dữ liệu thu thập được như sau:



Qua biểu đồ trên cho thấy số từ vựng mỗi ngày học được là không nhiều, phân bố không đều giữa các ngày và việc nhớ lâu để vận dụng lại trở thành một vấn đề nan giải khác. Ngày thứ 1 và ngày thứ 5 là hai ngày không học được từ vựng nào. Ở ngày thứ 6, số từ vựng nhớ được nhiều nhất là 4 từ.

- *Không biết học cái nào cho phù hợp.*

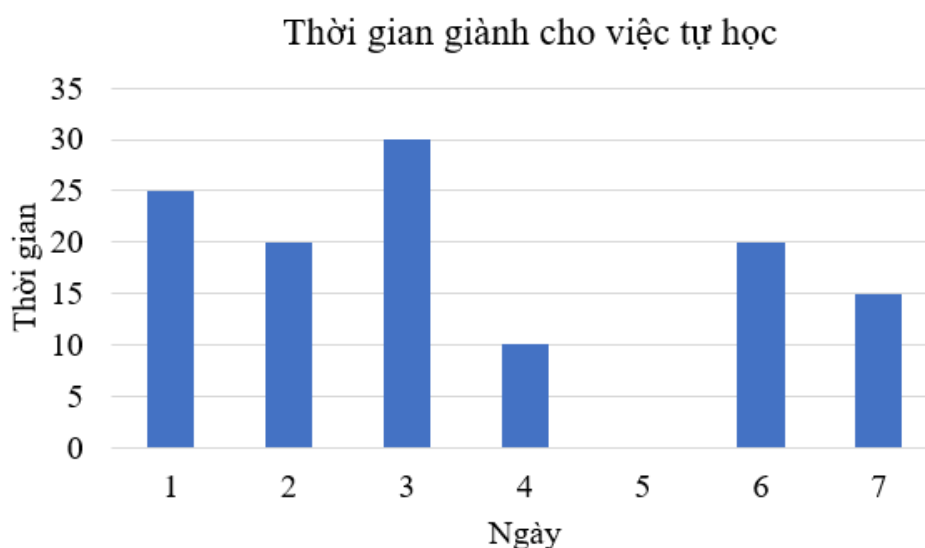
Phương pháp: Ghi nhận lại phần đã làm trong ngày, sau 7 ngày dữ liệu thu thập được như sau:

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
	Nghe audio part 1	Nghe TED	Làm bài tập phần 5	Nghe TED	Không làm gì	Làm bài tập phần 5	Nghe TED

Khi phải đối mặt với việc học anh văn, tôi lại suy nghĩ hôm nay mình sẽ học gì, và học cái nào cho hợp lý để có thể đáp ứng được mục đích ôn luyện để có bằng toeic và cải thiện kỹ năng nghe của mình. Tôi chỉ xoay quanh việc làm bài tập, luyện nghe. Tuy nhiên, bài tập gồm nhiều phần nhưng tôi chỉ tập trung vào một bài tập của phần 5, do đó việc học phần nào không được phân bố đều, và học một cách lộn xộn.

- *Thời gian giành cho việc học ít (đơn vị đo: phút)*

Phương pháp: Quan sát và bấm đồng hồ đo thời gian sau mỗi lần học. Sau đó tiến hành ghi nhận lại dữ liệu, dữ liệu thu thập được như sau:

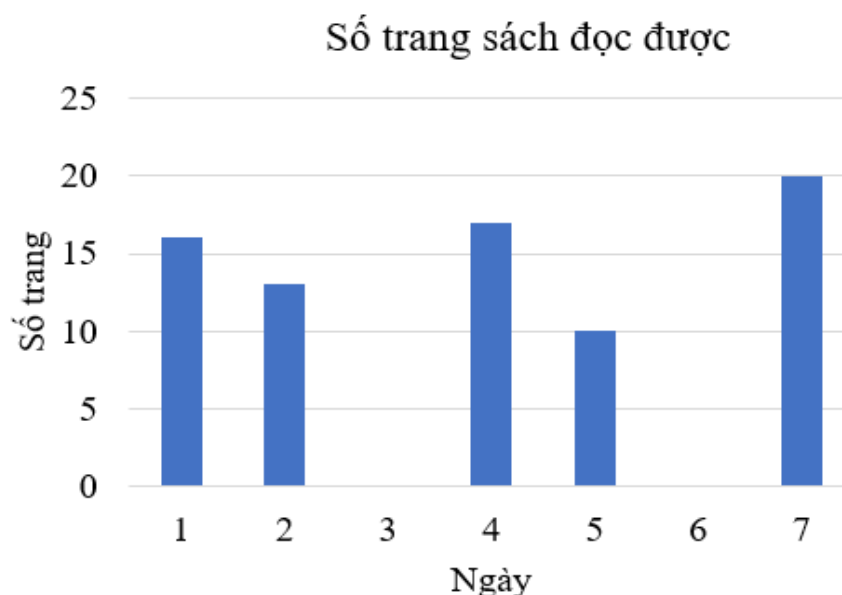


Biểu đồ cho thấy việc phân bổ thời gian cho việc học tiếng anh là không đều và còn rất ít. Có ngày thứ 5 hoàn toàn không giành thời gian cho việc học và nhiều nhất cũng chỉ có 30 phút.

2. Đọc sách

- *Số trang sách đọc được ít.*

Phương pháp: Tiến hành đếm những trang đã đọc được trong ngày và ghi nhận lại dữ liệu:



Phần lớn việc đọc sách là tùy thuộc vào cảm hứng nên có những ngày tôi giành thời gian nhiều để đọc và đọc cũng khá nhiều. Tuy nhiên lại có ngày thứ 3 và thứ 6 tôi lại không giành thời gian cho việc đọc sách, do đó số trang mà tôi đọc được là 0. Ngày thứ 7 số trang sách đọc được nhiều nhất với 20 trang.

- *Không duy trì được thời gian đọc sách thường xuyên.*

Phương pháp: Quan sát và ghi nhận lại những ngày có đọc sách. Dữ liệu thu thập được như sau:

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
Ngày có đọc sách	x	x		x	x		x

- *Không tập trung:*

Phương pháp: Quan sát và ghi nhận lại những việc đã làm trong khi đọc sách. Dữ liệu thu thập được như sau:

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
	Sử dụng điện thoại			Nghe nhạc	Xem tivi		Chơi game

Có thể thấy trong lúc đọc sách, giành toàn bộ 100% sự tập trung là điều hiếm thấy. Tôi thường bị xao lãng bởi các hoạt động khác như chơi game, sử dụng điện thoại trong lúc tập trung, làm cho việc đọc sách bị gián đoạn.

3. Học tập ở trường

- *Không có hứng thú.*

Ngày	Môn học	Làm việc riêng
Thứ hai		
Thứ ba (7h10 – 11h20)	Hệ thống sản xuất tinh gọn	Sử dụng điện thoại trong giờ học
Thứ tư (12h45 – 17h05)	Kỹ thuật quản trị chất lượng II	
Thứ năm 7h10 – 11h20 12h45 – 17h05	Phát triển kỹ năng quản trị Quản trị chuỗi cung ứng	Sử dụng điện thoại và vi tính của trường trong giờ học.
Thứ sáu		
Thứ bảy (12h45 – 17h05)	Quản trị quan hệ khách hàng	Nói chuyện với bạn bè
Chủ nhật		

- *Ngủ trong lớp.*

Ngày	Môn học	Môn học có triệu chứng ngủ trong lớp
Thứ hai		
Thứ ba (7h10 – 11h20)	Hệ thống sản xuất tinh gọn	x
Thứ tư (12h45 – 17h05)	Kỹ thuật quản trị chất lượng II	
Thứ năm 7h10 – 11h20 12h45 – 17h05	Phát triển kỹ năng quản trị Quản trị chuỗi cung ứng	x x
Thứ sáu		
Thứ bảy (12h45 – 17h05)	Quản trị quan hệ khách hàng	
Chủ nhật		

- *Đi trễ.*

Ngày	Môn học	Môn học có triệu chứng đi trễ
Thứ hai		
Thứ ba (7h10 – 11h20)	Hệ thống sản xuất tinh gọn	x (trễ 15 phút)
Thứ tư (12h45 – 17h05)	Kỹ thuật quản trị chất lượng II	
Thứ năm 7h10 – 11h20 12h45 – 17h05	Phát triển kỹ năng quản trị Quản trị chuỗi cung ứng	x (trễ 5 phút)
Thứ sáu		
Thứ bảy (12h45 – 17h05)	Quản trị quan hệ khách hàng	x (trễ 10 phút)
Chủ nhật		

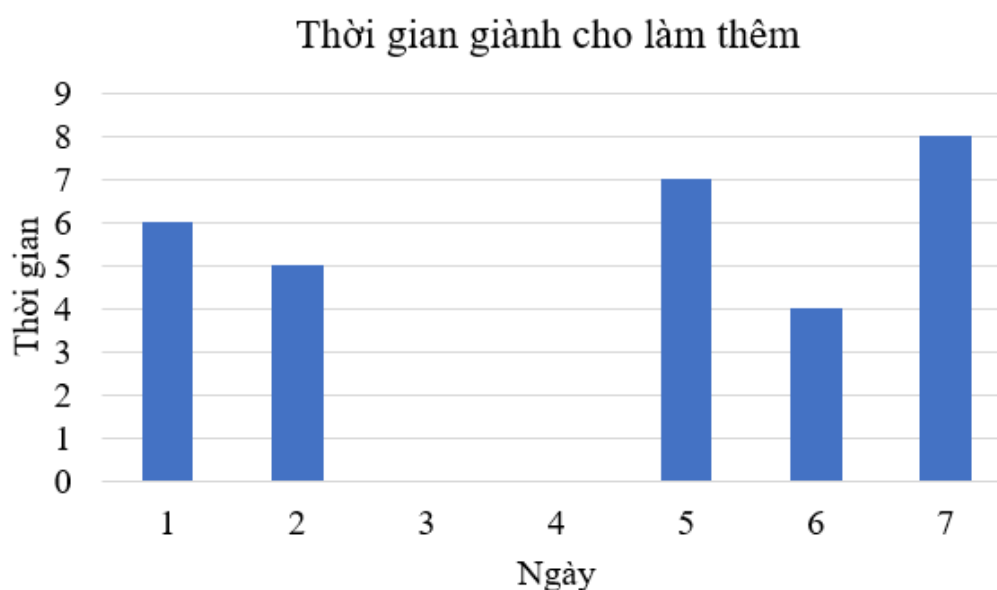
Phương pháp: Cả 3 triệu chứng trên đều được quan sát và ghi nhận lại những việc đã làm sau

những buổi học. Dữ liệu thu thập được qua các bảng trên.

Có thể thấy cả 3 triệu chứng thuộc khía cạnh học tập ở trường đều có mối liên hệ mật thiết với nhau, do không có hứng thú cho việc học ở 1 – 2 môn nào đó trên tổng số 5 môn dẫn đến việc đi trễ, và khi đến lớp sẽ không tập trung vào bài giảng. Thay vào đó là làm việc riêng như sử dụng điện thoại di động, nói chuyện với bạn bè,..

4. Làm thêm

- *Chiếm nhiều thời gian* (đơn vị tính: giờ)



Có thể thấy tần suất làm thêm chiếm nhiều thời gian trong toàn bộ quỹ thời gian. Mỗi ngày, mất từ 5 -7 tiếng cho việc đi làm thêm. Ngày thứ 3 và thứ 4 do có lịch học nguyên ngày nên không thời gian dành cho việc làm thêm là không có.

- *Ít trò chuyện với nhân viên khác:* do môi trường làm việc, nhân viên thường chia nhau chơi dẫn đến việc nhóm người này đố kỵ, ganh ghét nhóm người kia. Do đó, phần lớn giao tiếp của tôi chỉ dừng lại ở mức xã giao và hỏi thăm, không đi sâu vào các cuộc trò chuyện. Và tùy vào đối tượng mà tôi có thể trò chuyện. Nên nhìn chung, tôi ít khi trò chuyện với những nhân viên khác khi làm việc.

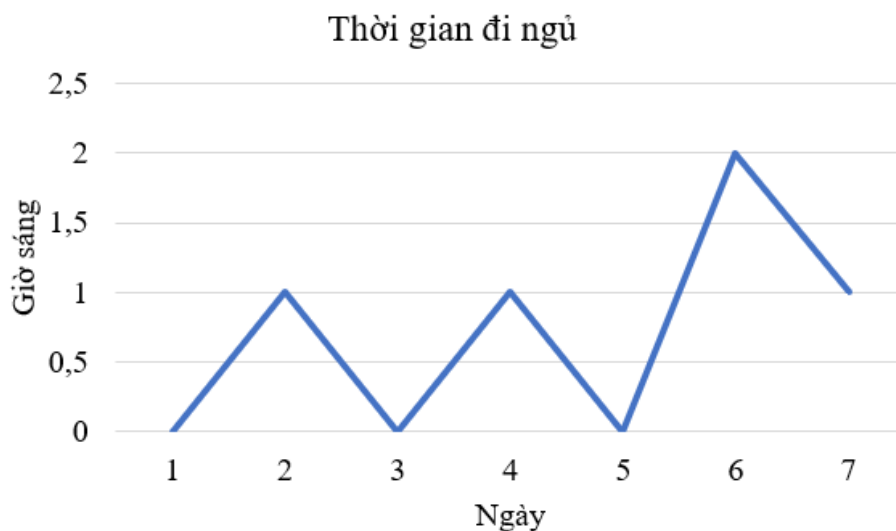
- *Công việc nhàm chán:* do tính chất công việc mang tính lặp lại nên mỗi ngày khi đi làm không có được cảm giác mới mẻ, thú vị. Bên cạnh đó, do nhân viên chỉ nói chuyện với nhau khi cần thiết, và chơi với nhau theo nhóm khiến cho không khí môi trường làm việc không được thoải mái, vui vẻ. Qua việc ghi nhận lại cho thấy dữ liệu thu thập được như sau:

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
----------	---	---	---	---	---	---	---

Ngày cảm thấy công việc nhàm chán	x				x	x	x
-----------------------------------	---	--	--	--	---	---	---

5. Sinh hoạt cá nhân

- *Thức khuya.*



- *Không tập thể dục.*

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
Ngày không tập thể dục	x		x		x	x	x

- *Không ăn sáng.*

Ngày thứ	1	2	3	4	5	6	7
Ngày không ăn sáng	x		x		x	x	

Phương pháp: Cả 3 triệu chứng trên đều được quan sát và ghi nhận lại qua 7 ngày. Dữ liệu thu thập được qua các bảng trên.

Với 3 triệu chứng thuộc khía cạnh sinh hoạt cá nhân, có thể thấy đó là một lối sống không lành mạnh. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của khía cạnh khác như làm thêm nên không thể cân bằng được hết mọi thứ. Phần lớn thời gian vào buổi tối tôi sẽ giành cho việc học tập hoặc đôi khi là vui chơi giải trí nên dẫn đến việc thức khuya. Ở ngày thứ 6, tôi thức khuya đến tận 2h sáng. Và việc ăn sáng, tập thể dục lại tùy thuộc vào những ngày có giờ học sáng.

III. KHÍA CẠNH CÓ TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT

Khía cạnh	Điểm đánh giá tác động đến bản thân (Thang điểm 10)
Tự học tiếng anh	8
Đọc sách	4
Học tập ở trường	4
Làm thêm	6
Sinh hoạt cá nhân	7

Dựa vào bảng điểm trên cho thấy khía cạnh **Tự học tiếng anh** có tác động tiêu cực nhất đối với bản thân. Với một sinh viên năm 3 và còn khoảng nửa năm để chuẩn bị tốt nghiệp thì khía cạnh tự học tiếng anh sẽ có sự tác động và ảnh hưởng rất lớn đối với bản thân. Có thể thấy, đầu ra của chương trình đại học chính quy yêu cầu chứng chỉ Toieic và không những vậy, sau này khi ra trường đi làm đòi hỏi phải có tiếng anh giao tiếp. Có được trình độ tiếng anh và giao tiếp được sẽ là lợi thế rất lớn đối với một sinh viên mới ra trường. Do đó, với những triệu chứng số từ vựng nhớ ít, không biết học cái nào cho phù hợp, thời gian giành cho việc học ít như ở phía trên đã đề cập và thu thập dữ liệu có thể thấy việc tự học dường như không hiệu quả khi không biết chắc và sắp xếp được cái mình sẽ học là gì, làm cho việc học trở nên lan man hơn, tốn nhiều thời gian nhưng lại không nhận được một kết quả mang tính khả quan. Nếu tình trạng này cứ kéo dài như vậy thì có thể tác động tiêu cực nhất đến với bản thân đó chính là không có được chứng chỉ Toeic, việc tốt nghiệp đại học sẽ bị gián đoạn, tốn nhiều thời gian hơn cho việc chờ đợi và học thêm để có thể tốt nghiệp. Mất đi nguồn lực về tài chính cũng như thời gian, bên cạnh đó lợi thế tìm việc và có được một vị trí làm việc mong muốn cũng sẽ mất đi nếu không có cho bản thân kỹ năng giao tiếp bằng tiếng anh. Vì vậy, khía cạnh tự học và ôn luyện tiếng anh đang là vấn đề cấp bách và có sự tác động lớn nhất với bản thân.

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN

1. Nhận diện vấn đề dựa theo mô hình 7 lãng phí.

Mô hình đề cập đến 7 loại lãng phí gây ảnh hưởng đến năng suất và hiệu quả của công việc. Vấn đề nhận diện được “*Các hoạt động tự học tiếng anh chưa được xác định rõ ràng, cụ thể và hợp lý*” làm cho quá trình học tiếng anh không đem lại kết quả tốt đẹp, mất thời

gian, thuộc loại lãng phí 4 (**Lãng phí trong quá trình hoạt động**).

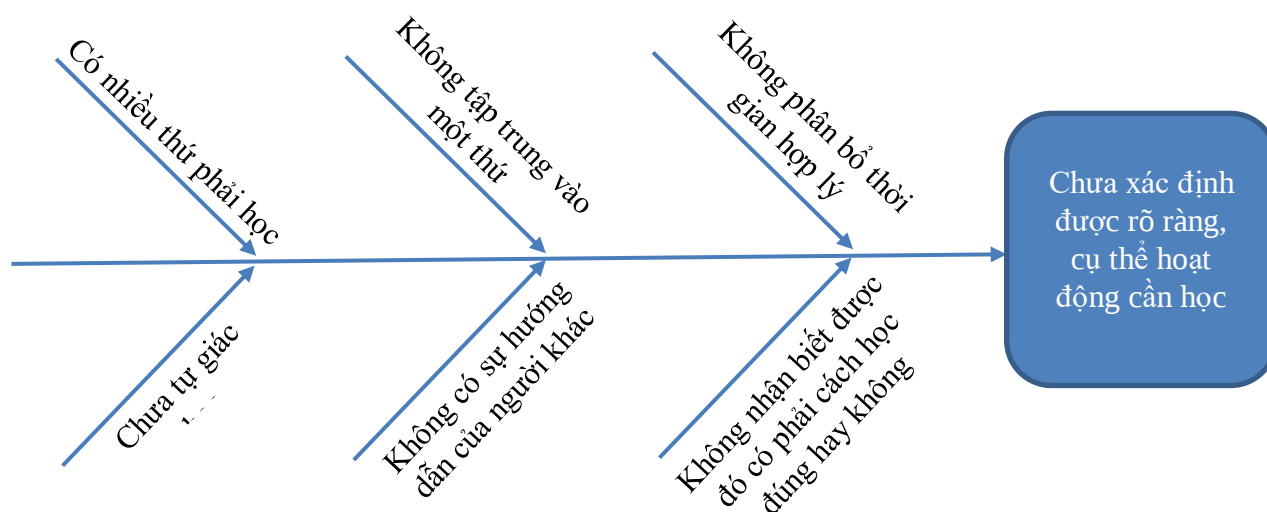
2. Phân tích vấn đề

Đây có thể coi là loại lãng phí khó nhìn thấy rõ, cần phải so sánh với cùng một công việc, mục đích đạt được với những người khác nhưng họ lại có cách giải quyết khác nhau và thời gian hoàn thành công việc khác nhau. Tuy nhiên, có thể kết quả sẽ đạt được nhưng nguồn lực và thời gian mà họ bỏ ra có thể khác nhau. Hoặc cũng có thể cùng với một công việc và mục đích giống như vậy nhưng người này có thể hoàn thành còn bản thân mình lại không hoàn thành và đạt được kết quả mong muốn.

Điều này xảy ra trực tiếp với bản thân khi không có đủ khả năng cũng như năng lực để xác định đây có phải là những thứ bản thân cần học không và sắp xếp nó thành một quá trình hợp lý để đem lại một kết quả mong muốn.

3. Xác định nguyên nhân

Sử dụng phương pháp brainstorming và biểu đồ nhân quả để tìm ra các nguyên nhân để loại bỏ lãng phí trong quá trình tự học tiếng anh, tìm ra những nguyên nhân dẫn đến vấn đề:



V. DỰ ÁN KAIZEN

1. Đề xuất các giải pháp.

- Tập trung, chuyên tâm vào ôn luyện và làm bài tập liên quan đến Toeic vì đó là mục tiêu cần phải đạt được trước để có thể tốt nghiệp.
- Hỏi 4 – 5 người đã đạt được bằng Toeic về cách học cũng như cần học, ôn luyện những gì.
- Bài tập sẽ được chia nhỏ ra thành 2 phần lớn Reading và Listening. Reading gồm

phần 5, phần 6, phần 7 và listening gồm phần 1, phần 2, phần 3, phần 4. Tuần đầu tiên, mỗi ngày dành 30 phút để làm bài tập hoặc luyện nghe, có thể thay đổi ngày này làm bài tập, ngày hôm sau luyện nghe để tránh sự nhàm chán. Sau đó tuần 2 sẽ tăng mức thời gian làm bài lên là 40 phút. Cứ mỗi tuần trôi qua, thời gian học sẽ được nâng lên thêm 10 phút. Đến khi ôn xong hết các phần nhỏ như vậy sẽ bắt đầu làm bài tập theo hướng tổng hợp. Mỗi tuần giành ra 3 ngày (thứ 2, 4, 6), mỗi ngày giành 60 phút làm phần reading, tương tự tuần thiếp theo làm listening. Sau đó mỗi tuần sẽ tập trung vào giải 2 đề với thời lượng 120 phút/ đề.

- Với những bài tập trên, sẽ có rất nhiều từ vựng mới, chưa thuộc nên tuần đầu tiên, mỗi ngày đặt ra mục tiêu ghi nhớ và thuộc được 2 từ vựng tiếng anh. Sau đó sang tuần thứ hai, số từ vựng mỗi ngày sẽ học nâng lên thành 3. Và cứ như thế tuần 4, tuần 5 số từ vựng sẽ lần lượt tăng thêm 1.

2. Cách thức giám sát, đo lường

- Thay vì lúc trước luyện nghe thông qua TED thì bây giờ sẽ tập trung và luyện nghe các bài tập có trong các đề của Toeic.

- Với cách thức hồi kinh nghiệm của những người đã đạt được, ghi nhận lại và chọn lọc thông tin, để có thể làm theo, đem lại kết quả tốt.

- Với việc đặt ra mục tiêu mỗi ngày thuộc 2 từ vựng và 30 phút làm bài tập, luyện nghe sẽ được kiểm soát thông qua lịch cá nhân có trong cuốn sổ, với những ô ghi ngày, thứ và công việc phải làm; hoặc thông qua Desktop Calendar. Nếu ngày nào hoàn thành mục tiêu sẽ đánh dấu ✓ vào ngày đó, và ngược lại nếu không hoàn thành được sẽ là dấu X.

- Sau hơn 1 tháng sẽ đánh giá lại, nếu cách học đó đem lại hiệu quả và có sự tiến bộ hơn so với hiện tại sẽ tiếp tục học theo cách như vậy. Và nếu, hơn 1 tháng kết quả vẫn như thế, không duy trì được mục tiêu đặt ra mỗi ngày, kết quả nhận lại không như mong muốn sẽ thay đổi cách thức, phương pháp học khác.

Võ Thị Hoàng Vy – CL001 – Nhóm 3

I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU

1. Học tập trên lớp: Các hoạt động học tập trên lớp bao gồm đến lớp đầy đủ, nghe giảng bài, tiếp thu kiến thức, đóng góp ý kiến và thuyết trình.

2. Tự học anh văn: Tự học anh văn bao gồm học từ vựng, ngữ pháp và luyện nghe, nói.

3. Sinh hoạt cá nhân: Tùy theo từng cá nhân mà hoạt động sinh hoạt cá nhân sẽ khác nhau. Nhưng hầu hết các hoạt động sinh hoạt cá nhân bao gồm ăn uống, giải trí, tập thể thao, chi tiêu,...

4. Làm thêm: Để hỗ trợ cho chi phí sinh hoạt và cũng tích lũy thêm kinh nghiệm

5. Sắp xếp sách vở và dọn dẹp nhà: Để có một môi trường sạch sẽ gọn gàng chúng ta cần sắp xếp hợp lý. Để kích thích cho việc học cần sắp xếp sách vở hợp lý để khi cần có thể lấy ngay. Dọn dẹp nhà cũng là bước cần thiết để môi trường sống sạch sẽ hơn. Dọn dẹp nhà bao gồm các hoạt động lau quét nhà và rửa chén bát sau khi ăn,...

II. TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU.

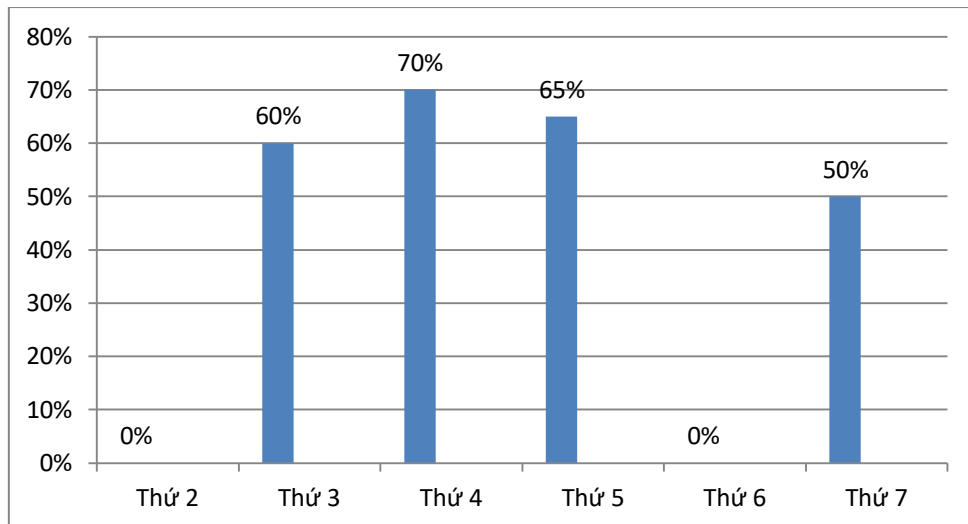
Dữ liệu được thu thập thông qua thu thập và ghi chép trong 1 tuần.

1. Học tập trên lớp.

- *Không tập trung vào bài giảng.*

<u>Thứ</u>	<u>Triệu chứng</u>
2	Không có lịch học
3	Đầu giờ sử dụng điện thoại và đến giữa giờ thì không tập trung và ngủ trong lớp
4	Đầu giờ không tập trung vào bài giảng đến giữa buổi mới tập trung
5	Không tập trung khi lớp có nhóm thuyết trình. Đến lúc giảng viên giảng bài mới chú ý
6	Không có lịch học
7	Nói chuyện và sử dụng điện thoại từ giữa giờ đến lúc về

- *Tỉ lệ hiểu bài*

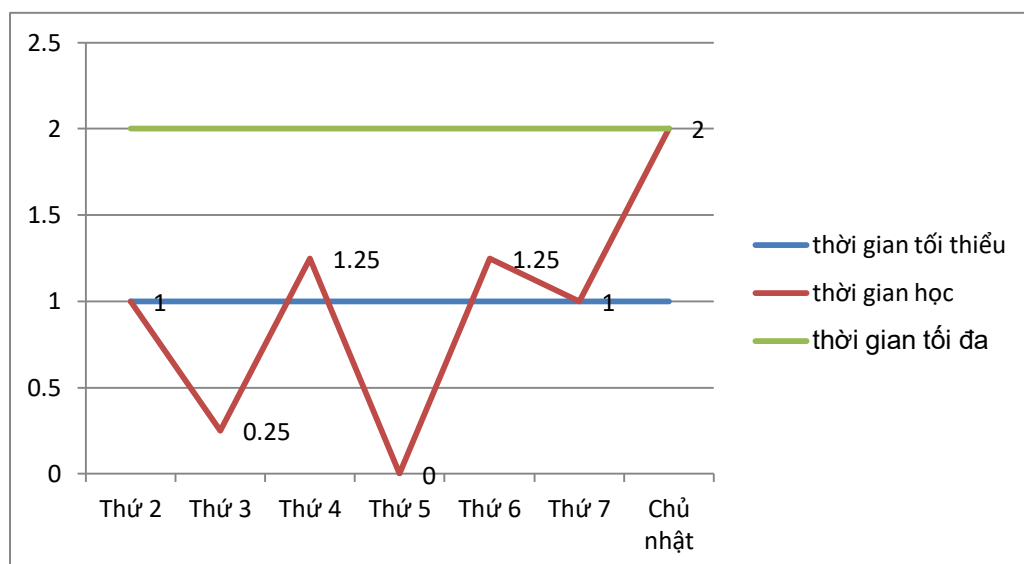


- Số lần tham dự tiết học trong lớp

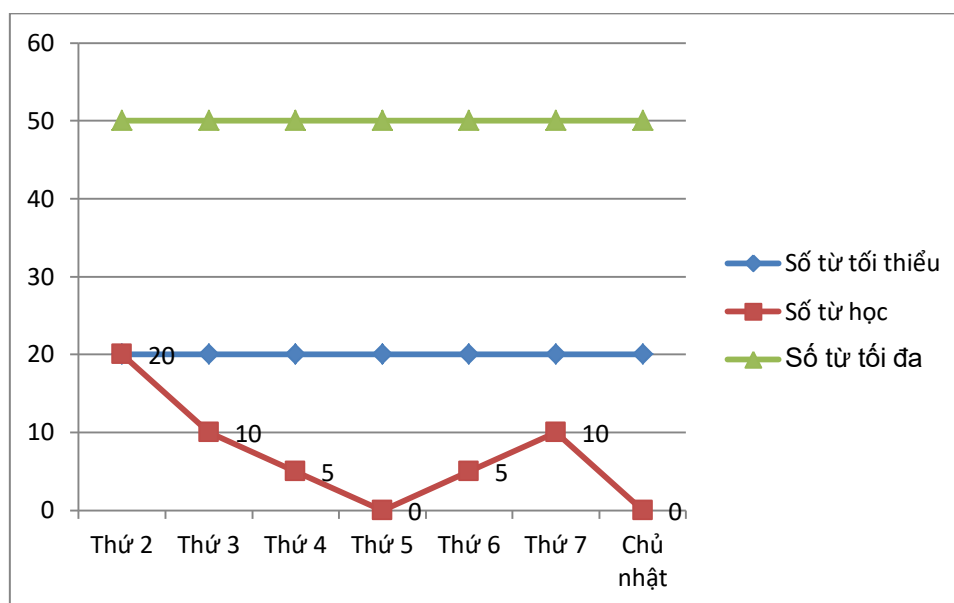
<u>Thứ</u>	<u>Có mặt trong lớp</u>
2	Không có lịch học
3	Có
4	Có
5	Có
6	Không có lịch học
7	Không

2. Tự học anh văn.

- Thời gian tự học (quy định từ 1 - 2h)

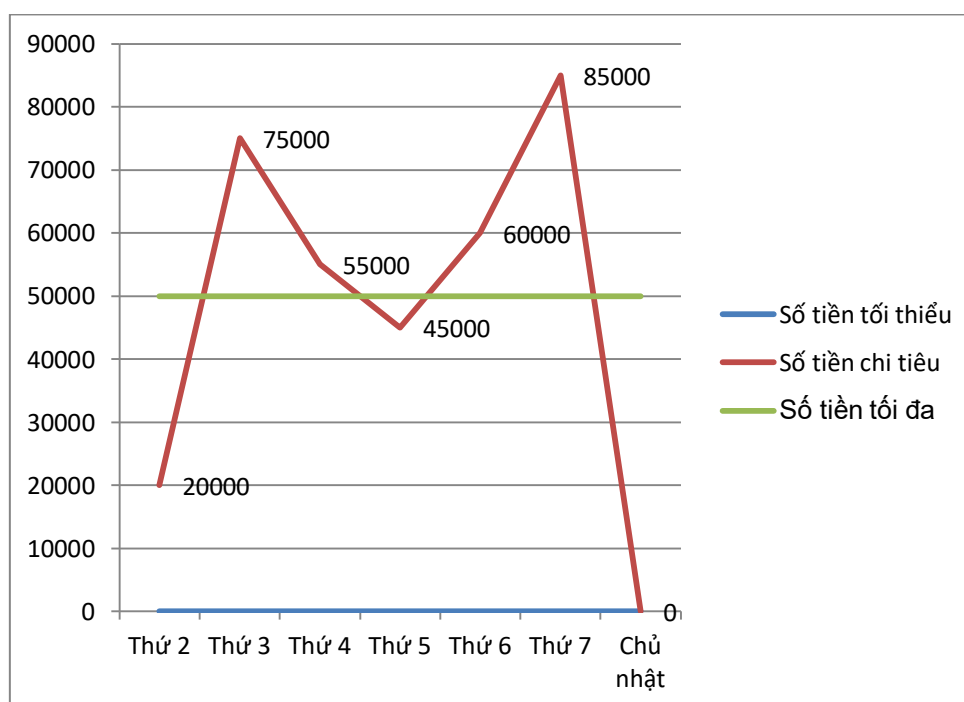


- Số từ vựng học ít (quy định 20-50 từ)



3. Sinh hoạt cá nhân.

- Chi tiêu vượt quá mức cho phép (hạn mức sinh hoạt mỗi ngày 50 000đ)



- Không tập thể dục thường xuyên

<u>Thứ</u>	<u>Thời gian tập thể dục (phút)</u>
2	0
3	15

4	5
5	15
6	0
7	5
Chủ nhật	0

- *Dành quá nhiều thời gian cho việc giải trí*

<u>Thứ</u>	<u>Thời gian dành cho việc giải trí (giờ)</u>
2	5
3	3
4	2
5	2
6	4
7	3
Chủ nhật	Cả ngày

4. Làm thêm

- *Thời gian phân bổ không đồng đều*

<u>Thứ</u>	<u>Thời gian (giờ)</u>
2	0
3	5
4	4
5	5
6	0
7	4
Chủ nhật	0

- *Công việc nhàm chán:* do tính chất công việc khuôn khổ và lặp đi lặp lại nên dễ dẫn đến việc chán nản công việc.
- *Không tập trung vào công việc:* Do tính chất công việc nhàm chán nên dễ gây ra mất tập trung trong công việc và làm việc riêng như nói chuyện và sử dụng điện thoại.

5. Sắp xếp sách vở và dọn dẹp nhà

- *Sắp xếp lại sách vở sau khi đi học về*

<u>Thứ</u>	<u>Thời gian sắp xếp</u>
2	Không có lịch học
3	Không
4	Có
5	Không
6	Không có lịch học
7	Không

- *Số lần quét và lau nhà*

<u>Thứ</u>	<u>Số lần quét và lau nhà</u>
2	0
3	0
4	1
5	0
6	0
7	0
Chủ nhật	1

- *Thời gian quét nhà và lau nhà quá dài hơn 30 phút. Vì thế rất dễ gây ra tình trạng lười dọn dẹp*

III. KHÍA CẠNH TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT.

Dựa vào phương pháp chuyên gia tôi tự đánh giá sự ảnh hưởng của các khía cạnh đối với bản thân như bảng sau:

Các khía cạnh	Tỉ lệ ảnh hưởng đối với bản thân
1. Học tập trên lớp.	8/10
2. Tự học anh văn.	9/10
3. Sinh hoạt cá nhân.	8/10
4. Làm thêm	5/10

5. Sắp xếp sách vở và dọn dẹp nhà.	7/10
------------------------------------	------

Tiếng Anh hiện nay đã trở thành ngôn ngữ toàn cầu. Giữa hàng chục, hàng trăm thứ ngôn ngữ khác nhau, thế giới đã chọn tiếng anh như phương tiện giao tiếp thông dụng nhất. Ngoài bằng cấp và kinh nghiệm thì tiếng anh đã trở thành tiêu chí tuyển dụng của doanh nghiệp cho các ứng viên.

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN.

1. Nhận diện vấn đề theo mô hình 5 khoảng cách chất lượng:

Mô hình 5 khoảng cách của Parasuraman và cộng sự (1985) đề cập đến khoảng cách giữa người tiêu dùng dịch vụ và nhà cung cấp ở các cấp độ khác nhau. Và vấn đề được nhận diện là *“Học tiếng anh sai phương pháp dẫn đến trình độ tiếng anh kém”, thuộc Khoảng cách 3 (Thực hiện dịch vụ chưa đúng cách)*

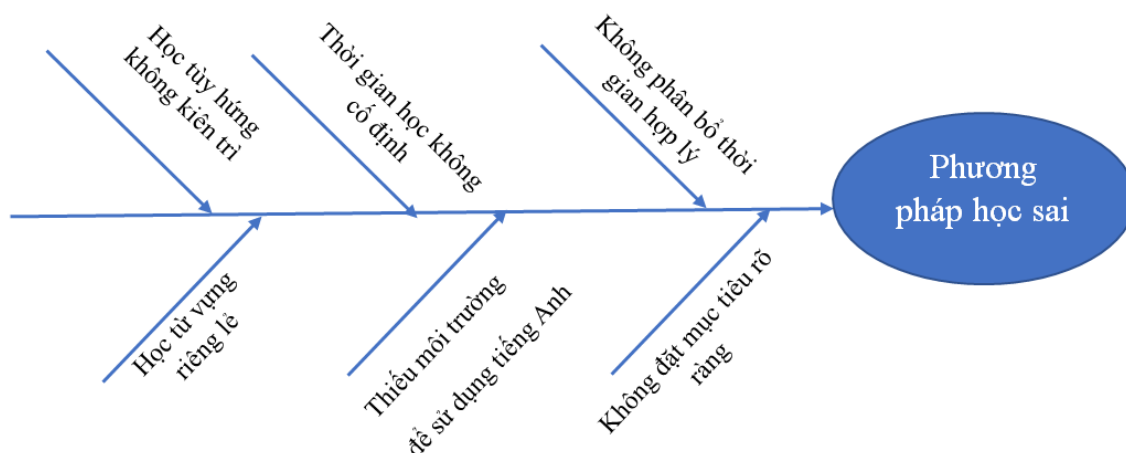
Để thu hẹp được khoảng cách này: phải có phương pháp học hợp lý.

Khoảng cách được tạo ra bởi nguyên nhân:

- Không có mục tiêu rõ ràng
- Học tùy hứng, không kiên trì. Thời gian học không cố định
- Không để ý đến cách phát âm
- Học từng từ vựng riêng lẻ

2. Xác định nguyên nhân

Sử dụng phương pháp brainstorming và biểu đồ nhân quả để tìm ra các nguyên nhân để loại bỏ lãng phí trong quá trình tự học tiếng anh, tìm ra những nguyên nhân dẫn đến vấn đề:



V. DỰ ÁN KAIZEN.

1. Đề xuất giải pháp:

- Đặt mục tiêu mỗi ngày viết 10 từ vựng vào giấy note và dán ở chỗ dễ thấy nhất. Học thuộc và luyện đặt câu với mỗi từ vựng. Tiếp tục mỗi ngày học thêm 10 từ mới và ôn lại các từ hôm trước đã học.
- Mỗi tuần học thuộc 2 bài hát bằng tiếng Anh và hiểu ý nghĩa của bài hát
- Đọc hiểu 1 mẫu truyện ngắn bằng tiếng Anh.

2. Cách thức giám sát, đo lường:

- Mỗi ngày học xong 10 từ viết ra giấy note để dán lên tường để biết từ nào đã học và có thể ôn lại mọi lúc tránh trường hợp không ghi nhớ từ vựng.
- Sau mỗi tuần sẽ liên kết lại các từ đã học để luyện nói thành một chủ đề.
- Đưa ra danh sách các bài hát cần học. Sau khi hoàn thành 1 bài thì đánh dấu vào bài đó.
- Sau mỗi lần đọc 1 truyện ngắn, tóm tắt lại bằng tiếng Anh và viết vào vở.

Nguyễn Thị Hồng Hảo – CL01 - Nhóm 3

I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU

1. Học tập ở trên trường: Hoạt động học tập trên lớp là một trong các hoạt động chính của một của sinh viên thể hiện trách nhiệm của sinh viên với các nhiệm vụ học tập trên lớp.

2. Học tập ở ngoài trường (học thêm tiếng Anh): Học thêm ngoại ngữ là một hoạt động giúp trau dồi kiến thức cho sinh viên, đặc biệt trong thời điểm hiện tại, ngoại ngữ đóng vai trò quan trọng, nếu sinh viên có khả năng ngoại ngữ tốt thì đó là một thế mạnh để giúp sinh viên giao tiếp, đặc biệt là hỗ trợ trong công việc sau này.

3. Hoạt động giải trí: Hoạt động giải trí giúp sinh viên có được thời gian thư giãn sau những công việc mệt mỏi và giảm thiểu căng thẳng. Hoạt động giải trí là một hoạt động cần thiết cho sinh viên.

4. Làm thêm: Làm thêm là một hoạt động phổ biến không kém so với hoạt động ngoại khóa và tình nguyện, thậm chí hiện nay nó như một xu hướng trong sinh viên, ngoài góp phần hỗ trợ thêm thu nhập cho sinh viên thì những kinh nghiệm trong quá trình làm việc là trải nghiệm rất hữu ích trau dồi thêm kỹ năng cho sinh viên.

5. Sinh hoạt ở nhà: Bao gồm các thói quen sinh hoạt cá nhân, hoạt động rèn luyện thân thể.

II. TRIỆU CHỨNG CỦA CÁC KHÍA CẠNH VÀ THU THẬP DỮ LIỆU

1. Khía cạnh học tập ở trên trường

- *Đi trễ:* sinh viên đi muộn hơn so với giờ vào lớp mà giảng viên quy định.
- *Ngủ trong giờ học:* sinh viên không chú ý nghe giảng mà gục xuống bàn ngủ.
- *Cúp học:* Sinh viên không tham gia giờ học theo thời khóa biểu quy định.

Với số buổi học trên trường là 8 buổi/ tuần. Qua tự đánh giá và ghi chép có kết quả theo dõi các triệu chứng sau 1 tuần như sau:

Triệu chứng		Kết quả đánh giá
Đi trễ	Đến đúng giờ	5/8 buổi
	Trễ <5 phút	1/8 buổi

	Trễ 5-15 phút	1/8 buổi
	Trễ >15 phút	0/8 buổi
Ngủ trong giờ học		2/8 buổi
mặt trong buổi học		1/8 buổi

2. Học tập ở ngoài trường (học thêm tiếng Anh)

- *Đi trễ*: Sinh viên không đến đúng giờ học trung tâm quy định.

Với thời lượng học một tuần 3 buổi vào thứ 2, thứ 4, thứ 6. Kết quả đánh giá như sau:

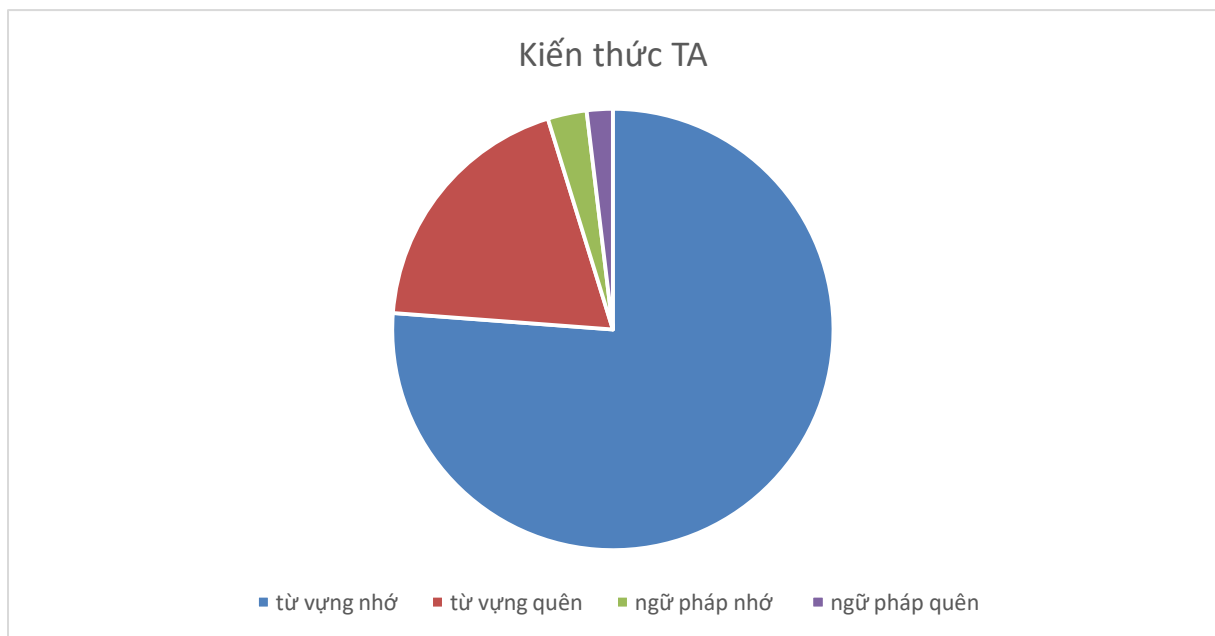
Buổi học	Thứ 2	Thứ 4	Thứ 6
Buổi đi trễ	X		

- *Không chuẩn bị bài trước khi tới lớp*: Sinh viên chưa hoàn thành bài do giảng viên giao, chưa chuẩn bị bài nói trình bày trước lớp.

Buổi học	Thứ 2	Thứ 4	Thứ 6
Buổi chưa chuẩn bị bài	X		

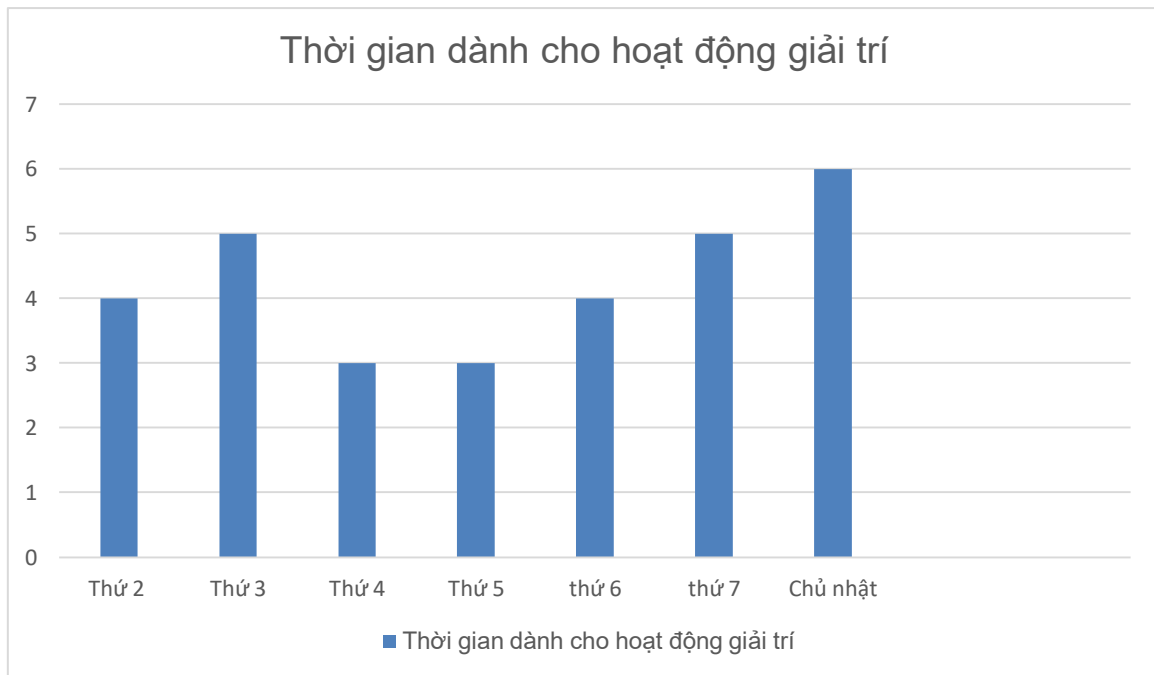
- *Không nhớ kiến thức đã học*: Sinh viên không nhớ kiến thức đã học vào buổi trước hoặc có thể quên một phần bài đã học gây hổng kiến thức.

Qua thống kê sau 1 tuần, thống kê có tổng cộng 100 từ mới cho 3 buổi học, 5 kiến thức ngữ pháp cần phải nhớ trong 1 tuần, vậy có biểu đồ tổng hợp như sau:

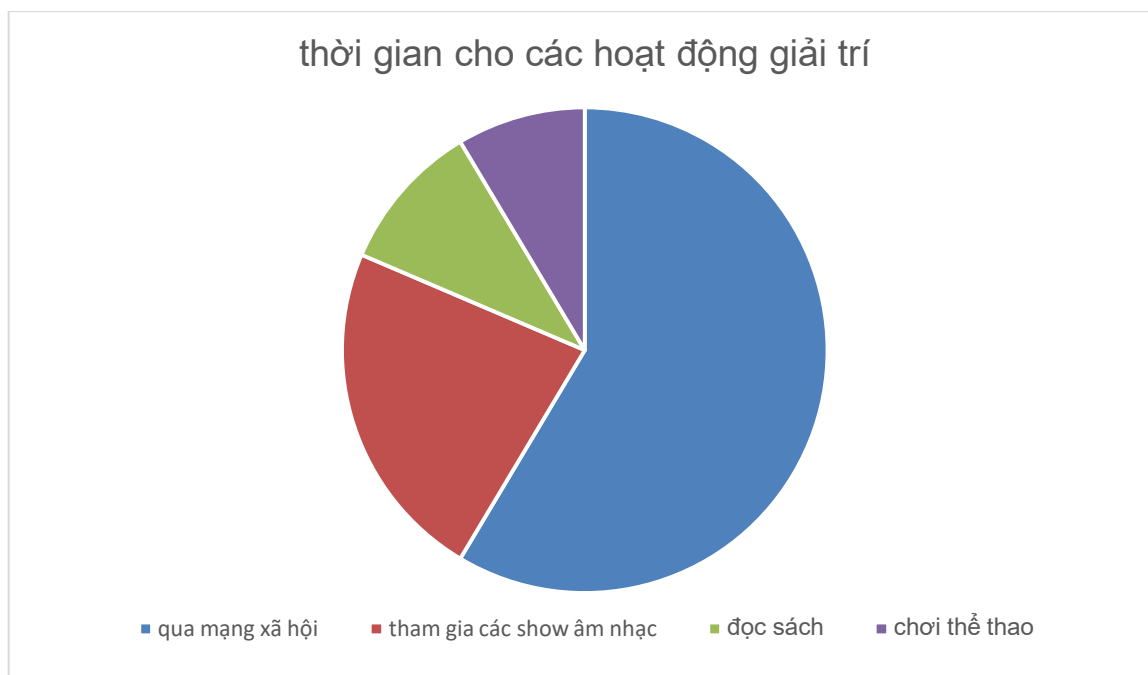


3. Tham gia hoạt động giải trí

- *Tốn nhiều thời gian cho hoạt động giải trí:* Giải trí là một hoạt động cần thiết cho sinh viên để tinh thần thoải mái hơn. Tuy nhiên dành quá nhiều thời gian cho hoạt động giải trí gây lãng phí quý thời gian.



- *Sa đà quá nhiều vào giải trí qua mạng xã hội:* Mặc dù hoạt động giải trí là một hoạt động cần tuy nhiên phải có sự chọn lọc, việc sa đà vào giải trí qua mạng xã hội qua nhiều thay vì chọn các hoạt động khác như đọc sách hay chơi thể thao là không tốt.



- *Đọc tin tức giải trí không chọn lọc:* Sinh viên không lựa chọn các tin tức có ích khi đọc báo, dẫn tới việc giải trí không hiệu quả do có thể đọc được các tin tức tiêu cực, hoặc không có giá trị, gây lãng phí thời gian.

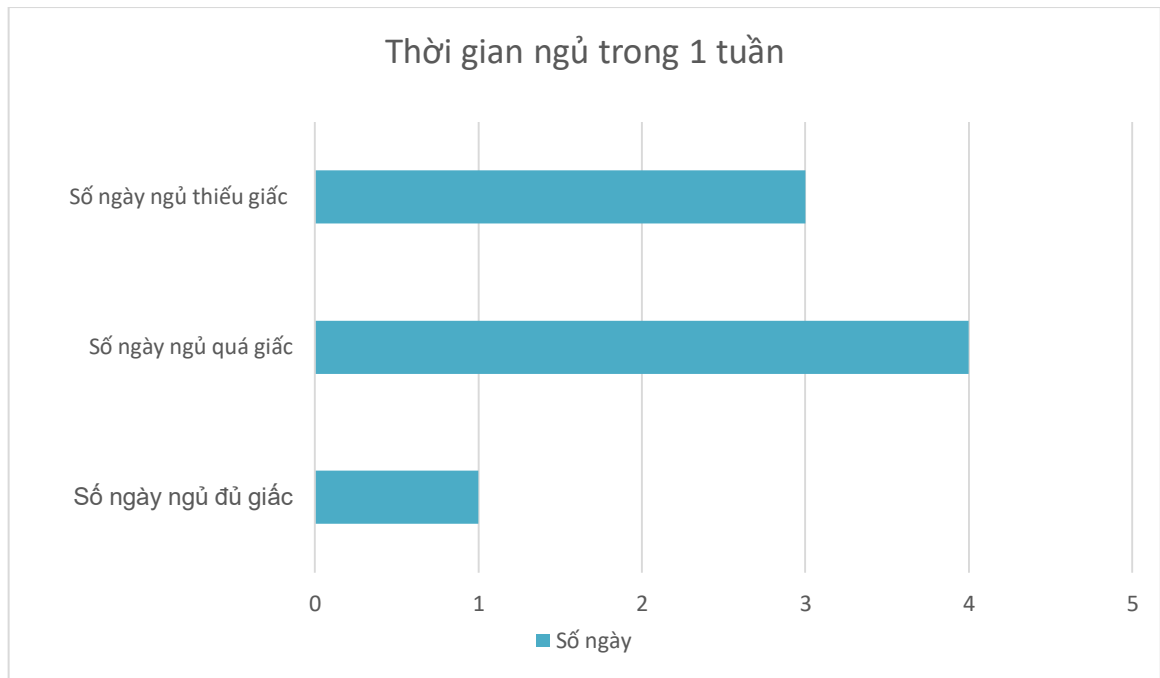
4. Làm thêm

- *Không nhiệt tình niềm nở trong công việc:* Không nhiệt tình hăng hái học hỏi trong công việc, chỉ đi làm cho hết giờ rồi về.
- *Nói chuyện nhiều trong giờ làm việc:* Không tập trung vào công việc và nhiều khi nói chuyện với nhân viên khác về những vấn đề không cần thiết.
- *Đi trễ:* Không đi đúng giờ mà công ty và quản lý quy định. Qua tự đánh giá có 1/5 buổi đi trễ.

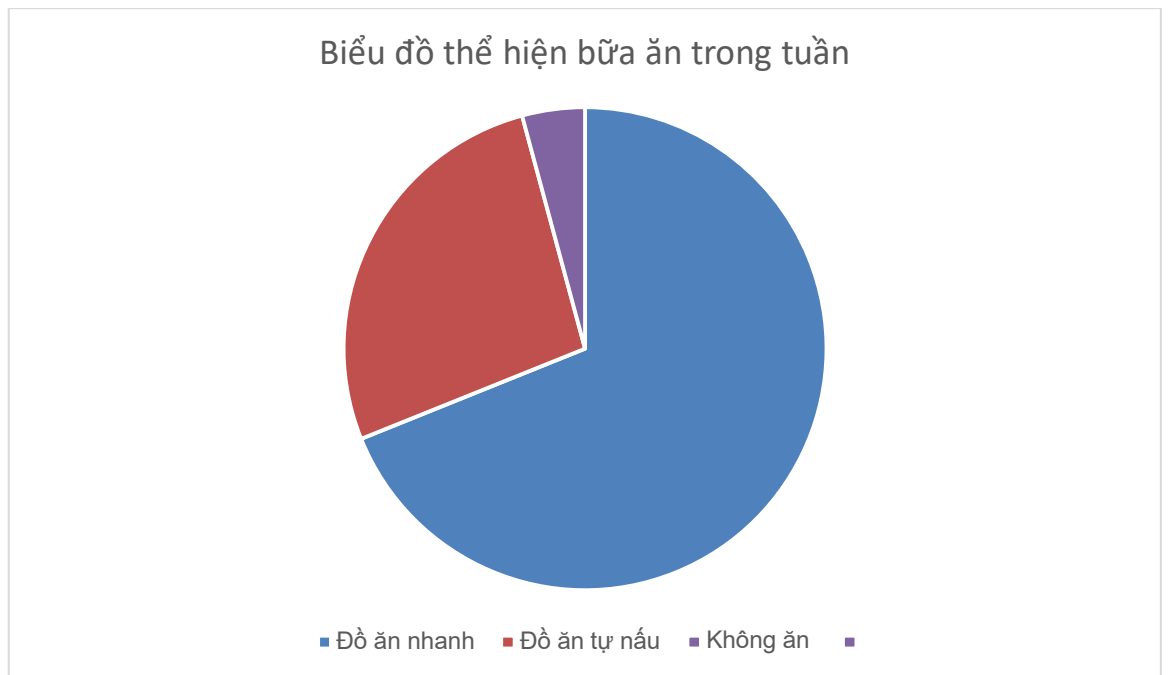
5. Hoạt động sinh hoạt ở nhà

- *Nghỉ ngơi với giờ giấc không hợp lí:* ngủ trễ và dậy trễ hoặc ngủ quá nhiều, ngủ không đủ giấc.

Biểu đồ thể hiện giấc ngủ trong 1 tuần:



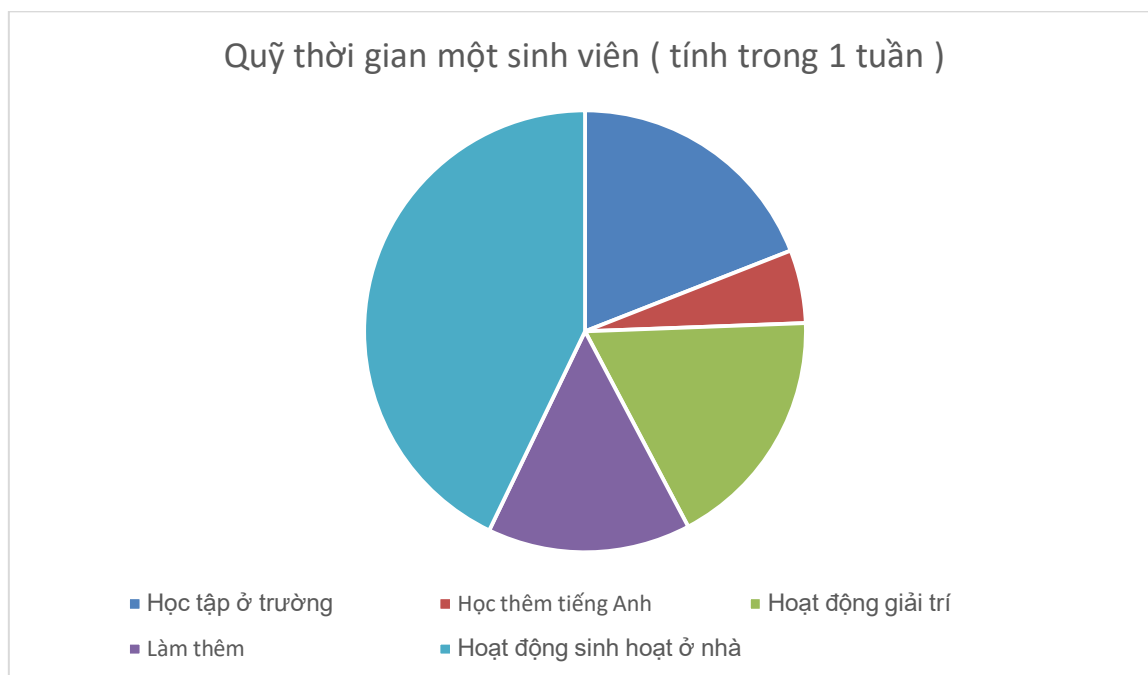
- *Ăn uống không hợp lí lành mạnh:* ăn đồ ăn không đủ dinh dưỡng, ăn thức ăn nhanh, không ăn sáng.



- *Không tập thể dục:* Tuy tập thể dục là một thói quen tốt để rèn luyện sức khỏe, tăng cường sức khỏe và sức đề kháng cho cơ thể nhưng sinh viên chưa chú trọng điều này và chưa có kế hoạch tập thể dục trong thói quen sinh hoạt hằng ngày.

III. TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT CỦA KHÍ CẠNH

Ta có biểu đồ thể hiện thời gian các khía cạnh có ảnh hưởng đến sinh viên.



Qua phân tích cho thấy triệu chứng rõ ràng nhất là ở khía cạnh **“hoạt động ở nhà”**, hoạt động ở nhà chiếm phần lớn thời gian hoạt động của sinh viên, trong khi đó những thói quen sinh hoạt hằng ngày đơn giản nhưng có thể ảnh hưởng nhiều tới trạng thái tinh thần sức khỏe của sinh viên, cũng như ảnh hưởng đến trạng thái tốt đủ để có thể tiếp tục các hoạt động khác ở môi trường ngoài.

Các triệu chứng từ các khía cạnh khác về tinh thần như: ngủ gật trong lớp, không hăng hái trong công việc, trong học tập có thể do thói quen sinh hoạt không hợp lí. Ngoài ra việc thường xuyên trễ nải cũng là hệ quả của thói quen dầy trễ và ngủ trễ gây mệt mỏi, chậm chạp.

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN

1. Nhận diện vấn đề

Dựa theo mô hình 5s xác định vấn đề “không có kế hoạch sinh hoạt hợp lí”. Vi phạm vào:

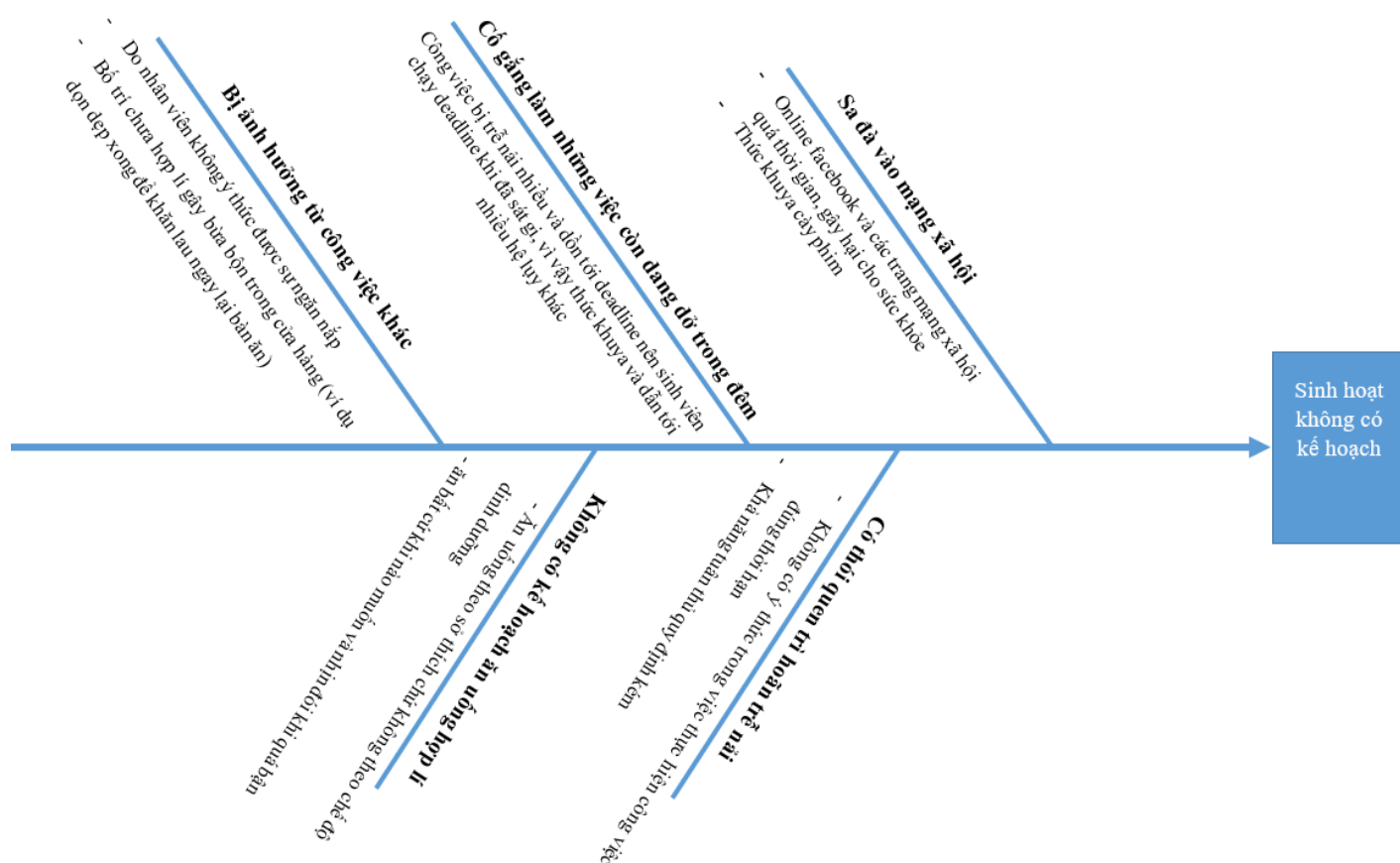
- *Sàng lọc*: chưa xem xét sàng lọc những thứ không cần thiết khi làm việc.
- *Sắp xếp*: Không bố trí các hoạt động có kế hoạch hợp lí khi làm việc.
- *Sẵn sàng*: Không có thói quen tuân thủ nghiêm ngặt các quy định khi làm việc.

2. Phân tích vấn đề

Vấn đề “*Sinh hoạt không có kế hoạch*” hiện nay là một vấn đề khá phổ biến trong sinh viên, vì tuổi trẻ do tâm lí còn chủ quan, trên thực tế thì việc sinh hoạt không có kế hoạch

đã dẫn đến nhiều hệ quả như việc rối loạn thời gian sinh hoạt. Ăn uống nghỉ ngơi không hợp lí, không có hoạt động rèn luyện sức khỏe khiến cho cơ thể mệt mỏi, tinh thần không thoải mái, ngoài ra còn dẫn tới sức khỏe suy giảm, lão hóa sớm là nguyên nhân khiến cho việc thực hiện các hoạt động khác không được hiệu quả và như ý muốn. Vì vậy đây là một vấn đề cần được sinh viên ưu tiên giải quyết.

3. Xác định nguyên nhân



hoạch sinh hoạt theo chế độ hợp lí”, cụ thể như sau:

- **Xác định mục tiêu:** Để có một kế hoạch hoàn chỉnh thì đầu tiên phải có một mục tiêu rõ ràng đó là có một nếp sống ngăn nắp, mục tiêu sẽ được đặt ra theo các mốc thời gian, bởi vì sự thay đổi không thể diễn ra trong thời gian ngắn, mà phải từ từ. Ví dụ: đang có thói quen thức dậy lúc 9h thì không thể đặt mục tiêu thức dậy lúc 5h30 sáng mà chỉ nên sớm hơn từ 15 đến 30 phút.

- **Liệt kê những công việc cần phải làm:** Việc liệt kê các công việc cần phải làm trong ngày và trong tuần vừa giúp không bỏ sót công việc vừa giúp cá nhân sinh viên tự điều chỉnh được khả năng hoàn thành công việc theo quỹ thời gian, và các công việc không chỉ giới hạn ở việc sinh hoạt cá nhân khi ở nhà mà còn cả các công việc như học tập, đi làm thêm, học thêm,...

- **Sắp xếp công việc theo thứ tự ưu tiên:** Sau khi liệt kê những công việc cần làm, kiểm tra lại xem công việc nào quan trọng cần phải làm trước, công việc nào có thể để lại sau. Việc sắp xếp này giúp không phải vội vàng hay căng thẳng vì lỡ quên những việc quan trọng mà vẫn đảm bảo những công việc khác vẫn được giải quyết đúng thời hạn.

- **Tổng kết lại công việc:** Trước khi kết thúc một ngày làm việc, tổng kết lại công việc vào cuối ngày để xem đã làm được những gì và chưa làm được gì, bản thân đã mất bao nhiêu thời gian cho những công việc đó và có thật sự hiệu quả hay không. Quỹ thời gian dành cho những công việc đó đã thật sự khoa học chưa, nếu có chỗ nào chưa hợp lý hãy tìm ra lý do và khắc phục để những lần làm sau sẽ rút ngắn được khoảng thời gian vàng ngọc để dành cho việc khác.

- **Lên thời gian cụ thể cho công việc:** Để tiết kiệm thời gian, lên thời gian cụ thể cho từng công việc như: Xác định thời gian bắt đầu, thời gian cho từng bước thực hiện, thời gian kết thúc và tổng thời gian để hoàn thành công việc đó là bao lâu. Khi đó ta sẽ có một bảng kế hoạch chi tiết và thời gian cụ thể, không sợ bị ảnh hưởng đến kết quả công việc và không bị lãng phí những khoảng thời gian quý giá.

Tương tự với chế độ ăn uống hợp lý cần vạch ra một bản kế hoạch cụ thể như ngày hôm nay sẽ ăn món gì vào bữa sáng, trưa, tối, nên ăn món gì vào những bữa phụ, các món ăn sẽ phải đa dạng và xoay vòng để không cảm thấy chán. Việc lịch trình bận rộn giữa đi học, học thêm và đi làm thêm có thể ảnh hưởng đến chất lượng bữa ăn nên có thể cân nhắc các quán ăn có dịch vụ giao hàng uy tín và chất lượng.

2. Cách thức giám sát, đo lường.

Để xác định hiệu quả của giải pháp trước hết ta sẽ tiến hành kiểm tra lại mục tiêu đã đặt ra trước khi lập kế hoạch, so sánh bằng cách ghi chép lại mỗi tuần, để có một lộ trình cải thiện rõ ràng. Ví dụ như: tuần 2 dậy sớm hơn 10 phút so với tuần 1, tuần 3 dậy sớm 15 phút so với tuần 1... Và cứ dần dần từng chút một như vậy thì nhờ lập kế hoạch rõ ràng sẽ tạo ra thói quen cho sinh viên có nếp sinh hoạt lành mạnh hơn.

Ngoài ra, để đo lường còn có thể so sánh tỉ lệ hoàn thành cùng công việc sau mỗi tuần. Ví dụ: tuần 1 học thuộc 60/100 từ vựng Tiếng Anh, tuần 2 học thuộc được 65/100 từ vựng Tiếng Anh.

Bùi Ngọc Thảo – CL001 – Nhóm 3

I. NĂM KHÍA CẠNH CHỦ YẾU

1. Khía cạnh học tập ở trường: Hoạt động học tập ở trường là hoạt động tất yếu của mỗi sinh viên, thời gian học tập ở trường chiếm phần lớn thời gian của một ngày. Học tập ở trên lớp giúp sinh viên có thêm được nhiều kiến thức và tư duy để từ đó khi ra trường làm việc sẽ dễ dàng đạt được mục tiêu hơn.

2. Khía cạnh đọc sách: Đọc sách là hoạt động rất bổ ích cho sinh viên, mỗi cuốn sách luôn ẩn chứa những từ ngữ mới, những ý tưởng mới, tư duy và kinh nghiệm để đời của những người thành công muốn gửi gắm cho chúng ta. Em thường đọc sách ở thư viện và ở nhà, thời gian đọc thì thường vào những lúc rảnh rỗi như những buổi không học ở trường và sáng cuối tuần.

3. Khía cạnh tự học ở nhà: Việc tự học ở nhà giúp cho sinh viên củng cố thêm kiến thức được học ở trường và rà soát lại những điều còn thiếu hụt để hôm sau có thể lên lớp hỏi lại giảng viên. Ngoài ra, tự học còn giúp sinh viên tư duy và suy nghĩ nhiều hơn từ đó giúp não bộ được vận động thường xuyên hơn.

4. Khía cạnh tập thể dục: Tập thể dục là hoạt động rất tốt cho cơ thể của mỗi người, nó giúp cho mình có suy nghĩ rõ ràng hơn, lành mạnh hơn. hạnh phúc hơn và giảm bớt căng thẳng. Mỗi sáng em thường tập những động tác đơn giản như khởi động hay hít đất trong vài phút.

5. Khía cạnh dọn dẹp nhà cửa: Dọn dẹp nhà cửa là hoạt động cũng giúp chúng ta giảm bớt căng thẳng, phòng sạch sẽ hơn sẽ giúp chúng ta thoải mái và có được tâm lý hăng hái hơn với học tập.

II. CÁC TRIỆU CHỨNG VÀ THU THẬP DỮ LIỆU

1. Khía cạnh học tập ở trường

- *Triệu chứng thường không tập trung tối đa vào bài giảng:* Triệu chứng xảy ra khi mình không thể trả lời được câu hỏi mà giảng viên hỏi lại dù giảng viên đã giảng trước đó rồi.

Dữ liệu thu thập: Tiến hành ghi chú lại những lần giảng viên hỏi lại câu hỏi đã giảng trước đó rồi và số lần mình có thể trả lời được.

	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7
Số lần giảng viên hỏi lại bài	4	2	5	3	4	6
Số lần tự mình trả lời không được	3	1	3	2	2	2

- *Triệu chứng không tự tin phát biểu ý kiến của mình:* Khi giảng viên đưa ra câu hỏi cho cả lớp, dù có ý kiến nhưng không tự tin đứng lên phát biểu ý kiến của mình. Hay mình có một ý kiến thắc mắc nào đó nhưng không phát biểu ý kiến đó cho giảng viên giải thích.

Dữ liệu thu thập: Tiến hành ghi chép lại số lần giảng viên đưa ra câu hỏi và số lần mình có ý kiến nhưng không phát biểu.

	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7
Số lần mình có ý kiến nhưng không phát biểu	3	2	4	5	2	3

- *Triệu chứng lười tư duy:* Khi giảng viên nói một chủ đề hay kiến thức nào đó thì mặc định là nó đúng mà không có tư duy suy nghĩ xem nó có đúng như vậy thật không.

2. Khía cạnh đọc sách

- *Triệu chứng đang đọc sách thì lại cầm điện thoại lướt facebook*

Dữ liệu thu thập: Quan sát số lần mình cầm điện thoại khi đọc sách

	Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4	Lần 5
Số lần dùng điện thoại khi đang đọc sách	2	3	2	4	5

- *Triệu chứng không tập trung đọc:* Đang đọc tới 1 ý tưởng nào đó thì liên tưởng đến quá khứ hay thực tế của mình nhưng mắt vẫn đọc và vì thế kiến thức vừa đọc bằng mắt không thu nạp được.

Dữ liệu thu thập: Ghi chép lại mỗi lần mình không tập trung đọc.

	Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4	Lần 5
Số lần không tập trung đọc	3	2	2	2	4

- *Triệu chứng không đọc 1 cuốn sách trong thời gian liên tục:* Đọc 1 cuốn sách lúc có hứng thì đọc 1 – 2 tiếng liền, ngày hôm sau thì bỏ đó và vài ngày sau mới lật ra đọc lại.

Dữ liệu thu thập: Đọc 1 cuốn sách khoảng 200 trang trong một tuần. Và quan sát số ngày không đọc.

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Ngày không đọc sách			x	x			

3. Khía cạnh tự học ở nhà

- *Triệu chứng không tập trung vào việc học bài:* Học ở nhà rất khó tập trung vào bài học, dễ bị phân tâm bởi nhiều thứ.

Dữ liệu thu thập: Thời gian bắt đầu ngồi vào bàn học đến khi hết học bài là từ 19h – 22h.

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Thời gian học	2h30	2h	2h15	2h30	2h30	2h15	2h

Thời gian xao nhãng	1h	45	45	55	1h	1h	1h
---------------------	----	----	----	----	----	----	----

- *Triệu chứng không có động lực để học:* Động lực học không có nhiều, không biết mình học cái này là để làm gì, giúp ích gì cho mình. Ngồi vô bàn học lật sách ra là không có động lực gì để đọc.

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Số lần mất động lực học	2	2	1	2	3	2	3

- *Triệu chứng không ghi nhớ tốt dữ liệu:* Càng cố gắng nhồi nhắc các kiến thức, dữ liệu thì càng khó nhớ nổi.

4. Khía cạnh tập thể dục

- *Triệu chứng cảm thấy không khỏe khoắn khi tập xong:* Không biết được là động tác đó có ích gì cho cơ thể, tập xong cũng không cảm thấy thoải mái hay khỏe khoắn cho lắm, ngược lại còn thấy mệt.

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Số ngày cảm thấy mệt khi tập xong	x		x	x		x	x

- *Triệu chứng là đau nhứt các cơ khi mới bắt đầu tập:* Khi mới tập tạ buổi sáng thì thấy ổn nhưng khi tới về nằm thì cảm thấy nhứt mỏi và sáng hôm sau thì không còn nổi để nâng tạ tiếp.

- *Triệu chứng là không tập thể dục thường xuyên hay ngắt quãng:* Có buổi sáng thức dậy trễ vội đi học liền vì thế không tập thể dục được.

Dữ liệu thu thập:

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Số ngày không tập thể dục		x			x		

5. Khía cạnh chi tiêu

- *Triệu chứng không gửi tiết kiệm:* Không bao giờ gửi tiết kiệm ở ngân hàng hay để

dành một khoản dự phòng.

- *Triệu chứng không tính đến những khoản chi tiêu bất ngờ:* Khi xảy ra một sự cố hay việc cần thì làm hao hụt tiền tiêu trong tháng và phải giảm các khoản chi tiêu khác.

Dữ liệu thu thập:

ĐVT: 1000đ

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Các khoản chi tiêu	Thay nhót xe: 90		Dầu gội, Bột giặt: 130			Mua dép: 230	Khám bệnh: 200

- *Triệu chứng là thường hết tiền khi chưa hết tháng:* Chi tiêu quá mức để khi chưa hết tháng đã hết tiền mất rồi, rơi vào tình trạng khó khăn tài chính.

Dữ liệu thu thập:

ĐVT: 1000đ

	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	Ngày 4	Ngày 5	Ngày 6	Ngày 7
Số tiền chi tiêu	150	25	100	50	75	75	0

III. KHÍA CẠNH CÓ TÁC ĐỘNG TIÊU CỰC NHẤT:

Đối với cá nhân là một sinh viên thì em nhận thấy rằng **khía cạnh học trên trường** có sự tác động tiêu cực đến em nhất. Việc học trên trường không những giúp em có được những kiến thức bổ ích mà còn giúp em tư duy hơn khi ra trường sau này. Vì vậy, với những triệu chứng như không tự tin phát biểu ý kiến của mình là không tốt đối với một sinh viên năm 3 như em. Khi ra trường đòi hỏi sinh viên phải có đầy đủ những kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, nói ra được những gì mình suy nghĩ cho người khác hiểu và cảm thông. Ngoài ra với việc không tập trung vào người thầy của mình cũng là một yếu tố gây khó khăn cho chính em khi sau này đi làm sẽ không thể tập trung được leader của mình muốn truyền đạt những gì hay những đồng nghiệp mình muốn bày tỏ, trao đổi với mình ra sao. Việc lười tư duy cũng ảnh hưởng khá nhiều đến một người, lười tư duy khiến cho chúng ta không biết cái nào đúng cái nào sai từ đó mất phương hướng và đưa ra quyết định thiếu đi nhiều chính xác.

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ, PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN

1. **Nhận diện vấn đề** dựa trên lý thuyết cây gậy và quả bóng trong cuốn sách “*Tư duy nhanh và chậm*” của Daniel Kahneman.

Một cây gậy và quả bóng có giá \$1.10. Cây gậy đắt hơn quả bóng \$1. Vậy quả bóng có giá bao nhiêu? Mức giá xuất hiện trong tâm trí bạn, \$0.10 là kết quả của hệ thống 1 cảm tính và tự động, và nó đang hoạt động đấy! Hãy dành ra vài giây và thử giải bài toán này xem.

Bạn có nhìn thấy lỗi của mình? Đáp án đúng là \$0.05.

Chuyện vừa xảy ra là Hệ thống 1 bóc đồng của bạn chiếm quyền và tự động trả lời bằng cách dựa vào cảm tính. Nhưng nó trả lời quá nhanh. Thông thường, khi đối mặt với một tình huống chưa rõ ràng, Hệ thống 1 sẽ gọi Hệ thống 2 để giải quyết vấn đề, nhưng trong bài toán cây gậy và quả bóng, Hệ thống 1 đã bị lừa. Nó nhìn vấn đề quá đơn giản, và sai lầm khi tin rằng nó có làm chủ được.

Bài toán cây gậy và quả bóng đã bộc lộ bản năng lao động trí óc lười biếng của chúng ta. Khi nào hoạt động, ta thường chỉ sử dụng tối thiểu số năng lượng đủ cho công việc đó. Người ta còn gọi đây là quy luật nỗ lực ít nhất. Bởi vì rà soát lại đáp án với Hệ thống 2 sẽ sử dụng nhiều năng lượng hơn, tâm trí sẽ không làm thế khi nó nghĩ chỉ cần dùng Hệ thống 1 là đủ.

Sự lười biếng rất tai hại bởi vì tập luyện Hệ thống 2 là một phần quan trọng trong trí tuệ của con người. Nghiên cứu chỉ ra rằng làm những công việc liên quan đến Hệ thống 2 đòi hỏi tập trung và tự kiểm soát, giúp ta thông minh hơn. Bài toán cây gậy và quả bóng minh họa cho điều này, bởi vì tâm trí của chúng ta lẽ ra có thể kiểm tra lại đáp án bằng cách sử dụng Hệ thống 2 và do đó tránh được lỗi phổ biến.

Nếu lười biếng và lười sử dụng Hệ thống 2, tâm trí của ta sẽ tự giới hạn sức mạnh thông minh của nó.

Từ những dẫn chứng trên có thể thấy rằng triệu chứng “*Lười tư duy*” là một vấn đề.

2. **Xác định nguyên nhân:**

- Tư duy theo lối mòn.
- Tinh thần chưa tỉnh táo nhất.
- Những rào cản về tư duy như truyền thống từ nhỏ giờ là phải nghe lời.
- Không gian chưa thoải mái.

- Nội tại cá nhân còn ỷ lại.
- Hoạt động tư duy còn ít
- Công nghệ chi phối

V. DỰ ÁN KAIZEN

1. Đề xuất giải pháp

- Nghe các chương trình TED Talks.
- Dành nhiều thời gian đọc sách.
- Hạn chế sử dụng công nghệ như tra google.
- Thường xuyên đặt câu hỏi tại sao.

2. Cách thức giám sát, đo lường

- Sau mỗi lần nghe TED sẽ ghi lại những gì đã nghe được và chú thích những từ cần học,
- Trước những môn học sẽ chuẩn bị những câu hỏi và ghi chép vào tập để thường xuyên đặt câu hỏi hơn, sau những buổi học sẽ kiểm tra lại và ghi nhận vào sổ.
- Mỗi ngày giành ít nhất 1h30 – 2h cho việc sử dụng công nghệ, và được đo lường bằng cách ghi nhớ thời gian và ghi chép lại.

Liên Kim Nguyên – CL01 – Nhóm 3

I. NĂM KHÍA CẠNH HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU

- Học tập trên trường:** Khía cạnh về việc học tập trên trường của sinh viên nói chung, bao gồm việc tham gia học tập và rèn luyện thông qua các lớp học ở trường đại học. Hoạt động này mang đến những kiến thức chuyên ngành về kinh tế, những mô hình kinh tế và đồng thời rèn luyện những kỹ năng như làm việc nhóm, thuyết trình, tổng hợp thông tin kiến thức...
- Học Tiếng Anh:** Tiếng Anh là một kỹ năng cần thiết có ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển cá nhân của sinh viên cũng như cơ hội việc làm sau này. Khía cạnh học Tiếng Anh bao gồm việc rèn luyện và sử dụng phối hợp các nhóm kỹ năng: nghe, nói, đọc, viết. Mục tiêu chính của khía cạnh này là hoàn thành tốt bài thi IELTS với mục tiêu Band 6.5.
- Đọc:** Đọc cách nhanh nhất để tiếp cận những tri thức. Khía cạnh đọc bao gồm việc đọc sách và đọc nói chung để thu thập thông tin, dữ liệu cũng như mở rộng tri thức, hiểu biết của sinh viên.
- Quản lý thời gian:** Khía cạnh quản lý thời gian bao gồm việc quản lý phân bổ và sử dụng nguồn lực thời gian của sinh viên. Quản lý thời gian là một kỹ năng quan trọng và thiết yếu đối với mỗi người nói chung và sinh viên nói riêng.
- Rèn luyện sức khỏe:** Sức khỏe là yếu tố quan trọng cần được quan tâm hàng đầu ở mỗi người. Khía cạnh rèn luyện sức khỏe bao gồm việc rèn luyện thể lực và dinh dưỡng của sinh viên.

II. CÁC TRIỆU CHỨNG VÀ DỮ LIỆU

1. Triệu chứng của khía cạnh *Học tập trên trường*:

- Không có hứng thú trong học tập: Sinh viên không có cảm giác hào hứng khi tới lớp và được học hỏi những điều mới. Điều này ảnh hưởng tới thái độ và hành vi trong học tập.

Bảng sau thể hiện dữ liệu về mức độ hào hứng khi đến lớp trên thang điểm 5 thu thập qua 5 buổi học trong một tuần:

Buổi	1	2	3	4	5
Điểm	2	3	3	4	2

Với thang điểm:

- 5 là rất hào hứng
- 4 là có hứng thú
- 3 là bình thường
- 2 là không cảm thấy hứng thú
- 1 là chán nản

Ta thấy rằng mức độ hào hứng trung bình khi đến lớp của sinh viên là 2,8 tức đang nằm ở mức bình thường hoặc không cảm thấy hứng thú khi đến lớp học. Ngoài ra mức độ hào hứng sẽ giảm dần theo thời gian của tiết học.

- **Thiếu chủ động:** Sinh viên không hoạt động tích cực đóng góp vào tiết học. Sự thiếu chủ động thể hiện ở việc không đứng lên phát biểu những suy nghĩ của mình mà phải “bị gọi” thì mới trình bày ngoài ra còn ở việc không trình bày thắc mắc.
Dữ liệu thống kê số lần **tự đứng lên** phát biểu cũng như trình bày thắc mắc của sinh viên qua 5 buổi học:

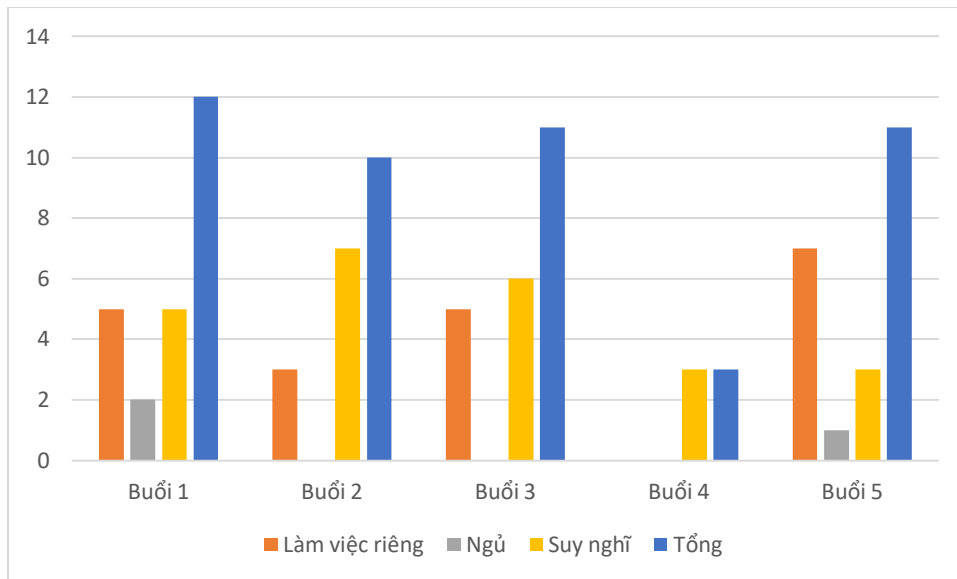
Buổi	1	2	3	4	5
Số lần	0	3	2	2	0

Dữ liệu về những ý tưởng cá nhân cũng như thắc mắc được ghi lại trong sổ tay mỗi buổi học:

Buổi	1	2	3	4	5
Ghi nhận	3	5	4	3	1

Nhận thấy số lần phát biểu trung bình mỗi buổi học là 1,4 trong khi ý tưởng và thắc mắc nằm ở khoảng 3,2 cho thấy mức độ không chủ động của sinh viên. Ngoài ra có những buổi học mà sinh viên còn không có bất cứ một đóng góp nào.

- **Mất tập trung:** Sinh viên không tập trung vào bài giảng có thể mà làm việc riêng, ngủ hay chỉ đơn giản là có những suy nghĩ trong đầu.
Biểu đồ thể hiện dữ liệu số lần mất tập trung vào những việc khác nhau qua 5 buổi trong tuần. Cứ mất tập trung thì được tính là một lần:



Dữ liệu trên chưa tính tới thời gian mất tập trung do việc thống kê thời gian của mỗi lần mất tập trung là rất khó vì việc mất tập trung có thể xảy ra trong vô thức. Do đó, chỉ có thể ước lượng tổng quan về tỉ lệ thời gian mất tập trung trên tổng thời lượng tiết học như sau:

Buổi	1	2	3	4	5
Tỉ lệ thời gian mất tập trung	20%	10%	10%	5%	20%

Dữ liệu cho thấy mỗi buổi học trung bình sinh viên có khoảng 10 lần mất tập trung và có thể chiếm cao nhất tới 20% thời lượng buổi học.

2. Triệu chứng của khía cạnh *Học Tiếng Anh*:

- Thiếu từ vựng: Sinh viên có sự thiếu hụt về từ vựng Tiếng Anh.

Bảng thống kê số từ vựng mới mà sinh viên không biết hoặc phải đoán nghĩa được ghi chú lại thông qua 5 Bài đọc 1 (bài đọc dễ nhất) của đề thi IELTS:

Bài	1	2	3	4	5
Số từ mới	31	32	25	28	19

Trung bình mỗi bài sinh viên có tới hơn 25 từ không biết hoặc phải đoán nghĩa.

- Kỹ năng đọc kém: Sinh viên đọc Tiếng Anh chậm và không trôi chảy

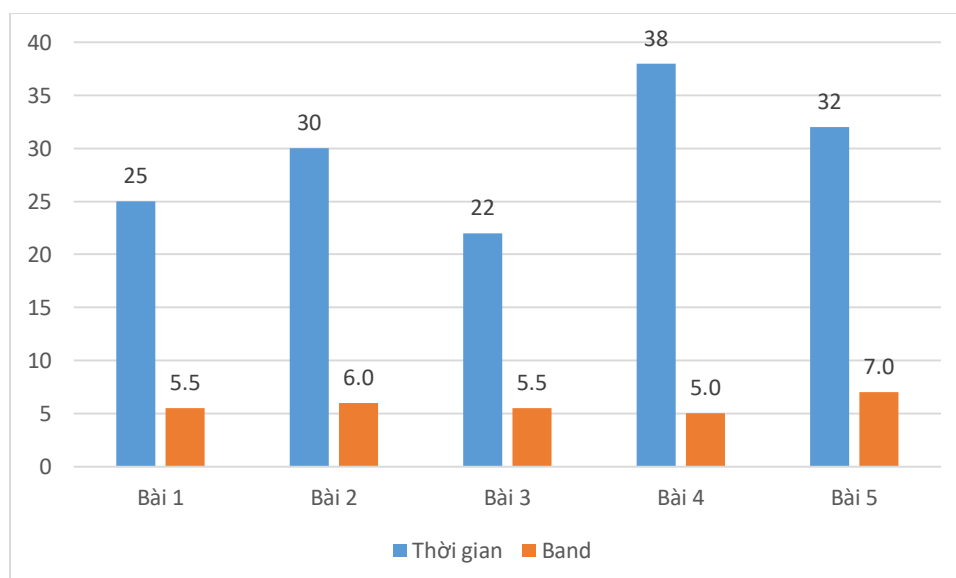
Dữ liệu thu thập về thời gian đọc hiểu và phán đoán nghĩa của 5 Bài đọc 1 (bài đọc dễ nhất) của đề thi IELTS:

Bài	1	2	3	4	5
Phút	25	20	17	22	15

Thời gian trung bình sinh viên hoàn thành một bài đọc là khoảng 20 phút. Trong khi đó thời gian trung bình nên dành cho đọc hiểu và hoàn thành các câu hỏi của Bài đọc 1 phải nằm trong khoảng 15 phút để có thể hoàn thành tốt phần thi Reading.

- Kỹ năng viết kém: Sinh viên viết Tiếng Anh chậm và thiếu tính khách quan, trang trọng cần có cho một bài viết học thuật. Sinh viên còn lặp lại các cấu trúc câu đơn giản và thiếu từ vựng

Biểu đồ thể hiện thời gian hoàn thành và band điểm được chấm bởi giảng viên của 5 Bài viết 1 của phần thi viết của đề thi IELTS:



Trung bình sinh viên mất 30 phút để hoàn thành Bài viết 1 trong khi thời gian cho phép cho phần này là 20 phút. Ngoài ra việc điểm trung bình là Band 6.0 thể hiện rằng sinh viên còn sử dụng nhiều câu đơn với cấu trúc ngữ pháp đơn giản và sai lỗi chính tả nhiều.

3. Triệu chứng của khía cạnh **Đọc**:

- Ít đọc sách: Sinh viên có xu hướng xem tranh ảnh và phim hơn là đọc. Thống kê năm 2018 vừa qua sinh viên chưa hoàn thành đọc hết một quyển sách nào và số giờ dành để đọc sách mỗi ngày thu thập trong 1 tuần được thể hiện trong bảng sau:

Ngày	1	2	3	4	5	6	7
Thời gian đọc(phút)	30	0	10	0	0	20	15

Tổng thời gian đọc sách một tuần của sinh viên chỉ khoảng 75 phút với trung bình mỗi ngày khoảng 10 phút. Sinh viên thậm chí có những ngày không đọc sách.

- Không đọc để mở rộng chủ đề: Thời gian dành cho việc đọc sách của sinh viên rất ít và hầu hết là để phục vụ việc học trên trường, làm bài tập. Ngoài ra sinh viên rất ít tiếp cận những thông tin khác để tích lũy kiến thức qua việc đọc.

Thống kê những chủ đề mới mà sinh viên tiếp cận được qua việc đọc trong 1 tuần:

Ngày	1	2	3	4	5	6	7
Chủ đề	1	0	0	2	1	0	1

Một tuần trung bình sinh viên chỉ tiếp cận được 5 chủ đề mới thông qua việc đọc ngoài những kiến thức ở trường.

- Đọc chậm: Tốc độ đọc của sinh viên là khá chậm.
Để thu thập dữ liệu này, mỗi ngày sinh viên đọc hiểu 1 trang sách 500 từ Tiếng Việt và ghi nhận thời gian lại.

Ngày	1	2	3	4	5	6	7
Thời gian (phút)	15	18	22	17	18	15	23

Thời gian trung bình để đọc 1 trang sách 500 từ của sinh viên là khoảng 18 phút.

4. Triệu chứng của khía cạnh *Quản lý thời gian*:

- Không có kế hoạch: Sinh viên hiện tại không có kế hoạch, lịch trình cụ thể cho từng ngày. Hoàn toàn phụ thuộc vào trí nhớ và cảm tính để thực hiện các công việc mỗi ngày.
- Trì hoãn: Sinh viên có thói quen trì hoãn công việc. Mặc dù công việc có thể hoàn

thành vào hôm nay nhưng có thể sinh viên sẽ trì hoãn sang ngày mai hoặc sẽ kéo giãn thời gian hoàn thành ra càng rộng càng tốt hoặc sẽ làm gấp rút vào lúc hạn chót cận kề.

- Không dành đủ thời gian cho những việc cần thiết:

Thống kê thời gian mà sinh viên dành cho những việc được đánh giá là cần thiết là đọc sách và tập thể dục trong một tuần:

Thời gian (phút) dành để:	Ngày						
	1	2	3	4	5	6	7
Đọc sách	30	0	10	0	0	20	15
Tập thể dục	5	0	20	0	15	0	0

Một tuần sinh viên chỉ dành 75 phút để đọc và 40p để tập thể dục.

- Trễ: Sinh viên thường hay đi trễ. Dữ liệu thống kê trên tất cả các cuộc hẹn mà sinh viên có trong một tuần bao gồm đi học và những việc khác:

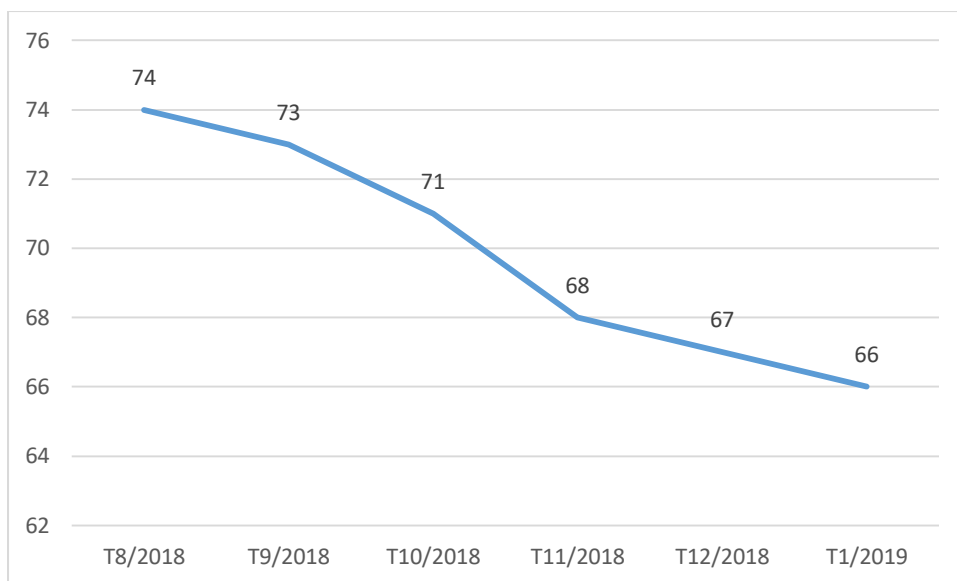
Buổi hẹn	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Thời gian trễ (phút)	20	15	10	30	0	20	20	15	15	30	20	5	0	0

Trong 14 buổi hẹn trong 1 tuần sinh viên đi trễ 11 buổi chiếm khoảng 80% với thời gian trễ trung bình mỗi buổi là 14 phút.

5. Triệu chứng của khía cạnh *Rèn luyện sức khỏe*:

- Sút cân:

Biểu đồ thể hiện cân nặng được đo vào ngày đầu của tháng (kg) trong suốt 6 tháng qua.



Trong thời gian 6 tháng cân nặng của sinh viên giảm liên tục từ 74 kg xuống 66 kg.

- Thời gian dành để rèn luyện thể dục ít: Sau khi ngừng tập gym vào tháng 8 năm 2018, sinh viên dành ít thời gian cho hoạt động thể thao và rèn luyện sức khỏe.
Dữ liệu thu thập trong một tuần về thời gian mà sinh viên dành tập thể dục:

Ngày	1	2	3	4	5	6	7
Thời gian (phút)	5	0	20	0	15	0	0

Sinh viên chỉ dành khoảng 40 phút để tập thể dục trong một tuần

- Thể lực suy giảm: Sinh viên nhận thấy thể lực mình suy giảm.
Dữ liệu đo số lần tối đa sinh viên có thể thực hiện một động tác thể dục trong một hiệp so với số liệu cũ đo ở mốc 6 tháng trước. Sinh viên thực hiện những bài tập này cách ngày một lần và ghi nhận số liệu trong một tuần:

Bài tập	Squat	Chống đẩy	Kéo xà
Số liệu cũ	58	44	13
Lần 1	31	27	6
Lần 2	32	28	6
Lần 3	30	29	7

Nhận thấy sau 6 tháng thể lực của sinh viên đã giảm đi đáng kể khoảng 40-50% .

III. LỰA CHỌN KHÍA CẠNH ĐỂ THỰC HIỆN KAIZEN

Sinh viên đánh giá khía cạnh *Quản lý thời gian* đang có tác động tiêu cực và cần cải tiến nhất dựa vào mức độ ảnh hưởng của khía cạnh này đến với các khía cạnh khác và với mục tiêu cá nhân của sinh viên năm 2019.

- Ảnh hưởng đến mục tiêu cá nhân:

Mục tiêu cá nhân năm 2019:

1. Tốt nghiệp đúng hạn (không nợ môn, IELTS band 6.5, hoàn thành tín chỉ IC3 và ERP).
2. Đọc ít nhất 12 quyển sách về phát triển bản thân.
3. Rèn luyện sức khỏe, chú trọng dinh dưỡng nhiều hơn. Mục tiêu tăng lên 75kg trong năm.
4. Thực tập thành công.

Để hoàn thành được những mục tiêu trên rất cần sự quản lý thời gian chặt chẽ và logic. Do đó việc cải thiện khía cạnh này là cần thiết.

- Ảnh hưởng đến những khía cạnh khác:

Với những triệu chứng là đi trễ, trì hoãn, không dành thời gian cho những việc cần thiết và không có kế hoạch, khía cạnh quản lý thời gian ảnh hưởng tiêu cực trực tiếp đến tất cả những khía cạnh còn lại. Việc cải tiến khía cạnh này nên được đặt lên hàng đầu.

IV. NHẬN DIỆN VẤN ĐỀ

1. **Phân tích vấn đề:** Quản lý thời gian thuộc một trong những đối tượng cải tiến của Kaizen, đó là Phương pháp làm việc. Quản lý thời gian với các triệu chứng: không dành thời gian cho những việc cần thiết, đi trễ, trì hoãn, và không có kế hoạch, đã chứng minh rằng phương pháp quản lý hiện tại là không hiệu quả. Sinh viên đang sử dụng thời gian không hợp lý, tạo ra lãng phí thời gian – một nguồn lực có hạn. Việc cải tiến phương pháp quản lý thời gian để loại bỏ lãng phí sẽ góp phần nâng

cao chất lượng của mọi khía cạnh hoạt động của sinh viên.

2. Xác định nguyên nhân:

Brainstorming và sử dụng phương pháp 5Whys cho từng triệu chứng một:

Tại sao?	Đi trễ
Tại sao?	Căn thời gian sai
Tại sao?	Có nhiều việc linh tinh
Tại sao?	Không có kế hoạch cụ thể

Tại sao?	Trì hoãn
Tại sao?	Không biết bắt đầu từ đâu
Tại sao?	Cảm thấy có nhiều việc và mất nhiều thời gian
Tại sao?	Không phân chia công việc đều
Tại sao?	Không có kế hoạch cụ thể

Tại sao?	Không dành thời gian cho những việc cần thiết
Tại sao?	Không có thời gian
Tại sao?	Lãng phí thời gian vào những việc khác
Tại sao?	Không có kế hoạch cụ thể

Ta có thể thấy được rằng như việc không có kế hoạch cụ thể là nguyên nhân gốc rễ của mọi triệu chứng. Việc không có kế hoạch cụ thể là vấn đề cần được cải tiến.

V. DỰ ÁN KAIZEN

1. Giải pháp:

- Mỗi ngày dành 5 phút làm một lịch trình cho ngày hôm sau
- Dán giấy note những công việc quan trọng cần làm lên tường để luôn bao gồm trong lịch trình

2. Cách thức giám sát đo lường:

- Tự cam kết thực hiện đúng và đủ lịch trình
- Đặt báo thức hàng đêm để làm lịch trình trước khi ngủ

- c) Ghi nhận lại mức độ hoàn thành, thời gian trễ, những việc chưa làm được hàng ngày.
- d) Khi đã quen với việc đi theo lịch trình có thể cải tiến thêm bằng cách làm lịch hoạt động tháng, năm. Thêm những mục tiêu tối thiểu mỗi ngày phải đạt được về những việc cần thiết như số trang sách đọc được, thời gian tập thể dục, từ vựng Tiếng Anh, ...

NĂNG LỰC TƯ DUY SÁNG TẠO

I. KỸ THUẬT IDEAS MANAGEMENT

1. Định nghĩa, giải thích và cách thức sử dụng từng kỹ thuật trong hai loại tư duy.

a) Tư duy phê phán.

- Phân tích: chia vấn đề ra thành từng chi tiết, từng khía cạnh nhỏ.

Cách dùng:

- Xác định vấn đề cần thảo luận từ đó xác định hình thức thu thập thông tin.
 - Thu thập thông tin.
 - Lựa chọn các đặc điểm then chốt để thực hiện phân tích.
 - Đánh giá những thông tin đã thu thập.
- Hỏi tu: tiếp cận vấn đề một cách hợp lý và đặt ra những quy luật.

Cách dùng:

- Tìm hiểu vấn đề.
 - Xác định những yếu tố quan trọng.
 - Bám sát vào trọng điểm và tìm ra phương pháp.
- Chiều đúng: xem xét các quá trình trong tổng thể một vấn đề.

Cách dùng:

- Xâu chuỗi lại các vấn đề.
 - Phân tích so sánh quá khứ hiện tại và tương lai.
 - Đánh giá và đưa ra kết luận.
- Xác suất: kỹ thuật tư duy nhìn nhận vấn đề dựa trên thông tin dữ liệu của quá khứ để dự đoán kết quả hiện tại và tương lai.

Cách dùng:

- Thu thập thông tin quá khứ.
 - Đánh giá.
 - So sánh dữ liệu để đưa ra dự báo.
- Phân xét: đánh giá có tính chất quyết định.

Cách dùng:

- Tiếp nhận thông tin.

- Xử lí thông tin dựa trên những lập luận logic để đưa ra ý kiến về vấn đề.
- Tập trung: nhìn nhận cao độ vào vấn đề và cố gắng vượt qua nó bằng mọi trí lực mình có ngay lúc đó, kiên nhẫn lắng nghe.

Cách thức:

- Tóm lược các vấn đề.
- Chọn ra vấn đề trọng tâm.
- Khai thác, đưa ra những lập luận, ý kiến.
- Khách quan: là nhìn nhận sự vật, sự việc một cách thực tế và không thiên vị bất kì cái gì cả.

Cách dùng:

- Lựa chọn sự vật sự việc.
- Đặt ra những khía cạnh, góc nhìn liên quan đến nó.
- Nhận xét.
- Câu trả lời xác định: là đưa ra kết quả cụ thể rõ ràng và chính xác sau khi nghiên cứu tìm tòi tính toán và chứng minh vấn đề đó.

Cách dùng:

- Xác định vấn đề.
- Thu thập thông tin.
- Đưa ra câu trả lời trọng tâm.
- Não trái: suy luận logic, và mang tính phân tích suy luận.

Cách dùng:

- Dựa vào những minh chứng cụ thể.
- Diễn đạt ý kiến theo những dữ liệu đã biết.
- Bằng lời nói: xưng hô theo tuổi tác, cách nói rõ ràng dễ hiểu, tránh lời nói mỉa mai, tránh lời nói gây cảm xúc không tốt nơi người khác.

Cách dùng:

- Lựa chọn ngôn từ phù hợp với ngữ cảnh.
- Xem xét thái độ khi nói.
- Nói vào trọng tâm.
- Tuyến tính: các sự việc có tính chất nối tiếp nhau tỷ lệ thuận.

Cách dùng:

- Liên kết các vấn đề, sự vật, sự việc lại với nhau.
- Tìm ra mối liên hệ giữa chúng.

- Áp dụng mô hình để diễn đạt.
- Lập luận: hoạt động sử dụng lí tính trình bày lí lẽ để rút ra một kết luận từ các tiền đề nhất định bằng cách sử dụng một phương pháp cho trước.

Cách dùng:

- Giải thích.
- Chứng minh.
- So sánh.
- Đánh giá.
- Vâng, nhưng: trình bày ý kiến trái chiều một cách lịch sự nhã nhặn.

Cách dùng:

- Tiếp nhận thông tin.
- Từ chối ý kiến, đưa ra ý kiến phản biện.

b) Tư duy sáng tạo

- Tạo ra: đưa ra nhiều ý tưởng mới.

Cách dùng:

- Suy nghĩ về vấn đề.
- Dựa vào dữ liệu để đưa ra những sáng kiến mới.
- Phân kỳ: bắt đầu bằng câu hỏi và rẽ nhánh ra nhiều khía cạnh khác nhau.

Cách dùng:

- Dựa vào thông tin đã có, tìm câu hỏi có liên quan.
- Trả lời những câu hỏi đó để có được thông tin.
- Chiều ngang: là chọn ra một điểm của quá trình rồi nghiên cứu sự phát triển của một sự vật trong nhiều thời kì khác nhau.

Cách dùng:

- Lấy một đặc điểm của vấn đề từ một tổng thể.
- Đưa vào nhiều tình huống khác nhau.
- Từ đó có được nhiều ý tưởng sáng tạo.
- Khả năng: cái có thể xuất hiện tồn tại có thể xảy ra trong điều kiện nhất định.

Cách dùng:

- Xác định cơ hội.
- Đặt vấn đề vào trong một trường hợp cụ thể.
- Xem xét tính khả quan.
- Khoan phán xét: đừng nên đánh giá sự việc một cách vội vàng mà chỉ đánh giá qua một

quá trình.

Cách dùng:

- Tiếp cận vấn đề.
 - Tìm thông tin có liên quan.
 - Nhìn nhận dưới nhiều góc độ.
 - Đánh giá.
- Phân tán: Cho phép bản thân xao nhãng, thờ ơ một chút, chọn cách tạm thời không nghĩ đến vấn đề rồi sau đó suy nghĩ sau.

Cách dùng:

- Có vấn đề nan giải, hoặc mất tập trung, căng thẳng.
 - Thư giãn, suy nghĩ đến những điều thú vị khác.
 - Trở lại suy nghĩ vấn đề trọng tâm ban đầu.
- Chủ quan: cách nhìn nhận sự vật theo ý nghĩ của chính bản thân và cho đó là đúng thì nó sẽ đúng.

Cách dùng:

- Nhìn nhận vấn đề.
 - Đưa ra quan điểm cá nhân.
- Câu trả lời nào đó: là đưa ra những suy nghĩ ngẫu nhiên vượt khỏi khuôn khổ, không ngắt lời của người khác.

Cách dùng:

- Bỏ đi những rào cản khuôn khổ.
 - Đưa ra những ý tưởng độc đáo, có thể không liên quan đến chủ đề.
- Não phải: có khuynh hướng thiên về trực giác và giàu trí tưởng tượng, có cái nhìn tổng thể.

Cách dùng:

- Dựa vào tiềm thức, hiểu biết của bản thân đưa ra ý kiến.
- Trực quan: nhìn rõ các vấn đề bằng mắt được hiểu được biết một cách rõ ràng và đầy đủ.

Cách dùng:

- Quan sát sự vật sự việc.
 - Đưa ra những nhận xét
- Kết hợp: Gắn kết những ý tưởng với nhau để bổ sung hỗ trợ cho nhau.
 - Xác định vấn đề và viết nó ra.
 - Thu thập thông tin

- Phong phú mới lạ: sự nhiều đa dạng dồi dào độc đáo.

Cách dùng:

- Liệt kê các ý tưởng có thể có.
- Xem xét, lựa chọn ra những ý tưởng hay, có liên quan đến chủ đề.

- Vâng, vâng: tán thành, đồng ý và bổ sung thêm ý kiến.

Cách dùng:

- Tiếp nhận thông tin.
- Đồng ý với ý kiến.
- Bổ sung ý kiến, mở rộng vấn đề

2. Lựa chọn các kỹ thuật để xây dựng bài tập rèn luyện cá nhân

a. Nào phải

Bán cầu não phải điều khiển tay trái, do đó vận động tay trái nhiều (nhất là ngón tay) để kích thích tế bào não ở khu vực nhất định, làm cho não phát triển.

Co duỗi ngón tay trái, lần lượt từng ngón một. Làm đi làm lại cho đến khi thành thạo. Làm một số việc khéo léo bằng tay trái, như khâu kim, vẽ tranh, đánh răng,.. Như vậy, không những có được đôi tay khéo léo, mà cơ thể cũng sẽ nhanh nhẹn hơn, nghĩ được nhanh hơn.

Suy nghĩ đến những việc, những từ ngữ mang tính tích cực như “Tôi có thể”, “Tôi sẽ làm được” thay vì “Tôi không thể”.

Học những điều mới mẻ, mỗi ngày dành 20 phút để trau dồi, rèn luyện kỹ năng mới.

b. Lập luận

Để lập luận tốt chúng ta phải trở nên khách quan, không được áp đặt những quan điểm cá nhân lên các vấn đề mà phải dựa trên các tiền đề, đưa ra những luận điểm từ những lý lẽ, dẫn chứng có quan hệ chặt chẽ.

Một bài tập đơn giản để rèn luyện kỹ thuật lập luận mỗi ngày đó là mỗi khi đưa ra lập luận cho bất cứ một sự vật hiện tượng nào chúng ta hãy nhìn vào những luận cứ và tự hỏi “Nó có thật sự là như vậy?” để đánh giá mối quan hệ của luận cứ và luận điểm của chúng ta có thật sự chặt chẽ. Nếu luận cứ chưa có mối quan hệ chặt chẽ với luận điểm ta phải tìm thêm thông tin liên quan để làm rõ mối quan hệ của luận cứ hoặc có thể áp dụng 5 câu hỏi “Tại sao” để tìm ra nguyên nhân cốt lõi của vấn đề, sự vật, hiện tượng. Từ đó, ta sẽ có được luận cứ chặt chẽ hơn để đưa ra những lập luận thuyết phục hơn.

c. Phân tích

Tìm kiếm những vấn đề hay câu hỏi mỗi ngày bằng cách đọc sách đặt câu hỏi về những gì mình tìm hiểu khi đọc, đặt câu hỏi và so sánh quan điểm của người viết với những suy nghĩ của cá nhân mình.

Thu thập thông tin dữ liệu của vấn đề bằng cách tìm các định nghĩa có liên quan đến vấn đề, trả lời 5 Whys.

Ghi chú lại những ý tưởng, suy nghĩ mới, những kết quả mới và đánh giá lại chúng dựa trên những lý thuyết có liên quan.

d. Tập trung

Ghi lại những việc gây phân tâm và xử lý sau.

Tập thể dục đều đặn: tập thể dục không chỉ có lợi cho cơ thể, nó có tác dụng tăng cường "sức khỏe" cho não bộ - thứ giúp cho suy nghĩ và cả tập trung nữa.

Ngồi thiền trong 20 phút mỗi ngày.

e. Khách quan

30 phút đọc báo mỗi ngày (đọc các bài báo bất kì mà bạn hứng thú, tuy nhiên phải xem xét trên nhiều khía cạnh khi đánh giá vấn đề được đề cập trong bài báo, không được chỉ đánh giá theo quan điểm của mình và cho đó là đúng, mà có thể đọc các bình luận từ người đọc khác để đưa ra đánh giá đúng đắn nhất về bài báo đó).

Viết bình luận cho đề tài mình yêu thích (có thể là 1 cuốn sách, 1 bộ phim, 1 nhân vật) qua một góc nhìn khác.

Tái chế đồ vật (vì sẽ khiến bản thân nhận ra giá trị khác của đồ vật mà đã bị cho là hết giá trị sử dụng).

II. BẢNG ỨNG DỤNG KIẾN THỨC SAU 5 BUỔI HỌC

STT	Nội dung tâm đắc	Hành vi	Kết quả dự kiến	Thời gian hoàn thành	Kết quả thực tế
<u>Nguyễn Thị Thanh An</u>					

1	Kaizen	Luyện nghe tiếng anh, phát âm theo.	Nghe đoán được ý của câu, đoạn văn	30 – 45 phút/ ngày	
2	5S	Dọn dẹp bàn học, phòng ngủ.	Bàn học, phòng ngủ sạch sẽ, ngăn nắp, tạo cảm giác dễ chịu, dễ tập trung.	15 phút/ ngày	
3	Brainstorming	Đưa ra ý kiến của bản thân.	Chủ động, tự tin hơn khi nêu lên ý kiến mà không lo ngại.	4 tuần	
4	Rào cản cho quá trình tấn công não	Đọc sách, xem tin tức,.. bổ sung kiến thức.	Kiểm soát được mọi thứ, không để người khác dẫn dắt theo suy nghĩ của họ, suy nghĩ lí trí, khả năng nhận thức được nâng cao.	30 phút/ ngày	
5	Mind Mapping	Tóm tắt nội dung sách.	Ghi nhớ nội dung sách lâu hơn	60 – 75 phút/ cuốn sách/ 2 tuần	

Liên Kim Nguyên

1	Kaizen	Mỗi ngày dành ra 20 phút tập thể dục	Cải thiện vóc dáng	Duy trì mỗi ngày	
2	5 cấp độ tư duy	Tập tư duy cao hơn, phân tích nhìn nhận vấn đề sâu hơn và rộng hơn	Cải thiện tư duy	Duy trì mỗi ngày	
3	Tư duy thừa	Phân tích, đánh giá vấn đề dựa trên thông tin xác thực, không đưa quan điểm cá nhân vào	Cải thiện tư duy	Duy trì mỗi ngày	
4	Tư duy tích cực	Mỗi ngày thức dậy	Sống tích cực và vui vẻ	Duy trì mỗi	

		khởi động cơ thể và âm thi tích cực	hơn	ngày	
5	Brainstorming	Tiếp cận những kiến thức mới, mở rộng tầm hiểu biết về nhiều lĩnh vực khía cạnh khác nhau thông qua việc đọc sách 30 phút mỗi ngày	Mở rộng tầm hiểu biết để nâng cao khả năng sáng tạo	Duy trì mỗi ngày	
<u>Bùi Ngọc Thảo</u>					
1	Kaizen	Dành ra 1 tiếng mỗi tối để học tiếng anh.	Đạt được 550 điểm TOEIC	5/5/2019	
2	Tư duy tích cực và sáng tạo	Tạo âm thi tích cực trong mọi việc và trong mọi hoàn cảnh.	Trở thành người tích cực	Mỗi ngày	
3	5S	Dọn dẹp phòng học, bàn học, sắp xếp quần áo.	Căn phòng sạch sẽ và gọn gàng.	Cuối mỗi tuần	
4	Tấn công não	Suy nghĩ một vấn đề khác đi và nhiều hướng khác nhau.	Trở thành người có tư duy đa chiều.	Mỗi ngày	
5	Nếu gặp vấn đề mù mờ thì tìm hiểu khái niệm để giải thích được vấn đề	Khi đánh giá một vấn đề luôn định nghĩa vấn đề và tìm kiếm các lý thuyết có liên quan.	Trở thành người có tư duy Logic	Mỗi ngày	
<u>Võ Thị Hoàng Vy</u>					
1	Kaizen	Học 10 từ vựng mỗi ngày và áp dụng ngữ	Ghi nhớ những từ đã học và áp dụng được.	Mỗi ngày.	

		pháp vào đặt câu.			
2	5S	Lau dọn phòng mỗi ngày 1 lần. Sắp xếp lại sách vở mỗi khi đi học về.	Phòng sạch sẽ. Sách vở gọn gàng ngăn nắp.	Mỗi ngày.	
3	5 mức độ tư duy	Rèn luyện khả năng tư duy để đạt được mức độ cao nhất.	Đạt được mức độ tư duy tích cực và sáng tạo.	Mỗi ngày.	
4	Brainstorming	Đưa ra nhiều ý kiến có thể có ở nhiều khía cạnh khác nhau hoặc phi truyền thống để tìm được ý tưởng hay giải pháp mới.	Không áp đặt tư duy theo khuôn khổ, đưa ra nhiều ý kiến sáng tạo.	Mỗi ngày.	
5	Mind mapping	Sử dụng mind map để trình bày nội dung trong mỗi buổi học.	Ghi nhớ được nội dung chính sau mỗi buổi học trên lớp.	Sau mỗi môn học.	

Nguyễn Thị Hồng Hảo

1	Kaizen	Lập bucket list những điều thực hiện trong mỗi ngày làm việc và thực hiện nó.	Sắp xếp công việc hiệu quả, không trễ deadline, tiết kiệm thời gian	4 tuần	
2	7 lãng phí	Loại bỏ bớt sử dụng mạng xã hội (bỏ quy trình thừa)	Tiết kiệm thời gian, giảm tối đa lãng phí thời gian sử dụng mạng xã hội	4 tuần	
3	5W1H	Diễn giải 5W1H cho vấn đề gặp phải, đặc biệt là trong môn học	Mỗi khi gặp vấn đề thì sẽ tìm hiểu được bản chất của vấn đề, có tư duy linh hoạt hơn trong việc giải quyết vấn đề	4 tuần	
4	Các cấp độ tư duy	Đối chiếu các khái	Hình thành tư duy so	4 tuần	

		niệm, mô hình cụ thể mỗi khi tranh luận về 1 vấn đề thay vì giữ ý kiến chủ quan của bản thân và cho đó là đúng.	sánh, có được đánh giá khách quan khi nhìn nhận một sự việc		
5	Các kĩ thuật tư duy	Vận dụng kĩ thuật phân tích, não trái khi nhìn nhận một vấn đề	Có cái nhìn cụ thể, logic, khách quan hơn khi nhìn nhận một sự việc.	4 tuần	

III. HÀNH VI ĐO LƯỜNG TƯ DUY SÁNG TẠO

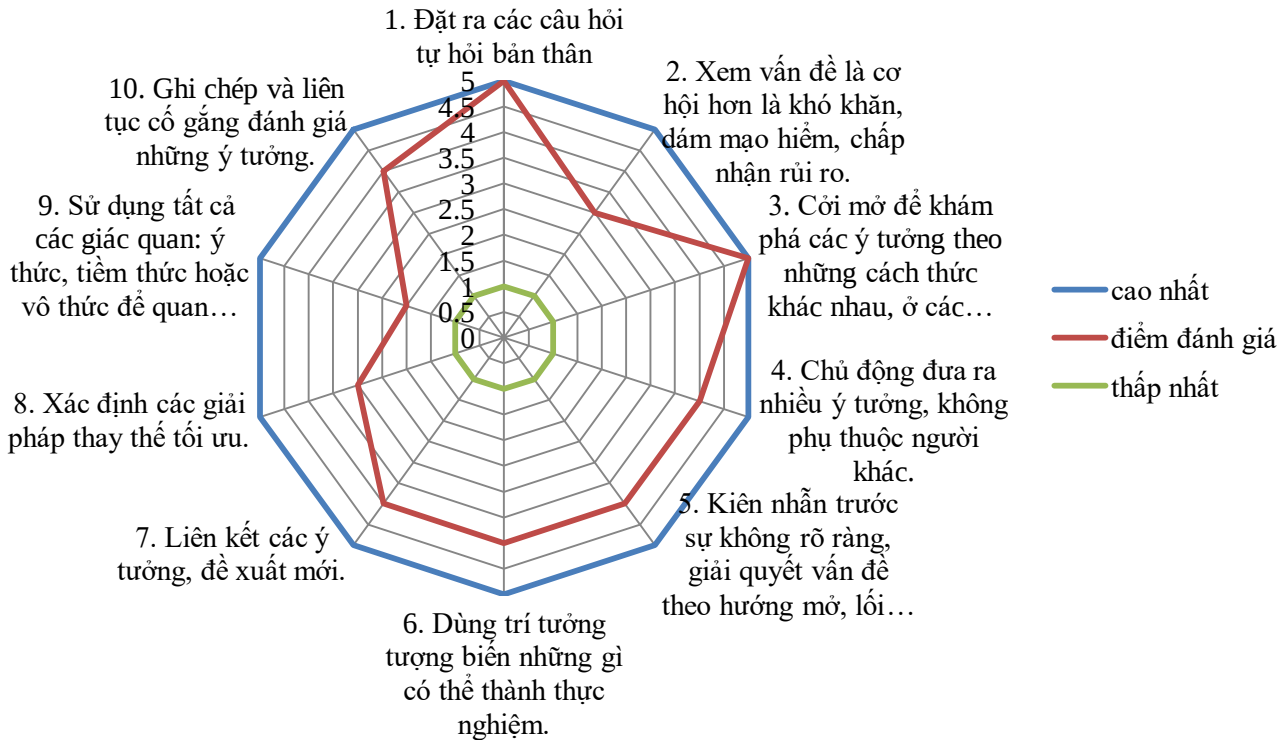
1. Mô hình năng lực tư duy sáng tạo và bảng đánh giá từng cá nhân

STT	Hành vi	Thành viên	Mức đánh giá				
			<i>Không bao giờ</i>	<i>Hiếm khi</i>	<i>Đôi khi</i>	<i>Thường</i>	<i>Luôn luôn</i>
			1	2	3	4	5
1	Đặt ra các câu hỏi tự hỏi bản thân	An				4	
		Vy				4	
		Hảo				4	
		Thảo				4	
		Nguyễn					5
2	Xem vấn đề là cơ hội hơn là khó khăn, dám mạo hiểm, chấp nhận rủi ro.	An			3		
		Vy			3		
		Hảo			3		
		Thảo			3		
		Nguyễn			3		
3	Cởi mở để khám phá các ý	An		2			

	tưởng theo những cách thức khác nhau, ở các lĩnh vực khác nhau.	Vy				4	
		Hảo		2			
		Thảo				4	
		Nguyên					5
4	Chủ động đưa ra nhiều ý tưởng, không phụ thuộc người khác.	An			3		
		Vy			3		
		Hảo			3		
		Thảo			3		
		Nguyên				4	
5	Kiên nhẫn trước sự không rõ ràng, giải quyết vấn đề theo hướng mở, lối mới.	An					5
		Vy		2			
		Hảo		2			
		Thảo				4	
		Nguyên				4	
6	Dùng trí tưởng tượng biến những gì có thể thành thực nghiệm.	An			3		
		Vy		2			
		Hảo				4	
		Thảo		2			
		Nguyên				4	
7	Liên kết các ý tưởng, đề xuất.	An			3		
		Vy				4	
		Hảo			3		
		Thảo				4	

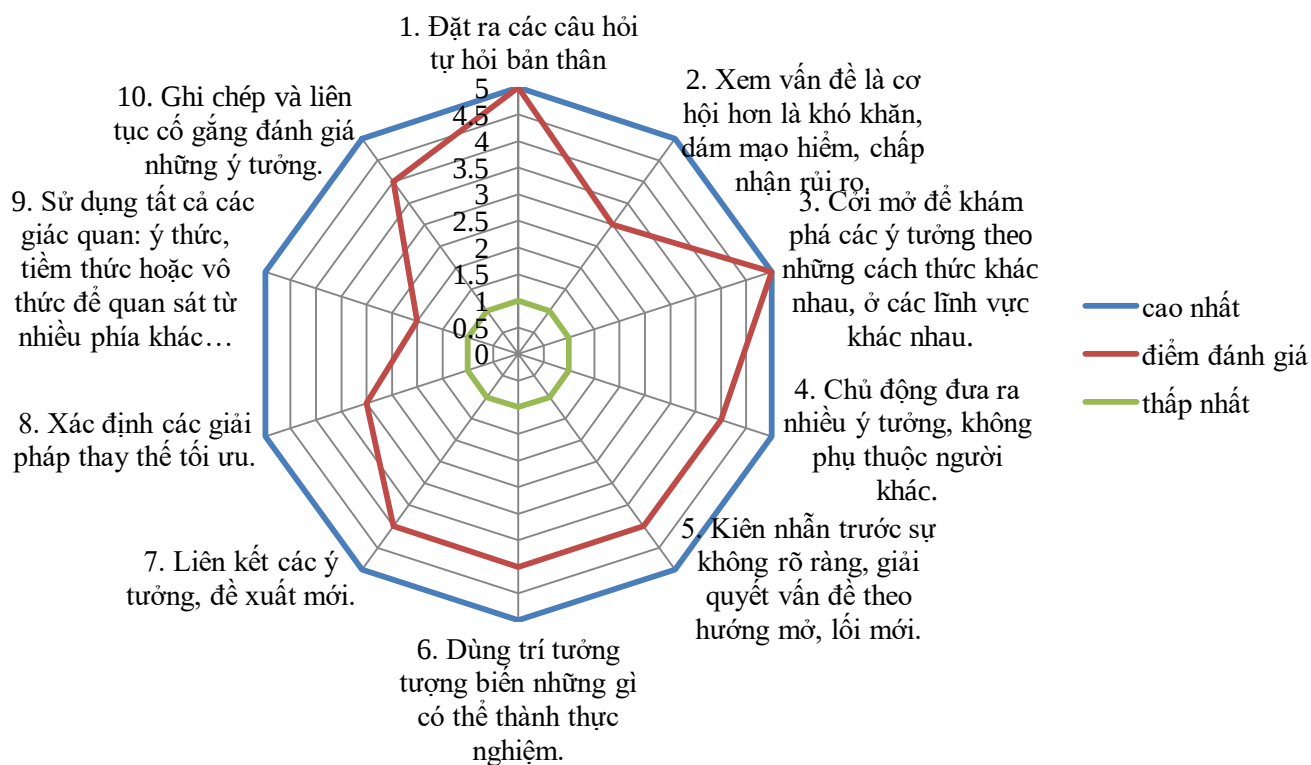
		Nguyên				4	
8	Xác định các giải pháp thay thế tối ưu.	An				4	
		Vy			3		
		Hào			3		
		Thảo		2			
		Nguyên			3		
9	Sử dụng tất cả các giác quan: ý thức, tiềm thức hoặc vô thức để quan sát từ nhiều phía khác nhau trong cùng một lúc.	An			3		
		Vy		2			
		Hào			3		
		Thảo		2			
		Nguyên		2			
10	Ghi chép và liên tục cố gắng đánh giá những ý tưởng.	An				4	
		Vy				4	
		Hào		2			
		Thảo					5
		Nguyên				4	
Tổng điểm		An	34/50				
		Vy	31/50				
		Hào	29/50				
		Thảo	33/50				
		Nguyên	39/50				

NGUYỄN THỊ THANH AN



Từ biểu đồ trên cho thấy có một số hành vi đạt được số điểm cao (4 - 5 điểm) như: đặt ra các câu hỏi tự hỏi bản thân cho thấy có sự thắc mắc về vấn đề nào đó để dẫn đến việc bản thân cần phải chủ động tìm hiểu, bổ sung thêm kiến thức cho mình; kiên nhẫn trước sự không rõ ràng giúp bản thân có thể nhìn nhận vấn đề từ nhiều khía cạnh khác nhau để đưa ra hướng giải quyết mới; ghi chép, đánh giá các ý tưởng. Tuy nhiên, bên cạnh đó các hành vi khác đều mức trung bình (2 - 3 điểm) cho thấy năng lực tư duy vẫn còn hạn chế và chỉ ở mức trung bình vì vậy cần rèn luyện để nâng cao điểm số về các hành vi đó, nâng cao năng lực tư duy của bản thân.

VÕ THỊ HOÀNG VY



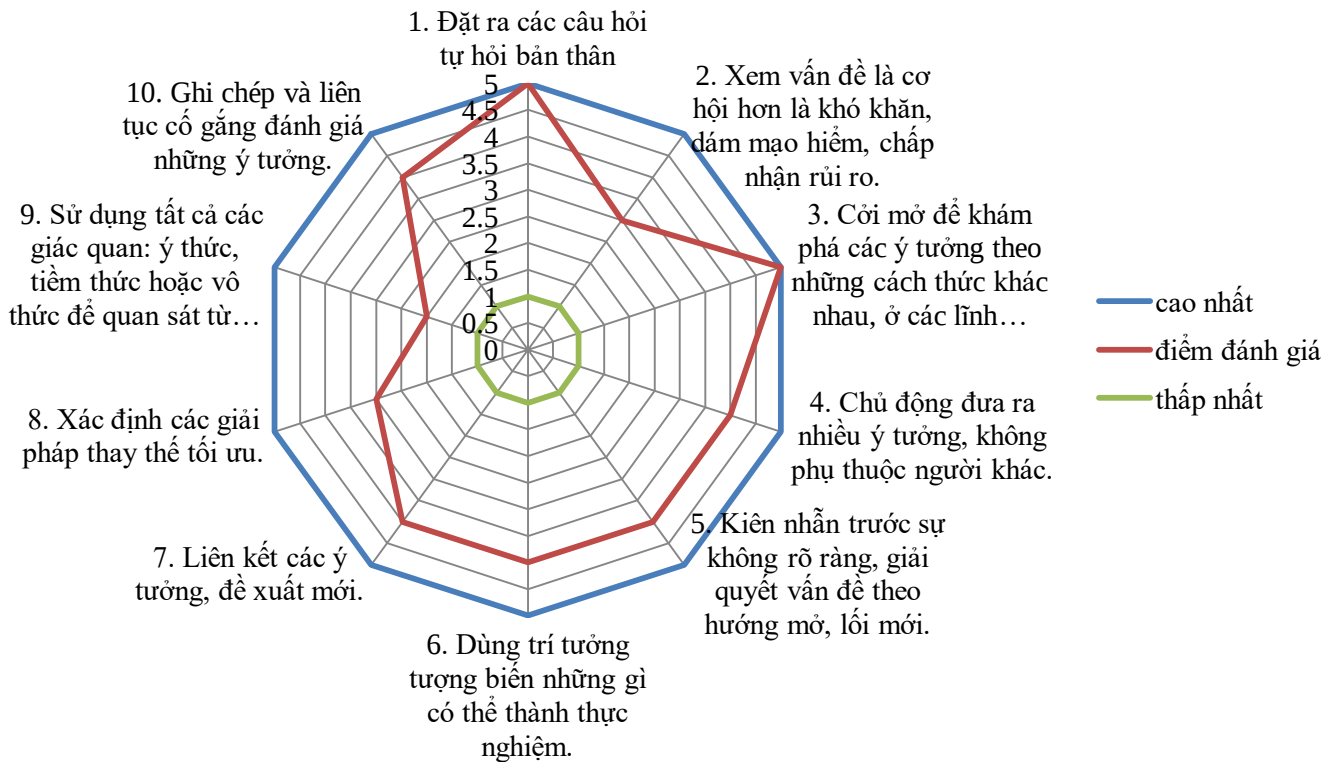
Dựa vào biểu đồ cho thấy:

- ❖ Ưu điểm: Có khả năng tư duy để đưa ra quyết định phù hợp.
- ❖ Nhược điểm:

Không kiên nhẫn để tập trung tìm hiểu và thực hiện một quyết định không rõ ràng.

Thường bị phân tán và chi phối bởi những sự vật, sự việc xung quanh.

NGUYỄN THỊ HỒNG HẢO

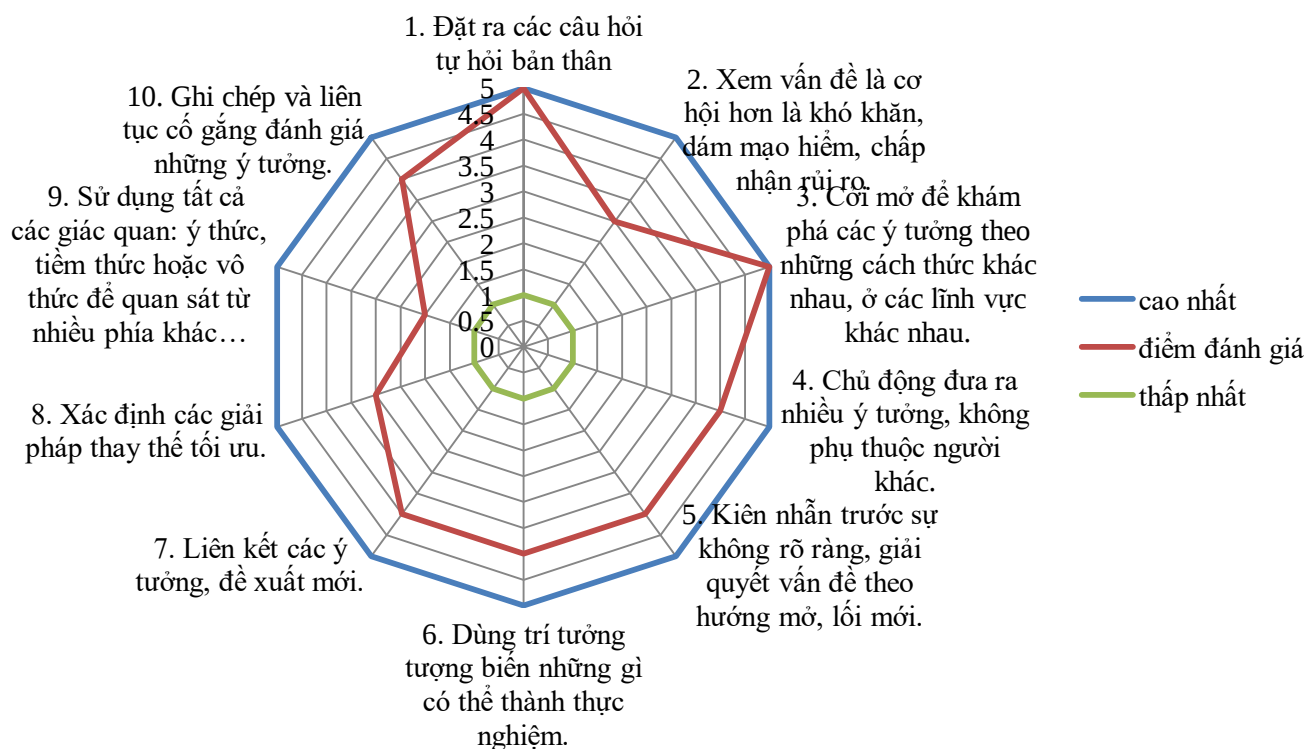


Hành vi có điểm đánh giá cao nhất : Đặt câu hỏi tự hỏi bản thân. Điều này cho thấy cá nhân có ý thức để khám phá, mở rộng bản thân, tìm hiểu bản thân, điều này dễ dàng giúp cá nhân nảy ra những ý tưởng sáng tạo nhờ đặt các câu hỏi là cách mở rộng các vấn đề.

Hành vi có điểm đánh giá thấp nhất: Sử dụng tất cả các giác quan: ý thức, tiềm thức hoặc vô thức để quan sát từ nhiều phía khác nhau : Cá nhân chưa nhìn nhận mọi việc một cách bao quát, điều này khiến cản trở giải quyết vấn đề một cách thực sự hiệu quả, nhìn nhận vấn đề một cách khách quan.

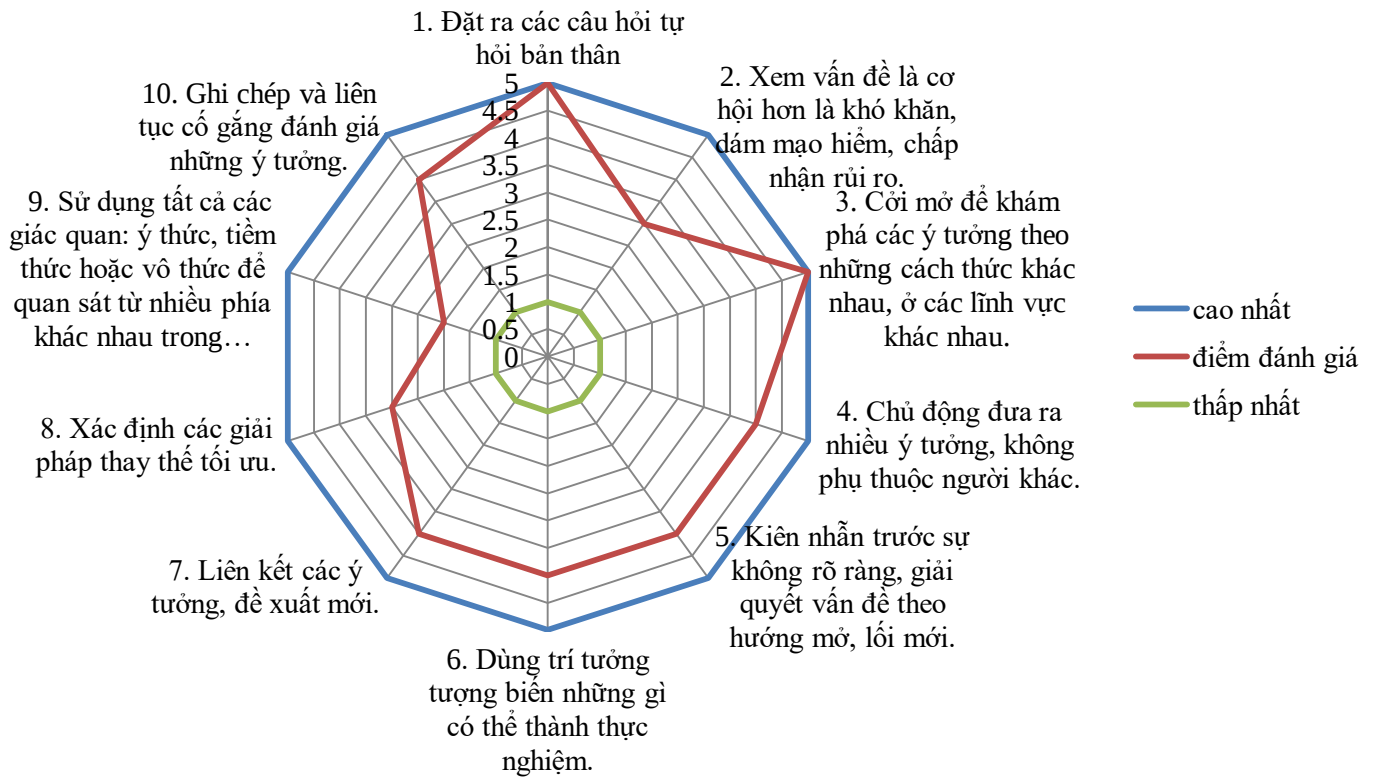
Các hành vi khác : ở mức trung bình. Điều này chứng tỏ cá nhân có nhận thức và kiến thức về khả năng tư duy sáng tạo nhưng chưa mạnh mẽ và thường xuyên biến các ý tưởng thành hành động cụ thể vì vậy cần có các tác động thúc đẩy hơn nữa tư duy sáng tạo.

BÙI NGỌC THẢO



Từ biểu đồ radar trên thấy được rằng, điểm mạnh là cởi mở khám phá các ý tưởng theo những cách thức khác nhau, ở các lĩnh vực khác nhau. Điểm yếu là sử dụng những giác quan: ý thức, vô thức để quan sát là còn yếu. Vì vậy cá nhân cần tập trung rèn luyện để nâng cao khả năng nhận thức vấn đề.

LIÊN KIM NGUYÊN



Điểm mạnh ở năng lực tự hỏi bản thân, sử dụng trí tưởng tượng để sáng tạo và tiếp cận những ý tưởng bằng nhiều cách thức và lĩnh vực khác nhau. Tuy nhiên, việc không chấp nhận những rủi ro làm cản trở những ý tưởng sáng tạo. Chưa thể vận dụng hết các giác quan để nhìn nhận vấn đề ở nhiều khía cạnh hơn nữa. Tập trung rèn luyện cách nhìn nhận vấn đề đa phía.

2. Bảng kế hoạch hành động nâng cao năng lực tư duy

Thời gian thực hiện	Mục tiêu	Các hoạt động	Kết quả dự kiến
<u>Võ Thị Hoàng Vy</u>			
Bắt đầu từ 26/2/2019	Tăng cường khả năng tập trung cao độ khi làm việc.	✓ Tập thể dục 5 phút mỗi ngày. ✓ Khi làm việc tập trung tối đa tránh bị phân tán vào những việc xung quanh (có thể tắt hết các thiết bị xã hội không cần thiết). Khi mệt mỗi có thể cho bản thân thư giãn 5 phút sau đó trở lại làm việc.	Có khả năng tập trung vào công việc trong 2h.
<u>Liên Kim Nguyên</u>			
1/3/2019 đến 1/6/2019	Cải thiện khả năng nhìn nhận vấn đề bằng nhiều giác quan từ nhiều phía khác nhau	✓ Sống chậm lại, tăng cường việc cảm nhận thế giới xung quanh thông qua việc luyện tập yoga và thiền mỗi sáng. Kết hợp với việc đọc sách 30 phút mỗi ngày để mở rộng tầm hiểu biết để có thể nhìn nhận vấn đề rộng hơn.	Có một cái nhìn và cảm nhận đa chiều hơn
<u>Bùi Ngọc Thảo</u>			
25/2/2019 đến 25/3/2019	Nâng cao khả năng sử dụng các giác quan tốt hơn trong việc quan sát vấn đề.	✓ Ngồi thiền định yên tĩnh 15p mỗi ngày để suy nghĩ và hít thở thật sâu.	Nâng cao khả năng nhận thức.
<u>Nguyễn Thị Hồng Hảo</u>			
Mỗi ngày, cố gắng hình thành thói quen.	Nâng cao tư duy sáng tạo, biến ý tưởng thành hành động.	✓ Vẽ sơ đồ tư duy các môn đã học: 1 tuần thực hiện 11 môn. ✓ Đọc sách đa dạng về thể loại: xoay vòng để đọc các thể loại sách.	Nâng cao tư duy sáng tạo, biết được bản thân cảm thấy hứng thú hơn trong

		✓ Kể lại chuyện theo ý của mình: Lập group chat trên mạng xã hội, mỗi ngày kể 1 câu chuyện trong ngày mà bản thân cảm thấy thú vị cho các thành viên khác trong nhóm ✓ Viết, làm video về chủ đề mình yêu thích (tâm đắc).	lĩnh vực nào, để chuyên sâu hơn về lĩnh vực đó và tìm ra một hoạt động yêu thích và phát triển nó . Ví dụ: Viết blog về du lịch và phát triển blog do bản thân tự thiết kế ra.
<u>Nguyễn Thị Thanh An</u>			
20 – 30 phút/ ngày/ hoạt động	Liên kết, xâu chuỗi các vấn đề, có khả năng phân tích.	✓ Đọc thể loại sách trước giờ chưa đọc, dùng mind mapping để ghi nhớ lâu hơn sau khi đọc xong một cuốn sách. ✓ Ngồi thiền thả lỏng bản thân, nhìn nhận các vấn đề dưới nhiều khía cạnh và liên kết chúng với nhau. ✓ Xem các video clip liên quan đến việc trau dồi kỹ năng cho công việc sau này.	Nhìn nhận và phân tích vấn đề chính xác hơn.

IV. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG CHO SINH VIÊN KINH TẾ

Năm	Mô hình áp dụng	Mục tiêu	Hành động
-----	-----------------	----------	-----------

1	Thang cấp độ tư duy	Tạo nền tảng cho tư duy sáng tạo qua việc tích lũy kiến thức	✓ Đọc sách: 1 tuần ít nhất 1 cuốn sách; thể loại: sách kỹ năng sống, sách khoa học, sách văn học,... ✓ Tham gia câu lạc bộ: câu lạc bộ học thuật, câu lạc bộ về kỹ năng, tham gia công tác đoàn - khoa ✓ Tăng Trải nghiệm thông qua những việc trên và làm thêm: nên là các công việc có thể trau dồi tư duy sáng tạo như công việc thiên về thiết kế, nghệ thuật; đi du lịch,... ✓ Kết nối và trò chuyện với những người bạn mới, đa dạng về địa lí và chuyên ngành.
2	Mô hình SCAMPER 1. <i>Substitute</i> (thay thế) 2. <i>Comebine</i> (kết hợp) 3. <i>Adapt</i> (thích nghi) 4. <i>Modify</i> (sửa đổi) 5. <i>Put</i> (đưa vào) 6. <i>Eliminate</i> (loại bỏ) 7. <i>Reverse</i> (đảo ngược/ tái cấu trúc)	Rèn luyện, nâng cao tư duy sáng tạo.	✓ Thường xuyên đặt ra mục tiêu mới cho bản thân; Gặp gỡ những người bạn mới;... ✓ Kết hợp với những mô hình, kiến thức lại với nhau để có thể triển khai những hành động; bên cạnh đó, có thể kết hợp với việc hoạt động, tập thể dục, chế độ ăn uống dinh dưỡng, lành mạnh để rèn luyện, nâng cao tư duy. ✓ Tìm hiểu những xu hướng mới, như món ăn, bộ phim,...; Tìm hiểu những tố chất nhà tuyển dụng cần trong ngành học của bản thân, rèn luyện các kỹ năng đó để có thể thích ứng với ngành nghề sau này. ✓ làm mới bản thân, thay đổi về kiểu tóc hoặc phong cách ăn mặc cũng làm cho bản thân thay đổi. ✓ Tìm cách tái chế đồ vật trong nhà ✓ Loại bỏ các công việc thừa thãi: sử dụng

			mạng xã hội quá thời gian, chơi game quá thời gian, ngủ nướng;... ✓ Thử làm những việc mà mình từng nghĩ là bản thân không thể làm được, ví dụ: làm tình nguyện viên tại nước ngoài, du học sinh trao đổi,...
3	Brainstorming		✓ Đưa ra ý kiến khi giảng viên đề cập đến mọi vấn đề trong bài giảng, mở rộng các ý tưởng và thắc mắc theo dòng suy nghĩ với nhiều khía cạnh khác nhau. ✓ Thường xuyên tìm hiểu các định nghĩa trước khi xác định vấn đề để có thể hiểu rõ ràng và viết ra giấy. ✓ Tạo lập một nhóm để cùng đưa ra các ý tưởng, thúc đẩy
4	Mô hình 4K. 1. <i>Khả Năng</i> 2. <i>Kiến Thức</i> 3. <i>Kinh Nghiệm</i> (và đi kèm Trải Nghiệm) 4. <i>Kỹ Năng</i>	▪ Áp dụng tất cả lý thuyết và các kỹ năng đã học để thực tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp. ▪ Định hướng công việc sau khi ra trường.	✓ Tìm chủ đề khóa luận phù hợp với sở trường bản thân. ✓ Tìm công ty ứng tuyển thực tập. ✓ Ôn tập lại các lý thuyết các mô hình đã học. ✓ Khi đi thực tập ứng dụng các mô hình lý thuyết vào công việc. Ghi chép cụ thể vào bài luận cùng các dữ liệu chứng minh. ✓ Chuẩn bị CV cho bản thân để có thể nộp vào các công ty sau khi ra trường.

DỰ ÁN FMEA VỀ CHỨC NĂNG KHÁM PHÁ VÀ HIỂU RÕ BẢN THÂN

I. EXECUTIVE SUMMARY

1. Nhận diện 4 quá trình chính và các kiểu sai hỏng của chức năng “Hiểu và khám phá bản thân”, liệt kê những tác động của các kiểu sai hỏng.

a) Hiểu về tính cách của bản thân.

- Ảnh hưởng bởi sự giáo dục của gia đình.
- Tự cho là mình đúng.
- Tiếp thu từ người khác một cách không chọn lọc.

b) Hiểu về sở thích, đam mê.

- Không có ý chí cầu tiến.
- Thụ động trong cuộc sống.
- Luôn cho rằng đó là đam mê nhưng chưa thực sự theo đuổi.

c) Thoát ra khỏi “vùng an toàn”.

- Không chấp nhận thử thách.
- Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.
- Ép buộc bản thân vào những khuôn khổ có sẵn.

d) Tìm cố vấn và lắng nghe.

- Lắng nghe cố vấn không chọn lọc.
- Trao đổi với cố vấn không hiệu quả.
- Lắng nghe nhưng không áp dụng vào thực tiễn.

2. Xây dựng hội đồng chuyên gia và thang đo SOD

Xây dựng hội đồng chuyên gia

Nhóm chuyên gia	STT	Họ và tên	Mail	Trọng số
Sinh viên năm 3,4	1	Phan Thụy Như Quỳnh	quynhphanueh@gmail.com	0,1
	2	Trần Vũ Hồng Loan	loantran51.k41@st.ueh.edu.vn	0,1
Sinh viên tốt nghiệp	3	Phan Đình Tiến	phandinhtien39@gmail.com	0,15
	4	Nguyễn Thị Thảo Lan	lan.travelgroupueh@gmail.com	0,15
Giảng viên	5	Lê Việt Hưng	Hungviet13yahoo.com	0,25
	6	Phạm Tô Thục Hân	hanptt@ueh.edu.vn	0,25

Xác định kiểu sai hỏng trọng yếu

Thu thập dữ liệu đánh giá từ hội đồng chuyên gia với yêu cầu cho điểm theo thứ tự 12 kiểu sai hỏng theo mức độ quan trọng (12 điểm là quan trọng nhất và 1 điểm là ít quan trọng nhất). Từ đó, xác định 3 kiểu sai hỏng trọng yếu có điểm số cao nhất:

- Luôn nghĩ về mặt tiêu cực trong quá trình thoát khỏi “vùng an toàn” với điểm đánh giá cao nhất 10.15 điểm.
- Không chấp nhận thử thách trong quá trình thoát khỏi “vùng an toàn” với điểm đánh giá cao thứ 2 là 8.85 điểm.
- Không có ý chí cầu tiến trong quá trình hiểu về sở thích và đam mê, với số điểm đánh giá cao thứ 3 là 8.35 điểm.

Xây dựng thang đo SOD cho từng kiểu sai hỏng:

Giá trị	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S (Mức độ nghiêm trọng).	Không có ảnh hưởng  Rất nghiêm trọng.									
O (Khả năng xuất hiện).	Không bao giờ  Thường xuyên									
D (Khả năng phát hiện).	Hầu như luôn phát hiện được  Không thể phát hiện									

Tính điểm RPN: Thu thập dữ liệu đánh giá từ các chuyên gia cho ra điểm đánh giá SOD (có rút gọn, làm tròn số) của từng kiểu sai hỏng trọng yếu và từ đó tính chỉ số rủi ro RPN như trong bảng sau:

Kiểu sai hỏng	S	O	D	RPN
Không chấp nhận thử thách.	7	7	4	196
<u>Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.</u>	<u>9</u>	<u>7</u>	<u>4</u>	<u>252</u>
Không có ý chí cầu tiến.	7	5	7	245

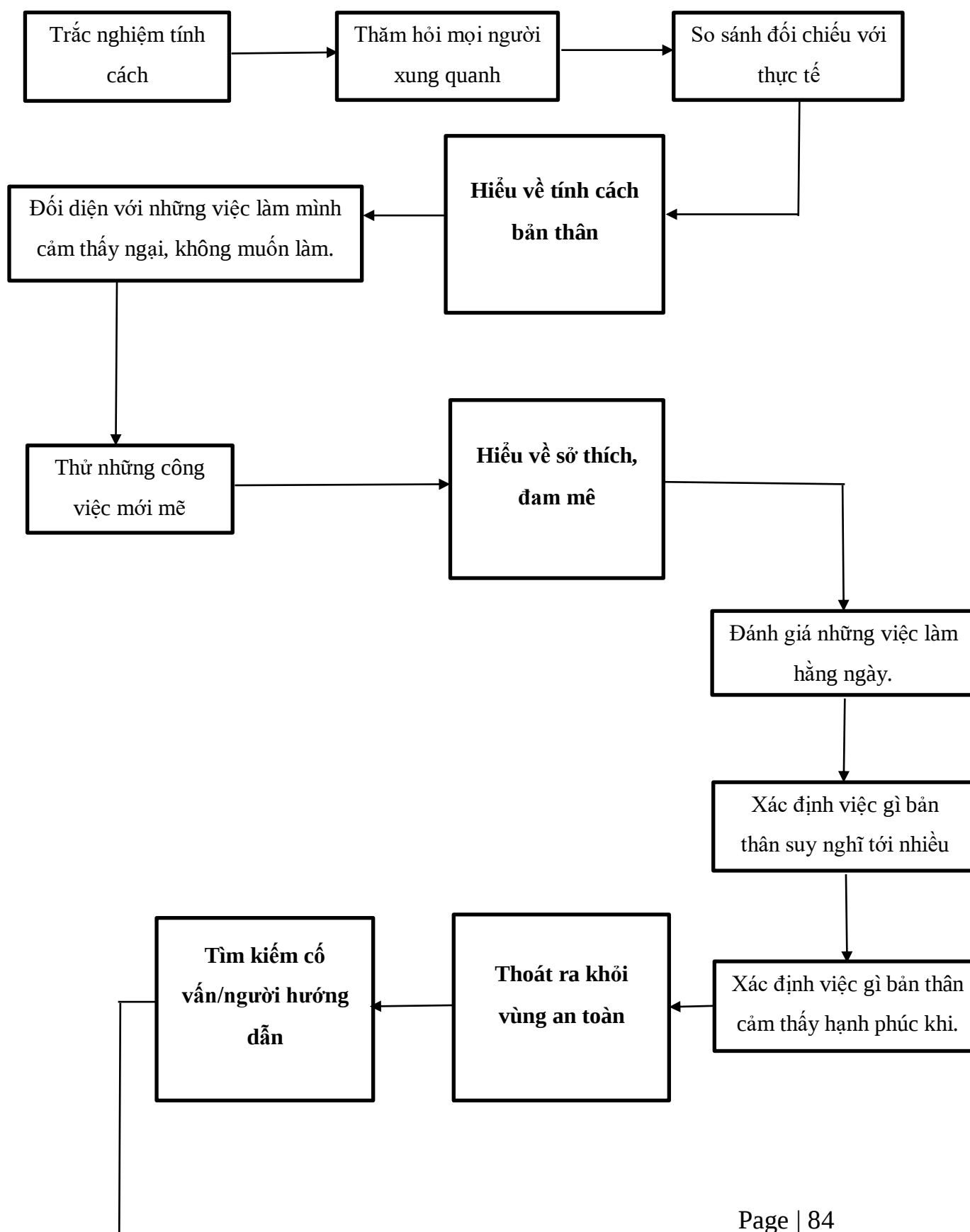
Dựa vào RPN đưa ra kiểu sai hỏng ưu tiên là “Luôn nghĩ về mặt tiêu

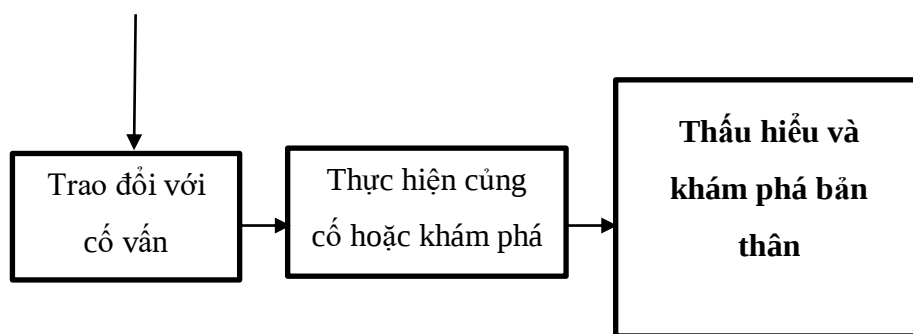
cực”.

3. Kế hoạch hành động

Mục đích	Phương pháp	Hành động	Thời gian
- Suy nghĩ tích cực hơn. - Ngăn chặn các ý nghĩ tiêu cực, năng lượng tiêu cực. - Hình thành tư duy mở, đa diện, khách quan.	✓ Luôn điều chỉnh và kiểm soát suy nghĩ bản thân. ✓ Tham gia vào các hoạt động giải trí lành mạnh. ✓ Kiểm soát chi tiêu và đầu tư vào những việc tích cực.	✓ Viết ra những mặt tốt mà bản thân. ✓ Vận động bằng cách tập môn thể thao. ✓ Học tập, làm việc, thư giãn ở những nơi có nhiều ánh sáng mặt trời, hạn chế ở một mình. ✓ Tìm lời khuyên từ người thân. ✓ Kết bạn học tập với mọi người. ✓ Đánh giá khách quan, tiếp thu quan điểm của nhiều người, không đánh giá phiến diện, bảo thủ.. ✓ Chăm đọc sách. ✓ Chi tiêu hợp lý.	Hằng ngày.

II. NHẬN DIỆN QUÁ TRÌNH, XÁC ĐỊNH KIỂU SAI HỒNG VÀ CÁC TÁC ĐỘNG CỦA TỪNG KIỂU SAI HỒNG





Biểu đồ tiến trình của chức năng Hiểu và khám phá bản thân.

Biểu đồ tiến trình của chức năng **Hiểu và khám phá bản thân** có 4 quá trình chính:

- Hiểu về tính cách của bản thân.
- Hiểu về sở thích và đam mê.
- Thoát khỏi vùng an toàn.
- Tìm cố vấn/ lắng nghe.

Ở những quá trình lớn đó, sẽ có những hành động, những điểm nhỏ để góp phần tạo nên hiệu quả của một quá trình lớn trong một chức năng.

Từ biểu đồ tiến trình trên, giúp nhóm xác định được những kiểu sai hỏng hiện diện trong quá trình đó, và từ đó liệt kê ra những tác động/ ảnh hưởng mà kiểu sai hỏng đó mang lại.

Bảng sau đây thể hiện 4 quá trình chính với mô tả cụ thể của từng quá trình, 12 kiểu sai hỏng và mỗi kiểu sai hỏng gồm 3 tác động đều được thể hiện.

STT	Quá trình	Kiểu sai hỏng	Tác động
1	Hiểu tính cách bản thân: Đây có lẽ là quá trình cơ bản và là chìa khóa đầu tiên để biết được bản thân mình là ai, hiểu được điều gì khiến bản thân phản ứng một cách nhất định trong vô số những tình huống của cuộc sống. Có những nét tính cách nào đặc trưng và điều nào làm bản thân nổi bật giữa đám đông. Khi gặp một thách thức, điều tồi tệ, hay một phần thưởng lớn nào đó thì phản ứng mà bản	Ảnh hưởng bởi sự giáo dục của gia đình.	Nhút nhát, gặp sự cố là trốn tránh.
			Tự ti, nghi ngờ bản thân.
			Hạn chế về mặt tư duy
		Tự cho là mình đúng	Mất đi cơ hội để hoàn thiện bản thân.
			Quan sát thiếu khách quan và thiếu chính xác về những vấn đề.

	thân đem lại đó là gì. Thì những hành vi như thế sẽ được giải đáp nếu bản thân tìm hiểu được và biết rõ tính cách.		Nhạy cảm, hay đa nghi.
		Tiếp thu từ người khác một cách không chọn lọc.	Tạo vỏ bọc cho mình để giữ hình tượng trước người khác.
			Tạo nên tâm lý tự ti, nghi ngờ bản thân.
			Dễ bị người khác lợi dụng.
2	Hiểu về sở thích, đam mê: Đây là quá trình mà bản thân sẽ xác định mình thích hay không thích những gì, điều gì có thể khiến mình có nhiều tâm huyết để theo đuổi hay điều gì làm bản thân chán chường và không muốn tiếp tục. Những thứ mình thích mình sẽ trau dồi và trở nên tự tin với nó hơn. Và ở quá trình này những hoài bão, mục tiêu, đam mê, sở thích sẽ được vẽ nên, là đích đến để mỗi người theo đuổi. Giúp bản thân xây dựng nên một cuộc đời có giá trị, một cuộc sống đáng tự hào.	Không có ý chí cầu tiến	Tự ti về bản thân.
			Dễ hài lòng với hiện tại.
			Không phát huy được tối đa khả năng của bản thân
		Thụ động trong cuộc sống	Mất đi sự tự do, tự chủ.
			Mất đi sự hào hứng, hứng thú trong công việc.
			Sức sáng tạo bị giới hạn.
		Luôn cho rằng đó là đam mê nhưng chưa thực sự theo đuổi.	Mất phương hướng.
			Lãng phí nguồn lực bản thân.
			Không hoàn thành được mục tiêu.
3	Thoát ra khỏi “vùng an toàn”: quá trình đòi hỏi bản thân phải bỏ đi những mặc cảm, định kiến, những sợ sệt, trở ngại luôn tồn tại trong bản thân mỗi người. Cần một sự quyết tâm, một ý chí mãnh	Không chấp nhận thử thách.	Ỡ lại, dựa dẫm vào người khác.
			Tìm cách phớt lờ trách nhiệm hoặc đổ lỗi cho người khác.

	liệt, dám đương đầu với thất bại, đối mặt với sự lo sợ để làm những việc mà trước giờ bản thân cứ luôn nghĩ là không thể hoặc không dám. Đó sẽ là cơ hội bản thân có thể nhìn nhận lại ở khía cạnh khác, tìm ra những điểm khác, mới mẻ của bản thân mình.		Để dàng từ bỏ.
		Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.	Để nản lòng, ngại khó khăn.
			Nghiêm trọng hóa vấn đề.
			Đưa ra kết luận vội vã chỉ dưới một góc độ.
		Ép buộc bản thân vào những khuôn khổ có sẵn.	Làm việc một cách máy móc.
			Ngại thay đổi.
			Lười suy nghĩ.
4	Tìm cố vấn và lắng nghe: ở quá trình này, khi lắng nghe bản thân sẽ có những cử chỉ, hành động được bộc lộ ra mà những người xung quanh, bên cạnh mình có thể quan sát được và đưa ra lời khuyên cho bản thân mình. Người cố vấn sẽ là người am hiểu, sâu sắc, có kinh nghiệm đưa ra những lời nhận xét, góp ý và đó sẽ là nguồn thông tin đáng giá để bản thân có thể tự mình hiểu rõ hơn.	Lắng nghe cố vấn không chọn lọc	Hiểu bản thân một cách phiến diện.
			Khai phá bản thân lệch hướng.
			Cảm thấy tệ hoặc quá tự tin vào bản thân.
		Trao đổi với cố vấn không hiệu quả	Không rút ra thêm gì về bản thân
			Lãng phí thời gian của đôi bên
			Mơ hồ về bản thân
		Lắng nghe nhưng không áp dụng vào thực tiễn	Kỹ năng bản thân không được phát huy.
			Mọi thứ vẫn như cũ, không có gì thay đổi.
			Mất đi cơ hội để khám

			phá bản thân.
--	--	--	---------------

III. LẬP HỘI ĐỒNG CHUYÊN GIA

Nhóm chuyên gia	STT	Họ và tên	Mail
Sinh viên năm 3,4	1	Phan Thụy Như Quỳnh	quynhphanueh@gmail.com
	2	Trần Vũ Hồng Loan	loantran51.k41@st.ueh.edu.vn
Sinh viên tốt nghiệp	3	Phan Đình Tiến	phandinhtien39@gmail.com
	4	Nguyễn Thị Thảo Lan	lan.travelgroupueh@gmail.com
Giảng viên	5	Lê Việt Hưng	Hungviet13yahoo.com
	6	Phạm Tô Thục Hân	hanptt@ueh.edu.vn

Đánh giá của hội đồng chuyên gia:

Quá trình	Kiểu sai hỏng	Điểm số						Tổng
		Nhóm chuyên gia: sinh viên năm 3, năm 4		Nhóm chuyên gia: sinh viên đã ra trường.		Nhóm chuyên gia: giảng viên.		
		Trọng số 0.2		Trọng số 0.3		Trọng số 0.5		
		Phan Thụy Như Quỳnh (0.1)	Trần Vũ Hồng Loan (0.1)	Phan Đình Tiến (0.15)	Nguyễn Thị Thảo Lan (0.15)	Lê Việt Hưng (0.25)	Phạm Tô Thục Hân (0.25)	

1	Ảnh hưởng bởi sự giáo dục của gia đình	12	10	8	12	2	10	8.2
	Tự cho là mình đúng.	9	6	7	9	9	1	6.4
	Tiếp thu từ người khác một cách không chọn lọc.	8	5	5	11	3	4	5.45
2	Không có ý chí cầu tiến.	11	12	11	1	10	7	8.35
	Thụ động trong cuộc sống	10	4	1	4	4	8	5.15
	Luôn cho rằng đó là đam mê nhưng chưa thực sự theo đuổi.	1	8	10	2	1	9	5.2
3	Không chấp nhận thử thách.	7	3	9	5	11	12	8.85
	Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.	6	11	12	6	12	11	10.15
	Ép buộc bản thân vào những khuôn khổ có sẵn.	5	1	6	8	6	3	4.95
4	Lắng nghe có vẻ vẫn không chọn	3	9	4	10	8	5	6.55

	lọc.							
	Trao đổi với cổ vấn không hiệu quả.	2	7	3	3	5	2	3.55
	Lắng nghe nhưng không áp dụng vào thực tiễn.	4	2	2	7	7	6	5.2

Từ việc thu thập dữ liệu đánh giá từ các chuyên gia cho ra các kiểu sai hỏng trọng yếu như sau:

- Luôn nghĩ về mặt tiêu cực trong quá trình thoát khỏi “vùng an toàn” với điểm đánh giá cao nhất 10.15 điểm.
- Không chấp nhận thử thách trong quá trình thoát khỏi “vùng an toàn” với điểm đánh giá cao thứ 2 là 8.85 điểm.
- Không có ý chí cầu tiến trong quá trình hiểu về sở thích và đam mê, với số điểm đánh giá cao thứ 3 là 8.35 điểm.

Do đó, nhóm sẽ tiếp tục thu thập dữ liệu đánh giá từ hội đồng chuyên gia để xây dựng các thang đo. Thang đo [S] – Đánh giá mức độ nghiêm trọng, thang đo [O] – Đánh giá khả năng xuất hiện, thang đo [D] – Đánh giá khả năng phát hiện; theo từng mức độ với những điểm số cụ thể để có thể dễ dàng xác định ra kiểu sai hỏng ưu tiên trong số các sai hỏng trọng yếu xác định được.

Thang đo [S] Mức độ nghiêm trọng

Mức độ ảnh hưởng	Mô tả đánh giá mức độ nghiêm trọng	Tỷ lệ (%)	Điểm
Không có ảnh hưởng.	Không có ảnh hưởng.	0	1
Không đáng kể.	Quá trình ổn, không có ảnh hưởng đáng kể gì đến, được phát hiện bởi những người nhạy cảm.	< 1	2
Nhỏ, không quan trọng.	Quá trình ổn, có những biểu hiện nhỏ ra bên ngoài, khắp khiêng, được phát hiện bởi một số người.	1 - 5	3

Nhỏ	Quá trình ổn, những biểu hiện nhỏ biểu hiện ra bên ngoài được hầu hết mọi người phát hiện.	5 - 20	4
Tương đối nhỏ.	Quá trình tạm ổn nhưng khiến cho một số người bắt đầu không hài lòng.	20 - 50	5
Trung bình.	Mọi người hoàn toàn không thỏa mãn, hài lòng đối với những kiểu sai hỏng có trong quá trình.	50 - 70	6
Tương đối lớn	Quá trình mất đi những chức năng cơ bản.	70 - 90	7
Rất lớn.	Quá trình gây phiền lòng đến mọi người.	90 - 95	8
Nghiêm trọng.	Các vấn đề nghiêm trọng trong quá trình nhưng còn nằm trong vùng cảnh báo.	95 - 99	9
Rất nghiêm trọng.	Tạo ra các vấn đề nghiêm trọng có thể dẫn đến vi phạm pháp luật.	100	10

Thang đo [O] – Khả năng xuất hiện.

Mức độ	Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ (%)	Điểm
Không bao giờ	Không bao giờ xuất hiện sai hỏng	0-10	1
Rất hiếm	Rất hiếm khi xảy ra sai hỏng	11-20	2
Hiếm	Hiếm khi xảy ra sai hỏng	21-30	3
Rất thấp	Khả năng xảy ra sai hỏng rất nhỏ	31-40	4
Thấp	Khả năng xảy ra sai hỏng nhỏ	41-50	5
Khá thấp	Thỉnh thoảng mới xảy ra sai hỏng	51-60	6
Trung bình	Tỷ lệ xuất hiện sai hỏng trung bình	61-70	7
cao	Khả năng xảy ra sai hỏng cao	71-80	8
Rất cao	Khả năng xảy ra sai hỏng rất cao	80-90	9
Thường xuyên	Sai hỏng xảy ra thường xuyên, tần suất xuất hiện nhiều	100	10

	lần.		
--	------	--	--

Thang đo [D] - Khả năng phát hiện.

Mức độ ảnh hưởng	Mô tả đánh giá mức độ nghiêm trọng	Tỷ lệ (%)	Điểm
Hầu như dễ phát hiện	Gần như chắc chắn để phát hiện ra sai lỗi.	100	1
Rất cao	Dễ nhận biết và sửa chữa được.	85 - 99	2
Khá cao	Khả năng phát hiện lỗi sai cao và có biện pháp khắc phục trước khi thực hiện.	70 - 84	3
Cao	Có khả năng được phát hiện trước khi bản thân thực hiện.	60 – 69	4
Trung bình	Nó có thể được phát hiện.	50 – 59	5
Thấp	Không có khả năng được phát hiện trước khi thực hiện.	40-49	6
Rất thấp	Rất khó phát hiện trước khi thực hiện.	30-39	7
Khó phát hiện	Cơ hội phát hiện kém.	15-29	8
Rất khó phát hiện	Cơ hội phát hiện cực kỳ kém.	1-14	9
Không thể phát hiện	Gần như chắc chắn rằng thất bại sẽ không được phát hiện.	0	10

IV. XÂY DỰNG THANG ĐÁNH GIÁ [S] [O] [D] CHO TỪNG KIỂU SAI HỒNG TRỌNG YẾU

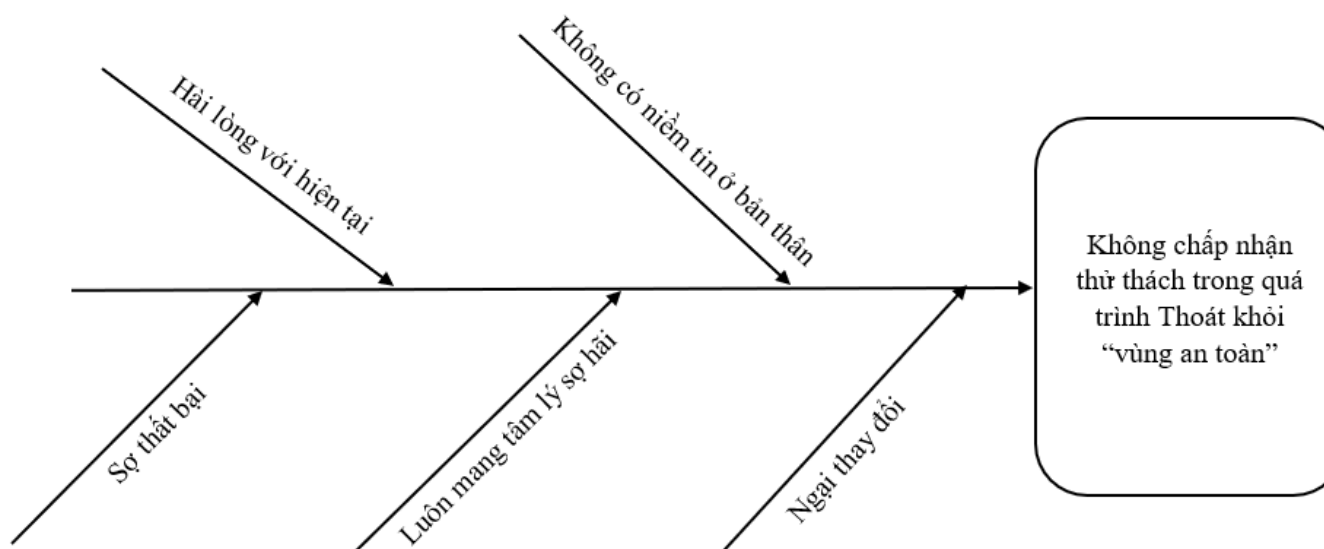
1. Không chấp nhận thử thách

Đánh giá thang đo [O] – Mức độ nghiêm trọng.

Ảnh hưởng/tác động	Tiêu chuẩn đánh giá mức độ nghiêm trọng	Điểm
Không có ảnh hưởng.	Không có ảnh hưởng.	1

Không đáng kể.	Ảnh hưởng không đáng kể gì đến, được phát hiện bởi những người nhạy cảm.	2
Nhỏ, không quan trọng.	Có những biểu hiện nhỏ ra bên ngoài, khắp khiêng, được phát hiện bởi một số người.	3
Nhỏ	Có những biểu hiện nhỏ biểu hiện ra bên ngoài được hầu hết mọi người phát hiện.	4
Tương đối nhỏ.	Có hành vi, thái độ khiến mọi người bắt đầu không chấp nhận được.	5
Trung bình.	Làm cho người khác hoàn toàn không thỏa mãn, hài lòng.	6
Tương đối lớn	Mất đi dũng khí, sự tự tin, can đảm.	7
Rất lớn.	Gây phiền lòng đến mọi người xung quanh.	8
Nghiêm trọng.	Các hành vi né tránh, sợ hãi xuất hiện nhưng còn nằm trong phạm vi cảnh báo.	9
Rất nghiêm trọng.	Tạo ra các hành vi né tránh, sợ hãi những thay đổi dù nhỏ nhất, hành vi đó có thể vi phạm quy định.	10

➤ *Xác định nguyên nhân (thông qua biểu đồ xương cá)*



Đánh giá thang [O] – Khả năng xuất hiện.

Mức độ	Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ (%)	Điểm
Gần như không bao giờ	Luôn chấp nhận thử thách.	0-10	1
Rất hiếm	Rất hiếm khi từ chối thử thách.	11-20	2
Hiếm	Hiếm khi từ chối thử thách.	21-30	3
Thấp	Thỉnh thoảng mới từ chối thử thách.	31-40	4
Trung bình thấp	Tỉ lệ từ chối thử thách thấp hơn mức trung bình	41-50	5
Trung bình	Tỉ lệ từ chối thử thách ở mức trung bình	51-60	6
Trung bình cao	Tỉ lệ từ chối thử thách cao hơn mức trung bình	61-70	7
cao	Hay từ chối thử thách	71-80	8
Rất cao	Rất thường xuyên từ chối thử thách rất cao	80-90	9
Gần như luôn luôn	Gần như luôn luôn từ chối thử thách.	100	10

➤ *Các phương pháp kiểm soát*

Nguyên nhân	Phương pháp kiểm soát
Ngại thay đổi.	Thử tiếp cận nhiều thứ mới. Lựa chọn môi trường năng động.
Luôn mang tâm lý sợ hãi.	Tìm người khác để chia sẻ và đồng hành. Tiếp thu ý kiến từ người khác.
Hài lòng với hiện tại.	Cố gắng tìm ra mục tiêu để phấn đấu, cầu tiến hơn. Nhìn bản thân dưới góc độ đa chiều.

Sợ thất bại.	Thử cảm giác thất bại.
Không có niềm tin ở bản thân.	Hỏi ý kiến từ người khác hoặc tìm người khơi nguồn cảm hứng. Không quá tự ti về bản thân.

Thang đo [D] Khả năng phát hiện.

Mức độ	Mô tả	Tỉ lệ (%)	Điểm
Hầu như luôn phát hiện được	Gần như chắc chắn để phát hiện ra sai lỗi.	100	1
Rất cao	Dễ nhận biết và sửa chữa được.	85 - 99	2
Khá cao	Khả năng phát hiện lỗi sai cao và có biện pháp khắc phục trước khi thực hiện.	70 - 84	3
Cao	Có khả năng được phát hiện trước khi bản thân thực hiện.	60 - 69	4
Trung bình	Nó có thể được phát hiện.	50 - 59	5
Thấp	Không có khả năng được phát hiện trước khi thực hiện.	40 - 49	6
Rất thấp	Rất khó phát hiện trước khi thực hiện.	30 - 39	7
Khó phát hiện	Cơ hội phát hiện kém.	15 - 29	8
Rất khó phát hiện	Cơ hội phát hiện cực kỳ kém.	1 - 14	9
Không thể phát hiện	Gần như chắc chắn rằng thất bại sẽ không được phát hiện.	0	10

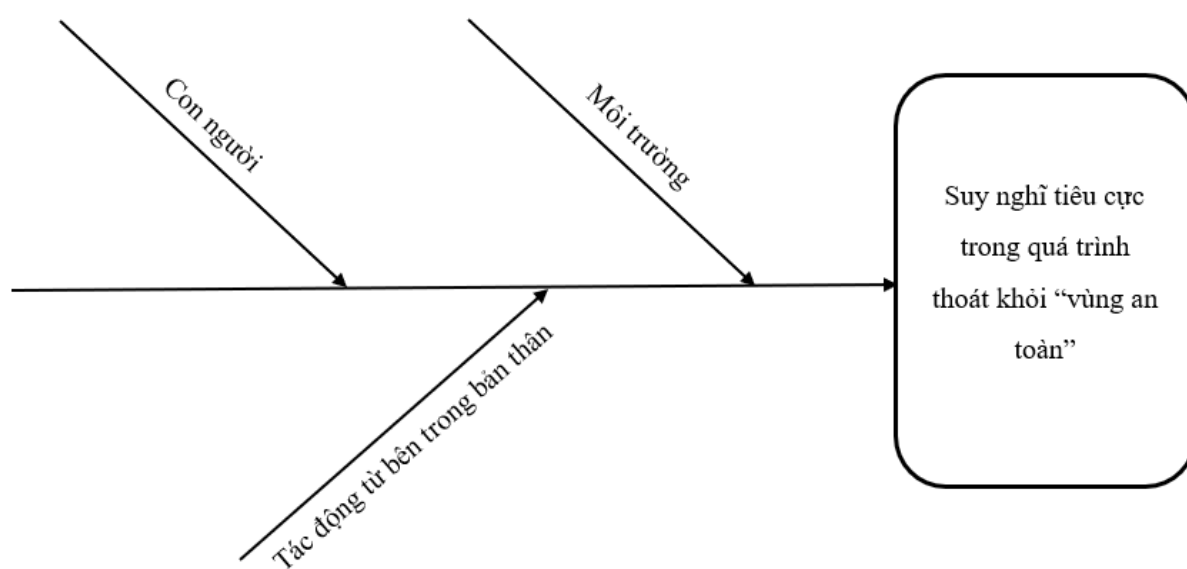
2. Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.

Đánh giá thang đo [S] – Mức độ nghiêm trọng.

Ảnh hưởng/tác động	Tiêu chuẩn đánh giá mức độ nghiêm trọng	Điểm
Không có ảnh hưởng.	Không có ảnh hưởng.	1
Không đáng kể.	Đem lại cảm giác không hài lòng.	2
Nhỏ	Không ảnh hưởng đến hiện tại nhưng lãng phí	3

	nguồn lực bản thân.	
Tương đối nhỏ.	Ảnh hưởng đến các mục tiêu trong cuộc sống.	4
Trung bình.	Ảnh hưởng đến các mục đích hiện tại, đẩy lùi kế hoạch trong tương lai.	5
Vừa	Ảnh hưởng đến các kết quả mong muốn hiện tại.	6
Tương đối lớn	Các hành động đem lại cho bản thân cảm giác lo sợ khi đề xuất một ý tưởng mới.	7
Rất lớn.	Ảnh hưởng đến kết quả của hiện tại, phá vỡ sự sáng tạo của bản thân.	8
Nghiêm trọng.	Tạo ra các vấn đề nghiêm trọng khiến bản thân bị quan trọng mọi tình huống.	9
Rất nghiêm trọng.	Tạo ra các vấn đề nghiêm trọng ảnh hưởng đến khả năng phát triển, luôn nghĩ đến thất bại trong cuộc sống.	10

➤ *Xác định nguyên nhân*



Con người

- Gia đình: nếu sống trong một gia đình có nhiều điều không hay như cha mẹ thường xuyên xảy ra xung đột, anh em không hòa thuận,.. mọi thứ sẽ tác động đến bản thân rất nhiều khi việc chứng kiến những chuyện buồn, không có niềm vui trở nên thường xuyên hơn làm cho bản thân có xu hướng chỉ toàn nghĩ đến chuyện tiêu cực.
 - Xã hội: lên án, phán xét, xuất hiện những tệ nạn cũng phần nào đó ảnh hưởng đến việc có những suy nghĩ tiêu cực.
 - Bạn bè: cũng có tác động, ảnh hưởng rất lớn, nếu chúng ta kết bạn, giao lưu với những người lúc nào cũng buồn bã, suy nghĩ tiêu cực, thì bản thân bị ảnh hưởng là điều khó tránh khỏi.
 - Bản thân: nếu tự bản thân mỗi người không tự tạo ra cho mình những việc vui tươi, những điều có cảm hứng, hay không chịu đưa mình vào môi trường khác để thử cảm giác vui tươi, năng động, thì đó lại là nguyên nhân nghiêm trọng khiến bản thân mình dường như tự nhốt mình vào trong một góc, xung quanh là bóng tối. Như vậy, những chuyện ý nghĩ tiêu cực xảy đến là điều không thể tránh khỏi.
- ⇒ Quá nhiều sự đánh giá hình thành những suy nghĩ, phán xét, so sánh tiêu chuẩn của người khác áp đặt bản thân, những suy nghĩ tiêu cực dần hình thành và ăn sâu vào tâm trí.

Môi trường: Môi trường quá ngột ngạt căng thẳng, môi trường làm việc áp lực, môi trường học tập quá nhiều sự đòi hỏi cạnh tranh...

Tác động từ bên trong bản thân

- Tự áp đặt bản thân, so sánh với người khác.
- Tự đánh giá thấp bản thân.
- Lo lắng và sợ hãi vì những điều trong quá khứ.

⇒ Suy nghĩ tiêu cực.

Đánh giá thang đo [O] - Khả năng xuất hiện

Khả năng xuất hiện	Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ (%)	Điểm
Không bao giờ	Không bao giờ xuất hiện	0-10	1
Rất hiếm	Rất hiếm khi xuất hiện, rất lâu mới xuất hiện một lần	11-20	2
Hiếm	Hiếm khi xuất hiện, chỉ trong vấn đề đặc biệt ảnh hưởng nhiều đến cuộc sống.	21-30	3
Rất thấp	Tần suất xuất hiện rất thấp, ngoại trừ vấn đề hay tình huống chưa bao giờ gặp phải.	31-40	4
Thấp	Tần suất xuất hiện thấp hay tình huống hiếm gặp.	41-50	5
Khá thấp	Tần suất xuất hiện khá thấp, trong các vấn đề lớn.	51-60	6
Trung bình	Tần suất xuất hiện trung bình, có thể trong những vấn đề nhỏ.	61-70	7
Cao	Tần suất xuất hiện cao dù trong những việc thường gặp nhưng vẫn nghĩ tiêu cực.	71-80	8
Rất cao	Dần trở thành thói quen suy nghĩ tiêu cực trong mọi tình huống.	80-90	9
Thường xuyên	Thói quen trong suy nghĩ hằng ngày.	100	10

➤ Các biện pháp kiểm soát

Nguyên nhân	Biện pháp kiểm soát
-------------	---------------------

Con người	✓ Lắng nghe sự đánh giá, nhận xét có chọn lọc. ✓ Tự đánh giá theo góc độ đa chiều. ✓ Tin tưởng vào giá trị cốt lõi mình theo đuổi. ✓ Không quá tin tưởng hoàn toàn.
Môi trường	✓ Lựa chọn môi trường phù hợp với bản thân. ✓ Tự giải tỏa bản thân khỏi không gian ngột ngạt. ✓ Tạo ra những năng lượng tích cực trong môi trường sống và làm việc. ✓ Tối giản các đồ vật trong không gian mang cảm giác nặng nề..
Tác động từ bên trong bản thân	✓ Tìm những tác nhân kích thích suy nghĩ tiêu cực trong bạn ✓ Bỏ qua những ảnh hưởng của người khác tới bản thân.

Đánh giá thang đo [D] - Khả năng có thể phát hiện

Mức độ phát hiện	Khả năng phát hiện	Tỉ lệ (%)	Điểm
Hầu như dễ phát hiện	Gần như chắc chắn để phát hiện ra.	100	1
Rất cao	Nhận thức được và hạn chế suy nghĩ tiêu cực.	85 - 99	2
Cao	Khả năng phát hiện cao và có biện pháp khắc phục.	70 - 84	3
Khá cao	Có khả năng được phát hiện và điều chỉnh trước khi bản thân thực hiện các hành vi tiêu cực.	60 - 69	4
Trung bình	Nó có thể được phát hiện.	50 - 59	5
Thấp	Không có khả năng được phát hiện.	40-49	6
Rất thấp	Rất khó phát hiện.	30-39	7
Khó phát hiện	Cơ hội phát hiện kém vì dần thành thói quen trong suy nghĩ.	15-29	8

Rất khó phát hiện	Thói quen trong suy nghĩ rất khó phát hiện.	1-14	9
Không thể phát hiện	Hình thành thói quen và không phát hiện ra được.	0	10

3. Không có ý chí cầu tiến

Đánh giá thang đo [S] – Mức độ nghiêm trọng

Ảnh hưởng/tác động	Tiêu chuẩn đánh giá mức độ nghiêm trọng	Điểm
Không có ảnh hưởng.	Không có ảnh hưởng.	1
Không đáng kể.	Dễ hài lòng với hiện tại	2
Nhỏ	Dựa dẫm vào người khác	3
Tương đối nhỏ.	Không phát huy hết tiềm năng của bản thân	4
Trung bình.	Thiếu tự tin	5
Vừa	Nhút nhát, bạc nhược	6
Tương đối lớn	Ý chí không kiên định	7
Rất lớn.	Không nắm bắt được cơ hội	8
Nghiêm trọng.	Gặp khó khăn liền bỏ cuộc	9
Rất nghiêm trọng.	Không chịu đựng được những trắc trở và thất bại	10

➤ Xác định nguyên nhân

- Thường xuyên bị gia đình dọa nạt làm cá nhân mất tự tin.
- Khi không đạt được điều mong đợi thì bị trách phạt nghiêm khắc.
- Gia đình quản lý chặt chẽ làm cho phạm vi hoạt động của cá nhân bị thu hẹp.
- Tiêm nhiễm vào đầu những cá nhân suy nghĩ là “bản thân yếu kém”.
- Gia đình vẽ ra con đường, hướng đi cho cá nhân.
- Bản thân dễ hài lòng với mọi thứ.

Đánh giá thang đo [O] – Khả năng xuất hiện.

Mức độ	Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ (%)	Điểm
Không bao giờ	Khó khăn nào cá nhân cũng đương đầu.	0-10	1
Rất hiếm	Cá nhân ít phát biểu ý kiến.	11-20	2
Rất thấp	Run khi đứng trước đám đông.	21-30	3
Thấp	Nghĩ đến kết quả thất bại trước một cơ hội.	31-40	4
Khá thấp	Nghĩ rằng có rất nhiều người thua mình.	41-50	5
Trung bình	Vẫn làm một công việc cũ trong nhiều năm.	51-60	6
Hơi cao	Biện minh lý do không thể giải quyết vấn đề.	61-70	7
Cao	Luôn nói “không thể” trước vấn đề.	71-80	8
Rất cao	Số lượng bỏ cuộc rất cao trước khó khăn	80-90	9
Thường xuyên	Cá nhân thường xuyên bỏ cuộc khi gặp khó khăn.	100	10

⇒ **Biện pháp kiểm soát**

- Tạo nên môi trường cạnh tranh và tự do
- Tự thưởng bản thân sau những thành công
- An ủi động viên bản thân khi gặp thất bại
- Sống có mục tiêu, lý tưởng sống cho cuộc đời
- Rèn luyện đức tính kiên trì nhẫn nại
- Tìm kiếm cơ hội để được thể hiện và đối diện với thử thách
-

Đánh giá thang đo [D] – Khả năng phát hiện.

Mức độ	Tiêu chí đánh giá	Tỉ lệ (%)	Điểm
Hoàn toàn	Đánh giá toàn bộ quá trình hành động	100	1
Rất cao	Phân tích mỗi khi gặp thất bại	85 - 99	2
Cao	Bắt tay vào hành động	70 - 84	3
Khá cao	Đặt mục tiêu hành động	60 - 69	4
Vừa phải	Tự cổ vũ, khích lệ chính bản thân	50 - 59	5
Thấp	Không bao giờ sợ thất bại khi gặp khó khăn	40-49	6
Rất thấp	Đối diện với vấn đề thường xuyên	30-39	7
Khó	Được bao bọc bởi gia đình từ nhỏ vì thế khó có thể phát hiện ra.	15-29	8
Rất khó	Năng lực nhận thức, phân biệt chưa hoàn thiện	1-14	9
Gần như không thể	Không có công cụ để phát hiện ra.	0	10

V. TÍNH CHỈ SỐ RPN CHO TỪNG KIỂU SAI HỒNG TRỌNG YẾU

Nhóm tiến hành phỏng vấn, khảo sát các chuyên gia về thang đo SOD và thu thập được dữ liệu kết quả trong bảng sau:

Kiểu sai hỏng trọng yếu	Thang đo	Điểm số						Tổng
		Nhóm chuyên gia: sinh viên năm 3, năm 4.		Nhóm chuyên gia: sinh viên đã ra trường.		Nhóm chuyên gia: giảng viên		
		Trọng số 0.2		Trọng số 0.3		Trọng số 0.5		
		Phan Thụy Như Quỳnh (0.1)	Trần Vũ Hồng Loan (0.1)	Phan Đình Tiến (0.15)	Nguyễn Thị Thảo Lan (0.15)	Lê Việt Hưng (0.25)	Phạm Tô Thục Hân (0.25)	

Không chấp nhận thử thách	<i>S</i>	7	6	7	6	8	7	7
	<i>O</i>	8	6	6	8	7	6	6.75
	<i>D</i>	4	6	6	5	3	4	4.4
Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.	<i>S</i>	9	9	10	7	10	8	8.85
	<i>O</i>	5	9	9	7	6	7	7.05
	<i>D</i>	5	4	3	4	5	5	4.45
Không có ý chí cầu tiến	<i>S</i>	5	9	8	6	7	8	7.25
	<i>O</i>	6	6	4	8	5	4	5.25
	<i>D</i>	8	8	8	3	8	7	7

Việc thu thập dữ liệu đánh giá từ các chuyên gia cho ra điểm đánh giá SOD (có rút gọn, làm tròn số) của từng kiểu sai hỏng trọng yếu và từ đó tính chỉ số rủi ro RPN như trong bảng sau:

Kiểu sai hỏng	S	O	D	RPN
Không chấp nhận thử thách.	7	7	4	196
<u>Luôn nghĩ về mặt tiêu cực.</u>	<u>9</u>	<u>7</u>	<u>4</u>	<u>252</u>
Không có ý chí cầu tiến.	7	5	7	245

- Qua việc tính toán chỉ số rủi ro RPN từ các thang đo [S] [O] [D] cho thấy: **luôn nghĩ về mặt tiêu cực** có chỉ số RPN = 252 cao nhất trong 3 kiểu sai hỏng trọng yếu. Nên nhóm chọn đó là kiểu sai hỏng ưu tiên để tìm ra các giải pháp ngăn ngừa và lập kế

hoạch hành động giảm thiểu rủi ro.

VI. BIỆN PHÁP GIẢM THIỂU RỦI RO CỦA KIỂU SAI HỒNG ƯU TIÊN “LUÔN NGHĨ NHỮNG ĐIỀU TIÊU CỰC”

Sau khi xác định được kiểu sai hồng ưu tiên là “Luôn nghĩ về điều tiêu cực” nhóm tìm ra lý thuyết về **Thẻ điểm cân bằng cá nhân** của tác giả Hubert K. Rampersad để làm cơ sở để đưa ra các giải pháp cho kiểu sai hồng trên.

Về cơ bản, thẻ điểm cân bằng cá nhân là một hành trình đi vào nội tâm – nơi chứa các giá trị, hy vọng, khát vọng đang chờ được khám phá. Không những vậy, hành trình này còn giúp bản thân chúng ta nhìn nhận cuộc sống một cách khách quan và chính xác hơn, giải phóng đi những chuyện tiêu cực, cung cấp cho mình một bức tranh sống động, vui tươi hơn trong cuộc sống để đạt được sự toàn vẹn, kết nối giữa công việc với cuộc sống; dần biến những ước mơ, khát vọng thành hiện thực mà xung quanh đó điều chúng ta nghĩ đến sẽ là những điều tích cực, sự thanh thản về tâm hồn.

Thẻ điểm cân bằng cá nhân gồm 4 yếu tố, mỗi yếu tố đều có vai trò, sự quan trọng nhất định đối với sự tự phát triển cũng như hạnh phúc của chính bản thân mình. Với các tiêu chuẩn đánh giá hiệu quả, những hoạt động tự hoàn thiện bản thân. Các yếu tố được chia thành 4 nhóm: yếu tố nội tại, yếu tố khách quan, yếu tố kiến thức và yếu tố tài chính.

1. **Yếu tố nội tại** – sự khỏe mạnh về thể chất và tinh thần. Bằng cách nào đó bản thân có thể tự kiểm soát những yếu tố này để tạo ra giá trị cho bản thân và cảm thấy thoải mái, nhẹ nhàng nhất.
2. **Yếu tố khách quan** – quan hệ với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp và những người khác. Họ nhìn nhận, và cho bạn những gì. Ngược lại, bạn cư xử, hành động với họ ra sao để đôi bên có sự hài lòng, vui vẻ với nhau.
3. **Kiến thức về học tập** – các kỹ năng và khả năng học hỏi. Cách thức bạn tiếp thu, học hỏi như thế nào và phương pháp học của bản thân để có được sự hứng thú, thoải mái.
4. **Yếu tố tài chính** – sự ổn định về tài chính. Việc tự đáp ứng nhu cầu về tài chính phần nào cũng ảnh hưởng nghiêm trọng đến cuộc sống của chính mình, tạo ra những áp lực, ảnh hưởng cho bản thân.

Từ những phân tích sơ lược trên, tác động, nguyên nhân của kiểu sai Luôn nghĩ về những điều tiêu cực, nhóm đề ra những giải pháp thực hiện dựa trên Thẻ điểm cân bằng cá nhân theo 4 yếu tố.

Các yếu tố	Giải pháp
------------	-----------

Yếu tố nội tại	Viết ra những mặt tốt mà bản thân tự nhận thấy hoặc được người khác đánh giá là tốt để có thể tự tin, lạc quan hơn.
	Vận động bằng cách tập môn thể thao ưa thích hoặc tham gia các buổi hòa nhạc, được giải tỏa cơ thể giúp giải tỏa sự tiêu cực. Khoa học chứng minh tập thể dục tiết ra hoocmon endorphin giúp giảm stress, lo âu, khiến bản thân hạnh phúc hơn, giảm thiểu tiêu cực.
	Mỗi khi có việc gì khó khăn không thể giải tỏa nên tạm gác lại và đi cà phê tâm sự với bạn bè hoặc tham gia các hoạt động giải trí như xem phim, bơi lội, thiền,.. để giải phóng năng lượng tiêu cực.
	Mỗi ngày thức dậy nở một nụ cười thật tươi, sử dụng những câu nói mang tính tích cực, thay đổi từ ngữ nói trong câu thay vì “không thể” hãy nói “có thể”, thay vì “bị” thì sẽ dùng từ khác thay thế mang nghĩa tích cực hơn.
	Học cách hòa hoãn với quá khứ đừng để nó làm phiền đến hiện tại.
	Học tập, làm việc, thư giãn ở những nơi có nhiều ánh sáng mặt trời, hạn chế ở một mình.
Yếu tố khách quan	Tìm lời khuyên từ bạn bè, gia đình, thay vì giữ lại những suy nghĩ tiêu cực để tránh tư duy suy diễn, nhìn nhận các vấn đề một cách tiêu cực.
	Kết bạn học tập với những người tích cực (Họ là những người thường xuyên dùng những từ ngữ tích cực và vui vẻ). Đồng thời những người này sẽ là những người dễ dàng phát hiện ra tiêu cực và sẽ giúp ngăn chặn suy nghĩ đó.
	Mở lòng chia sẻ những suy nghĩ của mình với mọi người xung quanh.
	Hợp mặt, giải trí cùng với mọi người nhiều hơn để tiếp năng lượng tích cực, giải phóng đi những thứ tiêu cực.
Kiến thức về học tập	Hệ thống lại kiến thức bằng mindmap để có cái nhìn tổng quan, ngắn gọn hơn, không bị rối, để tạo cho mình một cảm giác học tập thoải mái, không thấy căng thẳng mà suy nghĩ tiêu cực.

	Đánh giá khách quan, tiếp thu quan điểm của nhiều người, không đánh giá phiến diện, bảo thủ.
	Tránh xa những điều tiêu cực như ném đá một ai đó trên mạng.
	Chăm đọc sách đặc biệt những quyển sách về phát triển kỹ năng, những điều tốt đẹp trong cuộc sống.
Yếu tố tài chính	Giảm thiểu sự ảnh hưởng của tài chính tới tư duy của bản thân càng nhiều càng tốt. Khiến tư duy rộng mở hơn và không bị giới hạn bởi bất cứ điều kiện vật chất nào.
	Thực hiện chi tiêu hợp lý hơn, giảm thiểu tiêu sản mà hãy đầu tư vào tri thức, giáo dục.
	Sống tối giản, bớt so sánh với người khác về mặt vật chất.
	Tự chủ trong tài chính để có thể chi tiêu theo những gì bản thân muốn cũng là cách giúp bản thân tích cực hơn.
	Sinh viên có thể không có nhiều tiền nhưng cơ bản nhất kế hoạch chi tiêu phải đảm bảo đc những nhu cầu cơ bản nhất của tháp Maslow. Vì theo mô hình tháp nhu cầu, thiếu đi những nhu cầu cơ bản là những điều sẽ gây stress nặng nề nhất dễ dẫn đến những trạng thái tiêu cực, thậm chí nếu những nhu cầu cơ bản không đc đáp ứng trong thời gian dài sẽ ảnh hưởng nặng nề đến tư duy

VII. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG THỰC HIỆN NHỮNG GIẢI PHÁP.



Mục tiêu: giảm thiểu rủi ro, ngăn chặn tác động do suy nghĩ tiêu cực gây ra.



Cách thức triển khai

✓ Mục đích:

- Tự tin, lạc quan hơn, suy nghĩ tích cực hơn.
- Giảm stress, lo âu, khiến bản thân hạnh phúc hơn.
- Giải phóng năng lượng tiêu cực, ngăn chặn các ý nghĩ tiêu cực.
- Hình thành tư duy mở, đa chiều, khách quan.

✓ Cách thức:

- Lắng nghe sự chia sẻ từ những chuyên gia cố vấn, người thân, gia đình, bạn bè, những người mang đến năng lượng tích cực hơn, hoặc có thể cảm thông, thấu hiểu cho các vấn đề đang gặp phải.
- Giải tỏa sự tiêu cực bằng những phương pháp giúp cởi mở trong tư duy, trong hành vi như những phương pháp tư duy, các hoạt động thể chất
- Tham gia các hoạt động vui chơi giải trí, thể dục thể thao.

✓ Nội dung:

- Viết ra những mặt tốt mà bản thân tự nhận thấy hoặc được người khác đánh giá là tốt, một việc vui trong ngày để có thể tự tin, lạc quan hơn.
- Vận động bằng cách tập môn thể thao ưa thích hoặc tham gia các buổi hòa nhạc, được giải tỏa cơ thể giúp giải tỏa sự tiêu cực. Khoa học chứng minh tập thể dục tiết ra hoocmon endorphin giúp giảm stress, lo âu, khiến bản thân hạnh phúc hơn, giảm thiểu tiêu cực.
- Mỗi khi có việc gì khó khăn không thể giải tỏa nên tạm gác lại và đi cà phê tâm sự với bạn bè hoặc tham gia các hoạt động giải trí như xem phim, bơi lội, thiền,.. để giải phóng năng lượng tiêu cực.
- Mỗi ngày thức dậy nở một nụ cười thật tươi, sử dụng những câu nói mang tính tích cực, thay đổi từ ngữ nói trong câu thay vì “không thể” hãy nói “có thể”, thay vì “bị” thì sẽ dùng từ khác thay thế mang nghĩa tích cực hơn.
- Học cách hòa hoãn với quá khứ đừng để nó làm phiền đến hiện tại.
- Học tập, làm việc, thư giãn ở những nơi có nhiều ánh sáng mặt trời, hạn chế ở một mình.
- Tìm lời khuyên từ bạn bè, gia đình, thay vì giữ lại những suy nghĩ tiêu cực để tránh tư duy suy diễn, nhìn nhận các vấn đề một cách tiêu cực.
- Kết bạn học tập với những người tích cực (Họ là những người thường xuyên dùng những từ ngữ tích cực và vui vẻ). Đồng thời những người này sẽ là những người dễ

dàng phát hiện ra tiêu cực và sẽ giúp ngăn chặn suy nghĩ đó.

- Mở lòng chia sẻ những suy nghĩ của mình với mọi người xung quanh.
- Hẹp mắt, giải trí cùng với mọi người nhiều hơn để tiếp năng lượng tích cực, giải phóng đi những thứ tiêu cực.
- Hệ thống lại kiến thức bằng mindmap để có cái nhìn tổng quan, ngắn gọn hơn, không bị rối, để tạo cho mình một cảm giác học tập thoải mái, không thấy căng thẳng mà suy nghĩ tiêu cực.
- Đánh giá khách quan, tiếp thu quan điểm của nhiều người, không đánh giá phiến diện, bảo thủ.
- Tránh xa những điều tiêu cực như ném đá một ai đó trên mạng.
- Chăm đọc sách đặc biệt những quyển sách về phát triển kỹ năng, những điều tốt đẹp trong cuộc sống.
- Giảm thiểu sự ảnh hưởng của tài chính tới tư duy của bản thân càng nhiều càng tốt. Khiến tư duy rộng mở hơn và không bị giới hạn bởi bất cứ điều kiện vật chất nào.
- Thực hiện chi tiêu hợp lý hơn, giảm thiểu tiêu sản mà hãy đầu tư vào tri thức, giáo dục.
- Sống tối giản, bớt so sánh với người khác về mặt vật chất.
- Tự chủ trong tài chính để có thể chi tiêu theo những gì bản thân muốn cũng là cách giúp bản thân tích cực hơn.
- Sinh viên có thể không có nhiều tiền nhưng cơ bản nhất kế hoạch chi tiêu phải đảm bảo đc những nhu cầu cơ bản nhất của tháp Maslow. Vì theo mô hình tháp nhu cầu, thiếu đi những nhu cầu cơ bản là những điều sẽ gây stress nặng nề nhất dễ đẩy đến những trạng thái tiêu cực, thậm chí nếu những nhu cầu cơ bản không đc đáp ứng trong thời gian dài sẽ ảnh hưởng nặng nề đến tư duy.

✓ Cách thức kiểm soát

Để phòng ngừa những suy nghĩ tiêu cực cần phải tự thực hiện nên cách thức kiểm soát hiệu quả nhất, đảm bảo kế hoạch được thực hiện chính là **sự kỷ luật** của bản thân. Tuy nhiên, sinh viên có thể sử dụng những cách thức sau để đảm bảo thực hiện:

- Sử dụng to do list như một công cụ để ghi nhớ và nhắc nhở bản thân những gì mình phải làm

- Tìm một cố vấn là người luôn ở bên cạnh và nhắc nhở thực hiện.

✓ **Chi phí**

Việc phòng ngừa này nằm ở rèn luyện tư duy, sức khỏe và thay đổi hoạt động cá nhân nên chi phí không đáng kể. Việc thành công của kế hoạch ảnh hưởng rất ít bởi việc tài trợ chi phí.

✓ **Phương pháp**

- Luôn điều chỉnh suy nghĩ của bản thân để tự kiểm soát những suy nghĩ tiêu cực mỗi ngày.
- Nở một nụ cười mỗi ngày khi thức dậy và cười với mọi người nhiều hơn.
- Tham gia xây dựng các mối quan hệ và những buổi hoạt động giải trí lành mạnh cùng bạn bè, người thân.
- Kiểm soát chi tiêu của bản thân mỗi ngày và đầu tư vào những điều bổ ích mang tính tích cực.

✓ **Rủi ro khi thực hiện kế hoạch.**

- Chúng ta không kiên định với kế hoạch đã đặt ra.
- Sẽ có những vấn đề phát sinh đột xuất không nằm trong sự kiểm soát.
- Chưa hình thành thói quen nên dễ từ bỏ, nản chí.
- Không tìm được người mà bản thân cảm thấy tin tưởng để chia sẻ.

✓ **Lợi ích khi thực hiện kế hoạch.**

Chúng ta sẽ hạn chế đi những điều tiêu cực và giúp cho bản thân tích cực hơn mỗi ngày từ đó sẽ nâng cao khả năng tư duy sáng tạo hơn. Cuộc sống sẽ trở nên tốt đẹp hơn và có ý nghĩa hơn ta biết cách yêu thương, chia sẻ nhiều hơn thay vì chán nản buồn bã thì tại sao chúng ta không sống cho đời nó chán mình.