

Số: **680** /KH-TTĐVVV

Sơn La, ngày 16 tháng 11 năm 2022

## **KẾ HOẠCH**

### **Tập huấn về kỹ năng giao tiếp trong hoạt động Dịch vụ việc làm**

Thực hiện Công văn số 653/CVL-VP ngày 12/8/2022 của Cục Việc làm Về việc thông báo giao kinh phí chi hoạt động quản lý Bảo hiểm thất nghiệp năm 2022 cho Trung tâm Dịch vụ Việc làm tỉnh Sơn La;

Căn cứ Quyết định số 480/QĐ-TTĐVVV ngày 05/9/2022 của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Sơn La về việc phê duyệt kế hoạch và dự toán chi tiết kinh phí chi hoạt động quản lý Bảo hiểm thất nghiệp năm 2022;

Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Sơn La lập Kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp trong hoạt động Dịch vụ việc làm năm 2022 như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Nhằm nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho toàn bộ cán bộ viên chức về kỹ năng giao tiếp, ứng xử trong công tác chuyên môn của mỗi cán bộ, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Dịch vụ việc làm.

Truyền tải những kỹ năng giao tiếp, những thông điệp phù hợp với từng đối tượng nghe giúp người nghe hiểu và có được sự phản hồi từ người nghe.

Duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa người nói với người nghe.

Cán bộ, Viên chức và người lao động nắm bắt và biết sử dụng kết hợp nhiều phương pháp, cách thức giao tiếp khác nhau trong mỗi hoạt động cụ thể để đạt hiệu quả cao trong mục đích tư vấn của mình.

### **2. Yêu cầu**

Toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị tham gia theo đúng kế hoạch đã đề ra.

Toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động nghiên cứu các hình thức giao tiếp phù hợp nhất để chia sẻ cho cán bộ cơ quan tại buổi tập huấn.

Chấp hành nghiêm các biện pháp phòng, chống dịch bệnh Covid-19.

## **II. NỘI DUNG**

- Nâng cao Kỹ năng về giao tiếp và ứng xử trong công tác tư vấn và hoạt động của Trung tâm Dịch vụ việc làm.

- Những vấn đề chung về giao tiếp.

- Kỹ năng giao tiếp; Kỹ năng tư vấn, giới thiệu việc làm.

- Xử lý các tình huống giao tiếp.
- Phát triển kỹ năng giao tiếp của bản thân.
- Thảo luận nhóm.

*(Chương trình tập huấn chi tiết theo phụ lục đính kèm)*

### **III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, THÀNH PHẦN**

- 1. Thời gian:** 01 ngày, bắt đầu từ 7 giờ 30 phút ngày 20/11/2022.
- 2. Địa điểm:** Tại Hội trường tầng 3, Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Sơn La, tổ 5, phường Chiềng Sinh, thành phố Sơn La.

#### **3. Thành phần Hội nghị**

**3.1. Viên chức, người lao động của Trung tâm:** 21 người.

**3.2. Cán bộ triển khai thực hiện:** 02 người

Ông: Bùi Quang Kết – Trưởng phòng Việc làm - Đào tạo nghề và Thông tin thị trường lao động.

Bà: Nguyễn Thị Hồng Duyên – Phụ trách bộ phận Bảo hiểm thất nghiệp.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Theo Quyết định số 480/QĐ-TTĐVVL ngày 05/9/2022 của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Sơn La về việc phê duyệt kế hoạch và dự toán chi tiết kinh phí chi hoạt động quản lý Bảo hiểm thất nghiệp năm 2022.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Bộ phận thất nghiệp:** Chuẩn bị tài liệu liên quan để triển khai tại buổi tập huấn đảm bảo đúng đủ nội dung, số giờ theo quy định; cung cấp các biểu mẫu, chứng từ thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành. Phối hợp với các phòng chuyên môn của Trung tâm trong quá trình thực hiện.

**2. Phòng Hành chính - Tổng hợp:** Chuẩn bị về Hội trường, thông báo thời gian, địa điểm cho cán bộ tham dự tập huấn theo Kế hoạch.

**3. Các phòng, bộ phận chuyên môn:** Bố trí đủ số người tham dự theo đúng kế hoạch đề ra.

Trên đây là Kế hoạch tập huấn về kỹ năng giao tiếp trong hoạt động Dịch vụ việc làm năm 2022 của Trung tâm Dịch vụ việc làm tỉnh Sơn La. Đề nghị các phòng, bộ phận chuyên môn liên quan chủ động phối hợp, tổ chức, triển khai thực hiện bảo đảm nội dung kế hoạch đề ra ./.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Lao động-TBXH(B/c);
- Bộ phận BHTN;
- 02 Văn phòng đại diện;
- Phòng VL - ĐTN & TTTTLĐ;
- Phòng Hành chính - Tổng hợp;
- Trang TTĐT TT;
- Lưu: VT, BHTN.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lò Thị Anh Hoa**

**CHƯƠNG TRÌNH**  
**Tập huấn về Kỹ năng giao tiếp**  
*(Kèm theo kế hoạch số 680 /KH-TTĐVVL ngày 16/11/2021)*

Thời gian	Nội dung	Đơn vị thực hiện
<i>Sáng ngày 20/11/2022</i>		
7h30 –8h00	Đón tiếp Đại biểu, phát tài liệu	Ban tổ chức
8h00 –8h10	Tuyên bố lý do, giới thiệu Đại biểu	Ban tổ chức
8h10 –8h20	Khai mạc	Lãnh đạo Trung tâm DV việc làm
8h20 –9h30	- Những vấn đề chung về giao tiếp; Vai trò của giao tiếp	Nguyễn Thị Hồng Duyên – Phụ trách bộ phận Bảo hiểm thất nghiệp
<b>9h30 –9h45</b>	<b><i>Nghỉ giải lao</i></b>	
9h45 -11h30	- Các phương tiện giao tiếp	Nguyễn Thị Hồng Duyên – Phụ trách bộ phận Bảo hiểm thất nghiệp
<i>Chiều ngày 20/11/2022</i>		
13h30-14h45	- Kỹ năng giao tiếp và một số kỹ năng giao tiếp cơ bản. - Kỹ năng tư vấn Giới thiệu việc làm	Bùi Quang Kết – Trưởng phòng Việc làm-Đào tạo nghề và Thông tin TTLĐ
14h45-15h00	<b><i>Nghỉ giải lao</i></b>	
15h00-16h15	- Kỹ năng giao tiếp và một số kỹ năng giao tiếp cơ bản. - Kỹ năng tư vấn Giới thiệu việc làm ( <i>tiếp</i> )	Bùi Quang Kết – Trưởng phòng Việc làm-Đào tạo nghề và Thông tin TTLĐ
16h15-16h45	Thảo luận	Lãnh đạo Trung tâm
16h45-17h15	Đưa ra những tình huống giao tiếp phát sinh trong công việc cùng nhau giải quyết, phát triển kỹ năng giao tiếp của bản thân.	Toàn thể cán bộ, VC Trung tâm
17h15-17h30	Bế mạc	Lãnh đạo Trung tâm DV việc làm