



Cùng nhau luyện tập PHƯƠNG PHÁP LUẬN SÁNG TẠO

Quản Lý Hoạt Động Máy Tính (Khía cạnh phần mềm) theo quy luật 4

Sơn Triết

Các hệ thống đều phát triển theo những quy luật khách quan chứ không theo ý kiến chủ quan, áp đặt của con người. Nếu sự phát triển của hệ thống phù hợp với các quy luật này thì hệ thống sẽ phát triển ổn định, bền vững; ngược lại, hệ thống sẽ bị đào thải. Liệu các quy luật phát triển hệ thống có áp dụng được cho các phần mềm quản lý hoạt động của máy tính không? Nói cách khác, hiểu các phần mềm máy tính dưới góc độ các quy luật phát triển hệ thống có giúp chúng ta sử dụng và quản lý hoạt động của máy tính tốt hơn không? Để trả lời những câu hỏi này, chúng ta cần xem qua một số vấn đề sau.

HỌC...

Quy luật 4 được phát biểu như sau: “*Các hệ thống phát triển theo hướng tăng mức độ lý tưởng của hệ*”.

Hệ thống cho trước được xem là “tăng mức độ lý tưởng” nếu có một hoặc đồng thời vài đặc trưng sau:

- 1) Các kích thước của hệ tiến gần hoặc trùng với kích thước của chính sản phẩm mà nó phải chế tạo, xử lý hoặc vận chuyển và khối lượng của hệ nhỏ hơn rất nhiều khối lượng sản phẩm.
- 2) Khối lượng và kích thước của hệ hoặc các phân chức năng chính tiến dần đến zêrô (trong trường hợp giới hạn bằng zêrô).
- 3) Thời gian chế tạo, xử lý sản phẩm của hệ tiến tới zêrô hoặc bằng zêrô.
- 4) Hiệu suất của hệ tiến tới một hoặc bằng một còn chi phí năng lượng tiến tới zêrô hoặc bằng zêrô.
- 5) Tất cả các phần của hệ luôn luôn thực hiện công việc có ích một cách đầy đủ theo các khả năng thiết kế.
- 6) Hệ làm việc trong thời gian dài vô tận mà không cần phải sửa chữa hoặc dừng lại.
- 7) Hệ làm việc không cần có người hoặc với sự tham gia tối thiểu của con người.

- 8) Hệ không có bất kỳ ảnh hưởng xấu nào đối với con người và môi trường.
- 9) Hệ có thể thực hiện nhiều chức năng.
- 10) Giảm số lượng các chi tiết của hệ dẫn đến zêrô mà không ảnh hưởng đến chức năng của hệ.
- 11) Giá thành sản phẩm tiến tới zêrô.

Trong thế giới tin học, chúng ta thử lấy chương trình xử lý văn bản Microsoft Word để tìm hiểu khuynh hướng phát triển của phần mềm này.

Trước hết, chúng ta hãy xem qua lịch sử phát triển của “hệ thống Microsoft Word” (có thể tham khảo tại: http://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Office_Word):

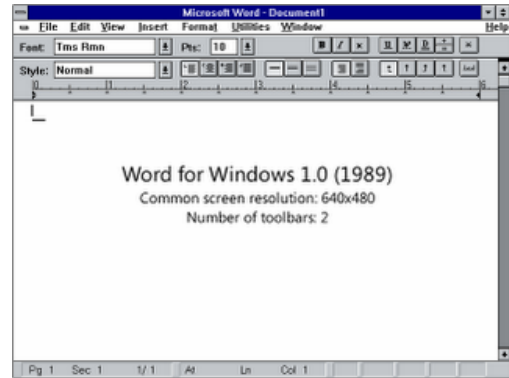
Năm công bố	Phiên bản	Năm công bố	Phiên bản
1983	Word 1 for MS-DOS	1993	Word 6.0 for MS-DOS Word for Windows 6.0
1985	Word 2 for MS-DOS	1995	Word for Windows 95
1986	Word 3 for MS-DOS	1997	Word for Windows 97
1987	Word 4 for MS-DOS	1999	Word 2000 for Windows
1989	Word 5 for MS-DOS Word for Windows 1.0	2001	Word 2002 for Windows
1990	Word for Windows 1.1 Word for Windows 3.1	2003	Word 2003 for Windows (Word 11)
1991	Word 5.1 for MS-DOS Word for Windows 2.0	2006	Word 2007 for Windows (Word 12)

Để đánh giá “hệ thống Microsoft Word” có phát triển tuân theo quy luật 4 hay không, chúng ta cần xác định “tính hệ thống” của “hệ thống Microsoft Word” nói riêng hay “tính hệ thống” của một phần mềm xử lý văn bản nói chung. Dĩ nhiên, một phần mềm xử lý văn bản được tạo ra để... “xử lý văn bản”. Các công việc xử lý văn bản gồm các công việc chủ yếu như:

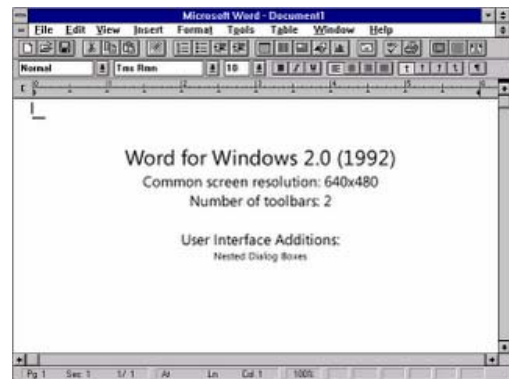
- o Thêm, bớt, sửa văn bản;
- o Định dạng văn bản: thay đổi kiểu chữ, co chữ, khoảng cách giữa các dòng chữ; canh lề dòng chữ...
- o Định dạng trang giấy: thay đổi lề trang giấy (trái, phải, trên, dưới); thay đổi tiêu đề đầu trang, cuối trang...

Bây giờ, chúng ta hãy xem qua các tính năng của các phiên bản Microsoft Word được phát triển theo thời gian:

- Với phiên bản 1.0, phần mềm Microsoft Word for Windows đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản của một phần mềm xử lý văn bản (thêm, bớt, sửa, định dạng văn bản). Ngoài ra, phiên bản Word for Windows còn đáp ứng được tính năng WYSIWYG (What You See Is What You Get – tạm gọi là “*thấy thế nào thì in ra thế đó*”) mà các phiên bản Word for DOS trước đó chưa đáp ứng được đầy đủ (tăng tính tương hợp và thông suốt với người sử dụng).



- Sau khi được nâng cấp lên phiên bản 2.0, tính lý tưởng của phần mềm Microsoft Word được tăng lên nhờ có thêm nhiều chức năng mới (đặc trưng số 9 của hệ lý tưởng):



- Có thêm thanh công cụ (có các nút bấm để gọi lệnh thực hiện các công việc cơ bản của phần mềm, không cần gọi lệnh qua menu);
- Khả năng trộn thư (Mail Merge);
- Khả năng chia văn bản thành nhiều cột;
- Khả năng vẽ hình trong văn bản (Drawing);
-

- Phiên bản 6.0 của Microsoft Word ra đời năm 1994 có thêm chức năng Undo (đặc trưng số 9 của hệ lý tưởng) và các nút lệnh trên thanh công cụ có màu sắc để thêm phần sinh động và nâng cao tính tương hợp với người sử dụng.



- Bắt đầu từ phiên bản năm 1995, Microsoft Word hỗ trợ đầy đủ bảng mã Unicode và có thêm chức năng mới: Kiểm tra chính tả đa ngôn ngữ (đặc trưng số 9 của hệ lý tưởng).



- Bổ sung chức năng: “Người trợ giúp” (Clippy-guy). Tuy nhiên, chức năng này nhận được “lời chê” nhiều hơn “khen” (!)

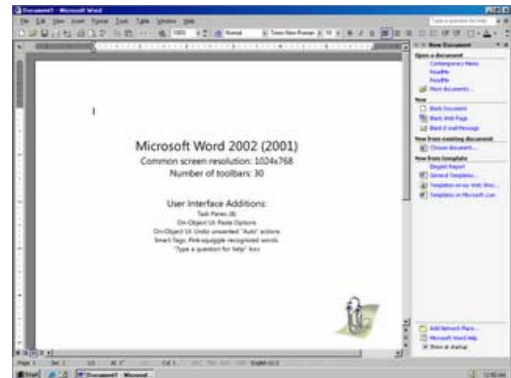


- Bổ sung chức năng “Clipboard” (đặc trưng số 9 của hệ lý tưởng): Giúp người sử dụng lưu giữ được nội dung của các lần “cắt-dán” vào trong bộ nhớ để có thể sử dụng lại khi cần thiết (đặc trưng số 5 của hệ lý tưởng).

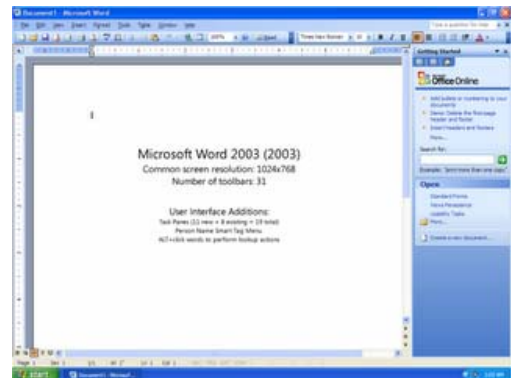


- Phiên bản 2002 và 2003 của Microsoft Word không có nhiều thay đổi về chức năng, chỉ thay đổi về hình thức giao diện bên ngoài.

Bổ sung tính năng “Task pane” giúp người sử dụng có thể trở lại phiên làm việc trước đó nhanh hơn.



- Do bị “chê” nhiều hơn “khen”, nên từ phiên bản năm 2003, chức năng “Clippy-guy” của Word không còn được cài đặt mặc định như các phiên bản trước; Chỉ khi nào người sử dụng thấy cần sự trợ giúp của “Clippy-guy” thì mới cài đặt thêm vào.



- Giao diện của phiên bản Microsoft Word 2007 mang tính trực quan hơn, giúp người sử dụng hình dung trước kết quả sẽ đạt được khi sử dụng các nút lệnh (results-oriented).

Triết lý trong việc thiết kế giao diện của Microsoft Word 2007 được tóm tắt là WYGIWYS (What You Get Is What You See – tạm dịch: *muốn thế nào thì thấy thế đó*). Triết lý này trái ngược hoàn toàn với triết lý thiết kế giao diện của phiên bản đầu tiên là WYSIWYG (đặc trưng số 3 và số 5 của hệ lý tưởng).



Như vậy, từ lúc mới ra đời, phần mềm Microsoft Word chỉ thực hiện các công việc cơ bản của một phần mềm xử lý văn bản như: thêm, bớt, sửa nội dung văn bản; định dạng văn bản... Sau đó, tính lý tưởng của “hệ thống Microsoft Word” được tăng dần theo thời gian, chủ yếu là theo các khuynh hướng:

a) Làm cho hệ trở nên vạn năng (đặc trưng số 9 của hệ lý tưởng), nhiều tính năng mới được bổ sung: Trộn thư, vẽ hình, kiểm tra chính tả, hỗ trợ các ngôn ngữ khác nhau, làm việc trực tiếp trên Internet...;

b) Giảm dần thời gian thực hiện “tính hệ thống” của hệ thống (thỏa mãn đặc trưng số 3 và 4 của hệ lý tưởng): Rút ngắn thời gian gọi lệnh bằng cách dùng nút lệnh trên thanh công cụ thay vì phải đi lần lượt vào từng cấp của menu lệnh;

c) Tăng tính ổn định của hệ thống (thỏa mãn đặc trưng số 6 của hệ lý tưởng): Hệ thống hoạt động trơn tru hơn, ít bị lỗi hơn;

d) Tăng tính “tự phục vụ” của hệ thống (thỏa mãn đặc trưng số 7 của hệ lý tưởng): Hệ thống có khả năng nhận biết các ngôn ngữ khác nhau, tự sửa lỗi chính tả; giao diện tương tác với người sử dụng được chuyển từ triết lý WYSIWYG (*thấy thế nào thì in ra thế đó*) sang triết lý WYGIWYS (*muốn thế nào thì thấy thế đó*); có thể đọc vào hoặc xuất ra văn bản ở nhiều định dạng khác nhau... (Còn tiếp)



Lời Giải Bài Toán Kỳ Trước

BTSK xin giới thiệu lời giải của bài toán đăng trên số 4-2009 của hai bạn Trần Thế Minh Quân và Chu Thái Minh Khôi.

Sự việc xảy ra như phản ánh của bạn longconut@ymail.com chắc chắn không tốt cho Metro Bình Phú và theo hiệu ứng lan tỏa, có thể không tốt đối với những Metro khác thuộc Metro Cash & Carry Việt Nam. Để ngăn ngừa những chuyện như vậy trong tương lai, chúng ta, với tư cách là người chịu trách nhiệm trong việc tổ chức chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG, thử phân tích và rút ra những bài học cho những hoạt động trong tương lai.

Trước hết, chúng ta thử phân tích những thông tin có trong THƯ MỜI (xem hình đính kèm).

Việc thiết kế và thông tin chính của thư mời nói chung là tốt: Màu sắc hài hòa, khơi gợi được nhu cầu sinh học (nhu cầu được mua hàng rẻ) của người mua, thông tin ngắn gọn và đến được với khách hàng cũ của Metro.

Một “cái được” nữa của việc thiết kế là thông tin để khách hàng được thụ hưởng quyền lợi của chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG khá “kín kẽ”. Với dòng chữ kích thước nhỏ, “khiêm tốn” ẩn mình dưới những ô màu sắc sỡ đã ngăn chặn được khả năng sử dụng lại thư mời (...*chỉ sử dụng một lần và không còn giá trị khi đã quá hạn; tên và mã số khách hàng trên thư giảm giá phải trùng với thẻ mua hàng Metro khi thanh toán*) cũng như làm cho những khách hàng cũ (thuộc loại không còn mua sắm thường xuyên tại METRO) không trong danh sách mời “cứ tưởng” mình cũng được hưởng quyền lợi này.

Nếu các bạn còn nhớ nội dung của nhận xét thứ 19¹ trong giáo trình môn học PHƯƠNG PHÁP LUẬN SÁNG TẠO KHKT TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ VÀ RA QUYẾT ĐỊNH thì “cái được” kia đã tiềm ẩn bài toán: “*Làm thế nào để khách hàng cũ của Metro hài lòng với các dịch vụ của Metro?*”

Việc đưa chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG cũng như lời bộc bạch trong thư mời: “*qua dữ liệu thông tin khách hàng, chúng tôi thấy quý khách không còn đến mua sắm thường xuyên tại Metro Bình Phú...*”, cho thấy sự rời bỏ doanh nghiệp của khách hàng cũ đã đến mức báo động.

Sự rời bỏ của khách hàng trước một dịch vụ, sản phẩm của doanh nghiệp có rất nhiều nguyên nhân, nhưng có một nguyên nhân có thể chỉ ra mà không sợ sai là: “*Doanh nghiệp không còn những sản phẩm, dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng*”.

Với lời than phiền của bạn longconut@ymail.com cho thấy Metro Bình Phú chưa giải xong bài toán cũ lại gây ra bài toán mới, mà bài toán sau có mức độ phiền phức hơn bài toán trước. Thế mới biết hậu quả của phương pháp thử và sai gây nhiều rắc rối như thế nào: *Không nghĩ tiếp đến những hậu quả có thể có do lời giải của bài toán cho trước mang lại*, như thầy Dũng vẫn nói.

¹Lời giải của bài toán cho trước được coi là tốt, chỉ khi nào lời giải đó không chỉ tốt đối với hệ của bài toán mà, về mặt nguyên tắc, tốt với tất cả các hệ có trong không gian hệ thống và với môi trường. Ít nhất, lời giải đó phải tốt với 9N hệ (đối với hệ N chức năng) hoặc 9 hệ (đối với hệ một chức năng) và với môi trường.

Nếu không chú ý đến yêu cầu này thì sớm hay muộn, trong tương lai sẽ nảy sinh những bài toán là hậu quả của lời giải cho trước của bài toán và người giải phải chịu trách nhiệm. Nói cách khác, chính người ra quyết định phải lãnh các hậu quả xấu.

Thực ra, cái “kín kẽ” kia sẽ hoàn hảo nếu ngăn chặn được những khách hàng muốn sử dụng nhiều lần thư mời (điều này đã làm được) đồng thời làm hài lòng khách hàng cũ đến mua hàng (điều này chưa làm được). Nói theo ngôn ngữ môn học, ở đây xuất hiện mâu thuẫn.

Để khách hàng cũ quay trở lại với dịch vụ của doanh nghiệp (thực hiện được tính hệ thống của hệ), bên cạnh chương trình được thiết kế phù hợp với nhu cầu của khách hàng thì các bộ phận trực tiếp liên quan tới khách hàng như bán hàng, bảo vệ, bộ phận chăm sóc khách hàng phải hiểu được mục đích của chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG và hành động phù hợp với tình huống cụ thể (sự thông suốt thông tin và sự tương hợp giữa các bộ phận có trong hệ thống).

Chúng ta trở lại với bài toán : *“Làm thế nào để khách hàng cũ của Metro hài lòng với các dịch vụ của Metro?”*.

Trong kinh doanh, việc khách hàng cũ quay trở lại với doanh nghiệp và gắn bó với doanh nghiệp thì chi phí cho việc quảng cáo, lôi kéo khách hàng mới sẽ giảm, nói cách khác, doanh nghiệp mới có lợi. Do vậy, lôi kéo khách hàng cũ và thúc đẩy họ gắn bó với doanh nghiệp là bài toán mà bất kỳ doanh nghiệp nào cũng phải chú ý. Tuy nhiên bài toán trên còn chung, chưa cụ thể, vì vậy, chúng ta cần liệt kê ra những bài toán cụ thể, chứa trong bài toán (tình huống) này.

Chúng ta tạm liệt kê bốn bài toán cần giải:

1. Metro cần đưa ra các dịch vụ nào, khác với đối thủ, để phù hợp với nhu cầu của khách hàng cũ?
2. Nhân viên thuộc các bộ phận, đặc biệt bộ phận tiếp xúc trực tiếp khách hàng phải có tác phong làm việc như thế nào?
3. Làm thế nào có thể hạ giá bán của sản phẩm bằng hoặc thấp hơn các đối thủ như Lotte, Co.opMart, Big C...
4. Làm thế nào xác định mục tiêu của METRO đã phù hợp với nhu cầu khách hàng?

Bài toán thứ nhất sẽ chưa cần giải nếu bài toán thứ hai và ba giải quyết tốt. Trong hai bài toán sau có sự tương hỗ qua lại và do đặc thù của kinh doanh: *“Khách hàng là Thượng Đế”* thì bài toán thứ hai ưu tiên giải quyết trước vì đối tượng khách hàng bây giờ là khách hàng cũ.

Với bài toán thứ tư thuộc về lãnh đạo cấp cao. Với tư cách là người chịu trách nhiệm trong việc tổ chức chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG thì bài toán này không thuộc thẩm quyền.

Trở lại với sự không hài lòng của bạn longconut@ymail.com, chúng ta thấy METRO đang vướng ở bài toán thứ hai. Theo như những gì bạn longconut@ymail.com trình bày, các nhân viên thực hiện đúng yêu cầu, nhiệm vụ của mình: Nhân viên thu ngân đề nghị qua quầy quản lý khách hàng điều chỉnh mã số và tên cho phù hợp với thư mời, nhân viên bảo vệ không cho đi tắt, nhân viên bộ phận quản lý khách hàng yêu cầu mang thẻ có tên trùng với tên trong thư mời...

Như vậy, cụm từ “tác phong làm việc” bây giờ không chỉ là thực hiện đúng bốn phần được giao, giọng nói nhỏ nhẹ... mà cao hơn nữa, đó là sự tận tâm, văn hóa của METRO. Ở đây, hoặc là METRO không có văn hóa công ty hoặc nhân viên không thấu hiểu văn hóa công ty.

Một doanh nghiệp đa quốc gia, hoạt động lâu năm chắc chắn phải có văn hóa của riêng mình, như vậy vấn đề ở đây là nhân viên không thấu hiểu văn hóa công ty hoặc họ có hiểu nhưng chỉ hiểu mới mức giá trị. Việc người lao động không hiểu tới mức cảm xúc cái được yêu cầu hiểu hay thực hiện thì lỗi chủ yếu thuộc về cấp quản lý, nói theo ngôn ngữ CÁC QUY LUẬT PHÁT TRIỂN, cấp quản lý đã vi phạm quy luật về tính thông suốt, quy luật về tính tương hợp, quy luật về tăng tính điều khiển...

Theo nội dung của quy luật về tính thông suốt: “*Bất cứ hệ thống nào cũng là hệ tiêu thụ và biến đổi các chất, năng lượng, thông tin, các tổ hợp của chúng. Điều kiện cần cho sự phát triển hệ thống là phải có tính thông suốt của các quá trình tiêu thụ, biến đổi này và tính thông suốt phát triển theo hướng tăng với thời gian*” thì sự thông suốt cần đạt ở đây chính là phải làm sao cho mọi người, đặc biệt bộ phận tiếp xúc với khách hàng hiểu được mục đích của chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG, cao hơn nữa là cái cốt lõi trong văn hóa của công ty.

Nhưng thực tế cho thấy: Thế giới luôn vận động và luôn có những điều bất ngờ phía trước. Làm thế nào để sự thông suốt được bảo đảm trong hệ thống? Trong số nguyên tắc sử dụng để giải quyết vấn đề này thì nguyên tắc Quan hệ phản hồi và nguyên tắc Dự phòng là hai nguyên tắc không thể thiếu.

Hãy hình dung, người quản lý sau khi đã xác định được mục tiêu của chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG là “lôi kéo khách hàng cũ trở lại với doanh nghiệp” và thấy được mục tiêu này là có tính khả thi cũng như những ích lợi do chương trình này đem lại, người quản lý phải xây dựng một kế hoạch triển khai (thiết kế thư mời như thế nào, gửi thư mời ra sao, sử dụng phương tiện truyền thông hỗ trợ chương trình này như thế nào, chuẩn bị nguồn hàng như thế nào để bảo đảm khi thực hiện chương trình mà vẫn không bị lỗ, khi nào thì triển khai, ai chịu trách nhiệm chính ở mỗi giai đoạn...) và thông báo cho các nhân viên thuộc bộ phận tiếp xúc trực tiếp khách hàng hiểu được mục tiêu cần đạt: làm hài lòng khách hàng.

Sau khi kế hoạch được xây dựng và đánh giá mức độ hoàn thành của mỗi công đoạn thì câu hỏi tiếp theo cần có là:

1. Đã thiết lập sự tương tác giữa các bộ phận với nhau chưa?
2. Sự tương tác đó đã bảo đảm mục tiêu đề ra cho mỗi giai đoạn không?
3. Nếu có một việc xảy ra ngoài dự tính, các bộ phận xử lý như thế nào?
4. Nếu sự việc xảy ra vượt quá thẩm quyền của bộ phận đó, thông tin với lãnh đạo cấp cao hơn như thế nào?...

Giả sử những câu hỏi trên thực hiện tốt, chúng ta sẽ thấy một hình ảnh như sau: Khi nhân viên phụ trách nhận thấy bạn longconut@ymail.com không thuộc nhóm người được hưởng quyền lợi của chương trình TRI ÂN KHÁCH HÀNG, ngoài việc nhã nhặn mời khách hàng ngồi uống một ly nước lạnh thì nhân viên này gọi điện trao đổi với lãnh đạo để xin ý kiến giải quyết trường hợp ngoài dự tính của chương trình. Người lãnh đạo này nếu không đủ thẩm quyền thì gọi điện lên cấp cao hơn để xin ý kiến. Sau khi được cấp có thẩm quyền cân nhắc lợi ích của việc giải quyết tình huống ngoài dự kiến và đồng ý giải quyết, bạn longconut@ymail.com ra về với món hàng mua hơn một triệu đồng mà chỉ phải trả có hơn chín trăm ngàn (*thực ra METRO chẳng bị thiệt gì hết vì bạn longconut@ymail.com mua hay anh Hoàng Minh Tiến mua thì METRO cũng chỉ phục vụ một khách hàng cũ của mình mà thôi*). Nhu cầu được thỏa tạo cảm xúc dương. Cảm xúc dương lại thúc đẩy người ta hành động: Quay lại mua hàng của METRO trước những lời mời của các siêu thị khác. Không chỉ thế, một lúc nào đó khi vui chuyện, câu chuyện này được đem ra kể cho bạn bè và tự nhiên METRO được tiếng “thơm”.

Tiếc rằng câu chuyện trên chỉ có trong giấc mơ của những người quản lý thiếu sự SÁNG TẠO! Thế mới biết CUỘC ĐỜI LÀ CHUỖI CÁC VẤN ĐỀ CẦN GIẢI QUYẾT, CHUỖI CÁC QUYẾT ĐỊNH PHẢI RA. Để ra quyết định sáng tạo thì không thể chỉ dùng những kiến thức cũ, cách giải quyết cũ cho một bài toán mới. Đó là lý do vì sao TƯ DUY SÁNG TẠO lại cần đến như thế trong một xã hội luôn biến đổi và đầy tính cạnh tranh.

METRO
Cash & Carry Vietnam



Giảm 100.000 đồng khi mua sắm tại METRO!

Khuyến Mãi Đặc Biệt - Tổng giải thưởng lên đến 2 tỷ đồng!

To: CTY TNHH TV QC TAM NGUYEN
Ông/Bà: HOANG MINH TIEN
Địa chỉ: 20/24 NGUYEN GIANG
P 8 Q 3, TP HCM
11.155157 851 MP.0925 STT:8842

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 5 tháng 11 năm 2009

Kính gửi Quý khách hàng,

Trong thời gian gần đây, qua dữ liệu thông tin khách hàng, chúng tôi thấy Quý khách không còn đến mua sắm thường xuyên tại trung tâm METRO Bình Phú. Để có cơ hội phục vụ Quý khách thường xuyên hơn, chúng tôi sẽ

Giảm 100.000 đồng

cho một hoá đơn có giá trị từ 500.000 đồng trở lên của Quý khách tại METRO Bình Phú. Khi đến mua sắm, Quý khách vui lòng mang thư này để nhận được khuyến mãi đặc biệt và khám phá những lợi ích độc đáo mà METRO dành cho Quý khách:

Hàng thực phẩm và thức uống đa dạng, tươi ngon và đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm
Hàng phi thực phẩm với mức giá luôn đảm bảo tốt nhất kết hợp với nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn

Đặc biệt hơn nữa, Quý khách có thể tham gia chương trình

Tri Ân Khách Hàng (từ ngày 26/11 đến ngày 09/12/2009)

Với hoá đơn trị giá 500.000 đồng, Quý khách có cơ hội nhận được những giải thưởng hấp dẫn với tổng giá trị lên đến 2 tỷ đồng. Quý khách vui lòng xem thêm thông tin chi tiết trên các ấn phẩm đặc biệt của chương trình tại trung tâm METRO Bình Phú.

Chúng tôi rất hân hạnh được phục vụ Quý khách.

Phạm Văn Hùng
Trưởng Trung Tâm METRO Bình Phú
Điện thoại: (08) 3 8769 710
Fax: (08) 3 8769 704

METRO
Cash & Carry Vietnam



Hướng dẫn sử dụng: Đổi chiều thư giảm giá với thẻ khách hàng METRO tại quầy thu ngân khi đến mua sắm tại Trung tâm METRO Bình Phú. Thư này không có giá trị chuyển nhượng, không được quy đổi thành tiền mặt, không được kết hợp với các phiếu giảm giá khác, chỉ sử dụng được 1 lần và không còn giá trị khi đã quá hạn.

Giảm 100.000 đồng
cho một đơn hàng có giá trị
từ 500.000 đồng trở lên

Có giá trị tại METRO BÌNH PHÚ
Thời hạn đến 13/12/2009

Tên và MSKH trên thư giảm giá phải trùng với thẻ mua hàng METRO khi thanh toán.

Bài toán kỳ này:

Bài viết dưới đây cho thấy sự trăn trở không chỉ của tác giả mà còn của nhiều người. Theo anh (chị) để ngăn ngừa những chuyện đau lòng như thế này, những bài toán nào cần giải quyết. Hãy chỉ ra những bài toán đó.

Nếu chủ trang trại cà phê nhờ anh (chị) tư vấn việc ngăn chặn hái trộm cà phê, lời khuyên của anh (chị) như thế nào?

Một Góc Nhìn Từ Vụ Chó Cắn Chết Người

<http://tuanvietnam.net/2010-01-28-mot-goc-nhin-tu-vu-cho-can-chet-nguoi>

Liên Hòa

Câu chuyện người phụ nữ xấu số, nghèo, đi mót cà phê có tên Phạm Thị Ngán bị đàn chó dữ cắn chết trong khi người quản lý tăng lơ đang gây sự phẫn nộ trong xã hội. Người ta bàng hoàng tự hỏi, vì sao con người lại trở nên mất tính người đến như vậy? Điều gì đang xảy ra ở xã hội của chúng ta?

Truyền thống dân tộc và những quy tắc của loài người văn minh không bao giờ chấp nhận chuyện "nhìn thấy người khác chết mà không cứu". Luật pháp cũng trừng trị những người không hành động cứu người khi thấy họ đang gặp nguy hiểm tới tính mạng. Nếu bạn vô tình nhìn thấy người trượt xuống dòng nước xoáy mà bạn không tìm cách cứu họ, hô hoán người khác cứu họ, mà để họ chết thì bạn cũng có thể bị buộc tội.

Xã hội sẽ lên án và luật pháp cũng sẽ trừng phạt người chủ trang trại và người thấy người chết mà không cứu. Nhưng như vậy chưa đủ.

Chuyện của bà Ngán phức tạp hơn thế. Báo chí giải thích rằng bà nghèo nên bà làm nghề mót cà phê. Mót cà phê ở trang trại cà phê của người khác còn có thể bị nghi là ăn trộm và xâm nhập gia cư bất hợp pháp. Vì nếu chủ trang trại đó đồng ý cho bà và những người khác mót cà phê ở chỗ của họ, thì hẳn không có chuyện đàn chó dữ xông ra, và người của trang trại nói: "Cho cắn chết. Ai nỡ vào?"

Giả sử ở Mỹ (giả sử thôi), khi một người xâm nhập tư gia bất hợp pháp, người chủ có quyền bắn rồi mới báo cảnh sát. Nhà nước pháp quyền là thế. Quyền bất khả xâm phạm của mỗi cá nhân đều được bảo vệ tuyệt đối.

Nhưng ngoài lý, còn có tình. Người chủ sẽ cảnh báo trước, giơ súng lên bắn chỉ thiên thị uy, rồi sau đó có thể gọi cảnh sát. Không thể bắn bùm ngay được. Người thường với nhau thì thế. Kẻ thù với nhau thì (có thể) không.

Nhưng người của trang trại đã bị hoàn cảnh thay đổi thế nào, đến mức để cho đàn chó dữ cắn chết bà như thế. Chắc hẳn bà chết trong cơn đau đớn hoảng loạn kinh hoàng, và có thể đã không hiểu tại sao người ta lại ác với mình như vậy.

Tôi tự hỏi, liệu bà và những người mót cà phê khác có hiểu rằng, người chủ trang trại và người chịu trách nhiệm bảo vệ trang trại có thể đã không chào đón bà và những người bạn đi mót cà phê với bà? Hành động của bà có thể là xâm phạm tư gia bất hợp pháp, và như vậy là phạm luật hay không?

Bà có được cảnh báo trước là hành động mót cà phê của bà có thể gây nguy hiểm tới tính mạng của bà hay không? Chắc hẳn là có, vì ở địa phương, lại theo báo chí, thì ai cũng kinh sợ đàn chó dữ này.

Tôi tự hỏi bà có hiểu luật không? Bà có hiểu rằng luật không phân biệt bà có nghèo hay không, luật cần bà tôn trọng. Bà nghèo, nhưng liệu bà có thể làm gì khác để kiếm sống, mà không để tính mạng gặp nguy hiểm hay không?

Còn người chủ trang trại, về lý, họ có quyền yêu cầu / đòi hỏi chính quyền bảo vệ quyền lợi hợp pháp của họ, tức là đảm bảo an ninh cho công việc làm ăn của họ, đảm bảo rằng tài sản của họ sẽ không bị xâm hại. Họ đã đóng thuế để có quyền yêu cầu đó.

Nhưng có vẻ sự bảo vệ đó đã không đủ. Có vẻ như người dân đang phải tự mình đối phó với những mối lo an toàn của mình. Chúng ta vẫn nghe chuyện người dân dựng hàng rào dây kẽm gai, rồi chằng lưới điện, rồi nuôi cả đàn chó dữ để tự bảo vệ. Những hành động này đều mang mối nguy hiểm tiềm ẩn cho cộng đồng xung quanh. Chuyện có người bị thương, có người chết... chỉ là vấn đề thời gian và ai đó bị thì người ta cho là xấu số mà thôi. Tại sao chúng ta lại chấp nhận cho những hành động đó ngay từ ban đầu? Mà người dân cũng sẽ không bao giờ phải tốn công tốn sức tự bảo vệ mình như vậy, nếu họ được chính quyền địa phương đảm bảo sự an toàn.

Tôi không hiểu bà Ngẩn sẽ kể lại câu chuyện với mọi người ở một nơi xa xôi trên Thiên đường lý do vì sao bà phải chết. Chỉ có điều, tôi ước sao bà đã có hiểu biết về luật, cuộc sống của bà không quá nghèo để bà có nhiều lựa chọn tìm kế sinh nhai. Và cuối cùng, quan trọng nhất, là mỗi người có niềm tin rằng, họ được luật pháp bảo vệ an toàn. Có lẽ con người nên hợp sức giảm thiệt hại do thiên tai, những nỗi đau bất ngờ nào đó, chứ con người với nhau, đồng chí đồng bào với nhau mà phải trừng trị nhau không đáng như thế này, thật là đau khổ quá.

Xử án tù người có tội, bồi thường nạn nhân thì dễ thôi. Nhưng đó chỉ là xử lý đăng ngọn, và chúng ta cứ loay hoay xử lý đăng ngọn.

Chị Giang Thị Diệp là người đã chứng kiến toàn bộ sự việc từ khi bà Ngẩn vào vườn mót cà phê đến khi bị chó cắn chết... Chị Diệp kể lại khoảng 14g ngày 21-1-2010, chị cùng bà Ngẩn và chị Trâm vào trang trại cà phê của ông Phạm Ngọc Thành ở gần nhà để mót cà phê. Khi đang mót thì thấy chú bécgiê xuất hiện. Chị Diệp và chị Trâm sợ quá leo lên cây sấu riêng, còn bà Ngẩn đang loay hoay trèo thì bị con chó chồm lên quật ngã, cắn xé.

Sau đó một lúc thì ông Sơn - người quản lý đàn chó và trang trại - đi xe máy đến. Dù bà Ngẩn có chấp tay van xin nhưng ông Sơn lạnh lùng nói: "*Ai bảo vào, cho chết*". Chừng 5 phút sau, một đàn chó bécgiê khoảng 5 con xông đến tiếp tục cắn xé bà Ngẩn. Sau đó ông Sơn quay lại, thấy bà Ngẩn đã chết liền huýt sáo gọi đàn chó quay về và gọi điện thoại cho ai đó nói "*Cô ơi, chó cắn chết người rồi*" xong bỏ đi.

Chị Diệp kể thêm: "*Tôi đã dùng điện thoại gọi nhiều người đến ứng cứu nhưng vô vọng. Ở trên cây, tôi thấy anh Sơn đi xe máy đến. Tôi gọi 'anh Sơn ơi cứu cô với, chó cắn cô' nhưng anh ta vẫn lạnh lùng như không biết. Từ khi con chó đầu tiên cắn đến khi đàn chó được anh Sơn gọi về khoảng nửa giờ, dù có gọi nhưng anh Sơn vẫn bỏ đi*".

<http://www.tuoitre.com.vn/Tianyon/Index.aspx?ArticleID=360315&ChannelID=6>