

CÂU 1: (3 ĐIỂM)

Nguồn bên trong nội bộ doanh nghiệp (1.5 đ)

*** Ưu điểm:**

- Đã được thử thách về lòng trung thành, tinh thần trách nhiệm.
- Phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
- Hiểu được các mục tiêu của doanh nghiệp, tìm ra cách thức để đạt được mục tiêu đó.
- Tạo ra sự thi đua rộng rãi giữa các nhân viên đang làm việc, kích thích họ làm việc tích cực, sáng tạo và tạo ra hiệu suất cao hơn.

*** Nhược điểm:**

- Có thể gây ra hiện tượng “chai lý”, rập khuôn lại theo cách làm việc của quản lý cũ.
- Hình thành các nhóm “ứng viên không thành công”, dễ sinh bất hợp tác với lãnh đạo mới, dễ chia bè phái, mất đoàn kết, khó làm việc.

Nguồn ứng viên bên ngoài doanh nghiệp (1.5đ)

*** Ưu điểm**

- Phong phú, dễ tìm kiếm.
- Phù hợp với công việc.
- Tính khách quan trong công việc cao.

*** Nhược điểm**

- Tốn kém chi phí.
- Khó đo lường sự gắn bó lâu dài.

CÂU 2: (3 ĐIỂM)

(2.5 điểm) SV nêu tên được các nội dung và giải thích sơ lược đầy đủ các giải pháp

Doanh nghiệp có thể áp dụng các giải pháp khi thiếu nhân lực khác (ngoài tuyển dụng)

- Kiêm nhiệm hoặc tăng ca: giao thêm việc cho nhân viên hiện tại.
- Đào tạo, chuyển chuyên: huấn luyện người có năng lực phù hợp trong nội bộ hoặc chuyển chuyên nhân sự thừa ở phòng ban khác đến vị trí đang thiếu.
- Sử dụng nhân viên thời vụ: thuê người làm thời vụ để đảm nhận công việc trong một thời gian ngắn.

- Thuê ngoài: chuyển toàn bộ một công việc đang thiếu người cho cá nhân hay tổ chức làm dịch vụ bên ngoài.
- Giảm tỷ lệ nghỉ việc: nâng cao mức độ duy trì.
- Đổi mới công nghệ: thay đổi công nghệ cao hơn để với cùng số lượng người có thể làm việc hiệu suất cao hơn. VD: thay đổi dây chuyền có mức độ tự động hóa cao hơn hoặc áp dụng ERP trong tổ chức.
- Thiết kế lại công việc: thay đổi cách tổ chức công việc để ít tốn thời gian hơn.

(0.5 điểm) Khi áp dụng các giải pháp cần cân nhắc đến nguồn lực hiện tại của tổ chức, nhu cầu hiện tại và tương lai của tổ chức và mức độ tác động đến con người. Về nguyên tắc, tốc độ thực hiện càng nhanh thì tác động đến con người càng cao.

CÂU 3: (4 ĐIỂM)

(2 điểm) 3a. Vẽ và phân tích cơ cấu trả công vật chất của công ty cho vị trí chăm sóc khách hàng.

- Lương cơ bản hàng tháng là 5 triệu. - Lương
- Được thưởng theo kết quả kinh doanh hàng quý, khi cả công ty đạt được mục tiêu doanh số. - Thưởng
- Ngoài BHXH, BHYT và BHTN theo quy định của Luật - Phúc lợi
- Hàng năm, công ty tặng 1 tour du lịch trong nước cho NV - Phúc lợi
- Công ty cũng có chính sách tặng quà cho nhân viên nhân dịp quan trọng như sinh nhật, cưới hỏi của họ. - Phúc lợi

(2 điểm) 3b.

- Kích thích theo kết quả kinh doanh của nhóm/doanh nghiệp.
- Chưa thể hiện sự đánh giá thành quả của những nỗ lực khác nhau của nhân viên.
- Đề xuất: Thưởng đồng thời cũng phải gắn với cá nhân: thưởng cao hơn cho những nhân viên có thành quả/ nỗ lực cao hơn. Giải thích hợp lý bằng việc vận dụng những kiến thức liên quan.

Duyệt đáp án

Hứa Thị Bạch Yến

Giảng viên ra đáp án

Nguyễn Thị Hồng Hạnh