

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị nguồn nhân lực		
Mã học phần:	71TOUR30143	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	232_71TOUR30143_01		
Hình thức thi: Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO1	Vận dụng kiến thức khoa học xã hội, văn hoá, quản trị con người để giải quyết các vấn đề liên quan đến ngành Du Lịch	Tự luận	50%	1	5.0	PI 1.2
CLO2	Vận dụng những kiến thức liên quan tới văn hóa, lịch sử vào hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong du lịch	Tự luận	50%	2	5.0	PI 2.3

III. Nội dung câu hỏi thi

ĐỀ THI LẦN 2

Câu 1 (5 điểm): Hãy trình bày các yêu cầu, tiêu chuẩn đối với nguồn nhân lực ngành du lịch? Nhân lực ngành DL có các đặc điểm gì khác biệt so với đa số các ngành khác? Theo bạn, đặc

điểm nào là khó vượt qua nhất? Tại sao? Chúng ta cần trang bị: Kỹ năng; Kiến thức và Thái độ. Đây là yếu tố quan trọng nhất để có thể thành công với nghề? Tại sao?

Câu 2 (5 điểm): Hãy nêu các khái niệm liên quan đến hoạt động tuyển dụng nhân lực ngành du lịch. Liệt kê các nguồn và mục tiêu của hoạt động tuyển dụng? Trình bày các bước trong quy trình tuyển dụng? Chỉ ra các lỗi thường gặp khi trình bày một bản sơ yếu lý lịch?

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM LẦN 2

Câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
Câu 1		5.0	
Nội dung a.	<p>Năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiến thức : Kiến thức lý luận chung; Kiến thức ngành; Kiến thức xã hội bổ trợ • Kỹ năng: Kỹ năng nghề; Kỹ năng mềm • Thái độ: Định hướng nghề; Lòng yêu nghề <p>Trình độ ngoại ngữ, tin học</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phải thông thạo ít nhất một ngoại ngữ, tin học cơ bản • Trình độ ngoại ngữ, tin học khác nhau tùy theo yêu cầu công việc 	1.0	
Nội dung b.	<p>Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nắm vững tâm lý khách hàng • Có khả năng giao tiếp tốt • Nắm vững lễ nghi giao tiếp <p>Một số yêu cầu khác</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ngoại hình • Sức khỏe • Đạo đức nghề nghiệp 	1.0	
Nội dung c.	<p>Nhân lực ngành DL có các đặc điểm gì khác biệt so với đa số các ngành khác?</p> <p>Nhân lực ngành du lịch có một số đặc điểm chung như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nhân lực ngành du lịch có tính chuyên môn hoá cao. • Tỷ lệ lao động trẻ, lao động nữ, lao động thời vụ trong ngành du lịch cao hơn các ngành khác. • Thời gian làm việc của nhân lực ngành du lịch phụ 	1.0	

	<p>thuộc vào đặc điểm tiêu dùng.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong kinh doanh du lịch, phần lớn nhân lực tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và họ tham gia thực hiện các công việc nhằm đạt được mục tiêu đề ra. • Nhân lực ngành du lịch được chia thành hai nhóm là nhân lực trực tiếp và nhân lực gián tiếp. 		
Nội dung d.	<p>Theo bạn, đặc điểm nào là khó vượt qua nhất? Tại sao?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thời gian làm việc của nhân lực ngành du lịch phụ thuộc vào đặc điểm tiêu dùng • Vì rất khó để xác định nhu cầu của du khách từ đó chuẩn bị tốt nhất cho công tác phục vụ 	0.5	
Nội dung e.	<p>Chúng ta cần trang bị: Kỹ năng; Kiến thức và Thái độ. Đâu là yếu tố quan trọng nhất để có thể thành công với nghề?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yếu tố thái độ 	0.5	
Nội dung f.	<p>Tại sao?</p> <p>Thái độ của nhân viên xác định chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng</p> <p>Thái độ nhân viên dẫn tới sự hài lòng của khách hàng do đặc điểm của sản phẩm dịch vụ</p> <p>Từ thái độ tốt dẫn đến người phục vụ tự có ý thức trang bị cho mình những yêu cầu về kiến thức và kỹ năng</p>	1.0	
Câu 2		5.0	
Nội dung a.	<p>Các khái niệm</p> <p>Tuyển mộ: Tìm kiếm, thu hút và xác định các ứng viên có chất lượng, với số lượng thích hợp để đáp ứng nhu cầu nhân lực hiện tại và tương lai của tổ chức.</p> <p>Tuyển chọn: Chọn lựa người phù hợp công việc trong số người tham gia dự tuyển.</p> <p>Tuyển dụng: Là quá trình thu hút, đánh giá và lựa chọn trong số các ứng cử viên những người phù hợp nhất với yêu cầu</p>	1.0	
Nội dung b.	<p>Mục tiêu của tuyển dụng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tìm những nhân viên phù hợp với các yêu cầu của công việc, văn hóa công ty • Chính sách tuyển dụng phù hợp mục tiêu công ty 	1.0	
Nội dung c.	Nguồn tuyển dụng	1.0	

	<p>Bên trong</p> <ul style="list-style-type: none"> • Người lao động có nhu cầu thăng tiến • Người lao động có nhu cầu thay đổi công việc <p>Bên ngoài</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lao động tự do tìm việc • Lao động của các doanh nghiệp khác • Sinh viên mới ra trường 		
Nội dung d.	<p>Quy trình tuyển dụng</p> <ul style="list-style-type: none"> • BƯỚC 1: CHUẨN BỊ TUYỂN DỤNG • BƯỚC 2: THÔNG BÁO TUYỂN DỤNG • BƯỚC 3: THU NHẬN, NGHIÊN CỨU HỒ SƠ • BƯỚC 4: PHÒNG VẤN SƠ BỘ • BƯỚC 5: KIỂM TRA, TRẮC NGHIỆM • BƯỚC 6: PHÒNG VẤN CHÍNH THỨC • BƯỚC 7: XÁC MINH, ĐIỀU TRA • BƯỚC 8: KHÁM SỨC KHỎE • BƯỚC 9: RA QUYẾT ĐỊNH TUYỂN DỤNG 	1.0	
Nội dung e.	<p>Các lỗi thường gặp khi trình bày một bản sơ yếu lý lịch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hình ảnh không phù hợp • Mục tiêu nghề nghiệp không rõ ràng • Lỗi kiểu chữ, màu sắc, chính tả... • Liệt kê kinh nghiệm, kỹ năng không liên quan đến vị trí ứng tuyển • Quá nhiều thông tin • Thể hiện sự thụ động • Không giới thiệu giải thưởng, thành tích cá nhân • Thông tin sai lệch. 	1.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 04 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



Nguyễn Vũ Quỳnh Thi



Nguyễn Giang Nam