

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
**ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 2, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị học		
Mã học phần:	71MANA20013	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	232_71MANA20013		
Hình thức thi: <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>90</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**
- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)
- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A
- Tổng số câu hỏi thi:
- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

**2. Giao nhận đề thi**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

- Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng **File Hot Potatoes**. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ Quý Thầy Cô.

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

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

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	Giải thích các khái niệm và nguyên lí của quản trị thông qua các thảo luận về môi trường quản trị và các chủ đề quan trọng xoay quanh bốn chức năng quản trị cơ bản trong một tổ chức, bao gồm: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát.	Trắc nghiệm	50%	Câu: 1-40	5.0	PI2.1, A
		Tự luận	20%	Câu 1	2.0	
CLO2	Vận dụng kiến thức và nguyên lí quản trị để nhận dạng và giải quyết các vấn đề doanh nghiệp thông qua các câu hỏi ứng dụng và bài tập tình huống trong môn học.	Tự luận	30%	Câu 2	3.0	PI3.1, A

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### **PHẦN TRẮC NGHIỆM (40 câu; 0,125 điểm/câu)**

1. Một bản tuyên bố bằng văn bản về những gì một người lao động làm để thực hiện công việc của mình, cách họ được thực hiện và tại sao công việc được hoàn thành được gọi là \_\_\_\_\_.

- A. Bản mô tả công việc (job description)
- B. Bảng cấp
- C. Định nghĩa công việc
- D. Bản tiêu chuẩn công việc (job specification)

ANSWER: A

2. Các chuyên gia quản lý nguồn nhân lực chuyên trách ít phổ biến nhất trong các loại hình tổ chức nào bên dưới?

- A. nhỏ
- B. lớn
- C. tập đoàn đa quốc gia
- D. phi lợi nhuận

ANSWER: A

3. Yếu tố môi trường quan trọng nhất trong quy trình quản lý nguồn nhân lực là \_\_\_\_\_.

- A. môi trường pháp lí
- B. môi trường kinh doanh
- C. môi trường tự nhiên
- D. cộng đồng khoa học

ANSWER: A

4. Quá trình kéo dài mà trong đó một công việc được kiểm tra chi tiết nhằm xác định các kỹ năng, kiến thức và hành vi cần thiết để thực hiện công việc được gọi là \_\_\_\_\_.

- A. phân tích công việc
- B. mô tả công việc (job description)
- C. tiêu chuẩn công việc (job specification)
- D. định nghĩa công việc

ANSWER: A

5. Để tìm hiểu thêm về công việc có chức danh "trợ lý hợp tác phương tiện truyền thông", bạn sẽ cần tìm hiểu nội dung nào bên dưới?

- A. Mô tả công việc

- B. Chức danh công việc
- C. Tiêu chuẩn công việc
- D. Danh sách công việc

ANSWER: A

6. Trong một cuộc phỏng vấn, một ứng viên cho vị trí quản lý phải nhập vai vào một tình huống trong đó những người đóng vai khác đưa ra tuyên bố rằng họ đã bị "quấy rối trong công việc." Ứng viên này sau đó được yêu cầu giải quyết các khiếu nại. Phương pháp tuyển dụng nào bên dưới đang được sử dụng?

- A. phỏng vấn hành vi (behavioral interview)
- B. bài kiểm tra mô phỏng thành tích công việc (performance-simulation)
- C. phỏng vấn theo cấu trúc (structured interview)
- D. phỏng vấn căng thẳng (high-stress interview)

ANSWER: A

7. Điều nào sau đây KHÔNG phải là lý do khiến các nhà quản lý xem trọng việc phát triển một hệ thống lương, thưởng tốt?

- A. Để tránh vi phạm pháp luật
- B. Sự công bằng
- C. Để thu hút nhân viên giỏi
- D. Để giữ chân nhân viên giỏi

ANSWER: A

8. Cắt giảm nhân sự (Downsizing) có thể gây hại cho \_\_\_\_\_.

- A. cả những người bị sa thải và những người còn ở lại
- B. chỉ những người bị sa thải
- C. chỉ những người còn ở lại
- D. chỉ những người quản lý thực hiện việc sa thải và gia đình của họ

ANSWER: A

9. Khi tập hợp một đội, các nhà quản lý nên tìm kiếm những cá nhân \_\_\_\_\_.

- A. Có cả kỹ năng làm việc theo đội và kỹ năng giải quyết công việc
- B. Có thể tránh mâu thuẫn và có kỹ năng làm việc theo đội
- C. Có các kỹ năng chuyên môn cần thiết
- D. Có tinh thần đồng đội

ANSWER: A

10. Một đội đang thiếu những ý tưởng mới, thú vị cần một người có thể hoàn thành vai trò gì?

- A. Người sáng tạo – đổi mới
- B. Người kết nối
- C. Người tổ chức – thúc đẩy
- D. Người nâng đỡ - duy trì

ANSWER: A

11. Đội làm việc của Danh có văn phòng riêng, lập kế hoạch và lên lịch trình riêng, và thậm chí chịu trách nhiệm đánh giá kết quả làm việc lẫn nhau. Danh là một phần của \_\_\_\_\_.

- A. Đội tự quản
- B. Đội ảo
- C. Đội chức năng
- D. Nhóm làm việc

ANSWER: A

12. Phát biểu nào sau đây là đúng?

- A. Mục tiêu chính của đội làm việc là kết quả làm việc tập thể.
- B. Mục tiêu chính của đội làm việc là chia sẻ thông tin.
- C. Mục tiêu chính của nhóm làm việc là kết quả làm việc tập thể.
- D. Mục tiêu chính của nhóm làm việc là sức mạnh tổng hợp.

ANSWER: A

13. Sự khác biệt chính giữa nhóm (groups) làm việc và đội (teams) làm việc là \_\_\_\_\_.

- A. Các đội làm việc có chung mục tiêu.
- B. Các nhóm làm việc có chung mục tiêu.
- C. Các đội làm việc chia sẻ thông tin.
- D. Các nhóm làm việc chia sẻ thông tin.

ANSWER: A

14. Khi quy mô của một nhóm tăng lên, sản lượng của \_\_\_\_\_.

- A. mỗi thành viên trong nhóm có xu hướng giảm
- B. mỗi thành viên trong nhóm có xu hướng tăng
- C. nhóm giảm
- D. nhóm vẫn như cũ

ANSWER: A

15. Phát biểu nào sau đây là ví dụ cho một chuẩn mực của nhóm?

- A. Những phong cách ăn mặc được chấp nhận
- B. Các chính sách của công ty về việc nghỉ làm
- C. Các chính sách tuyển dụng nghiêm cấm việc phân biệt đối xử
- D. Các quy tắc chống quấy rối tình dục trong công ty

ANSWER: A

16. Trong cuộc họp gần đây, một cuộc đấu khẩu đã xảy ra giữa một giám đốc thiết kế và một đại diện tiếp thị về kế hoạch quảng bá sản phẩm mới. Nhóm này dường như đang ở trong giai đoạn \_\_\_\_\_ của quá trình phát triển nhóm.

- A. Sóng gió (Storming)
- B. Mâu thuẫn (Conflict)
- C. Thành lập (Forming)
- D. Định chuẩn (Norming)

ANSWER: A

17. Nghiên cứu về đặc điểm lãnh đạo thời kỳ đầu nhằm tìm ra những đặc điểm có thể \_\_\_\_\_.

- A. phân biệt người lãnh đạo với người không lãnh đạo
- B. phân biệt các nhà lãnh đạo bình thường với các nhà lãnh đạo vĩ đại

- C. xác định năng lực sức hút  
 D. xác định các đặc điểm thể chất của các nhà lãnh đạo

ANSWER: A

18. Nhà lãnh đạo là \_\_\_\_\_.

- A. con người, có thuộc tính cá nhân, trong khi đó việc lãnh đạo là một quá trình  
 B. bước đầu tiên trong quá trình lãnh đạo  
 C. những cá nhân nghiên cứu quá trình lãnh đạo  
 D. bước cuối cùng trong quy trình lãnh đạo

ANSWER: A

19. Tại sao học thuyết lãnh đạo dựa trên cơ sở tổ chất hầu như không thành công?

- A. Các nhà nghiên cứu đã không thể xác định một tập hợp các đặc điểm luôn phân biệt được một nhà lãnh đạo với một người không phải là lãnh đạo.  
 B. Các tổ chức nhận thấy việc thực hiện học thuyết lãnh đạo trên cơ sở tổ chất quá tốn kém do chi phí thử nghiệm các nhà lãnh đạo tiềm năng cao.  
 C. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng các tổ chất lãnh đạo là đặc trưng về giới tính, do đó quá trình lựa chọn các nhà lãnh đạo dựa trên tổ chất là phân biệt đối xử.  
 D. Quá chú trọng vào các đặc điểm tính cách hơn là các đặc điểm thể chất, những đặc điểm đã được tìm thấy để dự đoán khả năng thành công của lãnh đạo.

ANSWER: A

20. Xu hướng \_\_\_\_\_ phản ánh mức độ tin tưởng và tôn trọng của cấp dưới đối với người lãnh đạo của họ trong mô hình của Fiedler.

- A. quan hệ lãnh đạo - thành viên  
 B. quyền lực vị trí  
 C. cấu trúc nhiệm vụ  
 D. hiệu quả

ANSWER: A

21. Lý thuyết con đường mục tiêu (Path-goal theory) giả định rằng các yếu tố môi trường như \_\_\_\_\_ có thể thay đổi tình huống lãnh đạo.

- A. cấu trúc nhóm làm việc của nhân viên  
 B. vị trí kiểm soát của nhân viên  
 C. kinh nghiệm làm việc cá nhân của nhân viên  
 D. kỹ năng và khả năng của nhân viên

ANSWER: A

22. Đặc điểm nào sau đây KHÔNG phải là đặc điểm điển hình của một nhà lãnh đạo bằng sức thu hút (charismatic leader)?

- A. tư thế thẳng  
 B. giao tiếp bằng mắt trực tiếp  
 C. tư thế cơ thể thoải mái  
 D. nét mặt hoạt bát

ANSWER: A

23. Lãnh đạo có tầm nhìn (visionary leadership) khác với lãnh đạo có sức hút (charismatic leadership) vì tập trung vào \_\_\_\_\_.

- A. một hình ảnh tích cực về tương lai
  - B. phần thưởng
  - C. tính cách
  - D. những nguy hiểm có thể xảy ra trong tương lai
- ANSWER: A

24. Điều nào sau đây là khía cạnh của sự tin cậy trong đó bao gồm các kỹ năng chuyên môn (technical skills)?
- A. năng lực
  - B. lòng trung thành
  - C. sự cởi mở
  - D. tính chính trực
- ANSWER: A

25. Người nói nên làm gì nếu người nghe phản hồi không chính xác về thông điệp của người nói?
- A. Người nói nên diễn đạt lại thông điệp.
  - B. Người nói nên tóm tắt lại.
  - C. Người nói nên tóm tắt thông điệp ban đầu.
  - D. Người nói nên lặp lại từng từ của thông điệp ban đầu.
- ANSWER: A

26. Mục tiêu nào bên dưới là phù hợp với việc lắng nghe chủ động?
- A. hiểu được đầy đủ ý nghĩa thông điệp của người nói
  - B. tránh các phán đoán hoặc diễn giải sớm về thông điệp của người nói
  - C. tập trung vào người nói
  - D. phát triển sự đồng cảm với người nói
- ANSWER: A

27. Người nghe có tốc độ trung bình có thể hiểu ngôn ngữ được truyền đạt với mức độ \_\_\_\_\_ người nói có tốc độ trung bình.
- A. nhanh hơn nhiều so với
  - B. chậm hơn nhiều so với
  - C. như nhau
  - D. chậm hơn một chút so với
- ANSWER: A

28. Công cụ nào sau đây, được cho là đã lỗi thời, vẫn là một phương tiện hiệu quả để thu thập ý kiến đóng góp của nhân viên?
- A. hộp thư góp ý
  - B. phiếu nhận xét của khách hàng
  - C. hoạt động đánh giá thành tích công việc
  - D. các cuộc họp toàn thể nhân viên (town hall meetings)
- ANSWER: A

29. Công ty nào sẽ ít có khả năng sử dụng hội nghị qua video (videoconferencing) nhất để tổ chức họp giữa bộ phận nghiên cứu-phát triển và bộ phận tiếp thị trong công ty?
- A. một công ty nước hoa

- B. một công ty phần mềm
- C. một công ty tài chính
- D. một công ty xuất bản

ANSWER: A

30. Khi xem một bộ phim có ngôn ngữ nước ngoài mà bạn không hiểu và không có phụ đề, việc này cho phép bạn cảm nhận (các) hình thức giao tiếp \_\_\_\_\_.

- A. phi ngôn ngữ
- B. ngôn ngữ nói
- C. ngôn ngữ nói và ngôn ngữ cơ thể
- D. ngôn ngữ nói và phi ngôn ngữ

ANSWER: A

31. Phản hồi là gửi một thông điệp từ \_\_\_\_\_ .

- A. người nhận ban đầu cho người gửi ban đầu
- B. nguồn thông tin đến người giải mã thông điệp
- C. người mã hóa thông điệp đến người nhận
- D. người gửi ban đầu đến người nhận ban đầu

ANSWER: A

32. Để truyền đạt một thông điệp, suy nghĩ bắt nguồn từ người gửi phải được \_\_\_\_\_ thành dạng biểu tượng.

- A. mã hóa
- B. giải mã
- C. chuyển đổi
- D. mở rộng

ANSWER: A

33. Hệ thống kiểm soát càng giúp tổ chức \_\_\_\_\_, thì tổ chức đó càng được đánh giá là thành công.

- A. đạt mục tiêu
- B. làm cho nhân viên đạt được sự hài lòng trong công việc
- C. đáp ứng các hướng dẫn của chính phủ
- D. giúp nhân viên làm việc hiệu quả

ANSWER: A

34. Giá trị của chức năng kiểm soát được thể hiện thông qua ba lĩnh vực cụ thể bao gồm lập kế hoạch, \_\_\_\_\_.

- A. trao quyền cho nhân viên và bảo vệ nơi làm việc
- B. bảo vệ nhân viên và trao quyền cho nơi làm việc
- C. bảo vệ nhân viên và bảo vệ nơi làm việc
- D. tổ chức và lãnh đạo

ANSWER: A

35. Kiểm soát là so sánh \_\_\_\_\_ để xem liệu các mục tiêu có đạt được hay không.

- A. thành tích công việc trên thực tế và thành tích công việc theo kế hoạch
- B. thành tích công việc theo tiêu chuẩn và thành tích công việc lý tưởng
- C. thành tích công việc trên thực tế và thành tích công việc của đối thủ cạnh tranh



**D.** thành tích công việc theo kế hoạch và thành tích công việc theo tiêu chuẩn

ANSWER: A

36. Bước đầu tiên trong quy trình kiểm soát là \_\_\_\_\_.

**A.** đo lường thành tích công việc thực tế

**B.** hành động

**C.** so sánh thành tích công việc với tiêu chuẩn

**D.** so sánh một tiêu chuẩn với một kết quả lý tưởng

ANSWER: A

37. Một nhà quản lý đo lường thành tích công việc thực tế thì giống như một giáo viên

\_\_\_\_\_.

**A.** chấm điểm một bài kiểm tra

**B.** soạn bài kiểm tra

**C.** giúp học sinh làm bài kiểm tra

**D.** thực hiện một nhiệm vụ

ANSWER: A

38. Một lợi thế của việc quản lý bằng cách tiếp xúc nhân viên là \_\_\_\_\_.

**A.** tính liên hệ cá nhân

**B.** sự khó chịu

**C.** thành kiến cá nhân

**D.** tính khách quan

ANSWER: A

39. Những gì mà nhà quản lý chọn để đo lường phần lớn được xác định bởi \_\_\_\_\_.

**A.** những gì một tổ chức làm tốt

**B.** cơ cấu của tổ chức

**C.** hình ảnh của công ty

**D.** các nhà lãnh đạo và phong cách lãnh đạo của những người trong tổ chức

ANSWER: A

40. Để thực hiện bước thứ hai của quy trình kiểm soát, các nhà quản lý tại một công ty sản xuất máy cạo râu cần so sánh số lượng thực tế máy cạo râu được bán ra và \_\_\_\_\_.

**A.** tổng doanh số mục tiêu theo kế hoạch

**B.** tổng doanh số của đối thủ cạnh tranh

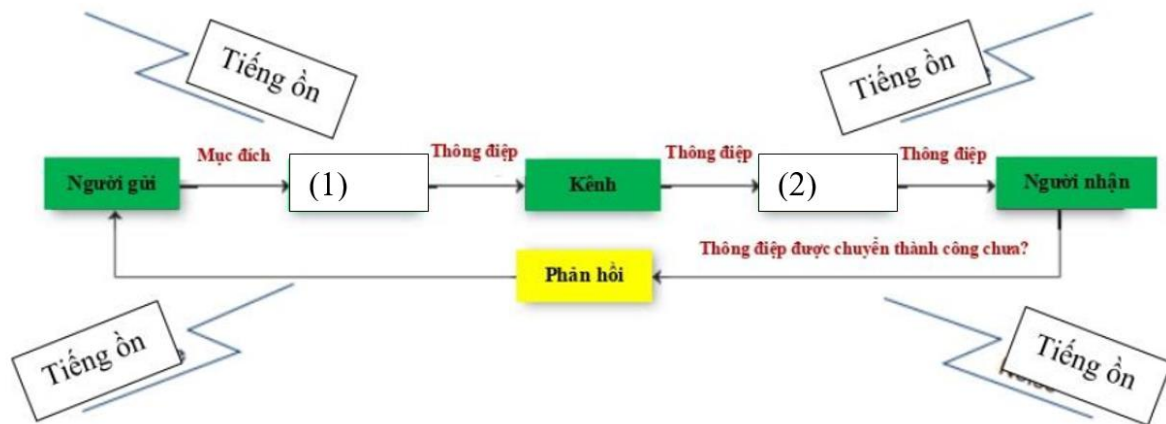
**C.** tổng doanh số từ năm ngoái

**D.** số lượng khách hàng có thể sử dụng máy cạo râu

ANSWER: A

## PHẦN TỰ LUẬN (2 câu hỏi)

### Câu hỏi 1: (2.0 điểm)



Quan sát sơ đồ trên, bạn hãy:

- Bổ sung 2 thành phần (1) và (2) đang còn thiếu. (0.5đ)
- Những yếu tố nào ảnh hưởng tới 2 thành phần trên? (1.0đ)
- Cho biết các hình thức giao tiếp phi ngôn ngữ? (0.5đ)

### Câu hỏi 2: (3.0 điểm)

Công ty XYZ là một tên tuổi đang lên trong lĩnh vực sản xuất phần mềm. Trong giai đoạn 2019-2021, để đáp ứng sự bùng nổ kỹ thuật số trên diện rộng, công ty này đã thực hiện nhiều đợt tuyển dụng lớn. Số lượng kỹ sư được tuyển dụng mới chuyên về thiết kế các phần mềm phục vụ việc học trực tuyến và làm việc từ xa đã tăng 30% so với giai đoạn trước đó. Tuy nhiên trong năm 2023, công ty không đạt được kết quả tăng trưởng khách hàng mới đối với các sản phẩm hiện có như kì vọng. Một số khách hàng cũ bày tỏ ý định muốn cắt bớt dịch vụ khi kí lại hợp đồng, nếu không sẽ kí hợp đồng với công ty khác. Cả khách hàng cũ và khách hàng tiềm năng đều muốn phát triển phần mềm theo hướng tích hợp trí tuệ nhân tạo. Trước sự phát triển mạnh mẽ của trí tuệ nhân tạo trên toàn thế giới, ban quản trị công ty cũng đã thống nhất về định hướng sắp tới sẽ tập trung nâng cấp các sản phẩm hiện có và nghiên cứu sản phẩm mới theo hướng có tích hợp trí tuệ nhân tạo. Tuy nhiên, trong đội ngũ nhân viên hiện tại chưa có một chuyên gia thật sự trong lĩnh vực này.

Hiện công ty đang đóng băng tuyển dụng để cân nhắc hành động tiếp theo đối với đội ngũ nhân sự trong công ty. Trong thời gian này, công ty cũng tài trợ một phần học phí cho những nhân viên đăng kí học các khóa ngắn hạn liên quan tới trí tuệ nhân tạo. Khoảng 1/4 số nhân viên đang dần hoàn thành khóa học. Các nhân viên còn lại đang cảm thấy khó khăn với định hướng mới tại công ty.

- Theo bạn, trước khi quyết định về hành động tiếp theo sẽ thực hiện đối với đội ngũ nhân sự, ban quản trị Công ty XYZ cần làm gì? (1.5đ)
- Hành động tiếp theo mà ban quản trị Công ty XYZ nên thực hiện đối với đội ngũ nhân sự trong công ty là gì? Tại sao? (1.5đ)

**ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM**

<b>Phần câu hỏi</b>	<b>Nội dung đáp án</b>	<b>Thang điểm</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>5.0</b>	
Câu 1 – 40	A	0.125 x 40	
<b>II. Tự luận</b>		<b>5.0</b>	
<b>Câu 1a</b>	(1) mã hóa; (2) giải mã	0.25 x 2 = 0.5	
<b>Câu 1b</b>	Sinh viên nêu được 4 yếu tố sau: - Kiến thức - Kỹ năng - Thái độ - Hệ thống văn hóa xã hội	0.25 x 4 = 1.0	
<b>Câu 1c</b>	Sinh viên nêu được 2 hình thức sau: - ngôn ngữ cơ thể - ngữ điệu lời nói	0.25 x 2 = 0.5	
<b>Câu 2a</b>	Công ty XYZ cần:  1. đánh giá nguồn nhân lực hiện tại (0.25đ): - đánh giá những tài năng và kỹ năng hiện có trong tổ chức bằng cách kiểm kê/ thống kê/ liệt kê/ lập danh sách tên, trình độ học vấn, đào tạo, kinh nghiệm làm việc trước đây, ngôn ngữ nói, năng lực và kỹ năng chuyên môn của từng nhân viên (0.5đ) - phân tích công việc để xác định các loại kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết để thực hiện thành công từng công việc (0.5đ)  2. xác định nhu cầu nhân sự tương lai (0.25đ)	1.5đ	
<b>Câu 2b</b>	Hành động tiếp theo mà ban quản trị Công ty XYZ nên thực hiện: cắt giảm nhân sự không phù hợp (0.25đ), tuyển dụng thêm chuyên gia về trí tuệ nhân tạo để dẫn dắt lĩnh vực mới này trong công ty (0.25đ)  Lí do: - Nhân sự hiện tại chuyên thiết kế các phần mềm phục vụ việc học trực tuyến và làm việc từ xa là dư thừa so với lượng đơn hàng giảm. (0.5đ) - Công việc hiện tại đang chuyển dịch theo hướng mới đòi hỏi nhân viên phát triển thêm kỹ năng về trí tuệ nhân tạo,	1.5đ	

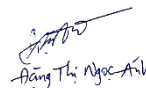
	trong khi công ty chưa có chuyên gia về lĩnh vực này và chỉ khoảng 1/4 số nhân viên có thể là người phù hợp. (0.5đ)		
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

**Người duyệt đề**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng 03 năm 2024*

**Giảng viên ra đề**

**Nguyễn Vũ Huy**

  
Đặng Thị Ngọc Anh