

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG**ĐƠN VỊ: KHOA QTKD****ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024****I. Thông tin chung**

Tên học phần:	KỸ NĂNG QUẢN TRỊ		
Mã học phần:	DQT0011	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	232-71MANA20072-01		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

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	Hiểu biết vấn đề	Trắc nghiệm	20%	1;2; 3;4;5;6;8;9;10; 12;13;14;15;16;17;19; 21;22;23;25;27;28;29;30; 31;32;33;34;36;37;38;39	4	
CLO2	Phân tích vấn đề	Trắc nghiệm	5%	7;11;18;20;24;26;35 và 40	1	
CLO1	Hiểu biết vấn đề	Tự luận	5%	Câu 1	1	
CLO2	Phân tích vấn đề	Tự luận	20%	Câu 2 và câu 3	4	

I. PHẦN TRẮC NGHIỆM (5 điểm; 40 câu; 0.125 điểm/câu)

1. Nhà quản trị là:

- A. Là người làm việc trong một bộ phận của tổ chức, có trách nhiệm giúp đỡ trực tiếp người cấp dưới nhằm giúp họ hoàn thành và thỏa mãn công việc.
- B. Là người làm việc trong các tổ chức, có trách nhiệm giúp đỡ trực tiếp người cấp dưới nhằm giúp họ đạt được lợi nhuận cao cho tổ chức.
- C. Là người làm việc trong tổ chức, có trách nhiệm hỗ trợ cấp dưới nhằm giúp họ hoàn thành kế hoạch công việc.
- D. Là người làm việc trong tổ chức, có trách nhiệm hỗ trợ cấp dưới nhằm giúp công ty giảm chi phí.

ANSWER A

2. Chức năng của nhà quản trị bao gồm hoạch định, tổ chức, ____ & kiểm soát.

Hãy chọn từ thích hợp điền vào chỗ trống.

- A. Lãnh đạo
- B. Sáng tạo
- C. Cải tiến
- D. Thích nghi

ANSWER A

3. Nhà quản lý cấp_____là người có tư duy toàn cầu, quan sát môi trường kinh doanh, xác định vấn đề & các cơ hội kinh doanh để duy trì, mở rộng & phát triển tổ chức. Chọn từ thích hợp vào ô trống.

- A. Cao
- B. Trung
- C. Thấp
- D. Cả 3

ANSWER A

4. Kỹ năng nào sau đây là quan trọng nhất đối với nhà quản trị cấp cơ sở:

- A. Kỹ năng chuyên môn cao
- B. Kỹ năng quan hệ con người
- C. Kỹ năng về nhận thức, tư duy
- D. Kỹ năng truyền đạt thông tin

ANSWER A

5. Để phát triển năng lực tự nhận thức, chúng ta cần thực hiện những điều sau; NGOẠI TRỪ:

- A. Thách thức với những thông tin làm giảm hình ảnh bản thân
- B. Học cách tự đánh giá bản thân dựa trên các giá trị cốt lõi.
- C. Học cách vượt qua giới hạn nhạy cảm
- D. Nhìn nhận sự việc theo đúng bản chất thật

ANSWER A

ANSWER A

6. Một số cách tiếp cận nâng cao sự tự nhận thức được liệt kê từ 1 đến 4:

- 1. xác định các giá trị cá nhân*
- 2. thái độ đối với sự thay đổi*
- 3. trí tuệ cảm xúc*
- 4. tự đánh giá các giá trị cốt lõi của bản thân*

Nội dung nào sau đây xác định đúng về sự tự nhận thức?

- A. Tất cả bốn lĩnh vực được liệt kê là chính xác.
- B. Chỉ có nội dung 2 là không chính xác.
- C. Chỉ có nội dung 1 và 3 là chính xác
- D. Chỉ có nội dung 1 và 4 là đúng.

ANSWER A

7. Bạn là bác sĩ, bạn luôn xem việc chữa trị cứu người là nhiệm vụ cao cả. Bạn có niềm tin mạnh mẽ rằng con người cần được điều trị theo cách ít tốn chi phí nhất, ít lạm dụng thuốc tây nhất nhưng có hiệu quả cao nhất. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, chủ trương của bệnh viện là kê toa các loại thuốc theo chỉ định, yêu cầu bệnh nhân làm các

xét nghiệm có thể không cần thiết nhằm giúp bệnh viện có cơ hội tăng doanh thu. Nội dung nào sau đây phản ánh đúng nhất ngữ cảnh trên?

- A. Bạn sẽ cảm thấy thất vọng vì các giá trị cá nhân xung đột với các giá trị của tổ chức.
- B. Bạn sẽ cảm thấy thất vọng vì không có khả năng phân biệt các giá trị.
- C. Bạn đang tuân theo các nguyên tắc của riêng mình, nên không có khả năng bị ảnh hưởng bởi sự không phù hợp với các giá trị của tổ chức.
- D. Bạn sẽ không bị các hành động của tổ chức làm phiền vì bạn sẽ dễ dàng tách biệt các giá trị cá nhân và công việc.

ANSWER A

8. Nếu một công việc yêu cầu ai đó chỉ có thể tập trung vào một yếu tố thông tin để không bị phân tâm, điều nào sau đây sẽ phù hợp nhất với những yêu cầu đó?

- A. Khả năng tiếp nhận sự mơ hồ thấp
- B. Khả năng tiếp nhận sự mơ hồ cao
- C. Giá trị công cụ cao
- D. Phong cách nhận thức thấp

ANSWER A

9. Nội dung nào sau đây đúng?

- (1) Các cá nhân khác nhau có mức độ phát triển các giá trị khác nhau,
- (2) Các cá nhân có chuỗi các giá trị khác nhau ở các giai đoạn phát triển khác nhau,
- (3) Các giá trị của mọi người không thay đổi khi họ trở thành người lớn.

- A. Chỉ câu 1 và câu 2 đúng
- B. Chỉ câu 1 và câu 3 đúng.
- C. Chỉ câu 2 và câu 3 đúng.
- D. Cả ba câu đều đúng.

ANSWER A

10. Điều nào sau đây đúng đối với những người có điểm tự đánh giá các giá trị cốt lõi cao?

- A. Họ có xu hướng chọn công việc phức tạp và thử thách hơn.
- B. Họ có xu hướng ích kỷ.
- C. Họ có xu hướng sở hữu quá nhiều lòng tự trọng tích cực.
- D. Họ có xu hướng tránh chẩn đoán cảm xúc của người khác.

ANSWER A

11. Lãnh đạo của bạn là người rất giỏi nhưng có phong cách lãnh đạo độc tài. Ông thường dùng ngôn ngữ không phù hợp trong các cuộc họp. Bạn là người nghiêm túc nhưng mỗi lần chuẩn bị có cuộc họp với lãnh đạo, bạn luôn luôn có cảm giác bị căng thẳng. Vậy sự căng thẳng của bạn là từ yếu tố nào?

- A. Căng thẳng do lòng trước sự việc
- B. Căng thẳng do đối đầu
- C. Căng thẳng về thời gian
- D. Căng thẳng do tình huống

ANSWER A

12. Thực hiện việc giải quyết khiếu nại của khách hàng sẽ thuộc nội dung nào sau đây?

- A. Mức độ khẩn cấp cao/tầm quan trọng cao
- B. Mức độ khẩn cấp thấp/tầm quan trọng cao
- C. Mức độ khẩn cấp cao/tầm quan trọng thấp
- D. Mức độ khẩn cấp thấp/tầm quan trọng thấp

ANSWER A

13. Là một yếu tố điều tiết chống lại tác hại của căng thẳng, trí thông minh cảm xúc liên quan đến điều gì sau đây?

- A. Có khả năng giúp bạn né tránh được căng thẳng do đối đầu, duy trì và phát triển các mối quan hệ
- B. Có thể không bị ảnh hưởng bởi xã hội
- C. Có thể duy trì quyền kiểm soát đối với các mạng xã hội
- D. Tất cả các câu đúng

ANSWER A

14. Liên quan đến việc nghiên cứu các yếu tố tạo nên sự thành công trong cuộc sống, các nghiên cứu đã chỉ ra nội dung nào dưới đây?

- A. Có khả năng quản lý cảm xúc là rất quan trọng.
- B. Có điểm IQ cao là quan trọng nhất.
- C. Có năng lực cạnh tranh là rất quan trọng.
- D. Có một vài mối quan hệ quan trọng là rất quan trọng.

ANSWER A

15. Khi thiết kế lại công việc để giảm bớt căng thẳng trong nhân viên, bạn nên tập trung vào điều gì sau đây?

- A. Cho phép sự tham gia nhiều hơn vào việc ra quyết định
- B. Tạo thêm sự đảm bảo việc làm
- C. Giải quyết và giữ xung đột giữa các cá nhân ở mức tối thiểu
- D. Hỗ trợ nhân viên định hướng nghề nghiệp rõ ràng

ANSWER A

16. Hãy chọn các bước trình tự giải quyết vấn đề đúng nhất?

- A. Xác định vấn đề → Đưa ra các giải pháp → Đánh giá và lựa chọn giải pháp → Thực hiện và theo dõi giải pháp.
- B. Xác định vấn đề → Lựa chọn giải pháp → Đánh giá giải pháp → Thực hiện giải pháp.
- C. Xác định vấn đề → Đưa ra giải pháp → Thực hiện giải pháp → Báo cáo kết quả thực hiện giải pháp
- D. Xác định vấn đề → Đánh giá các giải pháp → Thực hiện giải pháp → Theo dõi giải pháp.

ANSWER A

17. Khi đánh giá giải pháp giải quyết vấn đề, ta cần thực hiện các cách nào sau đây?

- A. Tất cả các câu đều đúng
- B. Đánh giá một cách có hệ thống tất cả các giải pháp
- C. Đưa ra các tiêu chuẩn để đánh giá
- D. Đánh giá dựa trên mục tiêu

ANSWER A

18. Người quản lý của bộ phận vận chuyển lo ngại về một đơn đặt hàng bị giao trễ vài tuần. Để xác định vấn đề, người quản lý đã hỏi một nhân viên trong bộ phận vận chuyển tại sao hàng vẫn chưa đến. Nhân viên nói “Theo suy đoán của tôi, có thể ai đó đã viết nhầm địa chỉ giao hàng”. Nghe vậy, người quản lý đã yêu cầu nhân viên gửi lại hàng một lần nữa.

Nhà quản lý vi phạm yếu tố nào trong bước xác định vấn đề?

- A. Thông tin thực tế của vấn đề có thể khác với một ý kiến hoặc một suy đoán.

- B. Vấn đề cần được nêu rõ ràng.
- C. Xác định vấn đề nên khác với một giải pháp ngẫu tạo.
- D. Xác định vấn đề nên được viết ra

ANSWER A

19. Cách giải quyết vấn đề này ít xảy nhưng thường phân biệt sự thành công và thất bại trong sự nghiệp. Vậy phong cách giải quyết vấn đề này tập trung vào điều gì?

- A. Giải quyết vấn đề một cách sáng tạo
- B. Giải quyết vấn đề phân tích
- C. Giải quyết vấn đề quản lý
- D. Tư duy chiến lược

ANSWER A

20. Nhóm của bạn đã chứng kiến tỷ lệ vắng mặt ngày càng tăng trong sáu tuần qua. Trong cuộc họp để xác định vấn đề, Nam đề nghị bãi bỏ ngày nghỉ phép cá nhân. Nhóm phớt lờ đề nghị đó mà thay vào đó quyết định sa thải tất cả nhân viên vắng mặt bắt đầu từ thứ hai. Điều gì đã xảy ra trong quá trình ra quyết định?

- A. Vấn đề được nêu như một phần của giải pháp.
- B. Giải pháp đầu tiên đã được chấp nhận.
- C. Vấn đề đã được nêu quá rõ ràng.
- D. Thông tin về vấn đề này dựa trên sự suy đoán.

ANSWER A

21. Có bao nhiêu thuộc tính của giao tiếp hiệu quả được mô tả trong môn học?

- A. 8
- B. 3
- C. 6
- D. 4

ANSWER A

22. Câu nói "Bạn đã ngắt lời tôi ba lần trong cuộc họp!" là một ví dụ về

- A. giao tiếp cụ thể, không chung chung

- B. giao tiếp có tính mạch lạc
- C. giao tiếp có tính mô tả
- D. giao tiếp hướng tới vấn đề, không phải hướng tới con người

ANSWER A

23. Khi sử dụng giao tiếp thể hiện tính mô tả để giúp sửa đổi hành vi của ai đó, bạn cần làm gì?

- A. Đầu tiên mô tả hành vi, mô tả các phản ứng đối với hành vi đó, sau đó đề xuất một hành vi thay thế.
- B. Đầu tiên mô tả các phản ứng đối với hành vi, mô tả hành vi và sau đó đề xuất một hành vi thay thế.
- C. Đầu tiên hãy thảo luận về vấn đề, sau đó là các giải pháp thay thế và sau đó quyết định giải pháp.
- D. Mô tả hành vi, mô tả lý do tại sao đó là hành vi xấu, sau đó mô tả điều gì sẽ xảy ra (hậu quả) nếu người đó tiếp tục thực hiện hành vi đó.

ANSWER A

24. Đồng nghiệp của bạn bị một khách hàng quát nạt trên điện thoại vì một sự bất mãn mà không phải do phía người đồng nghiệp. Anh/cô ấy cảm thấy rất bức xúc nên tìm bạn để tâm sự. Hiểu được cảm giác khó chịu ấy, bạn nói “ Anh/ chị đã phản ứng rất tốt, sự việc này chính là cơ hội để thấy rằng anh/chị đã trở thành chuyên gia xử lý vấn đề.” Bạn đã áp dụng cách phản hồi nào trong lắng nghe tích cực?

- A. Làm chệch hướng/đánh lạc hướng
- B. Thăm dò, thu thập thêm thông tin
- C. Đưa ra lời khuyên
- D. Phản ánh lại thông tin vừa nhận được

ANSWER A

25. Kết quả của giao tiếp hiệu quả là gì?

- A. Tình cảm tích cực và sự tôn trọng lẫn nhau được nâng cao
- B. Người khác thích bạn ngay cả khi họ không hiểu bạn.
- C. Bạn được đánh giá là người tử tế và người khác lắng nghe bạn.
- D. Tất cả các nội dung trên đều đúng.

ANSWER A

26. Trong một cuộc tiếp chuyện với khách hàng để nghe những phàn nàn về sản phẩm mới, bạn đã phải nghe người khách đổ sự tức giận và cung cấp hàng loạt thông tin rất khó hiểu. Bạn đã nhẹ nhàng nói “ Xin quý khách hãy bình tĩnh. Cho em xin 1 phút. Dạ có phải ý của quý khách là.....?”. Trong trường hợp này bạn đã áp dụng cách phản hồi nào trong lắng nghe tích cực?

- A. Phản ánh lại thông tin vừa nhận được
- B. Làm chệch hướng/đánh lạc hướng
- C. Thăm dò, thu thập thêm thông tin
- D. Đưa ra lời khuyên

ANSWER A

27. Năm hướng giải quyết khi nhân viên thiếu năng lực là:

- A. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo lại; phân tích lại công việc; phân công lại công việc; sa thải
- B. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo lại; phân tích lại công việc; kết quả; sa thải
- C. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo; phân tích công việc; đào tạo; hiệu quả
- D. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo; phân công công việc; mục đích; sa thải

ANSWER A

28. _____ là trọng tâm của quản lý vì nó giải thích điều gì thúc đẩy hoặc sẽ thúc đẩy mọi người đạt được các mục tiêu của tổ chức.

- A. Tạo động lực
- B. Ra quyết định
- C. Tuân theo chủ nghĩa dân tộc
- D. Tuân theo chủ nghĩa cấu trúc

ANSWER A

29. Quan điểm mới về động lực:

- A. Động lực – Hiệu quả – Khen thưởng – Sự hài lòng
- B. Động lực – Hiệu quả – Sự hài lòng – Khen thưởng
- C. Động lực – Sự hài lòng – Hiệu quả – Khen thưởng
- D. Động lực – Sự hài lòng – Khen thưởng – Hiệu quả

ANSWER A

30. Cách tiếp cận khen thưởng để thay đổi hành vi bao gồm những nội dung nào sau đây?

- A. Liên nối các hành vi nhân viên với kết quả có giá trị đối với nhân viên
- B. Liên nối các hành vi nhân viên với kết quả quản lý mong đợi
- C. Liên nối những cách thực hiện đúng đắn với phần thưởng
- D. Liên nối các hành vi nhân viên với các giá trị của tổ chức

ANSWER A

31. Hai yếu tố cơ bản tạo nên quyền lực của một người trong tổ chức là gì?

- A. Uy tín cá nhân và chức vụ
- B. Mục tiêu cá nhân và chức vụ
- C. Chức vụ và nguồn cảm hứng cá nhân
- D. Đặc điểm cá nhân và sự thao túng chức vụ

ANSWER A

32. Yếu tố nào dưới đây là yếu tố quan trọng giúp nhà quản lý có quyền lực cá nhân (personal power)?

- A. Sự tín nhiệm cá nhân
- B. Tính linh động
- C. Tính phản biện
- D. Sự nhạy bén trong kinh doanh

ANSWER A

33. Điều nào sau đây là đúng với quyền lực chuyên môn?

- A. Quyền lực chuyên môn có xu hướng được sử dụng tốt nhất trong huấn luyện.
- B. Các nhà quản lý có năng lực chuyên môn thiết lập bầu không khí sáng tạo bằng cách yêu cầu sự phục tùng hoàn toàn.
- C. Quyền lực môn dựa trên những kiến thức và kỹ năng đặc biệt mà cấp dưới sở hữu còn người quản lý thì không.
- D. Năng lực chuyên môn là bẩm sinh và không thể có được hoặc phát triển thông qua kinh nghiệm.

ANSWER A

34. Đặc điểm của một người quản lý quyền lực là gì?

- A. Đạt được nhiều thành tích cá nhân hơn
- B. Có tư duy quy tắc
- C. Làm được nhiều hơn với ít nguồn lực sẵn có
- D. Giới hạn thông tin mà người khác nhận được

ANSWER A

35. Các thành viên của một nhóm làm việc đang họp với sự có mặt của giám đốc bộ phận. Vào cuối cuộc họp, người thuyết trình hỏi: "Dạ giám đốc có ý kiến gì đối với phần trình bày của em không ạ?" Các thành viên trong tổ công tác nhìn giám đốc và chờ phản hồi của ông. Yếu tố nào dưới đây có thể quyết định quyền lực của giám đốc trong trường hợp này?

- A. Quyền lực vị trí
- B. Quyền lực cá nhân
- C. Quyền lực thưởng phạt
- D. Tất cả các câu đều đúng

ANSWER A

36. Khi nhóm đang trong giai đoạn xây dựng văn hóa, nhà quản lý thường xuyên thực hiện các công việc sau đây; NGOẠI TRỪ:

- A. Tạo điều kiện cho các thành viên tham gia công việc
- B. Hỗ trợ các thành viên
- C. Đưa ra phản hồi về kết quả làm việc của nhóm
- D. Giải quyết các mâu thuẫn giữa các thành viên

ANSWER A

37. “Thiết lập rõ ràng về mục đích, thủ tục của nhóm, xây dựng mối quan hệ giữa các thành viên, định hướng các thành viên và giải đáp thắc mắc”. Các yếu tố trên là đặc điểm của giai đoạn nào trong việc xây dựng, phát triển nhóm làm việc?

- A. Giai đoạn hình thành nhóm
- B. Giai đoạn xây dựng văn hóa nhóm
- C. Giai đoạn khủng hoảng, giông tố của nhóm
- D. Giai đoạn nhóm thể hiện năng lực cao

ANSWER A

38. Khi các thành viên trong nhóm “rõ ràng về mục tiêu?”, “Ai cũng xây dựng riêng động lực làm việc”, “có đủ kỹ năng làm việc nhóm”. Lúc này, nhóm đang ở giai đoạn phát triển nào?

- A. Giai đoạn nhóm thể hiện năng lực cao
- B. Giai đoạn hình thành nhóm
- C. Giai đoạn xây dựng văn hóa nhóm
- D. Tất cả các câu đúng

ANSWER A

39. "Tư duy nhóm" có thể xảy ra ở giai đoạn nào nhất?

- A. Giai đoạn xây dựng văn hóa nhóm
- B. Giai đoạn hình thành nhóm
- C. Giai đoạn khủng hoảng, giông tố của nhóm
- D. Giai đoạn nhóm thể hiện năng lực cao

ANSWER A

40. Gần đây, với tư cách là trưởng nhóm, bạn thấy mình dành nhiều thời gian để trả lời các câu hỏi của các thành viên trong nhóm về cách tổ chức công việc. Trong trường hợp này, bạn nên làm gì?

- A. Khuyến khích chuyển câu hỏi này thành các đề xuất cải tiến
- B. Khuyến khích sự tuân theo chỉ dẫn
- C. Bỏ qua những bất đồng này
- D. Làm rõ mục tiêu, thủ tục, quy tắc và kỳ vọng

Trả lời: A

II. PHẦN TỰ LUẬN (3câu; 1điểm/ câu 1, 1điểm/ câu2 và 3điểm/ câu3)

Câu 1: (1 điểm)

Hãy giải thích 05 khía cạnh chính của sự tự nhận thức.

Câu 2: (1 điểm)

Từ các khía cạnh nâng cao sự tự nhận thức trên, bạn hãy chỉ ra cách ứng dụng thực tế 5 khía cạnh tự nhận thức trong công việc như thế nào ?

Câu 2: (3 điểm)

Giả sử bạn đang giữ chức vụ là Trưởng phòng khám nha khoa. Bác sĩ nha khoa tên An là người làm việc rất tốt. Tuy nhiên, trong thời gian gần đây có rất nhiều khách hàng phàn nàn về chất lượng khám chữa răng của anh ấy. Một vài khách hàng đã ý kiến về điều này và cảnh báo rằng nếu phòng khám không cải thiện, họ sẽ chuyển việc chăm sóc răng sang phòng khám khác. Theo tìm hiểu, bạn nhận thấy chất lượng chữa trị thì không có vấn đề, phần lớn sự phàn nàn đến từ thái độ, cách phục vụ. Bạn cần trao đổi với bác sĩ nha khoa An để tìm hiểu nguyên nhân và nhắc nhở anh ấy cải thiện kết quả công việc. Tuy nhiên cuộc nói chuyện phải có tính xây dựng nên bạn cần sử dụng phương giao tiếp hiệu quả.

Yêu cầu: Hãy tham khảo 8 đặc điểm trong giao tiếp hiệu quả sau đây để viết ra những lời thoại trước khi gặp anh An. Mỗi lời thoại phải ghi chú dùng đặc điểm giao tiếp nào.

❖ 8 đặc điểm trong giao tiếp hiệu quả

- *Congruent* – Có tính tương đồng - Điểm chung giữa những gì một người đang suy nghĩ và đang cảm nhận (lời nói thể hiện sự chân thật, phản ánh được suy nghĩ và cảm xúc)
- *Descriptive* - Có tính mô tả - Mô tả một cách khách quan sự kiện, hành vi hoặc hoàn cảnh không phán xét về hành vi và người thực hiện hành vi. Chẳng hạn, mô tả sự việc dựa trên tiêu chuẩn so sánh, không dựa vào quan điểm cá nhân.
- *Problem-Oriented* - Tập trung vào vấn đề - Tập trung vào vấn đề cần giải quyết và không tập trung vào những đặc điểm cá nhân là những điều mà không thể thay đổi được. Tức là, sự hiện hoặc hành vi là vấn đề được nêu ra để trao đổi, không trao đổi về đặc điểm cá nhân của người thực hiện hành vi.
- *Validating* – Tạo giá trị - Đánh giá xác thực và giúp người nghe cảm nhận được sự tôn trọng, được thấu hiểu, được chấp nhận và có giá trị. Tức là, tạo điều kiện để người nghe nói lên ý kiến của họ.
- *Specific* - Cụ thể - Có tính cụ thể và xác định được những gì có thể hiểu và hành động. Tức là, vấn đề được nêu ra cần rõ ràng, không chung chung. Từ đó giúp người nghe hiểu cụ thể vấn đề và biết họ cần phải làm gì để khắc phục.
- *Conjunctive* – Có tính nối kết - Có tính liên tục và nối tiếp với nội dung đã được đề cập trước đó. Tức là, không cắt ngang lời người khác đang nói, để thời gian cho họ trình bày ý kiến của mình.

- *Owned* - Có tính sở hữu - Có tính sở hữu và thừa nhận nguồn gốc của ý tưởng. Quyền sở hữu thể hiện trách nhiệm. Tức là, chịu trách nhiệm với những phát biểu của mình.
- *Supportive Listening* - Lắng nghe – Kết hợp trao đổi bằng mắt, gật gù và đưa ra phản hồi thích hợp với người đang nói tùy vào hoàn cảnh nói.

-----HẾT-----

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		5.0	
Câu 1 – 40		0.125	
II. Tự luận		5.0	
Câu 1: 1 điểm	<p>(1) Trí tuệ cảm xúc: Khả năng nhận biết và quản lý cảm xúc của chính bạn và người khác, phản ứng thích hợp với những cảm xúc đó;</p> <p>(2) Nhận thức về các giá trị cá nhân: Giá trị của một cá nhân chi phối thái độ, định hướng và hành vi, bị ảnh hưởng bởi yếu tố khác biệt văn hóa, tuổi tác, giới tính;</p> <p>(3) Kiểu nhận thức: Cách thức cá nhân thu thập và xử lý thông tin;</p> <p>(4) Thái độ đối với sự thay đổi: Tập trung vào các phương pháp để ứng phó với sự thay đổi trong môi trường; và</p> <p>(5) Khả năng tự đánh giá bản thân: Xác định một cách tổng thể các giá trị cốt lõi của bản thân và áp dụng các giá trị cốt lõi đó một cách thành thạo với tư cách cá nhân.</p>	0.2 điểm/1ý	5 nội dung
Câu 2: 1 điểm	<ul style="list-style-type: none"> • Trí tuệ cảm xúc cao sẽ giúp làm việc hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng • Tự nhận thức năng lực cá nhân sẽ giúp bạn biết cách phối hợp với đồng nghiệp 	0.5 điểm/ 1 nội dung	5 nội dung

	<ul style="list-style-type: none"> • Nhận thức giá trị bản thân giúp tận tụy với khách hàng. • Kiểu nhận thức sẽ giúp bạn biết cách chọn phương pháp tiếp cận công việc một cách hiệu quả • Trí tuệ cảm xúc sẽ giúp vượt qua rào cản về áp lực công việc.... • Trí tuệ cảm xúc sẽ giúp bạn giải tỏa stress • Nhận thức về các giá trị sẽ giúp bạn có động lực trong công việc 		
<p>Câu 3: 3 điểm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lượng khách gần đây của anh ít hơn so với trước đây và một số khách hàng quen đã ý kiến phàn nàn về chất lượng chữa trị. Tình trạng này đã xảy ra 2 tháng. → Có tính cụ thể • Các phàn nàn của khách chủ yếu họ không hài lòng về thái độ của anh. Điều này làm họ không thực sự yên tâm khi đến phòng khám chúng ta. → Có tính cụ thể, tính mô tả • Tôi rất không hài lòng. Nếu tình trạng này vẫn tiếp tục, chúng ta sẽ mất khách hàng và giảm doanh thu. → Mô tả • Anh là người luôn có kết quả làm việc tốt.(giao tiếp giúp nhận ra giá trị bản thân) • Liệu anh có gặp khó khăn gì không? Anh có thể trao đổi những khó khăn hay nêu nguyên nhân của vấn đề này → Cụ thể • Kết hợp nghe, gật gù, nhìn vào anh An trong lúc anh ta trình bày, hỏi lại các thông tin chưa rõ, hỏi thêm các thông tin. Nếu nhận thấy anh An 	<p>0.5 điểm/ 1 nội dung</p>	<p>6 nội dung</p>

	<p>ngần ngại thì động viên để anh An thoải mái trao đổi. Nếu anh An có khó khăn trong công việc thì đưa ra một số lời khuyên.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sau khi nghe bác sĩ An chia sẻ rằng mẹ bị bệnh nặng nhưng không có người chăm sóc. Bạn nói: Cảm ơn anh đã chia sẻ. Tạm thời tôi sẽ hỗ trợ anh bằng cách phân thêm một bác sĩ nha khoa mới vào nhưng rất biết cách làm việc sang phụ anh. Ngoài ra, anh nên thuê người giúp việc chuyên chăm sóc người bệnh để không ảnh hưởng đến sức khỏe cũng như công việc của anh. Anh cũng nên dành nhiều thời gian chăm sóc bản thân, ăn uống đủ, tập thể dục để tinh thần được thăng bằng trở lại. Mong anh sớm khắc phục khó khăn này. (giao tiếp rất cụ thể, thể hiện sự cảm thông) 		
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 03 năm 2024

Giảng viên ra đề



[Trần Thị Ái Vy

Giảng viên biên soạn đề thi: Trần Thị Ái Vy

Người duyệt đề

Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Vũ Huy