

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

**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 lý Stress với nhân viên xã hội		
Mã học phần:	DCX0160	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	232_DCX0160_01		
Hình thức thi: <b>Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>60</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	

**Cách thức nộp bài**

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;
- Upload file bài làm (word, excel, pdf...);

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13

**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 Nhất Linh).

## 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)
CLO 1	Phân tích được các khái niệm về sự căng thẳng, yếu tố căng thẳng (stress); các mức độ/ hình thức căng thẳng; các yếu tố gây căng thẳng; nhận ra các phản ứng, các dấu hiệu gây căng thẳng.	Tự luận	40%	Câu 1	4	
CLO 3	Nhận diện được các dấu hiệu của stress, biết cách phản ứng đối với căng thẳng, giảm tác động do căng thẳng, có ảnh hưởng đối với bản thân, gia đình và môi trường xã hội.	Tự luận	40%	Câu 2	2	
CLO 4	Áp dụng các kỹ thuật, chiến lược để ứng phó với stress	Tự luận	20%	Câu 2	4	

### 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**

#### **Câu hỏi 1: (4 điểm)**

Tại sao quản lý stress lại quan trọng đối với nhân viên công tác xã hội?

#### **Câu hỏi 2: (6 điểm)**

Anh/chị hãy:

- Mô tả một tình trạng stress trong các mối quan hệ mà anh/chị đã gặp phải?
- Nguyên nhân nào đưa đến tình trạng stress trong các mối quan hệ?
- Chiến lược ứng phó hiệu quả đối với tình trạng stress trong các mối quan hệ?

## ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Tự luận</b>			
<b>Câu 1</b>	<b>Tại sao quản lý stress lại quan trọng đối với nhân viên công tác xã hội?</b>	<b>4.0</b>	
1	Khái niệm stress: Là những đáp ứng về mặt cơ thể hoặc tâm lý đối với các yếu tố làm rối loạn sự cân bằng của cá thể và vượt qua khả năng thích nghi của cơ thể.	0.5	
2	<p><b>Tính chất công việc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhiều thủ tục, giấy tờ</li> <li>- Khối lượng công việc nhiều</li> <li>- Khách hàng nhiều thành phần, khó tính</li> <li>- Nhiệm vụ nhiều công việc do tình trạng thiếu nhân viên</li> <li>- Giảm khả năng giám sát đầy đủ</li> <li>- Luật pháp khó hiểu và các hướng dẫn đi kèm có khi mâu thuẫn (CitesBransford, 2005).</li> <li>- Luân chuyển nhân viên xã hội là một vấn đề nghiêm trọng đối với quản lý công tác xã hội vì luân chuyển nhân viên xã hội ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng, tính nhất quán và tính ổn định.</li> <li>- Kỳ vọng vào sự thay đổi nơi khách hàng.</li> <li>- Áp lực tìm giải pháp để giải quyết vấn đề khách hàng.</li> <li>- Vấn đề khách hàng quá khó, vượt quá khả năng của NVXH.</li> <li>- Thiếu sự cảm thông hỗ trợ từ người khác</li> </ul>	2.0	
3	<p><b>Môi trường công việc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vị trí vai trò, trách nhiệm, quyền hạn chưa rõ ràng</li> <li>- Thiếu kinh nghiệm, kỹ năng làm việc</li> <li>- Thiếu hệ thống giám sát, an sinh xã hội chưa đồng bộ</li> <li>- Thiếu sự hỗ trợ liên ngành và bộ máy thực thi chính sách</li> <li>- Thiếu tài nguyên, khi có tài nguyên thì có thể bị chi phối bởi nhà tài trợ.</li> <li>- Có nhiều nguy hiểm</li> </ul>	1.5	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp khó khăn trong giải quyết các thủ tục hành chính.</li> <li>- Nơi làm việc và điều kiện làm việc khó khăn</li> <li>- Bị lây lan stress từ thân chủ</li> </ul>		
<b>Câu 2</b>	<p>Anh/chị hãy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mô tả một tình trạng stress trong các mối quan hệ mà anh/chị đã gặp phải?</li> <li>- Nguyên nhân nào đưa đến tình trạng stress trong các mối quan hệ?</li> <li>- Chiến lược ứng phó hiệu quả đối với tình trạng stress trong các mối quan hệ?</li> </ul>	<b>6.0</b>	
1	Mô tả cụ thể vấn đề stress trong các mối quan hệ	1.0	
2	Chỉ ra được các nguyên nhân khách quan	1.0	
3	Chỉ ra được các nguyên nhân chủ quan	1.0	
4	Phân tích chiến lược xây dựng mạng lưới xã hội	1.0	
5	<p>Phân tích chiến lược đối phó với các yếu tố tình huống</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tránh tác nhân gây stress</li> <li>- Sửa đổi/điều chỉnh tác nhân gây stress</li> <li>- Thích nghi với tác nhân gây stress</li> <li>- Chấp nhận tác nhân gây stress</li> </ul>	1.5	
6	Phân tích chiến lược khác	0.5	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

Người duyệt đề



**Kiêu Văn Tu**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 4 năm 2024

Giảng viên ra đề



**Phan Thị Kim Liên**