

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị nguồn nhân lực		
Mã học phần:	71TOUR30143	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	241_71TOUR30143_01, 02		
Hình thức thi: Tự luận (Đề thi lần 1)	Thời gian làm bài:	75	phút
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	☒ Có (Được xem tài liệu)	☐ Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1 và Lần 2 trước ngày 17/11/2024.**

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman

- Size: 13

- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ Mã học phần_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_De 1

+ Mã học phần_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_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 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).

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)
CLO2	Vận dụng kiến thức quản trị nguồn nhân lực về tuyển dụng, đào tạo – phát triển và duy trì nguồn nhân lực trong tổ chức vào quản trị du lịch.	Tự luận	50%	1, 3	5	PI4.1
CLO4	Ứng dụng các quy trình hoạch định NNL, phân tích công việc, phỏng vấn tuyển dụng, quản lý và đánh giá kết quả thực hiện công việc.	Tự luận	50%	2, 3	5	PI8.2

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu hỏi 1: Trình bày trình tự của quá trình tuyển dụng nhân viên. Trong các bước tuyển dụng, bước nào là quan trọng nhất. Khi tuyển dụng nhân sự cho vị trí có tiếp xúc với đối tượng du khách quốc tế, nhà tuyển dụng thường mong muốn người được tuyển phải am hiểu các kiến thức về lĩnh vực gì? (4 điểm)

Câu hỏi 2: Trình bày lý do một tổ chức cần sử dụng phương pháp phỏng vấn trong tuyển chọn nhân lực.? Hãy cho biết các hình thức phỏng vấn?. Hãy đọc tình huống sau và thực hiện yêu cầu:

Tình huống:

- Công ty tuyển dụng: Công ty ABC Tourist tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch
- Ứng viên: Nguyễn Văn Minh, nộp đơn vào vị trí hướng dẫn viên du lịch

Tóm tắt hồ sơ ứng viên:

- Tốt nghiệp đại học Văn Lang, ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành/Du lịch
- 05 năm kinh nghiệm trong ngành du lịch
- Dẫn tour tham quan các địa điểm nổi tiếng tại TP.HCM, miền Tây và miền Trung Việt Nam, với đoàn khách từ 10 – 40 người.
- Sử dụng tiếng Anh thành thạo (Nghe, nói, đọc, viết)
- Hiểu biết sâu rộng về văn hóa, lịch sử và các địa điểm du lịch trong nước

Yêu cầu:

Anh/chị hãy đặt 10 câu hỏi phỏng vấn để tuyển ứng viên, cụ thể hỏi về:

- Kiến thức và hiểu biết chuyên môn: 2 câu
- Kiến thức và hiểu biết về văn hóa, lịch sử Việt Nam: 2 câu
- Kỹ năng, kinh nghiệm: 2 câu
- Xử lý tình huống: 2 câu
- Phẩm chất, đặc điểm cá nhân, định hướng phát triển bản thân: 2 câu

Câu hỏi 3: Trình bày ý nghĩa của bảng tiêu chuẩn công việc. Bảng tiêu chuẩn thực hiện công việc được vận dụng như thế nào trong công tác đánh giá thực hiện công việc tổ chức? Cho ví dụ minh họa

.....

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Tự luận			
Câu 1		4.0	
Nội dung a.	Trình tự của quá trình tuyển dụng nhân viên - Chuẩn bị tuyển dụng. - Thông báo tuyển dụng. - Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ. - Phỏng vấn sơ bộ. - Kiểm tra trắc nghiệm. - Phỏng vấn lần hai. - Xác minh điều tra. - Khám sức khỏe. - Ra quyết định tuyển dụng. - Bồi trí công việc	1	
Nội dung b.	Trong các bước tuyển dụng, bước “Ra quyết định tuyển dụng”. là quan trọng nhất. Vì: Đề nâng cao mức độ chính xác của các quyết định tuyển chọn, cần xem xét một cách hệ thống các thông tin về ứng viên. Các tổ chức, doanh nghiệp thường quan tâm đến khả năng ứng viên làm được gì và làm như thế nào. “Ra quyết định tuyển dụng” xác định ứng viên nào sẽ được tuyển dụng. Lựa chọn sai có thể dẫn đến việc tuyển dụng nhân viên không phù hợp, ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc và tinh thần của cả đội ngũ. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>	1.5	
Nội dung c.	Nhà tuyển dụng mong muốn người được tuyển phải có kiến thức và am hiểu các lĩnh vực như văn hóa, lịch sử Việt Nam. Vì khi có các kiến thức này, sẽ hỗ trợ nhân sự truyền đạt được các thông tin trên đến du khách, qua đó dễ làm cho khách quốc tế hài lòng hơn. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>	1.5	
Câu 2		4.0	
Nội dung a.	Trình bày lý do một tổ chức cần sử dụng phương pháp phỏng vấn trong tuyển chọn nhân lực: Phỏng vấn được coi là khâu quan trọng nhất và được áp dụng rộng rãi để làm sáng tỏ về ứng viên trong quá trình tuyển chọn. Phỏng vấn cho phép tìm hiểu và đánh giá ứng viên về nhiều phương diện như tương mạo, tác	1.0	

	phong, tính tình, khả năng hòa đồng...mà các chứng chỉ tốt nghiệp, các bài trắc nghiệm không thể đánh giá được hoặc không thể đánh giá một cách rõ ràng. <i>Và các đáp án phù hợp khác</i>		
Nội dung b.	Các hình thức phỏng vấn Phỏng vấn không chỉ dẫn Phỏng vấn theo mẫu Phỏng vấn tình huống Phỏng vấn liên tục Phỏng vấn nhóm Phỏng vấn căng thẳng	0.5	
Nội dung c.	Kết quả đặt câu hỏi hợp lý	2.5 (0.25*10)	Mỗi câu hỏi đạt yêu cầu được 0.25 điểm
Câu 3		2	
Nội dung a	Bảng tiêu chuẩn công việc là văn bản liệt kê các yêu cầu về quan hệ cá nhân như trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, khả năng giải quyết vấn đề, các kỹ năng khác và các đặc điểm cá nhân thích hợp nhất cho công việc.	0.5	
Nội dung b	Người quản lý sẽ sử dụng các tiêu chuẩn này để xác định xem nhân viên có đạt hoặc vượt mức các tiêu chí đó hay không. Điều này giúp đánh giá chính xác hiệu suất của nhân viên, từ đó đưa ra các quyết định về khen thưởng, tăng lương, hoặc các biện pháp cải thiện. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>	1	
Nội dung c	Cho ví dụ minh họa phù hợp	0.5	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 10 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. Trần Thị Thùy Trang



ThS. Nguyễn Thị Duân