

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 2)	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 2

+ **Mã học phần**_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_De 2_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 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)
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%	Câu 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%	Câu 2, 3	5	PI8.2

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu hỏi 1: Hãy cho biết mục đích của công tác đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên.? Các mục tiêu đánh giá kết quả thực hiện công việc cần đáp ứng nguyên tắc SMART, trình bày cụ thể nguyên tắc SMART là gì? Cho ví dụ minh họa: Từ nguyên tắc SMART hãy xây dựng các mục tiêu mà vị trí hướng dẫn viên du lịch cần đạt được? (4 điểm)

Câu hỏi 2: Hãy nêu các bước để hoạch định nguồn nhân lực. Tại sao hoạch định nguồn nhân lực phải dựa trên chiến lược kinh doanh? Hãy nêu các yếu tố bên TRONG và bên NGOÀI ảnh hưởng đến hoạt động hoạch định nguồn nhân lực du lịch? (4 điểm)

Câu hỏi 3: Trình bày nội dung của bảng mô tả công việc. Bảng mô tả công việc được vận dụng như thế nào trong công tác đánh giá thực hiện công việc tổ chức? Vì sao cuối bảng mô tả công việc, người ta thường đưa vào câu ngoài các nhiệm vụ kể trên nhân viên còn phải thực hiện công việc theo sự phân công của trưởng bộ phận? (2 điểm)

.....

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.	Quản lý đánh giá kết quả thực hiện công việc - mục đích: - Cung cấp thông tin phản hồi cho nhân viên về: • Mức độ thực hiện công việc của nhân viên. • Giúp nhân viên điều chỉnh sửa chữa các sai lầm trong quá trình làm việc - Kích thích, động viên nhân viên thông qua: • Thành tích được ghi nhận • Có chế độ đãi ngộ hợp lý - Tạo môi trường văn hóa hiểu biết lẫn nhau giữa nhân viên và nhà quản trị - Lập các kế hoạch nguồn nhân lực. - Phát triển nhân viên.	1.5	

	- Hoàn thiện hệ thống quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>		
Nội dung b.	Các mục tiêu đánh giá kết quả thực hiện công việc cần đáp ứng nguyên tắc SMART - (S): <i>Specific</i> - Cụ thể, chi tiết - (M): <i>Measurable</i> - Đo lường được - (A): <i>Achievable/ Attainable</i> - Phù hợp thực tiễn - (R): <i>Realistic/ Relevant</i> – Thực tế/Không viễn vông - (T): <i>Time bound/ Time based</i> - Thời gian thực hiện/ hoàn thành công việc <i>Và các đáp án giải thích về các tiêu chí trên</i>	1.5	
Nội dung c	Đưa ra ví dụ các tiêu chí đánh giá hướng dẫn viên du lịch dựa trên nguyên tắc SMART ở nội dung b (Kết quả ví dụ minh họa phù hợp)	1	
Câu 2		4.0	
Nội dung a.	Các bước để hoạch định nguồn nhân lực. - Phân tích môi trường, xác định mục tiêu và chiến lược phát triển, kinh doanh cho doanh nghiệp. - Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực, đề ra chiến lược nguồn nhân lực phù hợp với chiến lược kinh doanh. - Dự báo, xác định khối lượng công việc, tiến hành phân tích công việc. - Dự báo, xác định nhu cầu nhân lực. - Phân tích quan hệ cung cầu, khả năng điều chỉnh chính sách về nguồn nhân lực. - Thực hiện các chính sách, kế hoạch, chương trình QTNNL. - Kiểm tra, đánh giá quá trình thực hiện.	1.0	
Nội dung b.	Hoạch định nguồn nhân lực phải dựa trên chiến lược kinh doanh: Vì nội dung của chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp bao gồm: sứ mệnh, tầm nhìn của doanh nghiệp cũng như quy mô hoạt động, mục tiêu đề ra của doanh nghiệp. Từ quy mô, mục tiêu doanh nghiệp cần đạt được; doanh nghiệp cần dự báo nhu cầu nguồn nhân lực để dựa vào đó hoạch định số lượng nhân lực cần thiết, chất lượng nhân lực cần thiết để thực hiện mục tiêu doanh nghiệp cần hướng đến.	2	

	Ngoài ra, có thể Tối ưu hóa hiệu quả: Khi hoạch định nguồn nhân lực dựa trên chiến lược kinh doanh, tổ chức có thể tối ưu hóa việc sử dụng nhân lực, giảm thiểu lãng phí và cải thiện hiệu suất làm việc. Đáp ứng nhu cầu thay đổi: Thế giới kinh doanh thường xuyên thay đổi, do đó, việc hoạch định nguồn nhân lực cần linh hoạt và phản ứng nhanh với những thay đổi trong chiến lược kinh doanh để đảm bảo tổ chức không bị tụt lại phía sau. <i>Và các đáp án phù hợp khác</i>		
Nội dung c	Các yếu tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng tới hoạch định nhân lực du lịch Bên trong Yếu tố cơ sở vật chất của doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng với nhau Chính sách nhân sự của doanh nghiệp Thực trạng nguồn nhân lực của doanh nghiệp Môi trường văn hóa trong doanh nghiệp Yếu tố lãnh đạo Cơ cấu tổ chức Bên ngoài Yếu tố về kinh tế – xã hội Khoa học và công nghệ Yếu tố toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế và mở cửa của ngành du lịch Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp, khách sạn, nhà hàng với nhau Do chính sách phát triển du lịch của nhà nước <i>Và các đáp án phù hợp khác</i>	1	
Câu 3		2	
Nội dung a	Bảng mô tả công việc là văn bản liệt kê các chức năng, nhiệm vụ, các mối quan hệ trong công việc, các điều kiện làm việc, yêu cầu kiểm tra, giám sát và các yêu cầu đạt được khi thực hiện công việc.	0.5	
Nội dung b	Trong quá trình đánh giá, người quản lý sẽ so sánh kết quả thực tế mà nhân viên đạt được với các yêu cầu và trách nhiệm được liệt kê trong bản mô tả công việc. Nếu nhân viên không hoàn thành được nhiệm vụ như yêu cầu, họ sẽ cần phải cải thiện hoặc được huấn luyện thêm. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>	0.5	
Nội dung c	Cuối bảng mô tả công việc nên đưa vào “ngoài các nhiệm vụ kể trên nhân viên còn	1	

	phải thực hiện công việc theo sự phân công của trưởng bộ phận” nhằm tránh trường hợp nhân viên từ chối thoái thác trách nhiệm lẫn nhau, đảm bảo cho việc thi hành tốt mệnh lệnh của trưởng bộ phận. Ngoài ra, việc này phù hợp với công việc cần sự linh hoạt và khả năng phát sinh những nhiệm vụ mới mà bảng mô tả công việc chưa đề cập đến. Giúp cho trưởng bộ phận điều chuyển, bổ sung nhiệm vụ thay thế những nhân viên vắng mặt vì lý do nào đó. Từ đó xử lý công việc nhanh chóng. <i>Và các đáp án giải thích phù hợp khác</i>		
	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