

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA QHCC-TRUYỀN THÔNG

ĐỀ THI/ĐỀ BÀI, RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	HÀNH VI TỔ CHỨC		
Mã học phần:	71MANA30042	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	243_71MANA30042_01 đến lớp 22		
Hình thức thi: Tiểu luận (Thuyết trình)	Thời gian làm bài:		ngày
☐ GV giao đề bài trong thời gian giảng dạy lớp học phần	☒ TT. Khảo thí thiết lập và giao đề bài trên hệ thống thi CTE theo lịch thi Phòng Đào tạo công bố		
☐ Cá nhân	☒ Nhóm	Số SV/nhóm:	7-10
<i>Quy cách đặt tên file</i>	<i>Mã SV_Ho và ten SV_Tên học phần</i>		

III. Nội dung đề bài

1. Đề bài: Giải quyết một tình huống xung đột/mâu thuẫn trong trường học.

NỘI DUNG TÌNH HUỐNG:

Nhóm sinh viên (SV) năm cuối ngành Diễn viên kịch - điện ảnh tại trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật (VHTT) đang thực hiện đồ án tốt nghiệp với một dự án đầy tham vọng. Nhóm này dự kiến tổ chức buổi thi tốt nghiệp bằng một chương trình biểu diễn chuyên nghiệp tại địa điểm thuê ngoài trường, với kinh phí đầu tư hơn 100 triệu đồng do SV tự huy động.

Nhóm đã lên kế hoạch và nhận được sự ủng hộ về mặt chuyên môn từ thầy A., giảng viên dạy môn Diễn xuất và hướng dẫn đồ án của nhóm. Thầy A. nói "Các em cứ mạnh dạn sáng tạo, thầy ủng hộ những ý tưởng đột phá". Nhóm SV sau đó đã thuê địa điểm, đặt cọc sân khấu, âm thanh, ánh sáng và ký hợp đồng với ekip sản xuất.

Vào ngày 15/5/2025, khi chỉ còn một tháng nữa là đến ngày thi, nhóm SV gửi đề án và tờ trình xin phép lên Phòng Đào tạo (PĐT). Vài ngày sau, PĐT ra thông báo không phê duyệt đề xuất với các lý do:

- Từ ngày 2/4/2025 PĐT đã chính thức ban hành kế hoạch đã duyệt và địa điểm thi tốt nghiệp tập trung tại sân khấu của trường theo qui chế, đảm bảo sự công bằng và thống nhất cho tất cả SV.
- PĐT không nhận được văn bản chính thức nào từ nhóm SV trước thời điểm duyệt kế hoạch chung (thời hạn phê duyệt có thông báo cho tất cả sinh viên).
- Sân khấu của trường đáp ứng đủ điều kiện chuyên môn để tổ chức thi.

Nhóm SV cảm thấy như bị cú sốc lớn vì quyết định của PĐT khiến họ đối mặt nguy cơ mất khoản tiền đặt cọc hơn 50 triệu đồng và bị các đối tác phạt vì vi phạm hợp đồng.

PĐT cho rằng việc SV tự ý thuê địa điểm ngoài trường và đặt cọc là quyết định cá nhân, sai quy chế, quy trình và nhà trường không chịu trách nhiệm về các tổn thất tài chính. Việc phê

duyet một trường hợp đặc biệt chưa có trong quy chế cũng có thể tạo ra tiền lệ phức tạp cho công tác quản lý và không đảm bảo sự công bằng cho các SV khác.

Nhóm SV vô cùng căng thẳng, lo lắng và thất vọng. Một SV trong nhóm đã than phiền chuyện này lên facebook. Bài viết nhanh chóng tạo ra một làn sóng bình luận, trong đó nhiều ý kiến cho rằng lỗi tại SV chủ quan và xin phép trễ, còn một số khác nói Trường quá cứng nhắc khi không hỗ trợ khát vọng sáng tạo của SV.

Thầy A. cảm thấy áy náy và khó xử vì đã bày tỏ sự ủng hộ nhưng lại quên không lưu ý SV về việc phải xin phép nhà trường. PĐT thì bị đặt vào tình thế phải chịu áp lực từ dư luận. Một cuộc họp khẩn cấp được tổ chức giữa đại diện phòng Đào tạo, thầy A. (với vai trò GV hướng dẫn đồ án tốt nghiệp) và nhóm SV để tìm giải pháp.

YÊU CẦU BÀI THI:

Dựa trên kiến thức về hành vi tổ chức và năng lực trí tuệ xúc cảm, bạn hãy:

- 1/ Xác định loại xung đột và các giai đoạn xung đột trong tình huống trên (1 điểm)
- 2/ Phân tích nguyên nhân xung đột và phản ứng, thái độ/quan điểm của các bên liên quan (2 điểm), trong đó:
 - a. Phân tích nguyên nhân, bản chất xung đột (1 điểm)
 - b. Phân tích phản ứng, thái độ/quan điểm của các bên liên quan trong câu chuyện tình huống, bao gồm nhóm SV, phòng Đào tạo và GV A. (1 điểm)
- 3/ Trình bày giải pháp cụ thể của bạn để giải quyết tình huống xung đột trên (đề xuất một phương án giải quyết tối ưu nhất và cách vận dụng EQ để giao tiếp, ứng xử, đàm phán cho từng bên trong cuộc họp nhằm đạt được giải pháp chung- phân tích cụ thể hành động và lời nói mà mỗi bên nên sử dụng để giải quyết vấn đề) (3 điểm)
- 4/ Bài học rút ra cho bản thân từ tình huống giải quyết xung đột này (2 điểm)
- 5/ Trả lời các câu hỏi phản biện của GV và nhóm khác sau khi thuyết trình- tối đa 2-3 câu hỏi (2 điểm)

2. Hướng dẫn cách trình bày bài

- Bài viết rõ ràng, ngắn gọn, không sai lỗi văn bản, diễn đạt mạch lạc, súc tích;
- Đảm bảo độ dài tối đa trong vòng 1.000 chữ, tương đương khoảng 1–2 trang A4 (trang đứng- portrait);
- Có thể trình bày luận cứ, luận chứng theo cách gạch đầu dòng hoặc bằng sơ đồ tư duy – mind map.
- Định dạng font Unicode-Times New Roman, cỡ chữ 13, giãn dòng 1.15, lề trái 3cm, phải 2cm, trên 2cm, dưới 2cm.

3. Rubric và thang điểm

Tiêu chí	Trọng số (%)	Tốt 9 - 10 điểm	Khá 7 - 8 điểm	Trung bình 5 - 6 điểm	Kém Dưới 5 điểm
Xác định chính xác loại xung đột trong tình huống, thể	10% (1đ)	Xác định chính xác loại xung đột trong tình huống,	Xác định tương đối đúng loại xung đột trong tình huống, thể	Có xác định loại xung đột trong tình huống nhưng gọi tên	Không xác định đúng loại xung đột, chưa thể hiện hiểu biết

hiện hiểu biết đầy đủ về hành vi tổ chức/ HVTC (CLO1)		thể hiện hiểu biết đầy đủ về HVTC	hiện hiểu biết về HVTC	chưa chính xác, có hiểu biết cơ bản về HVTC	cần thiết về HVTC
Phân tích sâu sắc, đa chiều nguyên nhân xung đột và đánh giá khách quan, công bằng động cơ, thái độ của các bên liên quan (CLO 2)	20% (2đ)	Phân tích sâu sắc nguyên nhân xung đột từ nhiều góc độ; đánh giá khách quan, công bằng động cơ, thái độ của các bên liên quan	Phân tích tương đối đầy đủ nguyên nhân xung đột; đánh giá khá công bằng động cơ, thái độ của các bên liên quan	Phân tích được phần nào nguyên nhân xung đột và đánh giá được phần nào động cơ, thái độ của các bên liên quan, nhưng chưa sâu sắc, đa chiều	Phân tích nguyên nhân xung đột và động cơ, thái độ của các bên liên quan còn sơ sài, hời hợt, chưa làm rõ được vấn đề/bản chất xung đột
Đề xuất giải pháp giải quyết xung đột một cách thuyết phục bằng cách vận dụng hiệu quả trí tuệ xúc cảm/EQ (năng lực thấu cảm và các kỹ năng xã hội) (CLO3)	30% (3đ)	Áp dụng hiệu quả trí tuệ xúc cảm đề xuất giải pháp giải quyết xung đột một cách thuyết phục, hợp lý, hợp tình	Áp dụng tương đối hiệu quả trí tuệ xúc cảm đề xuất giải pháp giải quyết xung đột khá hợp lý	Áp dụng trí tuệ xúc cảm ở mức trung bình, đề xuất giải pháp giải quyết xung đột ở mức chấp nhận được	Áp dụng không hiệu quả trí tuệ xúc cảm, chưa có giải pháp phù hợp để giải quyết xung đột
Rút ra được bài học sâu sắc cho bản thân từ tình huống (CLO4)	20% (2đ)	Rút ra được nhiều bài học sâu sắc cho bản thân từ tình huống	Rút ra được một số bài học cho bản thân từ tình huống	Có rút ra bài học cho bản thân từ tình huống, nhưng còn hời hợt	Chưa rút ra được bài học cần thiết cho bản thân từ tình huống
Xử lý tốt các câu hỏi phản biện , thể hiện tinh thần cầu thị, học hỏi từ người khác trong mọi tình huống (CLO 5)	20% (2đ)	Xử lý tốt tất cả các câu hỏi phản biện, thể hiện tinh thần cầu thị, học hỏi từ người khác	Xử lý được phần lớn (2/3) các câu hỏi phản biện, thể hiện tinh thần cầu thị, học hỏi từ người khác	Xử lý được một số (1/3) các câu hỏi phản biện, có cố gắng học hỏi từ người khác	Không xử lý được/hoặc trả lời sai các câu hỏi phản biện, chưa thể hiện tinh thần cầu thị

Người duyệt đề

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025
Giảng viên ra đề

ThS. Lại Thế Vĩnh, ThS. Lê Thị Thanh Nhân