

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA DU LỊCH

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 trị nguồn nhân lực		
Mã học phần:	71TOUR30143	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	232_71TOUR30143_01		
Hình thức thi: Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

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	Vận dụng kiến thức khoa học xã hội, văn hoá, quản trị con người để giải quyết các vấn đề liên quan đến ngành Du Lịch	Tự luận	50%	1	5.0	PI 1.2
CLO2	Vận dụng những kiến thức liên quan tới văn hóa, lịch sử vào hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong du lịch	Tự luận	50%	2	5.0	PI 2.3

III. Nội dung câu hỏi thi

ĐỀ THI LẦN 1

Câu 1 (5 điểm): Hoạch định nguồn nhân lực là gì? Trình bày mục tiêu và lợi ích của hoạch định nguồn nhân lực? Khi nào một tổ chức phải hoạch định nguồn nhân lực? Hãy nêu các yếu tố bên TRONG và bên NGOÀI ảnh hưởng đến hoạt động hoạch định nguồn nhân lực du lịch?

Câu 2 (5 điểm): Hãy trình bày các đặc điểm của lao động trong ngành du lịch? Theo bạn, trong quá trình phục vụ du khách quốc tế nếu ta khéo léo kết hợp những yếu tố văn hóa – lịch sử dân tộc sẽ thu hoạch được kết quả như thế nào? Tại sao? Bạn có thể cho ví dụ về việc kết hợp này?

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM LẦN 1

Câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
Câu 1		5.0	
Nội dung a.	<p>Khái niệm</p> <p>Là quá trình nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân lực, đưa ra các chính sách và thực hiện các chương trình, hoạt động đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ nguồn nhân lực với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao</p>	1.0	
Nội dung b.	<p>Mục tiêu hoạch định nguồn nhân lực</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tối đa hóa việc sử dụng NNL •Đảm bảo phát triển liên tục •Đảm bảo khả năng thực hiện các mục tiêu •Tăng năng suất 	0.5	
Nội dung c.	<p>Lợi ích hoạch định nguồn nhân lực</p> <ul style="list-style-type: none"> •Dự báo được những thách thức trên thị trường lao động •Phân bổ nguồn lực phù hợp: đúng người, đúng việc, cải thiện hiệu quả công việc •Xác định được điểm mạnh, điểm yếu của NNL so với yêu cầu mới để có kế hoạch đào tạo, nâng cao trình độ cho phù hợp •Tối ưu hóa chi phí đào tạo, tuyển dụng từ việc phân tích, dự báo số lượng, chất lượng của NNL 	1.0	
Nội dung d.	<p>Một tổ chức phải liên tục hoạch định nguồn nhân lực vì đặc điểm của nhân lực và hoạt động của tổ chức luôn có biến động, luôn thay đổi vì vậy việc hoạch định phải diễn ra thường xuyên đáp ứng theo nhu cầu thực tế.</p>	1.0	
Nội dung e.	<p>Các yếu tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng tới hoạch định nhân lực du lịch</p>	1.5	

	<p>Bên trong</p> <p>Yếu tố cơ sở vật chất của doanh nghiệp khách sạn, nhà hàng với nhau</p> <p>Chính sách nhân sự của doanh nghiệp</p> <p>Thực trạng nguồn nhân lực của doanh nghiệp</p> <p>Môi trường văn hóa trong doanh nghiệp</p> <p>Yếu tố lãnh đạo</p> <p>Cơ cấu tổ chức</p> <p>Bên ngoài</p> <p>Yếu tố về kinh tế – xã hội</p> <p>Khoa học và công nghệ</p> <p>Yếu tố toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế và mở cửa của ngành du lịch</p> <p>Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp, khách sạn, nhà hàng với nhau</p> <p>Do chính sách phát triển du lịch của nhà nước</p>		
Câu 2		5.0	
Nội dung a.	<p>Đặc điểm về tỷ trọng lao động dịch vụ</p> <p>Lao động trong du lịch chủ yếu là lao động dịch vụ</p> <p>Lao động dịch vụ là LĐ tác động lên đối tượng LĐ dưới dạng vật chất hoặc phi vật chất nhưng tạo ra sản phẩm cuối cùng dưới dạng phi vật chất.</p>	0.5	
Nội dung b.	<p>Đặc điểm về tính chuyên môn hoá</p> <p><i>Chuyên môn hóa</i> là sự phân công lao động XH thành những bộ phận hay công việc có tính chất hoàn toàn khác nhau, khó có thể thay thế cho nhau nhưng lại tuần tự với nhau thành 1 vòng khép kín.</p> <p><i>Chuyên môn hóa theo bộ phận</i></p> <p>Mỗi bộ phận đảm nhiệm 1 công việc nhất định và giữa các bộ phận không thể thay thế lẫn nhau</p> <p><i>CMH theo tính chất công việc</i></p> <p>Chia nhỏ công việc thành từng công đoạn riêng và đòi hỏi mỗi người chỉ làm thật tốt 1 công đoạn nào đó để giảm thiểu khả năng mắc lỗi</p>	1.0	
Nội dung c.	Đặc điểm về thời gian lao động	0.5	

	<ul style="list-style-type: none"> • Thời gian LD trong du lịch phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách (Phục vụ 24/24) • Thời gian LD trong DL chịu ảnh hưởng của tính thời vụ 		
Nội dung d.	<p>Đặc điểm về môi trường làm việc</p> <p><i>Sức ép về tâm lý trong quan hệ với khách hàng</i></p> <p>Khách đa dạng về thành phần, tâm lý, lứa tuổi, nhu cầu...</p> <p>Sản phẩm DL không được mắc lỗi</p> <p>Nhân viên phải loại bỏ tâm lý cá nhân trong quá trình phục vụ</p> <p><i>Sức ép do quan điểm XH về nghề nghiệp</i></p> <p>Cho rằng LD dịch vụ ko phải là nghề cao quý và không được XH coi trọng.</p> <p>Khách có tâm lý chung và thái độ không tôn trọng người phục vụ trực tiếp.</p> <p>LD nữ phải tiếp xúc với nhiều người: chịu sức ép từ gia đình, bạn bè, dư luận xã hội</p> <p><i>Sức ép về thời gian và cường độ làm việc</i></p> <p><i>Sức ép về tâm lý trong quá trình làm việc do giám sát quá chặt chẽ của nhà quản lý</i></p>	1.0	
Nội dung e.	<p>Theo bạn, trong quá trình phục vụ du khách quốc tế nếu ta khéo léo kết hợp những yếu tố văn hóa – lịch sử dân tộc sẽ thu hoạch được kết quả như thế nào? Tại sao?</p> <p>Sẽ thu được kết quả tốt đẹp vì bản chất của du lịch là khám phá những nét văn hóa khác biệt. Trải nghiệm những điều mới lạ.</p>	1.0	
Nội dung f.	<p>Bạn có thể cho ví dụ về việc kết hợp này?</p> <p>Ví dụ trang phục phù hợp của một người phục vụ như lễ tân, hướng dẫn viên nữ, nhân viên nhà hàng có thể mặc bộ áo dài truyền thống. Điều này sẽ gây ấn tượng độc đáo với khách ngoại quốc. Bên cạnh đó kiến trúc của nhà hàng, khách sạn, resort mang đậm nét dân gian cũng giúp kỳ nghỉ của du khách ấn tượng hơn...</p>	1.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 04 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



Nguyễn Vũ Quỳnh Thi



Nguyễn Giang Nam