

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Quản trị học đại cương		
Mã học phần:	71MANA20022	Số tín chỉ:	2
Mã nhóm lớp học phần:	242-71MANA20022-01		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có	☒ Không	

I. PHẦN TRẮC NGHIỆM (5 điểm; 40 câu; 0.125 điểm/câu)

1. Không phải là người quản lý quá ưu tú nhưng anh Phong, trưởng nhóm kinh doanh trong tập đoàn ABC luôn cảm nhận được tinh thần làm của các thành viên trong nhóm, anh biết cách kết nối, cung cấp thông tin có lợi cho công việc và tạo môi trường thuận lợi nhất có thể để nhân viên hoàn thành nhiệm vụ. Trong trường hợp này anh Phong đang thực hiện tốt chức năng nào?

- A. Lãnh đạo (Leading)
- B. Tổ chức (organizing)
- C. Hoạch định (planning)
- D. Kiểm soát (controlling)

ANSWER A

2. Sau nhiều năm nỗ lực ở vị trí giám sát kinh doanh, cuối cùng chị Ngọc cũng được thăng chức lên vị trí trưởng phòng kinh doanh của Công ty nước giải khát ABC. Với quy mô khoảng 25 người trong tổ chức, chị Ngọc nên đặc biệt phát triển kỹ năng nào dưới đây để hoàn thành tốt nhiệm vụ trong vị trí mới?

- A. Kỹ năng tương tác, quan hệ con người
- B. Kỹ năng ra quyết định
- C. Kỹ năng chuyên môn cao
- D. Kỹ năng hỗ trợ nhân viên tìm kiếm khách hàng mới

ANSWER A

3. Việc nhà quản lý thiết kế một loạt các câu hỏi để giúp công ty xác định được lợi thế cạnh tranh so với đối thủ cạnh tranh thuộc kỹ năng nào dưới đây?

- A. kỹ năng nhận thức (conceptual skills)
- B. kỹ năng kỹ thuật (technical skills)
- C. kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân (interpersonal skills)
- D. kỹ năng chính trị (political skills)

ANSWER A

4. Khi Joe quyết định số lượng đơn vị đầu ra mà nhóm của anh ấy sẽ có thể sản xuất trong tuần này, anh ấy đang thực hiện chức năng quản lý nào bên dưới?

- A. Hoạch định (planning)
- B. Kiểm soát (controlling)
- C. lãnh đạo (leading)
- D. Tổ chức (organizing)

ANSWER A

5. Các vai trò của nhà quản trị bao gồm:

- A. Vai trò tương tác, vai trò thông tin, vai trò ra quyết định
- B. Vai trò lập kế hoạch, vai trò ra quyết định, vai trò giúp đỡ
- C. Vai trò chiến lược, vai trò lãnh đạo, vai trò giải quyết vấn đề,
- D. Tất cả đều đúng

ANSWER A

6. Nhận thức được sự khác nhau của mỗi cá nhân trong xã hội dẫn tới:

- A. giảm mâu thuẫn trong xã hội
- B. giảm sự độc đoán trong xã hội
- C. tăng các rào cản xã hội
- D. tăng sự phân biệt giữa các cá nhân trong xã hội.

ANSWER A

7. Kiểu nhận thức cá nhân của bạn là dựa trên hai khía cạnh nào sau đây?

- A. cách bạn thu thập thông tin và cách bạn hành động dựa trên thông tin đó
- B. cách bạn thu thập thông tin và liệu bạn có nghĩ thông tin đó là sự thật không
- C. cách bạn thu thập thông tin theo trực giác và trực đọc
- D. cách người khác thu thập thông tin về bạn và cách bạn phản ứng với hành vi của họ

ANSWER A

8. Khi bắt đầu lớp học, giảng viên nói: "Điều thực sự quan trọng trong buổi học hôm nay không phải đơn thuần chúng ta tiếp nhận bao nhiêu kiến thức mà là chúng ta cùng nhau thảo luận, chia sẻ các vấn đề liên quan nhằm giúp bản thân thấy được mình thay đổi như thế nào theo một cách tổng thể cả về tư duy, thái độ, năng lực, kiến thức và đặc biệt là sự đam mê trong sự chọn lựa của mình." Dựa trên nhận xét này, bạn hãy xác định giảng viên thuộc kiểu nhận thức nào?

- A. Sáng tạo
- B. Lập kế hoạch
- C. Nhận biết
- D. Đồng hóa

ANSWER A

9. Những cá nhân có xu hướng thích công việc trong các lĩnh vực đoàn hội, nơi mà các tương tác cá nhân chiếm ưu thế có kiểu nhận thức nào?

- A. kiểu nhận thức “sáng tạo”
- B. kiểu nhận thức “ nhận biết”
- C. kiểu nhận thức “ lập kế hoạch”
- D. không kiểu nhận thức nào trên đây phù hợp với cá nhân chọn nghề nghiệp như vậy.

ANSWER A

10. Tự nhận thức không bao gồm:

- A. Phán xét và trừng phạt bản thân vì những sai lầm của mình
- B. Biết chúng ta đang cảm thấy gì ở thời điểm hiện tại.
- C. Đánh giá thực tế về khả năng của chính mình.
- D. Năng lực tự tin.

ANSWER A

11. Người có ý thức tự nhận thức cao hơn sẽ thực hiện những điều sau, NGOẠI TRỪ:

- A. Liên tục xin lỗi để chứng minh rằng họ biết mình có khuyết điểm và không tỏ ra quá quyết đoán hoặc hung hăng.
- B. Coi trọng, tôn trọng và tin tưởng vào trải nghiệm của chính mình.
- C. Có thể tập trung vào bản thân và người khác, dễ dàng chuyển đổi giữa bản thân và người khác.

- D. Có thể quan sát bản thân trong các tình huống, đặc biệt là những tình huống khó khăn hoặc căng thẳng, và đưa ra lựa chọn ngay tại thời điểm đó.

ANSWER A

12. Rào cản lớn nhất trong việc nâng cao nhận thức về bản thân là xu hướng tránh né sự khó chịu xuất phát từ việc nhìn nhận bản thân như đúng bản chất thực sự của chính bạn. Tất cả các gợi ý dưới đây là các hướng dẫn phù hợp cho tình huống này, NGOẠI TRỪ:

- A. Tránh né cảm xúc của bạn
- B. Tiến về phía cảm xúc, nhìn thẳng vào cảm xúc và cuối cùng là vượt qua cảm xúc.
- C. Lắng nghe phản hồi từ đồng nghiệp về hành vi của bạn.
- D. Không sợ những sai lầm về cảm xúc của bạn.

ANSWER A

13. Người quản lý nên biết và chấp nhận người khác như thế nào?

- A. Làm việc theo hướng tự nhận thức và tự chấp nhận
- B. Hãy là một người bí ẩn đối với chính họ
- C. Hướng tới sự giác ngộ và lòng vị tha
- D. Làm việc hướng tới sự tôn trọng bản thân và suy ngẫm

ANSWER A

14. Một đồng nghiệp nhận xét rằng báo cáo của bạn có vẻ như vừa mới được soạn thảo trong vài phút (bạn đã dành gần hết tuần trước để làm việc đó). Ranh giới nhạy cảm đã bị vượt qua. Phản ứng nào sau đây có liên quan nhiều nhất đến giới hạn nhạy cảm bị vượt qua?

- A. "Chà, cũng có thể là vậy hoặc cũng có thể không phải vậy. Thế bạn quan tâm điều nào?"
- B. "Tôi nghĩ bạn đúng, cảm ơn bạn đã phản hồi."
- C. "Bạn không biết mình đang nói về điều gì đâu! Hãy hỏi sếp nếu bạn không tin"
- D. Bạn có thể cho tôi biết báo cáo cần cải thiện như thế nào không?"

ANSWER A

15. Nam đã trở về sau chuyến đi công tác hai tuần ở Ấn Độ. Anh ấy tin rằng chuyến đi đã rất ý nghĩa, giúp anh nâng cao nhận thức bản thân. Là đồng nghiệp, bạn bắt đầu hỏi anh ấy về những trải nghiệm, anh ấy nói: "Tôi không muốn nói về điều đó!" Dựa vào nội dung đã học về năng lực tự nhận thức, bạn hãy nhận xét kết luận nào sau đây là chính xác nhất?

- A. Không, có lẽ chuyến đi này chưa làm anh ấy nâng cao sự hiểu biết về bản thân.

- B. Có, anh ấy có thể đã nâng cao sự hiểu biết về bản thân. Bây giờ anh ấy đang cố giữ thông tin đó
- C. Có thể có , có thể không, phụ thuộc cách thức mà anh ấy thể hiện.
- D. Có, bởi vì anh ấy đã trở nên tự quyết hơn và nhận thức được những gì mình muốn nói.

ANSWER A

16. Để giảm bớt tình huống gây căng thẳng cho nhân viên, giám đốc kinh doanh quyết định thuê ngoài một nhóm quan hệ khách hàng vì ông tin rằng nhóm này có thể trực tiếp giải quyết các thắc mắc của khách hàng và do đó sẽ giảm bớt áp lực mà nhân viên kinh doanh đang phải gánh chịu. Hãy cho biết quyết định này là tốt hay không tốt? lý do?

- A. đây là quyết định không tốt, nó làm giảm các tương tác có ý nghĩa với khách hàng.
- B. đây là quyết định tốt, nó sẽ loại bỏ căng thẳng.
- C. đây là quyết định không tốt, nó làm tăng số lượng kênh phản hồi.
- D. đây là quyết định tốt, nó thúc đẩy liên hệ cho khách hàng.

ANSWER A

17. Môn học kỹ năng quản trị đặt trọng tâm là phát triển các kỹ năng quản lý. Vậy các kỹ năng có liên quan đến trí tuệ cảm xúc sẽ giúp bạn loại bỏ loại căng thẳng nào?

- A. căng thẳng do đối đầu
- B. căng thẳng về thời gian
- C. căng thẳng do hoàn cảnh
- D. căng thẳng với những sự việc dự đoán trước

ANSWER A

18. Học ngoại ngữ là cách để bạn nâng cao kỹ năng cá nhân đồng thời là cách giúp bạn có nhiều hơn cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp và mở rộng kiến thức. Vậy việc học ngoại ngữ thuộc nội dung nào sau đây?

- A. mức độ khẩn cấp thấp/tầm quan trọng cao
- B. mức độ khẩn cấp cao/tầm quan trọng cao
- C. mức độ khẩn cấp cao/tầm quan trọng thấp
- D. mức độ khẩn cấp thấp/tầm quan trọng thấp

ANSWER A

19. Là một thành viên mới của nhóm, bạn nhận thấy rằng các thành viên trong nhóm đối xử với nhau bằng sự tử tế, lịch sự và trung thực. Họ thực sự có vẻ quan tâm đến nhau. Các thành viên của nhóm này sẽ có thể đối phó tốt nhất với loại căng thẳng nào?

- A. căng thẳng do đối đầu
- B. căng thẳng về thời gian
- C. căng thẳng do hoàn cảnh
- D. căng thẳng với những sự việc dự đoán trước

ANSWER A

20. Là một phần của quá trình tái tổ chức, cô Lan Thanh đã được thăng chức, điều này đã khiến thời gian cô ở văn phòng tăng lên đáng kể. Hôm qua, cô ấy đã nhận được một vé phạt quá tốc độ khi đang trên đường về văn phòng từ sau khi dùng bữa trưa với khách hàng. Cô Lan Thanh có khả năng cảm thấy loại tác nhân gây căng thẳng nào nhất?

- A. Hoàn cảnh
- B. Thời gian
- C. Đối đầu
- D. Lường trước

ANSWER A

21. Xu hướng tự nhiên của con người trong việc giải quyết vấn đề là gì?

- A. chọn giải pháp hợp lý đầu tiên nghĩ đến
- B. bỏ qua giải pháp đầu tiên nghĩ đến
- C. chọn giải pháp tốt nhất sau khi đánh giá tất cả các giải pháp thay thế
- D. không có câu trả lời nào đúng

ANSWER A

22. Tại sao việc chọn ít nhất 3 giải pháp trước khi quyết định lại quan trọng?

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng.
- B. Bởi vì có thể không có ngân sách cho giải pháp yêu thích của bạn.
- C. Bởi vì người ra quyết định có thể không chấp nhận giải pháp của bạn.
- D. Bởi vì có thể có những tình huống có thể phá hủy giải pháp đầu tiên của bạn.

ANSWER A

23. Trong một buổi họp để tìm cách giao tiếp nhất quán hơn giữa các thành viên trong nhóm, Sally đề xuất thời gian phản hồi email là 1 giờ. Susan nói rằng điều đó sẽ khó thực hiện vì cô ấy phải họp rất nhiều trong ngày. Sau đó, Susan đề xuất thời gian phản hồi là 24 giờ. Và Sally nói rằng đó là một ý tưởng hay.

Ai đã vi phạm quy tắc "không phán xét" trong quá trình tìm kiếm ý kiến?

- A. Susan và Sally

- B. Susan Only
- C. Sally Only
- D. Không có câu nào đúng

ANSWER A

24. Laney muốn nhóm của cô ấy giúp giải quyết vấn đề về phòng cung cấp và yêu cầu một số gợi ý. 4 người khác trong nhóm cho biết họ cũng có những vấn đề riêng mà họ muốn được giúp đỡ. Mỗi thành viên trong nhóm viết vấn đề ra một tờ giấy và họ xoay tờ giấy, mỗi người viết ra một gợi ý. Khi họ nhận lại tờ giấy của mình, mỗi người có 4 gợi ý.

Lợi ích của quá trình động não này là gì?

- A. Tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. Tiết kiệm thời gian vì không phải thảo luận về từng vấn đề
- C. Tất cả các ý tưởng đều được ghi lại mà không cần ghi chú.
- D. Tất cả các ý tưởng đều được chia sẻ mà không bị phán xét.

ANSWER A

25. Cách tốt nhất để ứng phó với một vấn đề là gì?

- A. Hãy chịu trách nhiệm và nói chuyện với ai đó về một giải pháp lâu dài.
- B. Tránh vấn đề và hy vọng người khác sẽ giải quyết.
- C. Đừng nói chuyện với người khác và cố gắng tự giải quyết.
- D. Hãy bỏ qua và biết rằng theo thời gian, nó sẽ tự giải quyết.

ANSWER A

26. Các hành động nào là rào cản cho giao tiếp hiệu quả?

- A. tất cả các lựa chọn đều đúng
- B. có xuất hiện cách giao tiếp kiểu phòng thủ
- C. có xuất hiện cách giao tiếp kiểu phủ nhận
- D. giao tiếp một chiều

ANSWER A

27. Mỗi khi cấp trên của bạn đưa ra phản hồi về hiệu quả công việc, anh ấy/cô ấy thường nói lời cảm ơn về những gì mà bạn đã cống hiến trong thời gian làm việc tại công ty, sau đó mới bắt đầu nội dung chính câu chuyện về công việc. Cấp trên của bạn đang thực hành nhấn mạnh yếu tố nào trong giao tiếp hiệu quả?

- A. tính mô tả
- B. tính cụ thể

- C. tính tập trung vào vấn đề
- D. tính tương đồng

ANSWER A

28. Các đánh giá của sinh viên về chất lượng giảng dạy môn học bao gồm: (1) "Khóa học thật nhàm chán"; (2) "Căn phòng luôn lạnh cóng"; (3) Thầy/ Cô là một giáo viên tuyệt vời"; và (4) "Thầy/ Cô giảng dễ hiểu, có cung cấp các ví dụ thực tế để làm rõ quan điểm của mình".

Hãy cho biết đánh giá nào cung cấp thông tin cụ thể và hữu ích?

- A. Đánh giá (4)
- B. Các đánh giá (2) và (4)
- C. Các đánh giá (2), (3) và (4)
- D. Tất cả các đánh giá.

ANSWER A

29. Phát biểu nào sau đây phù hợp nhất với cách giao tiếp của người "Huấn luyện"?

- A. "Tôi đã có trải nghiệm về vấn đề này. Các anh chị hãy lên kế hoạch vào một ngày cuối tuần để tôi chia sẻ và hướng dẫn cách tuân phục nhân viên khi họ là những người có kinh nghiệm nhưng thường xuyên vi phạm nội quy công ty."
- B. "Tôi muốn thấy bạn làm việc dựa trên thái độ của bạn. Bạn thường quá bi quan."
- C. "Bạn có muốn nói chuyện với tôi về xung đột mà bạn đang gặp phải với cấp trên của mình không?"
- D. "Tôi lo ngại rằng bạn dường như ngày càng ít cam kết hơn với sứ mệnh của tổ chức chúng tôi. Tại sao bạn không dành thêm một chút thời gian cho khách hàng để bạn có thể thấp lại niềm đam mê của mình?"

ANSWER A

30. Bạn có hẹn với một người bạn. Người bạn này 3 lần liên tục đến trễ. Điều này khiến bạn rất khó chịu. Tối nay người ấy lại đến trễ. Bạn nên nói gì?

- A. "Nếu mình nhớ không lầm đây là lần thứ tư bạn đến muộn. Thực sự cảm giác chờ đợi không dễ chịu tí nào. Bạn nên nhắn tin cho mình để mình biết bạn đến muộn."
- B. "Tôi không thể tin rằng bạn đến muộn lần thứ tư. Điều này thực sự làm tôi khó chịu! Tại sao bạn luôn luôn đến muộn như vậy?"
- C. Bạn thể hiện sự quá khó chịu. Khi bạn của bạn hỏi: "Có chuyện gì vậy?", bạn chỉ cần trả lời: "Không có gì quan trọng."

D. "Đây là lần thứ tư bạn đến muộn. Tôi muốn bạn biết rằng điều này làm tổn thương tôi nhiều như thế nào. Tôi ước bạn sẽ không thiếu tôn trọng tôi nhiều như vậy."

31. Quan điểm mới về động lực có trình tự:

- A. Động lực – Hiệu quả – Khen thưởng – Sự hài lòng
- B. Động lực – Hiệu quả – Sự hài lòng – Khen thưởng
- C. Động lực – Sự hài lòng – Hiệu quả – Khen thưởng
- D. Động lực – Sự hài lòng – Khen thưởng – Hiệu quả

ANSWER A

32. Năm hướng giải quyết khi nhân viên thiếu năng lực là:

- A. Hỗ trợ nguồn lực; đào tạo lại; phân tích lại công việc; phân công lại công việc; sa thải
- B. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo lại; phân tích lại công việc; kết quả; sa thải
- C. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo; phân tích công việc; đào tạo; hiệu quả
- D. Cung cấp nguồn lực hỗ trợ; đào tạo; phân công công việc; mục đích; sa thải

ANSWER A

33. Đã xác định được hiệu suất làm việc kém của nhân viên là do thái độ, câu hỏi bạn có thể đặt ra là những nội dung sau, NGOẠI TRỪ:

- A. Nhân viên có đủ nguồn lực để thực hiện công việc không?
- B. Tại sao nhân viên có thái độ không tốt?
- C. Nhân viên có thiếu cam kết không?
- D. Tại sao nhân viên không cố gắng hơn nữa?

ANSWER A

34. Sếp của bạn nhận xét, "Chìa khóa cho một chương trình tạo động lực hiệu quả là nó phải tăng cả sự hài lòng trong công việc và năng suất làm việc." Bạn nên trả lời thế nào?

- A. "Vâng, tôi đồng ý."
- B. "Đúng, nhưng một yếu tố quan trọng khác là mối quan hệ giữa các cá nhân."
- C. "Không, chương trình chỉ nên tập trung vào năng suất. Chúng tôi không muốn khuyến khích phong cách quản lý buông thả."
- D. "Có, nhưng chương trình chỉ nên tập trung vào sự hài lòng. Chúng tôi không muốn khuyến khích phong cách quản lý áp đặt."

ANSWER A

35. Yếu tố nào dưới đây là yếu tố quan trọng giúp nhà quản lý cấp thấp có quyền lực cá nhân (personal power)?

- A. sự tín nhiệm
- B. tính linh động
- C. tính phản biện
- D. tính sáng tạo

ANSWER A

36. Bạn muốn đảm bảo rằng nhóm của bạn hoạt động hiệu quả. Bạn nên thực hành những hành vi nào? (1) Thay đổi thành viên thường xuyên để duy trì sức sống cho nhóm, (2) duy trì sự giám sát chặt chẽ để tránh những tác động tiêu cực của quyền tự chủ và (3) thúc đẩy tính độc lập của các thành viên trong nhóm.

- A. Không có hành vi nào là đúng.
- B. Chỉ có hành vi 1 là đúng.
- C. Chỉ có hành vi 2 đúng.
- D. Chỉ có hành vi 3 là đúng.

ANSWER A

37. “Thiết lập rõ ràng về mục đích, các quy tắc làm việc nhóm, tăng cường tương tác xây dựng mối quan hệ giữa các thành viên, định hướng và giải đáp thắc mắc”. Các yếu tố trên là đặc điểm của giai đoạn nào trong việc xây dựng, phát triển nhóm làm việc?

- A. giai đoạn hình thành nhóm
- B. giai đoạn xây dựng văn hóa nhóm
- C. giai đoạn khủng hoảng, giông tố của nhóm
- D. giai đoạn nhóm thể hiện năng lực cao

ANSWER A

38. Khi các thành viên trong nhóm có những ý kiến như: “Kết quả kinh doanh không hiệu quả, theo tôi chúng ta nên”, “Tôi thấy người lãnh đạo của chúng ta chưa phát huy được năng lực lãnh đạo”, “Điều gì sẽ xảy ra tiếp theo?”. Lúc này, nhóm đang ở giai đoạn phát triển nào?

- A. sóng gió
- B. hình thành
- C. xây dựng
- D. hiệu quả

ANSWER A

**39. Trong giai đoạn “sóng gió” của nhóm, nhà quản lý cần thực hiện tốt những việc sau đây.
Chọn câu trả lời đúng.**

- A. tất cả các câu đề đúng
- B. nhắc lại cho thành viên nhóm mục tiêu được xác định ban đầu
- C. chú trọng việc giải quyết mâu thuẫn
- D. thúc đẩy sự đồng thuận

ANSWER A

40. Người bạn thân nhất của bạn nhận xét rằng các thành viên trong nhóm quản lý của cô ấy rất hợp nhau, nhưng dường như chẳng giải quyết được gì trong các cuộc họp. Mọi người đang chờ đợi người khác dẫn dắt và họ không có một bộ quy tắc hoặc kỳ vọng rõ ràng nào về cách họ nên hành động. Nhóm của cô ấy đang ở giai đoạn phát triển nào?

- A. Hình thành
- B. Xây dựng
- C. Bão tố
- D. Phát triển

ANSWER A

II. PHẦN TỰ LUẬN (3 câu; 1 điểm/ câu 1, 1 điểm/ câu2 và 3 điểm/ câu 3)

Câu hỏi 1: (1 điểm)

Hãy giải thích 5 khía cạnh chính của sự tự nhận thức. 0.2 đ/ nội dung

Câu hỏi 2: (1 điểm)

Hãy giải thích rõ việc vận dụng thực tế 5 khía cạnh tự nhận thức trong công việc (0.2đ/nội dung)

Câu hỏi 3: (3 điểm)

Giả sử bạn đang giữ chức vụ là Giám đốc công ty Truyền thông Lotus. Anh An là người chuyên tổ chức các chương trình gameshow quảng cáo cho các khách hàng đối tác. Các gameshow trong 2 tháng gần đây của An không lôi cuốn được nhiều người tham gia như trước đây. Một vài khách hàng đã ý kiến về điều này và có thể không ký tiếp hợp đồng trong thời gian tới. Theo tìm hiểu, bạn nhận thấy các gameshow của An có nội dung cũ, không bắt kịp xu hướng mới, vì vậy không cuốn hút người tham gia. Bạn cần trao đổi với An để tìm hiểu nguyên nhân và nhắc nhở An cải thiện kết quả công việc.

Bạn hãy suy nghĩ và viết những lời thoại bạn dự định nói với anh An trong một buổi gặp mặt riêng. Lời thoại cần đảm bảo những đặc điểm của giao tiếp hỗ trợ/giao tiếp hiệu quả.

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		5.0	
Câu 1 – 40		0.125	
II. Tự luận		5.0	
Câu 1: 1 điểm	(1) Trí tuệ cảm xúc: Khả năng nhận biết và quản lý cảm xúc của chính bạn và người khác, phản ứng thích hợp với những cảm xúc đó; (2) Nhận thức về các giá trị cá nhân: Giá trị của một cá nhân chi phối thái độ, định hướng và hành vi, bị ảnh hưởng bởi yếu tố khác biệt văn hóa, tuổi tác, giới tính; (3) Kiểu nhận thức: Cách thức cá nhân thu thập và xử lý thông tin; (4) Thái độ đối với sự thay đổi: Tập trung vào các phương pháp để ứng phó với sự thay đổi trong môi trường; và (5) Khả năng tự đánh giá bản thân: Xác định một cách tổng thể các giá trị cốt lõi của bản thân và áp dụng các giá trị cốt lõi đó một cách thành thạo với tư cách cá nhân.	0.2 điểm/nội dung	5 nội dung

Câu 2: 1đ	Các ví dụ của sinh viên rất đa dạng. Sau đây là câu gợi ý: • Trí tuệ cảm xúc cao sẽ giúp làm việc hiệu quả với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng • Tự nhận thức năng lực cá nhân sẽ giúp bạn biết cách phối hợp với đồng nghiệp • Nhận thức giá trị bản thân tận tụy với khách hàng. • Kiểu nhận thức sẽ giúp bạn biết cách chọn phương pháp tiếp cận công việc một cách hiệu quả • Trí tuệ cảm xúc sẽ giúp vượt qua rào cản về áp lực công việc.... • Trí tuệ cảm xúc sẽ giúp bạn giải tỏa stress • Nhận thức về các giá trị sẽ giúp bạn có động lực trong công việc	0.2 điểm/ ví dụ	5 ví dụ
Câu 3: 2.5 điểm	• Lượng khán giả tham gia các gameshow đây của anh ít hơn so với trước đây và một số khách hàng đối tác đã ý kiến về điều này. Tình trạng này đã xảy ra 2 tháng. → Có tính mô tả. • Các gameshow không cuốn hút người tham gia. → Tập trung vào vấn đề • Theo tôi thấy, các gameshow có nội dung cũ, không bắt kịp được với các xu hướng hiện nay. → Có tính cụ thể. • Tôi rất không hài lòng. Nếu tình trạng này vẫn tiếp tục, chúng ta sẽ mất khách hàng và giảm doanh thu. → Mô tả	0.5 điểm/ nội dung	5 nội dung

	• Anh là người luôn có kết quả làm việc tốt. Liệu anh có gặp khó khăn gì không? Anh có thể trao đổi những khó khăn hay nêu nguyên nhân của vấn đề này → Tạo giá trị • Kết hợp nghe, gặt gù, nhìn vào anh An trong lúc anh ta trình bày, hỏi lại các thông tin chưa rõ, hỏi thêm các thông tin. Nếu nhận thấy anh An ngần ngại thì động viên để anh An thoải mái trao đổi. Nếu anh An có khó khăn trong công việc thì đưa ra một số lời khuyên.		
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 3 tháng 03 năm 2025
Giảng viên ra đề



|Trần Thị Ái Vy

Giảng viên biên soạn đề thi: Trần Thị Ái Vy
Người duyệt đề

Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Nguyễn Vũ Huy