

<p>KHOA KINH TẾ BỘ MÔN QUẢN TRỊ ***** <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">ĐỀ SỐ: 01</div></p>	<p><b>ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN</b> <b>NĂM: 2014</b> <b>HỌC PHẦN: GIAO TẾ NHÂN SỰ</b> <b>LỚP: DH11QTNL</b> <b>THỜI GIAN LÀM BÀI: 60 PHÚT</b></p>
--	---

(SINH VIÊN **KHÔNG ĐƯỢC** SỬ DỤNG TÀI LIỆU)

---

NỘI DUNG ĐỀ THI:

**Câu 1:** (2,0đ)

Giao tế nhân sự là gì? Tại sao phải giao tế nhân sự?

**Câu 2:** (3,0đ)

Hành vi cá nhân con người trong tổ chức bị ảnh hưởng bởi các yếu tố nào?

**Câu 3:** (5,0đ)

Nhà quản trị nhân lực làm thế nào để giao tế nhân sự tốt trong cơ quan?

\*\*\*HẾT\*\*\*

KHOA KINH TẾ <b>BỘ MÔN QUẢN TRỊ</b> ***** <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>ĐỀ SỐ: 01</b> </div>	<b>ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN</b> <b>NĂM: 2014</b> HỌC PHẦN: <b>GIAO TẾ NHÂN SỰ</b> MÃ ĐỀ: <b>01GTNS/ĐH/2014</b> LỚP: <b>ĐH11QTNL</b>
--	--

<u>Câu:</u>	<u>Nội dung:</u>	<u>Điểm:</u>
<b>1.</b>	Giao tế nhân sự là tất cả mọi sự giao tiếp, liên lạc, cư xử với nhau giữa con người trong xã hội nhằm đi đến sự hòa hợp, thông cảm để đạt được hạnh phúc trong cuộc sống.	1,0đ
	Phải giao tế nhân sự vì giao tế nhân sự thúc đẩy mọi người trong tổ chức để phát triển công việc của nhóm, để đạt được sự thỏa mãn nhu cầu của mọi người, đồng thời đạt được mục tiêu của tổ chức một cách có hiệu quả.	1,0đ
<b>2.</b>	Hành vi cá nhân con người trong tổ chức bị ảnh hưởng bởi các yếu tố sau: - Khả năng: Khả năng tinh thần, khả năng sinh lý (thể lực), và khả năng thích ứng với công việc. - Đặc tính tiêu sử cá nhân: Tuổi tác, phái tính, tình trạng gia đình, số người phải nuôi nấng, thâm niên trong công tác. - Nhân cách: Nhân cách con người tùy thuộc vào sự di truyền, khung cảnh môi trường, tình huống cụ thể, cá tính của họ như hướng ngoại, hướng nội... - Khả năng học tập rút kinh nghiệm: Chỉ về bất cứ sự thay đổi về thái độ ứng xử nào do kết quả của việc rút kinh nghiệm. - Nhận thức: Nhận thức của con người bị ảnh hưởng bởi thái độ của họ, động cơ, sở thích, kinh nghiệm, và kỳ vọng của họ.	3,0đ

	<p>- Giá trị: Mỗi người có hệ thống giá trị riêng của họ. Giá trị này có thể là sự tự do, sự vui chơi, sự tự trọng, sự chân thật, sự từng phục vâng lời, và sự bình đẳng.</p> <p>- Thái độ: Một cá nhân có thể có hàng ngàn thái độ ứng xử khác nhau. Ở đây chúng ta tập trung vào một số thái độ liên quan đến công việc. Đó là sự thỏa mãn trong công việc, sự gắn bó với công việc, và sự gắn bó với tổ chức.</p>	
3.	<p>Muốn giao tế nhân sự tốt trong cơ quan tổ chức, nhà quản trị cần phải có một số đức tính khả dĩ người khác chấp nhận được và nhất là quý mến và nể trọng. Muốn đối nhân xử thế nhà quản trị phải biết người biết ta (tri kỷ tri bỉ). Nhà quản trị cần phải có những hành vi ứng xử tích cực để đắc nhân tâm - không những đối với cấp trên mà đặc biệt là đối với cấp dưới. Nhà quản trị cần phải biết nghệ thuật sửa sai cũng như nghệ thuật khuyến dụ người. Cụ thể như sau:</p>	0,5đ
	<p>1/ Các đức tính của nhà quản trị:</p> <p>Muốn đối nhân xử thế tốt, nhà quản trị cần phải có một số đức tính tốt. Những đức tính này giúp cho nhà quản trị tranh thủ được nhân tâm. Đó là những đức tính:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khiêm tốn;</li> <li>- Tự tin;</li> <li>- Ý chí và nghị lực;</li> <li>- Quan tâm đến người khác;</li> <li>- Cương quyết nhưng uyển chuyển (không cứng nhắc);</li> <li>- Có triết lý sống phù hợp.</li> </ul>	0,75đ
	<p>2/ Muốn đối nhân xử thế phải tri kỷ tri bỉ.</p> <p>Muốn đối nhân xử thế tốt, nhà quản trị cần phải biết các cá nhân mình cộng tác - cấp trên và cấp dưới. Nhưng con người thì “bá nhân bá tánh”,</p>	0,75đ

	<p>chịu ảnh hưởng bởi các đặc tính tiêu sử cá nhân, khả năng của họ, nhân cách, khả năng học hỏi, nhận thức, giá trị, và thái độ của họ.</p> <p>Con người suy nghĩ thường có ý chí, nhưng lại thường hành động theo cảm tính, theo tiềm thức thúc đẩy. Do đó, rất khó mà hiểu được người khác. Chính vì vậy, nhà quản trị cần phải:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biết đề phòng khi thấy những người cùng có tham vọng như nhau về cùng một vấn đề.</li> <li>- Phải hiểu kẻ thù đáng sợ nhất là ai.</li> <li>- Phải biết kính nhi viển chi trong cư xử.</li> </ul> <p>3/ Thái độ cần phải có để không mất lòng ai.</p> <p>Để có thái độ ứng xử không mất lòng ai, nhà quản trị cần phải tâm niệm rằng “muốn được lòng mọi người là không được lòng ai cả”. Vấn đề khó là ở chỗ đó. Do đó, nhà quản trị nên theo phương châm sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiên trách kỷ, hậu trách nhân (trách mình trước, trách người sau).</li> <li>- Kỷ sở bất dục vật thi ư nhân (cái gì mình không muốn người ta làm cho mình thì đừng làm như thế với kẻ khác). Như vậy nhà quản trị cần phải: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Không bắt bẻ chỉ trích người khác.</li> <li>+ Không nói đùa châm chọc ai để người ta xấu hổ.</li> <li>+ Không hạ thấp người khác.</li> <li>+ Không ghen tỵ.</li> </ul> </li> <li>- Khôn cũng chết, dại cũng chết, biết mới sống. Đó là triết lý sống mà Trang Tử đã dạy cho đệ tử. Các nhà thơ của Việt Nam như Tú Xương, Nguyễn Khuyến, Nguyễn Công Trứ... đều hiểu rõ triết lý sống này. Do đó, nhà quản trị cần phải: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Uyển chuyển.</li> <li>+ Trầm tĩnh và kín đáo.</li> </ul> </li> </ul>	<p>0,75đ</p> <p>0,75đ</p>
--	---	---------------------------

	<p>4/ Thái độ ứng xử để đắc nhân tâm.</p> <p>Nhà quản trị muốn giao tế tốt trong cơ quan tổ chức cần phải biết nghệ thuật đắc nhân tâm. Sau đây là một số hành vi ứng xử mà nhà quản trị phải quan tâm áp dụng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khen tặng thực tình.</li> <li>- Muốn dẫn dụ khuyến khích phải kêu gọi bản ngã của người đó trước.</li> <li>- Thành thật chú trọng đến người khác.</li> <li>- Giữ nụ cười trên môi.</li> <li>- Nhớ tên người.</li> <li>- Biết lắng nghe.</li> <li>- Nói chuyện về sở thích, hoài bão của người ta.</li> <li>- Làm cho kẻ đối thoại thấy cái quan trọng của họ.</li> <li>- Nói về thành công của họ.</li> </ul> <p>5/ Nghệ thuật khuyến khích nhân viên</p> <p>Muốn khuyến dụ và khuyến khích nhân viên của mình làm việc hăng hái hơn, ngoài phong cách quản trị, kỹ năng quản trị, bố trí đúng người - đúng chỗ - đúng lúc, lương bổng và đãi ngộ công bằng..., nhà quản trị cần phải biết một số nghệ thuật. Nghệ thuật ở đây không có nghĩa là xảo trá, thủ thuật, mà phải xuất phát từ đáy lòng. Sau đây là một số nghệ thuật:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Để họ tin rằng họ hành động hoàn toàn theo sáng kiến của họ.</li> <li>- Áp dụng bí quyết của Socrate – làm cho họ đồng ý ngay từ đầu.</li> <li>- Đặt mình vào vị trí của họ.</li> <li>- Gọi những tình cảm cao thượng nơi họ.</li> <li>- Khen những tiến bộ, sáng kiến nhỏ nhất.</li> <li>- Tặng cho họ chức vụ hay tước hiệu.</li> <li>- Gây cho họ một thanh danh.</li> </ul>	0,75đ
--	---	-------

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Biết từ chối một cách tế nhị.</li><li>- Hãy thách đố và khích họ nếu áp dụng tám phương pháp nêu trên mà không có hiệu quả.</li></ul> <p>6/ Nghệ thuật sửa sai.</p> <p>Một trong những chức năng quan trọng của các cấp quản trị là chức năng kiểm tra. Khi kiểm tra, nếu phát hiện những sai trái của nhân viên, nhà quản trị phải biết cách sửa sai. Muốn sửa sai nhân viên, nhà quản trị cần phải:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tiên trách kỷ, hậu trách nhân.</li><li>- Giữ thể diện cho người sai lỗi.</li><li>- Gọi ý cho họ hiểu lỗi của họ.</li><li>- Nói đến ưu điểm của người đó trước khi phê bình.</li></ul>	0,75đ
--	---	-------