

PHỤ LỤC VI. QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ (37 câu lý thuyết + 14 câu tình huống)

1. Hãy chọn phương án đúng và đầy đủ nhất của khái niệm “Nguồn nhân lực”? (1)

- A. Tổng thể tiềm năng lao động của con người (thể lực, trí lực và quan hệ) của một tổ chức/ đơn vị, đặt trong kế hoạch phát triển trong một khoảng thời gian nhất định
- B. Số người lao động hiện có mặt tại thời điểm hiện tại của một tổ chức/ đơn vị
- C. Tổng thể tiềm năng lao động của con người (thể lực, trí lực và quan hệ) của một tổ chức/ đơn vị
- D. Số người lao động hiện có mặt tại thời điểm hiện tại của một tổ chức/ đơn vị và nguồn tài chính để duy trì số người lao động đó cho tổ chức/ đơn vị
- E. Số người lao động của một tổ chức/ đơn vị

2. Yếu tố nào sau đây là yếu tố cơ bản cấu thành nên nguồn nhân lực? (2)

- A. Trong tổng thể nguồn nhân lực có tiềm năng về thể lực, trí lực và quan hệ
- B. Nguồn nhân lực gắn với một tổ chức hay đơn vị
- C. Đặt trong kế hoạch phát triển trong một khoảng thời gian nhất định
- D. Nguồn tài chính để duy trì hoạt động của nguồn nhân lực
- E. Nguồn cung của thị trường lao động

3. Sự khác nhau giữa quản lý nhân sự và quản lý nguồn nhân lực là gì? (2)

- A. Quản lý nguồn nhân lực là bước phát triển cao hơn của quản lý nhân sự
- B. Quản lý nguồn nhân lực đề cập đến cả việc quản lý các quan hệ con người trong sản xuất, lao động của tổ chức, và cả quan hệ với những người từ bên ngoài sẽ vào làm việc cho tổ chức
- C. Quản lý nhân sự chỉ quản lý đội ngũ nhân viên hiện có để đáp ứng đòi hỏi của tổ chức
- D. Quản lý nguồn nhân lực đề cập cả đến yếu tố thị trường lao động của tổ chức
- E. Quản lý nguồn nhân lực có phạm vi hẹp hơn quản lý nhân sự
- F. Quản lý nhân sự đề cập cả đến việc quản lý quan hệ của tổ chức với những người từ bên ngoài sẽ vào làm việc cho tổ chức
- G. Quản lý nguồn nhân lực và quản lý nhân sự là một khái niệm, được diễn đạt khác nhau
- H. Quản lý nguồn nhân lực chỉ quản lý đội ngũ nhân viên hiện có để đáp ứng đòi hỏi của tổ chức

4. Hãy chọn yếu tố cấu thành khái niệm quản lý nguồn nhân lực? (2)

- A. Là tất cả các hoạt động của tổ chức
- B. Để thu hút, phát triển, sử dụng, đánh giá, bảo toàn và duy trì một nguồn nhân lực
- C. Phù hợp với yêu cầu công việc của tổ chức cả về mặt số lượng và chất lượng
- D. Là tất cả các hoạt động của cán bộ công chức
- E. Để thu hút, đào tạo, sử dụng, phát triển đội ngũ cán bộ công chức của đơn vị
- F. Phù hợp với đặc điểm của tổ chức

5. Quản lý nguồn nhân lực được phát triển trên nguyên tắc nào sau đây? (2)

- A. Nhân viên được đầu tư thỏa đáng để phát triển các năng lực riêng nhằm thỏa mãn các nhu cầu cá nhân, đồng thời tạo ra năng suất lao động, hiệu quả làm việc cao và đóng góp tốt nhất cho tổ chức
- B. Các chính sách, chương trình và thực tiễn hoạt động quản lý cần được thiết lập và thực hiện sao cho có thể thỏa mãn cả nhu cầu vật chất lẫn tinh thần của nhân viên
- C. Môi trường làm việc cần được thiết lập sao cho có thể kích thích nhân viên phát triển và sử dụng tối đa các kỹ năng của mình
- D. Các chức năng nhân sự cần được thực hiện phối hợp và là một bộ phận quan trọng trong chiến lược phát triển của tổ chức
- E. Nhân viên được tự do phát triển không phải tuân theo các quy định, nguyên tắc của tổ chức, nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của họ
- F. Môi trường làm việc cần được thiết lập sao cho thỏa mãn tối đa nhu cầu của nhân viên
- G. Các chính sách, chương trình và thực tiễn hoạt động quản lý cần được nhân viên thống nhất, thông qua

6. Phương án trả lời nào không phải là mục tiêu của hoạt động quản lý nguồn nhân lực tổ chức? (2)

- A. Gia tăng sự hài lòng của khách hàng
- B. Tạo môi trường và văn hóa cạnh tranh trong tổ chức
- C. Đào tạo nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho các tổ chức cùng ngành nghề
- D. Gia tăng sự hài lòng và tự thỏa mãn của người lao động
- E. Cung cấp cho tổ chức những người lao động được đào tạo tốt và có động cơ rõ ràng

- F. Khai thác năng lực, kiến thức của người lao động một cách hiệu quả
- 7. Nội dung nào sau đây là mục tiêu của hoạt động quản lý nguồn nhân lực tổ chức? (2)**
- A. Phổ biến chính sách quản lý nhân lực cho người lao động
- B. Mở rộng cơ hội giao tiếp, cần thiết trao đổi nguồn nhân lực, tăng cạnh tranh trên thị trường lao động
- C. Cung cấp cho tổ chức những người lao động được đào tạo tốt và có động cơ rõ ràng
- D. Tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp cho người lao động
- E. Thỏa mãn các yêu cầu của lãnh đạo các cấp
- 8. Vai trò của quản lý và phát triển nguồn nhân lực là gì? (2)**
- A. Xây dựng, phát triển đội ngũ nhân viên đáp ứng nhu cầu phát triển của tổ chức
- B. Phát triển và thực thi chiến lược phát triển, chiến lược nguồn nhân lực **nhằm** đáp ứng yêu cầu phát triển của tổ chức trong môi trường cạnh tranh
- C. Gia tăng sự hài lòng của khách hàng
- D. Tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp cho người lao động
- E. Tạo môi trường và văn hóa cạnh tranh trong tổ chức
- 9. "Trách nhiệm quản lý nguồn nhân lực trước hết thuộc về lãnh đạo các cấp trong cơ quan, đơn vị". Anh/ chị cho biết phát biểu trên đúng hay sai? Giải thích? (2)**
- A. Đúng vì quản lý nguồn nhân lực là công việc lãnh đạo con người, liên quan trực tiếp đến con người tại cơ quan, đơn vị nơi mà họ trực tiếp làm việc
- B. Đúng vì mỗi người quản lý khi quản lý bộ phận của mình ngoài chuyên môn còn phải biết quản lý nguồn nhân lực của đơn vị sao cho đạt hiệu quả cao nhất
- C. Đúng vì lãnh đạo các cấp cần phải san sẻ trách nhiệm với bộ phận chuyên trách nguồn nhân lực
- D. Sai vì lãnh đạo các cấp chỉ phụ trách việc chỉ đạo về các công việc thuộc chuyên môn, nghiệp vụ của đơn vị
- E. Sai vì lãnh đạo các cấp không có chuyên môn về quản lý nguồn nhân lực
- 10. Các chức năng chung về quản lý con người của hoạt động quản lý nguồn nhân lực gồm các chức năng nào sau đây? (3)**
- A. Tạo điều kiện để tổ chức đạt được mục tiêu của tổ chức
- B. Cung cấp cho tổ chức nguồn nhân lực được đào tạo và có động cơ tốt
- C. Tăng sự hài lòng của người lao động với tổ chức
- D. Quản lý sự thay đổi xảy ra trong tổ chức
- E. Cung cấp dịch vụ đánh giá
- F. Cung cấp dịch vụ phát triển nhân lực theo yêu cầu của các nhà quản lý sản xuất
- G. Phát triển nguồn nhân lực thông qua nhiều hoạt động mang tính chức năng của quản lý nguồn nhân lực
- 11. Mục đích của việc xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực là gì? (2)**
- A. Tìm kiếm nguồn nhân lực, tìm ra cách thức để giải quyết các khó khăn về nguồn nhân lực
- B. Xác định số lượng, chất lượng nguồn nhân lực cần có để sử dụng phù hợp và hiệu quả hơn
- C. Tìm kiếm nhân tài cho tổ chức để đạt được hiệu quả công việc cao hơn
- D. Xác định nguồn tài chính cần thiết cho các hoạt động liên quan đến việc duy trì nguồn nhân lực của tổ chức
- E. Để xây dựng chiến lược tổng thể của tổ chức
- 12. Phương án nào sau đây là yếu tố cấu thành khái niệm "Xây dựng kế hoạch nhân lực của tổ chức"? (2)**
- A. Là một quá trình bao gồm nhiều nội dung liên quan đến phân tích, đánh giá nhu cầu
- B. Để đảm bảo cho tổ chức có đủ số lượng nhân viên bố trí đúng nơi, đúng lúc
- C. Nhằm đảm bảo cho tổ chức đi đến mục tiêu đã đề ra
- D. Là việc xây dựng các chính sách để thu hút nguồn nhân lực cho tổ chức
- E. Để đảm bảo bố trí đúng người đúng việc
- F. Nhằm đảm bảo phù hợp với cơ cấu tổ chức
- 13. Kế hoạch nguồn nhân lực được xây dựng trên các căn cứ nào sau đây? (2)**
- A. Chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan
- B. Cơ cấu tổ chức của cơ quan
- C. Quy trình quản lý, thực hiện nhiệm vụ

- D. Công nghệ quản lý, công nghệ thực hiện chuyên môn nghiệp vụ
- E. Số lượng, chất lượng nguồn nhân lực hiện có
- F. Yếu tố về môi trường quản lý điều hành
- G. Yếu tố về địa lý, môi trường làm việc
- H. **Yếu tố về trang bị, điều kiện làm việc**
- I. Bản mô tả vị trí việc làm của cơ quan
- J. Nguồn cung của thị trường lao động
- K. Chính sách về lao động hiện hành

14. Vai trò của kế hoạch nguồn nhân lực là gì? (2)

- A. Làm cơ sở cho việc tuyển dụng công chức
- B. Làm cơ sở cho việc đào tạo, bồi dưỡng công chức
- C. **Làm cơ sở cho việc bổ nhiệm công chức**
- D. Làm cơ sở cho việc khen thưởng, kỷ luật công chức
- E. Làm cơ sở cho việc trả lương cho công chức
- F. Làm cơ sở cho việc xây dựng cơ cấu tổ chức bộ máy của tổ chức

15. Quản lý nguồn nhân lực của lãnh đạo cấp phòng, đội gồm hoạt động nào sau đây? (2)

- A. **Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch nhân sự**
- B. **Tham gia tuyển dụng nhân sự**
- C. **Phân công công việc**
- D. Xây dựng chính sách tiền lương
- E. Xây dựng chính sách điều động, bổ nhiệm

16. Phân tích công việc nhằm mục đích nào sau đây? (2)

- A. **Làm rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, quy trình giải quyết công việc**
- B. **Là cơ sở để xây dựng kế hoạch nguồn nhân lực trong từng giai đoạn**
- C. **Để tuyển dụng, đánh giá, xây dựng chế độ tiền lương**
- D. Xây dựng chiến lược phát triển của công ty
- E. Xác định quỹ lương của cơ quan trong một giai đoạn nhất định

17. Quyết định nào sau đây được đưa ra trên cơ sở các thông tin từ phân tích công việc? (2)

- A. **Định biên và định mức**
- B. **Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn**
- C. **Chính sách khen thưởng, kỷ luật**
- D. **Các tiêu chuẩn, tiêu chí, phương pháp đánh giá**
- E. Quyết định tinh giản biên chế
- F. Chiến lược phát triển của cơ quan
- G. Quyết định về tài chính

18. Quy trình phân tích công việc gồm các nội dung sau: (1) Thu thập thông tin cơ bản, (2) Xác định mục đích sử dụng thông tin phân tích công việc, (3) Lựa chọn nhiệm vụ, công việc chủ yếu, (4) Kiểm tra độ chính xác của thông tin, (5) Xây dựng bản mô tả công việc, mô tả tiêu chuẩn công việc. Theo anh/ chị thứ tự thực hiện quy trình phân tích công việc nào sau đây là đúng? (1)

- A. **(2), (1), (3), (4), (5)**
- B. (1), (2), (3), (4), (5)
- C. (1), (4), (2), (3), (5)
- D. (3), (1), (4), (2), (5)
- E. (3), (2), (1), (4), (5)

19. Sản phẩm của phân tích công việc là gì? (2)

- A. **Bản mô tả vị trí việc làm**
- B. **Bản tiêu chuẩn nhân sự cần thiết đáp ứng cho vị trí việc làm**
- C. **Bản mô tả kết quả công việc**
- D. Cơ sở dữ liệu về công việc
- E. Các thông tin của người lao động thực hiện công việc

20. Các thông tin cần thu thập trong phân tích công việc gồm những thông tin nào? (2)

- A. **Thông tin về yếu tố của điều kiện làm việc**
- B. **Thông tin về các hoạt động thực tế của nhân viên tại nơi làm việc**

- C. Cách thức làm việc, phối hợp với nhân viên khác, với tổ chức, công dân
- D. Cách thức thu thập, xử lý các loại số liệu
- E. Những phẩm chất mà nhân viên cần có
- F. Trình độ học vấn, kiến thức, kinh nghiệm
- G. Kỹ năng thực hiện công việc
- H. Tuổi đời, ngoại hình, sức khỏe
- I. Quan điểm, tham vọng, sở thích
- J. Thông tin về các loại trang bị, kỹ thuật tại nơi làm việc
- K. Thông tin về hệ số, ngạch lương hiện hưởng của nhân viên
- L. Thông tin về hoàn cảnh gia đình của nhân viên
- M. Thông tin về công việc cùng loại của các cơ quan, tổ chức khác

21. Phương án nào sau đây là yếu tố cấu thành khái niệm "Phân tích công việc" (3)

- A. Là quá trình nghiên cứu nội dung công việc
- B. Nhằm xác định các phẩm chất, kỹ năng cần thiết phải có để thực hiện tốt công việc
- C. Nhằm xác định điều kiện làm việc, các nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn khi thực hiện công việc
- D. Là quá trình thu thập các thông tin có liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ (thường xuyên) cụ thể ứng với một vị trí việc làm cụ thể
- E. Là quá trình phân tích các thông tin của người thực hiện công việc để xác định người đó có đủ tiêu chuẩn để thực hiện công việc hay không
- F. Nhằm xác định công việc đó có cần thiết trong thời gian tới hay không

22. Bản mô tả vị trí việc làm là gì? (1)

- A. Là bản mô tả vị trí, chức danh, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm của một vị trí việc làm
- B. Là bản mô tả vị trí, chức danh, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của một vị trí việc làm và các tiêu chuẩn đánh giá hoàn thành nhiệm vụ của vị trí việc làm
- C. Là bản mô tả chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của người thực hiện vị trí việc làm đó
- D. Là bản mô tả vị trí, chức danh, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của một vị trí việc làm và các yêu cầu về năng lực, trình độ của người thực hiện vị trí việc làm đó
- E. Là bản mô tả về tên gọi của vị trí việc làm, chức danh, vị trí và mối quan hệ trong sơ đồ cơ cấu tổ chức

23. Nội dung nào sau đây không phải là nội dung chủ yếu của bản mô tả vị trí việc làm? (2)

- A. Yêu cầu về năng lực của người thực hiện vị trí việc làm
- B. Họ và tên của người thực hiện vị trí việc làm
- C. Chế độ, chính sách tiền lương của vị trí việc làm
- D. Tên gọi của vị trí việc làm
- E. Nhiệm vụ của vị trí việc làm
- F. Các điều kiện cần thiết để thực hiện nhiệm vụ

24. Nội dung nào sau đây không phải là nội dung chủ yếu của phát triển nguồn nhân lực? (2)

- A. Đánh giá năng lực thường xuyên để sa thải những người làm việc không hiệu quả
- B. Tạo môi trường làm việc tốt để cạnh tranh với các tổ chức khác
- C. Tạo cơ hội thăng tiến cho tất cả mọi người trong tổ chức
- D. Bố trí sử dụng công chức, viên chức hợp lý khoa học
- E. Tạo môi trường làm việc thân thiện, nhiệt huyết làm việc
- F. Đổi mới, hiện đại hóa trang thiết bị làm việc

25. Phát triển nguồn nhân lực của lãnh đạo cấp phòng, đội gồm hoạt động nào sau đây? (2)

- A. Đào tạo bồi dưỡng nhân viên
- B. Hướng dẫn nhân viên
- C. Tạo động lực làm việc
- D. Tuyển dụng nhân sự
- E. Phân tích công việc

26. Phương án nào sau đây là yếu tố cấu thành khái niệm "Đào tạo trong cơ quan, tổ chức nhà nước"? (1)

- A. Là hoạt động trang bị kiến thức nghề nghiệp để lấy chứng chỉ trình độ cho cán bộ, công chức của tổ chức đó

- B. Là hoạt động trang bị, rèn luyện các kỹ năng quản lý, kỹ năng thực hiện công việc cho cán bộ, công chức của tổ chức đó
- C. Là hoạt động trang bị lại kiến thức chuyên môn cho cán bộ công chức khi có những thay đổi trong công nghệ, cơ chế quản lý
- D. Là hoạt động bổ sung, cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn cho cán bộ, công chức
- E. Là hoạt động trang bị kiến thức nghề nghiệp cho cán bộ, công chức khi các kiến thức đã được trang bị trước đây không còn phù hợp với hoạt động của tổ chức

27. Hãy lựa chọn phương án cấu thành của khái niệm "Bồi dưỡng"? (2)

- A. Là hoạt động nhằm bổ sung, cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn
- B. Cho cán bộ, công chức trong một tổ chức hành chính nhà nước
- C. Khi mà những kiến thức, kỹ năng được đào tạo trước đây đã lạc hậu, không đủ để thực hiện có hiệu quả hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ trong tổ chức đó
- D. Là hoạt động trang bị mới kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp
- E. Cho lực lượng tiềm năng có thể gia nhập tổ chức
- F. Khi nhân viên quên các kiến thức, kỹ năng đã được đào tạo trước đó

28. Mục đích của hoạt động bồi dưỡng là gì? (2)

- A. Bổ sung kiến thức, kỹ năng chuyên môn
- B. Cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn
- C. Trang bị lại các kiến thức, kỹ năng chuyên môn
- D. Trang bị mới các kiến thức, kỹ năng chuyên môn
- E. Trang bị kiến thức nghề nghiệp để lấy chứng chỉ trình độ hàn lâm

29. Nội dung nào sau đây là nội dung chủ yếu trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức? (2)

- A. Xây dựng kế hoạch đào tạo
- B. Tuyển chọn, cử công chức đi đào tạo, bồi dưỡng ở các trung tâm đào tạo, bồi dưỡng
- C. Tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng trong tổ chức
- D. Đánh giá kết quả đào tạo
- E. Đánh giá năng lực công chức
- F. Dự toán chi phí đào tạo, bồi dưỡng

30. Hướng dẫn công chức là gì? (1)

- A. Là quá trình phát triển năng lực của công chức thông qua việc chỉ dẫn có định hướng qua công việc cụ thể hàng ngày
- B. Là quá trình phát triển năng lực của công chức thông qua việc chỉ dẫn có định hướng qua các khóa đào tạo
- C. Là quá trình phát triển năng lực của công chức thông qua việc chỉ dẫn có định hướng qua các cuộc hội thảo
- D. Là hoạt động bổ sung, cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn cho cán bộ, công chức
- E. Là hoạt động trang bị mới kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho cán bộ, công chức khi có thay đổi trong cơ chế quản lý

31. Các lợi ích của việc hướng dẫn nhân viên là gì? (2)

- A. Nâng cao hiệu quả làm việc
- B. Giảm chi phí đào tạo
- C. Tạo dựng được đội ngũ công chức có năng lực
- D. Tăng mức độ hài lòng của công chức đối với công việc
- E. Góp phần xây dựng nền văn hóa công sở
- F. Có được đội ngũ công chức được đào tạo chính quy
- G. Dễ dàng trong việc đánh giá công chức
- H. Tăng mức độ hài lòng của các đối tác và khách hàng

32. Khi hướng dẫn nhân viên, thực hiện theo thứ tự và bước công việc nào sau đây là đúng? (1)

- A. (1) Đánh giá năng lực nhân viên; (2) Lập kế hoạch kèm cặp, hướng dẫn; (3) Thực hiện kèm cặp hướng dẫn; (4) Theo dõi và điều chỉnh
- B. Lập kế hoạch kèm cặp, hướng dẫn; (2) Đánh giá năng lực nhân viên; (3) Thực hiện kèm cặp hướng dẫn; (4) Theo dõi và điều chỉnh

- C. Đánh giá năng lực nhân viên; (2) Tìm kiếm các khóa đào tạo phù hợp, (3) Thực hiện kèm cặp hướng dẫn; (4) Theo dõi điều chỉnh
- D. Tìm kiếm các khóa đào tạo phù hợp; (2) Lập kế hoạch kèm cặp, hướng dẫn; (3) Thực hiện kèm cặp hướng dẫn; (4) Chia sẻ kinh nghiệm của bản thân
- E. Đánh giá năng lực nhân viên; (2) Tìm kiếm các khóa đào tạo phù hợp, (3) Thực hiện kèm cặp hướng dẫn; (4) Chia sẻ kinh nghiệm của bản thân
- 33. Trong việc hướng dẫn nhân viên, khi nào cần đánh giá năng lực nhân viên? (1)**
- A. Khi cần xác định năng lực thực tế của công chức để xác định nhu cầu đào tạo
- B. Khi đơn vị bố trí được thời gian hợp lý
- C. Khi công chức cần tổ chức thi để nâng cấp độ năng lực
- D. Khi công chức chuẩn bị thi nâng ngạch
- E. Khi công chức có nhu cầu
- 34. Kế hoạch kèm cặp hướng dẫn gồm các nội dung nào sau đây? (2)**
- A. Xác định đối tượng cần kèm cặp, hướng dẫn
- B. Xác định các vấn đề cần kèm cặp, hướng dẫn
- C. Xác định thời gian, địa điểm kèm cặp, hướng dẫn
- D. Xác định chi phí việc đào tạo theo hình thức kèm cặp, hướng dẫn
- E. Xác định yêu cầu năng lực cho vị trí việc làm
- 35. Việc kèm cặp, hướng dẫn nhân viên được thực hiện như thế nào là đúng? (2)**
- A. Làm mẫu các tình huống thực tế gắn kết giữa kiến thức với kỹ năng cần thiết của công chức
- B. Để công chức được hướng dẫn chủ động thực hiện công việc và chỉ can thiệp khi cần thiết
- C. Không để công chức hướng dẫn thực hiện ngay công việc vì chưa có kinh nghiệm xử lý
- D. Chỉ giới thiệu quy trình xử lý công việc và để công chức tự tìm hiểu, thực hiện và học hỏi qua các sai sót trong quá trình xử lý công việc
- E. Báo cáo lãnh đạo để chuyển vị trí công tác khác nếu trong quá trình làm việc dễ xảy ra sai sót
- 36. Việc thực hiện kèm cặp, hướng dẫn nhân viên gồm giai đoạn nào sau đây? (2)**
- A. Làm mẫu qua các tình huống thực tế
- B. Hỗ trợ
- C. Quan sát và phản hồi
- D. Lập kế hoạch
- E. Khen thưởng
- 37. Khi hướng dẫn nhân viên, để có thể đưa những điều chỉnh khi cần thiết lãnh đạo cần phải làm gì? (1)**
- A. Bám sát những nội dung kèm cặp, hướng dẫn
- B. Xác định các nguồn lực cần thiết
- C. Xây dựng phương án, cách thức tiến hành
- D. Xác định năng lực cần có của vị trí việc làm
- E. Chia sẻ kinh nghiệm của bản thân để nhân viên không mắc lỗi

TÌNH HUỐNG

- 38. Năm 2020, Đội Nghiệp vụ 2 và Đội Thủ tục phương tiện XNC thuộc Chi cục Hải quan Biên Hòa - Cục Hải quan Đồng Nai được sát nhập thành Đội Nghiệp vụ Hải quan. Theo anh/chị nguồn nhân lực của Đội Nghiệp vụ hải quan mới được sát nhập bao gồm những đối tượng nào sau đây? (2)**
- A. Toàn bộ công chức hiện thuộc biên chế có mặt tại Đội Nghiệp vụ 2
- B. Toàn bộ công chức hiện thuộc biên chế có mặt tại Đội Thủ tục phương tiện XNC
- C. Công chức C thuộc biên chế của Đội Nghiệp vụ 2 hiện đang nghỉ thai sản
- D. Công chức B thuộc biên chế của Đội Thủ tục phương tiện XNC hiện đang được cử đi học dài hạn tại nước ngoài
- E. Số lượng người trong độ tuổi lao động tại địa bàn nơi cơ quan, đơn vị đặt trụ sở
- F. Số người dự kiến sẽ được tuyển dụng thông qua đăng ký thi tuyển công chức vào Cục Hải quan tỉnh Đồng Nai
- 39. Phòng của anh chị được tuyển dụng thêm đồng chí Nguyễn T. Lan. Anh chị cần phải làm gì để đảm bảo đồng chí Lan có khả năng bắt nhịp và phát triển trong công việc? (3)**

- A. Cung cấp phương tiện làm việc cho đồng chí Lan
 - B. Lập và thực hiện kế hoạch đào tạo cho đồng chí Lan
 - C. Giao công việc phù hợp cho đồng chí Lan
 - D. Cử đồng chí Vũ T. Hương là một cán bộ có kinh nghiệm trong phòng hướng dẫn cho đồng chí Lan
 - E. Giúp đồng chí Lan xây dựng và mở rộng các mối quan hệ bên trong và bên ngoài cơ quan, đơn vị
 - F. Đề nghị đồng chí Lan tự trang bị phương tiện làm việc để thực hiện các công việc, nhiệm vụ được giao
 - G. Giao các công việc khó, phức tạp để thử thách đồng chí Lan
- 40. Tháng 6 năm 2018, Tổng cục Hải quan triển khai xây dựng bản mô tả vị trí việc làm tại các đơn vị hành chính thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan. Để xây dựng bản mô tả vị trí việc làm cần có bước phân tích công việc. Là trưởng phòng của Cục Quản lý rủi ro, được giao nhiệm vụ phân tích công việc và xây dựng bản mô tả các vị trí việc làm của đơn vị, theo anh chị khi phân tích công việc cần xác định rõ những nội dung gì sau đây? (2)**
- A. Điều kiện làm việc cần thiết phải có để thực hiện tốt các nhiệm vụ của các vị trí việc làm tại Cục Quản lý rủi ro
 - B. Các nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn khi thực hiện công việc của các vị trí việc làm tại Cục Quản lý rủi ro
 - C. Các phẩm chất, kỹ năng cần thiết phải có để thực hiện tốt công việc đối với các vị trí việc làm của Cục Quản lý rủi ro
 - D. Danh mục quản lý rủi ro hiện hành
 - E. Trình độ trang bị công nghệ, kỹ thuật hiện tại của ngành Hải quan phục vụ công tác Quản lý rủi ro
- 41. Tháng 6 năm 2018, Tổng cục Hải quan triển khai xây dựng bản mô tả vị trí việc làm tại các đơn vị hành chính thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan. Để xây dựng bản mô tả vị trí việc làm cần có bước phân tích công việc. Là trưởng phòng của Cục Thuế xuất nhập khẩu, được giao nhiệm vụ phân tích công việc và xây dựng bản mô tả các vị trí việc làm của đơn vị, theo anh chị khi phân tích công việc cần thu thập những thông tin gì sau đây? (3)**
- A. Thông tin về các yếu tố của điều kiện làm việc đối với các vị trí việc làm của Cục Thuế xuất nhập khẩu
 - B. Thông tin về các hoạt động thực tế của các vị trí việc làm của Cục Thuế xuất nhập khẩu
 - C. Cách thức làm việc, phối hợp giữa các vị trí việc làm trong đơn vị Cục Thuế xuất nhập khẩu và với các đơn vị khác thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan, với các cơ quan, tổ chức, công dân...
 - D. Những phẩm chất cần thiết phải có đối với các vị trí việc làm của Cục Thuế xuất nhập khẩu
 - E. Trình độ học vấn, kiến thức, kinh nghiệm cần thiết phải có đối với các vị trí việc làm của Cục Thuế xuất nhập khẩu
 - F. Thông tin về các loại trang bị, kỹ thuật tại nơi làm việc
 - G. Thông tin về các quy định về việc thực hiện công việc, bao gồm các quy trình, quy chế, quy định về tiêu chuẩn hành vi và tiêu chuẩn về kết quả (sản phẩm công việc)
 - H. Các quy định của pháp luật về Thuế thu nhập cá nhân
 - I. Các quy định của pháp luật về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực Thuế nội địa
- 42. Chi cục Hải quan A được giao nhiệm vụ xây dựng bản mô tả vị trí việc làm Kiểm tra chi tiết hồ sơ hải quan hàng hóa XNK tại Chi cục. Theo anh chị bản mô tả vị trí việc làm cần có nội dung nào sau đây? (2)**
- A. Các nhiệm vụ chính của vị trí việc làm Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu
 - B. Tên của vị trí việc làm
 - C. Họ và tên của tất cả công chức đang thực hiện vị trí việc làm Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Chi cục Hải quan A
 - D. Họ và tên của lãnh đạo Chi cục phụ trách vị trí việc làm Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Chi cục Hải quan A
 - E. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Chi cục Hải quan A
 - F. Nhiệm vụ của vị trí việc làm Giám sát Hải quan có liên quan đến vị trí việc làm Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu

43. Anh A là công chức mới được tuyển dụng vào Phòng Giám sát quản lý Cục Hải quan B, theo anh/ chị các nội dung nào sau đây thuộc nội dung quản lý nguồn nhân lực của lãnh đạo cấp phòng? (3)
- A. Phân công anh C là công chức có kinh nghiệm của phòng để kèm cặp, hướng dẫn anh A
 - B. Cử anh A tham gia khóa tập huấn Nghị định mới về lĩnh vực Giám sát quản lý
 - C. Bố trí trang thiết bị cần thiết, tạo môi trường làm việc thân thiện để anh A nhanh chóng hòa nhập với công việc
 - D. Bổ nhiệm anh A vào ngạch chính thức khi kết thúc thời gian dự bị
 - E. Ra quyết định nâng lương thường xuyên cho anh A khi đến thời hạn nâng lương
44. Chi cục Hải quan A ngoài các công chức thực hiện các VTVL chuyên môn nghiệp vụ Giám sát quản lý và Chống buôn lậu, hiện có 3 công chức thực hiện các VTVL sau: (1) Quản lý rủi ro; (2) Xử lý vi phạm; (3) Hành chính - tổng hợp; (4) Tổ chức nhân sự; (5) Quản trị hệ thống công nghệ thông tin và vẫn đảm bảo xử lý hết khối lượng công việc. Là lãnh đạo đơn vị, anh/ chị có nên đề xuất thêm biên chế để thực hiện các VTVL tại đơn vị không? (2)
- A. Không vì đối với những VTVL có khối lượng công việc ít thì một công chức có thể thực hiện nhiều VTVL.
 - B. Không vì với số lượng công chức hiện tại vẫn đảm bảo xử lý hết khối lượng công việc của Chi cục
 - C. Có vì cần thêm công chức để đảm bảo mỗi công chức chỉ thực hiện một VTVL
 - D. Có vì mỗi công chức thực hiện một VTVL để đảm bảo tính chuyên sâu
 - E. Có vì mỗi công chức có trình độ chuyên môn riêng nên không thể thực hiện đồng thời nhiều VTVL
45. Anh A tốt nghiệp chuyên ngành Thuế hải quan, học viện Tài chính là công chức mới được tuyển dụng vào Chi cục B để thực hiện VTVL quản lý thuế. Trong thời gian tập sự Chi cục trưởng phân công cho anh A làm VTVL Hành chính – Tổng hợp của Chi cục. Theo anh/ chị quyết định phân công như vậy có hợp lý không? Giải thích? (1)
- A. Không hợp lý vì anh A được tuyển dụng vào để thực hiện VTVL Quản lý thuế thì phải được phân công thực hiện công việc đó và có người kèm cặp hướng dẫn để thành thạo công việc
 - B. Phân công hợp lý vì anh A là công chức mới tuyển dụng chưa thể thực hiện VTVL chuyên môn nghiệp vụ vì có thể mắc lỗi trong quá trình xử lý công việc
 - C. Phân công hợp lý vì VTVL Hành chính - Tổng hợp có thể nắm được mọi nghiệp vụ của Chi cục một cách tổng thể
 - D. Phân công hợp lý vì anh A cần có thời gian để làm quen với môi trường làm việc tại Chi cục
 - E. Phân công hợp lý vì anh A đang trong thời gian tập sự nên chưa được làm nghiệp vụ chính
46. Tổng cục Hải quan nhận được công văn đề nghị cử bốn công chức tham gia khóa tập huấn ngắn hạn (từ ngày 10/2/2019 đến ngày 20/2/2019) tại nước ngoài về chính sách liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ, thuế, xuất xứ hàng hóa. Theo anh chị, trường hợp nào sau đây công chức được cử đi không đúng với mục đích của công tác tập huấn đào tạo bồi dưỡng? (1)
- A. Công chức A đang thực hiện vị trí việc làm Tham mưu chỉ đạo về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ tại phòng Giám sát, quản lý xuất xứ hàng hóa và sở hữu trí tuệ - Cục Giám sát quản lý. Công chức A có quyết định nghỉ hưu từ ngày 01/10/2019.
 - B. Công chức B đang thực hiện vị trí việc làm Đào tạo bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực tại Vụ Tổ chức cán bộ
 - C. Công chức C đang thực hiện vị trí việc làm Tham mưu chỉ đạo thực hiện xuất xứ và ghi nhãn hàng hóa xuất nhập khẩu tại phòng Giám sát, quản lý xuất xứ hàng hóa và sở hữu trí tuệ - Cục Giám sát quản lý
 - D. Công chức D đang thực hiện vị trí việc làm Tham mưu chỉ đạo về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ phòng Giám sát, quản lý xuất xứ hàng hóa và sở hữu trí tuệ - Cục Giám sát quản lý
 - E. Công chức E đang thực hiện vị trí việc làm Tham mưu chỉ đạo việc thực hiện chính sách thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại phòng Chính sách thuế - Cục Thuế xuất nhập khẩu
 - F. Công chức H đang thực hiện vị trí việc làm Tham mưu chỉ đạo về phân loại hàng hóa xuất nhập khẩu và xây dựng biểu thuế tại phòng Phân loại hàng hóa và biểu thuế - Cục Thuế xuất nhập khẩu

47. Phòng Giám sát quản lý của Cục Hải quan A hiện có công chức B và C thực hiện VTVL Tham mưu thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa XNK. Tổng cục Hải quan tổ chức buổi tập huấn các văn bản thuộc nghiệp vụ Thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu mới được ban hành trong thời gian qua và đề nghị các đơn vị cử công chức tham gia. Tuy nhiên, chị C hiện đang nghỉ thai sản, anh B đang bận xử lý việc gấp của phòng không thể bố trí tham gia. Là lãnh đạo phòng anh/ chị đề xuất xử lý như thế nào? (1)
- Đề nghị không cử tham gia đợt tập huấn này do không có công chức thực hiện nghiệp vụ tham gia
 - Đề nghị cử công chức C đang thực hiện VTVL Tham mưu thành lập và hoạt động của kho và địa điểm tham gia tập huấn
 - Đề nghị cử công chức khác của phòng tham gia để cho đủ số lượng và tìm hiểu thêm về nghiệp vụ
 - Đề nghị cử công chức khác của phòng tham gia và về phổ biến lại cho anh B
 - Đề nghị lãnh đạo Cục cử công chức phòng khác tham gia cho đủ số lượng theo yêu cầu của Tổng cục
48. Tổ chức Hải quan Thế giới tổ chức khóa đào tạo chuyên sâu về Trị giá bằng tiếng Anh tại Nhật Bản. Tổng cục Hải quan đề nghị Cục Hải quan A cử 2 công chức. Lãnh đạo phòng Thuế xuất nhập khẩu đề nghị cử (1) Đ/c X là công chức đang làm nghiệp vụ Trị giá và thành thạo tiếng Anh, (2) Đ/c Y là Kiểm tra viên chính đang làm nghiệp vụ Chính sách thuế, không thạo tiếng Anh nhưng có nguyện vọng tham gia để nâng cao nghiệp vụ. Theo anh/ chị việc đề xuất cử cán bộ như vậy có hợp lý không? Giải thích? (2)
- Việc cử đ/c X tham gia khóa đào tạo là hợp lý vì nội dung đào tạo phù hợp với nhiệm vụ đang thực hiện và có đủ khả năng ngôn ngữ để tiếp nhận kiến thức
 - Việc cử đ/c Y tham gia khóa đào tạo là không hợp lý vì nội dung đào tạo không phù hợp với nhiệm vụ đang thực hiện và công chức không có đủ khả năng ngôn ngữ để tiếp nhận kiến thức
 - Việc đề xuất cử công chức tham gia là hợp lý vì đ/c X phù hợp với khóa đào tạo, đ/c Y là Kiểm tra viên chính nên được ưu tiên đào tạo tại nước ngoài
 - Việc đề xuất cử công chức tham gia là hợp lý vì đ/c X phù hợp với khóa đào tạo, đ/c Y tuy không thành thạo ngôn ngữ nhưng đi cùng đ/c X nên có thể nhờ hỗ trợ
 - Việc đề xuất cử công chức tham gia là hợp lý vì đ/c X phù hợp với khóa đào tạo, đ/c Y là Kiểm tra viên chính đã có thời gian công tác lâu năm trong ngành và có nguyện vọng được tham gia đào tạo tại nước ngoài
49. Tháng 9 năm 2020, Phòng Nghiệp vụ Cục Hải quan Hà Nam Ninh tiếp nhận công chức A mới được tuyển dụng. Trưởng phòng Nghiệp vụ cử người hướng dẫn công chức mới, theo anh/chị việc cử người hướng dẫn công chức mới sẽ tạo ra những lợi ích nào sau đây đối với Cục Hải quan Hà Nam Ninh? (2)
- Nâng cao hiệu quả làm việc
 - Giảm chi phí đào tạo cho Cục Hải quan Hà Nam Ninh
 - Tạo dựng được đội ngũ công chức có năng lực cho cục Hải quan Hà Nam Ninh
 - Có được đội ngũ công chức được đào tạo chính quy
 - Tạo thuận lợi cho việc đánh giá công chức cuối năm của Cục Hải quan Hà Nam Ninh
50. Anh A là công chức chi cục B, trong quá trình thực hiện nhiệm vụ anh A vẫn còn mắc phải một số lỗi về nghiệp vụ. Với số lượng công chức ít, khối lượng công việc thường xuyên quá tải. Theo anh chị phương án nào sau đây là phương án tối ưu có thể nâng cao trình độ cho anh A để đảm bảo hiệu quả công việc mà vẫn đảm bảo nguồn nhân lực để thực hiện các nhiệm vụ của đơn vị? (1)
- Cử công chức có kinh nghiệm kèm cặp, hướng dẫn anh A trong quá trình làm việc để nâng cao năng lực xử lý công việc cho anh A
 - Cử anh A tham gia lớp đào tạo dài hạn để nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ
 - Tạo điều kiện cho anh A để anh có thời gian ôn tập để nâng cao cấp độ trong kỳ thi đánh giá năng lực
 - Giao cho anh A nhiều công việc hơn để anh A có cơ hội rèn luyện và tích lũy kinh nghiệm làm việc
 - Chuyển vị trí công tác khác cho anh A
51. Anh A là công chức mới được luân chuyển từ phòng Tổ chức - Thanh tra tới Chi cục Hải quan B. Anh C được lãnh đạo Chi cục phân công hướng dẫn cho anh A. Trong cả quá trình

hướng dẫn kèm cặp anh **C** chỉ yêu cầu anh A quan sát các thao tác xử lý công việc. Theo anh/ chị việc hướng dẫn như vậy có đúng? Tại sao? (1)

- A. Không đúng vì anh A không được trực tiếp xử lý công việc sẽ không học hỏi, rèn luyện được các kỹ năng cần thiết
- B. Đúng vì trong quá trình quan sát anh A học hỏi được quy trình xử lý công việc
- C. Đúng vì anh A chưa có kinh nghiệm làm việc nên không nên xử lý công việc ngay **để** dẫn đến sai sót
- D. Đúng vì quan sát cũng là một quá trình học hỏi
- E. Không đúng vì anh A vẫn cần phải trực tiếp xử lý công việc để thực hiện đánh giá công việc hàng tháng