

I. Thông tin chung

Học phần: Quản trị học	Số tín chỉ: 03
Mã học phần: 72MANA20013	Mã nhóm lớp học phần: 231_72MANA20013_01, 02
Thời gian làm bài: 75 phút	Hình thức thi: Trắc nghiệm + Tự luận
SV được tham khảo tài liệu:	Có <input type="checkbox"/> Không <input checked="" type="checkbox"/>
Giảng viên nộp đề thi, đáp án	Lần 1 <input checked="" type="checkbox"/> Lần 2 <input type="checkbox"/>

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	Explain the fundamental management concepts and functions (planning, organizing, leading, controlling) and how the managers help organizations react to external environmental changes.	Trắc nghiệm	50%	1-20	5	PI 2.1 (Ngành QTKD)
CLO2	Define critical management skills to managers including decision-making, communication and teamwork	Tự luận	20%	1	2	PI 2.1 (Ngành QTKD)
CLO5	Demonstrate critical thinking through the ability to identify management problems and propose solutions to the organization.	Tự luận	30%	2	3	PI 7.1 (Ngành QTKD)

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN 1: THI TRẮC NGHIỆM: 20 câu; 0.25đ/ câu (5 điểm)

Do đặc thù chương trình nên câu hỏi được soạn song ngữ.

1. Which of the following is NOT a reason for managers to plan?

Điều nào sau đây **KHÔNG** phải là lý do để các nhà quản trị hoạch định?

- A. To establish responsibility for mistakes/ Để xác định trách nhiệm cho những sai lầm
- B. To give direction to an organization/ để đưa ra định hướng cho một tổ chức
- C. To deal with change/ để đối phó với sự thay đổi
- D. To establish goals/ để thiết lập mục tiêu

Answer: A

2. Managers who fail to plan may_____.

Các nhà quản trị thất bại trong việc hoạch định có thể vì_____.

- A. Be adversely affected by change/ bị ảnh hưởng bất lợi bởi sự thay đổi
- B. Take advantage of change/ tận dụng sự thay đổi
- C. Stimulate change/ kích thích sự thay đổi
- D. Be positively affected by change/ bị ảnh hưởng tích cực bởi sự thay đổi

Answer: A

3. Which of the following best defines *plans*?

Điều nào sau đây định nghĩa kế hoạch chính xác nhất?

- A. Documents that describe how goals will be met/ các tài liệu mô tả cách thức để đạt được các mục tiêu
- B. Documents that identify company problems/ các tài liệu xác định các vấn đề của công ty
- C. Documents that define goals/ các tài liệu xác định mục tiêu
- D. Documents that identify how goals from the past were met/ các tài liệu xác định cách đạt được các mục tiêu trong quá khứ

Answer: A

4. In management by objectives (MBO), goals _____.

Trong quản trị theo mục tiêu (MBO), các mục tiêu_____.

- A. Are jointly determined by employees and managers/. Do nhân viên và nhà quản trị cùng xác định
- B. Must be easily accomplished/ Phải dễ dàng hoàn thành
- C. Are determined by top management/ Được xác định bởi lãnh đạo cấp cao
- D. Are developed by employees/ Được phát triển bởi nhân viên

Answer: A

**5. All of the following are part of the process of organizational design EXCEPT _____./
Tất cả những điều sau là một phần của quá trình thiết kế tổ chức NGOẠI TRỪ _____.**

- A. Determining goals for the organization/ Xác định các mục tiêu của tổ chức
 - B. Deciding how specialized jobs should be/ quyết định mức độ chuyên môn hoá nên có của các công việc
 - C. Determining rules for employee behavior/ quyết định quy tắc hành vi của nhân viên
 - D. Determining the level at which decisions are made/ quyết định mức độ ra quyết định
- Answer: A

6. Which of the following is synonymous with work specialization?

Điều nào sau đây đồng nghĩa với chuyên môn hóa công việc?

- A) Division of labor/ phân công lao động
 - B) Job discrimination/ phân biệt đối xử trong công việc
 - C) Chain of command/ chuỗi mệnh lệnh
 - D) Job preference/ sự ưa chuộng công việc
- Answer: A

7. In a learning organization, it is important that all employees _____.

Trong một tổ chức học tập, điều quan trọng là tất cả nhân viên _____.

- A. Share the same vision for the organization/ có chung tầm nhìn với tổ chức
 - B. Collaborate/ hợp tác
 - C. Study each night/ học mỗi đêm
 - D. Have a strong sense of leadership./ có ý thức lãnh đạo mạnh mẽ
- Answer A

8. A(n) _____ organization has a high degree of specialization, formalization, and centralization.

Một tổ chức _____ có mức độ chuyên môn hoá, chính thức và tập trung cao.

- A. Mechanistic/ cơ học
 - B. Organic/ hữu cơ
 - C. Horizontal/ theo chiều ngang
 - D. Learning/ học tập
- Answer: A

9. Human resource management is concerned with _____ competent employees.

Quản lý nguồn nhân lực quan tâm đến _____ nhân viên có năng lực.

- A. Obtaining, training, motivating, and retaining / tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực, giữ chân
 - B. Obtaining/ tuyển dụng
 - C. Obtaining, training, and motivating/ tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực
 - D. Training and keeping/ đào tạo và duy trì
- Answer: A

10. For the most part, _____ are involved in HR decisions within their own department or unit.

Phần lớn, _____ tham gia vào các quyết định nhân sự trong bộ phận hoặc đơn vị của họ.

- A. All managers/ tất cả nhà quản lý
- B. Very few managers/ rất ít nhà quản lý
- C. Some managers/ một vài nhà quản lý
- D. Most managers/ hầu hết nhà quản lý

Answer: A

11. This is the goal of employment planning.

Đây là mục tiêu của việc lập kế hoạch nhân sự

- A) Selecting competent employees/ lựa chọn nhân viên có năng lực
- B) Obtaining competent employees with up-to-date skills/ tuyển được những nhân viên có năng lực với các kỹ năng cập nhật
- C) Obtaining competent and high-performing employees/ tuyển được những nhân viên có năng lực và hiệu suất cao
- D) Selecting high-performing employees only/ chỉ lựa chọn những nhân viên có hiệu suất cao

Answer: A

12. Recruitment is the process of _____.

Tuyển dụng là quá trình _____.

- A. Locating, identifying, and attracting potential employees/ định vị, xác định và thu hút nhân viên tiềm năng
- B. Hiring from outside the organization/ thuê từ bên ngoài tổ chức
- C. Assessing the national, international, and local labor market/ đánh giá thị trường lao động trong nước, quốc tế và địa phương
- D. Hiring from inside the organization/ thuê từ bên trong tổ chức

Answer: A

13. Leaders are _____.

Nhà lãnh đạo là _____.

- A) Individual people, while leadership is a process/ con người, có thuộc tính cá nhân, trong khi đó việc lãnh đạo là một quá trình.
- B) The first step in the leadership process/ bước đầu tiên trong quá trình lãnh đạo
- C) Individual people who study the leadership process./ những cá nhân nghiên cứu quá trình lãnh đạo.
- D) The final step in the leadership process./ bước cuối cùng trong quy trình lãnh đạo.

Answer: A

14. Your boss has total control over hiring, firing, and promotions in your department. According to Fiedler's ratings of the situation, your boss has _____.

Sếp bạn có toàn quyền trong việc tuyển dụng, sa thải & thăng chức trong phòng ban của bạn. Theo đánh giá tình huống của Fiedler thì sếp bạn có _____.

- A. High position power/ quyền lực vị trí cao
- B. Low position power/ quyền lực vị trí thấp
- C. High task structure/ cấu trúc công việc rõ ràng
- D. Low task structure/ cấu trúc công việc không rõ ràng

Answer: A

15. A major criticism of Fiedler's work stated that it failed to recognize that effective leaders _____.

Một chỉ trích quan trọng về lý thuyết của Fiedler nói rằng Ông đã không thể nhận ra được rằng các nhà lãnh đạo hiệu quả _____.

- A. Can change leadership styles / có thể thay đổi phong cách lãnh đạo
- B. Are always task oriented/ luôn định hướng nhiệm vụ
- C. Cannot change leadership styles/ không thể thay đổi phong cách lãnh đạo
- D. Are always relationship oriented/ luôn định hướng về mối quan hệ

Answer: A

16. A(n) _____ leader in path-goal theory gives specific guidance in performing tasks.

Một nhà lãnh đạo có _____ trong lý thuyết con đường mục tiêu đưa ra hướng dẫn cụ thể trong việc thực hiện nhiệm vụ.

- A) directive/ tính định hướng
- B) achievement-oriented/ định hướng thành tích
- C) participative/ tính tham gia
- D) supportive/ tính hỗ trợ

Answer: A

17. The control management function ensures that _____ in an organization.

Chức năng kiểm soát nhằm đảm bảo _____ trong một tổ chức.

- A. Goals are met/ các mục tiêu được thực hiện
- B. Goals are set/ mục tiêu được thiết lập
- C. Plans are made/ kế hoạch được thực hiện
- D. Plans are realistic/ kế hoạch là thực tế

Answer: A

18. The value of the controlling function is seen in three specific areas: planning, _____./ Giá trị của chức năng kiểm soát được nhìn thấy trong ba lĩnh vực cụ thể: lập kế hoạch, _____.

- A. Empowering employees, and protecting the workplace/ trao quyền cho nhân viên và bảo vệ nơi làm việc
- B. Organizing, and leading/ tổ chức và lãnh đạo
- C. Protecting employees, and empowering the workplace/ bảo vệ nhân viên và trao quyền cho nơi làm việc
- D. Protecting employees, and protecting the workplace/ bảo vệ nhân viên và bảo vệ nơi làm việc

Answer: A

19. Controlling is the _____ in the management process.

Kiểm soát là _____ trong quá trình quản lý.

- A. Final step/ bước cuối cùng
- B. First step/ bước đầu tiên
- C. Most important step/ bước quan trọng nhất
- D. Least important step/ bước ít quan trọng nhất

Answer: A

20. The first step in the control process is to _____.

Bước đầu tiên trong quy trình kiểm soát là _____.

- A. Measure actual performance/ đo lường hiệu suất thực tế
- B. Take action/ hành động
- C. Compare performance against a standard/ so sánh hiệu suất với tiêu chuẩn
- D. Compare a standard against an ideal/ so sánh một tiêu chuẩn với một lý tưởng

Answer: A

PHẦN 2: PHẦN TỰ LUẬN (5 điểm)

Question 1(2 points): What do you do?

*Students answer the questions in ENGLISH.

In the case of younger generations of great employees, managers may have to learn to manage a team of aggressive, talented people who do not have automatic respect for their seniors. Dealing with this type of team can be a challenge, as subordinates will constantly be asking and expecting managers to prove that their approach is the right one. It might be easy to get caught on the defensive. Two options that generally present themselves in this scenario is to squelch the interferences and risk losing high potential employees to competitors; hear them out, be ready to make your own case and risk feeling resentful for being put on the spot.

Bạn sẽ làm gì trong trường hợp này?

Ngày nay nhóm nhân viên thuộc thế hệ trẻ rất tuyệt vời. Họ năng nổ, tài năng nhưng không dễ nể phục tiền bối theo cách đương nhiên như trước đây. Quản lý hiệu quả và tạo động lực tốt cho nhóm nhân viên này là một thách thức lớn đối với nhà quản lý. Các nhà quản lý cần tiếp cận họ theo cách phù hợp. Họ liên tục hỏi và mong đợi các nhà quản lý chứng minh rằng cách tiếp cận của họ là đúng. Nhà quản lý có thể dễ dàng bị mắc kẹt trong vị trí phòng thủ hoặc có thể sẽ dập tắt ngay sự can thiệp đó và đương nhiên có nguy cơ cao mất nhân viên tiềm năng vào tay các đối thủ cạnh tranh.

Answer:

1. Look for ways to have authentic, one-on-one conversations with your people. Generally, alphas are more likely to listen to you when they know their voices are being heard as well.
2. Remember that it's about serving your company and its people. Don't make customers pay for a misguided attempt at making things easier for you. Look for efficiencies to free you up to add value to the role.
3. Be an "A player" yourself. Talented, alpha employees pride themselves on being passionate and innovative. Make sure you bring this same passion to the table; look for areas to explore and add a level of personal challenge to the job in the same manner you expect from your employees.

Question 2: (3 points)

Read the case carefully and answer the questions below.

STARBUCKS: SERVING UP LEADERS

Here is something to consider: \$35 million; 5,000 live coffee plants; 1,000 lighting instruments; 120 speakers; 21 projection screens. These are just a few of the "numbers" describing the spectacle known as the **Starbucks Leadership Lab**. For 03 days in the fall of 2012, some 9,600 Starbucks store managers walked to a conference center in Houston to be immersed (hòa mình) in a massive interactive experience. While there, these managers were steeped (say mê) in the Starbucks brand.

The Leadership Lab was part leadership training and part trade show. The company’s store managers were given a behind-the-scenes (hậu trường) look and introduced up close and personal to what makes Starbucks go. From an exhibit featuring live coffee shrubs (bụi cây cà phê) to a **drying patio** (sân phơi) where they could get hands-on experience raking through coffee beans, to an **enormous exhibit** (triển lãm khổng lồ) of used shoes with customer experiences noted on cards (sort of a “walk in my shoes” theme). Most of these experiences were designed to be instructive for the store managers. However, in addition, the store managers—**who are on the “firing line” day in and day out** (người trực tiếp bán hàng mỗi ngày) —had the opportunity to interact with top managers of the company’s **roasting process** (quy trình rang xay), **blend development** (phát triển phối trộn), and customer service functions. Managers also were encouraged to share what they had learned from the Leadership Lab by stopping at a station lined with laptops.

The lights, the music, and the dramatic presentation were all designed to immerse the store managers in the Starbucks brand and culture. The goal was to **“mobilize its employees to become brand evangelists** (người quảng bá thương hiệu)”. And since the presentation is a significant component of what the Starbucks experience is built on—the sights, the sounds, the smells—the entire presentation at the Leadership Lab was well thought out (cân nhắc kỹ lưỡng) and intentional (có chủ ý).

1. Describe the experiences that store managers have at Starbucks Leadership Lab. (1 point)
2. From those experiences, what kinds of leadership lessons that store managers can learn? (1 point)
3. “All managers should be leaders, but not all leaders should be managers.” Do you agree or disagree with this statement? Support your position. (1 point)

***Students answer the questions in ENGLISH.**

Answer:

1. The experiences that store managers have at Starbucks Leadership Lab:

Brand Immersion: The managers were steeped in the Starbucks brand through various exhibits and experiences. This included live coffee shrubs, a drying patio where they could rake through coffee beans, and a large exhibit of used shoes with customer experiences noted on cards.

Behind-the-Scenes Look: The managers were given a behind-the-scenes look at what makes Starbucks function. They were introduced to the company’s roasting process, blend development, and customer service functions.

Interaction with Top Managers: The store managers had the opportunity to interact with top managers of the company’s roasting process, blend development, and customer service functions.

Sharing of Learning: Managers were encouraged to share what they had learned from the Leadership Lab by stopping at a station lined with laptops.

Brand Evangelism: The goal of the Leadership Lab was to mobilize its employees to become brand evangelists. The lights, music, and dramatic presentation were all designed to immerse the store managers in the Starbucks brand and culture.

2. Student responses will vary. Leadership lessons can be as follows:

- **Immersive Learning:** The Leadership Lab provided an immersive experience that allowed store managers to deeply understand the Starbucks brand and culture. This kind of experiential learning can be more impactful than traditional training methods.
- **Understanding the Product:** By interacting with live coffee plants and raking through coffee beans, managers gained a hands-on understanding of the product they sell. This can help them better communicate the value and quality of the product to customers.
- **Customer Empathy:** The exhibit of used shoes with customer experiences allowed managers to “walk in the customers’ shoes”. This can foster empathy and improve customer service.
- **Cross-Functional Interaction:** The opportunity to interact with top managers from different functions like roasting, blend development, and customer service can broaden the store managers’ understanding of the business and foster cross-functional collaboration.
- **Brand Evangelism:** The goal of the Leadership Lab was to mobilize employees to become brand evangelists. Store managers can learn the importance of not just selling a product, but being ambassadors for the brand.
- **Sharing Knowledge:** The station lined with laptops encouraged managers to share what they learned. This highlights the importance of knowledge sharing and continuous learning in leadership.

3. Student responses will vary.

The ability to influence others outside of one’s own authority and to perform beyond expectations are essential to high-performing organizations and are characteristic of leaders, not managers. So, if a manager can do this, so much the better. However, leadership is a skill or ability set and having that set does not mean the individual has the other necessary characteristics to manage.

NGƯỜI DUYỆT ĐỀ

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm
GIẢNG VIÊN RA ĐỀ

TS. Nguyễn Quỳnh Mai

ThS. Trần Thị Ái Vy