

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
**ĐƠN VỊ: KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN (ĐỀ 1)**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2023-2024**

**I. Thông tin chung**

Tên học phần:	Quản trị học		
Mã học phần:	71MANA20013	Số tín chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	231_71MANA20013		
Hình thức thi: <b>Trắc nghiệm kết hợp Tự luận</b>	Thời gian làm bài:	<b>90</b>	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

**1. Format đề thi**

- Font: Times New Roman
- Size: 13
- Tên các phương án lựa chọn: **in hoa, in đậm**
- Không sử dụng nhảy chữ/số tự động (numbering)
- Mặc định phương án đúng luôn luôn là Phương án A ghi ANSWER: A
- Tổng số câu hỏi thi:
- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1

+ **Mã học phần**\_Tên học phần\_Mã nhóm học phần\_TNTL\_De 1\_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

**2. Giao nhận đề thi**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

- Khuyến khích Giảng viên biên soạn và nộp đề thi, đáp án bằng **File Hot Potatoes**. Trung tâm Khảo thí gửi kèm File cài đặt và File hướng dẫn sử dụng để hỗ trợ Quý Thầy Cô.

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

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

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	Giải thích các khái niệm và nguyên tắc cơ bản của quản trị được tiếp cận thông qua các thảo luận về: Vai trò, cấp bậc, kỹ năng cần thiết của nhà quản trị; Môi trường quản trị; Lịch sử hình thành và phát triển của các tư tưởng quản trị; và Các chức năng cơ bản của quản trị trong một tổ chức: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát.	Trắc nghiệm	50%	Câu: 1-40	5.0	PI2.1, A
		Tự luận	20%	Câu 1	2.0	
CLO2	Vận dụng kiến thức và nguyên tắc quản trị để giải quyết các vấn đề thực tế tại doanh nghiệp thông qua các câu hỏi ứng dụng và bài tập tình huống trong môn học.	Tự luận	30%	Câu 2	3.0	PI2.1, A

### Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nêu nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đề án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### **PHẦN TRẮC NGHIỆM (40 câu; 0,125 điểm/câu)**

1. Một bản tuyên bố bằng văn bản về những gì một người lao động làm để thực hiện công việc của mình, cách họ được thực hiện và tại sao công việc được hoàn thành được gọi là \_\_\_\_\_.

- A. Bản mô tả công việc (job description)
- B. Bảng cấp
- C. Định nghĩa công việc
- D. Bản tiêu chuẩn công việc (job specification)

ANSWER: A

2. Lập kế hoạch nhân lực liên quan đến việc \_\_\_\_\_.

- A. bổ sung, cắt giảm và tuyển chọn nhân viên
- B. bổ sung nhân viên
- C. bổ sung và cắt giảm nhân viên
- D. bổ sung nhân, cắt giảm nhân viên, tạo động lực và tuyển chọn nhân viên

ANSWER: A

3. Quá trình kéo dài mà trong đó một công việc được kiểm tra chi tiết nhằm xác định các kỹ năng, kiến thức và hành vi cần thiết để thực hiện công việc được gọi là \_\_\_\_\_.

- A. phân tích công việc
- B. mô tả công việc (job description)
- C. tiêu chuẩn công việc (job specification)
- D. định nghĩa công việc

ANSWER: A

4. Để tìm hiểu thêm về những việc cần làm của vị trí "trợ lý hợp tác phương tiện truyền thông", bạn sẽ cần tìm hiểu nội dung nào bên dưới?

- A. Mô tả công việc
- B. Chức danh công việc

- C. Tiêu chuẩn công việc
- D. Danh sách công việc

ANSWER: A

5. \_\_\_\_\_ có thể tiếp cận được số lượng người nộp đơn xin việc nhiều nhất, nhưng nhiều ứng viên trong số đó có thể không đủ tiêu chuẩn cho công việc đó.

- A. Đăng quảng cáo
- B. Tìm kiếm trong nội bộ
- C. Một dịch vụ trợ lý tạm thời
- D. Nguồn sinh viên thực tập

ANSWER: A

6. Nội dung nào bên dưới là một bất lợi chính đối với việc tuyển dụng thông qua sự giới thiệu của nhân viên?

- A. không tăng tính đa dạng
- B. giới hạn trong các vị trí chưa có kinh nghiệm
- C. chi phí cao
- D. ứng viên có kỹ năng thấp hơn

ANSWER: A

7. Điều nào sau đây là một ví dụ về độ tin cậy của một phương pháp dùng để tuyển chọn ứng viên?

- A. Một ứng viên đã được cả năm người phỏng vấn độc lập cho điểm phỏng vấn như nhau.
- B. Một ứng viên được năm người phỏng vấn độc lập cho điểm phỏng vấn rất khác nhau.
- C. Một ứng viên đã làm bài kiểm tra lần thứ hai và điểm của cô ấy tăng rõ rệt.
- D. Một ứng viên làm bài kiểm tra lần đầu và đạt điểm cao hơn tất cả ứng viên khác.

ANSWER: A

8. Cắt giảm nhân sự (Downsizing) có thể gây hại cho \_\_\_\_\_.

- A. cả những người bị sa thải và những người còn ở lại
- B. chỉ những người bị sa thải
- C. chỉ những người còn ở lại
- D. chỉ những người quản lý thực hiện việc sa thải và gia đình của họ

ANSWER: A

9. Nếu có thể, đội làm việc nên loại bỏ hoàn toàn yếu tố nào sau đây?

- A. Lười biếng xã hội (social loafing)
- B. Mâu thuẫn (conflict)
- C. Sự bất đồng (disagreement)
- D. Trách nhiệm cá nhân (individual accountability)

ANSWER: A

10. Các đặc điểm của tính hiệu quả trong làm việc đội nhóm bao gồm \_\_\_\_\_.

- A. Bối cảnh, thành phần, thiết kế công việc và các quy trình
- B. Bối cảnh, các nguồn lực, sự lãnh đạo và lòng tin
- C. Thành phần, sự đa dạng, tính cách cá nhân và quy mô
- D. Thiết kế công việc, sự tự chủ, kỹ năng đa dạng và tầm quan trọng của nhiệm vụ

ANSWER: A

11. Đội họp hàng tuần trong phòng 201 với mục tiêu tạo ra một mẫu điện thoại di động mới. Đội làm việc bao gồm một kỹ sư, một nhà thiết kế, một chuyên viên phần mềm máy tính, và một chuyên viên marketing. Đội có toàn quyền đưa ra và thực các quyết định của riêng mình. Đây có thể là một \_\_\_\_\_.

- A. Đội đa chức năng (cross-functional team)
- B. Đội đặc nhiệm (problem-solving team)
- C. Đội ảo (virtual team)
- D. Nhóm làm việc (work group)

ANSWER: A

12. Phát biểu nào sau đây là đúng?

- A. Mục tiêu chính của đội làm việc là kết quả làm việc tập thể.
- B. Mục tiêu chính của đội làm việc là chia sẻ thông tin.
- C. Mục tiêu chính của nhóm làm việc là kết quả làm việc tập thể.
- D. Mục tiêu chính của nhóm làm việc là sức mạnh tổng hợp.

ANSWER: A

13. Sự gắn kết cao cùng với sự liên kết chặt chẽ giữa các mục tiêu nhóm và mục tiêu tổ chức thường dẫn đến kết quả nào sau đây?

- A. Năng suất tăng mạnh
- B. Năng suất giảm mạnh
- C. Năng suất giảm nhẹ
- D. Năng suất không thay đổi

ANSWER: A

14. Các nhóm lớn dường như hoạt động tốt hơn khi mục tiêu của nhóm là \_\_\_\_\_.

- A. tìm kiếm dữ liệu, dữ kiện, sự thật
- B. tạo sự đồng thuận về sản phẩm mới
- C. làm sáng tỏ sự thật
- D. giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng

ANSWER: A

15. Thuật ngữ nào sau đây mô tả kiểu hành vi của người đang nắm giữ một vị trí nhất định trong nhóm?

- A. Vai trò (role)
- B. Cấp bậc (status)
- C. Chuẩn mực (norm)
- D. Lãnh đạo (leadership)

ANSWER: A

16. Giai đoạn định chuẩn (norming) trong quá trình phát triển nhóm xuất hiện khi \_\_\_\_\_.

- A. Nhóm phát triển sự gắn kết
- B. Nhóm có xung đột về lãnh đạo
- C. Nhóm xác định mục đích
- D. Nhóm xác định mục tiêu

ANSWER: A

17. Nghiên cứu về đặc điểm lãnh đạo thời kỳ đầu nhằm tìm ra những đặc điểm có thể \_\_\_\_\_.

- A. phân biệt người lãnh đạo với người không lãnh đạo
- B. phân biệt các nhà lãnh đạo bình thường với các nhà lãnh đạo vĩ đại
- C. xác định năng lực sức hút
- D. xác định các đặc điểm thể chất của các nhà lãnh đạo

ANSWER: A

18. Các lý thuyết hành vi của lãnh đạo tập trung vào \_\_\_\_\_.

- A. những nhà lãnh đạo hiệu quả đã làm gì
- B. ai là những nhà lãnh đạo hiệu quả
- C. những đặc điểm tính cách nào nhà lãnh đạo hiệu quả có
- D. làm thế nào xác định các nhà lãnh đạo hiệu quả

ANSWER: A

19. Theo nghiên cứu của Đại học Michigan, các nhà lãnh đạo có \_\_\_\_\_ có liên quan đến năng suất nhóm cao hơn và sự hài lòng trong công việc cao hơn.

- A. định hướng nhân viên
- B. quan tâm công việc
- C. ân cần, chu đáo
- D. định hướng sản xuất

ANSWER: A

20. Fiedler kết luận rằng các nhà lãnh đạo theo định hướng nhiệm vụ (task-oriented leaders) hoạt động tốt nhất khi tình huống là \_\_\_\_\_.

- A. rất thuận lợi hoặc rất không thuận lợi
- B. rất thuận lợi
- C. rất bất lợi
- D. thuận lợi hoặc không thuận lợi ở mức vừa phải

ANSWER: A

21. Một đặc điểm quan trọng của nhà lãnh đạo có \_\_\_\_\_ trong lý thuyết con đường- mục tiêu (path-goal theory) là sự thân thiện.

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

ANSWER: A

22. Phong cách lãnh đạo cho phép sự tham gia (participative leadership) được thực hiện tốt với những người cấp dưới \_\_\_\_\_.

- A. có khả năng kiểm soát tâm lý từ bên trong
- B. ít tin tưởng vào khả năng của bản thân
- C. đang có xung đột nhóm làm việc
- D. có khả năng kiểm soát tâm lý từ bên ngoài

ANSWER: A

23. Xếp hạng LPC của Fiedler kết luận rằng các nhà lãnh đạo là \_\_\_\_\_.

- A. hoặc theo định hướng nhiệm vụ hoặc theo định hướng mối quan hệ
  - B. hoặc tích cực hoặc tiêu cực
  - C. hoặc định hướng công việc hoặc tin tưởng
  - D. hoặc định hướng mối quan hệ hoặc định hướng con người
- ANSWER: A

24. Thuật ngữ nào sau đây có sự liên quan chặt chẽ nhất với các nhà lãnh đạo chuyển đổi (transformational leaders)?
- A. truyền cảm hứng (inspiring)
  - B. sức hút (charming)
  - C. hiệu quả (efficient)
  - D. tầm nhìn xa (far-seeing)
- ANSWER: A

25. Người nói nên làm gì nếu người nghe phản hồi không chính xác về thông điệp của người nói?
- A. Người nói nên diễn đạt lại thông điệp
  - B. Người nói nên tóm tắt lại
  - C. Người nói nên tóm tắt thông điệp ban đầu
  - D. Người nói nên lặp lại từng từ của thông điệp ban đầu
- ANSWER: A

26. Người nghe có tốc độ trung bình có thể hiểu ngôn ngữ được truyền đạt với mức độ \_\_\_\_\_ người nói có tốc độ trung bình.
- A. nhanh hơn nhiều so với
  - B. chậm hơn nhiều so với
  - C. như nhau
  - D. chậm hơn một chút so với
- ANSWER: A

27. Đối với mạng xã hội, nhiều công ty hiện đang có hành động gì sau đây?
- A. khuyến khích nhân viên sử dụng mạng xã hội như một công cụ để làm việc hợp tác
  - B. không khuyến khích nhân viên trẻ sử dụng mạng nội bộ của công ty để kết nối khách hàng
  - C. khuyến khích nhân viên trẻ tìm đến tư vấn về chứng nghiện mạng xã hội
  - D. không khuyến khích nhân viên lớn tuổi kết nối trên mạng xã hội
- ANSWER: A

28. Công ty nào sau đây sẽ ít có khả năng sử dụng hội nghị qua video (videoconferencing) nhất để tổ chức họp giữa các nhà thiết kế và nhà tiếp thị của mình?
- A. một công ty nước hoa
  - B. một công ty phần mềm
  - C. một công ty tài chính
  - D. một công ty xuất bản
- ANSWER: A

29. Lý do CHÍNH nào bên dưới giải thích cho việc các nhà quản lý thường đi công tác xa để có một cuộc gặp mặt trực tiếp với ai đó?
- A. Hầu hết các cuộc giao tiếp thông qua ngôn ngữ cơ thể giúp truyền thông tốt hơn.

- B. Thể hiện sự tôn trọng.
- C. Lo ngại về tính bảo mật khi sử dụng các hình thức truyền thông khác.
- D. Tạo cảm giác quyền lực, vị thế và tính cơ động.

ANSWER: A

30. Một buổi biểu diễn ca nhạc trực tiếp cho phép khán giả cảm nhận các hình thức giao tiếp bằng \_\_\_\_\_.

- A. ngôn ngữ nói, ngôn ngữ cơ thể và ngữ điệu của ngôn ngữ nói
- B. ngôn ngữ nói
- C. phi ngôn ngữ
- D. nét mặt và ngữ điệu của ngôn ngữ nói

ANSWER: A

31. Tin đồn có mức độ chính xác nhất thường xuất hiện trong tổ chức có \_\_\_\_\_.

- A. tính hữu cơ (an organic)
- B. tính cơ học (a mechanistic)
- C. tính phân cấp (a hierarchical)
- D. tính thẩm quyền (an authoritative)

ANSWER: A

32. Phản hồi là gửi một thông điệp từ \_\_\_\_\_.

- A. người nhận ban đầu cho người gửi ban đầu
- B. nguồn thông tin đến người giải mã thông điệp
- C. người mã hóa thông điệp đến người nhận
- D. người gửi ban đầu đến người nhận ban đầu

ANSWER: A

33. Sau một thời gian dài thời tiết nắng ấm bất thường, doanh thu của một câu lạc bộ quần vợt trong nhà giảm mạnh trong tháng 11, nhưng vẫn phù hợp với những gì các nhà quản lý dự kiến trong tháng. Chiến lược tốt nhất cho người quản lý câu lạc bộ là \_\_\_\_\_.

- A. không làm gì cả
- B. bán hàng theo giờ
- C. tăng giá hàng giờ để tăng doanh thu
- D. thay đổi mục tiêu hàng tháng của cô ấy từ tháng 12

ANSWER: A

34. Bước thứ hai trong quy trình kiểm soát là \_\_\_\_\_.

- A. so sánh thành tích công việc với tiêu chuẩn
- B. đo lường thành tích công việc thực tế
- C. so sánh một tiêu chuẩn với một điều kiện lý tưởng
- D. hành động

ANSWER: A

35. Hạng mục đo lường thành tích công việc nào sau đây phải được đo lường một cách chủ quan chứ không phải bằng các điều kiện khách quan hoặc định lượng?

- A. sự hài lòng trong công việc
- B. mức độ vắng mặt
- C. hiệu suất



**D. ngân sách**  
ANSWER: A

36. Những gì mà nhà quản lý chọn để đo lường phần lớn được xác định bởi \_\_\_\_\_ .  
**A. những gì một tổ chức làm tốt**  
**B. cơ cấu của tổ chức**  
**C. hình ảnh của công ty**  
**D. các nhà lãnh đạo và phong cách lãnh đạo của những người trong tổ chức**  
ANSWER: A

37. Loại hình định dạng đo lường thành tích công việc nào bên dưới có nhiều khả năng bao gồm đồ thị, bảng và kết quả đầu ra của máy tính ?  
**A. Báo cáo thống kê**  
**B. Báo cáo bằng lời nói**  
**C. Quản lý bằng tiếp xúc nhân viên (MBWA)**  
**D. Báo cáo bằng văn bản**  
ANSWER: A

38. Một nhược điểm của báo cáo thống kê là nó có thể bỏ sót các phương pháp đo lường có tính \_\_\_\_\_ về thành tích công việc.  
**A. chủ quan**  
**B. mục tiêu**  
**C. tích cực**  
**D. tiêu cực**  
ANSWER: A

39. Một lợi thế của việc quản lý bằng cách tiếp xúc nhân viên (MBWA) là \_\_\_\_\_ .  
**A. liên hệ cá nhân**  
**B. sự khó chịu**  
**C. thành kiến các nhân**  
**D. tính khách quan**  
ANSWER: A

40. Hình thức nào bên dưới phù hợp nhất với việc đo lường thành tích công việc không chính thức?  
**A. quan sát cá nhân**  
**B. báo cáo bằng văn bản**  
**C. báo cáo thống kê**  
**D. báo cáo bằng lời nói**  
ANSWER: A

## PHẦN TỰ LUẬN (2 câu hỏi)

### Câu hỏi 1: (2.0 điểm)

Ba trong số sáu thành phần của môi trường bên ngoài tổ chức được minh họa trong hình sau:



- Bạn hãy cho biết ba thành phần của môi trường bên ngoài được minh họa trong các hình trên là gì? Sau đó, bạn hãy nêu ba thành phần còn lại của môi trường bên ngoài kèm theo diễn giải cho từng thành phần. (1.5đ)
- Sau khi phân tích các thành phần của môi trường bên ngoài, nhà quản trị cần xác định được điều gì? (0.5đ)

### Câu hỏi 2: (3.0 điểm)

Hai năm trước, anh An, anh Bảo, chị Chi và anh Duy hợp tác cùng nhau thành lập Công ty Trách nhiệm hữu hạn DEF chuyên cung cấp các loại bánh ít đường hỗ trợ ăn kiêng. Khi nộp hồ sơ thành lập doanh nghiệp, cả bốn thành viên đã trao đổi cùng nhau và quyết định anh Bảo sẽ là người chịu trách nhiệm xác định tầm nhìn và phát triển các chiến lược cho toàn công ty trong suốt quá trình vận hành. Để phục vụ thị trường trong nước hiện tại, DEF đang vận hành hai nhà máy ở Bắc Ninh và Bình Dương, và anh An đang giữ vai trò là Giám đốc nhà máy trọng điểm tại Bình Dương. Nhà máy Bình Dương được tổ chức thành bảy bộ phận, trong đó anh Duy dẫn dắt một bộ phận gồm năm kỹ sư nghiên cứu và phát triển. Anh An và Giám đốc nhà máy Bắc Ninh có nhiệm vụ đảm bảo hoạt động sản xuất đạt hiệu suất và hiệu quả theo chỉ đạo của Giám đốc sản xuất. Chị Chi, với kinh nghiệm nhiều năm quản lý nhà máy tại các công ty thực phẩm đa quốc gia, được tin tưởng giao vị trí Giám đốc sản xuất của DEF, báo cáo công việc trực tiếp cho anh Bảo.

Tổng kết 6 tháng đầu năm 2023, so với công suất mục tiêu 8 triệu gói bánh gạo lứt công thức mới trong năm 2023 mà chị Chi đã đặt ra cho nhà máy Bình Dương, anh An báo cáo đã xuất xưởng 6 triệu gói, vừa hoàn thành đơn hàng 2 triệu gói vào đầu tháng 10, và hiện đang gấp rút hoàn thành đơn hàng 4 triệu gói sẽ giao vào cuối năm nay. Anh Bảo rất vui. Dự tính năm 2023 sản xuất của nhà máy Bình Dương sẽ tăng 10% so với năm trước dù mục tiêu đặt ra giảm 10% so với năm trước do lo ngại sức mua giảm do ảnh hưởng của kinh tế khó khăn. Gần đây, khi xem xét chi tiết các bản báo cáo 6 tháng đầu năm, anh Bảo có nhiều suy nghĩ. Anh Bảo khoan tròn con số hoa hồng đại lý tăng 25%, chi phí nguyên liệu tăng 18% và trong đó có một số loại nguyên liệu tăng 30%. Anh Bảo dự định sẽ có cuộc họp với chị Chi và Giám đốc kinh doanh trong tuần sau.

Tối qua, trong khi đang xem các tin tức trong tài khoản Facebook cá nhân, anh Bảo đọc được một bài vừa đăng của một khách hàng phàn nàn về khâu đóng gói và giao hàng làm cho hộp bánh bị móp, khiến cho người đó không thể đem tặng được. Trong phần bình luận của bài đăng này có rất nhiều ý kiến đồng tình. Anh Bảo đã gửi đường dẫn (link) của bài đăng cho bộ

phận dịch vụ khách hàng và yêu cầu kiểm tra xử lý. Ngay lập tức, mã giảm giá đã được gửi email tới tất cả khách hàng đã đặt mua hàng giao tại nhà. Không lâu sau, anh Bảo đổi đối tác đóng gói và giao hàng sang một đơn vị khác.

Câu hỏi:

- Bạn hãy xác định cấp bậc quản trị của hai nhân vật Chi và Bảo. (0.5đ)
- Bạn hãy đánh giá hiệu quả và hiệu suất hoạt động nhà máy Bình Dương dựa vào kết quả 6 tháng đầu năm 2023. (1.0đ)
- Bạn hãy cho biết lợi ích và rủi ro của mạng xã hội đối với Công ty DEF là gì, và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng mạng xã hội ở Công ty DEF? (1.5đ)

### ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
<b>I. Trắc nghiệm</b>		<b>5.0</b>	
Câu 1 – 40	A	0.125 x 40	
<b>II. Tự luận</b>		<b>5.0</b>	
1a. Bạn hãy cho biết 3 thành phần của môi trường bên ngoài được minh họa trong các hình trên là gì? Sau đó, bạn hãy nêu 3 thành phần còn lại của môi trường bên ngoài kèm theo diễn giải cho từng thành phần.	<p>* Đối với 3 thành phần được minh họa trong hình, SV phải viết đúng thứ tự:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>kinh tế (0.25đ)</li> <li>nhân khẩu học (0.25đ)</li> <li>văn hóa – xã hội (0.25đ)</li> </ol> <p>* Đối với 3 thành phần còn lại, SV không cần viết theo trình tự, và cần nêu được tên đồng thời với nội dung dẫn giải:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- công nghệ: phát minh, thiết bị, kỹ thuật... mới trong khoa học hoặc ngành công nghiệp (0.25đ)</li> <li>- chính trị - pháp lí: luật quốc gia, luật nước khác, luật toàn cầu, sự ổn định chính trị của quốc gia... (0.25đ)</li> <li>- vấn đề toàn cầu: tất cả các vấn đề gắn liền với bối cảnh toàn cầu hóa và kinh tế thế giới (0.25đ)</li> </ul>	1.5	
1b. Sau khi phân tích các thành phần của môi trường bên ngoài, nhà quản trị cần xác định được điều gì?	Sau khi phân tích các thành phần của môi trường bên ngoài, nhà quản trị cần xác định: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cơ hội mà tổ chức có thể khai thác (0.25đ)</li> <li>- thách thức (mối đe dọa) mà tổ chức phải chống lại hoặc ngăn chặn (0.25đ)</li> </ul>	0.5	
2a. Bạn hãy xác định cấp bậc quản trị của 2 nhân vật Chi và Bảo.	Anh Bảo: Nhà quản trị cấp cao (0.25đ) Chị Chi: Nhà quản trị cấp trung (0.25đ)	0.5	
2b. Bạn hãy đánh giá hiệu quả và hiệu suất hoạt động nhà máy Bình Dương dựa vào kết quả 6 tháng đầu năm 2023.	Đánh giá: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đạt hiệu quả / Có hiệu quả / Hiệu quả cao (0.25đ): Tính đến tháng 10/2023, nhà máy Bình Dương đã hoàn thành mục tiêu kế hoạch của cả năm 2023 là 8 triệu gói (0.25đ).</li> <li>- Không đạt hiệu suất / Hiệu suất thấp (0.25đ): Sản xuất sẽ tăng 10% so với năm trước nhưng</li> </ul>	1.0	

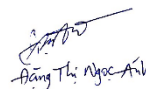
	hoa hồng đại lý tăng 25%, chi phí nguyên liệu tăng 18% và trong đó có một số loại nguyên liệu tăng 30% (0.25đ).		
2c. Bạn hãy cho biết lợi ích và rủi ro của mạng xã hội đối với Công ty DEF là gì, và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng mạng xã hội ở Công ty DEF?	<p>Sinh viên nêu được những ý sau, hoặc những ý hợp lý khác:</p> <p>Lợi ích: cập nhật thông tin nhanh chóng (0.25đ): Anh Bảo biết về vấn đề của khách hàng rất nhanh (0.25đ).</p> <p>Rủi ro: dễ lan truyền thông tin tiêu cực (0.25đ): Nhiều khách hàng cùng than phiền về sản phẩm có thể làm giảm động lực mua hàng của những người quan tâm (0.25đ).</p> <p>Giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng mạng xã hội: Bộ phận dịch vụ khách hàng chú trọng hơn đến việc theo dõi các nhóm người dùng tiềm năng trên mạng xã hội, bố trí nhân sự thường xuyên thực hiện nhiệm vụ này. (0.5đ)</p>	1.5	
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 11 năm 2023

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

Nguyễn Vũ Huy

  
Hoàng Thị Ngọc Ánh