

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

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN (Đề 2)
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 tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	231_71MANA20013		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	90	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 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. Các chuyên gia nhân sự riêng thường ít phổ biến nhất trong các loại hình tổ chức nào dưới đây?

- A. nhỏ
- B. lớn
- C. tập đoàn đa quốc gia
- D. phi lợi nhuận

ANSWER: A

2. Ứng viên ngồi trên xe lăn có thể bị từ chối việc làm _____.

- A. nếu công việc đòi hỏi khả năng vận động toàn thân
- B. trong mọi trường hợp
- C. nếu công việc vất vả hoặc mệt mỏi
- D. ở một số nơi

ANSWER: A

3. Bản mô tả công việc (job description) là _____.

- A. một văn bản được sử dụng để mô tả một công việc cho các ứng viên
- B. không phải một văn bản
- C. thứ mà nhà tuyển dụng giữ bí mật với các ứng viên
- D. chức danh chính thức cho công việc

ANSWER: A

4. Tuyển dụng (recruitment) là quá trình _____.

- A. xác định và thu hút ứng viên tiềm năng
- B. thuê người từ bên ngoài tổ chức
- C. đánh giá thị trường lao động trong nước, quốc tế và địa phương
- D. thuê người từ bên trong tổ chức

ANSWER: A

5. Hoạt động quản lý nguồn nhân lực quan tâm đến việc _____ nhân viên có năng lực.

- A. tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực, giữ chân
- B. tuyển dụng
- C. tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực
- D. đào tạo và giữ chân

ANSWER: A

6. Nội dung nào bên dưới là mục tiêu của việc lập kế hoạch nhân lực (employment planning)?

- A. chọn được nhân viên có năng lực
- B. có được nhân viên có năng lực với các kỹ năng luôn được cập nhật
- C. có được nhân viên có năng lực và chất lượng công việc cao
- D. chọn được chỉ những nhân viên có chất lượng công việc cao

ANSWER: A

7. Tất cả những điều sau đây là mục tiêu của quá trình định hướng (orientation process)

NGOẠI TRỪ _____.

- A. thảo luận các vấn đề lương thưởng, phúc lợi
- B. cách giảm lo lắng
- C. cách giúp nhân viên làm quen với công việc
- D. giới thiệu nhân viên với đồng nghiệp mới

ANSWER: A

8. Điều nào sau đây KHÔNG phải là lý do khiến các nhà quản lý xem trọng vấn đề phát triển một hệ thống lương, thưởng tốt?

- A. Để tránh vi phạm pháp luật
- B. Sự công bằng
- C. Để thu hút nhân viên giỏi
- D. Để giữ chân nhân viên giỏi

ANSWER: A

9. Một đội đang thiếu những ý tưởng mới, thú vị cần nhất người nào trong số những người sau đây?

- A. Người sáng tạo – đổi mới (creator-innovator)
- B. Người kết nối (linker)
- C. Người tổ chức – thúc đẩy (thruster-organizer)
- D. Người nâng đỡ – duy trì (upholder-maintainer)

ANSWER: A

10. Đội làm việc của Đan có văn phòng riêng, lập kế hoạch và lên lịch trình riêng, và thậm chí chịu trách nhiệm đánh giá kết quả làm việc lẫn nhau. Đan là một phần của _____.

- A. Đội tự quản (self-managed team)
- B. Đội ảo (virtual team)
- C. Đội đặc nhiệm (problem-solving team)
- D. Nhóm làm việc (work group)

ANSWER: A

11. Phát biểu nào sau đây là đúng về các kỹ năng mà thành viên của nhóm làm việc và đội làm việc phải có?

- A. Các thành viên trong đội làm việc cần có những kỹ năng bổ sung nhau.
- B. Các thành viên trong nhóm làm việc cần có những kỹ năng bổ sung nhau.
- C. Các thành viên trong đội làm việc cần có những kỹ năng ngẫu nhiên.
- D. Các thành viên trong nhóm làm việc cần có những kỹ năng ngẫu nhiên.

ANSWER: A

12. Sự khác biệt chính giữa nhóm (groups) làm việc và đội (teams) làm việc là _____.

- A. Các đội làm việc có chung mục tiêu.
- B. Các nhóm làm việc có chung mục tiêu.
- C. Các đội làm việc chia sẻ thông tin.
- D. Các nhóm làm việc chia sẻ thông tin.

ANSWER: A

13. Khi quy mô của một nhóm tăng lên, kết quả đầu ra của _____.

- A. mỗi thành viên trong nhóm có xu hướng giảm
- B. mỗi thành viên trong nhóm có xu hướng tăng
- C. nhóm giảm
- D. nhóm vẫn như cũ

ANSWER: A

14. Phát biểu nào sau đây là ví dụ cho một chuẩn mực của nhóm?

- A. Những phong cách ăn mặc được cho phép
- B. Các chính sách của công ty về việc vắng mặt
- C. Các chính sách tuyển dụng nghiêm cấm việc phân biệt đối xử
- D. Các quy tắc chống quấy rối tình dục

ANSWER: A

15. Trong cuộc họp gần đây, một cuộc đấu khẩu đã xảy ra giữa một giám đốc thiết kế và một đại diện tiếp thị về kế hoạch quảng bá sản phẩm mới. Nhóm này dường như đang ở trong giai đoạn _____ của quá trình phát triển nhóm.

- A. Sóng gió (Storming)
- B. Mâu thuẫn (Conflict)
- C. Thành lập (Forming)
- D. Định chuẩn (Norming)

ANSWER: A

16. Nhóm chính thức _____.

- A. được xác định bởi cấu trúc của một tổ chức
- B. thường xuyên gặp nhau ở cùng một thời gian và địa điểm
- C. bao gồm những người có chung mối quan tâm
- D. bao gồm những người ăn trưa cùng nhau mỗi ngày

ANSWER: A

17. Nhà lãnh đạo là _____.

- A. con người, có thuộc tính cá nhân, trong khi đó việc lãnh đạo là một quá trình
- B. bước đầu tiên trong quá trình lãnh đạo

- C. những cá nhân nghiên cứu quá trình lãnh đạo
- D. bước cuối cùng trong quy trình lãnh đạo

ANSWER: A

18. Hứa hẹn của các lý thuyết lãnh đạo dựa trên cơ sở hành vi cho rằng điều nào sau đây là khả thi?

- A. có thể đào tạo một người trở thành một nhà lãnh đạo
- B. chọn một nhà lãnh đạo từ đám đông
- C. giải thích lý do tại sao các nhà lãnh đạo lại thành công
- D. loại bỏ những nhà lãnh đạo kém hiệu quả

ANSWER: A

19. Sếp của bạn có toàn quyền kiểm soát việc tuyển dụng, sa thải và thăng chức trong bộ phận của bạn. Theo xếp hạng của Fiedler về tình huống, sếp của bạn có _____.

- A. quyền lực vị trí cao
- B. quyền lực vị trí thấp
- C. cấu trúc nhiệm vụ rõ ràng
- D. cấu trúc nhiệm vụ ít rõ ràng

ANSWER: A

20. Lý thuyết con đường mục tiêu (path-goal theory) xem công việc của một nhà lãnh đạo hiệu quả là _____.

- A. dọn sạch đường cho nhân viên đạt được mục tiêu của mình
- B. cung cấp hướng dẫn rõ ràng cho nhân viên
- C. xác định mục tiêu cho nhân viên
- D. giúp nhân viên hiểu mục tiêu của mình

ANSWER: A

21. Lý thuyết con đường-mục tiêu (path-goal theory) giả định rằng các yếu tố môi trường như _____ có thể thay đổi tình huống lãnh đạo.

- A. cấu trúc nhóm làm việc của nhân viên
- B. vị trí kiểm soát của nhân viên
- C. kinh nghiệm làm việc cá nhân của nhân viên
- D. kỹ năng và khả năng của nhân viên

ANSWER: A

22. Fiedler giả định phong cách lãnh đạo của một người _____.

- A. là cố định
- B. là tùy thuộc vào tình hình
- C. là có thể biến đổi
- D. phát triển theo thời gian

ANSWER: A

23. Các nhà lãnh đạo có tầm nhìn (visionary leaders) đưa ra hướng dẫn bằng _____.

- A. nêu rõ tầm nhìn về tương lai
- B. truyền cảm hứng cho nhân viên
- C. sức mạnh từ nhân cách của bản thân
- D. tặng thưởng cho nhân viên

ANSWER: A

24. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng _____.

- A. sức hút có thể học được
- B. sức hút là bẩm sinh
- C. sức hút dựa trên phần thưởng
- D. sức thu hút là một ảo tưởng

ANSWER: A

25. Mục tiêu nào bên dưới là phù hợp với việc lắng nghe chủ động (active listening)?

- A. hiểu được đầy đủ ý nghĩa thông điệp của người nói
- B. tránh các phán đoán hoặc diễn giải sớm về thông điệp của người nói
- C. tập trung vào người nói
- D. phát triển sự đồng cảm với người nói

ANSWER: A

26. Các tổ chức có kiểu văn hóa nào sau đây thì chú trọng đến việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng?

- A. dịch vụ
- B. sản xuất
- C. sáng tạo
- D. thích nghi

ANSWER: A

27. Điều nào sau đây giải thích tốt nhất tại sao biệt ngữ (jargons) trên Internet có xu hướng phát triển nhanh nhất từ người dùng điện thoại di động hơn là người dùng máy tính?

- A. Bàn phím điện thoại di động nhỏ và khó sử dụng nên người dùng viết tắt để tránh đánh máy.
- B. Nhiều người sử dụng điện thoại di động hơn bao giờ hết, khiến họ dẫn đầu trong mọi xu hướng điện tử.
- C. Bàn phím điện thoại di động nhỏ gọn và hiệu quả, khiến người dùng phải gõ thường xuyên hơn.
- D. Điện thoại di động có các chữ viết tắt được tích hợp sẵn trong các ứng dụng phần mềm của chúng. Những chữ viết tắt này có xu hướng được người tiêu dùng chấp nhận.

ANSWER: A

28. Một quản lý nói đùa với một nhân viên: "Bạn bị sa thải!" trong một email. Người quản lý này đang gặp phải rủi ro gì?

- A. Không có tín hiệu phi ngôn ngữ, thông điệp có thể được hiểu một cách nghiêm túc.
- B. Không có tín hiệu phi ngôn ngữ, thông điệp nghe có vẻ lỗ bịch hơn là nói đùa.
- C. Nếu không có những tín hiệu phi ngôn ngữ, đồng nghiệp có thể không tin anh ta.
- D. Không có lời nói, thông điệp có thể được thực hiện một cách nghiêm túc.

ANSWER: A

29. Nghe một buổi biểu diễn ca hát trên đài phát thanh cho phép người nghe cảm nhận các hình thức truyền thông _____.

- A. ngôn ngữ nói và phi ngôn ngữ
- B. ngôn ngữ nói

- C. phi ngôn ngữ
- D. ngôn ngữ nói, ngôn ngữ cơ thể và ngữ điệu của ngôn ngữ nói

ANSWER: A

30. Một ví dụ về giao tiếp phi ngôn ngữ là _____.

- A. nụ cười
- B. email
- C. lời thì thầm
- D. thư thoại

ANSWER: A

31. Một lợi thế lớn của thông điệp được viết bằng văn bản là nó _____.

- A. có tính lưu trữ vĩnh viễn
- B. dễ dàng cho sự phản hồi
- C. rõ ràng
- D. không chính thức

ANSWER: A

32. Đọc văn bản là một ví dụ của bước truyền thông nào bên dưới?

- A. giải mã thông điệp
- B. mã hóa thông điệp
- C. gửi thông điệp
- D. phản hồi thông điệp

ANSWER: A

33. Nếu người quản lý của một cửa hàng quần vợt thấy tổng doanh số cho một loại vợt cụ thể vượt quá mục tiêu một cách đáng kể và lệch khỏi phạm vi biến động có thể chấp nhận được, thì cô ấy có thể _____.

- A. hỏi về việc đặt thêm loại vợt đó
- B. chạy chương trình giảm giá loại vợt đó
- C. chạy chương trình giảm giá các sản phẩm khác
- D. không làm gì vì doanh số bán hàng vượt quá mục tiêu

ANSWER: A

34. Phần việc được giao cho Jessie bao gồm ba nhóm thực hiện công việc, những nhóm này được đánh giá bằng phương pháp đo lường thành tích công việc. Kết quả, các nhóm được đánh giá không chính thức là "sáng tạo, đổi mới, chăm chỉ và vui vẻ". Như vậy, phương pháp nào bên dưới đã được sử dụng để đánh giá các nhóm làm việc của Jessie?

- A. Quản lý bằng tiếp xúc nhân viên (MBWA)
- B. Báo cáo bằng văn bản
- C. Báo cáo thống kê
- D. Báo cáo bằng lời nói

ANSWER: A

35. Sơn có một đoạn băng ghi âm cuộc họp trực tiếp với sếp của mình là hình thức đo lường thành tích công việc nào bên dưới?

- A. Báo cáo bằng lời nói
- B. Báo cáo thống kê
- C. Quản lý bằng tiếp xúc nhân viên (MBWA)
- D. Báo cáo bằng văn bản

ANSWER: A

36. Phương pháp đo lường hiệu suất nào bên dưới nhanh chóng và là một cơ sở tốt để phản hồi, nhưng nó có thể có tính riêng tư và được lên lịch trước cho một nhân viên?

- A. Báo cáo bằng lời nói
- B. Quản lý bằng tiếp xúc nhân viên (MBWA)
- C. Báo cáo bằng văn bản
- D. Báo cáo thống kê

ANSWER: A

37. Một nhà quản lý đo lường thành tích công việc thực tế (actual performance) thì giống như một giáo viên _____.

- A. chấm điểm một bài kiểm tra
- B. soạn bài kiểm tra
- C. giúp học sinh làm bài kiểm tra
- D. thực hiện một nhiệm vụ

ANSWER: A

38. Khi thành tích công việc thực tế (actual performance) nằm ngoài phạm vi thay đổi có thể chấp nhận được, nó được gọi là _____.

- A. sai lệch đáng kể
- B. sai lệch không đáng kể
- C. sai lệch có thể chấp nhận được
- D. sai lệch lớn

ANSWER: A

39. Các nhà quản lý luôn sử dụng nội dung nào dưới đây để thiết lập các tiêu chuẩn về thành tích công việc trong quá trình kiểm soát?

- A. các mục tiêu được tạo ra trong quá trình lập kế hoạch
- B. ý kiến của nhân viên
- C. các tiêu chuẩn hoạt động chung cho ngành
- D. các tiêu chuẩn được phát triển bởi các chuyên gia về thành tích công việc

ANSWER: A

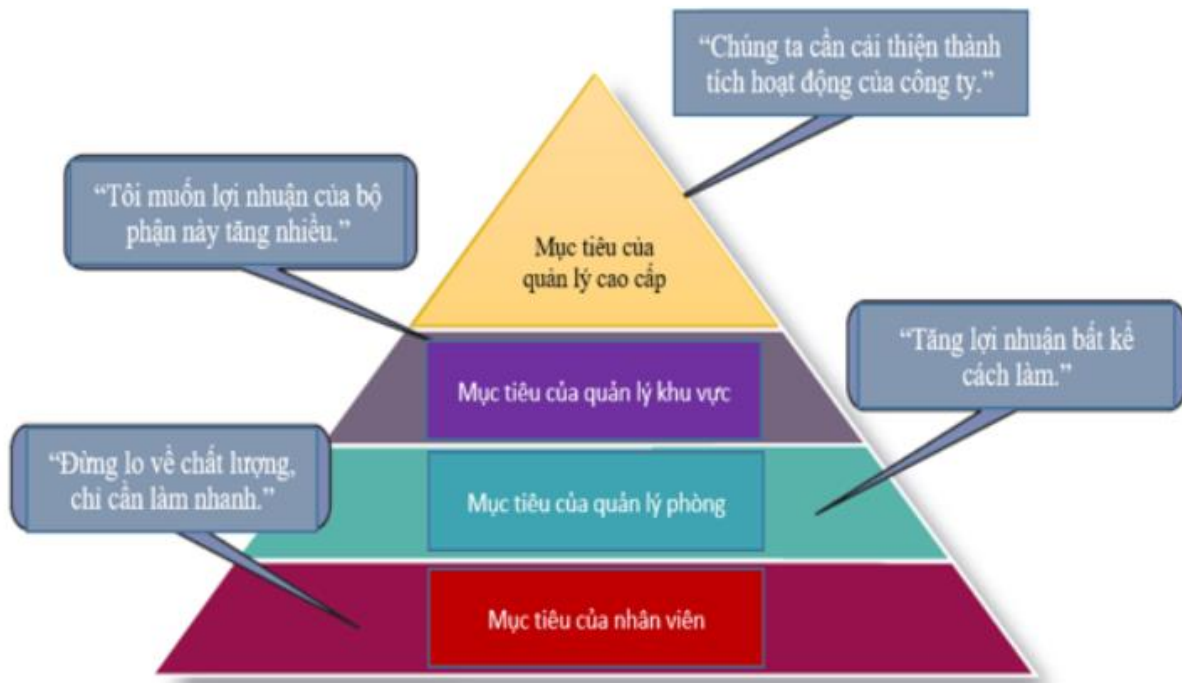
40. Bước đầu tiên trong quy trình kiểm soát là _____.

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

ANSWER: A

PHÂN TỰ LUẬN (2 câu hỏi)

Câu hỏi 1: (2.0 điểm)



Dựa vào hình trên, bạn hãy:

- Cho biết hình trên minh họa cách thức đặt mục tiêu kiểu gì? (0.25đ)
- Mô tả cách đặt mục tiêu này. (0.75đ)
- Cho biết cách đặt mục tiêu này xuất phát từ giả định gì? (0.25đ)
- Xác định các hạn chế của cách đặt mục tiêu này. (0.75đ)

Câu hỏi 2: (3.0 điểm)

Trong Công ty XYZ Việt Nam, để chuẩn bị tung ra thị trường một sản phẩm nước tương mới, nhóm Alpha đã được thành lập gồm 6 thành viên. Đội ngũ thành viên nhóm Alpha vốn được dự tính sẽ tuyển dụng từ nguồn bên ngoài và làm việc toàn thời gian để chịu trách nhiệm toàn bộ các khâu từ hình thành sản phẩm đến tiếp thị thành công đến người tiêu dùng, nhưng vì chưa được duyệt chi phí và hình thức làm việc với XYZ khu vực Châu Á – Thái Bình Dương (công ty mẹ của Công ty XYZ Việt Nam) nên 6 thành viên hiện tại cũng đang là nhân viên tại XYZ Việt Nam. Vì vậy, họ chỉ có 50% thời gian để thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhóm Alpha. Thời gian còn lại họ vẫn cần phải xử lý công việc hàng ngày tương ứng với vị trí vốn có trong công ty XYZ Việt Nam. Các chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPI) tạm thời vẫn căn cứ theo bộ tiêu chí đánh giá công việc hàng năm của từng nhân viên.

6 thành viên của nhóm Alpha đều là những nhân viên giỏi chuyên môn và có nhiều năm kinh nghiệm. Xuân, chuyên viên cấp cao phòng nghiên cứu và phát triển, luôn được đồng nghiệp và cấp trên đánh giá cao về tính chính trực, tạm thời giữ vai trò trưởng nhóm Alpha. Minh đã công tác tại phòng nghiên cứu và phát triển được 1 năm, rất nhanh nhẹn trong việc xử lý các dữ liệu phức tạp. Giang đã tham gia nhiều dự án thành công ở các công ty có sản phẩm tương tự trước khi về phòng nghiên cứu và phát triển tại XYZ Việt Nam, trong khi An là một sinh viên ngành Hóa thực phẩm vừa tốt nghiệp loại xuất sắc, rất tỉ mỉ và chịu khó học hỏi. Nhóm

còn có Linh là người có nhiều kinh nghiệm nghiên cứu chất phụ gia và Nam là một kỹ sư có óc phân tích rất tốt.

Với vai trò trưởng nhóm Alpha, Xuân có nhiệm vụ điều chỉnh các quy trình, hướng dẫn từ XYZ Châu Á – Thái Bình Dương để phù hợp với nhu cầu người dùng và các quy định pháp lý tại Việt Nam. Các kết quả này sau đó cần được tham khảo ý kiến với giám đốc tài chính, giám đốc tiếp thị và duyệt bởi giám đốc nghiên cứu và phát triển (người quản lý trực tiếp của Xuân).

Thời gian đầu hoạt động nhóm, các thành viên Alpha phối hợp khá suôn sẻ. Gần đây, giữa các thành viên phát sinh nhiều bất đồng liên quan đến loại hương vị chủ đạo và thiết kế bao bì phù hợp với đối tượng khách hàng mục tiêu, dẫn đến nhiều cuộc tranh cãi không có hồi kết do không thành viên nào có kinh nghiệm sâu về hành vi khách hàng và có thẩm quyền để ra quyết định. Ngoài ra, hoạt động nghiên cứu và phân tích dữ liệu hiện đang được ngầm hiểu giao cho Minh do các thành viên còn lại không có hành động trong khi chờ duyệt các chỉ tiêu cho từng thành viên Alpha.

Câu hỏi:

- Bạn hãy đánh giá chung tính hiệu quả của nhóm Alpha, đồng thời cho nhận xét về nhóm này dựa trên bốn phương diện tổ chức một nhóm làm việc hiệu quả, bao gồm: bối cảnh hoạt động, thành phần nhóm, thiết kế công việc và quy trình trong nhóm. (2.25đ)
- Bạn hãy đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả hoạt động của nhóm Alpha. (0.75đ)

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	A	0.125 x 40	
II. Tự luận		5.0	
1a. Cho biết hình minh họa cách đặt mục tiêu kiểu truyền thống.	Hình minh họa cách đặt mục tiêu kiểu truyền thống.	0.25	
1b. Mô tả cách đặt mục tiêu này.	Các mục tiêu do các nhà quản lý cao cấp đặt ra (0.25đ), được truyền toàn bộ tổ chức xuống từng cấp tiếp theo (0.25đ), và trở thành các mục tiêu phụ cho từng khu vực của tổ chức (0.25đ).	0.75	
1c. Cho biết cách đặt mục tiêu này xuất phát từ giả định gì?	Các nhà quản lý cao cấp biết điều gì là tốt nhất cho tổ chức vì họ nhìn được toàn bộ tình hình.	0.25	
1d. Xác định các hạn chế của cách đặt mục tiêu này.	<ul style="list-style-type: none"> - Biến các mục tiêu chiến lược rộng lớn thành các mục tiêu của bộ phận, nhóm và cá nhân có thể là một quá trình rất khó khăn. (0.25đ) - Các nhà quản lý ở mỗi cấp xác định các mục tiêu và áp dụng các diễn giải và thành kiến của riêng họ khi họ làm cho các mục tiêu nên cụ thể hơn. (0.25đ) - Sự rõ ràng thường bị mất đi khi các mục tiêu đi từ cấp cao nhất của tổ chức xuống cấp thấp hơn. (0.25đ) 	0.75	

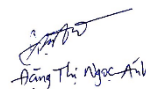
<p>2a. Bạn hãy đánh giá tính hiệu quả của nhóm Alpha, xét về bối cảnh hoạt động, thành phần nhóm, thiết kế công việc và quy trình trong nhóm.</p>	<p>Đánh giá tính hiệu quả: chưa hiệu quả / kém hiệu quả (0.25đ)</p> <p>Về bối cảnh hoạt động của nhóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - thiếu nhân sự (0.25đ) - hệ thống đánh giá kết quả chưa đánh giá được kết quả công việc theo nhóm (0.25đ) <p>Về thành phần nhóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - thành viên nhóm có chuyên môn kỹ thuật tốt (0.25đ) - toàn bộ thành viên nhóm là kỹ sư phòng nghiên cứu và phát triển nên không đủ kỹ năng để có thể chịu trách nhiệm toàn bộ các khâu từ hình thành sản phẩm đến tiếp thị thành công đến người tiêu dùng (0.25đ) <p>Về thiết kế công việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - thiếu quyền tự quyết khi các quy trình, hướng dẫn của nhóm phải được tham khảo và chấp thuận bởi nhiều bên (0.25đ), và chỉ có nhóm trưởng là người điều chỉnh các quy trình, hướng dẫn (0.25đ) <p>Về quy trình nhóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chưa quản lý được xung đột giữa các thành viên nhóm (0.25đ) - chưa quản lý được đặc tính lười biếng xã hội (social loafing) do không có thành viên nào ngoài Minh thực hiện nhiệm vụ xử lý dữ liệu được giao chung cho nhóm Alpha (0.25đ) 	2.25	
<p>2b. Bạn hãy đề xuất giải pháp cải thiện hiệu quả hoạt động của nhóm Alpha.</p>	<p>Sinh viên nêu được 3 trong các ý sau đây hoặc 3 ý khác hợp lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bổ sung thêm nhân sự ngoài phòng nghiên cứu và phát triển, nhất là phòng tiếp thị, vào nhóm Alpha (0.25đ) - làm rõ hệ thống đánh giá kết quả cho từng thành viên nhóm Alpha trong nhiệm vụ đưa sản phẩm nước tương mới ra thị trường (0.25đ) - trao quyền tự quyết cho nhóm Alpha (0.25đ) - thống nhất cơ sở giải quyết, ra quyết định khi có mâu thuẫn (0.25đ) - quy định nhiệm vụ cho từng thành viên nhóm Alpha (0.25đ) 	0.75	
	Điểm tổng	10.0	

Người duyệt đề

Nguyễn Vũ Huy

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

Giảng viên ra đề



Đặng Thị Ngọc Ánh