

(Phần công bố cho sinh viên)

I. Thông tin chung

Học phần: **QUẢN TRỊ HỌC ĐẠI CƯƠNG** Số tín chỉ: 02

Mã học phần: **231_71MANA20022** Mã nhóm lớp học phần: **231_71MANA20022_01.**

Thời gian làm bài: 60 phút

Hình thức thi: trắc nghiệm + tự luận

SV được tham khảo tài liệu:

Có

Không

Giảng viên nộp đề thi, đáp án

Lần 1

Lần 2

II. Nội dung câu hỏi thi: gồm 2 phần trắc nghiệm + tự luận

A. Trắc nghiệm: (3 điểm) – mỗi câu 0.3 điểm

1. Cấp quản lý nào bên dưới sẽ quan tâm hơn đến việc thiết kế cấu trúc tổng thể của một tổ chức?

- A. Quản lý cấp cao (top management)
- B. Quản lý cấp trung (middle management)
- C. Quản lý giám sát (supervisory management)
- D. Quản lý cấp cơ sở (first line management)

ANSWER: A

2. Theo lý thuyết của Mintzberg, phát biểu trong một bữa tiệc của tổ chức mà mình làm việc sẽ thuộc ý nào bên dưới?

- A. tương tác cá nhân (interpersonal)
- B. thông tin (informational)
- C. quyết định (decisional)
- D. kinh doanh (entrepreneurial)

ANSWER: A

3. Hoạch định cung cấp cho các tổ chức một cách thức để đối phó với sự thay đổi nhằm _____.

- A. làm giảm sự bất ổn
- B. loại bỏ tất cả sự bất ổn
- C. làm giảm độ chắc chắn
- D. làm tăng sự mơ hồ

ANSWER: A

4. Điều nào sau đây là hạn chế của hoạch định chính thức (formal planning)?

- A. Các kế hoạch khóa các tổ chức vào các mục tiêu và thời gian biểu cứng nhắc.

- B. Các kế hoạch mất quá nhiều thời gian để xây dựng.
- C. Các kế hoạch tạo ra sự bất bình trong các cấp độ khác nhau của tổ chức.
- D. Hoạch định chính thức chỉ hoạt động tốt đối với các công ty nhỏ hơn.

ANSWER: A

5. Câu nào sau đây định nghĩa chính xác chuyên môn hoá công việc (work specialization)?
- A. Mỗi nhân viên tập trung vào thực hiện một phần của một hoạt động thay vì toàn bộ hoạt động đó.
 - B. Đó là mức độ mà theo đó các nhiệm vụ (tasks) được nhóm lại với nhau.
 - C. Các công việc (jobs) chỉ được xếp hạng tương đối so với mức độ xứng đáng (worth) hoặc giá trị (value) của nó đối với doanh nghiệp.
 - D. Sự chuyên môn hoá công việc làm rõ ai báo cáo với ai.

ANSWER: A

6. Một tổ chức học tập (learning organization) giúp phát triển khả năng _____.
- A. học tập liên tục, thích ứng và thay đổi
 - B. thêm các chương trình đào tạo mới để nhân viên luôn được cập nhật kiến thức
 - C. chấp nhận quan điểm chung (conventional wisdom) trong ngành
 - D. thu hút nhân viên mới có kiến thức đặc biệt

ANSWER: A

7. Lãnh đạo có tầm nhìn (Visionary leadership) khác với lãnh đạo có sức hút (charismatic leadership) vì tập trung vào _____.
- A. một hình ảnh tích cực về tương lai
 - B. phần thưởng
 - C. tính cách
 - D. những nguy hiểm mà tương lai có thể

ANSWER: A

8. Một đội tự quản có quyền trong việc _____.
- A. Lên lịch trình và lập kế hoạch
 - B. Thuê mướn và sa thải quản lý cấp cao
 - C. Xác định thang lương trong toàn tổ chức dành cho nhân viên trong đội
 - D. Giải tán đội làm việc cạnh tranh

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. Một nhà quản lý đo lường kết quả 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

B. Tư luận: (7 điểm). Sinh viên đọc tình huống sau và trả lời các câu hỏi bên dưới

“Việc bước chân vào các nhà tù dễ hơn so với Trung tâm điều phối tối mật phía Đông của Visa (OCE), đây là trung tâm dữ liệu lớn nhất, mới nhất và tiên tiến nhất của Hoa Kỳ.” Rick Knight, phó chủ tịch cấp cao của Visa và trước đây là người đứng đầu bộ phận vận hành và kỹ thuật toàn cầu, chịu trách nhiệm về an ninh và hoạt động của trung tâm. Tại sao cần có tất cả các biện pháp phòng ngừa này? Bởi vì Visa thừa nhận rằng (1) tin tặc ngày càng hiểu biết, (2) dữ liệu là mặt hàng ngày càng được ưa chuộng trên thị trường chợ đen và (3) cách tốt nhất để giữ an toàn cho trung tâm là sử dụng một mạng lưới thông tin trong một pháo đài phản ứng tức thì với các mối đe dọa.

Trong khoảng thời gian một năm, Visa xử lý hơn 91,6 tỷ khoản thanh toán điện tử bán lẻ từ khắp nơi trên thế giới. Và mỗi ngày, hệ thống của Visa kết nối tới 2,2 tỷ thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng, hàng triệu địa điểm chấp nhận, 2,1 triệu máy ATM và 14.400 tổ chức tài chính. Visa, một hệ thống luôn hoàn thành “bài kiểm tra áp lực (“stress test”) hàng năm để chuẩn bị cho kỳ nghỉ lễ, gần đây đã xử lý khối lượng cao nhất là 56.000 tin nhắn mỗi giây. (Hãy làm một số phép toán về điều đó và thật ngạc nhiên!) Những gì có vẻ như đối với chúng ta là một thao tác quét thẻ đơn giản hoặc nhập số thẻ trong một giao dịch trực tuyến thật ra cần kích hoạt mạnh mẽ một tập hợp các hoạt động bao gồm xử lý giao dịch bán hàng cơ bản, quản lý rủi ro và các dịch vụ dựa trên thông tin. Đó là lý do tại sao nhân viên của OCE có hai công việc: “Ngăn chặn tin tặc và duy trì mạng, bất kể điều gì”. Và đó là lý do tại sao Visa không tiết lộ vị trí của OCE một cách cụ thể.

Bên dưới con đường dẫn đến OCE, các trụ thủy lực có thể trôi lên đủ nhanh để ngăn một chiếc ô tô chạy 50 dặm một giờ. Và một chiếc ô tô sẽ không thể đi nhanh như vậy hoặc nó sẽ mất lái tại "khúc cua ngoằn ngoèo" và lái vào một cái ao thoát nước. Quay trở lại thời trung cổ, nó sẽ được gọi là hào lâu đài, cũng được thiết kế để bảo vệ vòng ngoài. Ngoài ra còn có hàng trăm camera an ninh và một đội an ninh tuyệt vời gồm các cựu quân nhân. Nếu bạn đủ may mắn để được mời với tư cách là khách tham dự OCE (số người ít như vậy), bạn sẽ được chụp ảnh và mã hóa vân tay trên một huy hiệu. Sau đó, bạn bị khóa vào một “cổng thần chú”, nơi bạn đặt huy hiệu của mình trên một đầu đọc để đảm bảo rằng đúng là bạn và sau đó đặt huy hiệu lên một đầu đọc khác bằng ngón tay của bạn trên máy dò vân tay. Nếu bạn vượt qua được, bạn đã vượt qua lớp an ninh và vào trung tâm điều hành mạng. Với một bức tường màn hình trước mặt, mỗi nhân viên ngồi vào một bàn làm việc với bốn màn hình. Trong một căn phòng phía sau trung tâm chính, ba chuyên gia an ninh hàng đầu luôn theo

đổi mọi thứ. Knight nói rằng "khoảng 60 sự cố mỗi ngày cần được chú ý."

Mặc dù tin tặc là mối quan tâm hàng đầu, OCE cũng lo lắng về dung lượng mạng. Hiện tại, công suất tối đa hiện là 56.000 giao dịch mỗi giây. Nếu mạng vượt quá dung lượng đó, mạng sẽ không chỉ dừng xử lý một tin nhắn mà sẽ ngừng xử lý tất cả. OCE được mô tả là trung tâm "Cấp 4" ("Tier-4") - là chứng chỉ từ một tổ chức trung tâm dữ liệu. Để đạt được chứng nhận đó, mọi máy tính lớn, máy điều hòa không khí và pin đều phải có dự phòng.

CÂU HỎI:

1. Visa có đang thận trọng quá mức không? Tại sao? **(1.5 điểm)**
2. Tại sao mức độ kiểm soát quản lý này lại cần thiết? **(1.5 điểm)**
3. Các biện pháp kiểm soát nào sẽ quan trọng hơn đối với Visa: kiểm soát lượng trước, kiểm soát đồng thời hay kiểm soát thông tin phản hồi? Giải thích. **(1.5 điểm)**
4. Các biện pháp kiểm soát quản lý nào khác có thể hữu ích cho công ty? **(2.5 điểm)**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 12 năm 2023

NGƯỜI DUYỆT ĐỀ

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ

TS. NGUYỄN VŨ HUY

ThS. HỨA THỊ BẠCH YẾN