

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

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 1, năm học 2024-2025**

**I. Thông tin chung**

|                                                   |                             |                                           |      |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|------|
| Tên học phần:                                     | Quản trị học                |                                           |      |
| Mã học phần:                                      | 71MANA20013                 | Số tín chỉ:                               | 03   |
| Mã nhóm lớp học phần:                             | 241_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 Nhất 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)                                 |
| <b>CLO1</b> | Giải thích các khái niệm và nguyên lý của quản trị thông qua các thảo luận về môi trường quản trị và các chủ đề quan trọng xoay quanh bốn chức năng quản trị cơ bản trong một tổ chức, bao gồm: 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            |                                     |
| <b>CLO2</b> | Vận dụng kiến thức và nguyên lý quản trị để nhận dạng và giải quyết các vấn đề doanh nghiệp thông qua các câu hỏi ứng dụng và bài tập tình huống trong môn học.                                                                             | Tự luận            | 30%                                        | Câu 2          | 3.0            | PI3.1, A                            |

### III. Nội dung câu hỏi thi

#### **PHẦN TRẮC NGHIỆM (40 câu hỏi + 0.125 điểm/câu)**

1. Trong một cuộc phỏng vấn, một ứng viên tên An cho một vị trí quản lý phải nhập vai vào một tình huống. Trong tình huống này, những người đóng vai khác đưa ra tuyên bố rằng họ đã bị "quấy rối trong công việc." Anh An sau đó được yêu cầu giải quyết các khiếu nại. Phương pháp tuyển dụng nào bên dưới đang được sử dụng?

- A. phỏng vấn hành vi (behavioral interview)
- B. bài kiểm tra mô phỏng thành tích công việc (performance-simulation)
- C. phỏng vấn theo cấu trúc (structured interview)
- D. phỏng vấn căng thẳng (high-stress interview)

ANSWER: A

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

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

ANSWER: A

3. Việc cắt giảm nhân sự 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

4. Rất ít ứng viên được chọn để làm một công việc mà KHÔNG phải làm điều nào bên dưới?

- A. dự phỏng vấn
- B. làm bài kiểm tra viết
- C. làm bài kiểm tra mô phỏng thành tích công việc (performance-simulation test)
- D. làm kiểm tra thể lực

ANSWER: A

5. 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. giảm lo lắng
- C. giúp nhân viên làm quen với công việc
- D. giới thiệu nhân viên mới với đồng nghiệp

ANSWER: A

6. 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 có điểm số tăng rõ rệt.  
 D. Một ứng viên đã làm bài kiểm tra một lần và đạt điểm cao hơn tất cả ứng viên khác.  
 ANSWER: A

7. Các bước cuối cùng của quy trình quản trị nguồn nhân lực là để giải quyết \_\_\_\_\_.  
 A. vấn đề đánh giá và lương thưởng  
 B. vấn đề đào tạo và lương thưởng  
 C. chỉ vấn đề lương thưởng  
 D. các kỹ năng  
 ANSWER: A

8. Trong phần lớn các trường hợp, \_\_\_\_\_ tham gia vào các quyết định nhân sự trong bộ phận hoặc đơn vị của họ.  
 A. tất cả nhà quản lý  
 B. rất ít nhà quản lý  
 C. một vài nhà quản lý  
 D. hầu hết nhà quản lý  
 ANSWER: A

9. Đào ở Quảng Châu và là thành viên của một đội đang tạo ra phần mềm mới cho một chương trình bán hàng. Người thiết kế đồ họa cho đội của Đào đang ở Thái Lan. Các lập trình viên khác của đội đang ở các vùng khác nhau ở Ấn Độ. Đội họp bằng cầu truyền hình (videoconference) mỗi tuần một lần. Đội của Đào có khả năng là \_\_\_\_\_.  
 A. Đội ảo (virtual team)  
 B. Nhóm làm việc (work group)  
 C. Đội chức năng (functional team)  
 D. Đội đa chức năng (cross-functional team)  
 ANSWER: A

10. Một yếu tố chính trong bối cảnh làm việc nhóm góp phần làm cho một đội làm việc hiệu quả là \_\_\_\_\_.  
 A. lòng tin  
 B. tính đa dạng trong đội  
 C. tính tự chủ trong đội  
 D. có mục tiêu cụ thể  
 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. Một tổ chức có sử dụng các đội làm việc sẽ có tiềm năng tạo ra \_\_\_\_\_.  
 A. Kết quả tốt hơn với chi phí ít hơn  
 B. Kết quả tốt hơn với chi phí nhiều hơn

- C. Kết quả kém hơn với chi phí ít hơn
- D. Kết quả kém hơn với chi phí nhiều hơn

ANSWER: A

13. 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 bậc lương trong toàn tổ chức dành cho nhân viên trong đội
- D. Giải tán đội làm việc cạnh tranh

ANSWER: A

14. 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

15. Điều nào sau đây là ví dụ cho một chuẩn mực của nhóm?

- A. Những phong cách ăn mặc được chấp nhận
- B. Các chính sách của công ty về việc nhân viên nghỉ làm
- C. Các chính sách tuyển dụng nghiêm cấm việc phân biệt đối xử.
- D. Các quy tắc chống quấy rối tình dục.

ANSWER: A

16. Nhóm đang trong giai đoạn \_\_\_\_\_ khi các thành viên cạnh tranh với nhau để xem ai là người dẫn dắt nhóm.

- A. Sóng gió (Storming)
- B. Thành tựu (Performing)
- C. Thành lập (Forming)
- D. Chấm dứt (Adjourning)

ANSWER: A

17. 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

18. Điều nào sau đây là một khía cạnh của lòng tin (trust), trong đó thể hiện mức độ đáng tin cậy của người lãnh đạo?

- A. tính nhất quán (consistency)
- B. tính chính trực (integrity)
- C. năng lực (competence)
- D. lòng trung thành (loyalty)

ANSWER: A

19. Xếp hạng LPC của Fiedler kết luận rằng các nhà lãnh đạo thì \_\_\_\_\_.

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

ANSWER: A

20. Một nhà lãnh đạo có \_\_\_\_\_ trong lý thuyết con đường - mục tiêu thường đặt ra những mục tiêu đầy thách thức cho nhân viên.

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

ANSWER: A

21. 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

22. 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. quyến rũ (charming)
- C. hiệu quả (efficient)
- D. tầm nhìn xa (far-seeing)

ANSWER: A

23. Các nhà lãnh đạo theo tầm nhìn (visionary leaders) đưa ra hướng dẫn bằng cách \_\_\_\_\_.

- A. nêu rõ tầm nhìn về tương lai
- B. truyền cảm hứng cho những người theo
- C. tận dụng sức mạnh từ nhân cách của bản thân nhà lãnh đạo
- D. tặng thưởng cho nhân viên

ANSWER: A

24. Các nhà lãnh đạo giao dịch (transactional leaders) là các nhà lãnh đạo đưa ra hướng dẫn bằng cách \_\_\_\_\_.

- A. tặng thưởng cho nhân viên
- B. truyền cảm hứng cho nhân viên
- C. nêu rõ tầm nhìn cho nhân viên
- D. tận dụng sức mạnh từ nhân cách của bản thân nhà lãnh đạo

ANSWER: A

25. Đối với mạng xã hội, nhiều công ty hiện đang \_\_\_\_\_.

- A. khuyến khích nhân viên sử dụng mạng xã hội như một công cụ để hợp tác làm việc cùng nhau.
- B. không khuyến khích nhân viên trẻ tuổi sử dụng mạng nội bộ của công ty để kết nối với khách hàng.
- C. khuyến khích nhân viên trẻ tuổi tìm đến dịch vụ tư vấn về chứng nghiện mạng xã hội.
- D. không khuyến khích nhân viên lớn tuổi kết nối trên mạng xã hội

ANSWER: A

26. Hai thách thức chính về truyền thông của việc sử dụng hệ thống internet của công ty là các vấn đề pháp lý và \_\_\_\_\_.

- A. thiếu tương tác mang tính cá nhân
- B. giới hạn băng thông
- C. ngữ pháp kém
- D. không có khả năng tương tác với khách hàng khiếm thị

ANSWER: A

27. Một giám sát gửi email đe dọa với một đồng nghiệp với nội dung: "Bạn bị sa thải!" Người giám sát 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 lố 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 tín hiệu bằng lời nói, thông điệp có thể được thực hiện một cách nghiêm túc.

ANSWER: A

28. Lắng nghe chủ động được tăng cường bằng cách phát triển \_\_\_\_\_ với người nói.

- A. sự đồng cảm (empathy)
- B. sự thông cảm (sympathy)
- C. một tình bạn cá nhân
- D. sự thờ ơ

ANSWER: A

29. Yếu tố nào sau đây KHÔNG có khả năng kết nối mạng để giao tiếp?

- A. tin đồn
- B. email
- C. tin nhắn nhanh
- D. trao đổi dữ liệu điện tử

ANSWER: A

30. Công cụ nào sau đây, tuy được cho là đã lỗi thời, nhưng vẫn là một phương tiện hiệu quả để thu thập ý kiến đóng góp của nhân viên?

- A. hộp thư góp ý
- B. phiếu nhận xét của khách hàng
- C. đánh giá thành tích công việc
- D. các cuộc họp toàn thể nhân viên (town hall meetings)

ANSWER: A

31. Nghe một buổi biểu diễn ca hát trên đài phát thanh cho phép người nghe cảm nhận các hình thức giao tiếp bằng \_\_\_\_\_.

- 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

32. Ngữ điệu của lời nói là một dạng của \_\_\_\_\_.

- A. giao tiếp phi ngôn ngữ
- B. ngôn ngữ cơ thể
- C. giao tiếp bằng ngôn ngữ
- D. biểu cảm khuôn mặt

ANSWER: A

33. Một người quản lý trong một công ty luật nhận thấy rằng luật sư Minh luôn làm tốt hơn các luật sư khác trong công ty và đang có ý định sẽ rời bỏ công ty. Người quản lý nên thực hiện hành động điều chỉnh tức thời nào bên dưới?

- A. đưa ra một khoản tiền thưởng
- B. không làm gì cả
- C. đưa ra hình thức kỷ luật
- D. thực hiện một nghiên cứu để xem tại sao luật sư Minh làm tốt hơn những người khác

ANSWER: A

34. Để thực hiện bước thứ hai của quy trình kiểm soát, các nhà quản lý tại một công ty sản xuất máy cạo râu cần so sánh số lượng thực tế máy cạo râu được bán ra và \_\_\_\_\_.

- A. tổng doanh số mục tiêu được đặt ra trong kế hoạch
- B. tổng doanh số của đối thủ cạnh tranh
- C. tổng doanh số từ năm ngoái
- D. số lượng khách hàng có thể sử dụng máy cạo râu

ANSWER: A

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

- A. sự hài lòng trong công việc
- B. sự vắng mặt
- C. hiệu suất
- D. ngân sách

ANSWER: A

36. Các hình thức đo lường thành tích công việc nào dưới đây cung cấp các hình thức phản hồi tốt nhất và ngay lập tức nhất?

- A. quản lý thông qua tiếp xúc nhân viên (MBWA) và báo cáo bằng lời nói
- B. báo cáo bằng văn bản và báo cáo thống kê
- C. báo cáo bằng lời nói và báo cáo bằng văn bản
- D. báo cáo thống kê và quản lý thông qua tiếp xúc nhân viên (MBWA)

ANSWER: A

37. Loại hình 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 thông qua tiếp xúc nhân viên (MBWA)
- D. báo cáo bằng văn bản

ANSWER: A

38. Một lợi thế của việc quản lý thông qua tiếp xúc nhân viên (MBWA) là \_\_\_\_\_.

- A. sự liên hệ cá nhân
- B. sự khó chịu
- C. thành kiến của nhân viên
- D. tính khách quan

ANSWER: A

39. Một nhà quản lý đo lường thành tích công việc trên 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

40. 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 hiệu suất

ANSWER: A

## **PHẦN TỰ LUẬN (02 câu hỏi; 5.0 điểm)**

### **Câu 1: (2.0 điểm)**

Sinh viên điền vào chỗ trống trong các câu sau:

1. Trong khi hiệu suất liên quan đến (a) \_\_\_\_, thì hiệu quả liên quan đến (b) \_\_\_\_.
2. Fiedler coi phong cách lãnh đạo của một cá nhân là cố định, nên chỉ có hai cách để nâng cao hiệu quả của nhà lãnh đạo. Phương án thứ nhất là (a) \_\_\_\_ có phong cách phù hợp với hoàn cảnh. Phương án thứ hai là (b) \_\_\_\_ để phù hợp với nhà lãnh đạo. (0.5đ)
3. Các nhà quản trị cấp thấp thường đối mặt với các vấn đề quen thuộc, vì vậy họ thường đưa ra các quyết định (a) \_\_\_\_\_. Tuy nhiên, các nhà quản trị ở các cấp bậc cao hơn thường phải đối mặt với những vấn đề ít có cấu trúc hơn nên thường đưa ra các quyết định (b) \_\_\_\_\_ nhiều hơn.

4. Có bốn lí do tại sao các nhà quản lý nên lập kế hoạch:

Một là, thiết lập các nỗ lực phối hợp giúp tất cả thành viên trong tổ chức hiểu tổ chức đang đi đến đâu và họ cần làm gì để góp phần đạt được mục tiêu đó.

Hai là, (a) \_\_\_\_ bằng cách buộc các nhà quản trị phải dự đoán thay đổi, xem xét tác động của sự thay đổi trong môi trường và đưa ra các quyết định phản ứng thích hợp.

Ba là, (b) \_\_\_\_.

Bốn là, thiết lập các mục tiêu hoặc tiêu chuẩn được sử dụng để kiểm soát công việc.

### Câu 2: (3.0 điểm)

GreenTech là một công ty quy mô trung bình chuyên sản xuất các tấm pin năng lượng mặt trời. Gần đây, Giám đốc điều hành của công ty, chị Ân, lo ngại về việc hiệu quả và hiệu suất sản xuất đang giảm sút. Chị Ân quyết định rà soát quy trình kiểm soát để cải thiện tình hình.

Chị Ân tổ chức họp với tất cả thành viên ban lãnh đạo GreenTech, đặt ra mục tiêu tăng hiệu quả và hiệu suất sản xuất lên 15% trong quý mới, cụ thể:

- Mỗi ca làm việc phải sản xuất được 100 tấm pin năng lượng mặt trời.
- Hao phí năng lượng mỗi tháng không được vượt quá 5%.

Những tiêu chuẩn này được truyền đạt đến đội ngũ sản xuất, và quý mới bắt đầu.

Sau một tháng đầu tiên của quý mới, Quản lý vận hành là anh Giang báo cáo kết quả:

- Số lượng tấm pin năng lượng mặt trời sản xuất được trong mỗi ca: 80
- Hao phí năng lượng: 6%

Đồng thời, anh Giang cũng tìm hiểu các đối thủ cạnh tranh cùng quy mô, và thấy được rằng có hơn một nửa số công ty đã sản xuất được đều đặn hơn 100 tấm pin năng lượng mặt trời mỗi tháng với mức hao phí năng lượng dưới 5%.

Sau đó, anh Giang đã kiểm tra lại từng bước trong quy trình sản xuất và phát hiện ra rằng năng lượng đang bị lãng phí trong giai đoạn làm mát của quá trình sản xuất do hệ thống điều chỉnh nhiệt độ của nhà máy đã lỗi thời. Ngoài ra, có một số công nhân chưa được hướng dẫn đầy đủ về cách sử dụng máy móc mới, làm chậm quá trình sản xuất và gây ra lỗi.

### Câu hỏi:

- a. Bạn hãy đánh giá tình hình hoạt động của GreenTech trong tháng đầu tiên của quý mới. (1.0đ)
- b. Mục tiêu mà chị Ân và ban lãnh đạo công ty đã đưa ra có hợp lý không? Vì sao? (0.75đ)
- c. Anh Giang nên làm gì tiếp theo? (1.25đ)

### 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> |         |

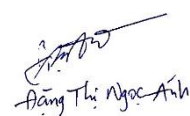
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|
| <b>Câu 1</b> | 1. (a) phương tiện (hoặc tài nguyên) (để hoàn thành công việc); (b) mục đích cuối cùng (hoặc đạt được mục tiêu của tổ chức)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0.5         |  |
|              | 2. (a) giới thiệu (thay đổi) nhà lãnh đạo mới; (b) thay đổi tình huống                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0.5         |  |
|              | 3. (a) theo khuôn mẫu; (b) không theo khuôn mẫu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0.5         |  |
|              | 4. (a) giảm sự không chắc chắn; (b) giảm các hoạt động chồng chéo và lãng phí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0.5         |  |
| <b>Câu 2</b> | a. So sánh kết quả hoạt động thực tế với mục tiêu đề ra: (0.25đ)<br>- Sản xuất: 80 tấm so với tiêu chuẩn 100 tấm. (0.25đ)<br>Hao phí: 6% so với mức chấp nhận 5%. (0.25đ)<br>Kết luận: GreenTech chưa đạt được mục tiêu trong tháng đầu tiên của quý mới. (0.25đ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.0         |  |
|              | b. Hợp lý. (0.25đ)<br>Giải thích: vì có hơn một nửa số công ty đã sản xuất được đều đặn hơn 100 tấm pin năng lượng mặt trời mỗi tháng với mức hao phí năng lượng dưới 5%, cao hơn so với mục tiêu của GreenTech là 100 tấm và 5%. (0.5đ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0.75        |  |
|              | c. Hành động tiếp theo của anh Giang:<br>- Khắc phục vấn đề đã phát hiện: nâng cấp hoặc đề xuất nâng cấp hệ thống điều chỉnh nhiệt độ của nhà máy. (0.25đ)<br>- Đào tạo đầy đủ cho tất cả công nhân có liên quan về cách vận hành hiệu quả các thiết bị mới. (0.25đ)<br>- Đo lường và đối chiếu lại hiệu quả và hiệu suất hoạt động trong các tháng còn lại của quý mới so với mục tiêu đã đặt ra. (0.25đ)<br>- Nếu đáp ứng được mục tiêu nghĩa là các hành động khắc phục đã thành công, và anh Giang chỉ cần duy trì thành tích này. (0.25đ)<br>- Nếu chưa đáp ứng được mục tiêu, anh Giang và đội ngũ cần tiếp tục tìm hiểu nguyên nhân, giải pháp và theo dõi tình hình. (0.25đ) | 1.25        |  |
|              | <b>Điểm tổng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>10.0</b> |  |

TP. Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 10 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

Nguyễn Vũ Huy


 Đặng Thị Ngọc Anh