

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA: QUẢN TRỊ KINH DOANH

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC HỌC PHẦN – LẦN 2**  
**Học kỳ 1, năm học 2023- 2024**

Mã học phần: 2317QT0350

Tên học phần: CHANGE MANAGEMENT - Quản trị sự thay đổi

Mã nhóm lớp học phần: 231\_7QT0350\_01

Thời gian làm bài (phút/ngày): 75 phút

Phòng thi:

Hình thức thi: **Trắc nghiệm kết hợp tự luận KHÔNG SỬ DỤNG TÀI LIỆU**

**Cách thức nộp bài phần tự luận (Giảng viên ghi rõ yêu cầu):**

**Gợi ý:**

- Upload file bài làm (word)

Giảng viên nộp đề thi, đáp án bao gồm cả **Lần 1** và **Lần 2**

**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 là Phương án A ghi ANSWER: A

- Phần tự luận liền sau phần trắc nghiệm

- Đáp án phần tự luận: **in đậm, màu đỏ**

**Trắc nghiệm 30 điểm**

**Tự luận 70 điểm**

**PHẦN TRẮC NGHIỆM (30 điểm)**  
**Quiz (30 marks)**

1. Correct PESTEL model includes:
  - A. Political, Economic, Social, Technological, Legal, Cultural
  - B. Political, Economic, Social, Technological, Literacy, Environment
  - C. Political, Economic, Social, Technological, Legal, Environment**
  - D. Political, Education, Social, Technological, Legal, Environment
  
2. What is NOT a characteristic of an organization?
  - A. is a social entity.
  - B. has a purpose defined by related participants.
  - C. has no boundary.**
  - D. has a structure.
  
3. PESTEL analysis helps an organization to:
  - A. Identify the internal forces that could impact their business.
  - B. Identify the external forces that could impact their business.**
  - C. Define the characteristics of the organization.
  - D. Define the unchangeable conditions of the internal forces.
  
4. Correct VUCA model
  - A. Volatility, uncertainty, complexity, ambiguity**
  - B. Volatility, uncertainty, clearness, ambiguity
  - C. Volatility, uncertainty, complexity, ambition
  - D. Volatility, unconditional, complexity, ambiguity
  
5. What should we do to deal with the VUCA world?
  - A. Increase your knowledge.
  - B. Set your prediction.
  - C. Prepare your vision.
  - D. A, B, C are correct.**
  
6. Balogun and Hope Hailey's 4 types of change do NOT include
  - A. Adaptation
  - B. Evolution
  - C. Correction**
  - D. Reconstruction
  
7. The Organizational life cycle (Greiner, L.E, Harvard Business Review) based on 2 main dimensions:
  - A. Type of Organization & Location of Organization
  - B. Size of Organization & Age of Organization**
  - C. Phage of Organization & Location of Organization
  - D. Type of Organization & Value of Organization

8. ARES model includes:
- A. Argument, Readiness, Evidence, Sources
  - B. Argument, Reasoning, Emotion, Sources
  - C. Argument, Reasoning, Evidence, Statement
  - D. Argument, Reasoning, Evidence, Sources**
9. In our class, Which model was NOT mentioned?
- A. Balogun and Hope Hailey's types of change
  - B. Plowman's four types of change
  - C. The Raymond Vernon Product Life Circle**
  - D. The Burke–Litwin model of organizational performance and change
10. Which statement is correct about the Flatter Structure of Organization Structure:
- A. Increasing the number of Span of Control will increase the Manager levels.
  - B. Increasing the number of Span of Control will decrease the Manager levels.**
  - C. Increasing the number of Span of Control will remain Manager levels.
  - D. The number of Span of Control is not related to the Manager levels.

## PHẦN TỰ LUẬN (70 điểm)

Câu 1 (20 điểm):

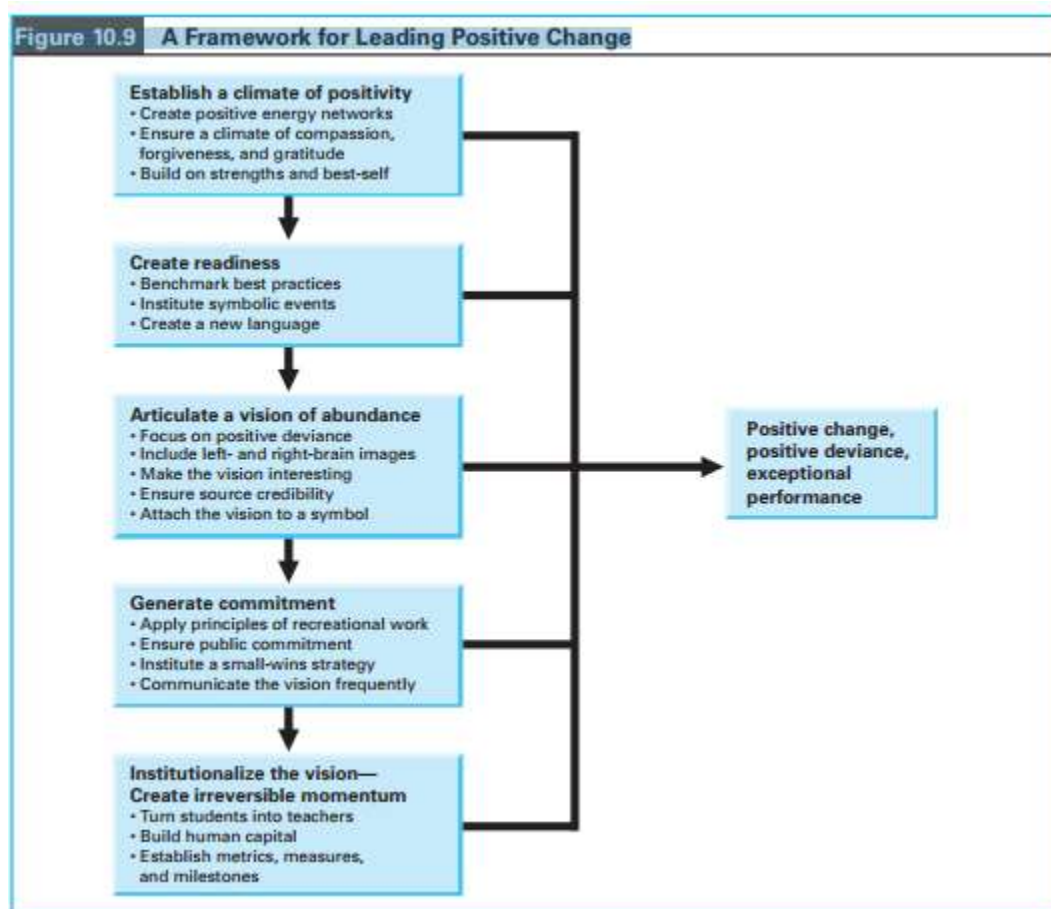
**List 9 steps to create a change management communication strategy.**

Answers



Câu 2 (20 điểm):

**Propose a framework for leading positive change. This framework should include at least 5 steps.**



Câu 3 (30 điểm):

**Question 3: (30 marks) has 3 sub questions, each sub question is 10 marks.**

**This question is based on 4 presentations of 4 groups in the final group assignment.**

**3.1 List the 4 company names of 4 groups**

**3.2 With each company, list respectively 1 Critical Changing Force (problem, factor) which impacted that company to change. (With 4 companies you need to write 4 changing factors)**

**3.3 Use the model of conflict handing styles to explain the way you resolve any conflicts you and your team had when doing the group assignments within this course.**

**Đáp án Câu 3:**

Depending on 4 projects, students could reflect themselves.

<b>3.1 Company Name</b>	<b>3.2 Critical Changing Force, Problem, Factors</b> <b>(Student could choose an appropriate factor, suggested below)</b>
1.Nokia - Communication Electronics	Technological Change: Touch screen technology 3G,4G, 5G network
2. Vinfast Automobile	Transition from gasoline energy to electric energy vehicle
3. Riot - Game	Transformation with agile leadership Transparent Communication Employee Empowerment Innovation and Creativity
4. Coca Cola - Beverage	Changing in consumer behavior/trend “Heavy weight” problem for consumer The Covid19 Pandemic Climate change problem

**3.3**



**Figure 5.1** A model of conflict-handling styles

*Ngày biên soạn: 15.01.2024*

**Giảng viên biên soạn đề thi: TS. Tạ Hùng Anh 0918542814**  
[tahunganh.leo@gmail.com](mailto:tahunganh.leo@gmail.com)

*Ngày kiểm duyệt:*

**Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Trưởng Khoa: TS. Nguyễn Quỳnh Mai**

- Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: bao gồm file word và file pdf (được đặt password trên 1 file nén/lần gửi) và nhắn tin password + họ tên GV gửi qua Số điện thoại Thầy Phan Nhất Linh (**0918.01.03.09**).
- 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 thêm Quý Thầy Cô.