

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

**ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN**  
**THI KẾT THÚC HỌC PHẦN**  
**Học kỳ 2, 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:	232_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 lí 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	
CLO2	Vận dụng kiến thức và nguyên lí 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

### 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, đồ 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. Rất ít người được chọn để làm một công việc mà không phải làm điều bên dưới?

A. dự phỏng vấn

B. làm bài kiểm tra viết

C. làm bài kiểm tra mô phỏng công việc thực tế (performance-simulation test)

D. làm kiểm tra thể lực

ANSWER: A

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

A. chỉ có bổ sung, cắt giảm và tuyển chọn nhân viên

B. chỉ có bổ sung nhân viên

C. chỉ có 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. 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 về thể chất theo một cách nào đó

D. ở một số nơi

ANSWER: A

4. Một trong những nhiệm vụ đầu tiên trong công việc mới mà sếp giao cho anh Sơn là phát triển một cơ sở dữ liệu liệt kê trình độ học vấn, khả năng đặc biệt và kỹ năng chuyên biệt của tất cả nhân viên trong công ty. Điều này được gọi là \_\_\_\_\_.

A. lập hồ sơ nhân lực (HR inventory)

B. mô tả công việc (job description)

C. quá trình kéo dài

D. phân tích công việc (job analysis)

ANSWER: A

5. 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

6. Cách nào sau đây là tốt nhất để đánh giá một chương trình đào tạo?

- A. Thành tích công việc thực tế của học viên
- B. Khối lượng mà học viên nói rằng đã học được
- C. Mức độ tốn kém chi phí của phương pháp đào tạo
- D. Lượng thông tin mà học viên giữ lại được

ANSWER: A

7. Quy trình phản hồi 360 độ (360-degree feedback) khác với các phương pháp đánh giá khác ở chỗ nó bao gồm \_\_\_\_\_.

- A. phản hồi từ nhân viên
- B. một bài viết luận
- C. phản hồi từ người giám sát của nhân viên
- D. phản hồi trung thực

ANSWER: A

8. Quản lý nguồn nhân lực quan tâm đến \_\_\_\_\_ nhân viên có năng lực.

- A. tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực, duy trì
- B. tuyển dụng
- C. tuyển dụng, đào tạo, tạo động lực
- D. đào tạo và duy trì

ANSWER: A

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

- A. Lười biếng xã hội
- B. Mâu thuẫn
- C. Sự bất đồng
- D. Trách nhiệm cá nhân

ANSWER: A

10. Danh ở TPHCM và là thành viên của một đội đang tạo ra phần mềm mới cho chương trình Mỗi Trẻ Em Một Laptop. Người thiết kế đồ họa cho đội của Danh đang ở Trung Quốc. Các lập trình viên khác của đội đang ở các vùng khác nhau ở Mỹ. Đội họp bằng cầu truyền hình (videoconference) mỗi tuần một lần. Đội của Danh 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

11. Một đội tự quản có quyền trong việc \_\_\_\_\_.

- A. Lên lịch trình và lập kế hoạch
- B. Tuyển dụng và sa thải quản lý cấp cao
- C. Xác định thang lương dành cho thành viên đội trong tổ chức
- D. Giải tán đội làm việc cạnh tranh

ANSWER: A

12. Phát biểu nào sau đây là đúng về các kỹ năng mà thành viên của nhóm làm việc hoặc 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

13. Sự gắn kết cao kết hợp 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. Địa vị bất hợp lý có thể làm cho nhân viên cảm thấy thất vọng vì nó gửi một tín hiệu cho thấy những thành tựu trong tổ chức \_\_\_\_\_.

- A. Không phải lúc nào cũng được khen thưởng một cách công bằng và chính xác
- B. Được khen thưởng một cách công bằng và chính xác
- C. Luôn luôn được khen thưởng
- D. Không bao giờ được khen thưởng

ANSWER: A

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

- A. Sóng gió
- B. Thành tựu
- C. Thành lập
- D. Châm dứt

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. Vì lãnh đạo là một trong bốn chức năng cơ bản của nhà quản lý, \_\_\_\_\_ nhà lãnh đạo.

- A. tất cả các nhà quản lý nên là
- B. tất cả các nhà quản lý đều là
- C. một số nhà quản lý là
- D. một số nhà quản lý nên là

ANSWER: A

18. Theo học thuyết về lãnh đạo dựa trên cơ sở tổ chất, đặc điểm nào sau đây KHÔNG phải là một trong tám đặc điểm liên quan đến khả năng lãnh đạo?

- A. Hướng nội
  - B. Động lực
  - C. Trí thông minh
  - D. Kiến thức liên quan đến công việc
- ANSWER: A

19. Hứa hẹn của các lý thuyết hành vi về lãnh đạo cho rằng sẽ khả thi cho việc \_\_\_\_.
- 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

20. 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

21. 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

22. Các nhà lãnh đạo có tầm nhìn (visionary leaders) đưa ra hướng dẫn bằng cách \_\_\_\_\_.
- A. nêu rõ tầm nhìn về tương lai
  - B. truyền cảm hứng cho cấp dưới
  - C. thể hiện sức mạnh từ nhân cách của họ
  - D. tặng thưởng cho cấp dưới
- ANSWER: A

23. Một kỹ năng khó học của một trưởng nhóm là biết khi nào nên \_\_\_\_\_.
- A. để đội nhóm tự quản
  - B. thể hiện sự quan tâm đến nhóm
  - C. giữ quyền kiểm soát
  - D. rời bỏ nhóm
- ANSWER: A

24. Điều nào sau đây là khía cạnh của sự tin cậy trong đó bao gồm mức độ đáng tin cậy của người lãnh đạo?
- A. tính nhất quán
  - B. tính chính trực
  - C. năng lực

**D.** lòng trung thành

ANSWER: A

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

**A.** sự đồng cảm

**B.** sự thông cảm

**C.** tình bạn cá nhân

**D.** sự thờ ơ

ANSWER: A

26. Các tổ chức có kiểu văn hóa nào sau đây rất 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. 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 trong công việc

**B.** không khuyến khích nhân viên trẻ tuổi sử dụng mạng nội bộ của công ty để kết nối khách hàng

**C.** khuyến khích nhân viên trẻ tuổi tìm đến tư vấn về chứng nghiện mạng xã hội

**D.** không khuyến khích nhân viên lớn tuổi kết nối xã hội trên mạng xã hội

ANSWER: A

28. 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

29. Hình thức giao tiếp nào sau đây diễn ra theo thời gian thực (real time)?

**A.** Skype

**B.** fax

**C.** email

**D.** extranet

ANSWER: A

30. 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

31. Điều nào sau đây là mục tiêu chính của việc lắng nghe tích cực?
- A. hiểu ý nghĩa đầy đủ 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

32. Sơ đồ truyền thông nào bên dưới là đúng?
- A. Người gửi thông điệp → Mã hóa thông điệp → Kênh truyền thông → Giải mã thông điệp → Người nhận thông điệp
  - B. Người gửi thông điệp → Kênh truyền thông → Phương tiện truyền thông → Giải mã thông điệp → Người nhận thông điệp
  - C. Nguồn thông tin → Người gửi thông điệp → Mã hóa thông điệp → Giải mã thông điệp → Người nhận thông điệp
  - D. Người gửi thông điệp → Giải mã thông điệp → Kênh truyền thông → Mã hóa thông điệp → Người nhận thông điệp
- ANSWER: A

33. Nhà quản trị thực hiện chức năng kiểm soát để đảm bảo rằng \_\_\_\_\_ trong một tổ chức.
- A. các mục tiêu được đáp ứng
  - B. mục tiêu được thiết lập
  - C. kế hoạch được thực hiện
  - D. kế hoạch là thực tế
- ANSWER: A

34. Một phần nhiệm vụ chính của chức năng kiểm soát là \_\_\_\_\_.
- A. sửa chữa các vấn đề liên quan đến thành tích công việc
  - B. thiết lập các tiêu chuẩn
  - C. xây dựng chiến lược
  - D. cấu trúc một tổ chức
- ANSWER: A

35. Kiểm soát có hiệu quả có thể giúp các nhà quản lý vốn ngại giao quyền \_\_\_\_\_.
- A. trao quyền cho nhân viên của họ
  - B. đặt mục tiêu của họ
  - C. tối đa hóa rủi ro
  - D. giảm thiểu việc trao quyền cho nhân viên
- ANSWER: A

36. Khi thành tích công việc thực tế 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

37. 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

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. Hạng mục đo lường hiệu suất 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. sự vắng mặt
- C. thành tích công việc
- D. ngân sách

ANSWER: A

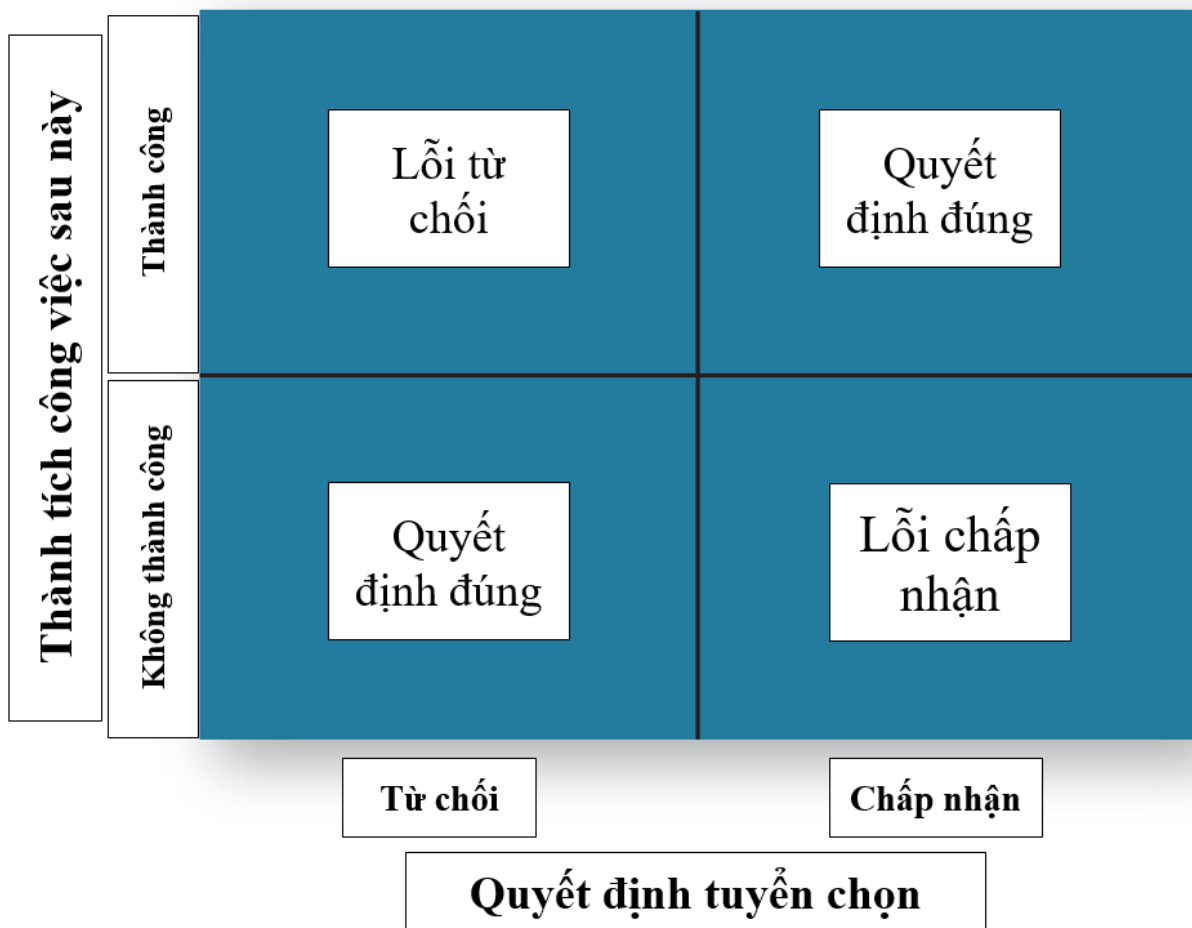
40. Sơn có một đoạn băng ghi âm cuộc họp trực tiếp với sếp của mình. Đó là hình thức đo lường thành tích công việc nào dưới đây?

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

ANSWER: A

## **PHẦN TỰ LUẬN (2 câu hỏi)**

### **Câu hỏi 1: (2.0 điểm)**



Bạn hãy quan sát hình trên và hoàn chỉnh thông tin trong các câu sau:

- Hình trên cho biết \_\_\_\_\_.
- Một quyết định tuyển chọn là đúng khi ứng viên được dự đoán (1) \_\_\_\_\_ và sau này khi vào làm việc chính thức thì (2) \_\_\_\_\_; hoặc khi ứng viên được dự đoán (3) \_\_\_\_\_ thì (4) \_\_\_\_\_ nếu được thuê.
- Để giảm xác suất phạm lỗi từ chối hoặc lỗi chấp nhận, và tăng xác suất đưa ra quyết định đúng, nhà quản trị cần áp dụng quy trình tuyển chọn vừa \_\_\_\_\_ vừa \_\_\_\_\_.

### **Câu hỏi 2: (3.0 điểm)**

Công ty XYZ, nổi tiếng với các giải pháp công nghệ tiên tiến, vừa trải qua sự chuyển giao lãnh đạo và bắt đầu một kế hoạch mở rộng đầy tham vọng. Công ty dùng nhiều kênh truyền thông khác nhau, bao gồm mạng xã hội, để liên lạc với các bên liên quan ở cả trong và ngoài công ty. Để thông báo về việc chuyển giao này, ban truyền thông nội bộ đã đăng một vài dòng thông tin vắn tắt trên nhóm Zalo trao đổi chung trong toàn công ty, hứa hẹn tham vọng gấp đôi doanh số trong năm sắp tới, tuy nhiên không cung cấp thêm chi tiết về kế hoạch cụ thể. Điều này dẫn đến một số tin đồn và lo lắng trong số nhân viên về khả năng sẽ có một cuộc sa thải hàng loạt.

Tuần trước, trong cuộc họp với một khách hàng rất nổi tiếng, một nhân viên mới vì quá hào hứng đã vô tình chia sẻ hình chụp có xuất hiện vị khách hàng đó cùng với logo công ty trên trang Facebook cá nhân. Trước đó, Công ty XYZ và khách hàng này đã kí cam kết không tiết lộ thông tin về việc hợp tác này.

Công ty XYZ cũng đang phải đối mặt với chỉ trích khi các mẫu quảng cáo cũ được đem ra phân tích lại và sau đó cho thấy có sự cắt ghép các phản hồi từ khách hàng để tạo thành các đánh giá tích cực để đăng trên Website của công ty.

- a. Bạn hãy nêu ba (03) vấn đề về giao tiếp mà Công ty XYZ đang gặp phải. (1.5đ)
- b. Bạn hãy đề xuất hai giải pháp cho mỗi vấn đề trên. (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>	
<b>Câu 1a</b>	04 (bốn) kết quả có thể xảy ra của một quyết định tuyển chọn nhân sự	0.5	
<b>Câu 1b</b>	(1) sẽ thành công (được chấp nhận làm việc); (2) chứng minh được thành công trong công việc (thực sự làm tốt công việc); (3) sẽ không thành công (bị từ chối công việc); (4) không thể làm công việc (không làm được việc)	0.25 x 4 = 1.0	
<b>Câu 1c</b>	đáng tin cậy; hợp lí (hợp lệ)	0.25 x 2 = 0.5	
<b>Câu 2a</b>	Sinh viên nêu được 3 vấn đề sau hoặc các vấn đề hợp lí khác: <ul style="list-style-type: none"> <li>- thiếu trao đổi thông tin với nhân viên: không thông báo kế hoạch chuyển giao quyền lực và mở rộng rõ ràng, gây hoang mang trong nội bộ nhân viên công ty (0.5đ)</li> <li>- vấn đề pháp lí và an ninh: nhân viên mới để lộ thông tin nội bộ ra ngoài (0.5đ)</li> <li>- truyền thông thiếu đạo đức: cắt ghép phản hồi của khách hàng để làm cho nó hấp dẫn hơn so với thực tế (0.5đ)</li> </ul>	1.5	
<b>Câu 2b</b>	Sinh viên đề xuất 3 nhóm giải pháp sau, hoặc các giải pháp hợp lí khác: <ul style="list-style-type: none"> <li>- thiếu trao đổi thông tin với nhân viên =&gt; tổ chức các cuộc họp town-hall để chia sẻ và trao đổi thông tin (0.25đ); cung cấp</li> </ul>	1.5	

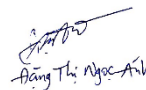
	<p>thông tin về những gì đang xảy ra, tốt lẫn xấu (0.25đ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vấn đề pháp lí và an ninh =&gt; xây dựng hoặc nâng cấp các chính sách sử dụng mạng xã hội (0.25đ); cung cấp đào tạo cụ thể về việc sử dụng mạng xã hội một cách có trách nhiệm (0.25đ)</li> <li>- truyền thông thiếu đạo đức =&gt; rà soát tất cả thông tin bị chỉ trích và đính chính những thông tin sai sự thật (0.25đ); triển khai các biện pháp giám sát để nhân viên nghiêm túc thực hiện hoặc có thể báo cáo về các hành vi không đạo đức mà không phải lo lắng về sự trả thù (0.25đ)</li> </ul>		
	<b>Điểm tổng</b>	<b>10.0</b>	

**Người duyệt đề**

**Nguyễn Vũ Huy**

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 03 năm 2024*

**Giảng viên ra đề**

  
Đặng Thị Ngọc Anh