

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA QTKD

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN (Lần 2)
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ HỌC		
Mã học phần:	71MANA20013	Số tin chỉ:	03
Mã nhóm lớp học phần:	71MANA20013_04,05,06		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	90	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có	☒ 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 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)
CLO 1	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	70%	Phản trắc nghiệm Câu 1-> 40 Câu tự luận 01	5 điểm phản trắc nghiệm (0.125 điểm/câu) 02 điểm câu tự luận 01	PI 2.1, A
CLO 2	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 tự luận 02	3 điểm	PI 3.1, 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) 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 (5 điểm): 40 câu

1. Nội dung nào sau đây là phù hợp nhất để đánh giá một chương trình đào tạo nhân viên trong công ty ?

- A. Thành tích công việc thực tế của nhân viên sau đào tạo
- B. Kỹ năng mà nhân viên đã học được
- C. Mức chi phí để thực hiện chương trình đào tạo
- D. Kiến thức mà nhân viên đã học được

ANSWER: A

2. Trước khi thực hiện các cuộc phỏng vấn cho bất kỳ vị trí tuyển dụng nào, Anh Hùng chuyên viên tuyển dụng của công ty đã dành rất nhiều thời gian để phân tích, đánh giá vị trí tuyển dụng, xác định những kỹ năng, thái độ và hành động mà vị trí tuyển dụng đó yêu cầu. Hoạt động này được gọi là _____.

- A. phân tích công việc
- B. mô tả công việc
- C. đánh giá tiêu chuẩn công việc
- D. đánh giá chức danh công việc

ANSWER: A

3. Hoạt động đầu tiên của quy trình quản lý nguồn nhân lực (HRM) liên quan đến việc _____.

- A. lập kế hoạch nhân sự
- B. tuyển dụng nhân viên
- C. đào tạo nhân viên
- D. cắt giảm nhân sự

ANSWER: A

4. Các chuyên gia quản lý nguồn nhân lực riêng biệt (Separate HRM specialists) ít phổ biến nhất trong loại hình tổ chức nào bên dưới?

- A. Nhỏ
- B. Lớn
- C. Tập đoàn đa quốc gia
- D. Phi lợi nhuận

ANSWER: A

5. Lập kế hoạch nhân lực liên quan đến việc _____.

- A. bổ sung, cắt giảm và tuyển chọn nhân viên
- B. bổ sung nhân viên
- C. bổ sung và cắt giảm nhân viên
- D. bổ sung, cắt giảm, tuyển chọn và tạo động lực cho nhân viên

ANSWER: A

6. Yếu tố môi trường quan trọng nhất trong quy trình quản lý nguồn nhân lực là _____.

- A. môi trường pháp lí
- B. môi trường kinh doanh
- C. môi trường tự nhiên
- D. cộng đồng khoa học

ANSWER: A

7. Ứng viên phải ngồi trên xe lăn có thể bị từ chối tuyển dụng _____.

- 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 tổ chức

ANSWER: A

8. Quy trình kéo dài mà trong đó một công việc được kiểm tra chi tiết nhằm xác định các kỹ năng, kiến thức và hành vi cần thiết để thực hiện công việc đó được gọi là _____.

- A. phân tích công việc
- B. mô tả công việc (job description)
- C. tiêu chuẩn công việc (job specification)
- D. định nghĩa công việc

ANSWER: A

9. Vì “lãnh đạo” (leading) là một trong bốn chức năng cơ bản của nhà quản lý, cho nên _____ 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

ANSWER: A

10. Nhà lãnh đạo (leader) 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

11. Đặc điểm nào sau đây KHÔNG phải là một trong tám đặc điểm liên quan đến khả năng lãnh đạo?

- A. Hướng nội
- B. Khao khát dẫn đầu
- C. Trí thông minh
- D. Kiến thức liên quan đến công việc

ANSWER: A

12. Các lý thuyết hành vi của lãnh đạo (Behavioral theories of leadership) tập trung vào việc nghiên cứu _____.

- A. những nhà lãnh đạo hiệu quả đã làm gì
- B. ai là những nhà lãnh đạo hiệu quả
- C. những đặc điểm, tính cách nào nhà lãnh đạo hiệu quả có
- D. làm thế nào xác định các nhà lãnh đạo hiệu quả

ANSWER: A

13. Các nhà lãnh đạo giao dịch (Transactional leaders) chủ yếu thể hiện vai trò lãnh đạo của mình bằng cách _____.

- A. tặng thưởng cho những người đi theo
- B. truyền cảm hứng cho những người đi theo
- C. nêu rõ tầm nhìn cho những người đi theo
- D. sức mạnh của nhân cách của họ

ANSWER: A

14. Đặc trưng nào sau đây có sự liên quan chặt chẽ nhất với các nhà lãnh đạo chuyển đổi (transformational leaders)?

- A. Khả năng truyền cảm hứng
- B. Quyến rũ
- C. Hiệu quả
- D. Tầm nhìn xa

ANSWER: A

15. Các nhà lãnh đạo muốn có thành tích làm việc cao đối từ cấp dưới của mình có thể thực hiện phong cách lãnh đạo nào bên dưới?

- A. Định hướng thành tích (Achievement oriented)
- B. Hỗ trợ (Supportive)
- C. Định hướng (Directive)
- D. Tham gia (Participative)

ANSWER: A

16. Các nhà lãnh đạo có tầm nhìn (Visionary leaders) chủ yếu thể hiện vai trò lãnh đạo của mình bằng cách _____.

- A. nêu rõ tầm nhìn về tương lai cho những người đi theo
- B. truyền cảm hứng cho những người đi theo
- C. thể hiện sức mạnh nhân cách của mình
- D. tặng thưởng cho những người đi theo

ANSWER: A

17. Phát biểu nào sau đây đề cập đến lợi thế chính của đội (Team) trong một tổ chức ?

- A. Tăng hiệu quả kinh doanh của tổ chức
- B. Tăng tính liên kết của tổ chức
- C. Tăng suy nghĩ theo nhóm trong tổ chức
- D. Làm giảm chi phí pháp lý liên quan đến sự đa dạng

ANSWER: A

18. Nhóm chính thức (Formal groups) _____.

- 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

19. Vị trí cấp bậc bất hợp lý có thể làm cho thành viên tổ chức cảm thấy thất vọng vì những thành tựu của họ 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

20. Các nhóm đồng thành viên dường như hoạt động tốt hơn khi mục tiêu của nhóm là _____.

- A. tìm kiếm dữ liệu, dữ kiện hay sự thật
- B. tạo sự đồng thuận về sản phẩm mới
- C. làm sáng tỏ sự thật
- D. giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng

ANSWER: A

21. Giai đoạn định chuẩn (Norming) trong quá trình phát triển nhóm xuất hiện khi _____.

- A. nhóm phát triển sự gắn kết
- B. nhóm có xung đột về lãnh đạo
- C. nhóm xác định mục đích
- D. nhóm xác định mục tiêu

ANSWER: A

22. Đội (Team) bao gồm các cá nhân trong cùng một bộ phận hoặc lĩnh vực chức năng, cùng đóng góp vào nỗ lực cải thiện các hoạt động của công việc được gọi là _____.

- A. Đội giải quyết vấn đề (Problem-solving team)
- B. Đội đa chức năng (Cross-functional team)
- C. Đội tự quản (Self-managed work team)
- D. Đội ảo (Virtual team)

ANSWER: A

23.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 tiếp thị cho 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

24.Một tổ chức có sử dụng các đội làm việc (Teams) nhiều khả năng sẽ tạo ra_____.

- A. kết quả làm việc tốt hơn với chi phí ít hơn
- B. kết quả làm việc tốt hơn với chi phí nhiều hơn
- C. kết quả làm việc kém hơn với chi phí ít hơn
- D. kết quả làm việc kém hơn với chi phí nhiều hơn

ANSWER: A

25.Khi chúng ta nghe một bài hát trên đài phát thanh, chúng ta sẽ nhận thức được 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

26.Sơ đồ truyền thông (communication sequence) 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

27. “Đọc” (Reading) là một ví dụ của bước nào bên dưới trong sơ đồ truyền thông (communication sequence) ?

- A. Giải mã thông điệp
- B. Mã hóa thông điệp
- C. Gửi thông điệp
- D. Phản hồi thông điệp

ANSWER: A

28.Kênh truyền thông (communication chanel) là _____.

- A. phương tiện mà các thông điệp được truyền qua
- B. người nhận được tin nhắn
- C. sản phẩm vật chất từ nguồn có mục đích chuyển tải
- D. người gửi tin nhắn

ANSWER: A

29.Phản hồi thông điệp là một thông tin được gửi từ _____.

- A. người nhận ban đầu cho người gửi ban đầu
- B. nguồn thông tin đến người giải mã thông điệp
- C. người mã hóa thông điệp đến người nhận
- D. người gửi ban đầu đến người nhận ban đầu

ANSWER: A

30.Uu điểm tuyệt vời của một thông điệp 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

31. Khi một giám đốc điều hành của công ty sản xuất ô tô đang buồn rầu vì cậu con trai của mình bị đình chỉ học mà dẫn tới thông báo với cấp dưới về việc chấm dứt các kế hoạch thiết kế mới mà không có lý do chuyên môn rõ ràng. Việc truyền thông trong tình huống này đã bị ảnh hưởng bởi điều nào bên dưới?

- A. cảm xúc (emotion)
- B. nhận thức có chọn lọc (selective perception)
- C. sàng lọc (filtering)
- D. giới tính (gender)

ANSWER: A

32.Tất cả những điều sau đây là rào cản đối với việc giao tiếp có hiệu quả giữa các cá nhân NGOẠI TRỪ _____.

- A. sự phản hồi (feedback)
- B. nhận thức có tính chọn lọc (selective perception)
- C. sự sàng lọc (filtering)
- D. ngôn ngữ (language)

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 thiết lập
- D. kế hoạch là thực tế

ANSWER: A

34.Các nhà quản lý luôn sử dụng nội dung nào dưới đây để thiết lập các tiêu chuẩn cho 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 hiệu suất

ANSWER: A

35.Hệ thống kiểm soát càng giúp tổ chức _____, thì tổ chức đó càng được đánh giá là thành công.

- A. đạt mục tiêu
- B. giúp nhân viên đạt được sự hài lòng trong công việc
- C. đáp ứng các hướng dẫn của chính phủ
- D. giúp nhân viên làm việc hiệu quả

ANSWER: A

36.Khi kết quả công việc thực tế nằm ngoài “phạm vi thay đổi có thể chấp nhận được” (acceptable range of variation), 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.Kiểm soát (controlling) là _____ trong quá trình quản lý.

- A. bước cuối cùng
- B. bước đầu tiên
- C. bước quan trọng nhất
- D. bước ít quan trọng nhất

ANSWER: A

38.Kiểm soát (controlling) là so sánh _____ để xem liệu các mục tiêu có đạt được hay không.

- A. Thành tích thực tế với kế hoạch
- B. Thành tích tiêu chuẩn với lý tưởng
- C. Thành tích thực tế với đối thủ cạnh tranh
- D. Thành tích theo kế hoạch với tiêu chuẩn

ANSWER: A

39.Kiểm soát có hiệu quả (effective controlling) có thể giúp các nhà quản lý người 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

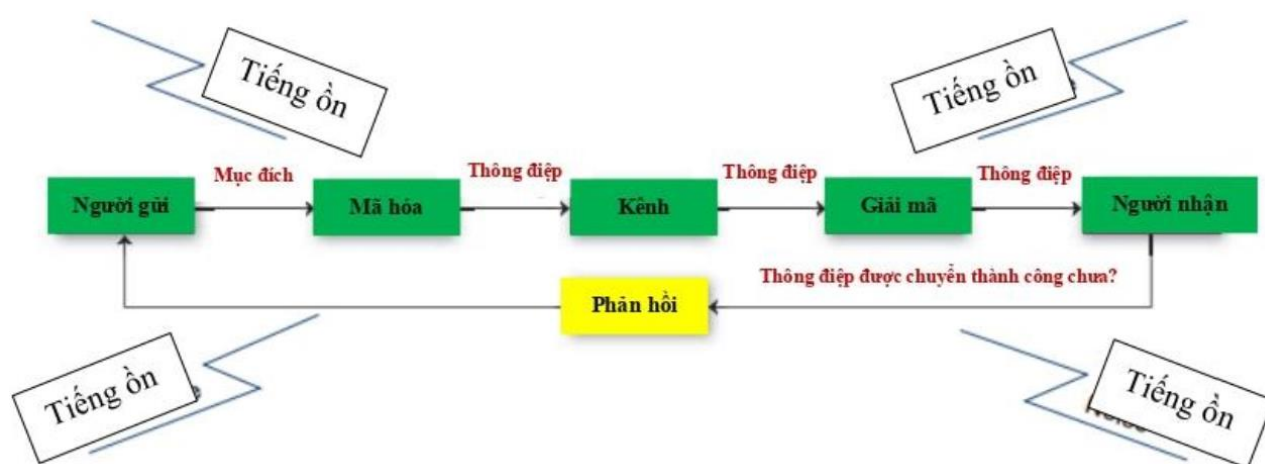
40. Anh Phi có một đoạn băng ghi âm cuộc họp trực tiếp với sếp của mình là hình thức kiểm soát nào bên dưới?

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

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (5 điểm)

Câu 1 (02 điểm)



Câu hỏi 1.1 Hãy mô tả ngắn gọn các bước trong quá trình giao tiếp theo sơ đồ trên. (1,5 điểm)

Câu hỏi 1.2 Tại sao phản hồi lại quan trọng trong quá trình giao tiếp? (0,5 điểm)

Câu 2: (3 điểm)

Nhanhchong Logistics là một công ty logistics đang phát triển, chuyên xử lý chuỗi cung ứng cho các khách hàng trong ngành bán lẻ và sản xuất. Gần đây, công ty đã gặp phải thách thức lớn khi mở rộng hoạt động sang các khu vực mới. Vấn đề cốt lõi là cơ cấu tổ chức yếu kém và thiếu sự phối hợp giữa các phòng ban chính, dẫn đến sự kém hiệu quả và ảnh hưởng xấu đến mối quan hệ với khách hàng.

Vấn đề trở nên rõ ràng khi một khách hàng mới, một chuỗi siêu thị khu vực, yêu cầu vận chuyển hàng hóa hàng ngày đến nhiều địa điểm. Mặc dù ban đầu rất tự tin, công ty đã gặp phải các vấn đề sau:

- Nhân viên ở các bộ phận vận hành, quản lý kho, và dịch vụ khách hàng không nắm rõ nhiệm vụ cụ thể của mình, dẫn đến chồng chéo công việc và bỏ lỡ thời hạn.
- Các nhóm không đồng bộ, dẫn đến khoảng cách giao tiếp và các nỗ lực bị trùng lặp.
- Các nguồn lực như nhân viên, xe cộ, và không gian kho không được phân bổ đúng cách, gây ra sự chậm trễ và tăng chi phí.

- Thiếu cơ chế giám sát và theo dõi hiệu quả, khiến việc phát hiện các nút thắt và đánh giá hiệu suất trở nên khó khăn.

Hậu quả là các chuyến giao hàng bị chậm trễ, khách hàng phàn nàn, và mất một tài khoản quan trọng.

Câu hỏi 2.1 Những vấn đề về tổ chức chính mà Nhanhchong Logistics phải đối mặt là gì, và làm thế nào để giải quyết chúng một cách chủ động? (2 điểm)

Câu hỏi 2.2 Những chiến lược dài hạn nào mà Nhanhchong nên áp dụng để đảm bảo cơ cấu tổ chức và hiệu quả tốt hơn? (Chú ý: Sinh viên cần đưa ra ít nhất 4 ý biện luận để được điểm tối đa) (1 điểm)

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

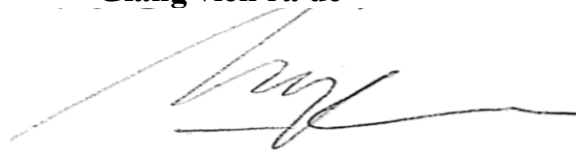
Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		5	
Câu 1-40	ANSWER A	0.125 <i>điểm/câu</i>	
II. Tự luận		5	
Câu 1.1	Quá trình giao tiếp bao gồm các bước sau: • Người gửi: Là người khởi tạo thông điệp. (0,25 điểm) • Mã hóa: Biến thông điệp thành dạng có thể truyền tải (lời nói, văn bản, cử chỉ...) (0,25 điểm) • Kênh: Phương tiện truyền thông điệp (email, điện thoại, nói chuyện trực tiếp...) (0,25 điểm) • Giải mã: Người nhận hiểu và diễn giải thông điệp (0,25 điểm) • Người nhận: Người tiếp nhận thông tin (0,25 điểm) • Phản hồi: Người nhận phản hồi lại để xác nhận thông điệp đã được hiểu đúng (0,25 điểm)	1.5	
Câu 1.2	Phản hồi giúp xác nhận rằng người nhận đã hiểu đúng thông điệp của người gửi. Nếu không có phản hồi, có thể xảy ra hiểu lầm (0,25 điểm) hoặc thông điệp không được truyền tải hiệu quả. (0,25 điểm)	0.5	
Câu 2.1	Nhanhchong Logistics đã phải đối mặt với các vấn đề như: • Quyền hạn và trách nhiệm không rõ ràng (0,25 điểm) • Phối hợp nhóm kém hiệu quả (0,25 điểm) • Phân bổ nguồn lực không hợp lý (0,25 điểm) • Hoạt động kiểm soát sát hạn chế. (0,25 điểm)	2	

	<i>Để giải quyết các vấn đề này một cách chủ động, công ty có thể:</i> • Phân định vai trò và trách nhiệm: Xây dựng bản mô tả công việc chi tiết và truyền đạt rõ ràng các kỳ vọng cho từng nhân viên. (0,25 điểm) • Cải thiện phối hợp: Thiết lập quy trình làm việc liên phòng ban và tổ chức các cuộc họp thường xuyên để đồng bộ hóa công việc. (0,25 điểm) • Tối ưu hóa phân bổ nguồn lực: Sử dụng lập kế hoạch dựa trên dữ liệu để phân bổ nhân viên, xe cộ và không gian kho phù hợp với nhu cầu dự báo. (0,25 điểm) • Tăng cường giám sát: Áp dụng các chỉ số hiệu suất chính (KPIs) và công cụ theo dõi để đánh giá tiến độ và nhận diện vấn đề kịp thời. (0,25 điểm)		
Câu 2.2	<i>Để đảm bảo cơ cấu tổ chức và hiệu quả lâu dài, Nhanhchong nên áp dụng các chiến lược sau: (4/5 ý mỗi ý 0,25 điểm)</i> • Tái cấu trúc tổ chức: Xem xét và tái cấu trúc tổ chức để làm rõ các tuyến báo cáo và giảm thiểu sự trùng lặp. • Quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP): Phát triển các SOP cho các quy trình quan trọng để đảm bảo tính nhất quán và trách nhiệm. • Tích hợp công nghệ (AI) : Đầu tư vào phần mềm quản lý logistics để tự động hóa lập lịch trình, phân bổ nguồn lực và theo dõi hiệu suất. • Phát triển nhân viên: Cung cấp các chương trình đào tạo thường xuyên để nâng cao kỹ năng và thích nghi với các công cụ và phương pháp mới. • Cải tiến liên tục: Xây dựng văn hóa cải tiến liên tục bằng cách khuyến khích phản hồi, phân tích dữ liệu hiệu suất, và triển khai các thay đổi dựa trên bài học rút ra.	1	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày ...15.. tháng ...3.. năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



Nguyễn Vũ Huy

Phan Duy Hiệp