

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

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN (Lần 1)
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 3, 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:	243_71MANA20013		
Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	75	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có	☒ Không	

III. Nội dung câu hỏi thi

PHẦN TRẮC NGHIỆM (35 câu hỏi x 0.2 điểm/câu)

1. Một tuyên bố bằng văn bản về những gì một người lao động làm để thực hiện công việc của mình, cách công việc được thực hiện và lí do công việc được hoàn thành được gọi là _____.

- A. bản mô tả công việc (job description)
- B. bảng cấp
- C. định nghĩa công việc
- D. bản tiêu chuẩn công việc (job specification)

ANSWER: A

2. 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 nhân viên và tạo động lực cho nhân viên

ANSWER: A

3. Hoạt động quản lý nguồn nhân lực quan tâm đến việc _____ 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

4. Rất ít người được chọn để làm một công việc mà không phải làm điều nào dưới đây?

- 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

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

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

ANSWER: A

6. 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

7. 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 chiến lược
- D. nhóm xác định mục đích

ANSWER: A

8. Các nhóm lớn dường như hoạt động tốt hơn khi mục tiêu của nhóm là _____.

- A. tìm kiếm dữ liệu, dữ kiện, 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

9. Sự gắn kết cao, kết hợp với sự liên kết chặt chẽ giữa các mục tiêu của nhóm và mục tiêu của tổ chức thường dẫn đến kết quả nào sau đây?

- A. Thành tích công việc tăng mạnh
- B. Thành tích công việc giảm mạnh
- C. Thành tích công việc giảm nhẹ
- D. Thành tích công việc không thay đổi

ANSWER: A

10. Phát biểu nào sau đây là đúng?

- A. Mục tiêu chính của đội làm việc (teams) là đạt được kết quả làm việc chung.
- B. Mục tiêu chính của đội làm việc (teams) là chia sẻ thông tin.
- C. Mục tiêu chính của nhóm làm việc (groups) là đạt được kết quả làm việc chung.
- D. Mục tiêu chính của nhóm làm việc (groups) là sức mạnh tổng hợp.

ANSWER: A

11. Nghiên cứu về đặc điểm lãnh đạo thời kỳ đầu nhằm tìm ra những đặc điểm có thể _____.

- A. phân biệt người lãnh đạo với người không lãnh đạo

- B.** phân biệt các nhà lãnh đạo bình thường với các nhà lãnh đạo ưu tú
- C.** xác định năng lực sức hút
- D.** xác định các đặc điểm thể chất của các nhà lãnh đạo

ANSWER: A

12. Các lý thuyết hành vi của lãnh đạo tập trung vào _____.

- 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 của nhà lãnh đạo hiệu quả
- D.** cách thức xác định các nhà lãnh đạo hiệu quả

ANSWER: A

13. Theo nghiên cứu của Đại học Michigan, các nhà lãnh đạo có _____ có liên quan đến thành tích nhóm cao hơn và sự hài lòng trong công việc cao hơn.

- A.** định hướng nhân viên
- B.** quan tâm công việc
- C.** sự cân nhắc
- D.** định hướng sản xuất

ANSWER: A

14. Tại sao lý thuyết đặc điểm về lãnh đạo (Trait Theories of Leadership) chủ yếu không thành công?

- A.** Các nhà nghiên cứu đã không thể xác định một tập hợp các đặc điểm luôn phân biệt được một nhà lãnh đạo với một người không phải là lãnh đạo.
- B.** Các tổ chức nhận thấy lý thuyết đặc điểm về lãnh đạo quá tốn kém để thực hiện do chi phí thử nghiệm các nhà lãnh đạo tiềm năng cao.
- C.** Nghiên cứu đã chỉ ra rằng các đặc điểm lãnh đạo là đặc trưng về giới tính, do đó quá trình lựa chọn các nhà lãnh đạo dựa trên các đặc điểm là phân biệt đối xử.
- D.** Quá chú trọng vào các đặc điểm tính cách hơn là các đặc điểm thể chất, trong khi đó những đặc điểm thể chất có thể dự đoán khả năng thành công của lãnh đạo.

ANSWER: A

15. 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

ANSWER: A

16. Để truyền đạt một thông điệp, suy nghĩ bắt nguồn từ người gửi phải được _____ thành dạng biểu tượng.

- A.** mã hoá
- B.** giải mã
- C.** chuyển đổi
- D.** mở rộng

ANSWER: A

17. Một lợi thế lớn của thông điệp được viết bằng văn bản là gì?

- A. Có tính lưu trữ vĩnh viễn
- B. Dễ dàng cho sự phản hồi
- C. Rõ ràng
- D. Không chính thức

ANSWER: A

18. Hai thách thức chính trong giao tiếp liên quan đến 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 xử lý khách hàng khiếm thị

ANSWER: A

19. Một ví dụ về giao tiếp phi ngôn ngữ (nonverbal communication) là _____.

- A. nụ cười
- B. email
- C. lời thì thầm
- D. thư thoại

ANSWER: A

20. Nghe một buổi biểu diễn ca nhạc 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

21. 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. các mục tiêu được thiết lập
- C. kế hoạch được thực hiện
- D. kế hoạch là thực tế

ANSWER: A

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

- A. thành tích công việc trên thực tế và theo kế hoạch
- B. thành tích công việc tiêu chuẩn và thành tích công việc lý tưởng
- C. thành tích công việc trên thực tế so với thành tích của đối thủ cạnh tranh
- D. thành tích công việc theo kế hoạch và thành tích công việc tiêu chuẩn

ANSWER: A

23. 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 làm việc

ANSWER: A

24. Một nhà quản lý đo lường thành tích công việc thực tế (actual performance) thì giống như một giáo viên _____.

- A. chấm điểm bài kiểm tra**
- B. soạn bài kiểm tra**
- C. giúp học sinh làm bài kiểm tra**
- D. thực hiện một nhiệm vụ**

ANSWER: A

25. Hạng mục đo lường thành tích công việc 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. hiệu suất làm việc**
- D. ngân sách**

ANSWER: A

26. 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

27. Sau một thời gian dài thời tiết nắng ấm bất thường, doanh thu của một câu lạc bộ quần vợt giảm mạnh trong tháng 11, nhưng vẫn phù hợp với những gì các nhà quản lý dự kiến trong tháng. Chiến lược tốt nhất cho người quản lý câu lạc bộ là _____.

- A. không làm gì cả**
- B. bán hàng theo giờ**
- C. tăng giá mỗi giờ để tăng doanh thu**
- D. thay đổi mục tiêu mỗi tháng, bắt đầu từ tháng 12**

ANSWER: A

28. Công ty nào dưới đây ít có khả năng tổ chức họp qua video (videoconferencing) giữa bộ phận nghiên cứu và bộ phận marketing?

- A. Công ty nước hoa**
- B. Công ty tài chính**
- C. Công ty phần mềm**
- D. Công ty phát hành sách**

ANSWER: A

29. Trung có thể tạo các trang web mà chỉ các thành viên trong tổ chức của anh ấy có thể truy cập vào – đó là _____.

- A. mạng nội bộ (intranet)**
- B. mạng bên ngoài (extranet)**

- C. nền tảng trao đổi dữ liệu điện tử (electronic data interchange)
- D. một hội nghị qua video (videoconference)

ANSWER: A

30. Trong một đội bóng chuyên nghiệp, sự trao quyền có thể được thể hiện qua hành động nào sau đây?

- A. Cầu thủ được tự quyết định thay đổi chiến thuật khi đang thi đấu.
- B. Cầu thủ được trả lương cao hơn.
- C. Chiến thuật và đội hình thi đấu trở nên phức tạp hơn.
- D. Có hệ thống liên lạc giữa huấn luyện viên và cầu thủ qua bộ đàm.

ANSWER: A

31. 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

32. Phát biểu 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 vắng mặt
- C. Các chính sách tuyển dụng nghiêm cấm việc phân biệt đối xử.
- D. Các quy tắc chống quấy rối

ANSWER: A

33. 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 quảng bá 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

34. 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 điểm của cô ấy 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

35. 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 làm cho cơ thể mệt mỏi theo một cách nào đó

D. ở một vài địa phương

ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (01 câu hỏi; 3.0 điểm)

Câu 36. Phân tích tình huống: (3.0 điểm)

Mô tả tình huống:

Công ty Công nghệ Minh Phát, một doanh nghiệp Việt Nam đang phát triển nhanh trong lĩnh vực phần mềm, vừa thành lập một nhóm làm việc liên phòng ban để xây dựng sản phẩm phân tích dữ liệu sử dụng trí tuệ nhân tạo. Lan, quản lý dự án, được giao toàn quyền lựa chọn thành viên cho nhóm. Lan đã hỏi thăm một số đồng nghiệp thân thiết ở các phòng ban để chọn thành viên cho nhóm dự án của mình. Để nhanh chóng bắt đầu thực hiện dự án, Lan quyết định bỏ qua giai đoạn tuyển chọn. Tất cả thành viên được giới thiệu đều trở thành thành viên chính thức của nhóm dự án. Trong bữa ăn trưa trong ngày đầu tiên thực hiện dự án, Lan đã nhân tiện giao việc cho một vài thành viên.

Một số thành viên được chọn chưa tham gia nhóm dự án nào trước đây, hoặc chưa từng được phổ biến về các nguyên tắc đạo đức trong sử dụng dữ liệu khách hàng. Trong quá trình làm việc, nhóm bắt đầu nảy sinh mâu thuẫn: các thành viên không thống nhất mục tiêu, không chia sẻ ý kiến, và công việc bị trùng lặp. Một số thành viên làm việc từ xa cảm thấy bị bỏ rơi vì không nắm được thông tin quan trọng. Lúc này, Lan cố gắng cải thiện tình hình bằng cách tạo nhóm trao đổi chung trên ứng dụng Zalo, nhưng thông tin vẫn bị bỏ sót hoặc gây hiểu lầm.

Một thành viên đã lên tiếng cảnh báo rằng nhóm đang dùng dữ liệu khách hàng mà chưa có sự đồng ý, nhưng không ai để tâm vì mọi người muốn đẩy nhanh tiến độ. Hai nhân viên giỏi sau đó xin nghỉ việc. Lan thực hiện một khảo sát online để lấy ý kiến nhóm, nhưng không công bố kết quả hay phản hồi gì. Khi còn 10 ngày là đến buổi thử nghiệm sản phẩm với khách hàng, tinh thần nhóm đã xuống dốc rõ rệt và lòng tin gần như không còn.

Câu hỏi:

- Hãy cho biết Lan đã mắc những sai lầm nào trong việc lựa chọn và giới thiệu nhân sự vào nhóm? Nếu là Lan thì bạn sẽ tiến hành lựa chọn nhân sự cho dự án của mình như thế nào? (1.0đ)
- Dựa trên tình hình thực tế của nhóm kết hợp đối chiếu với 4 nhóm đặc điểm cần có của nhóm làm việc hiệu quả (1. Môi trường làm việc, 2. Thành phần nhóm, 3. Cách thiết kế công việc và 4. Quy trình tổ chức thực hiện công việc), bạn hãy cho biết nguyên nhân vì sao nhóm chưa hoạt động hiệu quả. (1.0đ)
- Dựa trên phần trả lời ở câu (a) và (b), theo bạn cần thực hiện các giải pháp gì để nhóm dự án hoạt động hiệu quả hơn? (1.0đ)

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		7.0	
Câu 1 – 35	A	0.2 x 35	
II. Tự luận		3.0	
Câu a	❖ Sai lầm của Lan (Sinh viên nêu được 02 trong các ý sau đây hoặc các ý hợp lý khác): • Tuyển người chỉ dựa vào sự quen biết khiến quyết định thiếu khách quan, dễ dẫn đến bỏ sót ứng viên có năng lực. (0.25đ) • Bỏ qua việc tuyển chọn: Lan không đánh giá năng lực làm việc nhóm, kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, hay hiểu biết về đạo đức sử dụng dữ liệu, dẫn đến việc chọn nhầm người không phù hợp. (0.25đ) • Không có giới thiệu, định hướng về vai trò, mục tiêu, hoặc đào tạo ban đầu, khiến thành viên không hiểu rõ vai trò và kì vọng. (0.25đ) ❖ Nếu là Lan (Sinh viên nêu được 02 trong các ý sau đây hoặc các ý hợp lý khác): • Thực hiện một số hình thức tuyển chọn: bài kiểm tra, phỏng vấn... (0.25đ) • Tổ chức buổi định hướng để giới thiệu mục tiêu dự án, nguyên tắc làm việc và kỳ vọng chung ngay từ đầu. (0.25đ) • Trao đổi, xác định rõ yêu cầu công việc với từng thành viên trong dự án. (0.25đ)	1.0	
Câu b	Nguyên nhân nhóm chưa hoạt động hiệu quả: • <i>Môi trường làm việc</i>: Thiếu minh bạch, thiếu tin tưởng, không tạo được sự yên tâm để các thành viên chia sẻ và đóng góp. (0.25đ) • <i>Thành phần nhóm</i>: Một số người chưa có kinh nghiệm làm việc nhóm, thiếu kỹ năng giao tiếp, không có nhận thức đúng về vai trò và trách nhiệm. (0.25đ) • <i>Thiết kế công việc</i>: Mập mờ, không có tính chính thức, gây trùng lặp. (0.25đ) • <i>Quy trình tổ chức thực hiện công việc</i>: Không có quy trình chính thức khi Lan chỉ tạo nhóm Zalo mà không thiết lập lịch họp, không có công cụ quản lý công việc, hay cơ chế xử lý phản hồi và xung đột. (0.25đ)	1.0	

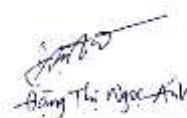
Câu c	Sinh viên nêu được 04 trong các ý sau đây hoặc các ý hợp lý khác: • Phân công rõ ràng, minh bạch vai trò của từng thành viên (hiển thị thông tin này trong tài liệu hoặc bảng công việc chung) ngay từ khi bắt đầu dự án. (0.25đ) • Thống nhất quy tắc giao tiếp trong nhóm, vd: phản hồi trong vòng 24 giờ... (0.25đ) • Tổ chức họp nhóm định kì để cập nhật tiến độ, chia sẻ khó khăn, và trao đổi trực tiếp các vấn đề tồn đọng, trong đó có phân công người ghi biên bản. (0.25đ) • Sử dụng thêm các công cụ chuyên về quản lý công việc hơn như Google Drive, Notion, Microsoft Teams... để sắp xếp tài liệu và bớt rủi ro thông tin bị bỏ sót. (0.25đ) • Tạo môi trường cởi mở, dành thời gian trực tiếp trao đổi với từng thành viên để kịp thời phát hiện vấn đề. (0.25đ) • Nếu thực hiện khảo sát thì cần chia sẻ kết quả và giải thích hành động sắp tới. (0.25đ)	1.0	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 6 năm 2025

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề

Nguyễn Vũ Huy



Giảng viên ra đề