

1. Công việc quản trị được xem xét từ góc độ làm thế nào để tăng năng suất là đặc trưng của trường phái

- a. **Quản trị công việc (bằng phương pháp khoa học)**
- b. Quản trị hành chính
- c. Quản trị nguồn nhân lực
- d. Quản trị hành vi

2. Quản trị con người là trường phái được xây dựng trên cơ sở

- a. Phong trào quan hệ giữa con người với con người
- b. Những nghiên cứu ở nhà máy Hawthorne
- c. Quan điểm hành vi học
- d. **Cả (a), (b) và (c)**

3. Quan điểm của Harold Koontz về quản trị là

- a. Quản trị con người
- b. **Quản trị là một tiến trình**
- c. Sự hợp nhất của các quan điểm
- d. Gồm (b) và (c)

4. Quan điểm coi “quản trị là một tiến trình” là của

- a. Frederick W. Taylor
- b. **Harold Koontz**
- c. Douglas McGregor
- d. Henri Fayol

5. Giá trị cốt lõi của phương pháp tiếp cận theo tình huống là việc đề cao quan điểm:

- a. Quy mô càng lớn càng hiệu quả
- b. Sự khác biệt giữa các cá nhân là quan trọng
- c. Có thể tìm ra phương pháp quản trị hiệu quả nhất cho các tình huống
- d. **Không có nguyên tắc chung nào cho tất cả các nhà quản trị**

1. Các quyết định chưa được chương trình hoá có đặc điểm:

- a. Thông tin tương đối rõ ràng
- b. Các giải pháp được xác định dựa trên các quy tắc, chính sách.
- c. **Các giải pháp thường mang tính sáng tạo**
- d. Hiệu quả của các quyết định phụ thuộc vào các quy tắc, thủ tục

2. Các quyết định được chương trình hoá có đặc điểm:

- a. Là quyết định đổi mới
- b. Giải quyết những vấn đề hoàn toàn mới
- c. **Ra quyết định trong điều kiện tương đối đủ thông tin**
- d. Các giải pháp thường mang tính sáng tạo.

3. Liên quan đến việc ra quyết định, điều nào dưới đây **không đúng**

- a. QTV cấp cao thường đưa ra các quyết định trong điều kiện thiếu thông tin
- b. QTV cấp trung đưa ra các quyết định để giải quyết những vấn đề rõ ràng, lặp lại
- c. **QTV cấp trung đưa ra các quyết định để giải quyết những vấn đề thiếu thông tin, ít lặp lại**
- d. QTV cấp cơ sở đưa ra các quyết định để giải quyết những vấn đề rõ ràng, lặp lại

4. Quyết định quản trị được đưa ra dựa trên các quy chế, chính sách của doanh nghiệp được gọi là:

- a. **Quyết định theo chương trình**
- b. Quyết định không theo chương trình
- c. Quyết định đổi mới

- d. Quyết định tập thể
- 5. Khi xác định vấn đề để ra quyết định, các tín hiệu sau đây có thể được sử dụng **TRỪ**:
 - a. Doanh số hiện tại thấp hơn so với doanh số cùng kỳ năm trước
 - b. Năng suất hiện tại thấp hơn so với năng suất cũ
 - c. **Chi phí bình quân trên một đơn vị sản phẩm hiện tại thấp hơn năm trước**
 - d. Khách hàng khiếu nại về sản phẩm
- 6. Điều kiện chắc chắn, rủi ro hoặc bất trắc là những vấn đề mà nhà quản trị phải xem xét trong giai đoạn nào của quá trình ra quyết định
 - a. Nhận dạng và xác định vấn đề
 - b. Xây dựng các phương án ra quyết định
 - c. **Đánh giá các phương án ra quyết định**
 - d. Thực hiện các quyết định
- 7. Loại quyết định nào dưới đây liên quan đến chức năng hoạch định:
 - a. Các hoạt động cần được kiểm soát như thế nào?
 - b. Khi nào thì một hoạt động có sai lệch đáng kể so với kế hoạch
 - c. **Độ khó của mỗi mục tiêu như thế nào?**
 - d. Các công việc được thiết kế như thế nào?
- 8. Loại quyết định nào liên quan đến chức năng tổ chức:
 - a. Giải quyết trường hợp các nhân viên có động cơ làm việc thấp
 - b. Sử dụng phong cách lãnh đạo nào hiệu quả nhất
 - c. **Mỗi nhà quản lý nên có bao nhiêu nhân viên cấp dưới**
 - d. Xác định mức độ ảnh hưởng của một sự thay đổi đối với năng suất của công nhân
- 9. Loại quyết định nào dưới đây liên quan đến chức năng lãnh đạo:
 - a. **Mức độ ảnh hưởng của một sự thay đổi đối với năng suất của công nhân ?**
 - b. Mức độ tập trung quyền lực trong tổ chức?
 - c. Các công việc được thiết kế như thế nào?
 - d. Khi nào thì doanh nghiệp nên triển khai các kiểu cơ cấu tổ chức khác nhau?
- 10. Loại quyết định nào dưới đây liên quan đến chức năng kiểm soát:
 - a. Các mục tiêu dài hạn của doanh nghiệp là gì?
 - b. Độ khó của mỗi mục tiêu như thế nào?
 - c. Mỗi nhà quản lý nên kiểm soát bao nhiêu nhân viên cấp dưới?
 - d. **Khi nào thì một hoạt động có sai lệch đáng kể so với kế hoạch**
- 11. Kỹ thuật ra quyết định nào trong đó các thành viên của nhóm ra quyết định không gặp nhau trực tiếp:
 - a. Ra quyết định tập thể
 - b. Động não (Brainstorming)
 - c. Kỹ thuật nhóm danh định -NGT
 - d. **Kỹ thuật Delphi**
- 12. Bước cuối cùng của quá trình ra quyết định là:
 - a. Xác định các tiêu chí ra quyết định
 - b. Triển khai các giải pháp được ưu tiên
 - c. **Đánh giá hiệu quả của quyết định**
 - d. Phân bổ trọng số cho các mục tiêu
- 13. Giả định nào dưới đây **KHÔNG** phải là cách tư duy duy lý:
 - a. Định hướng mục tiêu
 - b. Các ưu tiên rõ ràng
 - c. Không có giới hạn về thời gian và chi phí
 - d. **Bị hạn chế bởi năng lực xử lý thông tin của mỗi người**
- 14. Quyết định được chương trình hoá là:
 - a. Một quyết định đòi hỏi việc tính toán định lượng phức tạp

- b. Được sử dụng để giải quyết vấn đề tính toán
 - c. Một quyết định đòi hỏi một giải pháp theo cách thông thường
 - d. Một quyết định lặp lại nhiều lần và có thể giải quyết bằng phương pháp truyền thống**
- 15. Phương pháp tư duy duy lý, kết hợp với mức độ chấp nhận sự mơ hồ thấp sẽ dẫn đến phong cách ra quyết định:**
- a. Phân tích
 - b. Khái quát hoá
 - c. Trực tiếp (chỉ dẫn)**
 - d. Hành vi
- 16. Một quyết định trong chức năng hoạch định có thể là:**
- a. Độ khó của một mục tiêu như thế nào?**
 - b. Khi nào cần tạo ra xung đột?
 - c. Các công việc cần được thiết kế như thế nào?
 - d. Kiểu hệ thống thông tin nào doanh nghiệp cần có?
- 6. Trong hoạch định chiến lược, việc phân tích yếu tố nào dưới đây không phải là phân tích nội tại:**
- a. Kỹ năng và năng lực của nhân viên
 - b. Sự phát triển công nghệ của ngành**
 - c. Sự thành công trong việc phát triển sản phẩm mới
 - d. Văn hoá doanh nghiệp
- 7. Dựa vào công cụ ma trận BCG, doanh nghiệp sẽ đầu tư mở rộng sản xuất khi**
- a. Tốc độ tăng trưởng ngành cao
 - b. Thị phần cao và tốc độ tăng trưởng ngành cao
 - c. Thị phần tương đối cao và tốc độ tăng trưởng nhu cầu cao**
 - d. Thị phần tương đối cao và tốc độ tăng trưởng nhu cầu bão hoà
- 8. Dựa vào công cụ ma trận BCG, doanh nghiệp thực hiện chiến lược thu hoạch khi:**
- a. Tốc độ tăng trưởng ngành cao
 - b. Thị phần cao và tốc độ tăng trưởng ngành cao
 - c. Thị phần tương đối cao và tốc độ tăng trưởng nhu cầu cao
 - d. Thị phần tương đối cao và tốc độ tăng trưởng nhu cầu bão hoà**
- 9. Lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp được hiểu là:**
- a. có giá thành thấp hơn giá thành sản xuất của đối thủ
 - b. sản phẩm có sự khác biệt và được khách hàng đánh giá cao
 - c. đồng thời có được cả hai yếu tố trên (a và b)
 - d. cả (a), (b) và (c) có thể đều đúng**
- 10. Nguồn hình thành lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp gồm:**
- a. Các nguồn lực của doanh nghiệp
 - b. Năng lực quản trị
 - c. Các nguồn lực và năng lực quản trị
 - d. Cả (a), (b) và (c) đều đúng**
- 11. Theo Porter, yếu tố quyết định đến tỷ suất lợi nhuận bình quân của ngành là:**
- a. Vị thế của doanh nghiệp trong ngành
 - b. Sức ép của các nhà cung cấp
 - c. Cấu trúc của ngành**
 - d. Chuỗi giá trị
- 12. Yếu tố nào dưới đây giúp cho doanh nghiệp đạt được tỷ suất lợi nhuận cao hơn bất kể lợi nhuận bình quân của ngành là bao nhiêu:**
- a. Cấu trúc cạnh tranh của ngành
 - b. Cường độ cạnh tranh trong ngành

- c. **Chuỗi giá trị của doanh nghiệp**
 - d. Đặc tính kinh tế kỹ thuật của ngành
13. Theo Porter, lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp bắt nguồn từ:
- a. Chất lượng của sản phẩm/dịch vụ
 - b. Chi phí tạo ra sản phẩm/dịch vụ
 - c. Cấu trúc ngành và vị thế của doanh nghiệp
 - d. **Cách thức tổ chức và điều hành các hoạt động của doanh nghiệp**
14. Các yếu tố dưới đây giúp cho doanh nghiệp đạt được lợi thế về chi phí TRỪ:
- a. Lợi thế quy mô
 - b. **Khả năng thỏa mãn khách hàng tốt hơn**
 - c. Hệ thống kiểm soát chặt chẽ
 - d. Đầu tư dài hạn và khả năng tiếp cận vốn
15. Chuỗi giá trị đóng vai trò gì trong quản trị chiến lược?
- a. Tổ chức hoạt động của doanh nghiệp
 - b. **Cơ sở để phát triển lợi thế cạnh tranh**
 - c. Điều phối hoạt động của doanh nghiệp
 - d. Phân tích chi phí của doanh nghiệp
16. Để đánh giá mức độ hấp dẫn của một ngành kinh doanh, một doanh nghiệp sẽ thực hiện phân tích:
- a. **Năm lực lượng cạnh tranh**
 - b. Phân tích PEST (chính trị, kinh tế, xã hội, công nghệ)
 - c. Phân tích điểm mạnh, điểm yếu
 - d. Phân tích tất cả các yếu tố trên
17. Trong dây chuyền giá trị, hoạt động nào dưới đây thuộc nhóm hoạt động hỗ trợ:
- a. Mua nguyên vật liệu
 - b. Dịch vụ sau bán hàng
 - c. Phân phối sản phẩm
 - d. **Nghiên cứu và phát triển công nghệ sản xuất**
18. Trong dây chuyền giá trị, hoạt động nào dưới đây thuộc nhóm hoạt động chính
- a. **Dịch vụ sau bán hàng**
 - b. Quản lý tài chính
 - c. Hoạt động mua sắm
 - d. Hoạt động nghiên cứu và phát triển sản phẩm
19. Bước đầu tiên của quá trình hoạch định chiến lược là:
- a. **Xác định sứ mạng, mục tiêu và các chiến lược hiện tại của doanh nghiệp**
 - b. Phân tích những gì đối thủ cạnh tranh đang làm
 - c. Hình thành các chiến lược
 - d. Phân tích môi trường bên ngoài
20. Theo ma trận BCG, một SBU có các sản phẩm trong một ngành hấp dẫn nhưng lại có thị phần thấp thì được gọi là:
- a. Ngôi sao
 - b. Bò sữa
 - c. **Dấu hỏi**
 - d. Con chó
21. Yếu tố nào dưới đây KHÔNG phải là một trong năm lực lượng cạnh tranh của Porter:
- a. Đe dọa của sản phẩm thay thế
 - b. Đe dọa của các doanh nghiệp mới nhập ngành và rào cản nhập ngành
 - c. **Đe dọa của sự phát triển công nghệ**
 - d. Đe dọa của đối thủ cạnh tranh hiện tại
22. Mục đích và cấu trúc lãnh đạo của nhóm được hình thành trong giai đoạn:

- a. **Hình thành**
 - b. Sóng gió
 - c. Hình thành chuẩn mực
 - d. Triển khai
23. Định hướng của nhóm được hình thành đầy đủ trong giai đoạn phát triển nào của nhóm:
- a. Hình thành
 - b. **Sóng gió**
 - c. Hình thành chuẩn mực
 - d. Triển khai
24. Mỗi quan hệ và sự gắn kết chặt chẽ giữa các thành viên trong nhóm được hình thành trong giai đoạn:
- a. Hình thành
 - b. Sóng gió
 - c. **Hình thành chuẩn mực**
 - d. Triển khai
25. Nhóm liên chức năng phát triển sản phẩm mới thuộc loại nhóm được gọi theo:
- a. Mục đích
 - b. Thành viên
 - c. Cấu trúc
 - d. **cả a và b đều đúng**
26. Việc sử dụng các tổ đội nhằm các mục đích dưới đây TRỪ:
- a. Tạo tinh thần đồng đội
 - b. Nhà quản trị có thời gian tập trung vào các vấn đề chiến lược
 - c. **Bớt đi trách nhiệm giám sát của nhà quản trị**
 - d. Nâng cao thành tích
27. Một nhóm làm việc có hiệu quả sẽ có các đặc điểm dưới đây trừ:
- a. Các mục tiêu rõ ràng
 - b. Các kỹ năng liên quan và bổ sung
 - c. Kỹ năng đàm phán tốt
 - d. **Các thành viên không có sự khác biệt**
28. Trong quản lý nhóm, hoạt động nào dưới đây thuộc về hoạt động hoạch định:
- a. **Đảm bảo các thành viên hiểu rõ mục tiêu**
 - b. Xác định rõ quyền hạn của nhóm
 - c. Xác định cấu trúc nhóm: chỉ định hay các thành viên tự thiết kế
 - d. Đánh giá thành tích của nhóm
29. Trong quản lý nhóm, hoạt động nào dưới đây thuộc về hoạt động tổ chức:
- a. Xác định mục tiêu
 - b. Đảm bảo các thành viên hiểu rõ mục tiêu
 - c. **Xác định rõ quyền hạn của nhóm**
 - d. Sử dụng hệ thống đãi ngộ bằng cách chia lợi nhuận
30. Trong quản lý nhóm, hoạt động nào dưới đây thuộc về hoạt động lãnh đạo:
- a. Đảm bảo các thành viên hiểu rõ mục tiêu
 - b. Xác định rõ quyền hạn của nhóm
 - c. **Giải quyết xung đột thế nào**
 - d. Sử dụng hệ thống đãi ngộ: chia lợi nhuận (gainsharing)
31. Trong quản lý nhóm, hoạt động nào dưới đây thuộc về hoạt động kiểm soát:
- a. Xác định rõ quyền hạn của nhóm
 - b. Xác định cấu trúc nhóm: chỉ định hay các thành viên tự thiết kế
 - c. Giải quyết xung đột thế nào
 - d. **Đánh giá thành tích của nhóm**
32. Trong quản lý nhóm, hoạt động nào dưới đây thuộc về hoạt động kiểm soát:

- a. Đảm bảo các thành viên hiểu rõ mục tiêu
- b. Xác định rõ quyền hạn của nhóm
- c. Xác định cấu trúc nhóm: chỉ định hay các thành viên tự thiết kế
- d. Sử dụng hệ thống đãi ngộ: chia lợi nhuận (gainsharing)**