

# ĐỀ CƯƠNG ÔN THI MÔN QUẢN TRỊ HỌC CÓ GỢI Ý GIẢI TRƯỜNG ĐH ĐÔNG Á

**Câu 1. Anh/Chị hãy nêu và phân tích những nguồn lực cơ bản của tổ chức.**

*Gợi ý giải:*

Nguồn lực con người

Nguồn lực tài chính

Nguồn lực vật chất (nguyên vật liệu đầu vào)

Nguồn lực công nghệ, máy móc.

Nguồn lực thông tin

**Câu 2. Anh/Chị hãy nêu các chức năng quản trị trong tổ chức và phân tích mối quan hệ giữa chúng.**

*Gợi ý giải:*

- Có 4 chức năng quản trị trong tổ chức: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra

Mối quan hệ của 04 chức năng thể hiện qua khái niệm Quản trị:

*“Quản trị là tiến trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát những hoạt động của các thành viên trong tổ chức và sử dụng tất cả các nguồn lực khác của tổ chức nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra”.*

**Câu 3. Anh/Chị hãy so sánh ba cấp quản trị trong Doanh Nghiệp.**

*Gợi ý giải:*

- QTV cấp cao (Top Managers) là thiết lập Mục tiêu, Kế hoạch và các quyết định chiến lược.

- QTV cấp trung (Middle Managers) là thiết lập Mục tiêu, Kế hoạch và các quyết định chiến thuật.

- QTV cấp cơ sở (First – Line Managers) là thiết lập Mục tiêu, Kế hoạch và các quyết định tác nghiệp.

**Câu 4. Tầm quan trọng của 3 kỹ năng quản trị thay đổi tùy theo cấp quản trị như thế nào?**

*Gợi ý giải:*

Các nhà quản trị ở các cấp khác nhau thì mức độ đòi hỏi những kỹ năng này có sự khác nhau:

1. Kỹ năng nhận thức (hay kỹ năng tư duy), QTV cấp cao (Top Managers) yêu cầu nhiều hơn.

2. Kỹ năng giao tiếp (hay kỹ năng nhân sự), QTV cấp trung (Middle Managers, yêu cầu nhiều hơn.

3. Kỹ năng chuyên môn, QTV cấp cơ sở (First – Line Managers) yêu cầu nhiều hơn

### **Câu 5. Sự giống nhau và khác nhau giữa các nhà quản trị ở các cấp khác nhau trong tổ chức là gì?**

*Gợi ý giải:*

- Giống nhau của 3 cấp quản trị cấp cao, cấp trung, cấp cơ sở là đều thực hiện công tác quản lý và điều hành công việc qua bốn chức năng quản trị là: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra.
- Khác nhau là thời gian mà các nhà quản trị dành cho 4 chức năng: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra là khác nhau.
- Quản trị viên cấp cao dành nhiều thời gian cho việc hoạch định và tổ chức.
- Quản trị viên cấp cơ sở dành nhiều thời gian lãnh đạo đơn đốc công việc với các công nhân...

### **Câu 6. Thế nào là môi trường của tổ chức? Phân loại môi trường.**

*Gợi ý giải:*

Môi trường là toàn bộ những lực lượng và thể chế tác động và ảnh hưởng đến hoạt động và kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

- Lực lượng : Sức mạnh mang tính qui luật (kinh tế/ xã hội/ tự nhiên)
- Thể chế : Tác động chủ quan của con người (luật lệ/ qui định/ ...)
- Môi trường có 2 loại là bên trong tổ chức và bên ngoài tổ chức.
- Theo cấp bậc thì có: Môi trường vĩ mô, vi mô và bên trong Doanh nghiệp.

### **Câu 7. Giải thích sự khác nhau giữa môi trường vi mô và môi trường vĩ mô.**

*Gợi ý giải:*

Môi trường vi mô là môi trường ngành đặc thù mà Doanh nghiệp đang tham gia kinh doanh ví dụ: Ngành xây dựng, café...

Môi trường vĩ mô là môi trường chung mà mọi Doanh nghiệp hay mọi ngành nghề đều bị tác động chung như: Điều kiện tự nhiên, Nền kinh tế, văn hoá xã hội, chính trị, công nghệ, nhân khẩu học, toàn cầu hoá.

### **Câu 8. Tại sao và bằng cách nào môi trường kinh tế có liên quan với các tổ chức?**

*Gợi ý giải:*

Môi trường kinh tế tác động đến các tổ chức thông qua 4 yếu tố chính:

- GDP của vùng, Quốc gia
- Lãi suất ngân hàng
- Lạm phát
- Tỷ giá hối đoái.

### **Câu 9. Các giá trị văn hóa cơ bản của tổ chức là gì?**

*Gợi ý giải:*

Đó là: Triết lý kinh doanh, sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của tổ chức được chia sẻ trong tổ chức, với cộng đồng.

**Câu 10. Yếu tố công nghệ có ảnh hưởng như thế nào tới một cơ sở nói chung và tới công việc quản trị nói riêng?**

*Gợi ý giải:*

Công nghệ ảnh hưởng đến tổ chức trên phương diện:

- Tăng năng suất lao động
- Lưu thông hàng hoá, thương mại điện tử
- Chiến lược sản phẩm mới tạo lợi thế cạnh tranh

Công nghệ tác động trực tiếp đến quá trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra trong quá trình sản xuất kinh doanh của một nhà quản trị.

**Câu 11. Các yếu tố của môi trường xã hội, chính trị và pháp luật có ảnh hưởng như thế nào đến một tổ chức? Các nhà quản trị làm thế nào để đáp ứng lại ảnh hưởng này?**

*Gợi ý giải:*

Văn hoá xã hội tác động trực tiếp đến hành vi người tiêu dùng, chính trị pháp luật tác động trực tiếp đến Doanh nghiệp như luật lao động, luật kinh tế...

Nhà quản trị cần có kiến thức xã hội, chính trị và pháp luật để làm ra sản phẩm phù hợp xu hướng người tiêu dùng và làm đúng luật hay biết luật mà tiến hành công việc của Doanh nghiệp.

**Câu 12. Nêu và phân tích các yếu tố của môi trường vi mô.**

*Gợi ý giải:*

- Khách hàng
- Đối thủ cạnh tranh hiện tại, Đối thủ cạnh tranh tiềm tàng
- Nhà cung cấp
- Sản phẩm thay thế
- Thị trường lao động vùng

**Câu 13. Nêu và phân tích các yếu tố của môi trường vĩ mô.**

*Gợi ý giải:*

- Môi trường tự nhiên
- Môi trường kinh tế
- Môi trường công nghệ
- Môi trường văn hóa-xã hội
- Môi trường nhân khẩu học

- Môi trường chính trị pháp luật
- Môi trường toàn cầu

#### Câu 14. Điều gì tạo nên tính cách của tổ chức?

*Gợi ý giải:*

Văn hoá Doanh nghiệp tạo nên tính cách của tổ chức thông qua: Triết lý kinh doanh, sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, hành vi ứng xử của lãnh đạo trong Doanh nghiệp

#### Câu 15. Văn hóa tổ chức tác động như thế nào đến nhà quản trị?

*Gợi ý giải:*

Văn hoá tổ chức tác động gây sức ép đến hành vi, thái độ, phong cách lãnh đạo của nhà quản trị...

#### Câu 16. Tại sao môi trường bên ngoài lại quan trọng đối với nhà quản trị trong việc tiến hành các hoạt động của họ? Nhà quản trị có thể tránh được ảnh hưởng của môi trường bên ngoài hay không?

*Gợi ý giải:*

Môi trường bên ngoài gồm: Môi trường vĩ mô, vi mô tác động trực tiếp và gián tiếp đến mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của Doanh nghiệp.

Nhà quản trị có thể tránh được ảnh hưởng từ môi trường bên ngoài khi có kiến thức về Kinh tế vĩ mô như: Văn hoá xã hội, chính trị, luật pháp, nền kinh tế, công nghệ, nhân khẩu học và Kinh tế vi mô như hiểu về khách hàng, nhà cung cấp, đối thủ cạnh tranh, sản phẩm thay thế.

#### Câu 17. Anh/ Chị hãy trình bày mô hình thiết lập mục tiêu thông minh Smart.

*Gợi ý giải:*



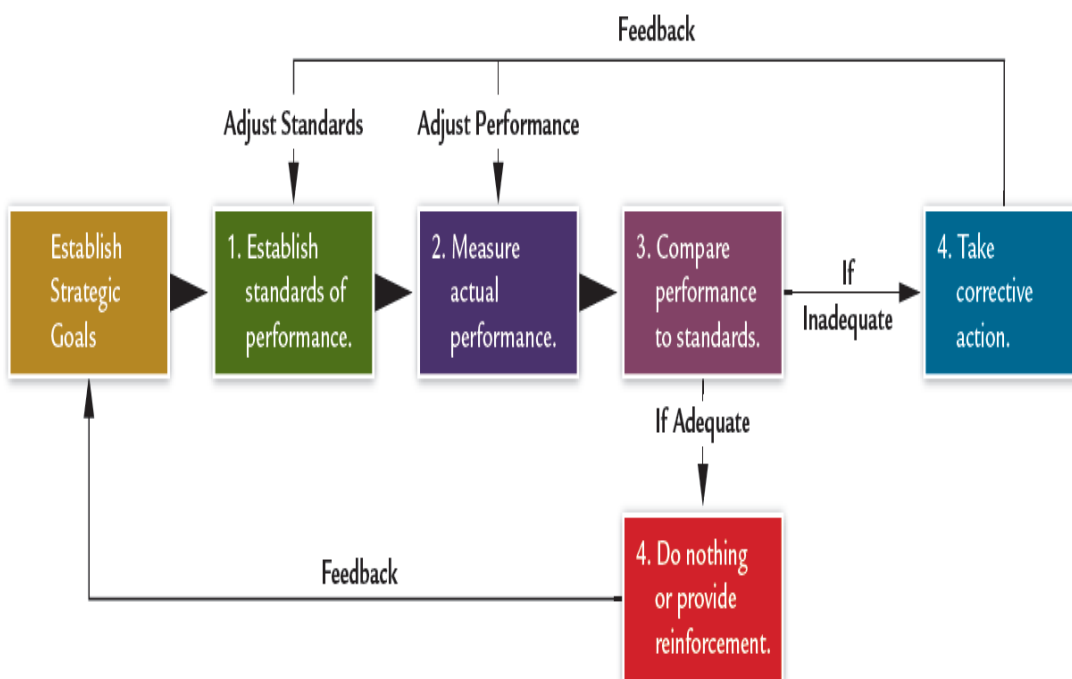
#### Câu 18. Nêu và phân tích những nhân tố cơ bản khi thiết kế một cơ cấu tổ chức.

*Gợi ý giải:*

- a. Chuyên môn hoá: Là tiến trình xác định những nhiệm vụ cụ thể và phân chia chúng cho các cá nhân hoặc đội đã được đào tạo để thực hiện những nhiệm vụ đó.
- b. Tiêu chuẩn hoá: Liên quan đến các thủ tục ổn định và đồng nhất mà các nhân viên phải làm trong quá trình thực hiện công việc của họ.
- c. Phối hợp: Bao gồm những thủ tục chính thức và không chính thức hợp nhất những hoạt động của những cá nhân, các đội và các bộ phận khác nhau trong tổ chức.
- d. Quyền hành: Về cơ bản là quyền ra quyết định và hành động. Những tổ chức khác nhau sẽ phân bổ quyền hành khác nhau.

**Câu 19. Anh Chị hãy trình bày mô hình kiểm soát phản hồi.**

*Gợi ý giải:*



**Câu 20. Anh chị hãy trình bày mô hình kiểm soát Bảng điểm cân bằng.**

*Gợi ý giải:*

