

Tên học phần: Hành vi tổ chức Mã học phần: HRM 2001	Thời gian làm bài 75 phút	MÃ ĐỀ THI 521
--	------------------------------	------------------

I- PHẦN TRẮC NGHIỆM (5 điểm)

- Theo Festinger, người ta sẽ tìm một _____.
A. tình trạng biến đổi trong đó sự thiếu tương đồng biến đổi
B. tình trạng ổn định trong đó có sự thiếu tương đồng cao nhất
C. tình trạng không ổn định trong đó sự thiếu tương đồng thấp nhất
D. tình trạng không ổn định trong đó sự thiếu tương đồng cao nhất
E. tình trạng ổn định trong đó sự thiếu tương đồng thấp nhất
- Khi nhìn nhận ở góc độ tổng thể, chúng ta có thể thấy được những đặc điểm riêng biệt của tổ chức, đó là văn hoá _____.
A. Cận biên.
B. Chủ đạo.
C. Thuộc về quốc gia, dân tộc.
D. Mạnh mẽ.
E. Nhỏ.
- Đâu là một quốc gia có khoảng cách quyền lực lớn?
A. Một quốc gia theo đuổi định hướng dài hạn như Nhật Bản.
B. Một quốc gia nghèo như Guatemala.
C. Một quốc gia theo đuổi chủ nghĩa cá nhân như Australia.
D. Một quốc gia có xu hướng né tránh sự không chắc chắn như Uruguay.
E. Một quốc gia theo đuổi chủ nghĩa nam quyền như Hy Lạp
- Bà Loan tin tưởng mạnh mẽ rằng điều quan trọng là các quyền của người lao động được tôn trọng và một trong những cách để đảm bảo điều đó một cách đầy đủ là mọi công nhân đều phải có hồ sơ lao động đầy đủ. Bà được giao giám sát một công ty ký kết hợp đồng xây dựng một nhà kho mới cho công ty của mình. Trong quá trình giám sát, bà phát hiện ra rằng nhiều công nhân làm việc cho nhà thầu là người nhập cư phi pháp không có giấy phép làm việc và được trả lương thấp hơn mức lương tối thiểu. Bà Loan đến nhờ bạn giúp giải thích lý do tại sao bà ấy thấy rất khó chịu. Bạn có thể tham khảo các lý thuyết của _____.
A. Hofstede
B. Surber
C. Festinger

Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu ☒

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu ☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi

- D. Maslow
E. Skinner
5. Các thành phần _____ của thái độ là yếu tố cảm xúc hay cảm giác của thái độ đó.
A. Đánh giá
B. Mang tính nhận thức
C. Thực tế
D. Hành vi
E. Mang tính cảm xúc
6. Điều nào trong những điều dưới đây KHÔNG phải là lợi ích của “Thời gian linh hoạt”?
A. Gia tăng sự hài lòng.
B. Tăng năng suất sản xuất.
C. Gia tăng ý nghĩa công việc.
D. Gia tăng sự đúng giờ.
E. Giảm tỷ lệ vắng mặt.
7. Những sự khuyến khích về tài chính là nguồn động lực lớn nhất trong ngắn hạn, nhưng trong dài hạn _____ có tác dụng lớn hơn?
A. Sự công nhận.
B. Tiền.
C. Lợi ích.
D. Tiền thưởng.
E. Những lựa chọn mua cổ phiếu.
8. Vân làm trong ngành xuất bản sách, cô tìm ra các tác giả mới mà theo cô là rất hứa hẹn. Trong hai năm qua, cô tìm được một số nhà văn mới là những người có những tác phẩm của họ cô nghĩ là đặc sắc, cô say sưa giúp họ định hình bản thảo để trình quản lý của cô cho xuất bản. Cô đã vô cùng tự hào về công việc của mình, nhưng không có ai trong số các nhà văn cô làm việc cùng được chọn để xuất bản. Vân tin rằng quyết định không xuất bản tác phẩm của các tác giả này là do sự ganh đua cá nhân trong quản lý, chứ không phải do chất lượng các nhà văn của mình. Cô vô cùng thất vọng, thấy sợ phải đi làm việc vào mỗi buổi sáng, và cô đang suy nghĩ nghiêm túc về việc xin từ chức và nghỉ việc. Thái độ đối với công việc của Vân có thể mô tả tốt nhất như thế nào?
A. thỏa mãn công việc cao và tham gia công việc thấp
B. thỏa mãn công việc cao và tham gia công việc cao
C. thỏa mãn công việc thấp và tham gia công việc thấp
D. sự hài lòng công việc thấp và tham gia công việc cao
E. cam kết tổ chức thấp
9. Dưới đây là những phát biểu về mối quan hệ giữa sự thỏa mãn trong công việc và sự thỏa mãn khách hàng đối với nhân viên phục vụ trực tiếp cho khách hàng.
I. Sự thỏa mãn của nhân viên có mối tương quan tích cực đến sự thỏa mãn của khách hàng.
II. Sự thỏa mãn của nhân viên không có bất kỳ mối tương quan nào với sự thỏa mãn của khách hàng.
III. Những khách hàng cảm thấy hài lòng với dịch vụ sẽ làm tăng sự thỏa mãn của nhân viên trong công việc.

Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu ☒

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu ☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi


- Phát biểu nào là đúng?
- A. II và III
 - B. III
 - C. I và III
 - D. II
 - E. I
10. Một cá nhân tránh ra các quyết định vào thứ 6 ngày 13, đây là ví dụ của điều gì?
- A. Sự thay thế.
 - B. Sự chứng thực.
 - C. Sự ngẫu nhiên.
 - D. Sự cam kết.
 - E. Sự đại diện.
11. _____ đo lường mức độ đa dạng trong lực lượng lao động của một tổ chức trên các khía cạnh giới tính, chủng tộc và sắc tộc.
- A. Tính đồng nhất của tổ chức.
 - B. Hành động khẳng định.
 - C. Toàn cầu hoá.
 - D. Văn hoá tổ chức.
 - E. Sự đa dạng của lực lượng lao động.
12. Tình huống mà các cá nhân phải đưa ra nhận định của bản thân về sự đúng hoặc sai của hành vi được gọi là?
- A. Vấn đề thuộc về nguồn nhân lực.
 - B. Những câu đố xã hội.
 - C. Những tình huống về lòng trung thành.
 - D. Tình trạng khó xử về đạo đức (Những nghịch lý đạo đức).
 - E. Vấn đề về sự đa dạng.
13. Bình làm việc trong một dự án. Anh ấy cảm thấy rằng anh ấy cần phải thay đổi một vài tham số để phù hợp với yêu cầu của khách hàng. Đầu tiên anh ấy phải nói với cấp trên trực tiếp, người sau đó sẽ làm việc với giám đốc bộ phận. Bình đang làm việc trong hệ thống theo hình thức nào?
- A. Dọc.
 - B. Trực tiếp.
 - C. Tất cả các kênh.
 - D. Hộp.
 - E. Chuỗi.
14. Khi F. Scott Fitzgerald nói rằng: "Những người giàu khác tôi và anh". Và Hemingway đáp lại rằng: "Vâng, Họ có nhiều tiền hơn". Hemingway đã từ chối sử dụng phương pháp đánh giá nào sau đây?

Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu ☒

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu ☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi

- A. Sự tạo mẫu.
B. Sự rập khuôn.
C. Sự phản chiếu.
D. Hiệu ứng hào quang.
E. Hiệu ứng tương phản.
15. Những nhà quản trị cấp cao có vai trò to lớn đối với văn hoá tổ chức thông qua _____?
A. Hình thành những quy tắc được thanh lọc trong toàn bộ doanh nghiệp
B. Trao thưởng phù hợp cho những sáng kiến quản trị.
C. Cung cấp khuôn khổ cho sự biến đổi của những nhân viên mới.
D. Xã hội hoá các ứng viên trong quá trình tuyển dụng.
E. Đảm bảo rằng những giá trị cá nhân và giá trị tổ chức là phù hợp.
16. Một công ty giới thiệu công việc đa dạng với mục đích đông viên nhân viên. Đây là kết quả có thể xảy ra của hành động này?
A. Hạ thấp chi phí cố định.
B. Chất lượng giảm.
C. Năng suất làm việc tăng.
D. Năng suất làm việc giảm.
E. Giảm tỷ lệ vắng mặt của nhân viên và chi phí luân chuyển nhân viên.
17. Một hội đồng được thành lập bởi 12 giám đốc các bộ phận: 3 người đến từ bộ phận bán hàng, 3 người đến từ bộ phận sản xuất, 3 từ bộ phận kế toán và 3 từ bộ phận nhân sự. Họ đọc một bản báo cáo toàn diện về công ty của họ và được yêu cầu đánh giá đâu là khía cạnh quan trọng nhất. Trong buổi thảo luận, những người nghiên cứu nhận thấy là những giám đốc bộ phận đều cho rằng khía cạnh quan trọng nhất là bộ phận nơi họ đang làm việc. Điều này là kết quả của _____?
A. Sự tương phản.
B. Sự nhận thức có chọn lọc.
C. Định kiến tự kỷ (sự thiên vị bản thân)
D. Hiệu ứng hào quang.
E. Hiệu ứng Pygmalion.
18. Mỗi Tính cách trong 6 loại Tính cách được phát triển bởi Holland về sự phù hợp với công việc có _____?
A. Một kiểu Tính cách khác bổ sung.
B. Một kiểu môi trường làm việc phù hợp.
C. Một kiểu Tính cách khác phù hợp.
D. Một bộ kỹ năng bổ sung.
E. Một kiểu môi trường làm việc bổ sung.

Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu 

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu ☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi

19. 6 biến phụ thuộc liên quan đến Hành vi tổ chức trong mô hình ngẫu nhiên giúp giải thích sự phức tạp của các hành vi trong tổ chức là _____?
- A. Nguồn nhân lực, sự biến động của lực lượng lao động, cấu trúc, văn hoá, mối quan hệ lãnh đạo và lòng tin.
 - B. Năng suất, sự vắng mặt, tỉ lệ thay thế nhân viên, hành vi lệch lạc tại công sở, hành vi công dân trong tổ chức, sự hài lòng công việc.
 - C. Các yếu tố đầu vào, giá trị, cảm xúc, nhận thức, thái độ và quá trình ra quyết định.
 - D. Tiểu sử, nhân cách, cảm xúc, nhận thức, sự động viên và khả năng.
 - E. Quá trình đưa ra quyết định, áp lực công việc, mối quan hệ công dân, xung đột, nhóm và chính sách.
20. Phát biểu nào dưới đây mô tả rõ nhất về “Nhóm làm việc”?
- A. Nỗ lực của nhóm sẽ tạo ra hiệu suất làm việc tốt hơn tổng đầu vào của những cá nhân.
 - B. Nỗ lực của nhóm sẽ tạo ra hiệu suất làm việc thấp hơn tổng đầu vào của những cá nhân.
 - C. Nỗ lực của các nhân sẽ tạo ra hiệu suất làm việc thấp hơn đầu vào của từng cá nhân.
 - D. Những nỗ lực cá nhân sẽ tạo ra hiệu suất làm việc lớn hơn tổng đầu vào của nhóm.
 - E. Nỗ lực của từng cá nhân sẽ tạo ra hiệu suất làm việc lớn hơn tổng đầu vào của từng cá nhân.
21. Những biện pháp phổ biến trong việc đánh giá người khác KHÔNG bao gồm điều nào sau đây?
- A. Hiệu ứng tương phản.
 - B. Hiệu ứng Pygmalion.
 - C. Sự rập khuôn.
 - D. Định kiến tự kỷ.
 - E. Hiệu ứng hào quang.
22. Câu nào dưới đây là định nghĩa đúng nhất về tính cách?
- A. Tính cách là tập hợp những đặc tính nổi bật của một cá nhân được hình thành ngay từ lúc sinh ra.
 - B. Tính cách là cấu trúc ít biến đổi về cách mà con người phản ứng với những môi trường khác nhau.
 - C. Tính cách là tổng hợp các phản ứng cũng như các tương tác của một cá nhân với một cá nhân khác.
 - D. Tính cách là tập hợp những đặc tính nổi bật của cá nhân được hình thành trong suốt quá trình sống của người đó.
 - E. Phần lớn Tính cách là tập hợp các đặc tính nổi bật không thể đo lường hay định nghĩa.
23. Thái độ sau, dự đoán chính xác nhất về tốc độ thay thế nhân viên là _____.
- A. quản lý
 - B. lương bổng

Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu ☒

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu ☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi

- C. bất hòa nhận thức
D. bất hòa tình cảm
E. cam kết tổ chức
24. Liên là một nhân viên chuyển phát nhanh, phụ trách việc giao bưu kiện trên khắp thị xã. Mặc dù cô ấy coi mình là người nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật, cô thường xuyên lái xe vượt quá tốc độ qui định khi đi giao bưu kiện. Khẳng định nào sau đây không phản ánh một phản ứng có sự thiếu tương đồng giữa thái độ và hành vi của Liên?
- A. "Đó là sai lầm khi phá vỡ ngay cả luật nhỏ, nhưng có lẽ tôi sẽ tiếp tục đẩy nhanh tốc độ đi bằng một cách nào đó."
B. "Nó không phải là một vấn đề khi tôi tăng tốc độ một chút, nó không nhiều hơn mức giới hạn, và mọi người khác cũng làm thế."
C. "Chạy quá tốc độ này là vô trách nhiệm. Từ bây giờ tôi đang quan sát giới hạn tốc độ."
D. "Đôi khi tôi đã lái xe nhanh, vì nếu không tôi không giao hàng kịp cho tất cả khách hàng và tôi sẽ mất khách hàng."
E. "Các giới hạn tốc độ được qui định quá thấp trong thị xã; ai lái xe với tốc độ hợp lý cũng đều sẽ vi phạm."
25. Điều nào trong những điều dưới đây là KHÔNG khuyến khích đối với việc quản lý email hiệu quả?
- A. Không nhận bản tin định kỳ.
B. Kiểm tra email suốt ngày làm việc.
C. Đừng kiểm tra email vào mỗi buổi sáng sớm.
D. Ngừng gửi email.
E. Kiểm tra email theo từng nhóm.

II- TỰ LUẬN NGẮN (5 điểm)

SV trả lời ngắn gọn và súc tích 2 câu hỏi sau:

Câu 1 (2.5đ): Có mấy phương pháp để giao tiếp giữa các cá nhân? Hãy so sánh những ưu và nhược điểm của các phương pháp đó và lấy ví dụ minh họa. Pythagore nhận định "Nói là gieo, nghe là gặt". Anh/chị đã áp dụng như thế nào những điều này trong quá trình giao tiếp của mình với người khác?

Câu 2 (2.5): Làm việc trong một đội (groups) khác với làm việc trong một nhóm (teams) như thế nào? Lấy ví dụ minh họa để làm rõ điều đó. Trước khi quyết định có làm việc theo hình thức nhóm hay không cho một dự án mới bất kì trong tổ chức, anh/chị sẽ cân nhắc những điều gì? Tại sao?

Ghi chú: Đề thi này có tổng cộng 6 trang

Thông qua Khoa/Bộ môn Quản trị nguồn nhân lực



Ghi chú: - Sinh viên **không** được phép sử dụng tài liệu ☒

Sinh viên được phép sử dụng tài liệu

☐ (Ghi rõ loại tài liệu được sử dụng)

- Sinh viên nộp lại đề thi cùng bài thi

Trang 6/6

Mã đề thi 521