

PHỤ LỤC I. KỸ NĂNG PHÂN CÔNG - GIAO VIỆC (38 câu lý thuyết + 40 câu tình huống)

1. Anh/ chị hãy cho biết phân công công việc là gì? (1)

Giao cho ai đó trách nhiệm và quyền hạn để thực hiện công việc nào đó

Giao cho ai đó trách nhiệm để thực hiện công việc nào đó

Giao cho ai đó quyền hạn để thực hiện công việc nào đó

Giao cho ai đó nhiệm vụ và quyền lợi để thực hiện công việc nào đó

Giao cho ai đó trách nhiệm và quyền lợi để thực hiện công việc nào đó

2. Khi phân công công việc, người lãnh đạo còn cần phải làm gì nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người được phân công hoàn thành công việc? (2)

Cung cấp phương tiện làm việc cần thiết để thực hiện công việc

Cung cấp nguồn lực cần thiết để thực hiện công việc

Cung cấp phương tiện làm việc theo nguyện vọng cá nhân

Nêu rõ các hậu quả nếu không hoàn thành công việc

Nêu rõ các quyền lợi được hưởng khi thực hiện công việc

3. Anh/ chị hãy cho biết khi phân công công việc phải dựa trên cơ sở nào sau đây? (3)

Căn cứ vào vị trí pháp lý của cơ quan, đơn vị

Căn cứ vào thẩm quyền của cơ quan, đơn vị

Căn cứ vào khối lượng và tính chất công việc

Căn cứ vào cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị

Căn cứ vào số lượng biên chế của cơ quan, đơn vị

Căn cứ vào lịch sử hình thành và phát triển của cơ quan, đơn vị

Căn cứ vào vị trí địa lý của cơ quan, đơn vị

4. Việc phân công theo khối lượng và tính chất công việc được thực hiện trên cơ sở nào sau đây? (2)

Trên cơ sở kế hoạch công tác được duyệt

Theo tính chất của mỗi loại công việc

Theo yêu cầu thực hiện các công việc trong thực tế

Theo nguyện vọng của công chức được phân công

Trên cơ sở kinh nghiệm của công chức lãnh đạo phân công

5. Để phân công theo khối lượng và tính chất công việc được hiệu quả, người lãnh đạo cần nắm vững nội dung nào? (2)

Chương trình hoạt động của đơn vị

Kết quả phân tích công việc

Tính cách của công chức

Cơ cấu tổ chức của đơn vị

Mối quan hệ của các công chức trong đơn vị

Thông tin thu được từ quá trình phân tích công việc

6. Anh/ chị hãy cho biết khi phân công công việc phải tuân theo nguyên tắc nào sau đây? (2)

Án định điều kiện cho chức năng nghiệp vụ mà yêu cầu đặt ra phải có đủ điều kiện để làm việc, tránh theo tình cảm, chủ quan

Phân công công việc theo kinh nghiệm và năng lực của từng người

Phân chia chức năng nghiệp vụ có tính đồng nhất

Cân bằng về chức năng nghiệp vụ

Tạo được sự ổn định, tránh lãng phí

Phân công công việc mảng công việc và chia theo địa bàn quản lý

Phân công công việc giao một người làm nhiều mảng công việc độc lập để đào tạo, bồi dưỡng và phát triển cán bộ

Phân công công việc theo giới tính và độ tuổi

7. Nguyên tắc phân công công việc “dụng nhân như dụng mộc” có nghĩa là gì? (2)

Khi phân công công việc cần chú ý đến kinh nghiệm và năng lực của từng người để sắp xếp cho họ những nơi thích hợp

Chú ý đến cá tính và lòng hăng say, nhiệt tình của công chức được phân công

Phân công theo mối quan hệ cá nhân với công chức được phân công

Phân công một người làm nhiều mảng công việc độc lập để đào tạo, bồi dưỡng và phát triển cán bộ

Phân công nhiều người làm một việc để hỗ trợ lẫn nhau

8. Khi phân công công việc theo nguyên tắc cân bằng về chức năng nghiệp vụ cần đảm bảo những yêu cầu gì? (3)

A. Việc phân công không được tạo ra sự chồng chéo

B. Các công việc cần thiết được phân phối đến mọi nhân viên

C. Làm rõ người chịu trách nhiệm chính

D. Chất và lượng công việc phải được phân phối một cách chính đáng, thích hợp

E. Phân công nhiều người làm một việc để tạo sự cân bằng

F. Phân công theo sở trường của người thực hiện

9. Phương án nào sau đây là yếu tố cấu thành khái niệm giao việc? (2)

A. Giao việc là bàn giao một phần hay toàn bộ công việc cho một người khác

B. Người giao việc vẫn đảm bảo công việc được thực hiện đúng tiến độ, yêu cầu đặt ra mà không cần trực tiếp tham gia

C. Giao việc là giao cho ai đó trách nhiệm và quyền hạn để thực hiện công việc nào đó

D. Người giao việc không phải chịu trách nhiệm về công việc đã giao

E. Giao việc là việc lãnh đạo ủy quyền cho ai đó thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình

10. Anh/ chị hãy cho biết giao việc có lợi ích nào sau đây? (2)

A. Giúp người giao việc có thêm nhiều thời gian và tập trung vào những việc quan trọng nhất

B. Tạo điều kiện cho người được giao việc phát triển năng lực và sự tự tin

C. Giúp người giao việc có điều kiện để huấn luyện và đào tạo nhân viên, nhận ra năng lực của họ

D. Giúp đảm bảo thời gian và tiến độ công việc

E. Cũng cố được quyền hạn và trách nhiệm của người giao việc trong việc quản lý, giám sát, đánh giá

F. Giúp tiết kiệm chi phí

11. Anh/ chị hãy cho biết khi giao việc cần tuân theo nguyên tắc nào sau đây? (3)

A. Đúng người, đúng việc, đúng thời điểm

B. Rõ ràng công khai, minh bạch

C. Công bằng, hợp lý

- D. Có công tác giám sát
- E. Yêu cầu báo cáo phản hồi kết quả
- F. Cùng với giao việc phải giao quyền
- G. Cùng với giao việc phải giao phương tiện, nguồn lực
- H. Phải giúp người được giao việc ý thức tục chịu trách nhiệm
- I. Quy về đầu mỗi khi giao việc cho một nhóm
- J. Giao việc là đẩy công việc cho người khác
- K. Giao việc là người quản lý hết trách nhiệm

12. Những rào cản trong giao việc là gì? (2)

- A. Làm tăng thời gian cho công tác quản lý, giảm thời gian tác nghiệp cụ thể
- B. Không phải ai cũng có khả năng đảm nhận nhiệm vụ được giao
- C. Sự thiếu tin tưởng của người giao việc vào năng lực của người được giao việc
- D. Tâm lý sợ người được giao việc có cơ hội thể hiện năng lực sẽ có thể qua mặt, lấn lướt người giao việc
- E. Người giao việc cho rằng công việc đã quá tải, người được giao việc có thể bị động, khó có thể sắp xếp công việc cũ và mới
- F. Công việc được thực hiện bởi người khác có thể không theo ý muốn chủ quan của người giao việc
- G. Ảnh hưởng có thể tới các quan hệ trong công việc trước đây do sự thay đổi người làm việc cho hiệu quả công việc giảm
- H. Công việc được thực hiện theo ý muốn chủ quan của người giao việc
- I. Công việc được thực hiện một cách nhanh chóng
- J. Giảm thời gian cho công tác quản lý

13. Anh/Chị cho biết xem xét tính hiệu quả trong giao việc cần phải xem xét trên mặt nào sau đây? (2)

- A. Hiệu quả nhân lực
- B. Tối ưu về thời gian
- C. Tiết kiệm chi phí
- D. Kết quả phải là tốt nhất
- E. Người giao việc phải làm theo ý muốn chủ quan của người giao việc
- F. Người được giao việc phải tự chịu trách nhiệm trước người giao việc

14. Anh/Chị cho biết các kiểu phân công công việc phổ biến? (3)

- A. Phân công theo chuyên môn hóa
- B. Phân công theo tiêu chuẩn, định mức cụ thể
- C. Phân công trên cơ sở trách nhiệm được giao và năng lực cán bộ, công chức
- D. Phân công theo nhóm
- E. Phân công theo nguyện vọng cá nhân
- F. Phân công theo sở thích của nhân viên

15. Anh/Chị cho biết phân công theo chuyên môn hóa cần được hiểu như thế nào? (1)

- A. Cán bộ thực hiện công việc cần có chuyên môn sâu đồng thời vẫn cần có các kiến thức chung
- B. Cán bộ thực hiện công việc chỉ cần có kiến thức chuyên môn sâu
- C. Cán bộ thực hiện công việc chỉ cần hiểu biết rộng
- D. Cần có tiêu chuẩn thực hiện công việc
- A. Cần có định mức thực hiện công việc

16. Để việc phân công theo các tiêu chuẩn định mức được thuận lợi và hiệu quả thì cần đảm bảo điều kiện gì? (2)

- A. Tiêu chuẩn được xây dựng rõ ràng và công khai
- B. Tiêu chuẩn và định mức phải được xây dựng sao cho có thể khuyến khích cán bộ, công chức làm việc
- A. Tiêu chuẩn phải gồm cả tiêu chuẩn về số lượng và chất lượng
- C. Cán bộ được phân công chỉ chịu trách nhiệm chung
- D. Tiêu chuẩn chỉ cần tập trung vào số lượng công việc
- B. Tiêu chuẩn chỉ cần tập trung vào chất lượng công việc

17. Khi phân công công việc trên cơ sở trách nhiệm được giao và năng lực cán bộ cần chú ý điều gì? (2)
- A. Cần tính đến năng lực thực sự của cán bộ, công chức
 - B. Chỉ rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận
 - A. Phải nhìn trước khả năng của công chức trên nhiều mặt
 - C. Cần tính đến số người hiện có tại đơn vị
 - D. Cần giao việc dễ hơn năng lực hiện có của công chức để đảm bảo mọi nhiệm vụ đều được hoàn thành
18. Các ưu điểm của phân công theo nhóm là gì? (3)
- A. Tạo sự đoàn kết trong công sở
 - B. Đảm bảo công việc không bị gián đoạn khi có những tình thế đột biến
 - C. Tăng khả năng hợp tác của công chức với các đồng nghiệp
 - D. Giúp công chức có chuyên môn yếu có được thành tích tốt dựa trên kết quả chung của nhóm
 - A. Giảm sự chồng chéo về chức năng
19. Anh/Chị cho biết nội dung nào sau đây là các bước trong quy trình phân công công việc? (2)
- A. Xác định công việc
 - B. Đối chiếu năng lực
 - C. Ráp nối công việc và con người
 - D. Hợp thống nhất phân công công việc
 - E. Ra thông báo phân công công việc
 - F. Đánh giá, rút kinh nghiệm trong phân công công việc
20. Để phân công công việc hiệu quả cần phải đảm bảo các điều kiện gì? (3)
- A. Lộ trình thống nhất trong chuỗi hoạt động tổ chức công việc
 - B. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ
 - C. Xác định được quy trình thực hiện các chức năng nhiệm vụ
 - A. Định biên được công việc
 - B. Xác định được bản mô tả công việc
 - C. Khi sắp xếp công việc thường xuyên cho nhân viên cần phải đảm bảo có đầy đủ tài liệu hướng dẫn
 - A. Đối với công việc không thường xuyên, cần phải giải thích cho nhân viên lý do, yêu cầu, mục tiêu, thời hạn và phương pháp thực hiện
 - D. Đáp ứng mọi nguyện vọng của nhân viên
 - E. Tạo được sự đoàn kết trong nội bộ đơn vị
 - D. Khi sắp xếp công việc thường xuyên giải thích cho nhân viên phương pháp thực hiện công việc
 - B. Khi sắp xếp công việc không thường xuyên để nhân viên chủ động tìm kiếm tài liệu và cách thức thực hiện để nâng cao năng lực
21. Khi sắp xếp các công việc thường xuyên cho nhân viên, người lãnh đạo cần phải đảm bảo yêu cầu gì? (2)
- A. Đảm bảo trong quy trình đã có đầy đủ các tài liệu hướng dẫn cho nhân viên thực hiện
 - B. Yêu cầu nhân viên vẫn ghi nội dung công việc vào kế hoạch làm việc tuần của cá nhân
 - C. Giải thích cho nhân viên về lý do thực hiện công việc
 - D. Nêu tần suất thực hiện công việc
 - A. Hướng dẫn phương pháp thực hiện công việc
22. Khi sắp xếp các công việc không thường xuyên cho nhân viên, người lãnh đạo cần phải đảm bảo yêu cầu gì? (3)
- A. Thể hiện nội dung giao việc bằng sổ giao việc
 - B. Giải thích lý do thực hiện công việc
 - C. Giải thích các yêu cầu, mục tiêu, thời hạn
 - D. Giải thích phương pháp thực hiện
 - E. Xác định công việc đó có lặp lại trong tương lai hay không

- F. Trường hợp công việc lặp lại, thiết lập một sổ tài liệu để hướng dẫn cho nhân viên khi nó xuất hiện trong tương lai
 - G. Yêu cầu nhân viên đề xuất cách thực hiện công việc
 - H. Không đặt ra thời hạn hoàn thành công việc
 - I. Đảm bảo trong quy trình có đầy đủ tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc
23. **Anh/Chị cho biết để giao việc hiệu quả, người lãnh đạo cần phải làm gì? (2)**
- A. Tập trung, rõ ràng khi giao việc
 - B. Lắng nghe nhiệt tình
 - A. Truyền đạt rõ ràng thời gian thực hiện công việc
 - B. Thông báo điều kiện hoàn thành công việc
 - C. Thông báo nội dung công việc giao cho những người khác
 - D. Truyền đạt rõ ràng, hiệu quả công việc
24. **Anh/Chị cho biết lãnh đạo cần cân nhắc đến yếu tố nào của nhân viên khi quyết định giao một công việc cho người đó? (2)**
- A. Trình độ của nhân viên cho công việc
 - B. Mức độ tin cậy của nhân viên
 - C. Khả năng hoàn thành nhiệm vụ
 - D. Nhận xét của các đồng nghiệp về nhân viên được giao việc
 - E. Lời hứa hoàn thành nhiệm vụ của nhân viên
25. **Khi giao việc, để có thể truyền đạt thông điệp hiệu quả, người lãnh đạo phải làm gì? (3)**
- A. Tập trung vào người nghe
 - B. Chỉ tập trung truyền đạt và giao nhiệm vụ cho nhân viên, không tranh thủ làm việc khác
 - C. Truyền đạt rõ ràng và đầy đủ các thông tin cần thiết
 - D. Truyền đạt trong khi làm đang làm việc khác để tiết kiệm thời gian
 - A. Truyền đạt qua người khác khi người được giao việc không có mặt trực tiếp
26. **Khi thông báo điều kiện hoàn thành công việc, người lãnh đạo cần phải truyền đạt nội dung gì? (3)**
- A. Kết quả mong muốn đạt được
 - B. Cần đạt được những thành quả như thế nào
 - C. Phải như thế nào mới gọi là thành công
 - A. Yêu cầu nhân viên diễn đạt những kết quả họ muốn đạt được bằng chính từ ngữ của họ
 - D. Thông báo hình thức khen thưởng khi hoàn thành công việc
 - B. Phân tích những hậu quả khi không hoàn thành nhiệm vụ
27. **Khi truyền đạt thời gian thực hiện công việc cho nhân viên, người lãnh đạo cần phải truyền đạt rõ nội dung gì? (2)**
- A. Khung thời gian và thời hạn hoàn thành
 - B. Đối với công việc không khẩn cấp, cho nhân viên biết ngày kiểm tra tiến độ
 - C. Nội dung công việc phải thực hiện
 - D. Người hỗ trợ khi cần thiết
 - A. Các kết quả cần đạt được
28. **Những biểu hiện của việc phân công không hiệu quả là gì? (3)**
- A. Một số nhân viên quá bận rộn, một số nhân viên ngồi không
 - B. Các nhân viên có năng lực đôi khi cảm thấy nhàm chán, tổ chức có nhiều nhân viên xin thôi việc
 - C. Các nhân viên được giao những nhiệm vụ không liên quan gì tới chuyên môn nghiệp vụ của họ
 - D. Không tìm được người trong tổ chức để giao việc
 - E. Công việc thường trễ hạn, và tổ chức hay gặp khó khăn do những quyết định đưa ra chậm trễ
 - F. Các nhân viên có liên quan không được thông báo những thông tin nằm trong kế hoạch và mục tiêu

- G. Người lãnh đạo đôi khi can thiệp vào việc đã được giao mà không thông qua người đã phân công việc đó
 - H. Người lãnh đạo thường quá bận rộn không có thời gian quan tâm tới nhân viên
 - I. Các nhân viên không tự tin vào quyền hạn của mình
 - J. Quyết định của nhân viên thường vượt quá giới hạn của mình và dường như chẳng ai biết ai là người đảm trách dự án
 - K. Các nhân viên tự tin vào quyền hạn của mình
 - L. Người lãnh đạo can thiệp vào việc đã được giao thông qua người đã phân công công việc đó
 - M. Tất cả các nhân viên đều bận rộn
 - N. Người lãnh đạo có thời gian quan tâm tới nhân viên
29. Trong các nhân tố sau, đâu là các trở ngại từ nhà lãnh đạo trong giao việc? (3)
- A. Không biết điều hành, phân công
 - B. Không chắc chắn người nào để giao việc
 - C. Không tin tưởng khi giao việc cho nhân viên làm một mình
 - D. Nhà lãnh đạo cho rằng mình có thể làm việc tốt hơn người khác do cho rằng mình hiểu rõ hơn và biết cách làm
 - E. Người lãnh đạo cho rằng mình phải tự mình thực hiện do nhiệm vụ thật sự quan trọng
 - F. Tin tưởng nhân viên có thể tự làm việc một mình
 - G. Nhà lãnh đạo cho rằng nhân viên đủ khả năng thực hiện công việc
 - H. Biết nhân viên có sở trường, sở đoản gì
30. Trong các nhân tố sau, đâu là các trở ngại từ nhân viên trong giao việc? (2)
- A. Nhân viên thiếu kinh nghiệm và nhiệt tình
 - B. Nhân viên sợ trách nhiệm
 - A. Nhân viên sợ phê bình và tránh việc mạo hiểm
 - C. Nhân viên hay thắc mắc nhiều khi được giao việc
 - D. Nhân viên biết quá nhiều về công việc
31. Khi thực hiện giao việc, nhà lãnh đạo có thể gặp khó khăn nào sau đây? (3)
- A. Nhà lãnh đạo thường chỉ giao cho nhân viên những việc lật vặt vô nghĩa
 - B. Các nhân viên luôn phàn nàn không biết cách giải quyết công việc
 - C. Các nhân viên họ nói rằng họ quá bận rộn
 - D. Nhà lãnh đạo không đủ hiểu biết để kiểm tra và điều hành công việc
 - E. Các nhân viên được giao nhiệm vụ quay lại hỏi nhà lãnh đạo cách thực hiện và xin giúp đỡ
 - F. Các nhân viên thường không làm theo phương pháp của nhà lãnh đạo
 - G. Các nhân viên đang làm việc vượt quá khả năng của mình
 - H. Nhà lãnh đạo cho rằng giao việc cho nhân viên sẽ mất thời gian hơn tự làm
 - I. Nhà lãnh đạo nghĩ rằng nếu giao việc cho nhân viên thì không còn việc gì để làm
 - J. Một vài nhân viên được giao quá nhiều việc và một số nhân viên khác lại không có việc làm
 - K. Các nhân viên không hiểu biết về điều lệ cũng như mục tiêu của tổ chức
 - L. Nhà lãnh đạo giao những công việc ít mang tính thử thách cho hầu hết các nhân viên đã được đào tạo
 - M. Nhà lãnh đạo phân vân không biết giao việc cho ai, do có nhiều người có thể thực hiện một công việc
 - N. Các nhân viên luôn phàn nàn lãnh đạo kiểm soát công việc quá chặt chẽ, khiến nhân viên cảm thấy khó chịu
 - O. Các nhân viên phàn nàn lãnh đạo cung cấp thông tin quá nhiều khiến họ cảm thấy bối rối
32. Khi giao việc, người lãnh đạo cần làm gì để đảm bảo tính hợp lý? (3)
- A. Phải tường trình dự án đầy đủ
 - B. Cần xác định mức độ thực thi và thời gian biểu khi thực hiện công việc
 - C. Cần huấn luyện hoặc hỗ trợ khi nhân viên cần bất cứ lúc nào
 - D. Giải thích rõ mức độ quyền hạn khi được giao việc
 - E. Nêu những vấn đề kế tiếp mà mình thường mong đợi

- F. Báo cho nhân viên khác biết ai là người chịu trách nhiệm đối với công việc
 - G. Chỉ chia sẻ một phần thông tin để đảm bảo tính bí mật
 - H. Giao những công việc vượt quá khả năng của nhân viên để đào tạo và phát triển họ
33. **Khi quyết định giao công việc nào cho nhân viên thực hiện, người lãnh đạo cần xem xét những vấn đề nào sau đây? (3)**
- A. Những công việc mà nhân viên bắt buộc phải làm
 - B. Những việc nhân viên nên làm, nhưng lãnh đạo có thể giúp nếu cần
 - C. Những công việc mà lãnh đạo nên làm nhưng cần sự giúp đỡ của nhân viên
 - D. Những công việc lãnh đạo có thể làm nhưng nhân viên cũng có thể làm nếu có cơ hội
 - E. Những công việc mà chỉ mình lãnh đạo có thể làm
 - F. Những công việc nhân viên muốn làm
 - G. Thái độ của nhân viên được giao việc
 - H. Những công việc lãnh đạo thích làm
34. **Những điều người lãnh đạo nên tránh khi giao việc là gì? (3)**
- A. Luôn nghĩ rằng mình có thể làm mọi thứ
 - B. Bực tức, thất vọng khi thấy nhân viên làm tốt nhiệm vụ
 - C. Nắm bắt những nhiệm vụ không mang tính quản lý mà mọi người đều có thể làm
 - D. Bỏ qua những cơ hội giao việc cho các nhân viên mới và chưa qua thử thách
 - E. Chọn lựa quá kỹ một mức độ quyền hạn khi giao việc
 - F. Ngăn cản, thông báo những thông tin quan trọng liên quan đến nhiệm vụ được giao
 - G. Không khen ngợi và động viên khi nhân viên hoàn thành nhiệm vụ quan trọng
 - H. Lơ là hoặc theo dõi chặt nhân viên
 - I. Không bao giờ cho nhân viên những công việc thử thách với đủ quyền hạn để thực thi công việc
 - J. Khen ngợi và động viên khi nhân viên hoàn thành nhiệm vụ quan trọng
 - K. Thông báo những thông tin quan trọng liên quan đến nhiệm vụ được giao
35. **Khi chọn nhân viên để giao việc, người lãnh đạo cần xem xét vấn đề gì? (3)**
- A. Đã phân tích kỹ những đòi hỏi của công việc trước khi bắt đầu quá trình lựa chọn nhân viên
 - B. Đã xem xét kỹ những thông tin khách quan về kỹ năng và kiến thức của ứng viên
 - C. Đã xem xét kỹ những thông tin khách quan về những thành công và thất bại trong quá khứ, khả năng làm việc độc lập của ứng viên
 - D. Đã xem xét kỹ những thông tin khách quan về thái độ của ứng viên đối với công việc, với đồng sự, với cán bộ quản lý và với khách hàng
 - E. Có chắc rằng mỗi nhân viên đều hiểu được yêu cầu công việc và tin tưởng và mức độ thi hành
 - F. Đã thông báo những thông tin quan trọng liên quan đến nhiệm vụ được giao
 - G. Cân nhắc các hình thức khen thưởng nếu nhân viên hoàn thành nhiệm vụ
 - H. Cân nhắc các hình thức kỷ luật nếu nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ
36. **Những điều người lãnh đạo nên lường trước khi giao việc là gì? (3)**
- A. Các nhân viên đều có quyền yêu sách, tỏ thái độ không đồng ý hay chấp nhận công việc
 - B. Các nhân viên có thể đòi hỏi những vấn đề khó khăn và yêu cầu giúp đỡ khi cần thiết
 - C. Nhân viên mới phải được chỉ dẫn cụ thể, rõ ràng và phải có người kèm khi làm nhiệm vụ
 - D. Những báo cáo tiến trình công tác phải được chuẩn bị đúng thời gian cho lãnh đạo hoặc cho những nhân viên khác trong bộ phận
 - E. Phải sử dụng Thời gian – Tiền bạc – Vật chất – Con người một cách hợp lý
 - F. Nhân viên chấp nhận việc được giao với thái độ tích cực
 - G. Cơ chế phối hợp với các đơn vị khác
37. **Khi đưa ra Kế hoạch giao việc người lãnh đạo cần phải làm gì? (3)**
- A. Trình bày rõ nhiệm vụ và kết quả mong muốn
 - B. Đưa ra một mức độ thực hiện công việc và thời gian biểu
 - C. Xác định rõ số lượng và chất lượng công việc
 - D. Giao mức độ quyền hạn
 - E. Đào tạo nhân viên theo yêu cầu công việc khi cần
 - F. Báo cho tất cả nhân viên khác ai sẽ là người có trách nhiệm

- G. Đưa ra các hình thức khen thưởng khi hoàn thành nhiệm vụ
- H. Phương án xử lý khi người được giao việc không hoàn thành nhiệm vụ
38. **Anh/ Chị cho biết ý nghĩa của phân công công việc đối với người phân công?**
- A. Điều hòa được công việc của đơn vị
 - B. Có thêm nhiều thời gian hơn cho việc quản lý và kiểm soát công việc
 - C. Củng cố được quyền hạn và trách nhiệm trong việc quản lý, giám sát, đánh giá
 - D. Có nhiều thời gian làm việc mình thích
 - E. Hoàn thành những công việc mình không muốn thực hiện
39. **Anh/ chị cho biết khi phân công công việc cần phải làm gì trong bước xác định công việc? (2)**
- A. Hình dung tất cả công việc phải làm
 - B. Sắp xếp trình tự công việc theo tính chất ưu tiên và quan trọng
 - C. Nhóm công việc theo các tiêu chí đặc thù
 - D. Nắm rõ mảng công việc chính của từng nhân viên
 - E. Dự kiến phân công người phù hợp để giao việc
40. **Anh/ chị cho biết khi phân công công việc cần phải làm gì trong bước đối chiếu năng lực? (3)**
- A. Nắm vững thông tin về năng lực của nhân viên
 - B. Nắm rõ tính tình, cách hành xử của từng nhân viên
 - C. Nắm rõ mảng công việc chính của từng nhân viên
 - D. Nắm rõ lượng công việc hiện tại của từng nhân viên
 - E. Xác định ai là người phù hợp để giao việc
 - F. Nắm rõ mô tả công việc các vị trí việc làm thuộc quyền quản lý
41. **Anh/ chị cho biết khi phân công công việc cần phải làm gì trong bước ráp nối công việc và con người? (3)**
- A. Xác định công việc gì cần phải phân công
 - B. Ai là người phù hợp để giao việc
 - C. Giao việc với việc cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết
 - D. Nêu rõ yêu cầu, mong đợi và ước lượng thời gian hoàn thành
 - E. Xác định phối hợp trong công việc
 - F. Đánh giá kết quả sau khi phân công công việc
 - G. Xem xét trình độ chuyên môn đào tạo
42. **Ông Nguyễn.V.Vinh, Đội trưởng đội kiểm soát Hải quan, Chi cục Hải quan cửa khẩu Quốc tế Cầu Treo được lãnh đạo phân công nhiệm vụ xác minh, làm rõ vụ việc liên quan đến hàng hóa vận chuyển trái phép qua biên giới Việt-Lào. ông Nguyễn.V.Vinh chỉ thực hiện được nhiệm vụ trên khi được đảm bảo điều kiện nào? (3)**
- A. Ông Vinh được giao trách nhiệm xác minh, làm rõ vụ việc liên quan đến hàng hóa vận chuyển trái phép qua biên giới Việt-Lào
 - B. Ông Vinh được giao quyền hạn thực hiện nhiệm vụ xác minh, làm rõ vụ việc liên quan đến hàng hóa vận chuyển trái phép qua biên giới Việt-Lào
 - C. Ông Vinh được cung cấp phương tiện nghiệp vụ chuyên dụng thực hiện nhiệm vụ
 - D. Ông Vinh được quyền huy động cán bộ, công chức trong Đội tham gia, phối hợp thực hiện nhiệm vụ với ông Vinh
 - E. Ông Vinh được cung cấp kết quả xác minh, làm rõ vụ việc liên quan đến hàng hóa vận chuyển trái phép qua biên giới Việt-Lào
 - F. Ông Vinh được lãnh đạo cho biết những quyền lợi mình sẽ nhận được khi hoàn thành nhiệm vụ trên
43. **Vào thời điểm cuối năm, Chánh văn phòng Nguyễn.T.Mai Cục Hải quan X tiếp nhận rất nhiều công việc cần xử lý. Ngày 15/11/2020, văn phòng nhận được công văn đề nghị tham gia ý kiến đối với dự thảo Thông tư mới. Bà Mai đã giao dự thảo trên cho chuyên viên Lê.V.Bình để anh tham gia ý kiến. Theo anh/chị vì sao bà Mai giao việc tham gia ý kiến dự thảo cho anh Bình? (3)**

- A. Giúp bà Mai có thời gian tập trung vào những công việc quan trọng hơn của phần Văn phòng Cục
 - B. Tạo điều kiện cho anh Bình phát triển năng lực
 - C. Giúp bà Mai có điều kiện đào tạo chuyên viên
 - D. Giúp bà Mai đảm bảo thời gian, tiến độ của công việc
 - E. Giúp bà Mai đảm bảo được chất lượng của công việc
 - F. Tạo điều kiện cho bà Mai phát triển năng lực chuyên môn
 - G. Giúp bà Mai có niềm vui và động lực làm việc
 - H. Giúp bà Mai đóng góp được nhiều công sức hơn cho đơn vị
- 44. Chi Cục Hải quan A tiếp nhận 2 công chức mới: Hoa và Lan. Sau một thời gian đào tạo nghiệp vụ, ông Hoàng.V.Lâm - Chi cục trưởng Chi cục A đề nghị anh Trần T. Dũng, đội trưởng đội nghiệp vụ phụ trách công chức Hoa và công chức Lan giao một số công việc nghiệp vụ cho 2 công chức. Theo anh/chị, ông Lâm mong đợi gì khi đề nghị giao việc cho công chức Hoa và công chức Lan? (3)**
- A. Trách nhiệm của công chức Hoa và công chức Lan được nâng lên
 - B. Công chức Hoa và công chức Lan trở nên có trách nhiệm với công việc
 - C. Việc kiểm tra của lãnh đạo bớt khó khăn hơn
 - D. Công chức Hoa và công chức Lan sẽ trưởng thành và tiến bộ
 - E. Chất lượng làm việc của từng cá thể được đánh giá chính xác hơn
 - F. Tận dụng hết nguồn nhân sự và năng suất làm việc của Chi cục tăng lên
 - G. Anh Dũng có nhiều thời gian để thực hiện các nghiệp vụ khó, không thể giao cho người khác được
 - H. Anh Dũng có nhiều thời gian để lập kế hoạch, tổ chức, thực hiện và kiểm tra
 - I. Giúp công chức Hoa và công chức Lan có niềm vui và động lực làm việc
 - J. Vai trò của ông Lâm được nâng lên
 - K. Công chức Hoa và công chức Lan sẽ đảm nhiệm được những việc của các công chức khác
 - L. Anh Dũng có thêm thời gian làm việc mình thích
 - M. Ông Lâm có thêm thời gian làm việc mình thích
- 45. Ngày 03/01/2020, trưởng phòng Nguyễn.V. An triển khai kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Nhóm triển khai kế hoạch có 9 thành viên, gồm nhiều độ tuổi, cá tính khác nhau. Theo anh/chị, ông An cần đảm bảo các nguyên tắc nào khi giao việc để kế hoạch triển khai được hiệu quả? (3)**
- A. Ông An cần đảm bảo giao việc đúng người, đúng việc
 - B. Ông An cần giao việc một cách công khai, minh bạch
 - C. Ông An cần giao việc một cách công bằng, hợp lý
 - D. Ông An cần giám sát quá trình thực hiện công việc của các thành viên
 - E. Ông An giao việc cho đầu mỗi nhóm là đã hết nhiệm vụ
 - F. Ông An cần tạo sự cạnh tranh trong công việc
- 46. Ông Trần.V.Trung, Chi cục trưởng Chi cục Hải quan A triển khai công tác khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp. Nhóm triển khai gồm có 5 đồng chí: Hoàng, Lan, Minh, Tuyết, Hoàn. Trong đó, Hoàng là người có năng lực nhất nên được đề xuất là Trưởng nhóm. Minh vốn có mâu thuẫn trước với ông Trung nên được ông Trung giao trực tiếp phần việc khó, phức tạp trong nhóm. Theo anh/chị, trong những nội dung ông Trung thực hiện sau, nội dung nào vi phạm nguyên tắc giao việc? (2)**
- A. Ông Trung tuyên bố mình đã hết nhiệm vụ. Toàn bộ công tác khảo sát sự hài lòng của doanh nghiệp của Chi cục sẽ do đồng chí Hoàng đảm nhiệm
 - B. Ông Trung không giao quyền cho các thành viên
 - C. Ông Trung trừ dập đồng chí Minh
 - D. Ông Trung giao việc chưa công bằng, hợp lý, đúng người, đúng việc
 - E. Ông Trung yêu cầu từng thành viên báo cáo kết quả trực tiếp cho mình, không thông qua đồng chí Hoàng
 - F. Ông Trung không giao phương tiện thực hiện
 - G. Ông Trung đề nghị Nhóm báo cáo kế hoạch khi ông cần

- H. Ông Trung thực hiện giám sát nhóm qua đồng chí Hoàng
- I. Ông Trung giao quyền cho các thành viên
- J. Ông Trung giao nguồn lực cho Nhóm
47. Lãnh đạo Cục đề nghị các phòng triển khai **Kế** hoạch ứng dụng công nghệ thông tin năm 2021. Ông Nguyễn Văn Dũng, phó phòng Nghiệp vụ được phân công phụ trách Nhóm triển khai kế hoạch trên. Sau một thời gian thực hiện, kế hoạch đã hoàn thành đảm bảo chất lượng và thời hạn. Lãnh đạo cục đánh giá ông Dũng giao việc cho Nhóm hiệu quả. Theo anh/chị, trong các **phương** diện mà Lãnh đạo Cục xem xét sau thì **phương** diện nào thể **hiện** tính hiệu quả trong giao việc của ông Dũng? (3)
- A. Hiệu quả nhân lực
- B. Tối ưu về thời gian
- C. Tiết kiệm chi phí
- D. Kết quả phải là tốt nhất
- E. Tối ưu quyền hạn
- F. Đề xuất các giải pháp cho giai đoạn tiếp theo
48. Ông Nguyễn.V.Minh được lãnh đạo giao phụ trách Nhóm triển khai tham vấn với Hiệp hội doanh nghiệp Nhật Bản vào tháng 9/2020. Nhóm có 5 thành viên, gồm nhiều độ tuổi, cá tính khác nhau: Trung, Mai, Hoa, Hoàng, Lan. Mỗi thành viên có một số đặc điểm khác nhau: Trung rất giỏi chuyên môn, Mai và Hoa không hợp nhau, Hoàng là chuyên viên mới, Lan đang đảm nhận nhiều việc. Theo anh/chị, đâu sẽ là rào cản có thể xảy ra khi ông Minh giao việc? (3)
- A. Hoàng có khả năng không đảm nhận được nhiệm vụ mới
- B. Ông Minh lo sợ Trung sẽ thể hiện năng lực, lấn lướt ông Minh trong công việc
- C. Lan thường xuyên bị quá tải, bị động khi thực hiện kế hoạch
- D. Ông Minh lo lắng giao cho nhóm sẽ làm ông mất thêm nhiều thời gian quản lý, kiểm tra, đôn đốc nhóm, ảnh hưởng đến thời gian làm việc của ông
- E. Ông Minh e ngại kết quả làm việc của nhóm không đạt yêu cầu của mình
- F. Mai và Hoa thường xuyên phản bác nhau trong các cuộc họp
- G. Ông Minh lo sợ sẽ không thỏa mãn được hết lợi ích của các thành viên nhóm
49. Tháng 4/2020, Chi cục Kiểm tra sau thông quan Cục hải quan tỉnh X đề nghị phòng Giám sát quản lý cử người tham gia Đoàn Kiểm tra sau thông quan đối với công ty xuất nhập khẩu thủy sản Y. Anh Nguyễn Văn A được lãnh đạo phòng Giám sát quản lý lựa chọn tham gia Đoàn do có đặc điểm sau: am hiểu quy trình thủ tục hải quan, có kiến thức sâu về các chính sách kiểm tra chuyên ngành đối với hàng nông lâm thủy sản. Theo anh/chị anh A được lãnh đạo phân công theo kiểu phân công công việc nào? (1)
- A. Phân công theo chuyên môn hóa
- B. Phân công theo tiêu chuẩn
- C. Phân công theo định mức cụ thể
- D. Phân công trên cơ sở trách nhiệm được giao
- E. Phân công theo nhóm
50. Tháng 10/2020, Cục Hải quan tỉnh X tổ chức triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản mới. Phòng Công nghệ thông tin Cục X được lãnh đạo giao nhiệm vụ hỗ trợ cài đặt ứng dụng cho tất cả các máy tính của cơ quan. Theo đó, lãnh đạo Phòng Công nghệ thông tin yêu cầu các công chức trong phòng mỗi ngày phòng phải hoàn thành hỗ trợ xong cho 1 Chi cục/1 phòng. Theo anh/chị, lãnh đạo Phòng Công nghệ thông tin phân công cho phòng theo kiểu phân công công việc gì? (1)
- A. Theo tiêu chuẩn, định mức cụ thể
- B. Theo chuyên môn hóa
- C. Theo năng lực cán bộ, công chức
- D. Theo nhóm
- E. Theo nghiệp vụ

51. Ngày 05/6/2020, Trưởng phòng Công nghệ thông tin - ông Trần Văn B tổ chức cuộc họp Nhóm triển khai xây dựng phần mềm kết nối máy tính với điện thoại thông minh. Ông B phân công nhiệm vụ cho có 9 thành viên và đề nghị Nhóm hoàn thành, báo cáo ông vào ngày 25/10/2020. Tuy nhiên, khi đến thời hạn, kết quả hoàn thành của Nhóm không như ông B mong muốn. Theo anh/chị, ông B đã mắc phải sai lầm gì khi giao việc? (3)
- A. Ông B vừa làm việc với Nhóm vừa kiểm tra email xử lý công việc khác
 - B. Ông B để các nhân viên vừa họp vừa sử dụng điện thoại
 - C. Ông B không đặt ra các mốc thời gian kiểm tra tiến độ công việc trong quá trình triển khai
 - D. Ông B không nêu rõ yêu cầu kết quả cần đạt được
 - E. Ông B không yêu cầu nhân viên diễn tả lại những kết quả họ muốn đạt được bằng chính từ ngữ của họ
 - F. Ông B không tổng hợp thông tin từ cuộc họp
 - G. Ông B chưa đảm bảo tính khả thi của kết quả công việc
 - H. Ông B không đáp ứng hết yêu cầu của các thành viên
 - I. Ông B không truyền đạt rõ ràng thời hạn hoàn thành công việc
52. Ngày 18/12/2020, Phòng nghiệp vụ Cục Hải quan X dự kiến sẽ có buổi tham vấn với Hiệp hội Doanh nghiệp châu Âu tại Việt Nam. Ngày 03/12/2020, phó phòng Lê.V.Hình tổ chức cuộc họp với Nhóm làm việc. Theo anh, chị, để buổi tham vấn hiệu quả, ông Hình cần thực hiện kỹ năng giao việc như thế nào để đảm bảo tính hợp lý? (3)
- A. Ông Hình phải tường trình các thông tin về buổi tham vấn một cách đầy đủ
 - B. Ông Hình cần xác định mức độ thực thi
 - C. Ông Hình xác định thời gian biểu khi thực hiện công việc
 - D. Ông Hình hỗ trợ các thành viên thực hiện công việc bất kỳ lúc nào
 - E. Ông Hình giải thích rõ mức độ quyền hạn khi được giao việc
 - F. Ông Hình không nên giao việc cho các nhân viên chưa qua thử thách
 - G. Ông Hình cần cho các thành viên biết ai là người làm việc tốt nhất
 - H. Ông Hình nên giám sát chặt chẽ các thành viên
53. Ông Phạm.V.Dương- Đội trưởng Đội Nghiệp vụ Chi cục hải quan A. Hằng ngày bên cạnh các công việc thường xuyên, Đội Nghiệp vụ của ông nhận được rất nhiều công văn, vụ việc đột xuất cần xử lý. Tuy nhiên, Đội chỉ có 5 công chức. Theo anh/ chị ông Dương cần xem xét vấn đề gì trước khi quyết định công việc được giao? (3)
- A. Công việc nào công chức bắt buộc phải làm?
 - B. Công việc nào công chức nên làm nhưng ông Dương có thể giúp nếu cần?
 - C. Công việc nào ông Dương có thể làm nhưng công chức cũng có thể làm nếu có cơ hội?
 - D. Công việc mà ông Dương nên làm nhưng cần sự giúp đỡ của công chức?
 - E. Những công việc nào mà chỉ ông Dương mới có thể làm?
 - F. Công việc nào công chức thích làm?
 - G. Công việc nào ông Dương thích làm
54. Phòng nghiệp vụ Cục Hải quan X gồm có 5 công chức, trong đó ông Nguyễn.V.Long là trưởng phòng. Các thành viên khác của phòng có nhiều độ tuổi, tính cách và đặc điểm khác nhau: công chức Hoa nắm nghiệp vụ rất tốt nhưng không thích làm việc, công chức Hà thường xuyên có việc gia đình, công chức Khánh mới chuyển đến phòng, công chức Khang triển khai công việc chậm, công chức Chi có thâm niên lâu ở phòng nhưng thường xuyên mâu thuẫn với công chức Hoa. Đây là những điều ông Long nên lường trước mỗi lần giao việc cho các thành viên trong phòng? (2)
- A. Công chức Hoa yêu cầu những yêu sách khi ông giao việc
 - B. Công chức Hà xin nghỉ đột xuất khi đang triển khai công việc và yêu cầu ông Long hỗ trợ công việc
 - C. Công chức Khánh phải có người kèm khi thực hiện công việc
 - D. Công chức Khang chậm báo cáo tiến độ
 - E. Công chức Hoa yêu cầu được kèm cặp, hướng dẫn công chức Khánh thực hiện công việc
 - F. Công chức Chi muốn được làm việc nhóm với công chức Hoa

55. Ngày 20/5/2020, ông Hải- trưởng phòng nghiệp vụ Cục Hải quan X nhận được công văn đề nghị giải đáp vướng mắc của công ty Hưng Phát. Sau khi nghiên cứu công văn, ông nhận thấy đây là vấn đề khá phức tạp. Ông đang cân nhắc lựa chọn 1 người thực hiện giữa 2 chuyên viên phòng ông: Lan, Chi. Theo anh, chị, ông Hải cần xem xét kỹ điều gì trước khi lựa chọn chuyên viên để giao việc? (3)

- A. Đòi hỏi của công việc
- B. Thông tin về kỹ năng, kiến thức của Lan và Chi
- C. Thành công và thất bại trong quá trình làm việc của Lan và Chi
- D. Khả năng làm việc độc lập của từng người
- E. Thái độ đối với công việc của từng người
- F. Thái độ của Lan đối với đồng nghiệp
- G. Thái độ của Chi đối với đồng nghiệp
- H. Lan và Chi có chắc sẽ hiểu được yêu cầu công việc
- I. Kết quả của công việc
- J. Thông tin về kỹ năng quản lý, lãnh đạo của Lan và Chi
- K. Khả năng phối hợp làm việc của Lan và Chi
- L. Thái độ đối với chuyên viên của ông Hải

56. Ông Nguyễn.V.Hoàng được luân chuyển về làm trưởng phòng Công nghệ thông tin Cục Hải quan X. Sau một thời gian ông tiếp nhận công việc, Lãnh đạo Cục nhận thấy kết quả các công việc của phòng Công nghệ thông tin không như mong đợi, chuyên viên phòng tỏ ra bức xúc, chán nản khi làm việc. Qua tìm hiểu, lãnh đạo Cục phát hiện nguyên nhân của tình trạng trên xuất phát từ quá trình ông Hoàng giao việc. Theo anh/chị, ông Hoàng đã phạm phải sai lầm gì ? (3)

- A. Ông Hoàng luôn nghĩ mình có thể làm mọi thứ
- B. Ông Hoàng lựa chọn quá kỹ một mức độ quyền hạn khi giao việc
- C. Ông Hoàng theo dõi quá chặt chuyên viên
- D. Ông Hoàng không thông báo những thông tin quan trọng liên quan đến nhiệm vụ được giao cho chuyên viên
- E. Ông Hoàng lơ là không kiểm soát quá trình thực hiện công việc của nhân viên
- F. Ông Hoàng không giao việc cho những chuyên viên mới
- G. Ông Hoàng bức tức khi thấy các phó phòng hoàn thành tốt nhiệm vụ
- H. Ông Hoàng không khen ngợi và động viên khi các thành viên trong phòng hoàn thành tốt nhiệm vụ
- I. Ông Hoàng giao mức độ quyền hạn
- J. Ông Hoàng trình bày kỹ kết quả ông mong muốn
- K. Ông Hoàng báo cho tất cả chuyên viên khác ai là người có trách nhiệm

57. Cục Hải quan tỉnh A dự kiến sẽ tổ chức buổi tọa đàm với doanh nghiệp giúp hiểu rõ và đáp ứng những quy định mới. Trưởng phòng Nguyễn.H.Huy dự kiến sẽ giao cho một Nhóm thực hiện tổ chức buổi tọa đàm. Để đảm bảo công việc được triển khai hiệu quả, trước khi họp phân công công việc, ông Huy cần phải lập kế hoạch giao việc gồm nội dung nào sau đây? (3)

- A. Kết quả đầu ra
- B. Số lượng công việc
- C. Lộ trình thực hiện
- D. Yêu cầu về chất lượng
- E. Đơn vị chủ trì, đơn vị tham gia
- F. Quy trình giao việc

58. Tháng 03/2020, Văn phòng Cục Hải quan X tiếp nhận 3 công chức mới: bà Hoa, ông Bảo, ông Trung. Sau một thời gian tập sự, ông Lê.V.Bình, Chánh văn phòng phân công 3 công chức nêu trên một số công việc phù hợp với năng lực. Theo anh/chị, việc phân công công việc có ý nghĩa gì đối với bà Hoa/Ông Bảo/Ông Trung? (3)

- A. Phát triển chuyên môn
- B. Nâng cao kỹ năng xử lý tình huống

- C. Nâng cao kỹ năng giải quyết vấn đề
- D. Phát triển kỹ năng quản lý thời gian
- E. Phát triển kỹ năng ra quyết định
- F. Điều hòa được công việc của Văn phòng Cục
- G. Có thêm nhiều thời gian để xử lý công việc khác
- H. Có cơ hội phát triển kỹ năng lãnh đạo, quản lý

59. Tháng 03/2020, Văn phòng Cục Hải quan X tiếp nhận 3 công chức mới: bà Hoa, ông Bảo, ông Trung. Sau một thời gian tập sự, ông Lê.V.Bình, Chánh văn phòng phân công 3 công chức nêu trên một số công việc phù hợp với năng lực. Theo anh/chị, việc phân công công việc có ý nghĩa gì đối với Ông Bình? (3)

- A. Điều hòa được công việc của Văn phòng Cục
- B. Có thêm thời gian cho ông Bình quản lý Văn phòng Cục
- C. Có thêm thời gian cho việc kiểm soát công việc
- D. Củng cố quyền hạn của ông Bình
- E. Củng cố trách nhiệm của ông Bình trong việc quản lý, giám sát nhân viên
- F. Hiểu được tâm tư nguyện vọng của công chức thuộc quyền
- G. Có thời gian làm việc mình thích

60. Ngày 20/01/2020, trước xu hướng ngày càng nhiều kho bãi, địa điểm làm thủ tục Hải quan được thành lập và hoạt động trên địa bàn tỉnh X, ông Nguyễn Văn A, Cục trưởng Cục Hải quan X quyết định xây dựng phần mềm Quản lý kho bãi, đại điểm làm thủ tục Hải quan của Cục. Theo anh/chị, ông A cần lưu ý gì để đảm bảo nguyên tắc **dụng nhân như dụng mộc** khi phân công công việc? (3)

- A. Tìm kiếm công chức có kinh nghiệm quản lý kho bãi, địa điểm/xây dựng phần mềm đang công tác tại các phòng ban, Chi cục của Cục
- B. Lựa chọn công chức có năng lực quản lý kho bãi, địa điểm/xây dựng phần mềm đang công tác tại các phòng ban, Chi cục của Cục
- C. Chọn công chức nhiệt tình với việc xây dựng phần mềm Quản lý kho bãi, đại điểm làm thủ tục Hải quan của Cục
- D. Lựa chọn công chức luôn hăng say với công việc, mong muốn tham gia các hoạt động **đổi mới**, cải cách hiện đại hóa của Cục
- E. Tìm kiếm công chức có máy tính hiện đại để thuận lợi cho việc xây dựng phần mềm
- F. Lựa chọn công chức không vướng bận gia đình có điều kiện làm thêm ngoài giờ, đảm bảo tiến độ xây dựng phần mềm

61. Ngày 20/01/2020, trước xu hướng ngày càng nhiều kho bãi, địa điểm làm thủ tục Hải quan được thành lập và hoạt động trên địa bàn tỉnh X, ông Nguyễn Văn A, Cục trưởng Cục Hải quan X quyết định xây dựng phần mềm Quản lý kho bãi, đại điểm làm thủ tục Hải quan của Cục. Theo anh/chị, ông A cần lưu ý gì để đảm bảo nguyên tắc **phân chia chức năng nghiệp vụ có tính đồng nhất** khi phân công công việc? (2)

- A. Giao phòng Công nghệ thông tin chủ trì phối hợp với các **đơn vị** thuộc và trực thuộc Cục xây dựng phần mềm
- B. Giao phòng Giám sát quản lý chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục xây dựng bài toán nghiệp vụ quản lý kho bãi, địa điểm
- C. Giao các phòng thuộc Cục xây dựng phần mềm
- D. Giao các phòng thuộc Cục xây dựng bài toán nghiệp vụ
- E. Giao các Chi cục xây dựng phần mềm
- F. Giao các Chi cục xây dựng bài toán nghiệp vụ

62. Ngày 20/01/2020, trước xu hướng ngày càng nhiều kho bãi, địa điểm làm thủ tục Hải quan được thành lập và hoạt động trên địa bàn tỉnh X, ông Nguyễn Văn A, Cục trưởng Cục Hải quan X quyết định xây dựng phần mềm Quản lý kho bãi, đại điểm làm thủ tục Hải quan của Cục. Theo anh/chị, ông A cần lưu ý gì để đảm bảo nguyên tắc **cân bằng về chức năng nghiệp vụ** khi phân công công việc? (3)

- A. Phòng Công nghệ thông tin chủ trì xây dựng phần mềm, phòng Giám sát quản lý chủ trì xây dựng bài **toán** nghiệp vụ, các Chi cục tạo điều kiện cử công chức có kinh nghiệm về xây dựng phần mềm/ quản lý kho bãi địa **điểm** tham gia
 - B. Thành lập 02 nhóm triển khai xây dựng bài toán nghiệp vụ và xây dựng phần mềm; Phân công trưởng nhóm, phó trưởng nhóm chịu trách nhiệm chính
 - C. Quy định cơ chế phối hợp giữa 2 nhóm
 - D. Yêu cầu các nhóm trưởng lập bảng phân công cho các thành viên nhóm một cách cụ **thể**, công bằng
 - E. Yêu cầu các Chi cục xây dựng phần mềm, ông A lựa chọn phần mềm phù hợp nhất với tình hình thực tế của Cục
 - F. Yêu cầu các phòng thuộc Cục xây dựng bài toán nghiệp vụ phù hợp với các tiêu chí đã đưa ra
 - G. Quy định hai nhóm làm riêng rẽ để đảm bảo tính khách quan
- 63. Cục Hải quan X có kế hoạch tham vấn với Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa. Trưởng phòng Lê.V.Bình được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ: Căn cứ kế hoạch công việc, phân công công việc cho các cán bộ công chức theo đúng quy trình phân công công việc. Theo anh/chị, **bước 1** ông Bình cần làm gì? (1)**
- A. **Xác định công việc cần thực hiện để triển khai tham vấn**
 - B. Đối chiếu năng lực của từng cán bộ, công chức tham gia triển khai kế hoạch tham **vấn**
 - C. Ráp nối từng công việc của kế hoạch tham vấn với cán bộ, công chức phù hợp
 - D. Xác định mục tiêu của kế hoạch tham vấn
 - E. Lập kế hoạch tham vấn và liên hệ với đối tác
- 64. Cục Hải quan X có kế hoạch tham vấn với Hiệp hội doanh nghiệp Nhật Bản. Trưởng phòng Lê.V.Bình được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ: Căn cứ kế hoạch công việc, phân công công việc cho các cán bộ công chức theo đúng quy trình phân công công việc. Theo anh/chị, **bước 2** ông Bình cần làm gì? (1)**
- A. **Đối chiếu năng lực của từng cán bộ, công chức tham gia triển khai kế hoạch tham vấn**
 - B. Xác định công việc cần thực hiện để triển khai tham vấn
 - C. Ráp nối từng công việc của kế hoạch tham vấn với cán bộ, công chức phù hợp
 - D. Đối chiếu kế hoạch tham vấn với nhiệm vụ của Cục
 - E. Sắp xếp các công việc của kế hoạch theo trình tự ưu tiên
- 65. Cục Hải quan X có kế hoạch tham vấn với Hiệp hội doanh nghiệp Trung Quốc. Trưởng phòng Lê.V.Bình được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ: Căn cứ kế hoạch công việc, phân công công việc cho các cán bộ công chức theo đúng quy trình phân công công việc. Theo anh/chị, **bước 3** ông Bình cần làm gì? (1)**
- A. **Ráp nối từng công việc của kế hoạch tham vấn với cán bộ, công chức phù hợp**
 - B. Xác định công việc cần thực hiện để triển khai tham vấn
 - C. Đối chiếu năng lực của từng cán bộ, công chức tham gia triển khai kế hoạch tham vấn
 - D. Sắp xếp các công việc của kế hoạch theo trình tự ưu tiên
 - E. Ráp nối chức năng của Cục và nhiệm vụ của kế hoạch tham vấn
 - F. Ráp nối các nhóm công việc trong kế hoạch tham vấn
- 66. Ông Nguyễn.V.Hoàng - Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan (KTSTQ), Cục Hải quan X được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm chính lập kế hoạch nghiên cứu triển khai công cụ kế toán, kiểm toán và phân công công việc cụ thể cho các công chức thực hiện. Ông Hoàng thực hiện theo đúng quy trình phân công công việc và đang thực hiện **bước 1**. Theo anh/chị, bước này ông Hoàng cần làm rõ các vấn đề gì? (3)**
- A. **Hình dung tất cả công việc cần phải làm để xây dựng được công cụ kế toán, kiểm toán của Cục**
 - B. **Sắp xếp trình tự công việc trong kế hoạch theo tính chất ưu tiên và quan trọng**
 - C. **Nhóm công việc trong kế hoạch theo các tiêu chí đặc thù**
 - D. Hình dung công việc gì cần phải phân công cho cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ

- E. Sắp xếp yêu cầu, mong đợi và ước lượng thời gian hoàn thành kế hoạch
- F. Xác định cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ phù hợp để giao việc

67. Ông Nguyễn.V.Hoàng - Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan (KTSTQ), Cục Hải quan X được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm chính lập kế hoạch nghiên cứu triển khai công cụ kế toán, kiểm toán và phân công công việc cụ thể cho các công chức thực hiện. Ông Hoàng thực hiện theo đúng quy trình phân công công việc và đang thực hiện **bước**

2. Theo anh/chị, bước này ông Hoàng cần làm rõ các vấn đề gì? (3)

- A. **Nắm vững thông tin tay nghề, năng lực cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ**
- B. **Nắm rõ tính tình, cách hành xử của từng cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ**
- C. **Nắm rõ mảng công việc chính của từng cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ**
- D. **Nắm rõ lượng công việc hiện tại của từng cán bộ, công chức Chi cục KTSTQ**
- E. Nắm rõ yêu cầu, mong đợi và ước lượng thời gian hoàn thành kế hoạch
- F. Nắm rõ bản mô tả công việc các vị trí việc làm tại Chi cục KTSTQ

68. Ông Nguyễn.V.Hoàng - Chi cục trưởng Chi cục Kiểm tra sau thông quan (KTSTQ), Cục Hải quan X được lãnh đạo Cục giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm chính lập kế hoạch nghiên cứu triển khai công cụ kế toán, kiểm toán và phân công công việc cụ thể cho các công chức thực hiện. Ông Hoàng thực hiện theo đúng quy trình phân công công việc và đang thực hiện **bước**

3. Theo anh/chị, bước này ông Hoàng cần làm rõ các vấn đề gì? (3)

- A. **Xác định công việc gì trong kế hoạch cần phải phân công**
- B. **Cán bộ, công chức nào là người phù hợp để giao việc**
- C. **Nêu rõ yêu cầu, mong đợi của công việc đối với từng cán bộ, công chức**
- D. **Ước lượng thời gian hoàn thành**
- E. **Giao việc cho các công chức của Chi cục và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết**
- F. **Xác định tất cả công việc phải làm**
- G. **Nhóm công việc theo các tiêu chí đặc thù**
- H. **Ước lượng khối lượng công việc**

69. Ngày 20/01/2020, anh Lê.V.Hải được lãnh đạo đội giao việc. Công việc này anh chưa thực hiện bao giờ. Khi lãnh đạo giao việc đã đồng thời cung cấp cho anh **Sổ tay nghiệp vụ kế toán thuế và quản lý nợ thuế, gồm: Cách thức thực hiện, nguồn lực thực hiện, tần suất thực hiện. Theo anh/chị, đây là loại công việc gì? (1)**

- A. **Công việc thường xuyên**
- B. Công việc không thường xuyên
- C. Công việc cụ thể
- D. Công việc không cụ thể
- E. Công việc trọng tâm

70. Ngày 20/01/2020, anh Lê.V.Hải được lãnh đạo đội giao việc. Công việc này anh chưa thực hiện bao giờ. Khi lãnh đạo giao việc đã đồng thời cung cấp cho anh **Phiếu giao việc trên hệ thống Edocs; Giải thích lý do giao việc và hướng dẫn cách thức thực hiện. Theo anh/chị, đây là loại công việc gì? (1)**

- A. **Công việc không thường xuyên**
- B. Công việc thường xuyên
- C. Công việc cụ thể
- D. Công việc không cụ thể
- E. Công việc trọng tâm

71. Ngày 20/5/2020, Đội trưởng Đội Nghiệp vụ Nguyễn Văn A giao cho anh Lê Văn B triển khai một cấu phần của kế hoạch ứng dụng phần mềm quản lý hàng miễn thuế trên địa bàn Chi

cục Hải quan X quản lý. Anh A cần chú ý điều gì để giao việc cho anh B một cách tập trung, rõ ràng? (3)

- A. Không vừa giao việc cho anh B vừa gọi điện cho người khác
- B. Không vừa giao việc cho anh B vừa kiểm tra email của công chức khác
- C. Không vừa giao việc cho anh B vừa nhắn tin cho đồng chí Phó Chi cục trưởng
- D. Không truyền đạt kinh nghiệm cho anh B
- E. Không nói rõ về thời hạn hoàn thành cấu phần của kế hoạch cho anh B

72. Ngày 20/5/2020, Đội trưởng Đội Nghiệp vụ Nguyễn Văn A giao cho anh Lê Văn B triển khai một cấu phần của kế hoạch ứng dụng phần mềm quản lý hàng miễn thuế trên địa bàn Chi cục Hải quan X quản lý. Anh A cần chú ý điều gì để truyền đạt rõ ràng thời gian thực hiện công việc? (2)

- A. Nói rõ với anh B về thời hạn hoàn thành cấu phần được giao
- B. Nói cho anh B về ngày kiểm tra tiến độ triển khai các cấu phần kế hoạch
- C. Nói cho anh B biết về thời gian giao việc
- D. Nói cho anh B biết về ngày lập kế hoạch giao việc
- E. Nói cho anh B biết về cách xử lý công việc khi quá thời hạn

73. Ngày 20/5/2020, Đội trưởng Đội Nghiệp vụ Nguyễn Văn A giao cho anh Lê Văn B triển khai một cấu phần của kế hoạch ứng dụng phần mềm quản lý hàng miễn thuế trên địa bàn Chi cục Hải quan X quản lý. Anh A cần chú ý điều gì khi thông báo cho anh B điều kiện hoàn thành? (3)

- A. Yêu cầu anh B diễn tả kết quả cấu phần kế hoạch anh A muốn anh B đạt được bằng chính ngôn ngữ của anh B
- B. Lượng thời gian trao đổi tỷ lệ thuận với mức độ phức tạp của cấu phần kế hoạch anh B thực hiện
- C. Anh A và anh B cần thảo luận kỹ lưỡng yêu cầu thành công của kết quả đầu ra
- D. Nói rõ kết quả cần đạt được của cấu phần là gì
- E. Nói rõ các yêu cầu về chất lượng của cấu phần anh B xây dựng
- F. Yêu cầu anh B diễn tả lại điều anh B kỳ vọng ở kế hoạch này
- G. Lượng thời gian trao đổi tỷ lệ nghịch với mức độ phức tạp của cấu phần kế hoạch anh B thực hiện
- H. Để có thời gian triển khai cấu phần kế hoạch phức tạp nên cần tiết kiệm thời gian trao đổi về điều kiện hoàn thành công việc

74. Ngày 20/5/2020, Đội trưởng Đội Nghiệp vụ Nguyễn Văn A giao cho anh Lê Văn B triển khai một cấu phần của kế hoạch ứng dụng phần mềm quản lý hàng miễn thuế trên địa bàn Chi cục Hải quan X quản lý. Anh A cần chú ý điều gì để đảm bảo anh B lắng nghe nhiệt tình? (3)

- A. Cần đảm bảo anh B tập trung vào câu hỏi
- B. Để ý xem anh B có đang vội không
- C. Để ý xem anh B có thực sự lắng nghe không
- D. Cần đảm bảo anh B có đủ trình độ thực hiện công việc để hiểu những gì anh A đang trao đổi không
- E. Cần đảm bảo anh B có thể làm nhiều việc cùng một lúc không
- F. Để ý xem anh B có cần sự hỗ trợ trong công việc không

75. Tháng 9/2020, Phòng nghiệp vụ - Cục Hải quan X được lãnh đạo Cục giao xử lý, triển khai rất nhiều công việc gấp. Phòng nghiệp vụ hiện chỉ có 4 thành viên, trong đó trưởng phòng là ông Nguyễn.M.Toàn, và 3 chuyên viên: Hoa, Mạnh, Dũng. Các Phó trưởng phòng và một số chuyên viên khác đã được cử đi công tác. Khi triển khai giao việc, có một số trở ngại xuất phát từ phía ông Toàn. Theo anh/chị, đó là trở ngại gì? (3)

- A. Ông Toàn cho rằng mình có thể làm việc này tốt hơn các chuyên viên
- B. Ông Toàn không tin tưởng các chuyên viên khi giao các công việc gấp
- C. Ông Toàn sợ các chuyên viên sẽ không thích nếu ông giao việc
- D. Ông Toàn không biết phải phân công chuyên viên nào xử lý

- E. Ông Toàn không biết phải quản lý các việc đã phân công chuyên viên xử lý như thế nào
- F. Ông Toàn nhận thấy tất cả các việc gấp đều quan trọng, không thể giao chuyên viên xử lý được
- G. Ông Toàn quá bận rộn, phải làm nhiều việc thay các phó phòng đi công tác
- H. Ông Toàn sợ các chuyên viên sẽ hoàn thành việc trước tiên độ

76. Tháng 9/2020, Phòng nghiệp vụ - Cục Hải quan X được lãnh đạo Cục giao xử lý, triển khai rất nhiều công việc gấp. Phòng nghiệp vụ hiện chỉ có 4 thành viên, trong đó trưởng phòng là ông Nguyễn.M.Toàn, và 3 chuyên viên: Hoa, Mạnh, Dũng. Các Phó trưởng phòng và một số chuyên viên khác đã được cử đi công tác. Khi triển khai giao việc, **ông Toàn lo sợ một số vấn đề từ 3 chuyên viên dẫn đến trở ngại khi giao việc**. Theo anh/chị, đó là trở ngại gì? (3)

- A. Chuyên viên Hoa thiếu kinh nghiệm
- B. Chuyên viên Dũng không nhiệt tình
- C. Chuyên viên Mạnh sợ trách nhiệm
- D. Các chuyên viên sợ bị phê bình
- E. Chuyên viên Hoa và Mạnh tránh những việc mạo hiểm
- F. Chuyên viên Dũng thiếu kỹ năng mềm
- G. Chuyên viên Mạnh ngại giao tiếp

77. Ông Phan.V.Tùng, trưởng phòng Công nghệ thông tin thành lập Nhóm triển khai xây dựng phần mềm quản lý công việc của Cục Hải quan tỉnh X. Nhóm hiện có 5 thành viên. Ngày 06/8/2020, ông tổ chức họp Nhóm để triển khai công việc. Tuy nhiên, khi giao việc, cuộc họp phát sinh một số khó khăn **từ phía ông Tùng**. Theo anh chị, đó có thể là những khó khăn nào? (3)

- A. Ông Tùng chỉ giao việc lật vặt, vô nghĩa cho các thành viên
- B. Ông Tùng không đủ kiến thức chuyên môn để kiểm tra công việc
- C. Ông Tùng không đủ khả năng để điều hành công việc
- D. Ông Tùng phân công công việc không cân bằng
- E. Ông Tùng cho rằng nếu ông giao việc cho Nhóm thì ông sẽ không còn việc gì để làm
- F. Ông Tùng cho rằng tự ông triển khai sẽ nhanh hơn là giao việc cho Nhóm
- G. Ông Tùng yêu cầu các thành viên làm việc theo phương pháp của mình
- H. Ông Tùng hay theo dõi, giám sát quá trình thực hiện công việc

78. Ông Phan.V.Tùng, trưởng phòng Công nghệ thông tin thành lập Nhóm triển khai xây dựng phần mềm quản lý công việc của Cục Hải quan tỉnh X. Nhóm hiện có 5 thành viên. Ngày 06/8/2020, ông tổ chức họp Nhóm để triển khai công việc. Tuy nhiên, khi giao việc, cuộc họp phát sinh một số khó khăn **các thành viên Nhóm**. Theo anh chị, đó có thể là những khó khăn nào? (3)

- A. Một số thành viên không biết cách giải quyết công việc
- B. Một số thành viên cho rằng họ quá bận rộn
- C. Các thành viên được giao nhiệm vụ quay lại hỏi cách thực hiện và xin giúp đỡ
- D. Các thành viên không làm theo phương pháp của ông Tùng
- E. Một số thành viên không đề xuất được ý tưởng
- F. Một số thành viên không thích ông Tùng
- G. Một số thành viên yêu cầu phải được cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu mới thực hiện

II. KỸ NĂNG ỦY QUYỀN (41 câu lý thuyết + 31 câu tình huống)

79. Anh/ Chị cho biết ủy quyền là gì? (1)

- A. Việc một nhà quản lý giao cho một người cộng sự thẩm quyền để hành động và ra quyết định thay cho nhà quản lý đó
- B. Việc một nhà quản lý bàn giao một phần công việc cho người khác và yêu cầu người thực hiện hoàn thành công việc theo đúng yêu cầu và tiến độ đặt ra

- C. Việc một nhà quản lý bàn giao toàn bộ công việc cho người khác và yêu cầu người thực hiện hoàn thành công việc theo đúng yêu cầu và tiến độ đặt ra
- D. Việc một nhà quản lý giao cho một người cộng sự thẩm quyền để ra quyết định thay cho nhà quản lý đó. Tuy nhiên, vẫn phải báo cáo trước khi quyết định
- E. Việc một nhà quản lý giao cho nhân viên thẩm quyền để hành động, ra quyết định và chịu trách nhiệm thay cho nhà quản lý đó.

80. **Nội dung nào sau đây là đúng với nội hàm của khái niệm ủy quyền? (2)**

- A. Giao cho nhân viên thẩm quyền và quyền chuyên quyết công tác đó được hoàn thành như thế nào
- B. Người ủy quyền chịu trách nhiệm về kết quả cuối cùng của công việc đã ủy quyền cho nhân viên
- C. Chỉ là phân phối công việc
- D. Người ủy quyền không phải chịu trách nhiệm về kết quả công việc đã ủy quyền
- E. Là việc ra mệnh lệnh và chỉ thị

81. **Phương án trả lời nào sau đây là nội hàm của khái niệm phân phối công việc? (2)**

- A. Giao việc cho nhân viên và bảo người đó phải làm chính xác như thế nào
- B. Thường xuyên kiểm tra nhân viên để đảm bảo họ làm đúng theo chỉ đạo
- C. Cho nhân viên biết yêu cầu về kết quả công việc
- D. Giao quyền cho nhân viên để họ được chủ động làm theo cách của họ và chỉ kiểm tra khi cần thiết
- E. Người ủy quyền không chịu trách nhiệm về kết quả cuối cùng của công việc đã giao

82. **Phương án trả lời nào sau đây là nội hàm của khái niệm thoái thác công việc? (2)**

- A. Giao việc cho nhân viên và để mặc họ tự thực hiện
- B. Người ủy quyền không chịu trách nhiệm về kết quả cuối cùng của công việc đã giao
- C. Giao việc cho nhân viên và bảo người đó phải làm chính xác như thế nào
- D. Cho nhân viên biết yêu cầu về kết quả công việc
- E. Hướng dẫn, hỗ trợ nhân viên khi được yêu cầu

83. **Những hậu quả nếu ủy quyền một cách không hiệu quả là gì? (3)**

- A. Nhân viên lơ là trong công việc
- B. Nhân viên không gắn bó với những gì đang xảy ra
- C. Tốn nhiều thời gian để phối hợp và giám sát
- D. Lãng phí nguồn lực cơ quan
- E. Các quyết định có chất lượng thấp
- F. Nhân viên phân tán vì không biết rõ hướng đi của cơ quan
- G. Nhân viên không nhận được đánh giá tốt từ các cấp lãnh đạo
- H. Tốn nhiều thời gian để đào tạo, hướng dẫn nhân viên

84. **Ủy quyền hoàn toàn thường được áp dụng trong trường hợp nào? (2)**

- A. Đối với nhân viên rất lành nghề mà người ủy quyền biết rõ về họ
- B. Áp dụng cho các công tác nhỏ nhất
- C. Áp dụng cho các công việc sự vụ hành chính
- D. Đối với nhân viên mới tuyển dụng để thử thách họ
- E. Áp dụng cho tất cả các loại công việc

85. **Khi thực hiện ủy quyền hoàn toàn người ủy quyền cần làm gì? (2)**

- A. Cho người được ủy quyền biết công việc cần hoàn thành
- B. Cho người được ủy quyền biết thời hạn yêu cầu của công việc
- C. Cho ý kiến tham khảo nếu được người ủy quyền yêu cầu
- D. Chỉ đạo người được ủy quyền việc thực hiện công việc như thế nào
- E. Xác định thời gian để thảo luận về tiến độ của công việc
- F. Yêu cầu người được ủy quyền định kỳ thông báo về tiến độ của công việc

86. **Khi thực hiện ủy quyền chủ yếu người ủy quyền cần làm gì? (2)**

- A. Giải thích cho nhân viên về công việc được ủy quyền
- B. Nêu thời hạn phải hoàn thành công việc
- C. Xác định thời gian gặp gỡ để thảo luận về mức độ tiến bộ của người được ủy quyền trong quá trình hoàn thành công việc
- D. Yêu cầu người được ủy quyền định kỳ thông báo về tiến độ của công việc

- E. Can thiệp vào mọi phương án và quyết định của người được ủy quyền
 - F. Yêu cầu người được ủy quyền suy nghĩ và trình bày kiến nghị phương án
87. **Khi thực hiện ủy quyền giới hạn chủ yếu người ủy quyền cần làm gì? (2)**
- A. Giải thích công tác cho người được ủy quyền và yêu cầu suy nghĩ về phương án mà người được ủy quyền sẽ tiến hành
 - B. Chấp nhận, điều chỉnh hoặc bác bỏ đề nghị của người được ủy quyền
 - C. Xác định thời hạn hoàn thành công việc
 - D. Thảo luận tiến triển của công tác
 - E. Không can thiệp vào quá trình thực hiện công việc đã ủy quyền
 - F. Nêu phương án và yêu cầu người được ủy quyền thực hiện
88. **Khi thực hiện ủy quyền tối thiểu người ủy quyền làm gì? (2)**
- A. Ra lệnh cho nhân viên phải làm gì
 - B. Ra lệnh cho nhân viên phải làm như thế nào
 - C. Không ủy quyền gì
 - D. Giải thích về công việc được ủy quyền
 - E. Yêu cầu người được ủy quyền suy nghĩ về phương án sẽ tiến hành
 - F. Chấp nhận, điều chỉnh hoặc bác bỏ đề nghị của người được ủy quyền
 - G. Xác định thời hạn hoàn thành công việc
89. **Người lãnh đạo căn cứ vào yếu tố nào để quyết định sử dụng các mức độ ủy quyền?**
- A. Tính chất của nhiệm vụ ủy quyền
 - B. Trình độ năng lực của nhân viên
 - C. Nhận định chủ quan đối với người được ủy quyền
 - D. Thời điểm thực hiện ủy quyền
 - E. Thái độ của nhân viên
90. **Anh/Chị cho biết các mức độ ủy quyền? (2)**
- A. Ủy quyền hoàn toàn
 - B. Ủy quyền chủ yếu
 - C. Ủy quyền giới hạn
 - D. Ủy quyền tối thiểu
 - E. Không ủy quyền gì cả
 - F. Ủy quyền quyết định
 - G. Ủy quyền chịu trách nhiệm
91. **Anh/Chị cho biết ủy quyền mang lại lợi ích gì cho nhà quản lý? (3)**
- A. Giải phóng thời gian của nhà quản lý
 - B. Phát triển nhân viên
 - C. Biểu hiện sự tin cậy và tin tưởng nhân viên
 - D. Nâng cao chất lượng các quyết định
 - E. Tạo sự quyết tâm gắn bó, nguồn động viên và tinh thần hăng hái của nhân viên
 - F. Tăng vị thế và quyền hành của nhà quản lý
 - G. Giúp nhà quản lý xử lý được các công việc mình không muốn thực hiện
 - H. Tạo sự đoàn kết trong đơn vị
92. **Lợi ích đối với nhân viên khi được ủy quyền? (1)**
- A. Có thể phát triển thêm nhờ có thêm kinh nghiệm qua việc nhận trách nhiệm
 - B. Giúp lãnh đạo có nhiều thời gian tập trung vào những việc quan trọng
 - C. Được tăng thêm thu nhập do khối lượng công việc tăng thêm
 - D. Rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc của nhà quản lý
 - E. Nâng cao chất lượng của các quyết định
93. **Các yếu tố ngăn cản việc ủy quyền hiệu quả là gì? (3)**
- A. Giả định của người lãnh đạo về nhân viên
 - B. Nỗi sợ hãi của con người
 - C. Nhận thức của bản thân đối với vai trò của chính mình
 - D. Năng lực của lãnh đạo

E. Văn hóa làm việc của tổ chức

94. **Một số giả định thường gặp ngăn cản lãnh đạo ủy quyền cho nhân viên? (3)**

- A. Họ không đáng được ủy quyền
- B. Họ không muốn có thêm việc
- C. Họ sung sướng với những gì đang làm
- D. Họ sung sướng với những gì đang làm
- E. Họ được trả lương hậu hĩnh để làm công việc của họ
- F. Họ có thể làm việc đó chừng nào họ trở thành nhà quản lý
- G. Họ thích lúc nào cũng bận rộn
- H. Họ phải làm việc nhiều hơn và chăm chỉ hơn lãnh đạo

95. **Những nỗi sợ của lãnh đạo khi thực hiện ủy quyền là gì? (2)**

- A. Sợ bị khiển trách khi người được ủy quyền làm sai
- B. Sợ mất vai trò khi người được ủy quyền thực hiện tốt công việc
- C. Sợ mất tiếng tăm của người lãnh đạo
- D. Sợ việc phân công công việc không công bằng
- E. Sợ mất đoàn kết trong nội bộ đơn vị

96. **Những nhận thức nào về bản thân khiến người lãnh đạo không muốn ủy quyền? (3)**

- A. Tôi có thể làm việc đó tốt hơn nhiều
- B. Nếu chính tay tôi làm thì sẽ nhanh hơn nhiều
- C. Tôi thích lúc nào cũng bận rộn
- D. Tôi phải làm việc lâu hơn và chăm chỉ hơn họ
- E. Tôi không muốn hỗ trợ người khác
- F. Tôi cần nhiều thời gian làm công tác quản lý hơn

97. **Để thực hiện ủy quyền, điều kiện đầu tiên người lãnh đạo cần làm gì? (1)**

- A. Nhận biết năng lực của tất cả các nhân viên thuộc quyền
- B. Tìm hiểu xem nhân viên nào tự nguyện thực hiện công việc cần ủy quyền
- C. Xác định phương án cần thực hiện đối với công việc cần ủy quyền
- D. Lập kế hoạch thực hiện công việc cần ủy quyền
- E. Cân nhắc lợi hại của việc ủy quyền

98. **Khi xem xét vấn đề nào có thể ủy quyền, nhà quản lý nên xem xét vấn đề nào sau đây? (3)**

- A. Đã sử dụng hết năng lực của nhân viên chưa
- B. Có người nào khác có thể làm công việc và có lợi cho người đó không
- C. Tôi có đang có việc quan trọng khác cần xử lý, có ai khác có thể làm công việc này không
- D. Tôi có nghĩ rằng tôi rất cần thiết hay không
- E. Ủy quyền việc đó mang lại lợi ích gì cho bản thân mình
- F. Việc ủy quyền có phải văn hóa làm việc của tổ chức không

99. **Để ủy quyền hiệu quả nhà quản lý cần phải làm gì? (3)**

- A. Cần phải biết việc nào có thể ủy quyền được và việc nào không
- B. Lập kế hoạch xử lý công việc, trong đó ưu tiên lập kế hoạch cho những công việc ủy quyền trước tiên
- C. Lựa chọn phong cách quản lý phù hợp với năng lực và động cơ làm việc của nhân viên
- D. Ủy quyền toàn bộ công việc của mình, lựa chọn hình thức phù hợp
- E. Lựa chọn phong cách quản lý phù hợp với cơ cấu tổ chức
- F. Lập kế hoạch xử lý công việc, trong đó ưu tiên lập kế hoạch cho những công việc mình phải trực tiếp xử lý trước tiên

100. **Khi nào thì việc ủy quyền được coi là hiệu quả? (1)**

- A. Khi tạo được sự cân bằng giữa trao quyền giải quyết công việc để giải phóng thời gian của lãnh đạo và việc phát triển nhân viên
- B. Khi tạo được sự cân bằng giữa quyền và trách nhiệm của nhân viên
- C. Khi tạo được sự cân bằng giữa thời gian quản lý và thời gian tác nghiệp cụ thể của lãnh đạo
- D. Khi lãnh đạo có thêm nhiều thời gian để chỉ đạo, điều hành công việc
- A. Khi tạo được sự công bằng trong phân phối công việc cho các nhân viên thuộc quyền quản lý

101. Đối tượng có mức độ tự chủ **thấp** thì cần phải sử dụng phong cách lãnh đạo nào sau đây? (1)
- A. Phong cách động viên "huy động"
 - B. Phong cách tham gia "hợp tác"
 - C. Phong cách chỉ đạo "xây dựng cơ cấu tổ chức"
 - D. Phong cách ủy quyền "giao công việc"
 - E. Phong cách kiểm soát "độc tài"
102. Đối tượng có mức độ tự chủ **rất thấp** thì cần phải sử dụng phong cách lãnh đạo nào sau đây? (1)
- A. Phong cách chỉ đạo "xây dựng cơ cấu tổ chức"
 - B. Phong cách động viên "huy động"
 - C. Phong cách ủy quyền "giao công việc"
 - D. Phong cách huấn luyện "đào tạo"
 - E. Phong cách thỏa huân "giao trách nhiệm"
103. Đối tượng có mức độ tự chủ **trung bình** thì cần phải sử dụng phong cách lãnh đạo nào sau đây? (1)
- A. Phong cách tham gia "hợp tác"
 - B. Phong cách thỏa thuận "giao trách nhiệm"
 - C. Phong cách chỉ đạo "xây dựng cơ cấu tổ chức"
 - D. Phong cách động viên "huy động"
 - E. Phong cách ủy quyền "giao công việc"
104. Đối tượng có mức độ tự chủ **cao** thì cần phải sử dụng phong cách lãnh đạo nào sau đây? (1)
- A. Phong cách ủy quyền "giao công việc"
 - B. Phong cách tham gia "hợp tác"
 - C. Phong cách chỉ đạo "xây dựng cơ cấu tổ chức"
 - D. Phong cách tự do "không kiểm soát"
 - E. Phong cách thỏa thuận "giao trách nhiệm"
105. Anh/ chị hãy cho biết đối tượng quản lý có mức độ tự chủ **rất yếu** có năng lực và động cơ làm việc như thế nào? (1)
- A. Không biết/ Không muốn
 - B. Không biết/ Rất muốn
 - C. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
 - D. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện
 - E. Biết cách thực hiện/ Không muốn thực hiện
106. Anh/ chị hãy cho biết đối tượng quản lý có mức độ tự chủ **yếu** có năng lực và động cơ làm việc như thế nào? (1)
- A. Không biết/ Rất muốn
 - B. Không biết/ Không muốn
 - C. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
 - D. Không biết/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
 - E. Biết cách thực hiện/ Không muốn thực hiện
107. Anh/ chị hãy cho biết đối tượng quản lý có mức độ tự chủ **trung bình** có năng lực và động cơ làm việc như thế nào? (1)
- A. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
 - B. Không biết/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
 - C. Biết cách thực hiện/ Không muốn thực hiện
 - D. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện
 - E. Không biết/ Không muốn
108. Anh/ chị hãy cho biết đối tượng quản lý có mức độ tự chủ **cao** có năng lực và động cơ làm việc như thế nào? (1)
- A. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện

- B. Biết cách thực hiện/ Không muốn thực hiện
- C. Biết cách thực hiện/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
- D. Không biết/ Muốn thực hiện, đưa ra các câu hỏi
- E. Không biết/ Không muốn

109. Nếu nhân viên **biết làm, muốn làm nhưng đặt điều kiện khi được giao việc** thì cần phải sử dụng **phong cách lãnh đạo nào** sau đây? (1)

- A. Phong cách tham gia
- B. Phong cách chỉ đạo
- C. Phong cách động viên
- D. Phong cách ủy quyền
- E. Phong cách kiểm soát

110. Nếu nhân viên **biết làm, muốn làm việc mà không cần điều kiện** thì cần phải sử dụng **phong cách lãnh đạo nào** sau đây? (1)

- A. Phong cách ủy quyền
- B. Phong cách tham gia
- C. Phong cách hỗ trợ
- D. Phong cách tự do
- E. Phong cách động viên

111. Nếu nhân viên **không biết làm, không muốn làm** thì cần phải sử dụng **phong cách lãnh đạo nào** sau đây? (1)

- A. Phong cách chỉ đạo
- B. Phong cách động viên
- C. Phong cách giám sát
- D. Phong cách kèm cặp
- E. Phong cách hỗ trợ

112. Nếu nhân viên **rất muốn làm nhưng lại không biết làm** thì cần phải sử dụng **phong cách lãnh đạo nào** sau đây? (1)

- A. Phong cách động viên
- B. Phong cách kèm cặp
- C. Phong cách ủy quyền
- D. Phong cách tham gia
- E. Phong cách kiểm soát

113. Nhân viên có năng lực **rất yếu có biểu hiện nào** sau đây? (3)

- A. Không biết cách hoàn thành một công việc, thực hiện một mục tiêu, giải quyết một vấn đề do không có kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết
- B. Chờ đợi các thông tin, ý tưởng, kiến thức từ cấp trên
- C. Không biết cách sử dụng các kỹ năng cơ bản và kinh nghiệm trước đây của mình để hoàn thành nhiệm vụ được giao
- D. Phải chỉ rõ điều cần làm và cách thức thực hiện
- E. Dựa vào các kinh nghiệm trước đây của mình để thực hiện công việc
- F. Sử dụng được các kỹ năng ở mức cơ bản để hoàn thành nhiệm vụ được giao

114. Nhân viên có năng lực **yếu có biểu hiện nào** sau đây? (2)

- A. Chờ đợi các ý tưởng, lời giải thích, thông tin đến từ cấp trên
- B. Đặt ra các câu hỏi, quan tâm đến góc độ thực tế của sự việc: Làm thế nào? Hay các nguyên do: Tại sao làm như thế?
- C. Biết cách sử dụng các kỹ năng cơ bản và các kinh nghiệm trước đây trong trường hợp cần thiết
- D. Không biết cách sử dụng các kỹ năng cơ bản và các kinh nghiệm trước đây của mình để thực hiện công việc
- E. Không có các kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết

115. Nhân viên có năng lực **trung bình đến cao có biểu hiện nào** sau đây? (3)

- A. Có kỹ năng, kiến thức và kinh nghiệm để hoàn thành công việc, ngay cả khi không hội đủ điều kiện vẫn biết cách tìm ra chúng

- B. Kỹ năng chuyên môn thường nhiều hơn của cấp trên
- C. Có các ý tưởng, dự án, gợi ý về các đề nghị. Có quan điểm riêng khi tiến hành thực hiện các ý tưởng
- D. Thường không để ý đến các tác động lên môi trường chung quanh khi thực hiện các ý tưởng của mình do thiếu một cái nhìn tổng hợp cũng như kinh nghiệm và kiến thức
- E. Chú trọng đến sự thành công của các công việc đã được giao phó
- F. Có thể cải thiện phương pháp, vượt qua các tiêu chuẩn đã được thiết lập, đưa ra các hướng mới
- G. Có các kiến thức, kỹ năng ở mức cơ bản và biết cách sử dụng trong trường hợp cần thiết để xử lý công việc
- H. Biết cách duy trì và tự phát triển các khả năng cá nhân (qua tham khảo sách báo, tham dự các hội thảo, đào tạo, các cuộc tiếp xúc khác)
- I. Tự đặt ra cho mình các mục tiêu chi tiết trong khuôn khổ công việc được thực hiện

116. Nhân viên có năng lực cao có biểu hiện nào sau đây? (3)

- A. Có kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm, cư xử như "một nhà chuyên môn" trong công việc này
- B. Tự định vị công việc của mình trong bối cảnh chung, trong mối tương quan với các bạn đồng nghiệp, với cấp trên
- C. Biết nhìn nhận các sai lầm và tự tìm giải pháp điều chỉnh
- D. Biết sẽ tìm ở đâu các thông tin đang thiếu hay tìm các mối quan hệ cần thiết, ngay cả việc đòi hỏi cấp trên làm rõ những ý tưởng
- E. Tự đặt ra cho mình các mục tiêu chi tiết trong khuôn khổ công việc được thực hiện
- F. Có khả năng đào tạo cho một người mới về công việc được giao phó
- G. Biết cách duy trì và tự phát triển các khả năng cá nhân (qua tham khảo sách báo, tham dự các hội thảo, đào tạo, các cuộc tiếp xúc khác nhau...)
- H. Chỉ thực hiện các ý tưởng, dự án khi được gợi ý và đề nghị
- I. Có thể nhận diện được các sai lầm tuy nhiên cần sự hỗ trợ từ cấp trên để tìm giải pháp

117. Nhân viên có động cơ làm việc yếu hay rất yếu có biểu hiện nào sau đây? (3)

- A. Không muốn nhận trách nhiệm và không muốn thực hiện vì cảm thấy chưa sẵn sàng
- B. Không muốn nhận trách nhiệm và không muốn thực hiện vì cho rằng đây là trách nhiệm của người khác chứ không phải của mình
- C. Không muốn nhận trách nhiệm và không muốn thực hiện vì cho rằng đó là một công việc vô ích, không hứng thú cũng như không có hy vọng thực hiện
- D. Từ chối các hoạt động, nhiệm vụ, mục tiêu đặt ra bởi vì chúng quá khó, quá nhiều rủi ro, không tương thích với truyền thống và thói quen thông thường
- E. Cảm thấy mơ hồ, không rõ ràng, ngập ngừng: "Lẽ ra phải thực hiện điều đó...", "Đúng ra thì phải tiên liệu trước, phải thử thực hiện..."
- F. Có thể đồng ý nhưng sau đó không làm gì cả
- G. Cảm thấy có thể nhận trách nhiệm tuy không được tự tin lắm
- H. Nhận trách nhiệm một cách có điều kiện. Ví dụ như khi cấp trên có mặt nhiều hơn, giải pháp đơn giản, năng lực cao hơn thực tế đòi hỏi, được cung cấp nhiều phương tiện thực hiện, được bỏ bớt một số trách nhiệm đã nhận...
- I. Cần được giúp đỡ, động viên, khuyến khích và được ghi nhận công sức cho một công việc đã thực hiện tốt

118. Nhân viên có động cơ làm việc trung bình có biểu hiện nào sau đây? (3)

- A. Chứng tỏ "thiện chí" thực hiện công việc của mình đối với công ty, cấp trên hay đồng nghiệp
- B. tỏ ra cởi mở và quan tâm đến các hoạt động cũng như các dự án, nhưng không tỏ ra chủ động và là người "chủ xướng"
- C. Nhận trách nhiệm khi cấp trên có mặt nhiều hơn
- D. Nhận trách nhiệm khi giải pháp đơn giản
- E. Nhận trách nhiệm khi năng lực cao hơn thực tế đòi hỏi
- F. Nhận trách nhiệm khi được cung cấp nhiều phương tiện thực hiện
- G. Nhận trách nhiệm khi được bỏ bớt một số trách nhiệm đã nhận

- H. Cần được giúp đỡ, động viên, khuyến khích và được ghi nhận công sức cho một công việc đã thực hiện tốt
- I. Cởi mở, quan tâm đến các hoạt động cũng như các dự án và chủ động tham gia cũng như đề xuất các giải pháp
- J. Nhận các trách nhiệm không cần kèm theo điều kiện nào

119. Nhân viên có động cơ làm việc mạnh mẽ có biểu hiện nào sau đây? (2)

- A. Rất tự tin và tự đánh giá tốt đôi khi hơi quá về khả năng của họ
- B. Chủ động và dám nghĩ dám làm
- C. Có các ý tưởng riêng của mình về cách thức thực hiện công việc và đưa ra các điều kiện dưới dạng một yêu cầu hỗ trợ phương tiện, sự độc lập và chủ động trong công việc
- D. Động cơ không có điều kiện
- E. Tự tin với các công việc thông thường, tuy nhiên đôi khi hơi thiếu tự tin với các công việc mang tính thử thách
- F. Động cơ có điều kiện
- G. Trao đổi về động cơ cũng như sự quan tâm của mình trong công việc với những người khác

120. Nhân viên có động cơ làm việc mạnh và vững chắc có biểu hiện nào sau đây? (3)

- A. Chủ động, năng động và gắn bó
- B. Tự đánh giá cao và không nghi ngờ gì về khả năng thành công của mình trong công việc
- C. Biết cách tự khen thưởng mình
- D. Trao đổi về động cơ cũng như sự quan tâm của mình trong công việc với những người khác
- E. Chỉ đầu tư trong công việc khi công việc đòi hỏi một sự cần thiết phải thực hiện tốt, không hơn
- F. Động cơ có điều kiện
- G. Chỉ thực hiện công việc khi được yêu cầu do còn có nhiều mối quan tâm khác
- H. Có các ý tưởng riêng của mình về cách thức thực hiện công việc và đưa ra các điều kiện dưới dạng một yêu cầu hỗ trợ phương tiện, sự độc lập và chủ động trong công việc

121. Đồng chí A là Đội trưởng đội Nghiệp vụ Chi cục Hải quan B giao cho đồng chí C là công chức của đội thực hiện mô tả các vị trí việc làm của đội theo kế hoạch của Cục và yêu cầu đồng chí C phải chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Chi cục về kết quả triển khai. Theo anh/chị tình huống trên có phải là ủy quyền không? Tại sao? (1)

- A. Không phải ủy quyền vì đồng chí A không chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Chi cục về kết quả triển khai công việc đã giao đồng chí C
- B. Không phải ủy quyền vì đồng chí A không hướng dẫn đồng chí C triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao
- C. Là ủy quyền vì đồng chí C được giao chủ động thực hiện công việc
- D. Là ủy quyền vì đồng chí C có quyền quyết định mọi tình huống trong quá trình triển khai việc được giao
- E. Là ủy quyền vì đồng chí C phải chịu trách nhiệm trước trưởng phòng và lãnh đạo Cục về kết quả công việc được giao

122. Đồng chí A là Đội trưởng Đội Kiểm soát hải quan giao cho đồng chí B là công chức thuộc đội xử lý trường hợp vi phạm hành chính của Công ty C. Đồng chí A yêu cầu đồng chí B soạn thảo Quyết định xử lý phạt vi phạm hành chính Công ty C theo mẫu có sẵn với mức xử phạt 10 triệu đồng vì hành vi vận chuyển hàng hóa nhập khẩu không có chứng từ hợp pháp. Theo anh/chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Không ủy quyền
- B. Ủy quyền một phần
- C. Ủy quyền hoàn toàn
- D. Thoái thác công việc
- E. Ủy quyền chủ yếu

123. Ngày 2/5/2021, đồng chí A là Đội trưởng Đội Tổng hợp Chi cục Hải quan B giao cho đồng chí C thực hiện báo cáo số thu đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục và yêu cầu

phải hoàn thành trong ngày 3/5/2021. Đồng chí A cũng yêu cầu đồng chí C trao đổi trực tiếp các vướng mắc nếu có trong quá trình thực hiện công việc để hoàn thành công việc theo đúng tiến độ. Theo anh/ chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Ủy quyền hoàn toàn
- B. Ủy quyền chủ yếu
- C. Ủy quyền giới hạn
- D. Ủy quyền tối thiểu
- E. Không ủy quyền
- F. Thoái thác công việc
- G. Điều hành công việc

124. Ngày 10/3/2020, đồng chí A là Trưởng phòng Tổ chức cán bộ Cục Hải quan B giao cho đồng chí C tổ chức triển khai việc đánh giá năng lực công chức không giữ chức vụ lãnh đạo tại Cục, thời hạn thực hiện là ngày 10/4/2020. Khi giao việc, đồng chí A cũng giải thích về mục đích và yêu cầu về các kết quả cần đạt được, chỉ ra một số điểm cần lưu ý khi triển khai và ngày 15/3/2020 sẽ thảo luận để quyết định phương án triển khai. Theo anh/ chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Ủy quyền giới hạn
- B. Ủy quyền hoàn toàn
- C. Ủy quyền chủ yếu
- D. Ủy quyền tối thiểu
- E. Không ủy quyền
- F. Thoái thác công việc
- G. Điều hành công việc

125. Đồng chí A là công chức Phòng Thuế xuất nhập khẩu Cục Hải quan B, ngày 1/4/2020 đồng chí A được lãnh đạo phòng giao xây dựng bộ đề nghiệp vụ Chính sách thuế để phục vụ cho kỳ thi đánh giá năng lực công chức tại Cục. Lãnh đạo phòng đã đặt ra một số yêu cầu đối với bộ đề và thời hạn hoàn thành là trước ngày 30/4/2020. Định kỳ hàng tuần đồng chí A phải báo cáo lãnh đạo phòng về tiến độ xây dựng bộ đề. Theo anh/ chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Ủy quyền chủ yếu
- B. Ủy quyền hoàn toàn
- C. Ủy quyền giới hạn
- D. Ủy quyền tối thiểu
- E. Không ủy quyền
- F. Thoái thác công việc
- G. Điều hành công việc

126. Đồng chí A là công chức mới được tuyển dụng vào Phòng Giám sát quản lý cục Hải quan B. Để tạo cơ hội rèn luyện thêm kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cho đồng chí A, Trưởng phòng Giám sát quản lý giao cho đồng chí A xử lý công văn của doanh nghiệp C về vướng mắc trong quá trình làm thủ tục nhập khẩu hàng hóa của Công ty. Do đồng chí A là công chức mới nên Trưởng phòng muốn giao việc theo hình thức ủy quyền giới hạn. Theo anh/ chị trong tình huống trên khi giao việc Trưởng phòng Giám sát quản lý sẽ phải làm gì? (3)

- A. Giải thích tình huống công việc cần thực hiện cho đồng chí A
- B. Đề nghị đồng chí A chuẩn bị phương án xử lý và báo cáo phương án cho mình để phê duyệt trước khi triển khai thực hiện
- C. Quy định thời hạn hoàn thành nhiệm vụ
- D. Giao đồng chí A toàn quyền quyết định về phương án xử lý vướng mắc cho doanh nghiệp
- E. Chỉ đạo đồng chí A phải thực hiện theo phương án của mình
- F. Đề nghị đồng chí A trao đổi với đồng chí E là công chức có kinh nghiệm của phòng để thực hiện nhiệm vụ

127. Đồng chí A là công chức của Chi cục Hải quan B được Chi cục trưởng giao giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp C về quyết định xử phạt vi phạm hành chính. Vì đồng chí A là công chức có kinh nghiệm của Chi cục trong lĩnh vực này nên Chi cục trưởng giao việc theo hình thức ủy quyền hoàn toàn. Theo anh/ chị khi giao việc cho đồng chí A, Chi cục trưởng sẽ phải làm gì? (2)
- A. Quy định thời hạn hoàn thành nhiệm vụ
 - B. Cho đồng chí A biết nội dung công việc cần hoàn thành
 - C. Đề nghị đồng chí A chuẩn bị phương án xử lý và báo cáo trước khi thực hiện
 - D. Giải thích cho đồng chí A một số nội dung cần lưu ý trong quá trình giải quyết khiếu nại
 - E. Đề nghị đồng chí A báo cáo thường xuyên tiến độ thực hiện công việc
128. Đồng chí A là Đội trưởng đội Nghiệp vụ Chi cục Hải quan X. Để có nhiều thời gian tập trung xử lý các công việc quan trọng, đồng chí A dự kiến sẽ ủy quyền cho đồng chí B - Phó đội trưởng thực hiện một số công việc. Đồng chí A nên cân nhắc các vấn đề nào trước khi quyết định ủy quyền cho đồng chí B? (3)
- A. Đồng chí A đã thực sự sử dụng hết năng lực của đồng chí B chưa
 - B. Đồng chí B có thể làm các việc được ủy quyền này hay không
 - C. Công việc đồng chí A dự định ủy quyền cho đồng chí B có lợi cho chính đồng chí B
 - D. Đồng chí A có nhất thiết phải tự thực hiện công việc này hay không
 - E. Đồng chí B có thể làm các việc đồng chí A ủy quyền khi đồng chí A bận rộn không
 - F. Đồng chí B có thể làm tất cả các việc lật vật thay đồng chí A được không
 - G. Đồng chí A nên ủy quyền hết các việc quan trọng cho đồng chí B và giữ lại các công việc đơn giản để có nhiều thời gian quản lý hơn không
129. Đồng chí A là công chức mới được điều động từ đội Tổng hợp sang đội Nghiệp vụ Chi cục Hải quan B. Đồng chí A chưa có kinh nghiệm và kỹ năng để xử lý các công việc của vị trí việc làm Kiểm tra thực tế hàng hóa. Vì vậy khi được lãnh đạo đội phân công kiểm tra thực tế lô hàng linh kiện ô tô, đồng chí A đã đề nghị chuyển cho người khác thực hiện vì chưa có kinh nghiệm xử lý các trường hợp tương tự. Theo anh/ chị lãnh đạo Đội nghiệp vụ nên áp dụng phong cách quản lý nào đối với đồng chí A trong quá trình điều hành công việc? (1)
- A. Phong cách chỉ đạo
 - B. Phong cách tham gia
 - C. Phong cách ủy quyền
 - D. Phong cách động viên
 - E. Phong cách thỏa thuận
 - F. Phong cách huấn luyện
130. Anh A là công chức có năng lực cấp độ 2 ở vị trí việc làm Xử lý vi phạm của Chi cục B, được điều động sang Đội Kiểm soát hải quan. Anh A được Đội trưởng Đội Kiểm soát giao xử lý vụ vi phạm vừa phát hiện của doanh nghiệp C. Anh A nhận nhiệm vụ và đề nghị lãnh đạo cho anh D là công chức có kinh nghiệm của Đội hỗ trợ khi cần thiết. Theo anh/ chị lãnh đạo Đội Kiểm soát hải quan nên áp dụng phong cách quản lý nào đối với anh A trong quá trình điều hành công việc? (1)
- A. Phong cách tham gia
 - B. Phong cách động viên
 - C. Phong cách ủy quyền
 - D. Phong cách chỉ đạo
 - E. Phong cách thỏa thuận
 - F. Phong cách kèm cặp
131. Anh A là công chức Cục Giám sát quản lý được điều động đến Phòng Giám sát quản lý Cục Hải quan B. Do có kinh nghiệm về nghiệp vụ thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng

hóa xuất nhập khẩu nên anh A thường xử lý các công việc khó của phòng và thường xuyên hỗ trợ các đồng nghiệp giải quyết các vướng mắc trong quá trình thực hiện công việc. Theo anh/ chị lãnh đạo Phòng Giám sát quản lý nên áp dụng phong cách quản lý nào đối với anh A trong quá trình điều hành công việc? (1)

- A. Phong cách ủy quyền
- B. Phong cách chỉ đạo
- C. Phong cách thỏa thuận
- D. Phong cách kèm cặp
- E. Phong cách tự do
- F. Phong cách động viên

132. Đồng chí A là công chức có 3 năm kinh nghiệm của phòng Thuế xuất nhập khẩu Cục Hải quan B. Đồng chí A thường không từ chối các nhiệm vụ lãnh đạo phòng giao và luôn chủ động hoàn thành các công việc được giao với chất lượng tốt và đúng tiến độ. Theo anh/ chị lãnh đạo Phòng Thuế xuất nhập khẩu nên áp dụng phong cách quản lý nào đối với đồng chí A trong quá trình điều hành công việc? (1)

- A. Phong cách ủy quyền
- B. Phong cách hỗ trợ
- C. Phong cách thỏa thuận
- D. Phong cách tự do
- E. Phong cách động viên

133. Đồng chí A Trưởng phòng Tổ chức cán bộ cục Hải quan B giao cho đồng chí C là chuyên viên của phòng xây dựng phương án giao xây dựng phương án tái thiết kế cơ cấu tổ chức bộ máy của Chi cục Hải quan D. Đồng chí A yêu cầu đồng chí C **tự triển khai thực hiện và báo cáo trực tiếp Cục phó phụ trách, không cần thông qua mình khi hoàn thành việc xây dựng phương án.** Theo anh/ chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Thoái thác công việc
- B. Phân phối công việc
- C. Ủy quyền hoàn toàn
- D. Ủy quyền tối đa
- E. Ủy quyền chủ yếu

134. Đồng chí A Trưởng phòng Tổ chức cán bộ cục Hải quan B giao cho đồng chí C là chuyên viên của phòng xây dựng phương án giao xây dựng phương án tái thiết kế cơ cấu tổ chức bộ máy của Chi cục Hải quan D. Đồng chí A yêu cầu đồng chí C **triển khai chính xác đúng cách làm của đồng chí A và thường xuyên kiểm soát quá trình thực hiện để đảm bảo đồng chí C làm đúng ý.** Theo anh/ chị tình huống trên thuộc trường hợp nào sau đây? (1)

- A. Phân phối công việc
- B. Ủy quyền chủ yếu
- C. Thoái thác công việc
- D. Ủy quyền giới hạn
- E. Ủy quyền hoàn toàn

135. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường xuyên mắc sai sót. Nhiều lần lãnh đạo phòng giao những công việc đơn giản về xử lý vi phạm nhưng cũng phải chỉ rõ cho đồng chí A việc cần làm là gì và cách thực hiện như thế nào.** Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **luôn tìm cách đùn đẩy trách nhiệm cho công chức khác.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ rất yếu
- B. Độ tự chủ yếu

- C. Độ tự chủ trung bình
- D. Độ tự chủ cao
- E. Độ tự chủ rất cao
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

136. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường phải được lãnh đạo giải thích, hướng dẫn cách thức xử lý các vụ việc vi phạm cụ thể**. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **thường cho rằng các việc được lãnh đạo phòng giao là việc vô ích nên không có hứng thú để làm**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ rất yếu
- G. Độ tự chủ yếu
- B. Độ tự chủ trung bình
- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ phụ thuộc

137. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường không tự mình xử lý được mà phải có các đồng nghiệp hỗ trợ**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- F. Độ tự chủ rất yếu
- H. Độ tự chủ yếu
- G. Độ tự chủ trung bình
- H. Độ tự chủ cao
- I. Độ tự chủ rất cao
- J. Độ tự chủ phụ thuộc

138. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường mong chờ lãnh đạo phòng giải thích, gợi ý**. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **thường chỉ nhận tham gia chuyên án mới khi được lãnh đạo chuyển bớt các vụ việc đã giao trước đó cho người khác**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ yếu
- B. Độ tự chủ rất yếu
- C. Độ tự chủ trung bình
- D. Độ tự chủ cao
- E. Độ tự chủ rất cao
- F. Độ tự chủ độc lập
- G. Độ tự chủ phụ thuộc

139. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **hay hỏi lãnh đạo hoặc đồng nghiệp có kinh nghiệm cách làm thế nào để xử lý vụ việc? Tại sao làm như thế?** Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **tỏ ra cởi mở và quan tâm đến việc được giao**. Nhưng đồng chí A **chưa bao giờ chủ động đề xuất công việc với lãnh đạo**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ yếu
- B. Độ tự chủ rất yếu
- C. Độ tự chủ trung bình
- D. Độ tự chủ cao
- E. Độ tự chủ rất cao
- F. Độ tự chủ độc lập
- G. Độ tự chủ phụ thuộc

140. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **có thể tự mình vận dụng các quy định, kinh nghiệm xử lý trước đây để xử lý các vụ việc thông thường**. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **chỉ nhận trách nhiệm khi cấp trên có mặt nhiều hơn**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)
- A. Độ tự chủ yếu
 - B. Độ tự chủ rất yếu
 - C. Độ tự chủ trung bình
 - D. Độ tự chủ cao
 - E. Độ tự chủ rất cao
 - F. Độ tự chủ độc lập
 - G. Độ tự chủ phụ thuộc
141. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **có thể tự mình vận dụng các quy định, kinh nghiệm xử lý trước đây để xử lý các vụ việc thông thường**. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **chỉ nhận trách nhiệm đối với các vụ việc mình chắc chắn có khả năng giải quyết**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)
- A. Độ tự chủ yếu
 - B. Độ tự chủ rất yếu
 - C. Độ tự chủ trung bình
 - D. Độ tự chủ cao
 - E. Độ tự chủ rất cao
 - F. Độ tự chủ độc lập
 - G. Độ tự chủ phụ thuộc
142. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **có thể tự mình vận dụng các quy định, kinh nghiệm xử lý trước đây để xử lý các vụ việc thông thường**. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A **phải được lãnh đạo động viên, khuyến khích. Nếu có thành tích phải được lãnh đạo ghi nhận, khen thưởng kịp thời**. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)
- A. Độ tự chủ yếu
 - B. Độ tự chủ rất yếu
 - C. Độ tự chủ trung bình
 - D. Độ tự chủ cao
 - E. Độ tự chủ rất cao
 - F. Độ tự chủ độc lập
 - G. Độ tự chủ phụ thuộc
143. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **được đánh giá có năng lực chuyên môn tốt, có thể hoàn thành các nhiệm vụ được giao**. Ngay cả khi gặp các vụ việc mới, khó, đồng chí A vẫn biết cách tìm ra giải pháp thông qua tham khảo đồng nghiệp, tìm tài liệu trên mạng. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A thường cảm thấy hơi thiếu tự tin. Đôi khi đồng chí A mong muốn có sự hỗ trợ, giúp đỡ từ phía lãnh đạo hoặc đồng nghiệp. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)
- A. Độ tự chủ trung bình
 - B. Độ tự chủ yếu
 - C. Độ tự chủ cao
 - D. Độ tự chủ rất cao
 - E. Độ tự chủ độc lập

F. Độ tự chủ phụ thuộc

144. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **có kỹ năng, kiến thức để hoàn thành các nhiệm vụ về phòng, chống buôn lậu. Tuy nhiên, đồng chí A thiếu cách nhìn tổng hợp, cũng như kinh nghiệm thực tế khi thực hiện công việc. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A rất tự tin, đôi khi có thể tự tin hơi quá mức về khả năng của mình.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ trung bình
- B. Độ tự chủ yếu
- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ độc lập
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

145. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **được lãnh đạo nể trọng, hỏi ý kiến chuyên môn khi gặp các vụ việc khó, phức tạp. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A chủ động và dám nghĩ dám làm.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ trung bình (xem lại đáp án)
- B. Độ tự chủ yếu
- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ độc lập
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

146. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường có nhiều ý tưởng mới và có quan điểm riêng khi tiến hành thực hiện các ý tưởng. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A có thể đề nghị lãnh đạo hỗ trợ thêm về phương tiện làm việc.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ trung bình (xem lại đáp án)
- B. Độ tự chủ yếu
- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ độc lập
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

147. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường tập trung, cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A sẵn sàng nhận công việc mà không cần đòi hỏi gì.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ trung bình (xem lại đáp án)
- B. Độ tự chủ yếu
- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ độc lập
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

148. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A **thường đưa ra nhiều sáng kiến cải tiến công việc.** Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ trung bình (xem lại đáp án)
- B. Độ tự chủ yếu

- C. Độ tự chủ cao
- D. Độ tự chủ rất cao
- E. Độ tự chủ độc lập
- F. Độ tự chủ phụ thuộc

149. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A là một chuyên gia về chống buôn lậu và xử lý vi phạm. Ngoài ra, đồng chí A luôn sẵn sàng hỗ trợ, đào tạo cho công chức mới về phòng. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A luôn chủ động, năng động hoàn thành công việc. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ cao
- B. Độ tự chủ rất cao
- C. Độ tự chủ độc lập
- D. Độ tự chủ trung bình
- E. Độ tự chủ tương đối

150. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A tự đặt ra cho mình các mục tiêu chi tiết trong khuôn khổ công việc được thực hiện. Khi được lãnh đạo giao việc, đồng chí A luôn sẵn sàng, và tin tưởng mình sẽ hoàn thành mọi công việc được giao phó. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ cao
- B. Độ tự chủ rất cao
- C. Độ tự chủ độc lập
- D. Độ tự chủ trung bình
- E. Độ tự chủ tương đối

151. Đồng chí A là công chức Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm Cục Hải quan B. Trong công việc, đồng chí A tự biết các sai lầm mình mắc phải và tự tìm giải pháp điều chỉnh. Theo anh/ chị đồng chí A có mức độ tự chủ như thế nào? (1)

- A. Độ tự chủ cao
- B. Độ tự chủ rất cao
- C. Độ tự chủ độc lập
- D. Độ tự chủ trung bình
- E. Độ tự chủ tương đối

III. KỸ NĂNG PHỐI HỢP (11 câu lý thuyết + 03 câu tình huống)

152. Anh/Chị cho biết cơ chế phối hợp là gì? (1)

- A. Phương thức tổ chức hoạt động của các cơ quan, tổ chức lại với nhau để thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được giao nhằm thực hiện các mục tiêu chung
- B. Phương thức tổ chức thực hiện của từng đơn vị để thực hiện các nhiệm vụ chung được giao theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn
- C. Phương thức tổ chức hoạt động của từng đơn vị để thực hiện các nhiệm vụ chung được giao nhằm thực hiện mục tiêu riêng của từng đơn vị
- D. Phương thức tổ chức hoạt động của từng đơn vị để thực hiện vai trò của mình trong các hoạt động chung với các đơn vị khác

153. Anh/Chị cho biết vai trò nào sau đây là vai trò của cơ chế phối hợp? (2)

- A. Đảm bảo cho việc thực thi hoạt động công vụ được thực hiện trong thực tế
- B. Tạo sự hợp tác nhất quán, đồng bộ và xuyên suốt giữa các chủ thể tham gia thực hiện hoạt động hành chính nhà nước, bao gồm cả người thi hành công vụ và cả các tổ chức, công dân
- C. Phát huy được các nguồn lực để tập trung và xử lý có hiệu quả những vấn đề khó khăn, phức tạp trong thực thi công vụ mà đối với một người, một cơ quan, tổ chức không thể giải quyết được

- D. Ràng buộc trách nhiệm lẫn nhau giữa các chủ thể tham gia thực hiện hoạt động hành chính nhà nước
- E. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các chủ thể tham gia thực hiện hoạt động hành chính nhà nước trong thực thi công vụ

154. Anh/Chị cho biết khó khăn thường gặp trong khi thực hiện cơ chế phối hợp giữa các ngành? (3)

- A. Việc thực hiện chế độ thông tin báo cáo chưa kịp thời, đúng chế độ
- B. Thiếu chủ động của các đơn vị thực thi trong đề xuất phối hợp khi cần thiết
- C. Chưa đảm bảo thời hạn hoặc không thực hiện thường xuyên
- D. Việc xác định rõ trách nhiệm không đúng
- E. Việc phối hợp đôi lúc mang tính hình thức, có sự đùn đẩy trách nhiệm
- F. Việc hướng dẫn của mỗi ngành có quan điểm khác nhau
- G. Khi có vướng mắc trong quá trình giải quyết chỉ tiến hành họp thống nhất nội bộ ở cấp mình và triển khai thực hiện mà không chú ý báo cáo kết quả hoặc xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên trực tiếp nên việc giải quyết không chính xác, dẫn đến việc giải quyết kéo dài
- H. Thông tin được cung cấp nhiều và đa dạng
- I. Phải tổ chức nhiều cuộc họp

155. Nguyên nhân của những hạn chế khi thực hiện phối hợp là gì? (3)

- A. Nhận thức của đội ngũ thực hiện chưa thống nhất còn mang tính cục bộ riêng của mỗi ngành
- B. Lãnh đạo đơn vị chưa thật sự quan tâm sâu sát
- C. Lãnh đạo đơn vị quá tin tưởng vào báo cáo đề xuất cán bộ, không trực tiếp nghiên cứu nên chưa phát hiện được những sai sót để kịp thời yêu cầu khắc phục
- D. Việc tổ chức rút kinh nghiệm chung của các ngành chưa được thực hiện
- E. Cán bộ không nắm đầy đủ các quy định của pháp luật, tâm lý còn e ngại, né tránh, sợ trách nhiệm, chưa tâm huyết với công việc được giao
- F. Việc khắc phục tồn tại còn chậm
- G. Trình độ của các công chức thực hiện nhiệm vụ chưa cao
- H. Các công việc phối hợp không được tính vào thành tích của đơn vị

156. Để đảm bảo sự phối hợp giữa các cơ quan tổ chức được hiệu quả cần phải thực hiện các việc nào sau đây? (3)

- A. Nghiên cứu, xây dựng và ban hành văn bản quy phạm pháp luật về cơ chế phối hợp một cách đồng bộ, thống nhất và đầy đủ
- B. Đẩy mạnh hoạt động xây dựng và ban hành quy chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức
- C. Tổ chức công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của tổ chức, cá nhân trong hoạt động phối hợp
- D. Tổ chức tốt triển khai thực hiện cơ chế phối hợp
- E. Làm hồ phần việc của đơn vị khác
- F. Đào tạo nhân viên trong nội bộ đơn vị để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ

157. Quy chế phối hợp cần có nội dung nào sau đây? (3)

- A. Phạm vi điều chỉnh
- B. Đối tượng điều chỉnh
- C. Hoạt động phối hợp trong công tác tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản pháp luật về lĩnh vực theo dõi thi hành pháp luật
- D. Trao đổi, thông báo tình hình
- E. Hoạt động phối hợp trong thực thi nhiệm vụ
- F. Hoạt động phối hợp kiểm tra tình hình thực tế
- G. Hoạt động phối hợp xử lý vấn đề, vụ việc phát sinh
- H. Các cá nhân của đơn vị tham gia phối hợp
- I. Kế hoạch thực hiện của từng nội dung phối hợp

158. Khi tổ chức thực hiện cơ chế phối hợp cần tập trung làm tốt các nhiệm vụ nào sau đây? (3)

- A. Quán triệt thực hiện nghiêm túc quy chế phối hợp trong quá trình giải quyết công việc
- B. Có sự phối hợp thường xuyên để rút kinh nghiệm chung

- C. Tăng cường tổ chức các buổi tập huấn, hội thảo, tọa đàm về kỹ năng phối hợp
- D. Cần tổ chức họp, trao đổi để cùng nhau rút kinh nghiệm chung quá trình giải quyết, khắc phục kịp thời những hạn chế
- E. Cần rà soát các quy chế phối hợp liên ngành trong quá trình giải quyết, khắc phục kịp thời những hạn chế
- F. Cần rà soát các quy chế phối hợp liên ngành trong quá trình giải quyết để kịp thời sửa đổi, bổ sung nhằm tiếp tục hoàn thiện các quy định góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng phối hợp
- G. Tập trung vào việc nâng cao chất lượng không cần quan tâm đến khối lượng công việc
- H. Làm rõ trách nhiệm của các bên khi xảy ra sai sót

159. Các yếu tố nào sau đây giúp sự phối hợp trong nội bộ tổ chức được ăn ý? (3)

- A. Nêu cao tinh thần hợp tác hơn là ganh đua với đồng nghiệp
- B. Thường xuyên chia sẻ những đề nghị, ý kiến, thông tin của mình với mọi người
- C. Lắng nghe ý kiến của các cộng sự trước khi khéo léo bày tỏ sự đồng tình hay phản bác
- D. Ủng hộ các quyết định của tập thể ngay cả khi không hoàn toàn nhất trí
- E. Chủ động thực hiện phần việc của mình
- F. Không nên làm hộ phần việc của người khác
- G. Sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp nâng cao kỹ năng, kiến thức cũng như thái độ làm việc
- H. Cư xử với đồng nghiệp bằng sự tôn trọng
- I. Trao đổi ngay với các cộng sự về những thay đổi hay vấn đề nảy sinh trong công việc
- J. Nếu một thành viên lỡ gây sai sót, hãy nhiệt tình giúp đỡ họ gỡ rối
- K. Nêu ý kiến phản đối đối với các quyết định của tập thể khi không hoàn toàn nhất trí
- L. Giúp đỡ đồng nghiệp làm các công việc của họ

160. Khi thực hiện công tác phối hợp có nên làm hộ phần việc của đồng nghiệp hay không?

Giải thích (1)

- A. Không nên làm hộ vì sẽ tạo nên tính ỷ lại trong các đồng nghiệp và tập thể
- B. Không nên làm hộ vì sẽ không đủ thời gian để thực hiện phần việc của mình
- C. Nên làm hộ để đảm bảo tiến độ của công việc
- D. Nên làm hộ để đảm bảo sự đoàn kết của tập thể
- E. Nên làm hộ để nâng cao uy tín của cá nhân trong mắt đồng nghiệp

161. Anh/Chị cần làm gì khi không hoàn toàn nhất trí với quyết định của tập thể trong khi thực hiện phối hợp? (2)

- A. Ủng hộ các quyết định của tập thể vì cần phải tôn trọng quyết định của đa số
- B. Ủng hộ các quyết định của tập thể để đảm bảo tính đoàn kết vì bản thân đang sống trong một tập thể
- C. Phản đối đến cùng để bảo vệ quan điểm cá nhân
- D. Phản đối vì các quyết định đó là không phù hợp theo góc nhìn của mình
- E. Phản đối để thể hiện năng lực nổi trội của bản thân

162. Đảm bảo sự phối hợp trong nội bộ đơn vị anh/chị không nên làm những việc làm nào sau đây? (2)

- A. Không chia sẻ thông tin của mình với đồng nghiệp để tăng lợi thế của cá nhân khi thực hiện công việc
- B. Làm hộ phần công việc của người khác khi họ yêu cầu giúp đỡ
- C. Trao đổi với đồng nghiệp về những thay đổi hay vấn đề nảy sinh trong công việc
- D. Giúp đỡ đồng nghiệp nâng cao kỹ năng, kiến thức và thái độ làm việc
- E. Ủng hộ các quyết định của tập thể ngay cả khi không hoàn toàn nhất trí

163. Để đảm bảo an ninh biển đảo và chống buôn lậu, gian lận thương mại trên biển, Cục Hải quan tỉnh X và Bộ Tư lệnh vùng cảnh sát biển đã ký quy chế phối hợp vào ngày 20/5/2020. Tuy nhiên, sau một thời gian quy chế có hiệu lực, kết quả thực hiện quy chế không đem lại kết quả như mong đợi. Theo anh/chị, nội dung nào sau đây là khó khăn của cơ quan Hải quan khi phối hợp với lực lượng cảnh sát biển? (3)

- A. Việc thực hiện chế độ thông tin báo cáo chưa kịp thời
- B. Cục Hải quan tỉnh X và Bộ Tư lệnh vùng cảnh sát biển chưa chủ động thực hiện quy chế phối hợp

- C. Công tác phối hợp chưa đảm bảo về thời hạn
- D. Việc phối hợp còn mang nặng tính hình thức
- E. Bộ Tư lệnh vùng cảnh sát biển thường đề xuất nhiều yêu cầu phối hợp
- F. Đôi khi công chức thuộc Cục phải xin ý kiến lực lượng cảnh sát biển khi xử lý một số vụ việc cụ thể theo quy chế phối hợp
- G. Lãng phí thời gian của Lãnh đạo Cục để tham dự cuộc họp bàn giữa hai bên

164. Để nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực Thuế - Hải quan, đặc biệt là công tác thu ngân sách, ngày 15/11/2019, Cục Hải quan tỉnh X đã ký quy chế phối hợp với Cục Thuế tỉnh X. Qua một thời gian triển khai, quy chế phối hợp vẫn chưa đem lại kết quả như mong đợi. Anh/chị hãy cho biết nguyên nhân có thể có dẫn đến những hạn chế khi Cục hải quan X phối hợp với Cục Thuế tỉnh X? (3)

- A. Cách hiểu của công chức hải quan Cục hải quan tỉnh X chưa thống nhất với cách hiểu của công chức Cục Thuế tỉnh X
- B. Nhận thức về công tác quản lý nhà nước về thuế - hải quan còn mang tính cục bộ của mỗi ngành
- C. Công chức Cục Thuế tỉnh X khi triển khai quy chế không nắm đầy đủ quy định pháp luật
- D. Công chức Cục Hải quan X chưa tâm huyết với nhiệm vụ được giao sau khi quy chế có hiệu lực
- E. Lãnh đạo Cục Hải quan tỉnh X chưa quan tâm sâu sát trong quá trình triển khai quy chế phối hợp
- F. Lãnh đạo Cục Thuế tỉnh X chưa quan tâm sâu sát trong quá trình triển khai quy chế phối hợp
- G. Cục Hải quan tỉnh X và Cục Thuế tỉnh X chưa tổ chức rút kinh nghiệm chung để khắc phục tồn tại
- H. Nhận thức về triển khai quy chế phối hợp của công chức thực hiện Cục Hải quan tỉnh X thống nhất với đội ngũ thực hiện Cục Thuế tỉnh X
- I. Đội ngũ triển khai quy chế phối hợp của Cục Hải quan tỉnh X chủ động thực hiện phần việc của mình
- J. Đội ngũ triển khai quy chế phối hợp của Cục Thuế tỉnh X chủ động thực hiện phần việc của mình
- K. Nêu cao tinh thần cạnh tranh lành mạnh giữa Cục Hải quan tỉnh X với Cục Thuế tỉnh X

165. Ngày 15/8/2020, Cục trưởng Nguyễn.V.Trung ký quyết định thành lập Nhóm triển khai ứng dụng phần mềm mới, do bà Lê T. Hoa, trưởng phòng nghiệp vụ làm trưởng nhóm và 07 thành viên Chi, Huyền, Hoàng, Hùng, Khang, Minh, Lan đến từ các phòng, Chi cục khác nhau. Sau một thời gian hoạt động, bà Hoa nhận thấy Nhóm hoạt động không hiệu quả nên đã báo cáo ông Trung. Sau khi tìm hiểu tình hình, ông Trung đã tìm ra lý do tại sao nhóm hoạt động không hiệu quả. Theo các anh chị đâu là nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên? (2)

- A. Chưa có cơ chế thường xuyên chia sẻ ý kiến, thông tin giữa các thành viên
- B. Chi, Huyền, Hùng, Hoàng thường cạnh tranh, ganh đua với nhau khi triển khai nhiệm vụ
- C. Hoàng không chia sẻ kết quả rà soát tình hình thực tế tại Chi cục của anh cho cả nhóm mà chỉ báo cáo trực tiếp lãnh đạo Cục
- D. Hùng thường không lắng nghe ý kiến của các thành viên trong nhóm, phản bác tất cả các quyết định của nhóm trong các cuộc họp
- E. Khang là thành viên nắm chắc nhất kiến thức về phần mềm nhưng không hỗ trợ các thành viên khác và không chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao
- F. Minh gặp khó khăn khi triển khai công việc ngay trong tuần đầu tiên nhưng không báo cáo dẫn đến tiến độ bị chậm so với kế hoạch
- G. Khang thường nhờ Lan làm hộ phần việc của mình
- H. Khi Minh gặp sai sót, các thành viên còn lại chỉ trách mắng, không giúp đỡ Minh khắc phục hậu quả
- I. Huyền luôn ôm đồm nhiều việc về mình nhưng không xử lý kịp, làm chậm tiến độ cả nhóm
- J. Khi được giao việc, Lan luôn chủ động thực hiện. Tuy nhiên, khi gặp những nội dung mới, khó, cô không nhờ mọi người hỗ trợ, giúp đỡ
- K. Khang, Lan, Huyền thường trò chuyện, tâm sự về công việc, gia đình với nhau

- L. Minh còn trẻ, chưa vướng bận gia đình nhưng ít tham dự các cuộc giao lưu ngoài giờ làm việc của nhóm
- M. Lan nhờ Khang giải thích cho mình những nội dung mới, khó
- N. Chi hay đặt ra nhiều câu hỏi trong các cuộc họp nhóm
- O. Hùng hay phát biểu dài trong các cuộc họp, làm mất thời gian của nhóm