

BỘ CÂU HỎI ÔN THI VÀ ĐÁP ÁN CHẤM ĐIỂM CHO CUỘC THI TÌM HIỂU CÁC QUY ĐỊNH VỀ BSC/KPI

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
I		11 Câu truyền thông (11 câu bắt buộc cho mọi người, cho mọi đề thi), trong đó 10 câu dạng trắc nghiệm; 01 câu dạng khảo sát					
	1	BSC là công cụ quản trị chiến lược được áp dụng tại nhiều quốc gia và tại Việt nam; được đánh giá là một trong những công cụ quản trị hữu hiệu nhất của thế kỷ 20.	Đúng	Sai			a
	2	VNPT đã áp dụng công cụ quản trị BSC để phân rã mục tiêu chiến lược từ cấp Tập đoàn xuống đến người lao động; đã giao và đánh giá toàn bộ kết quả hoạt động của các đơn vị thành viên theo công cụ thẻ điểm cân bằng - BSC (gọi tắt là kế hoạch BSC)	Đúng	Sai			a
	3	Điều kiện tiên quyết để triển khai thành công BSC tại một tổ chức, doanh nghiệp là: Sự cam kết, quyết tâm đến cùng của Lãnh đạo cấp cao trên cơ sở hiểu biết về BSC và sự đồng thuận của toàn thể các bộ phận và người lao động trong đơn vị	Đúng	Sai			a
	4	Các chỉ tiêu KPI giao cho cá nhân người lao động trong kỳ chính là kế hoạch BSC trong kỳ của cá nhân đó	Đúng	Sai			a
	5	Công cụ quản trị BSC giúp cho việc trả lương cho người lao động đảm bảo sự công bằng, theo nguyên tắc làm nhiều hưởng nhiều, làm ít hưởng ít, không làm không hưởng	Đúng	Sai			a
	6	Trong quản trị BSC người ta thường liên tục điều chỉnh thay đổi các KPI, KPO theo không gian (khu vực, tỉnh, huyện,...) theo thời gian (năm, mùa, quý, tháng,...) cho phù hợp với thực tiễn mà không thường thay đổi 4 viễn cảnh của thẻ điểm cân bằng (BSC)	Đúng	Sai			a
	7	Sử dụng BSC để đánh giá kết quả hoạt động của tập thể cũng như cá nhân người lao động phải gắn với cơ chế tạo động lực (tiền lương 3Ps, thưởng, khen ngợi...) thì mới được đánh giá là triển khai BSC hiệu quả.	Đúng	Sai			a

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	8	Tiền lương khoán mà mỗi cá nhân người lao động nhận được trong kỳ là tiền lương BSC cá nhân; Tiền lương BSC mà mỗi cá nhân người lao động nhận được trong kỳ là tiền lương BSC tập thể bổ sung cho cá nhân người lao động đó trên cơ sở điểm BSC của tập thể và của cá nhân đó.	Đúng	Sai			a
	9	VNPT đã tổng kết rằng: Các điều kiện cốt yếu tạo nên sự thành công của công tác phối hợp địa bàn gồm - Sự đoàn kết thống nhất giữa hai khối kinh doanh, kỹ thuật và vai trò của Trường đại diện Tập đoàn tại địa bàn - Cơ chế tạo động lực mạnh mẽ - Sự hỗ trợ tối đa của công cụ công nghệ thông tin - Thực hiện tốt việc giám sát quá trình triển khai công tác phối hợp địa bàn	Đúng	Sai			a
	10	Việc xây dựng thẻ điểm cân bằng (BSC) chỉ xây dựng một lần để sử dụng cho nhiều kỳ đối với tất cả các đơn vị khác nhau	Đúng	Sai			b
	11	Theo đánh giá của Anh/Chị, triển khai BSC của VNPT về: thời điểm triển khai, phương pháp và tính quyết liệt trong triển khai là:	phù hợp	chưa phù hợp	Ý kiến khác	Ghi chú: Câu hỏi này mang tính khảo sát, không có đáp án đúng; câu trả lời được bảo mật và không quy kết	
II		Mỗi đề nên chọn 5 trong số các câu này					
	1	Thông thường mỗi thẻ điểm cân bằng (BSC) có mấy viễn cảnh	2	3	4	5	
	2	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) người ta sắp xếp các viễn cảnh theo một trật tự:	Thay đổi linh hoạt	Không thay đổi	Tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm	Cả a,b,c đều đúng	b
	3	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) giữa các viễn cảnh:	Tồn tại mối quan hệ nhân quả	Không tồn tại mối quan hệ nhân quả	có thể có hoặc không có mối quan hệ nhân quả	Cả a,b,c đều đúng	a
	4	Thẻ điểm cân bằng (BSC) chỉ đo lường yếu tố	tài chính	học hỏi và phát triển	quan hệ khách hàng	Cả a, b và c đều sai	d
	5	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) tổng trọng số của các viễn cảnh là:	<100%	>100%	100%	Tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm	c
	6	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) ở cột chỉ tiêu của các viễn cảnh là:	luôn tăng	luôn giảm	không đổi	cả a,b,c đều sai	d
	7	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) ở cột đơn vị tính của các viễn cảnh luôn là:	%	triệu đồng	thuê bao	cả a,b,c đều sai	d

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	8	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) trọng số của các viễn cảnh luôn:	bằng nhau	không bằng nhau	tùy theo mức độ tác động đến mục tiêu chiến lược, ý trí của lãnh đạo đơn vị	cả a,b,c đều sai	c
	9	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) trọng số của mỗi viễn cảnh luôn:	bằng tổng trọng số của các KPO trong viễn cảnh	không bằng tổng trọng số của các KPO trong viễn cảnh	tùy theo ý trí của lãnh đạo đơn vị	cả a,b,c đều sai	a
	10	Thông thường người ta phải xây dựng thẻ điểm cân bằng (BSC):	không dựa trên bản đồ chiến lược	dựa trên bản đồ chiến lược hay không tùy theo ý trí của lãnh đạo đơn vị	phải dựa trên bản đồ chiến lược	cả a,b,c đều sai	c
	11	Trình tự xây dựng Bản đồ chiến lược và Thẻ điểm cân bằng là:	Thẻ điểm cân bằng trước, bản đồ chiến lược sau	Cùng một lúc	Bản đồ chiến lược trước, thẻ điểm cân bằng sau	tùy theo ý trí của lãnh đạo đơn vị	c
III		Mỗi đề chọn 5 trong số các câu này					
	1	Số lượng mục tiêu (KPOs) trong một thẻ điểm cân bằng (BSC)	không thay đổi theo thời gian	luôn bằng nhau ở mọi đơn vị	thay đổi theo đơn vị và theo thời gian	cả a,b,c đều sai	c
	2	Số lượng mục tiêu (KPOs) trong một viễn cảnh thì	không thay đổi theo thời gian	luôn bằng nhau ở mọi đơn vị	thay đổi theo đơn vị và theo thời gian	cả a,b,c đều sai	c
	3	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) tổng trọng số của tất cả các KPO luôn:	<100%	100%	>100%	Tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm	b
	4	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) trọng số của một KPO luôn:	<100%	bằng tổng trọng số của các KPI thuộc KPO đó	>100%	100%	b
	5	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) tổng trọng số của các KPO trong mỗi viễn cảnh luôn:	bằng trọng số của viễn cảnh đó	lớn hơn trọng số của viễn cảnh đó	bằng 100%	nhỏ hơn trọng số của viễn cảnh đó	a
	6	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) ở cột chỉ tiêu của các KPO là:	luôn tăng	luôn giảm	không đổi	cả a,b,c đều sai	d
	7	Trong thẻ điểm cân bằng (BSC) ở cột đơn vị tính của các KPO luôn là:	%	triệu đồng	thuê bao	cả a,b,c đều sai	d
	8	Chỉ tồn tại mối quan hệ nhân quả giữa các KPO	trong cùng viễn cảnh	trong các viễn cảnh khác nhau	cả a và b đều đúng	cả a,b,c đều sai	c
	9	Có khi nào trọng số của một KPO bằng trọng số của một viễn cảnh	không bao giờ	chỉ khi số KPO trong viễn cảnh đó là 1	luôn luôn là như vậy	cả a,b,c đều sai	b
	10	Khi xây dựng các KPO:	Không phải theo nguyên tắc SMART vì KPO không có chỉ tiêu	phải tuân theo nguyên tắc SMART	tùy theo ý của người xây dựng KPO	cả a,b,c đều sai	a
IV		Mỗi đề chọn 10 trong số các câu này					
	1	Trọng số của một KPI trong thẻ điểm BSC của một đơn vị thì	thay đổi theo thời gian	không thay đổi theo thời gian	Cả a và b đều sai	Cả a và b đều đúng	a
	2	Trọng số của một KPI được xác định căn cứ	Ý chí của Lãnh đạo	Mức độ tác động của KPI đó đến mục tiêu chiến lược	Tầm quan trọng của KPI đó trong KPO và viễn cảnh	Cả a, b và c đều đúng	d

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	3	Tổng trọng số các KPIs trong một KPO thì	bằng trọng số của KPO đó	>100%	bằng 100%	<100%	a
	4	Tổng trọng số các KPIs trong một thẻ điểm cân bằng (BSC) thì	tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm BSC	>100%	bằng 100%	<100%	c
	5	Tổng trọng số các KPIs trong một thẻ điểm cân bằng (BSC) thì	bằng tổng trọng số của 4 viễn cảnh	>100%	tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm BSC	<100%	a
	6	Tổng trọng số các KPIs trong một thẻ điểm cân bằng (BSC) thì	tùy theo ý của người xây dựng thẻ điểm BSC	bằng tổng trọng số của các KPO trong thẻ điểm	>100%	<100%	b
	7	Căn cứ xác định chỉ tiêu của một KPI là	mục tiêu cấp trên	kết quả thực hiện chỉ tiêu KPI đó của đơn vị được giao qua các kỳ trước	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c
	8	Có khi nào trọng số của một KPI bằng trọng số của một KPO	không bao giờ	chỉ khi số KPI trong KPO là 1	luôn luôn là như vậy	cả a,b,c đều sai	b
	9	Số lượng KPI trong thẻ điểm BSC giao cho các đơn vị qua các kỳ là	không thay đổi	thay đổi	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	b
	10	Thông thường bản kế hoạch BSC giao đến cá nhân người lao động bao gồm:	đầy đủ 4 viễn cảnh và các mục tiêu chiến lược (KPO) như bản KH BSC của tổ chức	Chỉ bao gồm các KPI	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	b
	11	Bản KPI giao cho một cá nhân trong kỳ thì	hoàn toàn giống với KPI của đơn vị	có thể khác với KPI của đơn vị	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	b
	12	Một KPI bất kỳ	cần tuân thủ chặt chẽ nguyên tắc SMART	không cần tuân thủ nguyên tắc nào	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	13	Nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI là	- cụ thể hóa - đo lường được - mang tính khả thi - đảm bảo sự phù hợp - có thời gian để thực hiện	chỉ cần đo lường được	mang tính khả thi	được cụ thể hóa	a
	14	Chữ S trong nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI có nghĩa là	đo lường được	cụ thể hóa	mang tính khả thi	có thời gian để thực hiện	b
	15	Chữ M trong nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI có nghĩa là	có thời gian để thực hiện	cụ thể hóa	đo lường được	mang tính khả thi	c
	16	Chữ A trong nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI có nghĩa là	có thời gian để thực hiện	cụ thể hóa	đo lường được	mang tính khả thi	d
	17	Chữ R trong nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI có nghĩa là	đảm bảo sự phù hợp	có thời gian để thực hiện	cụ thể hóa	đo lường được	a
	18	Chữ T trong nguyên tắc SMART khi xây dựng KPI có nghĩa là	đảm bảo sự phù hợp	có thời gian để thực hiện	cụ thể hóa	đo lường được	b
	19	Khi xây dựng KPI cho các đơn vị cần dựa trên	bản liệt kê công việc của từng thành viên trong đơn vị	chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	b

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	20	Khi xây dựng KPI cho một cá nhân phải dựa trên	mô tả công việc vị trí công tác mà họ đảm nhận và năng lực cá nhân đó	chức năng nhiệm vụ của đơn vị	ý chí của Lãnh đạo đơn vị nơi cá nhân đang làm việc	ý chí của Lãnh đạo cấp trên đơn vị nơi cá nhân đang làm việc	a
V		Mỗi đề chọn 15 trong số những câu này					
	1	Quy trình xây dựng và giao kế hoạch BSC trong phạm vi toàn Tập đoàn	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	đang xây dựng	Cả a,b và c đều sai	a
	2	Giao kế hoạch BSC là quá trình	phân rã từ cấp trên xuống cấp thấp nhất (người lao động)	đăng ký từ cấp thấp nhất (người lao động) đến cấp trên cao nhất	Tùy theo ý chí của Lãnh đạo các cấp	Cả a,b và c đều sai	a
	3	Quá trình xây dựng và giao kế hoạch BSC của Tập đoàn	có sự tham gia của đơn vị thành viên	Chỉ do Tập đoàn tự xây dựng và quyết định giao cho các đơn vị thành viên	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	4	Kế hoạch BSC của Tập đoàn giao cho các đơn vị thành viên là	giống nhau đối với tất cả các đơn vị	khác nhau đối với các đơn vị	giống nhau đối với các đơn vị cùng khu vực	Cả a,b và c đều sai	b
	5	Tập đoàn giao kế hoạch BSC cho các đơn vị thành viên theo tần suất	tuần	tháng	quý	năm	c
	6	Ban chức năng của Tập đoàn được giao nhiệm vụ tổng hợp trình Tổng Giám đốc phê duyệt kế hoạch BSC giao cho các đơn vị	Ban Chất lượng	Ban Kế hoạch đầu tư	Ban Nhân lực	Ban Pháp chế thanh tra	b
	7	Quy trình thẩm định kết quả thực hiện kế hoạch BSC trên phạm vi toàn Tập đoàn	Đã thực hiện	Chưa thực hiện	đang xây dựng	Cả a,b và c đều sai	a
	8	Đánh giá thực hiện kế hoạch BSC là quá trình	đánh giá kết quả thực hiện từ cấp thấp nhất lên cấp trên cao nhất	đánh giá kết quả thực hiện từ cấp trên cao nhất xuống cấp dưới thấp nhất	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	9	Quá trình thẩm định kết quả thực hiện kế hoạch BSC của Tập đoàn	có sự tham gia của đơn vị thành viên	do Tập đoàn tự thẩm định và công bố kết quả	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	10	Ban chức năng của Tập đoàn được giao nhiệm vụ tổng hợp trình Tổng Giám đốc phê duyệt kết quả thẩm định thực hiện kế hoạch BSC của các đơn vị	Ban Chất lượng	Ban Kế hoạch đầu tư	Ban Nhân lực	Ban Pháp chế thanh tra	a
	11	Tập đoàn đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch BSC của các đơn vị thành viên theo	tuần	tháng	quý	năm	c
	12	Khi đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch BSC người ta thường sử dụng	nhiều thang điểm đánh giá	một thang điểm để đánh giá	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	15	Loại KPI được phân rã từ cấp Tập đoàn đến các đơn vị thành viên và trực tiếp đến người lao động là:	Phát triển mới, duy trì thuê bao các dịch vụ có đây	Mức độ hài lòng về công tác điều hành của Tập đoàn	Tăng trưởng doanh thu dịch vụ CNTT	Chênh lệch thu chi	a
	16	Loại KPI chỉ được phân rã từ cấp Tập đoàn đến cấp các đơn vị thành viên mà không phân rã trực tiếp được đến người lao động là:	Doanh thu các dịch vụ băng rộng cố định	Phát triển mới, duy trì thuê bao các dịch vụ có đây	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ đúng thời hạn quy định	Tiến độ triển khai các dự án đầu tư xây dựng cơ bản	d

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	17	Đề đánh giá sự phối hợp giữa các đơn vị thành viên - Mức độ hài lòng giữa các đơn vị thành viên, Tập đoàn sử dụng hình thức:	Thông qua gọi điện outbound tới các đơn vị thành viên	Thông qua gửi văn bản giấy đánh giá	Thông qua hệ thống AIS	Thông qua ứng dụng VNPT 360	d
	18	Các chỉ tiêu về doanh thu và lợi nhuận trong kế hoạch BSC Tập đoàn giao cho các đơn vị được:	xây dựng phân rã từ kế hoạch SXKD năm Tập đoàn giao cho đơn vị	đơn vị tự đăng ký và xây dựng nhằm mục tiêu đạt điểm cao nhất	Tổng Công ty VNPT Vinaphone xác định và giao cho các đơn vị	Cả a,b và c đều sai	a
	19	Chỉ tiêu tăng trưởng thuê bao băng rộng cố định giao trong kế hoạch BSC được:	đơn vị tự xác định theo mức an toàn cho mình nhất	xây dựng phân rã từ kế hoạch SXKD năm Tập đoàn giao cho đơn vị	Tổng công ty VNPT-Vinaphone xác định và giao cho đơn vị	Trưởng đại diện xác định và giao cho VNPT tỉnh/tp và TTKD trên cùng địa bàn	b
	20	Chỉ tiêu tăng trưởng thuê bao MyTV giao trong kế hoạch BSC được:	đơn vị tự xác định dựa trên kết quả thực hiện năm trước	Tổng Công ty VNPT-Media xây dựng và giao cho đơn vị	xây dựng phân rã từ kế hoạch SXKD năm Tập đoàn giao cho đơn vị	Tổng Công ty VNPT Vinaphone xây dựng giao cho đơn vị	c
	21	Tập đoàn xác định các chỉ tiêu về chất lượng mạng lưới trong kế hoạch BSC giao cho các đơn vị dựa trên	Bộ quy định chỉ tiêu quản lý chất lượng mạng - dịch vụ của Tập đoàn	Bộ quy định chỉ tiêu quản lý chất lượng mạng - dịch vụ của Tập đoàn và mục tiêu đem đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất	Năng lực mạng lưới của VNPT	Cả a,b và c đều sai	b
	22	Tập đoàn xác định các chỉ tiêu về chất lượng phục vụ khách hàng như thời gian lắp đặt và sửa chữa dịch vụ cho khách hàng trong kế hoạch BSC giao cho các đơn vị được xây dựng dựa trên	Bộ quy định chỉ tiêu quản lý chất lượng mạng - dịch vụ của Tập đoàn	mục tiêu đem đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ tốt nhất	Năng lực, trình độ của đội ngũ nhân viên hiện tại của VNPT	Cả a,b và c đều sai	b
	23	Tập đoàn xác định các chỉ tiêu về mức độ hài lòng khách hàng trong kế hoạch BSC giao cho các đơn vị được xây dựng dựa trên	Năng lực mạng lưới hiện tại của VNPT	mục tiêu đem đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ tốt nhất	Năng lực, trình độ của đội ngũ nhân viên hiện tại của VNPT	Cả a,b và c đều sai	b
	24	Hiện nay khi đánh giá kết quả thực hiện đối với KPI. Tỷ lệ lắp đặt dịch vụ đúng thời hạn đối với nhân viên kỹ thuật, Tập đoàn đã xem xét đến yếu tố	năng suất lắp đặt của nhân viên	số thuê bao trên địa bàn mà nhân viên được giao quản lý	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	25	Chỉ tiêu Lợi nhuận hoặc Chênh lệch thu chi bán hàng và cung cấp dịch vụ dùng để đo lường mục tiêu chiến lược	Nâng cao hiệu quả quy trình nội bộ	Nâng cao nguồn lực con người	Tối ưu hóa lợi nhuận	Cả a,b và c đều sai	c
	26	Các KPI trong kế hoạch BSC Tập đoàn giao cho các đơn vị	Là những chỉ số đánh giá "sức khỏe" của đơn vị hoặc bộ phận	Được xây dựng dựa trên các mục tiêu chiến lược của Tập đoàn và đơn vị	Được xây dựng dựa trên đặc thù về sản phẩm/dịch vụ của đơn vị	Cả a,b và c đều đúng	d
	27	Các KPI trong kế hoạch BSC Tập đoàn giao cho các đơn vị	Là công cụ để Tập đoàn phân rã các mục tiêu chiến lược của mình về từng đơn vị, cá nhân, giúp hướng mọi đơn vị, cá nhân cùng hướng về mục tiêu chiến lược	Giúp các đơn vị, cá nhân định lượng được mục tiêu cần phấn đấu, công việc cần làm, tránh việc giao và đánh giá khối lượng công việc một cách định tính	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	28	Kết quả BSC của cá nhân sử dụng để	trả lương	đánh giá mức độ không hoàn thành nhiệm vụ	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c
	29	Kết quả BSC của các đơn vị thành viên được sử dụng để	Xếp loại đơn vị và đánh giá người đứng đầu	Là một căn cứ để trả thù lao trưởng đại diện	Để phân phối quỹ tiền lương tập trung, quỹ khen thưởng, phúc lợi	Cả 3 đáp án trên	d
VI		Mỗi đề chọn 5 trong số những câu này					
	1	Các nội dung của công tác phối hợp địa bàn bao gồm	Thống nhất xác định địa bàn và giao địa bàn cho nhân viên kỹ thuật và nhân viên kinh doanh quản lý	Giao và đánh giá kết quả thực hiện KPI phối hợp chung đến từng địa bàn	Áp dụng cơ chế tạo động lực (Cơ chế tiền lương 3Ps, cơ chế phạt vi phạm chất lượng)	cả a,b và c đều đúng	d
	2	Các chỉ tiêu của các KPI giao cho người lao động ở cùng một vị trí công việc ở các đơn vị khác nhau thì	thay đổi theo thực tế tại từng đơn vị và thay đổi theo thời gian khác nhau	giống nhau ở tất cả các đơn vị, bất cứ thời gian nào	thay đổi theo thực tế tại từng đơn vị, nhưng không thay đổi theo thời gian	Cả a,b và c đều sai	a
	3	Việc quy định và giao KPI chung địa bàn nhằm mục tiêu	Gắn kết hoạt động của khối kinh doanh và kỹ thuật trên cùng 1 địa bàn	chuyên biệt hoạt động của khối kinh doanh và khối kỹ thuật	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a
	4	Các KPI chung địa bàn	Có thể được giao khác nhau đối với khối kỹ thuật và kinh doanh trên một địa bàn	Hai khối kỹ thuật và kinh doanh trên một địa bàn tự thống nhất, lựa chọn KPI địa bàn cho mình	Bắt buộc phải giao giống nhau đối với hai khối kỹ thuật và kinh doanh trên địa bàn	Không đáp án nào đúng	c
	5	Tập đoàn khuyến khích các đơn vị	tăng tỷ lệ tiền lương P3 trong tổng quỹ tiền lương của đơn vị	giảm tỷ lệ tiền lương P1P2 trong tổng quỹ tiền lương của đơn vị	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c
	6	Tiền lương P3 của tập thể và cá nhân có thể được trả theo các hình thức	kết quả BSC/KPI	đơn giá khoán sản phẩm	kết hợp kết quả BSC/KPI và đơn giá khoán sản phẩm	Cả a,b và c đều đúng	d
	7	KPI chung địa bàn cho khối kinh doanh kỹ thuật là KPI	có tên gọi giống nhau	chỉ tiêu kế hoạch giống nhau trên cùng địa bàn	cách xác định kết quả thực hiện giống nhau trên cùng địa bàn	cả a,b và c đều đúng	d
	8	Các KPI chung địa bàn của nhân viên địa bàn chủ yếu là loại KPI về	doanh thu đối với các dịch vụ băng rộng cố định	thuê bao đối với các dịch vụ băng rộng cố định	doanh thu và thuê bao đối với các dịch vụ băng rộng cố định	cả a,b và c đều sai	c
	9	Các KPI liên quan đến duy trì và phát triển doanh thu, thuê bao di động	chỉ nên giao cho nhân viên khối kỹ thuật	chỉ nên giao cho nhân viên khối kinh doanh	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	b
	10	Tập đoàn khuyến nghị số lượng KPI giao đến nhân viên địa bàn	càng ít, càng cụ thể càng tốt	tổng số KPI không nên vượt quá 10 KPI	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c

Cơ cấu	Số TT	Câu hỏi	Câu trả lời				Đáp án
			a	b	c	d	
	11	Tập đoàn khuyến nghị bán kế hoạch BSC giao cho Trung tâm viễn thông/Phòng bán hàng khu vực	Chỉ bao gồm các KPI mà không bao gồm các viễn cảnh	có kết cấu tương tự bản BSC được Tập đoàn/VNPT VNP giao cho VNPT/TTKD, bao gồm 4 viễn cảnh, các mục tiêu chiến lược (KPO), các KPI nhằm thực hiện mục tiêu chiến lược năm của VNPT/TTKD	bổ sung các KPI về các mặt công tác mà TTTVT/Phòng BHKV còn nhiều hạn chế để nâng cao chất lượng của các mặt công tác đó.	cả b và c đều đúng	d
	12	Đơn vị tính (thứ nguyên) của P2 là	Đồng	hệ số	Đồng/Điểm	cả a,b và c đều sai	b
	13	Theo quy định hiện nay, người lao động được đánh giá là không hoàn thành nhiệm vụ nếu có điểm BSC/KPI	Từ 0,7 trở xuống	Từ 0,8 trở xuống	Từ 1 trở xuống	cả a,b và c đều sai	a
	14	Tập đoàn khuyến nghị số lượng KPI giao đến nhân viên địa bàn	càng ít, càng cụ thể càng tốt	tổng số KPI không nên vượt quá 10 KPI	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	c
	15	Trong trường hợp khách hàng hiện hữu hủy hợp đồng, rời mạng sẽ	ảnh hưởng đến BSC cá nhân	không ảnh hưởng đến BSC cá nhân	Cả a và b đều đúng	Cả a và b đều sai	a