



# 123doc cau hoi trac nghiem mon ky nang mem co dap an đã chuyển đổi

Kỹ Năng Mềm (Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh)



Scan to open on Studocu

## CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

**1. Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?**

- a. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- b. Dùng ngôn từ khó hiểu
- c. Sử dụng tiếng lóng
- d. Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu**

**2. Giao tiếp công việc nơi công sở thường không sử dụng hình thức nào sau đây?**

- a. Giao tiếp điện thoại
- b. Giao tiếp qua email
- c. Giao tiếp trực tiếp
- d. Giao tiếp bằng fax**

**3. Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể?**

- a. Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng**
- b. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- c. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- d. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

**4. Trong các yếu tố gây nhiễu quá trình giao tiếp, đâu là các yếu tố chính?**

- a. Môi trường ồn ào
- b. Yếu tố bên trong**
- c. Thiếu tập trung
- d. Sức khỏe

**5. Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?**

- a. Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình.
- b. Khi người nghe tiếp nhận thông tin.
- c. Khi người nghe lý giải thông tin.**
- d. Khi các thông tin được truyền tải đi.

**6. Khi trò chuyện với một người nào đó,**

- a. Bạn thường là người nói nhiều nhất
- b. Bạn thường để người khác nói nhiều hơn.
- c. Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại.**

**7. Khi bạn gặp một người lần đầu, bạn sẽ:**

- a. Đợi người khác giới thiệu.
- b. Bạn sẽ mỉm cười, tự giới thiệu và chủ động bắt tay.**
- c. Vui mừng và ôm chặt người đó.

**8. Bạn thường.....**

**a. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ.**

- b. Tránh những những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện đi vào những vấn đề quan trọng hơn.
- c. Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện

**9. Bạn thường,**

**a. Cố gắng nhớ và gọi tên khi trò chuyện với người khác.**

- b. Không chú ý đến tên và có khuynh hướng quên chúng.
- c. Chỉ nhớ tên những người quan trọng.

**10. Bạn.....sử dụng những từ và cụm từ - “vui lòng”; “cám ơn”; “rất vui”; “xin lỗi”**

- a. Thường xuyên**
- b. Thỉnh thoảng
- c. Không bao giờ.

**11. Những ý tưởng quan trọng cần nhấn mạnh nhất được đặt....**

- a. Ở giữa câu
- b. hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu
- c. **Ở đầu câu**
- d. Ở giữa đoạn văn

**12. Hãy chọn định nghĩa về “Truyền thông giao tiếp” thích hợp nhất**

- a. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin từ một cá nhân hoặc nhóm đến một người khác
- b. Truyền thông giao tiếp là truyền ý nghĩa từ 1 cá nhân hay một nhóm đến 1 người khác
- c. **Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin và ý nghĩa từ một cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác**
- d. Truyền thông giao tiếp là truyền ý tưởng từ 1 cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác

**13. Sara đang quyết định hoặc chuẩn bị 1 thông báo để thông báo 1 qui định mới (nội quy, thủ tục) hoặc tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà thủ tục mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.**

- a. Mã hoá thông điệp.(chuyển ý tưởng thành thông điệp)
- b. **Chọn kênh truyền thông.( truyền thông điệp)**
- c. Hình thành ý tưởng.( có ý tưởng)
- d. Giải mã thông điệp( chuyển thông điệp)

**14. Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa gồm:**

- a. Giải mã
- b. Chuyển kênh
- c. Mã hóa
- d. Phản hồi

**15. Truyền thông giao tiếp không lời là hình thức:**

- a. Cơ bản nhất
- b. Ít phổ biến
- c. Dễ học
- d. Có muộn nhất

**16. Bạn nên thực hiện những chỉ dẫn nào sau đây để đảm bảo truyền tải thông tin thành công?**

- a. Trình bày một cách ngắn gọn.
- b. Trình bày một cách trịnh trọng.
- c. Quan sát và lắng nghe để xem mọi người có chú ý vào thông tin bạn trình bày không.**
- d. Chỉ cảm ơn người nghe khi họ đặt câu hỏi.

**17. Giao tiếp trực tiếp có những lợi ích gì hơn so với giao tiếp qua điện thoại?**

- a. Thông tin được truyền tải tại một thời điểm và không gian cụ thể.
- b. Người giao tiếp không bị mất tập trung.
- c. Những thông tin phức tạp được truyền tải chính xác hơn.
- d. Tất cả đều đúng**

**18. Cách tốt nhất để kiểm tra xem thông tin có được hiểu đúng nghĩa không là?**

- a. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe.
- b. Đặt các câu hỏi mở cho người nghe**
- c. Hỏi người nghe xem họ có hiểu bạn không.
- d. Chỉ khi nào người nghe đặt câu hỏi, bạn mới biết họ hiểu bạn.

**19. Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin?**

- a. Trình bày khái quát nội dung thông tin.
- b. Giải thích các thông tin cần thiết để tạo ra một ngữ cảnh cụ thể cho nội dung.
- c. Giải thích lý do thông tin này đóng vai trò quan trọng đối với bạn.
- d. Tất cả đều đúng**

**20. Khi nào thì giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?**

- a. Khi bạn muốn đưa ra nhiều câu hỏi.
- b. Khi bạn muốn nhanh chóng nhận được ý kiến trả lời về một vấn đề.
- c. Khi bạn muốn trình bày một ý tưởng phức tạp.**
- d. Khi bạn muốn tránh nói chuyện với ai đó.

**21. Bạn có khuynh hướng**

- a. Nghiêm trang và không mỉm cười trong suốt cuộc trò chuyện
- b. Luôn luôn cười lúc trò chuyện
- c. Cười đúng lúc**

**22. Bạn ..... dùng mắt để thể hiện thái độ trong suốt câu chuyện**

- a. Luôn luôn**
- b. Thỉnh thoảng
- c. Không bao giờ

**23. Trong suốt câu chuyện, bạn:**

- a. Giữ yên đầu.
- b. Gật đầu ở những thời điểm thích hợp**
- c. Liên tục gật đầu.

**24. Trong cuộc nói chuyện, bạn:**

- a. Đứng cách người nói 1 bước chân
- b. Đứng cách người nói 2 – 3 bước chân**
- c. Đứng cách người nói 5 – 6 bước chân

**25. Bạn thường,**

- a. Đứng trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.
- b. Ngồi khi nói chuyện với một người đang ngồi.**
- c. Dựa xuống trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.

**26. Những hình thức căn bản của truyền thông giao tiếp bao gồm:**

- a. Truyền thông giao tiếp không lời
- b. Truyền thông giao tiếp bằng lời
- c. **Truyền thông giao tiếp không lời và bằng lời**
- d. Tất cả đều sai

**27. Trong kinh doanh, người Mỹ luôn hướng tới:**

- a. **Mục tiêu**
- b. Kết quả
- c. Tiền bạc
- d. Hiệu quả

**28. Truyền thông giao tiếp không lời khác với giao tiếp bằng lời:**

- a. Không tự phát
- b. Ý thức được
- c. **Cấu trúc không chặt, tự phát và vô ý thức**
- d. Dễ học

**29. Truyền thông giao tiếp bằng lời bao gồm:**

- a. Nói, viết, nghe
- b. **Nói , viết, nghe, và đọc**
- c. Nói và viết
- d. Nói và kèm theo các cử chỉ điệu bộ

**30. Nói khác với viết vì nó:**

- a. **Nhanh hơn**
- b. Phổ biến hơn
- c. Nhiều người sử dụng hơn
- d. Suy nghĩ lâu

**31. Hãy cho biết đặc tính nào sau đây là của giao tiếp trong kinh doanh:**

- a. Hoạt động kinh doanh là một hoạt động giao tiếp hết sức phức tạp
- b. Giao tiếp kinh doanh vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật
- c. Giao tiếp trong kinh doanh luôn gấp rút về mặt thời gian
- d. **Tất cả đều đúng**

**32. Giao tiếp trong kinh doanh tuân theo mấy nguyên tắc?**

- a. 5                  b. 6                  c. 7                  d. 8

**33. Trong tâm lý học người ta chia các chức năng của giao tiếp ra thành 2 nhóm, đó là:**

- a. Chức năng thuần tuý xã hội và chức năng điều khiển  
**b. Chức năng thuần tuý xã hội và chức năng tâm lý xã hội**  
c. Chức năng cân bằng cảm xúc và chức năng phối hợp hành động  
d. Chức năng tâm lý xã hội và chức năng tạo mối quan hệ

**34. Yếu tố nào sau đây không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch trực tiếp với khách hàng, đối tác giao tiếp với bạn?**

- a. Giọng nói                  b. Cách lựa chọn từ ngữ                  c. Cú Pháp                  d. Điệu bộ

**35. Dựa vào nội dung tâm lý giao tiếp người ta phân ra:**

- a. Giao tiếp nhằm thông báo những thông tin mới  
b. Giao tiếp trực tiếp  
c. Giao tiếp nhằm kích thích, động viên hành động  
**d. Cả a và c đều đúng**

**36. Dựa vào đối tượng hoạt động giao tiếp, người ta phân ra:**

- a. Giao tiếp nhân cách**                  b. Giao tiếp xã hội  
c. Giao tiếp nhóm                  d. Tất cả đều đúng

**37. .... là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người với người, hoặc giữa người với các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định:**

- a. Truyền thông
- b. Thuyết phục
- c. **Giao tiếp**
- d. Thương lượng

**38. Các chức năng thuần tuý xã hội của giao tiếp bao gồm:**

- a. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách
- b. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng phối hợp hành động
- c. **Chức năng phối hợp hành động; Chức năng động viên, kích thích; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức**
- d. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng

**39. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp được phân chia dựa vào:**

- a. Nội dung tâm lý của giao tiếp
- b. **Tính chất tiếp xúc**
- c. Hình thức giao tiếp
- d. Thái độ và sách lược giao tiếp

**40. Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:**

- a. **Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức**
- b. Giao tiếp ở thế mạnh và giao tiếp ở thế yếu
- c. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội
- d. Tất cả đều sai

41. Nhận 1 tấm danh thiếp từ 1 vị khách, người thương gia đó đút nó ngay vào túi áo & hầu như không nhìn qua 1 chút nào. Vị khách đó có thể rất khó chịu. Vậy ông ta từ đất nước nào?



42. Mô hình chiến lược truyền thông giao tiếp theo tiến trình sau đây:

- a. Xác định bối cảnh: xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin: chọn lọc và sắp xếp( bố cục) thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

b. Xác định bối cảnh, chọn lọc và sắp xếp (bố cục) thông tin, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin, phản hồi để tiếp tục thành công.

- c. Xác định bối cảnh, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, chọn lọc sắp xếp (bố cục) thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

d. Chọn lọc sắp xếp (bô cục) thông tin, xác định bối cảnh. Xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

43. Xác định bối cảnh truyền thông giao tiếp có ý nghĩa là xác định:

- a. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định chỉ tiêu.

b. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định mục tiêu.

- c. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định bầu không khí văn hoá doanh nghiệp.
  - d. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), thời gian truyền thông và xác định mục tiêu.

**44. Muốn truyền đạt thông tin, bạn cần phải:**

- a. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn và tự tin vào chính bạn
- b. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, và thể hiện sự tự tin vào mình
- c. Phát triển các loại kĩ năng, chuẩn bị toàn diện, và hãy là chính mình
- d. Phát triển các loại kĩ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn & tự tin vào chính bạn, và hãy là chính mình**

**45. Lựa chọn thời gian truyền thông giao tiếp để :**

- a. Thuận tiện cho mình
- b. Thuận tiện cho khán thính giả**
- c. Thuận tiện cho cấp trên
- d. Tuỳ theo mục tiêu giao tiếp

**46. Các nhà truyền thông giao tiếp trong nền văn hóa dựa nhiều vào bối cảnh....**

- a. Dựa vào bối cảnh của tình huống để giúp truyền đạt ý nghĩa**
- b. Cho rằng người nghe biết rất ít và phải được hướng dẫn mọi thứ một cách thực tiễn
- c. Ý thức rằng phải cư xử với người khác theo cách mà họ muốn được cư xử
- d. Mong bên đối tác nói rõ bằng lời những điều họ muốn.

**47. Truyền thông không lời bao gồm:**

- a. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, và tính chất của giọng nói
- b. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài
- c. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảnh trống không gian
- d. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói, dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảnh trống không gian**

**48. Nét mặt trong truyền thông không lời diễn tả:**

- a. Cảm xúc**
- b. Sự suy nghĩ
- c. Điều chỉnh sự giao tiếp
- d. Sự trấn áp

**49. Ánh mắt trong truyền thông không lời là nguồn diễn tả:**

- a. Thái độ
- b. Cá tính con người
- c. Sự đáng tin cậy và cảm xúc**
- d. Cường độ cảm nghĩ

**50. Cử chỉ và dáng điệu trong truyền thông không lời thể hiện bằng:**

- a. Cái vẩy tay
- b. Cách đi đứng
- c. Cử chỉ bằng tay hoặc cách đi đứng**
- d. Nụ cười, cái nheo mắt

**51. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:**

- a. Đội/ nhóm đòi hỏi nhiều nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ hơn từng cá nhân
- b. Những nhân viên làm việc trong đội/ nhóm báo cáo sự thỏa mãn công việc giảm sút đi
- c. Sự thỏa mãn cá nhân & tinh thần làm việc gia tăng khi đội/ nhóm thành công**
- d. Đội/ nhóm có khuynh hướng làm ít có hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề hơn là cá nhân

**52. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:**

- a. Các giám đốc nên thẩm định, phán xét khi lắng nghe các nhân viên,
- b. Tất cả các tổ chức bị buộc phải lắng nghe nhân viên của họ
- c. Những tổ chức biết lắng nghe nhân viên thường thu được nhiều lợi điểm, chẳng hạn như tinh thần và năng suất cao hơn**
- d. Để tiết kiệm thời gian, các giám đốc không nên quá chăm chú lắng nghe khi nhân viên nói

**53. Những người biết điều hành doanh nghiệp thì thường dành nhiều thời gian giao tiếp của mình vào việc**

- a. Đọc                      b. **Lắng nghe**                      c. Nói                      d. Viết

#### 54. Người nghe phân tích tinh thần của 1 thông điệp & rút ra kết luận ở

- a. Giai đoạn đánh giá của tiến trình lắng nghe**
  - b. Giai đoạn nhận thức của tiến trình lắng nghe
  - c. Giai đoạn giải thích của tiến trình lắng nghe
  - d. Giai đoạn đáp lại của tiến trình lắng nghe

55. Lisa đang tham dự 1 cuộc họp quan trọng thay cho xέp của cô ta. Những bước nào sau đây cô nên dùng để giúp cô ghi nhớ những điểm quan trọng ở cuộc họp

- a. Lisa nên xem xét các thông tin mà cô đã được nghe
  - b. Lisa nên cố gắng liên quan thông tin đó tới 1 điều gì khác
  - c. Lisa nên quyết định trước hết điều gì mà cô ta muốn nhớ
  - d. Tất cả các bước trên**

**56. Để tăng khả năng nhớ thông tin người nghe nên.....**

- a. Giữ thái độ tin cậy về thông tin & người nói**
  - b. Diễn giải ý tưởng then chốt trong thông tin đó
  - c. Khoan dung với những ý tưởng của người nói
  - d. Kiên nhẫn với người nói

57. Có lẽ rào cản lớn nhất mà nhiều công ty đa quốc gia phải vượt qua là...

- a. Sự khó về đi lại giữa các quốc gia với nhau trãi rộng khắp nơi trên thế giới
  - b. Giao tiếp với những công nhân ở những phần đất nước khác nhau trên thế giới**
  - c. Chi phí về xây dựng những nhà máy sản xuất ở nước ngoài
  - d. Nhiều sự hiểu lầm do khác biệt đa văn hoá

**58. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:**

- a. Một chiều      b. Hai chiều      c. Ba chiều      d. Bốn chiều

**59. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:**

- a. Một bước      b. Hai bước      c. Năm bước      d. Sáu bước

**60. Truyền thông giao tiếp nội bộ gồm có:**

- a. Truyền thông giao tiếp nghi thức (trang trọng)  
b. Kênh truyền thông giao tiếp không nghi thức (không trang trọng)  
**c. Kênh truyền thông giao tiếp vừa nghi thức vừa không nghi thức**  
d. Kênh truyền thông giao tiếp theo kiểu tin đồn

**61. Khi viết thư điện tử, bạn nên...**

- a. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư".  
b. Nêu rõ những yêu cầu của bạn (nếu có) trong bức thư.  
c. Sử dụng phong cách và giọng văn khác với người nhận, không bao giờ được bắt chước phong cách của họ  
**d. Cả a và b đều đúng.**

**62. Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác?**

- a. Đồng tình với những gì họ nói.  
b. Thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với người bạn đang đối thoại.  
c. Bắt chước tư thế giao tiếp của họ  
**d. Cả b và c đều đúng .**

**63. Hành động ngồi người về phía trước ám chỉ điều gì khi giao tiếp?**

- a. Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.  
b. Người đó rất tự tin.x  
**c. Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hồi đáp.**

d. Người đó đang cố kiềm chế.

**64. Đâu là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?**

- a. Những biểu hiện trên khuôn mặt.
- b. Những biến đổi của âm điệu.**
- c. Những cử động của tay.
- d. Sự co giãn của đồng tử.

**65. Ngôn ngữ cơ thể, thể hiện điều gì nếu một người thường siết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp?**

- a. Suy tư
- b. Sẵn sàng phản hồi.
- c. Trốn tránh
- d. Thách thức**

**61. Để kết thúc 1 cuộc trò chuyện,**

- a. Bạn thường chỉ bỏ đi
- b. Bạn bắt đầu trông thiếu kiên nhẫn và hy vọng người đó sẽ gợi ý.
- c. Bạn kết thúc những vấn đề trên với một sự phát biểu đóng.**

**67. Nếu đồng nghiệp của bạn càng ngày càng mập, bạn sẽ:**

- a. Không nói gì cả.**
- b. Nói với người khác rằng anh/chị ấy thay đổi nhiều kể từ lúc gặp.
- c. Nói với người khác rằng anh/chị ấy trông quá mập.

**68. Khi đang lắng nghe người khác nói, bạn thường:**

- a. Khoanh tay trước ngực.
- b. Đứng tựa lưng, cách xa người nói.
- c. Hơi nghiêng người về phía trước và đứng đối diện với người nói.**

**69. Tư thế bắt chéo chân:**

- a. Hướng về người nói.    b. Hướng ra xa người nói.    c. Nhịp chân.

**70. Trong khi nghe:**

- a. Bạn nghe và giữ bình tĩnh trước mọi tình huống.  
b. **Bạn lắng nghe để hiểu rõ ý nghĩa và hỏi lại nếu cần.**  
c. Bạn nhìn chăm chú, vò nhu đang nghe.

**71. Khi bạn có những ý kiến phản đối hay lời phê bình trước một vấn đề**

- a. Đơn giản, bạn sẽ phát biểu.  
b. **Bạn đưa ra những lời nhận xét khả quan trước.**  
c. Bạn chẳng nói gì cả.

**72. Khi nhận được những ý kiến phản hồi tiêu cực, bạn sẽ:**

- a. **Ghi nhận và tìm cách cải thiện vấn đề**  
b. Nổi giận và bảo vệ quan điểm của mình.  
c. Phủ nhận vấn đề, xin lỗi hoặc biện hộ cho sự thiếu hiểu biết của mình.

**73. Khi bạn nhận được ý kiến phản đối từ người khác, bạn sẽ:**

- a. **Quan tâm đến những gì họ nói và xin lời khuyên từ họ.**  
b. Tập trung vào những điều bạn không thích ở họ.  
c. Đơn giản bạn chỉ nói với họ rằng bạn đã làm đúng.

**74. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?**

- a. Lắng nghe ý kiến của họ  
b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ  
c. Khen, chê kịp thời  
d. **a và c đúng**

**75. Cách tư duy nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công hơn trong quá trình giao tiếp?**

- a. Hãy đơn giản hóa vấn đề
- b. Luôn nhìn người khác với con mắt tích cực
- c. Xem người khác sai gì để mình trách
- d. **Luôn xem mình có thể học được gì từ người khác và mình sẽ giao tiếp như thế nào để tốt hơn**

**76. Đâu là cách tốt nhất để chắc chắn rằng bạn đã hoàn toàn hiểu thông điệp của một ai đó?**

- a. Xem xét ngữ cảnh mà người đó đang nói.
- b. Xem xét giọng điệu của người nói.
- c. **Sử dụng ngữ điệu phù hợp để trình bày lại thông điệp của người nói.**
- d. Ghi chép hết những gì người nói trình bày

**77. Bạn có thể làm gì để hiểu rõ những điều người khác đang nói?**

- a. Đưa ra những đánh giá dựa trên những điều họ đang nói.
- b. Cố gắng hiểu các ngôn ngữ cơ thể
- c. Sử dụng ngữ điệu.
- d. **Đặt ra các câu hỏi.**

**78. Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào?**

- a. Mỉm cười với người nói.
- b. Gật đầu khi người đó đang nói.
- c. Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.
- d. **Tất cả đều đúng**

**79. Đâu là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp?**

- a. Khoe khoang
- b. Thái độ kẻ cản, bè trên
- c. **Tự tin**
- d. Thích cạnh tranh

**80. Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải?**

- a. 50 cm
- b. 1 Sải tay
- c. 1 cánh tay của người cao hơn
- d. Tùy mỗi trường hợp

**81. Khi người khác nói với bạn về những điều bất hạnh hoặc những kinh nghiệm buồn, bạn sẽ:**

- a. Không bình luận gì thêm về điều đó.
- b. Cố gắng thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.
- c. **Cố gắng cảm thông với cảm giác của người đó và chứng tỏ rằng họ quá nhạy cảm với tình huống, mọi việc không tồi tệ đến mức như thế.**

**82. Khi bạn thảo luận về một chủ đề, bạn thường:**

- a. Tập trung vào những mặt tốt của vấn đề.
- b. Tập trung vào những mặt xấu của vấn đề.
- c. Tập trung vào những lời phê bình.

**83. Cách tốt nhất để chuẩn bị cho một cuộc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

- a. Nghĩ trước hoặc chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi.
- b. Không chuẩn bị gì cả.
- c. Nghĩ trước một vài câu hỏi người giao tiếp có thể sẽ hỏi.

**84. Ưu điểm của việc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

- a. Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.
- b. Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.
- c. Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.
- d. **Tất cả đều đúng**

**85. Bạn cần bao nhiêu giây để có thể thu hút sự chú ý của người nghe bằng giọng nói và ngôn từ của bạn khi giao tiếp qua điện thoại?**

- a. 6 giây              b. 5 giây              c. 3 giây              d. 4 giây

**86. Ba bí quyết nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công, luôn được những người khác yêu mến trong cuộc sống và công việc?**

- a. Góp ý thẳng thắn, Lắng nghe và Tôn trọng  
b. Luôn tươi cười, Học cách khen ngợi, Lắng nghe  
c. Đặt câu hỏi, Giúp đỡ nhiệt tình, Phê bình khi có sai sót

**87. Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp?**

- a. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp - Phát triển  
b. Tập trung – Hiểu – Hồi đáp  
c. Tập trung – Hiểu – Tham dự - Hồi đáp – Phát triển  
d. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự

**88. Theo bạn đâu là tư thế ngồi thể hiện bạn là người lắng nghe chuyên nghiệp?**

- a. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo  
b. Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước  
c. Mắt nhìn thẳng, tay đeo trên bàn  
d. Mắt nhìn thẳng, người hướng về phía trước, tay đeo trên bàn, đầu gật theo lời kể

**89. Ân tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?**

- a. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục
- b. Cách nói chuyện hài hước
- c. Lời chào thân ái
- d. Cách mở đầu câu chuyện của bạn

**90. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả sẽ giúp bạn điều gì trong quá trình giao tiếp?**

- a. Chủ động hơn trong giao tiếp
- b. Khiến người nghe nghĩ rằng bạn hiểu những gì họ đang nói
- c. Giúp bạn thấu hiểu thông điệp một cách trọn vẹn
- d. Giúp bạn gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức sâu rộng của mình

**91. Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?**

- a. 20%
- b. 50%
- c. 85%
- d. 70%

**92. Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp? Hãy chọn 3 đáp án.**

- a. Thông điệp truyền tải rõ ràng
- b. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả
- c. Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp
- d. Tất cả đều đúng

**93. Trong một buổi họp chủ toạ không nên:**

- a. Khuyến khích mọi người tham dự cuộc họp phát biểu ý kiến
- b. Ngăn chặn những ý kiến có tính chất công kích, phê phán lẫn nhau
- c. Hỏi lại để làm sáng rõ các phát biểu, đóng góp ý kiến khi đa số các đại biểu chưa hiểu ý người đó muốn nói gì
- d. Tập trung ghi lại những gì diễn ra, không nêu quan sát thái độ, cử chỉ của mọi người

94. Khi tuyển nhiều ứng viên vào cùng một chức vụ, người ta thường sử dụng hình thức phỏng vấn nào?

- a. Phỏng vấn theo mô thức
- b. Phỏng vấn không chỉ dẫn
- c. Phỏng vấn cẳng thẳng
- d. Phỏng vấn nhóm

95. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?

- a. Lắng nghe ý kiến của họ
- b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
- c. Khen, chê kịp thời
- d. A và c đúng

Đề cương Môn Kỹ  
Năng Mềm

## I. Câu hỏi trắc nghiệm

Câu 1. Giao tiếp được coi như:

- A. Quá trình trao đổi thông tin
- B. Sự tác động qua lại giữa người với người
- C. Sự tri giác con người bởi con người

D. Tất cả đều đúng

Câu 2. Chuẩn bị hình thức khi thuyết trình bao gồm:

A. Hình dáng, điệu bộ, cử chỉ

B. Giọng nói

C. Hình dáng, giọng nói, địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ

D. Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

Câu 3. Hình thành 1 nhóm cần tối thiểu bao nhiêu người:

A. 1

B. 2

C.3

**D.4**

**Câu 4.Hành động ngồi ngả người về phía trước thể hiện điều gì khi giao tiếp:**

**A.Thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch**

**B.Sự tự tin**

C.Sự hứng thú và sẵn sàng hồi đáp

**D.Thái độ cố kiềm chế**

**Câu 5. Trong khi nghe người khác nói không nên:**

**A.Ngồi hoặc đứng thẳng**

B.Liếc nhìn đồng hồ

**C.Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu**

**D.Duy trì khoảng cách giao tiếp là 1 cánh tay**

**Câu 6 . Trong hoạt động giao tiếp thì hành vi chạm tay lên mặt thể hiện:**

**A.Phản ứng tự nhiên của cơ thể**

B. Sự tự tin không bối rối

C.Che dấu 1 điều gì đó D.Sự

xấu hổ

**Câu 7 “Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các dạng thức ứng xử rất khác nhau...” Đây là quan điểm của:**

**A.Osgood C.E**

**B.Các nhà tâm lý học Liên Xô**

C.Fischer

**D.Nhà nghiên cứu người Ba Lan Sec..**

**Câu 8 .Khái niệm thuyết trình:**

A. Thuyết trình là cách truyền đạt các ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm khán giả

B. Thuyết trình là hành động nhằm thông báo, giải thích thuyết phục hay trình bày 1 quan điểm.

C. Thuyết trình là trình bày bằng lời trước người nghe về 1 vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác.

D.Cả 3 đáp án trên

**Câu 9. Đâu là nguyên nhân dẫn đến sự hồi hộp khi thuyết trình:**

- A.Tự tưởng tượng ra những tình huống xấu
- B.Quá cảnh giác với những gì mình chưa làm bao giờ
- C.KHông chuẩn bị kĩ nội dung bài thuyết trình

D.Cả 3 đáp án trên

**Câu 10.**Ngôn ngữ cơ thể thể hiện điều gì nếu 1 người thường xiết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp:

- A.Suy tư
- B.Sẵn sàng phản hồi
- C.Nhẫn nhịn

D.Thách thức

**Câu 11.**Nhóm có số lượng người bao nhiêu là thích hợp để tất cả mọi người đều dc nói?

**A.3**

B.7-10

C.11-18

D.19-30

**Câu 12.** Câu hỏi mở là câu hỏi:

- A.Dùng cho việc bắt đầu 1 chủ đề mới
- B.Giúp cả người nói và người nghe cùng tư duy
- C.Thường dùng các từ để hỏi như “Tại sao”, “Như thế nào”..

D.Cả 3 đáp án trên

**Câu 13.**Trong khi tiến hành thuyết trình, muốn thay đổi không khí cần phải:

**A.Tỏ ra nghiêm túc hơn**

B.Giao lưu với khán giả

**C.Thay đổi nhiệt độ phòng**

**D.Không đáp án nào đúng**

**Câu 14.Để quản lý xung đột:**

**A.Cần giải quyết xung đột nhỏ trước khi trở thành xung đột lớn**

**B.Quản lý xung đột thay vì đàn áp hay tiêu diệt xung đột**

C.Cả A ,B đều đúng

**D.Cả A ,B đều sai**

**Câu 15.Tổ chức nhóm tốt lên dựa trên nguyên tắc gì?**

**A.7WH+1H**

B.6WH+1H

C.5WH+1H

D.4WH+1H

**Câu 16.Khi bắt tay nên :**

A.Đứng thẳng người, nhìn thẳng vào mắt người đối diện

**B.Cúi lưng , cầm cả 2 tay của người đối diện**

**C.Giữ tay người đối diện thật lâu, lắc mạnh nhiều lần**

**D.Không đứng dậy khi bắt tay**

**Câu 17.Hiệu suất lắng nghe trung bình của những người tham gia vào quá trình giao tiếp là bao nhiêu?**

A. 0

%

B.30%

C.50%

D.20%

**Câu 18.Có bao nhiêu cách ứng phó với xung đột trong làm việc nhóm: A.2**

**B.3**

C.4

D.5

Câu 19.Ngoài ngôn từ người ta hay dùng thêm cù chỉ , điệu bộ với mục đích:

A.Tạo tâm lý thoải mái

B.Thể hiện sự tự tin

C. Đánh lạc hướng người khác

D.Tăng thêm sự thu hút

Câu 20. “Cười –hỏi-lắng nghe” chính là biểu hiện của :

A.Sơ đồ tư duy trong giao tiếp B.Tam

giác trong giao tiếp

C.Tam giác vàng bên trong giao tiếp

D.Tất cả đều sai

Câu 21.Đâu là những cách quản lý nhóm kém hiệu quả?

A.Quản lý kiểu độc tài

B.Lười biếng trong quản lý

C.Lạm dụng quyền lực

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 22.Trình tự các bước chuẩn bị trước khi thuyết trình?

A.Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện

B. Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-xác định đối tượng-tập luyện

C. Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện

D.Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-tập luyện

Câu 23.Việc trao và nhận danh thiếp 2 tay,đọc sau khi nhận, giữ gìn 1 cách cẩn thận cho thấy?

**A.Dấu hiệu của công việc thành công**

**B.Tính cách cẩn thận,sạch sẽ**

C.Sự tôn trọng đối tác

**D.Sự ngưỡng mộ đối với người trao danh thiếp**

**Câu 24.Xung đột trong 1 nhóm là gì?**

**A.Bất đồng xảy ra giữa các cá nhân trong nhóm**

**B.Giữa các nhóm trong cùng 1 tổ chức do khác biệt về nhu cầu ,giá trị ,mục đích hay quyền lợi**

**C.Giữa 1 cá nhân với tất cả thành viên trong nhóm**

D.Tất cả các đáp án trên

**Câu 25.Khi viết thư điện tử>Email),chúng ta nên:**

A.Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư"(Subject),nếu rõ những yêu cầu(nếu có) trong thư

B.Chú trọng phần chào hỏi

**C.Sử dụng cách hành văn cầu kỳ, trịnh trọng**

**D.Diễn đạt 1 cách thoải mái vì email là loại hình thư chính thức**

**Câu 26. Giao tiếp không có chức năng:**

**A.Giải mã**

**B.Truyền thông điệp**

**C.Phản hồi**

D.Gây nhiễu

**Câu 27.Câu hỏi đúng trong giao tiếp có vai trò:**

**A.Thể hiện sự tò mò, soi mói của người hỏi**

B. Khuyến khích sự tham gia của đối tác,dẫn dắt cuộc đối thoại

C. Tạo môi trường giao tiếp cởi mở, thân thiện

D.Đáp án B và C

**Câu 28.Khi trao danh thiếp, không nên:**

A.Đặt danh thiếp trong túi quần hoặc trong ví

B.Đứng dậy và xưng danh

C. Trao danh thiếp cho người có chức vị cao hơn trước

D.Nói cảm ơn với người trao danh thiếp

**Câu 29.Chuẩn bị hình thức thuyết trình bao gồm:**

**A.Hình dáng, điệu bộ,cử chỉ**

**B.Giọng nói**

C.Hình dáng, giọng nói,địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ

D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

**Câu 30.Nền tảng để xây dựng 1 nhóm làm việc có hiệu quả là:**

**A.Lòng tin tưởng**

**B.Sự tôn trọng**

**C.Tính đa dạng giữa các cá nhân**

D.Đáp án A và B

**Câu 31. Câu hỏi tốt là câu hỏi:**

A. Khiến người nghe không muốn trả lời

B. Chỉ hỏi 1 câu mà chứa nhiều ý hỏi

C.Là câu hỏi ngắn gọn,rõ ý hỏi,góp người nghe định hướng suy nghĩ và suy nghĩ hiệu quả

**D.Không ai biết đáp án**

**Câu 32.Việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp quan trọng vì:**

A.Giúp người tham gia giao tiếp có thể chấp thuận hoặc bác bỏ thông điệp

- B.Cho phép người gửi xác nhận thông tin rõ hơn  
C.Những người làm việc với con số cần thông tin chính xác  
D.Giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không
- Câu 33.Khi chuẩn bị nội dung bài thuyết trình, chúng ta cần:

- A. Xác định mục đích của buổi thuyết trình
- B. Xây dựng dàn ý
- C. Xác định thời lượng cho từng phần của bài thuyết trình

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 34.Cách truyền đạt ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm người gọi là:

- A.Giao tiếp  
B.Thuyết trình  
C.Tư duy  
D.Làm việc nhóm

Câu 35.Nhóm nào thường có rất ít sự tham gia của các thành viên:

- A.Nhóm có từ 2-3 người  
B. Nhóm có từ 7-10 người  
C. Nhóm có từ 11-18 người

D.Nhóm có trên 30 người

Câu 36.Khi trong nhóm xảy ra xung đột, người trưởng nhóm nên:

- A.Né tránh  
B. Quản lý xung đột  
C. Đàn áp , tiêu diệt xung đột để nó không có cơ hội phát triển  
D.Nhường nhịn, xoa dịu

Câu 37.Vai trò quan trọng của thuyết trình là gì?

A.Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng, thành công  
**B.Giải thích, điều hành, thực hiện chiến lược**

**C.Hướng dẫn, thực thi**

**D.Thuyết phục, áp đặt theo ý tưởng của mình**

**Câu 38.Thế nào là nhà quản lý độc tài?**

A.Thiếu niềm tin ở người khác

B.Luôn dùn đẩy công việc

C. Luôn cho rằng việc mình làm là một nhiệm vụ đc giao và không cần giải thích

D.Phân công công việc ngoài khả năng chuyên môn của các thành viên

Câu 39. Khi nói chuyện trước đám đông, quy tắc tối thiểu cần chú ý là: A.Yêu cầu người nghe làm theo mình

B.Phải kiểm soát nội dung cần nói

C.Nói cho xong vần đề của mình D.Tất

cả đều sai

**Câu 40.Thói quen xấu hay bắt gặp khi nghe người khác nói :**

**A.Giả vờ quan sát trong khi đang nghĩ đến việc khác**

B. Xin phép ra ngoài nhiều lần vì có việc riêng

C. Ngắt lời người khác

D. Cả 3 phương án trên

## **II. Câu hỏi tình huống**

1. Một chủ cửa hàng đã nghĩ ra thủ thuật sau đây để bán lô hàng quần áo ế ẩm của mình: ông huy động 1 số nhân viên từ các bộ phận khác đến xếp hàng trước cửa hàng để chờ mua hàng.Những nhân viên đã mua được hàng bước ra với vẻ mặt phấn khởi.Người qua đường thấy vậy cũng dừng lại,tụ tập trước cửa hàng của ông mỗi lúc 1 đông, người mua 1 bộ, người mua 2 bộ.Bằng cách đó,chỉ trong 1 ngày, ông chủ đã bán hết lô hàng ế ẩm bấy lâu nay.

**Hỏi thủ thuật mà ông chủ cửa hàng đã dùng ở trên biểu hiện hình thức nào của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp? Hãy phân tích?**

**Gợi ý:** Trong giao tiếp con người không chỉ trao đổi thông tin với nhau , nhận thức đánh giá nhau mà còn ảnh hưởng, tác động lẫn nhau.

**Sự tác động đó được biểu hiện dưới nhiều hình thức đa dạng.**

**Những người có xu hướng thay đổi ý kiến của mình và chấp nhận ý kiến của đa số, người ta còn gọi là tâm lý đám đông..**

**Ở đây, ông chủ cửa hàng đã sử dụng hình thức áp lực nhóm của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp để bán hết lô hàng ế ẩm đó của mình.**

2. Bạn đc giao nhiệm vụ trưởng nhóm mặc dù lực học của bạn không bằng Hương- 1 thành viên trong nhóm.Hương rất bất mãn về điều đó và thường không hợp tác trong bất cứ công việc chung nào của nhóm.

**Với vai trò trưởng nhóm, bạn nên thuyết phục Hương như thế nào?**

**Gợi ý:** Nên thuyết phục H rằng để trở thành 1 nhà lãnh đạo không những cần năng lực chuyên môn mà còn cần các kỹ năng đàm phán, thuyết phục, giao tiếp, thương lượng, thành công..

**Nếu thể hiện mình tốt trong những vai trò đó thì chắc chắn mọi người sẽ nhận ra và ủng hộ.**

**Với vai trò là 1 thành viên trong nhóm, tất cả mọi người đều có trách nhiệm làm việc vì mục tiêu chung và H cũng không là ngoại lệ.**

**Nên giao cho H những công việc quan trọng và thường xuyên tha khảo ý kiến của H để H thấy rằng người có năng lực chuyên môn tốt sẽ đc trọng dụng.**

3. Anh Quân có 1 cuộc hẹn với 1 khách hàng lớn tại 1 nhà hàng sang trọng.Trong lúc gọi rượu vang, anh Quân đã gọi loại mình thích và chê bai 1 loại rượu khác.Không ngờ người khách hàng rất khó chịu và nói rằng sản phẩm anh ta vừa chê cũng chính là 1 nhãn hàng của công ty ông ấy.Anh Quân rất bối rối và không biết phải làm sao?

**Theo bạn anh Quân phải xử lý như thế nào?**

**Gợi ý:Anh Quân đã mắc phải 1 lỗi là chưa tìm hiểu kỹ về đối tác của mình**

**Là nhân viên chăm sóc khách hàng , chắc chắn bạn sẽ ít tuổi hơn so với đối tác của mình.Vì vậy khi ấy hãy thành thật nhận lỗi:"Xin lỗi anh,em còn ít tuổi khi buông ra những lời nhận xét không phải từ bản thân mình, và nhờ có lời nhắc nhở của anh thì em mới tự rút ra được kinh nghiệm”**

**Hỏi:"Anh có thể phân tích cho em biết rằng sản phẩm đó có ưu điểm gì so với sản phẩm khác?**

**Và qua đó ,em sẽ thay đổi quan điểm của những người mà đã có nhận xét như vậy, bởi lẽ chắc chắn ông khách hàng kia rất muốn đc giới thiệu về sản phẩm của mình.**

## **ABOUT**

*Hỗ trợ ôn tập là một dự án phi lợi nhuận hướng tới cộng đồng.*

**Với mục đích đem đến kiến thức miễn phí cho tất cả mọi người, chúng tôi sẽ hỗ trợ các bạn tốt nhất trong lĩnh vực giáo dục bằng cách cung cấp cho các bạn tài liệu ôn tập miễn phí, đề cương ôn tập miễn phí.**

**Các bạn sẽ không cần phải lo về đề cương, về tài liệu, về sách,... Các bạn chỉ việc theo dõi và để lại yêu cầu cho đội nhóm chúng tôi, còn việc tìm kiếm và biên soạn tài liệu đã có chúng tôi lo!!!!**

**Hiện giờ, chúng tôi đang hỗ trợ về**

1. Tài liệu ôn tập tiếng anh FREE.
2. Tài liệu ôn thi đại học FREE
3. Tài liệu ôn thi cấp 3 FREE
4. Đề cương ôn thi chương trình Đại học FREE.

**Liên hệ và kết nối với chúng tôi:**

- ✓ Facebook: [facebook.com/HoTroOnTap](https://facebook.com/HoTroOnTap)
- ✓ Fanpage: [facebook.com/HoTroOnTapPage](https://facebook.com/HoTroOnTapPage)
- ✓ Group: [facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup](https://facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup)
- ✓ Website: [hotroontap.com](http://hotroontap.com)



# ĐỀ KĨ NĂNG MỀM 2022 CÓ ĐÁP ÁN UEH

Kỹ năng mềm (Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh)



Scan to open on Studocu

## **ĐỀ KĨ NĂNG MỀM 2022 CÓ ĐÁP ÁN**

**Câu 1. Giao tiếp được coi như:**

- A.Quá trình trao đổi thông tin
- B.Sự tác động qua lại giữa người với người
- C.Sự tri giác con người bởi con người
- D. Tất cả đều đúng**

**Câu 2. Chuẩn bị hình thức khi thuyết trình bao gồm:**

- A.Hình dáng ,điệu bộ, cử chỉ
- B.Giọng nói
- C.Hình dáng ,giọng nói ,địa điểm,tập nói và thiết bị hỗ trợ**
- D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

**Câu 3.Hình thành 1 nhóm cần tối thiểu bao nhiêu người:**

- A.1
- B.2
- C.3**
- D.4

**Câu 4.Hành động ngồi ngả người về phía trước thể hiện điều gì khi giao tiếp:**

- A.Thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch
- B.Sự tự tin
- C.Sự hứng thú và sẵn sàng hồi đáp**
- D.Thái độ cố kiềm chế

**Câu 5. Trong khi nghe người khác nói không nên:**

- A.Ngồi hoặc đứng thẳng
- B.Liếc nhìn đồng hồ**
- C.Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu

D.Duy trì khoảng cách giao tiếp là 1 cánh tay

**Câu 6 . Trong hoạt động giao tiếp thì hành vi chạm tay lên mặt thể hiện:**

**A.Phản ứng tự nhiên của cơ thể**

B. Sự tự tin không bối rối

**C.Che dấu 1 điều gì đó**

D.Sự xấu hổ

**Câu 7 “Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các dạng thức ứng xử rất khác nhau...” Đây là quan điểm của:**

A.OsgoodC.E

B.Các nhà tâm lý học Liên Xô

**C.Fischer**

D.Nhà nghiên cứu người Ba Lan Sec..

**Câu 8 .Khái niệm thuyết trình:**

A.Thuyết trình là cách truyền đạt các ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm khán giả

B.Thuyết trình là hành động nhằm thông báo, giải thích thuyết phục hay trình bày 1 quan điểm.

C.Thuyết trình là trình bày bằng lời trước người nghe về 1 vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác.

**D.Cả 3 đáp án trên**

**Câu 9. Đâu là nguyên nhân dẫn đến sự hồi hộp khi thuyết trình:**

A.Tự tưởng tượng ra những tình huống xấu

B.Quá cảnh giác với những gì mình chưa làm bao giờ

C.KHông chuẩn bị kỹ nội dung bài thuyết trình

**D.Cả 3 đáp án trên**

**Câu 10.Ngôn ngữ cơ thể thể hiện điều gì nếu 1 người thường xiết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp:**

A.Suy tư

B.Sẵn sàng phản hồi

C.Nhẫn nhịn

**D. Thách thức**

**Câu 11.Nhóm có số lượng người bao nhiêu là thích hợp để tất cả mọi người đều đc nói?**

A3

B.7-10

C.11-18

D.19-30

**Câu 12. Câu hỏi mở là câu hỏi:**

A.Dùng cho việc bắt đầu 1 chủ đề mới

B.Giúp cả người nói và người nghe cùng tư duy

C.Thường dùng các từ để hỏi như “Tại sao”, “Như thế nào”..

**D.Cả 3 đáp án trên**

**Câu 13.Trong khi tiến hành thuyết trình, muốn thay đổi không khí cần phải:**

A.Tỏ ra nghiêm túc hơn

**B.Giao lưu với khán giả**

C.Thay đổi nhiệt độ phòng

D.Không đáp án nào đúng

**Câu 14.Để quản lý xung đột:**

A.Cần giải quyết xung đột nhỏ trước khi trở thành xung đột lớn

B.Quản lý xung đột thay vì đàn áp hay tiêu diệt xung đột

**C.Cả A ,B đều đúng**

D.Cả A ,B đều sai

**Câu 15.Tổ chức nhóm tốt lên dựa trên nguyên tắc gì?**

A.7WH+1H

B.6WH+1H

**C.5WH+1H**

D.4WH+1H

**Câu 16.Khi bắt tay nên :**

A.Đứng thẳng người, nhìn thẳng vào mắt người đối diện

B.Cúi lưng , cầm cả 2 tay của người đối diện

C.Giữ tay người đối diện thật lâu, lắc mạnh nhiều lần

D.Không đứng dậy khi bắt tay

**Câu 17.Hiệu suất lắng nghe trung bình của những người tham gia vào quá trình giao tiếp là bao nhiêu?**

A.80%

B.30%

C.50%

C4

D.5

**Câu 18: có bao nhiêu cách ứng phó với xung đột trong làm việc nhóm:**

D. 5

**Câu 19.Ngoài ngôn từ người ta hay dùng thêm cử chỉ , điệu bộ với mục đích:**

A.Tạo tâm lý thoải mái

B.Thể hiện sự tự tin

C.Đánh lạc hướng người khác

D.Tăng thêm sự thu hút

**Câu 20. “Cười —hỏi-lắng nghe” chính là biểu hiện của :**

A.Sơ đồ tư duy trong giao tiếp

B.Tam giác trong giao tiếp

C.Tam giác vàng bên trong giao tiếp

D.Tất cả đều sai

**Câu 21.Đâu là những cách quản lý nhóm kém hiệu quả?**

A.Quản lý kiểu độc tài

B.Lười biếng trong quản lý

C.Lạm dụng quyền lực

D. Cả 3 đáp án trên

**Câu 22.Trình tự các bước chuẩn bị trước khi thuyết trình?**

A.Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện

B. Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-xác định đối tượng-tập luyện

C. Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện

D.Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-tập luyện

**Câu 23.Việc trao và nhận danh thiếp 2 tay,đọc sau khi nhận, giữ gìn 1 cách cẩn thận cho thấy?**

A.Dấu hiệu của công việc thành công

B.Tính cách cẩn thận,sạch sẽ

C.Sự tôn trọng đối tác

D.Sự ngưỡng mộ đối với người trao danh thiếp

**Câu 24.Xung đột trong 1 nhóm là gì?**

A.Bất đồng xảy ra giữa các cá nhân trong nhóm

B.Giữa các nhóm trong cùng 1 tổ chức do khác biệt về nhu cầu ,giá trị ,mục đích hay quyền lợi

C.Giữa 1 cá nhân với tất cả thành viên trong nhóm

D.Tốt cả các đáp án trên

**Câu 25.Khi viết thư điện tử>Email),chúng ta nên:**

A.Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục”Tiêu đề thư”(Subject), nêu rõ những yêu cầu{nếu có) trong thư

B.Chú trọng phần chào hỏi

C.Sử dụng cách hành văn cùa kì, trịnh trọng

D.Diễn đạt 1 cách thoải mái vì email là loại hình thư chính thức

**Câu 26. Giao tiếp không có chức năng:**

A.Giải mã

B.Truyền thông điệp

C.Phản hồi

D.Gây nhiễu

**Câu 27.Câu hỏi đúng trong giao tiếp có vai trò:**

- A.Thể hiện sự tò mò, soi mói của người hỏi
- B.Khuyến khích sự tham gia của đối tác, dẫn dắt cuộc đối thoại
- C.Tạo môi trường giao tiếp cởi mở, thân thiện

D.Đáp án B và C

**Câu 28.Khi trao danh thiếp, không nên:**

- A.Đặt danh thiếp trong túi quần hoặc trong ví
- B.Đứng dậy và xưng danh
- C.Trao danh thiếp cho người có chức vị cao hơn trước
- D.Nói cảm ơn với người trao danh thiếp

**Câu 29.Chuẩn bị hình thức thuyết trình bao gồm:**

- A.Hình dáng, điệu bộ, cử chỉ
- B.Giọng nói
- C.Hình dáng, giọng nói, địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ
- D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

**Câu 30.Nền tảng để xây dựng 1 nhóm làm việc có hiệu quả là:**

- A.Lòng tin tưởng
- B.Sự tôn trọng
- C.Tính đa dạng giữa các cá nhân
- D.Đáp án A và B

**Câu 31. Câu hỏi tốt là câu hỏi:**

- A.Khiến người nghe không muốn trả lời
- B.Chỉ hỏi 1 câu mà chứa nhiều ý hỏi
- C.Là câu hỏi ngắn gọn, rõ ý hỏi, giúp người nghe định hướng suy nghĩ và suy nghĩ

hiệu quả

D.Không ai biết đáp án

**Câu 32.Việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp quan trọng vì:**

A.Giúp người tham gia giao tiếp có thể chấp thuận hoặc bác bỏ thông điệp

B.Cho phép người gửi xác nhận thông tin rõ hơn

C.Những người làm việc với con số cần thông tin chính xác

D.Giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không

**Câu 33.Khi chuẩn bị nội dung bài thuyết trình, chúng ta cần:**

A.Xác định mục đích của buổi thuyết trình

B.Xây dựng dàn ý

C.Xác định thời lượng cho từng phần của bài thuyết trình

D.Cả 3 đáp án trên

**Câu 34.Cách truyền đạt ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm người gọi là:**

A.Giao tiếp

B.Thuyết trình

C.Tư duy

D.Làm việc nhóm

**Câu 35.Nhóm nào thường có rất ít sự tham gia của các thành viên:**

A.Nhóm có từ 2-3 người

B.Nhóm có từ 7-10 người

C.Nhóm có từ 11-18 người

D.Nhóm có trên 30 người

**Câu 36.Khi trong nhóm xảy ra xung đột, người trưởng nhóm nên:**

A.Né tránh

B.Quản lý xung đột

C.Đàn áp tiêu diệt xung đột để nó không có cơ hội phát triển

D.Nhường nhịn, xoa dịu

**Câu 37.Vai trò quan trọng của thuyết trình là gì?**

A.Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng, thành công

B.Giải thích, điều hành, thực hiện chiến lược

C.Hướng dẫn, thực thi

D.Thuyết phục, áp đặt theo ý tưởng của mình

**Câu 38.Thế nào là nhà quản lý độc tài?**

A.Thiếu niềm tin ở người khác

B.Luôn dùn đẩy công việc

C.Luôn cho rằng việc mình làm là một nhiệm vụ đc giao và không cần giải thích

D.Phân công công việc ngoài khả năng chuyên môn của các thành viên

**Câu 39. Khi nói chuyện trước đám đông, quy tắc tối thiểu cần chú ý là:**

A.Yêu cầu người nghe làm theo mình

B.Phải kiểm soát nội dung cần nói

C.Nói cho xong vấn đề của mình

D.Tất cả đều sai

**Câu 40.Thói quen xấu hay bắt gặp khi nghe người khác nói :**

A.Giả vờ quan sát trong khi đang nghĩ đến việc khác

B.Xin phép ra ngoài nhiều lần vì có việc riêng

C.Ngắt lời người khác

D. Cỏ 3 phương án trên

- Slogan chính thức: UEH Unbounded creativity. Thoả sức sáng tạo Empowered futures. Chủ động tương lai Holistic values. Toàn diện giá trị
- Sứ mệnh Nâng tầm tri thức, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, hội nhập và chuyển giao toàn cầu; Tiên phong đổi mới, sáng tạo, phục vụ cộng đồng.
- Tầm nhìn Đến năm 2030, UEH sẽ trở thành Đại học đa ngành có danh tiếng học thuật và bền vững trong khu vực Châu Á.
- Cơ sở V: Viện Đổi mới sáng tạo (UII - UEH Institute of Innovation), Viện Đô thị thông minh và Quản lý (ISCM) và Khách sạn UEH (UEH Boutique Hotel): 232/6 Võ Thị Sáu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3

- Hiện nay trường đang hoạt động với 10 cơ sở giảng dạy chính tại Thành phố Hồ Chí Minh, một phân hiệu tại Vĩnh Long, 3 ký túc xá sinh viên và một số khuôn viên trường khác. Trụ sở chính của trường hiện nay được đặt tại địa chỉ 59C đường Nguyễn Đình Chiểu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.[1]
- 
-

**KỸ NĂNG  
TƯ DUY PHẢN BIỆN  
(Critical Thinking Skills)**

# Tư duy phản biện là gì? - TDPB

- **Định nghĩa:** TDPB là quá trình vận dụng **trí tuệ tích cực** vào việc **phân tích, tổng hợp, đánh giá** sự việc, xu hướng, ý tưởng, giả thuyết **từ sự quan sát, kinh nghiệm, chứng cứ, thông tin, vốn kiến thức** nhằm rút ra **những lập luận logic.**



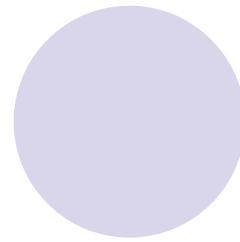
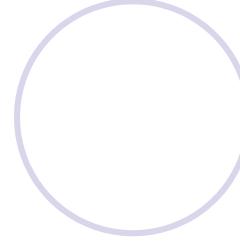
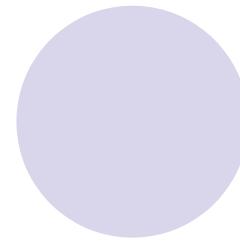
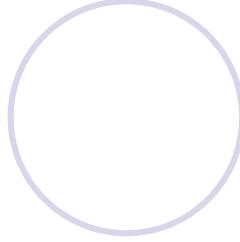
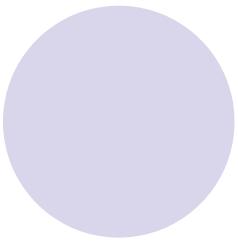
# “Phản biện” và “Ngụy biện”

## Phản biện

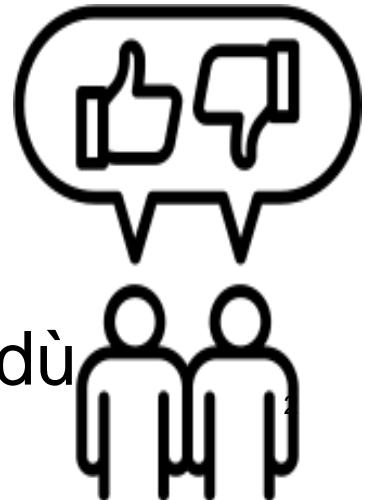
- Sự lập luận ý kiến, quan điểm dựa vào sự thật, chứng cứ
- Nhằm chia sẻ quan điểm bằng những lập luận chắc chắn, logic, khách quan với tinh thần tiếp nhận ý kiến và nhận xét từ nhiều phía
- Là một loại vũ khí để bảo vệ chính đáng những quan điểm, lập luận, ý kiến

## Ngụy biện

- Là sự cố ý vi phạm các quy tắc đã được thừa nhận chung
- Là sự nhầm lẫn trong lý luận, suy luận, đi lạc vấn đề, lợi dụng cảm tính, nhập nhằng giải thích, phi logic và làm sai các phạm trù
- Ngụy biện nhằm bao biện, đánh lừa, bao che những luận điểm sai trái

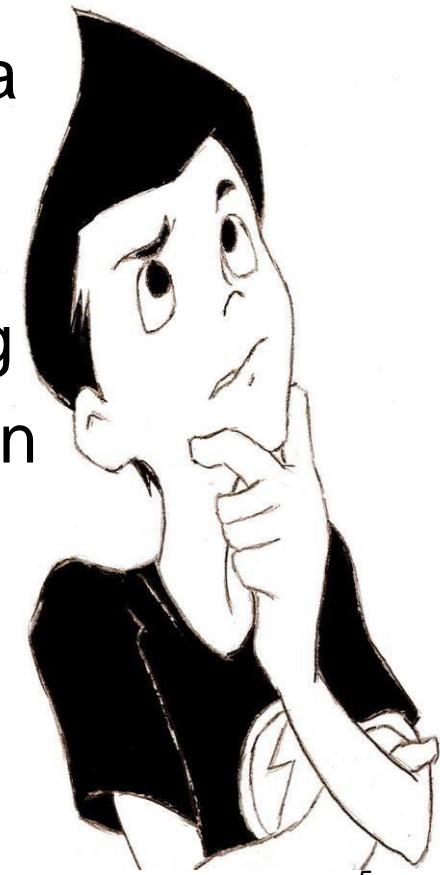


- Khó để có “**sự thật**” chung cho tất cả mọi người
- Cần phân biệt rõ “**sự kiện**” (fact) và “**quan điểm**” (opinion)
- Không đánh giá quan điểm hay giá trị, **chỉ đánh giá trên công việc**
- Quan điểm khác nhau sẽ hiểu thông điệp khác nhau
- Khi có sự khác biệt về quan điểm, hãy tìm những điểm chung để đến **thỏa hiệp**
- Luôn tôn trọng quan điểm của người khác dù có thể ta không đồng tình



# Rèn luyện tư duy phản biện

1. Không thiên vị, không thừa nhận giá trị của những ý kiến phiến diện
2. Luôn cân nhắc chứng cứ, không tán thành hoàn toàn khi không có lý do để tin là đúng
3. Cố gắng xem xét sự vật một cách đúng đắn
4. Chấp nhận tinh thần cởi mở
5. Sẵn sàng loại bỏ các giả thuyết không được chứng minh đầy đủ
6. Thích ứng với các xu hướng mới trên thế giới có chọn lọc



# Những sai lầm trong TDPB

1. Lười suy nghĩ, lười động não
2. Chủ quan, không ý thức về những hạn chế của mình
3. Tầm nhìn giới hạn, nhất là vì lợi ích trước mắt
4. Luôn thành kiến, ganh ghét, thù hận và thiên vị
5. Không trung thực với bản thân và tự dối mình
6. Bảo thủ, giáo điều, cả tin không có căn cứ
7. Suy nghĩ bằng cái đầu người khác

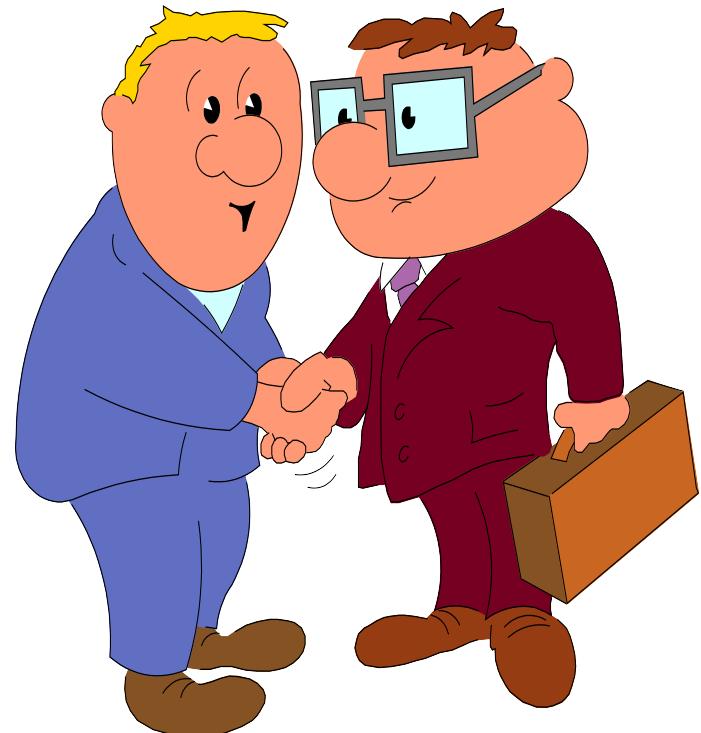


# KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT VÂN ĐỀ

## (Problem Solving Skills)

# Vấn đề là gì?

- Vấn đề là một việc khó mà chưa có câu trả lời thỏa đáng hay chưa thấy rõ hướng giải quyết.
- Vấn đề là sự khác biệt giữa tình trạng hiện có và mong muốn có.
- Vấn đề là cơ hội để mọi người phát huy mọi khả năng tốt nhất của mình.



# Các loại vấn đề trong môi trường công việc

- Vấn đề **sai lệch**
- Vấn đề **tiềm tàng**
- Vấn đề **hoàn thiện**



# Các vấn đề *sai lệch*

- Cần có biện pháp **ĐIỀU CHỈNH**

- Máy móc bị trục trặc
- Không nhận được nguyên vật liệu
- Trong đội có người bị bệnh
- Bế tắc trong công việc hoặc nhân sự
- v.v...

# Vấn đề *tiềm tàng*

- Cần có biện pháp **PHÒNG NGỪA**
  - Sự đấu đá giữa các thành viên
  - Nhu cầu gia tăng khiến khó có thể đáp ứng
  - Số nhân viên bỏ việc tăng
  - v.v...

# Vấn đề **cần hoàn thiện**

## ● Cần tăng **NĂNG SUẤT, HIỆU QUẢ**

- Nâng cấp dịch vụ, sản phẩm, thiết bị...
- Lắp đặt hệ thống mới
- Trang bị kỹ năng mới cho nhân viên
- Thay đổi các quy trình để đáp ứng chuẩn mới
- v.v...

# Trong giải quyết vấn đề, cần

- Tạo lập môi trường
  - Vui vẻ
  - An toàn
  - Tích cực
  - Năng động
- Ứng xử tích cực
  - Với chính mình
  - Với mọi người

## Quy trình giải quyết vấn đề chuyên nghiệp:

- Bước 1: Nhận diện rõ vấn đề.
- Bước 2: Xác định mục tiêu vấn đề
- Bước 3: Phân tích vấn đề.
- Bước 4: Sáng tạo ra các phương án.
- Bước 5: Ra quyết định chọn phương án.
- Bước 6: Lập kế hoạch thực hiện



# Quy trình giải quyết vấn đề chuyên nghiệp:

## Bước 1: Nhận diện vấn đề

- + Đọc kỹ, tìm hiểu kỹ nguyên nhân sâu xa của vấn đề để thấy được quy mô, phạm vi và mức độ khẩn cấp của vấn đề.
- + Thảo luận, dẫn chứng các ý kiến cá nhân về các sự việc, hiện tượng có liên quan.
- + Mọi người trong nhóm/tổ chức đồng quan điểm cùng nhau giải quyết vấn đề

## Bước 2: Xác định mục tiêu vấn đề

- + Nêu rõ vấn đề một cách rõ ràng và được mọi người chấp nhận.
- + Dẫn chứng một cách rõ ràng các mặt của vấn đề mà nhóm muốn giải quyết.
- + Đề cử người chịu trách nhiệm trình bày hay đại diện nhóm về nội dung giải quyết vấn đề.

## Bước 3: Phân tích vấn đề

- + Tập hợp những thông tin, nguồn lực mà có liên quan đến vấn đề.
- + Nhìn nhận vấn đề một cách bao quát, toàn diện.
- + Khoanh vùng để tìm thấy được từng nguyên nhân cơ bản của vấn đề

# Quy trình giải quyết vấn đề chuyên nghiệp:

## Bước 4: Sáng tạo ra các giải pháp

- + Khuyến khích mọi người cùng sáng tạo, nhưng phải đạt mục đích là nhằm giải quyết các nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.
- + Phát ý tưởng, đưa ra các giải pháp khả thi, sát thực với nội dung chính của vấn đề. Đặt mức độ ưu tiên cho các giải pháp.
- + Các giải pháp hiệu quả thường dựa trên những nguồn lực sẵn có, hay trong khả năng điều phối được.

## Bước 5: Ra quyết định chọn giải pháp

- + Tập hợp những ý kiến, ý tưởng của cá nhân trong nhóm.
- + Chọn lọc những ý kiến sát thực, khả thi nhất cho việc giải quyết vấn đề.
- + Các giải pháp được chọn lọc cần phải có sự thống nhất ý kiến cao.

## Bước 6: Lập kế hoạch triển khai

- + Dựa trên những giải pháp đã chọn lọc và thống nhất để làm cơ sở cho việc lập kế hoạch.
- + Lập kế hoạch có hệ thống về nhiệm vụ, mục tiêu, các bước, thời gian, nguồn lực v.v... để ứng dụng các giải pháp của vấn đề vào thực tiễn.
- + Đưa ra các quyết định sau cùng.

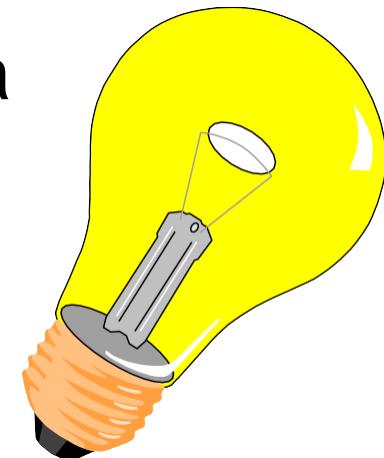
# **6 sai lầm thường gặp trong giải quyết vấn đề**

1. Hiểu sai vấn đề
2. Không xác định rõ mục tiêu
3. Chỉ khắc phục hiện tượng
4. Không tìm ra nhiều phương án
5. Không đánh giá đúng rủi ro kèm
6. Giải pháp không khả thi



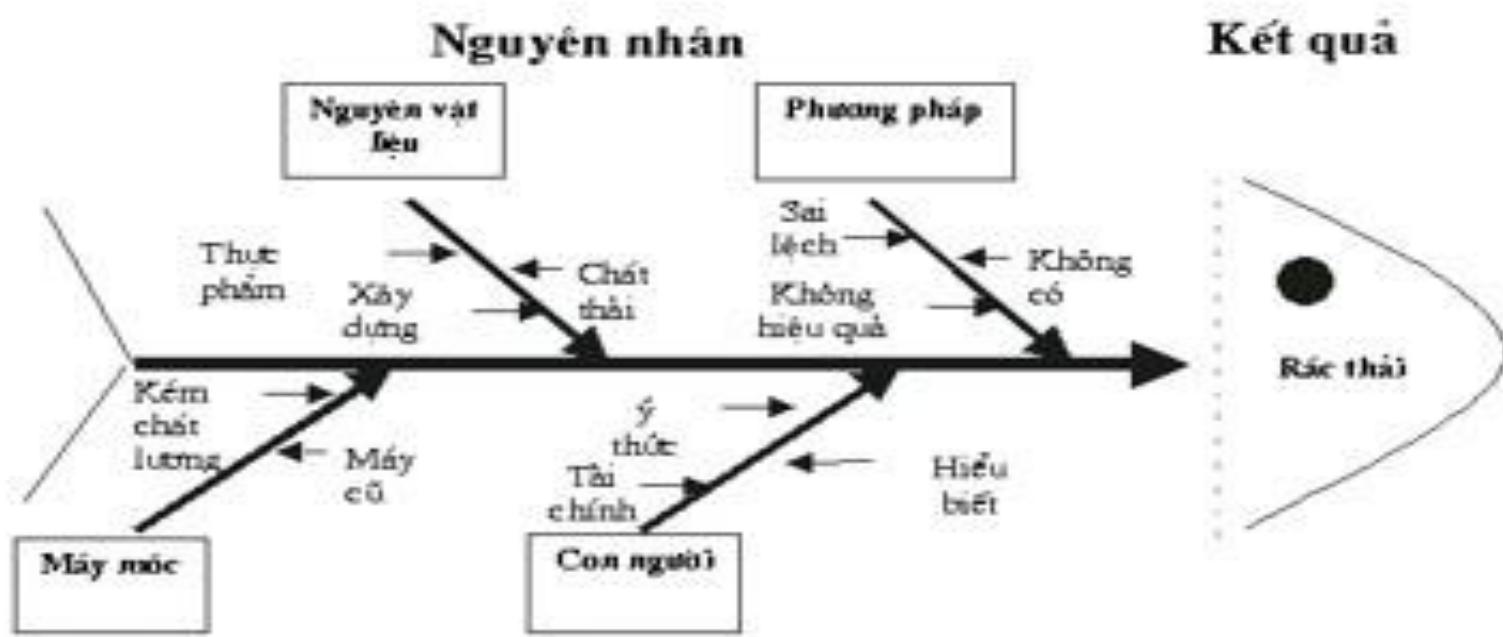
# Xác định nguyên nhân sâu xa:

- *Phân tích nguyên nhân sâu xa để làm gì?*
  - Hiểu và thấy được vấn đề ở đâu.
  - Nhằm tìm ra gốc rễ của vấn đề.
  - Phát hiện ra căn bệnh và triệu chứng của vấn đề.
- *Tại sao phải phân tích nguyên nhân?*
  - Để giải quyết vấn đề một cách dứt điểm.
  - Rút kinh nghiệm, tránh lặp lại sai lầm.
  - Có bài học ứng phó với những tình huống tương tự.



# Biểu đồ xương cá (Ishikawa diagram)

GS. Kaoru Ishikawa, 1953, Đại học Tokyo

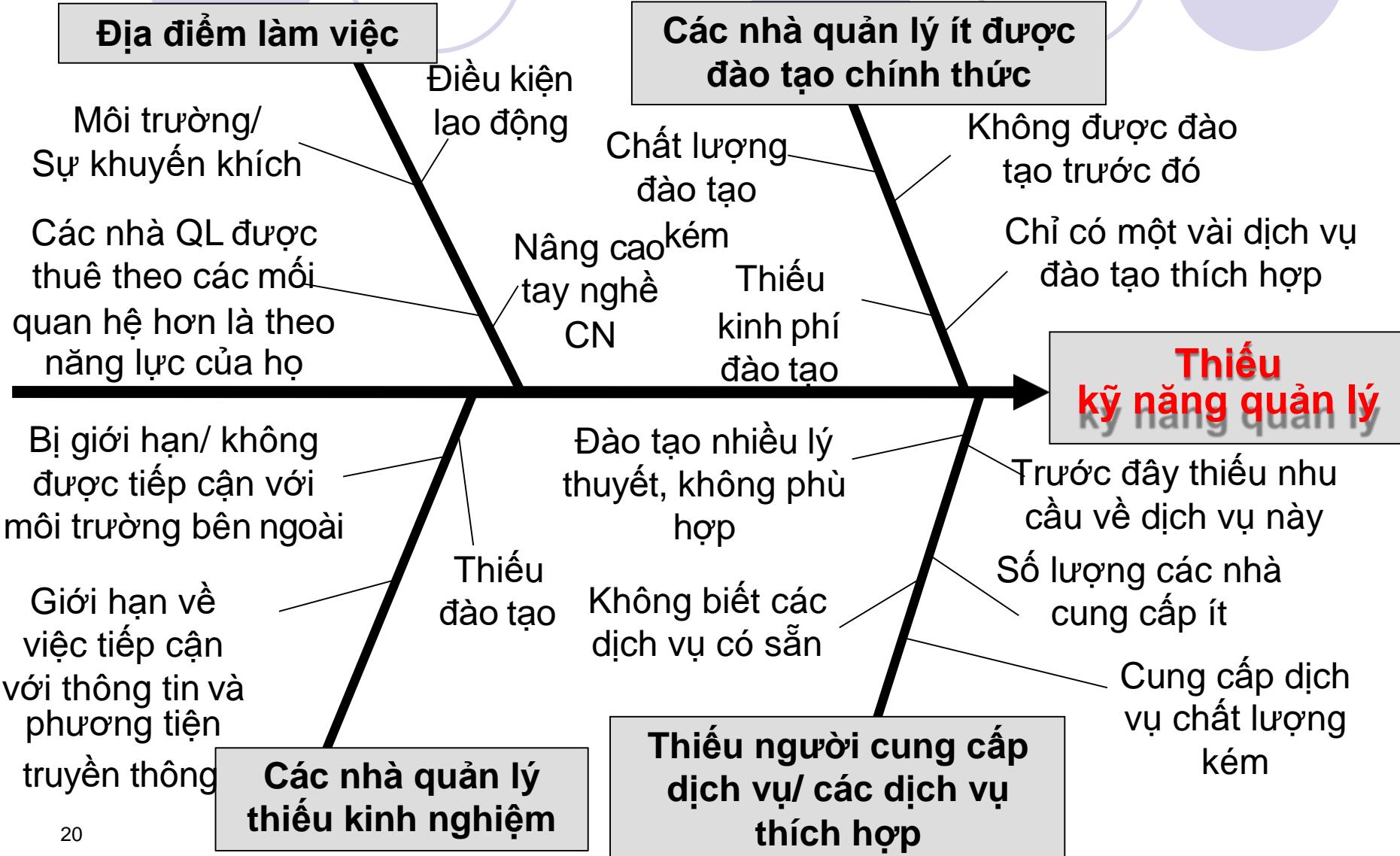


## Giải thích sơ đồ:

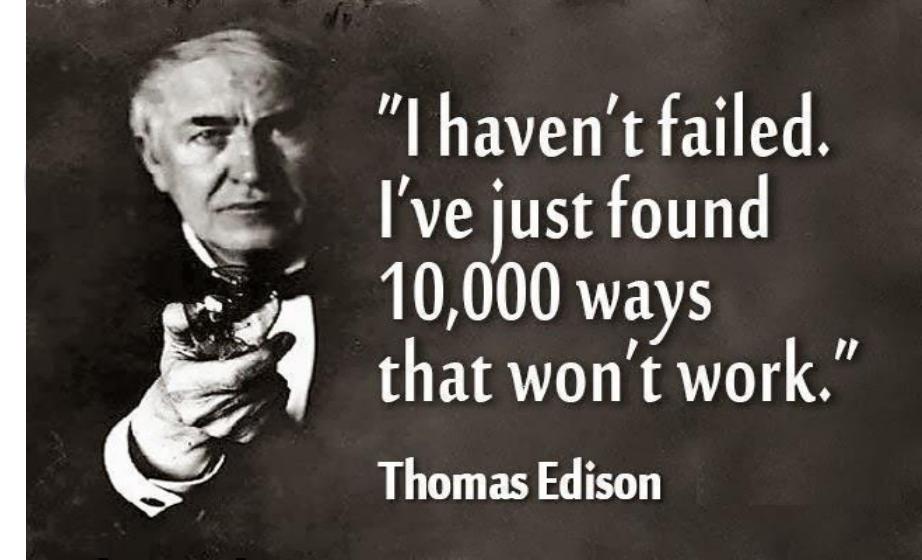
- Các yếu tố: Nguyên vật liệu, Phương pháp, Máy móc, Con người → được gọi là **Tác nhân chính**.

- Các yếu tố: Chất thải, Ý thức, Tài chính, Hiểu biết... → được gọi là **Tác nhân cụ thể**.

# Sơ đồ xương cá



# Phép thử và sai



"I haven't failed.  
I've just found  
10,000 ways  
that won't work."

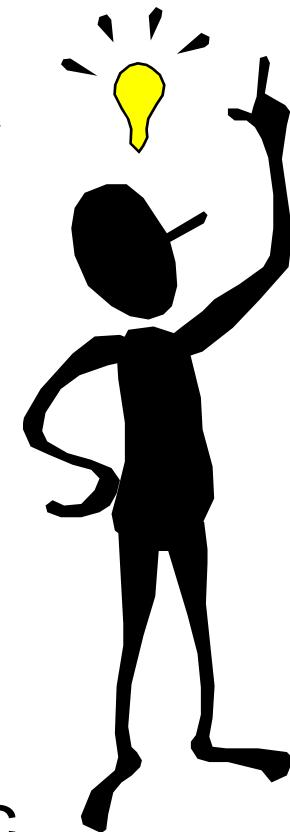
Thomas Edison

- Bằng cách thử nghiệm nhiều lần với những phương pháp khác nhau
- Cách làm này được thực hiện cho đến khi tìm ra được hướng giải quyết tốt nhất
- Đây là một trong những phương pháp cơ bản trong giải quyết vấn đề

VD: Thomas Edison đã "nếm trải" đến hơn 10,000 lần thử nghiệm để phát minh ra bóng đèn<sup>21</sup>

## Sử dụng hiệu quả hệ thống các câu hỏi:

- Sử dụng đúng các câu hỏi phù hợp với tình huống, hoàn cảnh, sự việc.
- Các loại câu hỏi thường sử dụng: *5W - 1H; YES – NO questions.*
- Hỏi cho tới khi tìm ra nguyên nhân chính.
- Kết hợp các câu hỏi với nhau để tạo nên hiệu quả cao nhất.
- Nếu đã sử dụng hết các câu hỏi mà vẫn chưa tìm ra được nguyên nhân, thì tốt nhất là dừng lại và thu thập thêm thông tin về các yếu tố đã thiết kế.



# Công thức 5W – 1H

- **Who**
- **What**
- **Where**
- **When**
- **Why**
- **How**





“Đôi khi chúng ta **thất bại** trong việc tìm kiếm những nguyên nhân gốc rễ chỉ vì bản tính ***lười biếng*** và ***thiếu kiên nhẫn***”

# KỸ NĂNG HƯỚNG DẪN & PHẢN HỒI CÔNG VIỆC (Coaching & Feedback Skills)

# Các mức độ chủ động trong công việc

- **Chờ** yêu cầu, chỉ đạo của cấp trên
- **Hỏi** cấp trên cần làm công việc gì
- **Đề nghị** với cấp trên cần làm việc gì và sau đó thực hiện
- **Thực hiện**, nhưng cho người khác biết bạn đang làm gì



- **Tự thực hiện**, sau đó báo cáo  
theo định kỳ

# Hướng dẫn công việc là gì? (Coaching)

- Thúc đẩy **học hỏi**, tăng **năng lực làm việc, sự phát triển** và **khả năng thay đổi** của cá nhân
- Làm tăng khả năng **nhận thức** và **tính trách nhiệm** của người được huấn luyện
- Nhà quản lý sẽ có thể **đạt kết quả tốt hơn** thông qua **khả năng linh hội tốt** của nhân viên



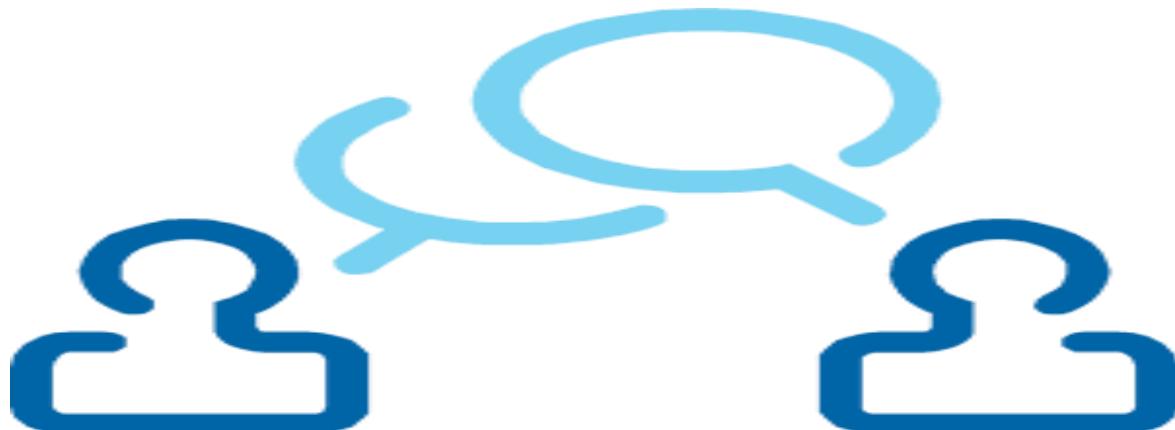
# Ai cần Coaching?

- Nhân viên mới
- Nhân viên tiềm năng cho vị trí mới
- Nhân viên tiềm năng
- Nhân viên cần cải thiện năng lực
- Nhân viên cần giải quyết vấn đề khó khăn



# Khi nào cần Coaching?

- Thông qua việc đánh giá năng lực
- Những buổi thảo luận năng lực với nhân viên
- Kết quả làm việc hàng tháng
- Thông qua phản hồi của đồng nghiệp và cấp dưới, khách hàng
- Kế hoạch phát triển nhân viên vào vị trí mới



# Các kỹ thuật khi hướng dẫn công việc cho ai đó cần:

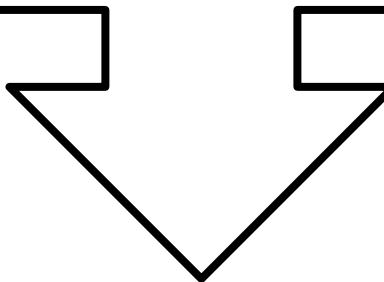
1. Đưa ra mục tiêu/mô tả cụ thể ban đầu
2. Sử dụng hiệu quả cả phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ
3. Khuyến khích người nghe đặt câu hỏi
4. Khuyến khích trao đổi thông tin hai chiều
5. Yêu cầu lặp lại và kiểm tra mức độ thực hiện
6. Hoàn thiện và đúc kết trong từng giai đoạn
7. Đối chiếu kết quả với mục tiêu ban đầu



# Các kênh thông tin tại nơi làm việc có thể là:

**Từ trên xuống:** thông tin di chuyển

- Cấp cao hơn xuống thuộc cấp, được ủy quyền
- Dùng để: *hướng dẫn, ra mệnh lệnh, thông báo, phản hồi kết quả, ra quyết định, nhận xét công việc...*

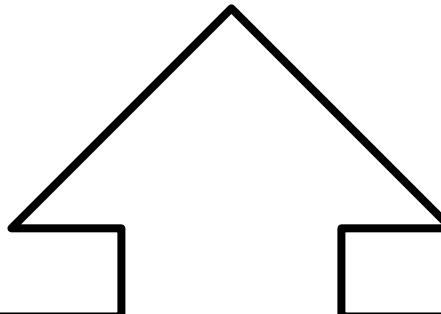


# Các kênh thông tin tại nơi làm việc có thể là:

## Ngang hàng:

- Ngang cấp bậc, chức vụ, đồng nghiệp, bộ phận phối hợp cùng nhau/có liên đới, trách nhiệm với nhau
- Dùng để: *chia sẻ thông tin, phối hợp giải quyết/thực hiện, hỗ trợ, liên kết, hưởng lợi...*

# Các kênh thông tin tại nơi làm việc có thể là:



## Từ thấp lên:

- Cấp dưới, nhân viên, thuộc cấp, vai trò, trọng trách yếu hơn
- Dùng để: *báo cáo, xin ý kiến, trình duyệt, tìm sự hỗ trợ, hướng dẫn, ra quyết định, xin cung cấp thông tin...*

# Các kênh thông tin tại nơi làm việc có thể là:

- **Không chính thức**: vượt cấp, tình huống khẩn, vắng mặt cấp trên...
- **Đa kênh**: bên ngoài, đối tác, khách hàng, đối thủ v.v... cần thu thập từ nhiều nguồn khác nhau và tăng độ linh hoạt



# Phản hồi công việc (Feedback)

- Chia sẻ nhận thức của bạn về **hành vi, năng lực, tình trạng** công việc
- Chia sẻ **tình trạng của người khác** dựa trên những quan sát khách quan và sự phân tích
- Nhằm tăng cường, hỗ trợ, hướng dẫn lại cách thức thực hiện công việc cho người khác

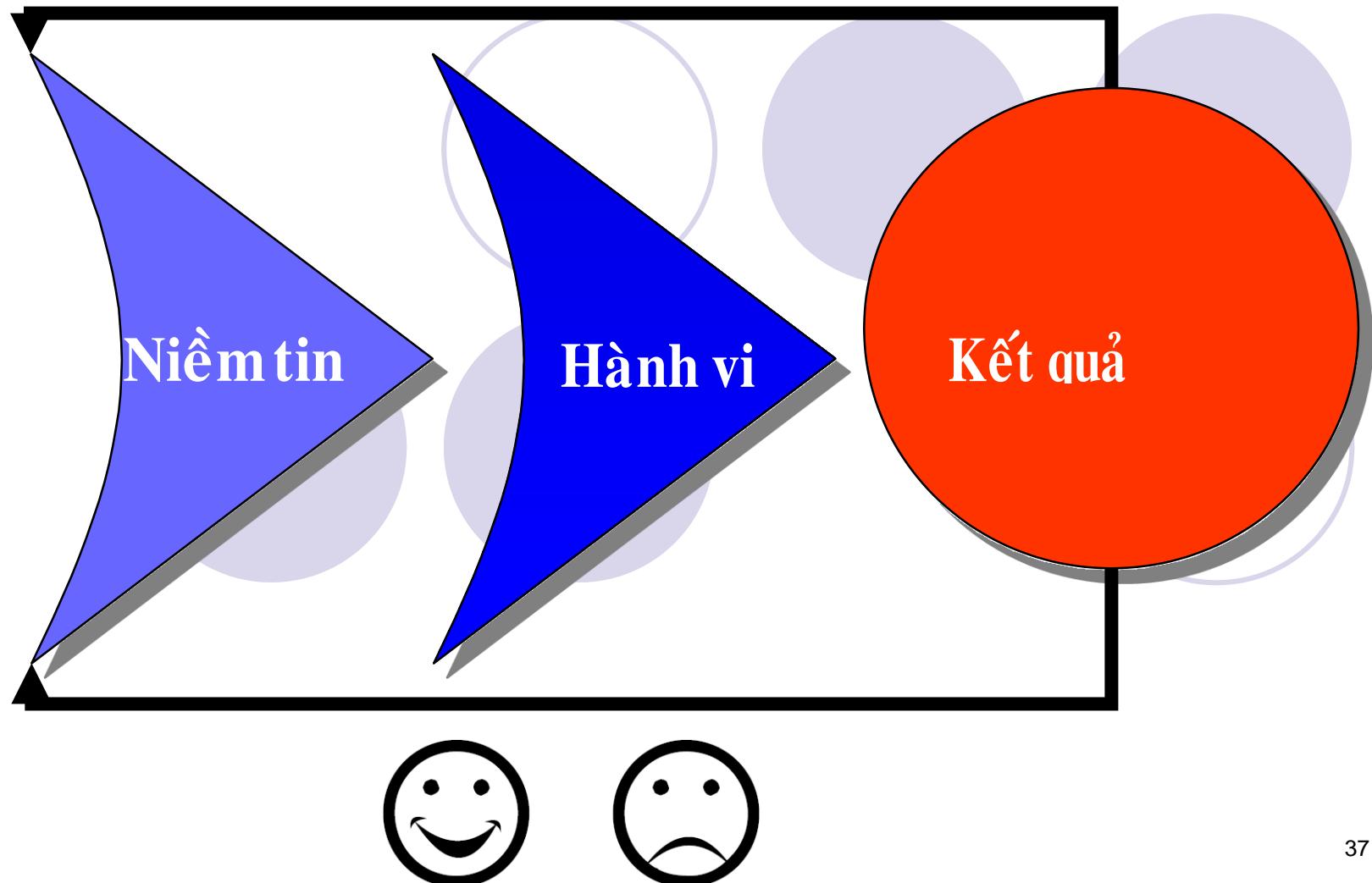


# Niềm tin

Niềm tin là *sự chấp nhận hoàn toàn* về một vấn đề, xem như là sự thật

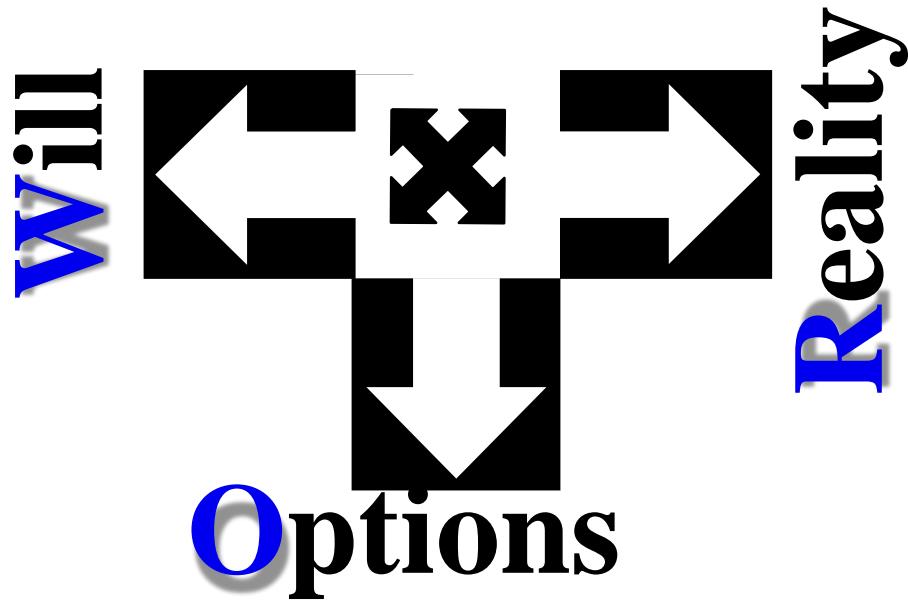


# QUI TRÌNH TÁC ĐỘNG



# Mô hình GROW

Goal



# Sử dụng GROW

- G=Goal: Chúng tôi thực hiện công việc nhằm đạt được cái gì?
  - Mục tiêu cho cuộc trao đổi dẫn dắt
  - Làm rõ bằng cách nào mục tiêu buổi trao đổi này gắn với mục tiêu về hiệu quả làm việc lâu dài
  - Xác lập giới hạn về thời gian của cuộc trao đổi
  - Thảo luận cách thể hiện sự tôn trọng với nhau

# Sử dụng GROW

R = Reality: Việc gì đang xảy ra với tình huống này—cho bạn, cho tôi?

- Hiểu rõ tình huống đang diễn ra
- Chú ý đến bằng cách nào để kết nối thông tin
- Chú ý đến những sự kiện/thực tế và cảm nhận
- Đừng nêu ý kiến chủ quan cả bằng lời và không bằng lời
- Cung cấp phản hồi nếu bạn có những quan sát, thông tin và đầu vào để làm rõ vấn đề

# Sử dụng GROW

- O = Options: Những giải pháp nào có thể giúp bạn xử lý tình huống?
  - Khuyến khích tìm ra những giải pháp có thể
  - Ghi nhận những đề xuất giải pháp trong quá trình thảo luận
  - Đánh giá chi phí và lợi ích mang lại từ các giải pháp
  - Chỉ cung cấp giải pháp một khi nhân viên không đưa ra được giải pháp

# Sử dụng GROW

## ● W = Will: Chuyện gì sẽ xảy ra tiếp?

- Tìm ra những khía cạnh nào mà người được dẫn dắt có hứng thú thực hiện
- Xác định những trở ngại chính để xử lý
- Theo dõi và hỗ trợ
- Hãy để cho mọi người chịu trách nhiệm thực hiện

# Tại sao cung cấp phản hồi không hiệu quả?

- Chỉ dẫn quá ít hoặc quá nhiều trong một lúc
- Nói mà không minh họa
- Thiếu kiên nhẫn
- Không chuẩn bị kỹ
- Làm tăng sự căng thẳng
- Không được phản hồi



# **Cho và Tiếp nhận phản hồi công việc**

## **Cho phản hồi**

1. Lặp lại cụ thể mục tiêu ban đầu
2. Quan sát và luôn có dẫn chứng
3. Đánh giá cụ thể, khách quan
4. Luôn khen ngợi - Khéo phê phán
5. Xác nhận công việc hoàn thành



## **Tiếp nhận phản hồi**

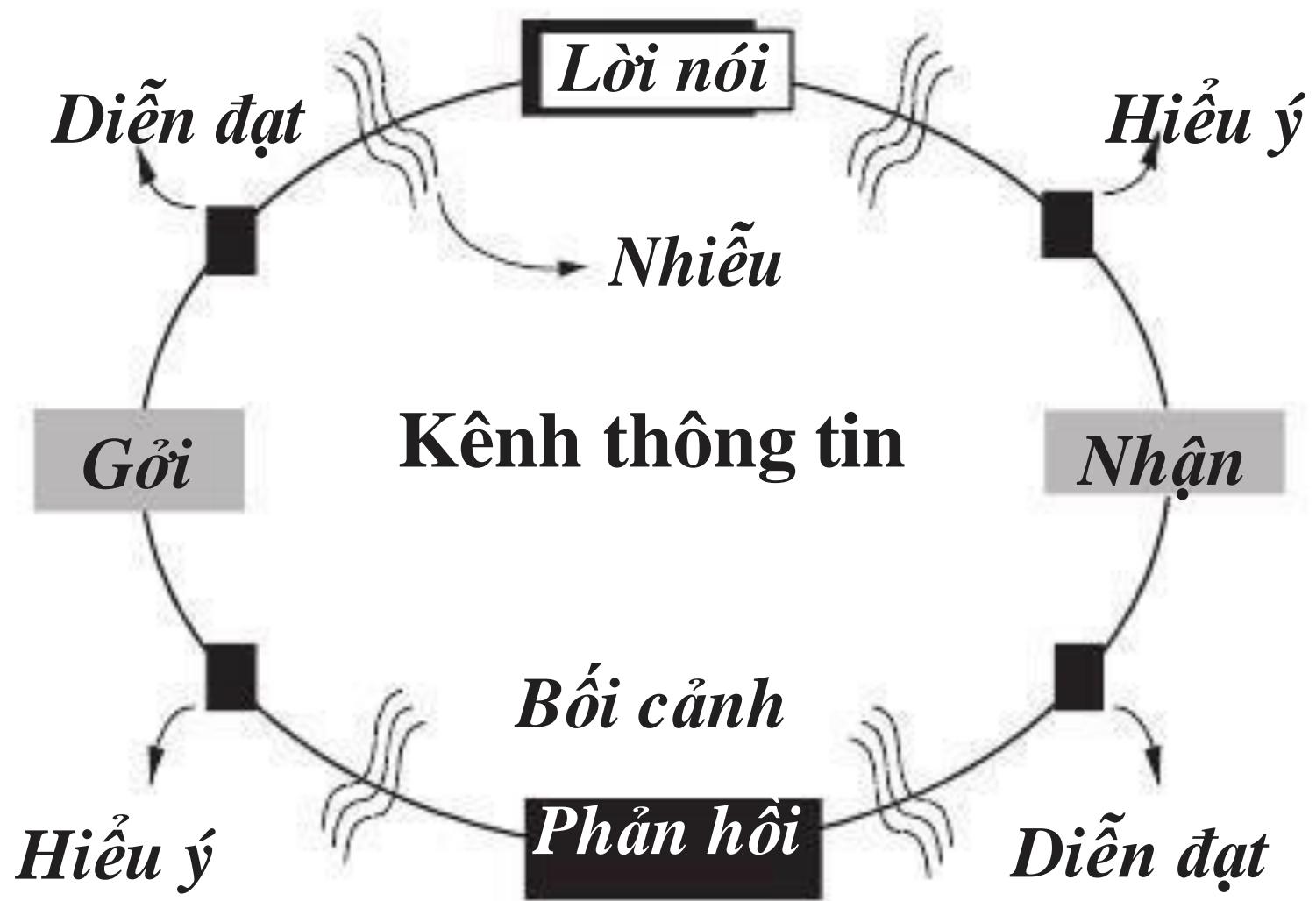
1. Lắng nghe cẩn thận
2. Đặt câu hỏi khi chưa rõ
3. Ghi nhận rõ các chỉ dẫn
4. Ghi nhận những điểm cần hoàn thiện và cởi mở
5. Có kế hoạch triển khai cụ thể

c

# **KỸ NĂNG GIAO TIẾP & TRÌNH BÀY HIỆU QUẢ**

## **(Communication & Presentation Skills)**

# Tiến trình trao đổi thông tin



# Những rào cản trong giao tiếp

- Tiếng ồn
- Ngôn ngữ
- Môi trường
- Cảm xúc
- Mối quan hệ, quyền hạn
- Văn hóa doanh nghiệp



# Phương tiện giao tiếp

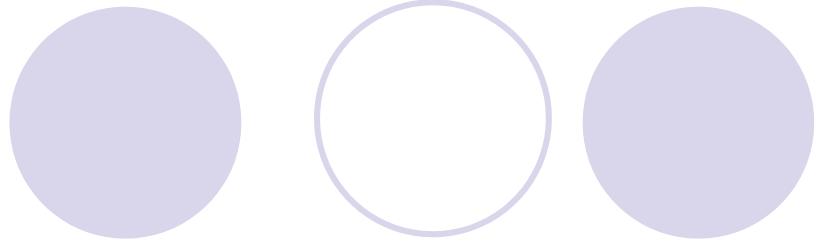
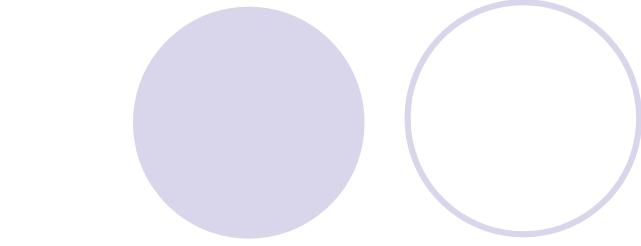
- **Phương tiện Ngôn ngữ**  
Nói – Viết - Ứng xử - Nghe
- **Phương tiện Phi ngôn ngữ**

# Kỹ năng cần thiết cho Giao tiếp ngôn ngữ

## Kỹ năng cơ bản

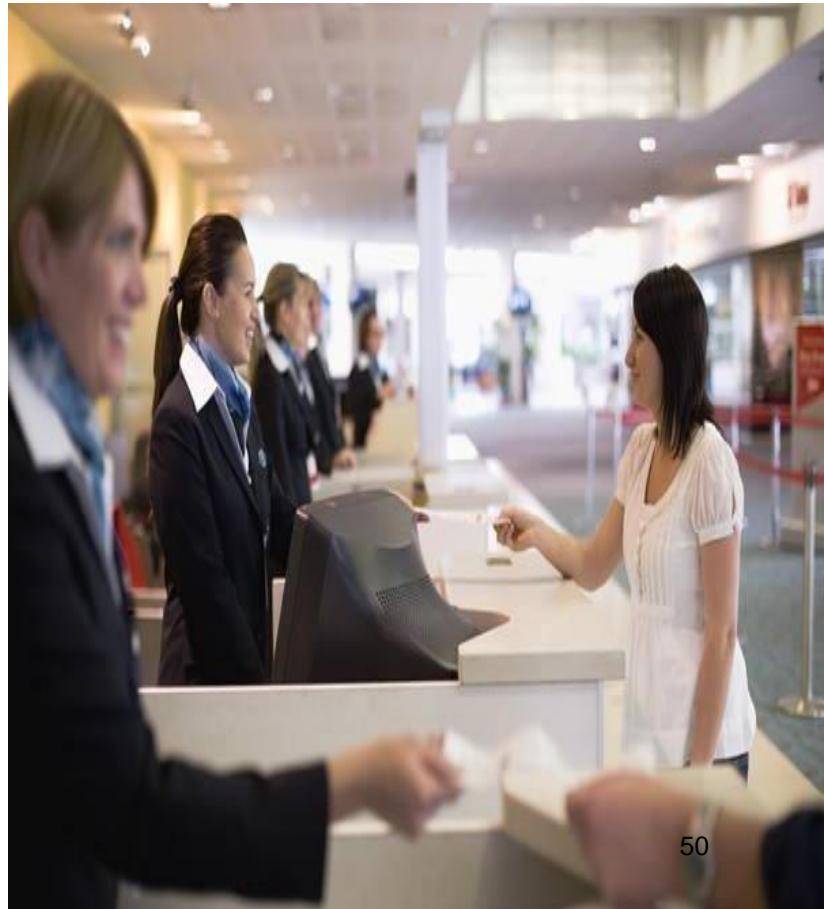
- Nói
  - Viết
  - Ứng xử
  - Nghe
- 
- The diagram consists of four items listed vertically on the left. To the right of the first two items is a bracket with a vertical line extending upwards from the top of the first item and another horizontal line connecting to the right of the second item. An arrow points from this bracket to the text "Kỹ năng gửi thông tin". To the right of the last two items is another bracket with a vertical line extending upwards from the top of the third item and another horizontal line connecting to the right of the fourth item. An arrow points from this bracket to the text "Kỹ năng nhận thông tin".
- Kỹ năng gửi thông tin**
- Kỹ năng nhận thông tin**

“nói là **gio**, nghe là **gặt**”



## Tâm lý đối phương trong giao tiếp:

- Được chào đón
- Cảm thấy mình là quan trọng
- Cảm thấy thoải mái, và
- Người khác hiểu mình



# Kỹ năng gửi thông tin: viết và nói



## Nguyên tắc 5C

- Rõ ràng (**C**lear)
- Hoàn chỉnh (**C**omplete)
- Ngắn gọn (**C**oncise)
- Chính xác (**C**orrect)
- Lịch sự (**C**

# Nguyên tắc viết



**Viết những gì cần làm  
Làm những gì đã viết**

# Giao tiếp qua e-mail

1.

## Tiêu đề

Nên ngắn gọn, thông báo chính xác nội dung

Nếu email gửi mang tính định kỳ (báo cáo hàng tuần): ghi thêm ngày tháng

Nên viết không dấu và không có các ký tự lạ

Thay đổi tiêu đề cho phù hợp với từng nội dung để người nhận không bị nhầm lẫn giữa thư cũ và thư mới (nếu nội dung có thay đổi, chỉnh sửa)

2.

## Cấu trúc e-mail:

**Lời chào mở đầu:** thể hiện sự tôn trọng với người nhận, nên ghi rõ tên, vị trí, học vị/học hàm người nhận. VD: *Dear..., Xin chào anh/chị..., Thân gửi anh/chị...*

### **Nội dung:**

+ Đề cập vấn đề chính, đưa ra ý kiến, đề nghị...

+ Cần ngắn gọn, cô đọng, chia làm nhiều đoạn. Trong mỗi đoạn nên giới hạn một vài câu. Nếu có nhiều vấn đề, nên trình bày theo cách đánh số thứ tự hoặc xuống dòng cho từng vấn đề

+ Chắc chắn nội dung được soạn thảo chính xác nhất, nếu không người nhận sẽ cho rằng bạn không quan tâm và thiếu tôn trọng họ hoặc có thể người đọc sẽ đặt câu hỏi về trình độ và sự nghiêm túc của bạn

**Kết thúc:** Cuối thư nên là câu kết và cảm ơn vì họ đã quan tâm hoặc dành thời gian đọc, đồng thời mong sự phản hồi từ người nhận. Luôn kết thúc thư bằng một câu chào hay lời chúc. VD: *Best regards; Your faithfully; Trân trọng; Thân mến;*  
*Chúc anh/chị một ngày tốt đẹp...*

### 3. Chữ ký/tên

- Giúp bạn tạo điều kiện thuận lợi cho người nhận thư trong việc phản hồi
- Luôn kết thúc với tên, chức vụ và các thông tin liên lạc như địa chỉ e-mail, số điện thoại (kể cả số điện thoại nội bộ), fax, địa chỉ cơ quan...

### 4. Trả lời

Phản hồi càng sớm càng tốt

Nếu bạn nhận được e-mail và cần phải trả lời nhưng chưa có thời gian hoặc cần suy tính: hãy gửi một e-mail cho người gửi thông báo bạn đã nhận được thư của họ, đồng thời cho biết thời gian bạn sẽ trả lời một cách chính thức

Khi không thể check-mail trong thời gian sớm: cần thiết lập chế độ gửi e-mail trả lời tự động để thông báo bạn tạm thời không có trong văn phòng

### 5. Thân trọng với các tập tin (file) đính kèm

Đừng bao giờ gửi thư có file đính kèm cho những người mà bạn không quen biết vì nhiều khả năng thư sẽ bị xóa (người nhận sợ đó là những file có chứa virus)

Những file gửi kèm với dung lượng lớn cần nén lại (những file ảnh)

Hãy dán nội dung thẳng vào e-mail (nếu có thể)

### 6. Luôn cân nhắc trước khi gửi

Gửi e-mail cho mọi người vào 1 trong 3 phần: **To**, **Cc** (Carbon copy) và **Bcc** (Blind carbon copy):

+ **To**: gửi trực tiếp cho người nhận. Người gửi mong đợi phản hồi từ người nhận

+ **Cc**: Người nhận không cần thiết phải trả lời, hoặc xử lý những vấn đề được nhắc tới trong nội dung

+ **Bcc**: Người gửi muốn người nhận biết thông tin này một cách bí mật.

Nên cân nhắc khi nhấn các nút “Reply”, “Reply to all”, “Forward” trong e-mail

Đừng “forward” lại thư mình đã nhận đến một người khác khi mà chưa có sự đồng ý của người gửi, vì vô tình các thông tin bảo mật bị lan truyền rộng rãi do hành động vô ý của<sup>54</sup>bạn!

# Tóm lại, một e-mail tốt

- Phải có mục tiêu rõ ràng!
- Sử dụng nền sáng, không nên sử dụng nền màu mè
- Dùng màu mực đen hoặc xanh đậm
- Dùng những kiểu chữ thông dụng như Arial, Time New Roman, Tahoma
- Không dùng chức năng tô đậm (bold) và viết chữ in hoa (ABC) cho toàn bức thư
- Không dùng “ngôn ngữ thời @”, từ lóng hoặc viết tắt trong e-mail
- Địa chỉ e-mail nên ngắn gọn. Tránh lấy những địa chỉ e-mail phản cảm, thiếu chuyên nghiệp
- Luôn kiểm tra chính tả trước khi gửi



# Kỹ năng nhận thông tin: Lắng nghe

*Loại bỏ thói quen thụ động*

- Mất tập trung
- Thái độ và cảm xúc hờ hững



*Lắng nghe một cách chủ động*

- Tập trung sự chú ý vào người nói
- Khuyến khích người nói
- Phản hồi tích cực những thông tin đã nghe

# 10 “phương tiện” giao tiếp Phi ngôn ngữ

1. **Dáng**
2. **Da (trang phục)**
3. **Nét mặt**
4. **Tay**
5. **Mắt**
6. **Giọng nói/âm lượng**
7. **Khoảng cách**
8. **Di chuyển**
9. **Mùi**
10. **Động chạm**



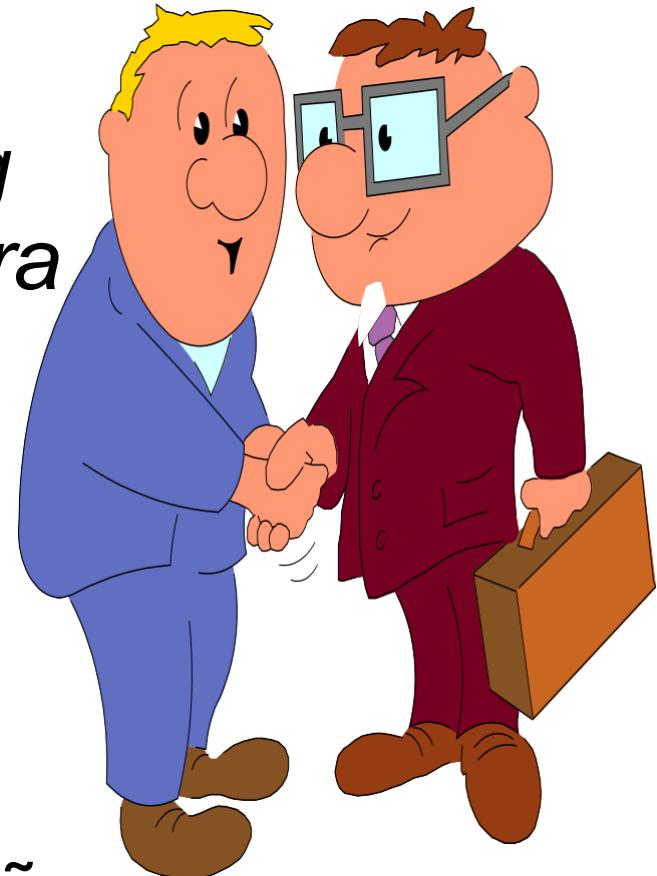
# **“Nói ngọt thì lọt tới xương”**

- Luôn dùng lời lẽ lịch sự với mọi người:  
*Cảm ơn; Xin lỗi; Vui lòng; Không có chi;  
Xin làm phiền; Cho phép tôi...*
- Xưng hô **hợp lý – hợp tình – hợp cảnh**
- Lời nói “ngọt” phải đi với cử chỉ thân thiện, gần gũi nhưng không thô thiển!
- Nên dùng lời nói hóm hỉnh làm bớt sự căng thẳng
- Nói khéo để giữ thể diện các bên
- Luôn “biết *người*, biết *ta*”



# Gặp khách hàng/đối tác

- Chọn vị trí ngồi thuận lợi (*lưng hướng vào tường, mặt hướng ra cửa*)
- Luôn đứng/ngồi đối diện với khách hàng (tôn trọng không gian cá nhân từ 0,5m – 0,7m)
- Sử dụng **55%** ngôn ngữ cơ thể, **38%** giọng nói, **7%** từ ngữ



# **10** yếu tố để bạn tự tin, chủ động trong giao tiếp

**Luôn quan sát môi  
trường xung quanh**

**Trang điểm vừa phải (nữ)**

**Trang phục phù hợp**

**Chuẩn bị kỹ nội dung**

**Có kiến thức**

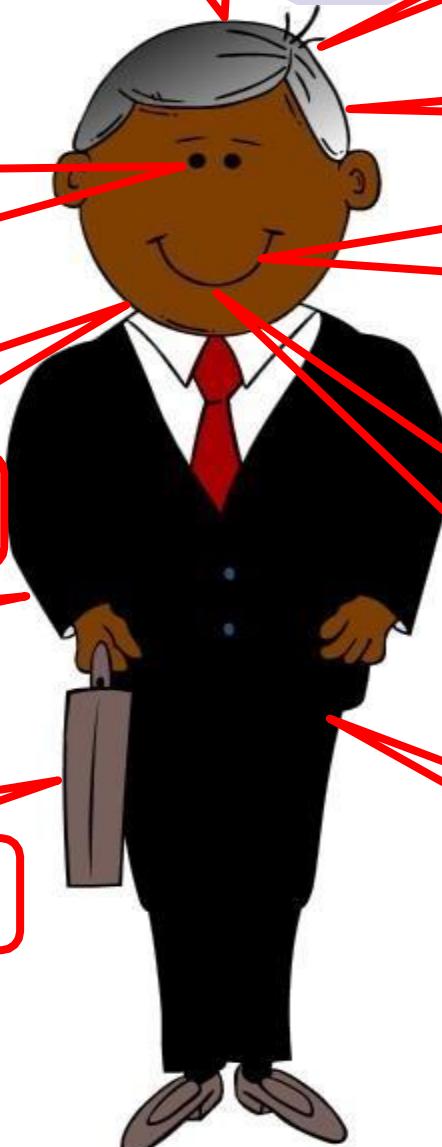
**Bình tĩnh**

**Nhớ tên**

**Dí dỏm,đùa  
đúng lúc**

**Hỏi thăm;Trả  
lời lịch sự khi  
được hỏi**

**Lịch sự;  
gọn gàng**



# Chuẩn bị trình bày

- **Chuẩn bị tài liệu trình bày:**
  - Cần phải được chuẩn bị trước một vài ngày để có thời gian kiểm tra tài liệu, cũng như các công cụ
  - Chiến lược trình bày phải phù hợp với đối tượng dự kiến
  - Lập dàn bài một cách có lô-gíc và ghi những điểm chính của phần trình bày
  - Phối hợp với các dụng cụ trực quan (slide, đèn chiếu, video-clip, các bức ảnh lớn, bảng trắng...)
  - Cần chuẩn bị một ít tài liệu tham khảo để phân phát



# Chuẩn bị trình bày (t.t)

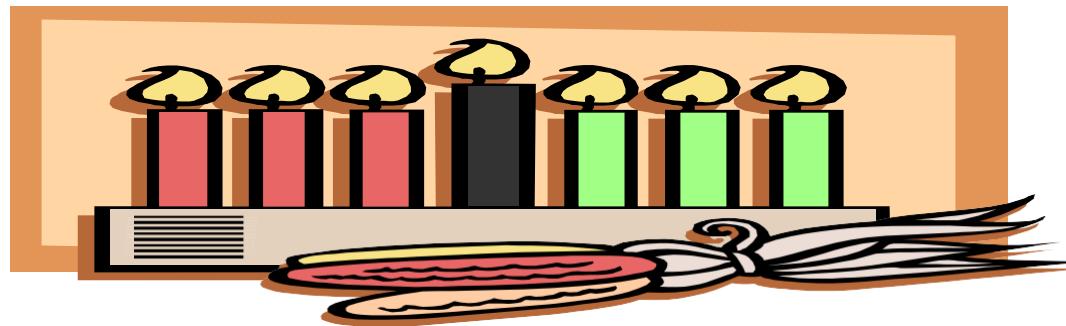
- **Xây dựng chiến lược trình bày**

- + **Nội dung:**

- Để giáo dục, thông tin, thuyết phục... giải trí?
- Có bao nhiêu chi tiết (hữu ích) cần trình bày?

- + **Phong cách:**

- Mức độ thuật ngữ sử dụng?
- Đối tượng khán giả: đại trà, giới chuyên môn, “sếp”, đồng nghiệp...?



- **Chọn lựa cấu trúc phù hợp**
  - Đặt tiêu đề cho phần trình chiếu
  - Xây dựng tài liệu trình bày theo cấp độ: Tổng thể/mức cao nhất
    - Từng phần nhỏ hơn
  - Đảm bảo tính liên tục và nội dung của chủ đề
  - Điều chỉnh thời gian trình bày
  - Phân loại các nội dung trình bày: ***Đơn giản, trung bình và phức tạp***



# Kiểm tra phòng họp

- Kiểm tra phòng họp ít nhất một giờ trước khi trình bày
- Kiểm tra nguồn điện
- Kiểm tra các phương tiện: đèn chiếu, máy chiếu, màn hình, thiết bị kết nối, âm thanh, micro, máy tính...
- Vị trí bạn trong lúc trình bày: trên bệ, ngồi hay đứng, tự do di chuyển...
- Tài liệu trình bày đã sẵn sàng và đầy đủ chưa?
- Văn phòng phẩm: bút, bút viết bảng, giấy trắng, giẻ lau...

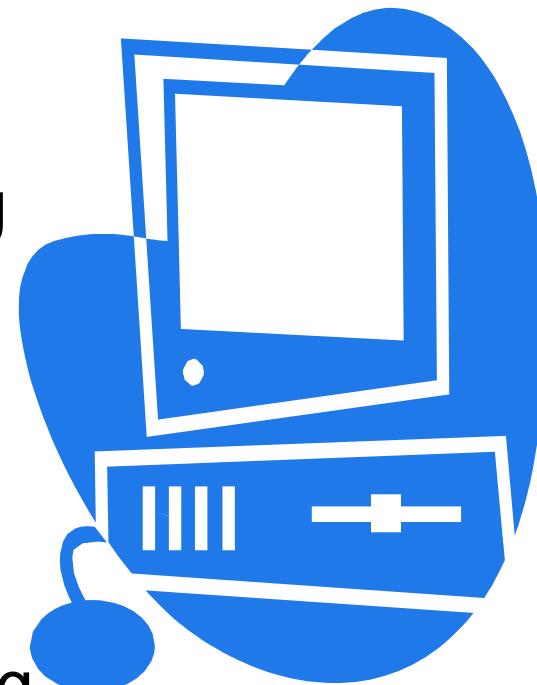


# Cấu trúc chính của bài trình bày

- **Phần giới thiệu:**
  - *Lôi cuốn sự quan tâm* và trình bày *sự liên quan của chủ đề* với người nghe
  - Xây dựng mối quan hệ và sự tín nhiệm đối với người nghe
  - Trình bày chủ đề chính và giới thiệu nội dung tổng quan
- **Thân bài:**
  - Hạn chế trong vòng 5 phần hoặc điểm chính
  - Điều chỉnh nội dung dựa theo khả năng và nhu cầu của người nghe
  - Bố trí thời gian dựa trên chương trình đã thông báo trước
- **Kết luận:**
  - Tóm tắt các điểm chính
  - Lưu ý các hạn chế
  - Đưa ra các hoạt động tiếp theo.

# Các gợi ý khi sử dụng slide cho máy tính

- Dùng câu thay vì các đoạn văn dài
- Đưa vào các hình ảnh, biểu đồ, bản vẽ
- Điều chỉnh cỡ chữ theo độ lớn của phòng
- Không dùng những phông chữ khó đọc
- Dùng những màu nhẹ tạo sự dễ chịu
- Dùng đồ thị thay cho các bảng thống kê, số liệu
- Dùng cùng một kiểu khuôn mẫu/định dạng
- Tối đa 100 từ trong một slide trình bày,  
**nhớ đánh số slide**



# Hình ảnh hỗ trợ

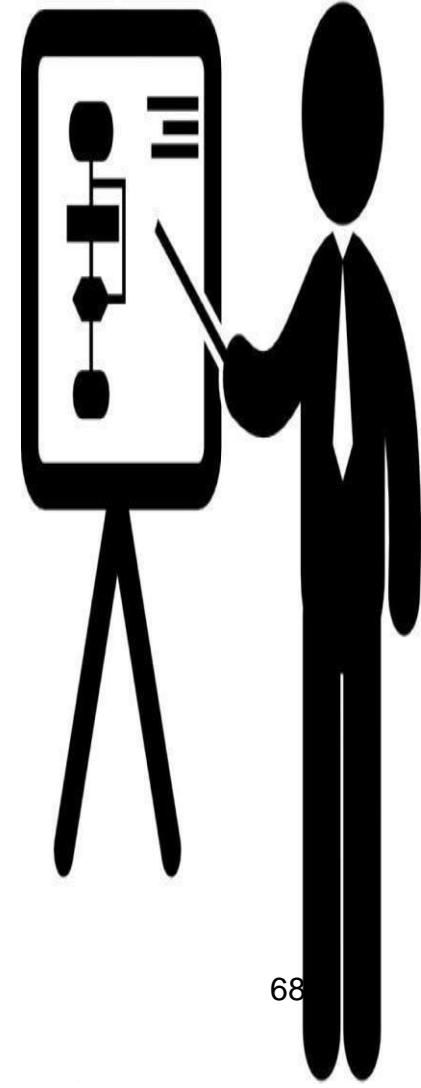
Sau 3 giờ

Sau 3 ngày

● Nghe	70%	10%
● Nhìn	72%	20%
● Nghe & nhìn	85%	65%

# Trước khi trình bày

- Luôn tự tin và tự nhiên
- Hít thở sâu
- Phân công rõ ràng
- Tập dợt nhiều lần cho bài thuyết trình
- Chú trọng tạo nên mở đầu ấn tượng
- Đừng để vào trạng thái “rối ren”
- Chuẩn bị kỹ các minh chứng
- Trình bày những gì biết thật rõ ràng, súc tích và nhanh gọn



# Trả lời các câu hỏi

- Lắng nghe **cần thận** toàn bộ câu hỏi, **có thể hỏi lại đến khi hiểu**
- Tìm thời gian để suy nghĩ bằng cách nói rằng bạn sẽ trả lời sau vì đây là một câu hỏi quan trọng, cần được trả lời đầy đủ
- Trung thực về những vấn đề bạn chưa biết, đừng bao giờ nói dối!
- Tránh chỉ hội thoại với một người
- Luôn nói **lời cảm ơn** khi được hỏi



# Những điều cần tránh

- Ăn mặc nhếch nhác
- Hấp tấp, vội vã, “nói leo”
- Luôn nhìn xuống hoặc ngó lên trời
- Xoa tay, bẻ tay, gãi đầu (*bối rối*)
- Khoa chân, múa tay quá trớn
- Cười miệt thị
- Mắt láo liên, dáo dác
- Nói lắp bắp, không rõ ràng (*thiếu tự tin*)
- Quay lưng với khán thính giả
- Cử chỉ thô thiển, mắt lịch sự
- Cử chỉ lạ, thiếu thiện cảm



# KỸ NĂNG ĐỊNH VỊ BẢN THÂN TRONG CÔNG VIỆC

## (Self-Positioning Skills)

# Mô hình ASK



# Cách định vị bản thân?



Tôi là ai? Mục tiêu  
tương lai của tôi ?

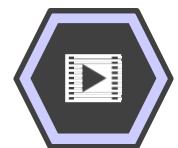
SWOT  
bản thân

Từng bước thực hiện những mục  
tiêu đó? Kế hoạch hành động

# Thế nào là một staff thành công?



Hoàn thành tốt công việc được giao



Biết đặt mục tiêu cho công việc



Đạt được mục tiêu



Biết các bức phá để vượt trội trong công việc



Kỹ năng văn phòng tốt



Kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt



Tinh thần đồng đội trong làm việc tốt

## Thương hiệu cá nhân tốt giúp bạn 3 điểm quan trọng khi nối kết các mắt lưới trong mạng:

- Tạo ra 1 nhân dạng riêng biệt & đáng tin cậy
- Thể hiện 1 thông điệp thuyết phục
- Thu hút thêm người đến với chính nghĩa của bạn





“Theo giáo dục Nho  
gia, sự phát triển trong  
đời phải qua các bước:  
***Tu thân - Tề gia - Trị  
quốc - Bình thiên hạ***”

# Tại sao người ta thích đứng một mình?

- Đề cao cái tôi
- Thiếu tự tin
- Ngại khó khăn/ngại đụng chạm
- Khí chất riêng



# 80% cho việc tạo hình ảnh bản thân

- 80% thành công là chỉ cần **biết xuất hiện đúng lúc**;
- 80% việc xây dựng và duy trì mối quan hệ là **luôn giữ liên lạc**



# Kiểm soát bản thân

1. Phải biết mình cũng quan trọng như biết cách phải làm việc như thế nào
2. Không hề có cái gọi là “**cân bằng Công việc - Cuộc sống**”, chỉ có sự đánh đổi
3. Nhiều năm trung thành có thể phản tác dụng
4. Hãy lắng nghe linh cảm của mình, nó chứa đầy thông tin
5. Không mạo hiểm, không phàn thưởng
6. Đừng tự cản đường mình
7. Học lấy sự thật chân chính về tính chính trực
8. Muốn may mắn thì phải giỏi!



“Bất luận người nào  
muốn hưởng lương  
cao cũng phải biết phát  
triển **tài năng, tri thức**  
và **đức độ** của mình”

# Khi thiết lập mục tiêu cho bản thân

1. Cần hiểu rằng đang thiết lập cho mình chứ không phải ai khác
2. Mọi sự đều có thể
3. Bạn có nhiều tiềm năng hơn là bạn thấy
4. ***Thành công là bốn phận, nghĩa vụ và trách nhiệm***
5. Không hề có sự thiếu hụt của thành công
6. Mọi mục tiêu lớn hay nhỏ đều đòi hỏi phải làm việc



“Chỉ khi nào bạn cảm nhận  
được **ảnh hưởng của**  
**mình** tới những **người**  
**xung quanh**, thì bạn mới  
hiểu được chính mình”

# Công thức của Sự thành đạt

**Thành đạt = Tụp tin + Kiên trì  
+ Táo bạo**



# Tư duy dịch vụ (Service Mindset)

# Theo Philip Kotler, về cơ bản, khách hàng có 2 nhu cầu chính:

- **Lý tính:** những yêu cầu về lý trí, vật chất...

VD:

- Khách hàng có nhu cầu rút tiền tại ngân hàng
- Khách hàng mua 1 ổ bánh mì

- **Cảm tính:** những yêu cầu thỏa mãn cảm xúc

VD:

- Khách hàng viết đơn khiếu nại ngân hàng
- Khách hàng muốn mua bánh mì nhanh chóng & sạch sẽ

# Công thức thực hiện dịch vụ

**Dịch vụ = Thái độ + Nghệ thuật xử lý  
+ Quy trình thực hiện**

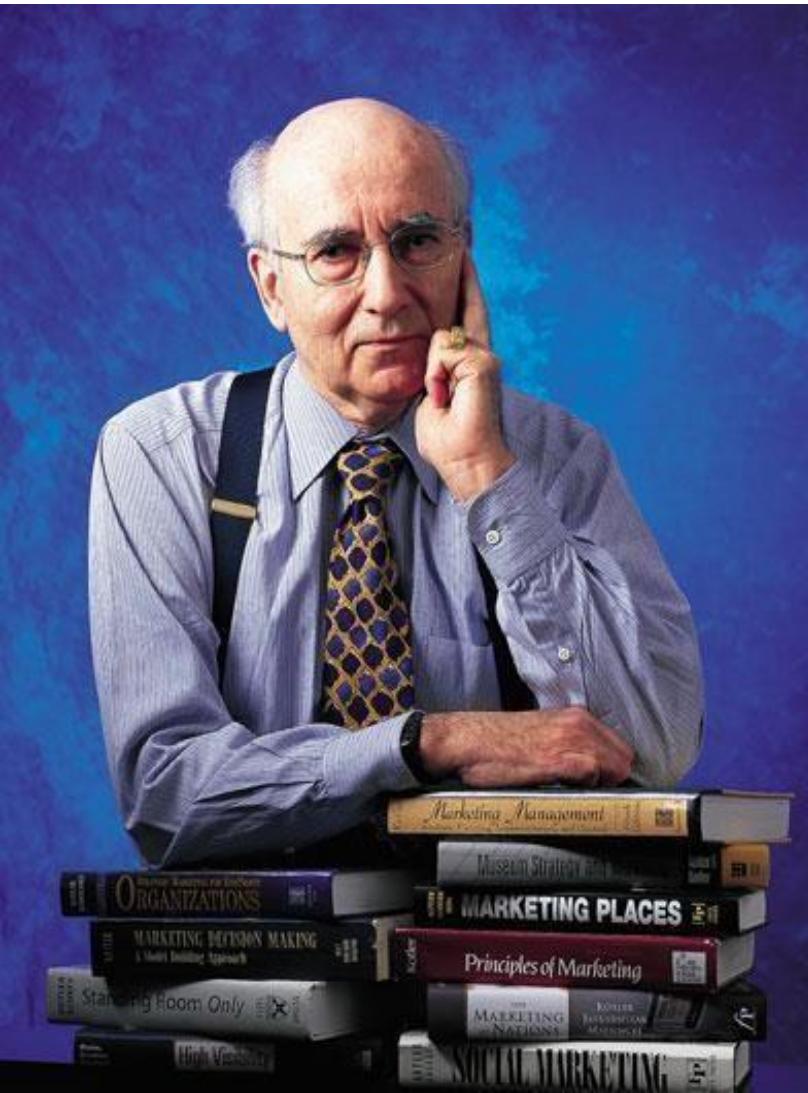


# 5 yếu tố quy định chất lượng dịch vụ

1. **Uy tín:** làm và giữ đúng những điều đã hứa, đã ghi ra
2. **Trách nhiệm:** Sẵn sàng giúp đỡ và thực hiện ngay những yêu cầu của khách hàng; luôn nhận về mình
3. **Đảm bảo:** Sự hiểu biết và khả năng của nhân viên làm cho khách hàng tin tưởng
4. **Cảm thông:** Quan tâm cá nhân khách hàng
5. **Yếu tố hữu hình:** phương tiện, dụng cụ phục vụ, nhân viên, phong cảnh, trang trí...



# Theo Philip Kotler, khách hàng dịch vụ luôn mong đợi:



- Được chào đón
- Được tôn trọng
- Cảm thấy mình là quan trọng
- Cảm thấy thoải mái
- Cảm thấy an toàn, và
- Người khác hiểu mình

# Công thức Giá trị khách hàng

**Giá trị** = Lợi ích cá nhân -  
{Chi phí + Phiền toái}



# Hướng tới dịch vụ chất lượng cao

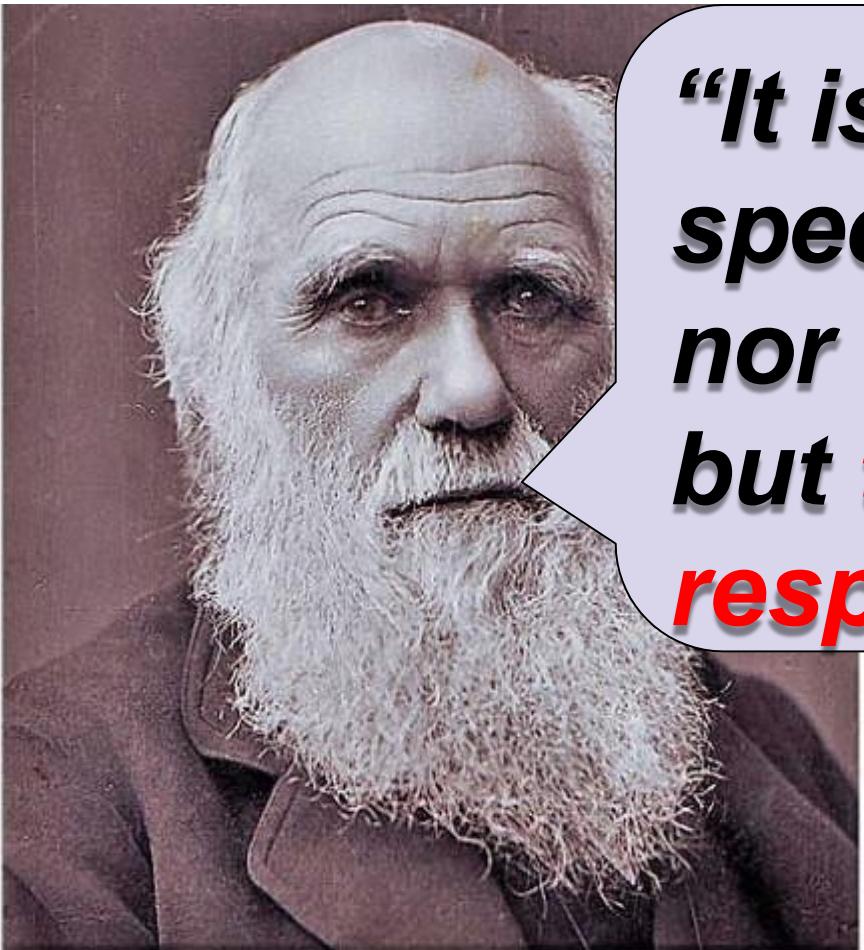
- Ngày nay, một dịch vụ tốt có nghĩa là **tốc độ & hiệu quả hơn**
- Những mục tiêu vươn tới:
  - *Dịch vụ được mua ở bất kỳ nơi nào đều giống nhau*
  - *Loại trừ lỗi lầm không đáng có*
  - *Kiểm tra, kiểm soát chất lượng một cách hợp lý*
  - *Luôn đưa ra hệ thống tiêu chuẩn mới phù hợp*



# KỸ NĂNG THÍCH NGHI VỚI MÔI TRƯỜNG CÔNG VIỆC VÀ KINH DOANH

(Adaptability Skills)

# Charles Darwin (1809 - 1882), bác học người Anh, cha đẻ Thuyết tiến hóa



***“It is not the strongest species that survive, nor the most intelligent, but the most responsive to change”***

CHARLES DARWIN  
MẬU THÌN (1809- 1882)

# Sinh viên mới ra trường gặp những vấn đề khi hội nhập vào môi trường làm việc

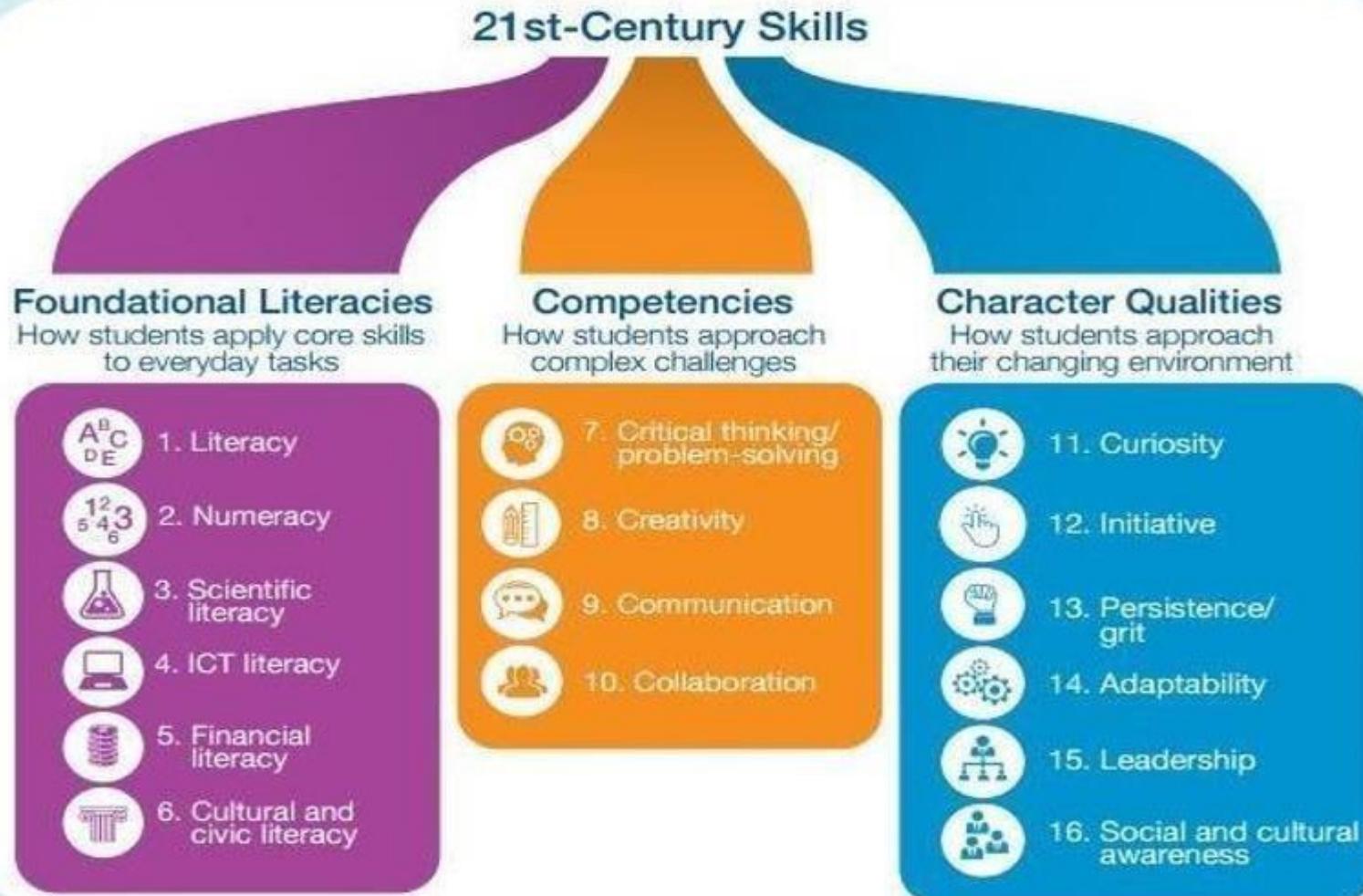
- Thiếu nhiều kiến thức thực tế
- Sự thèm nhận về năng lực của đồng nghiệp
- Chưa hình dung hết trách nhiệm công việc của chính mình
- Thích ứng với Văn hóa doanh nghiệp đặc thù
- Thiếu thành quả trong công việc (chủ yếu là học việc)
- Khó khăn trong việc tiếp cận môi trường chung
- Khả năng kết nối giữa “ngành” và “nghề”



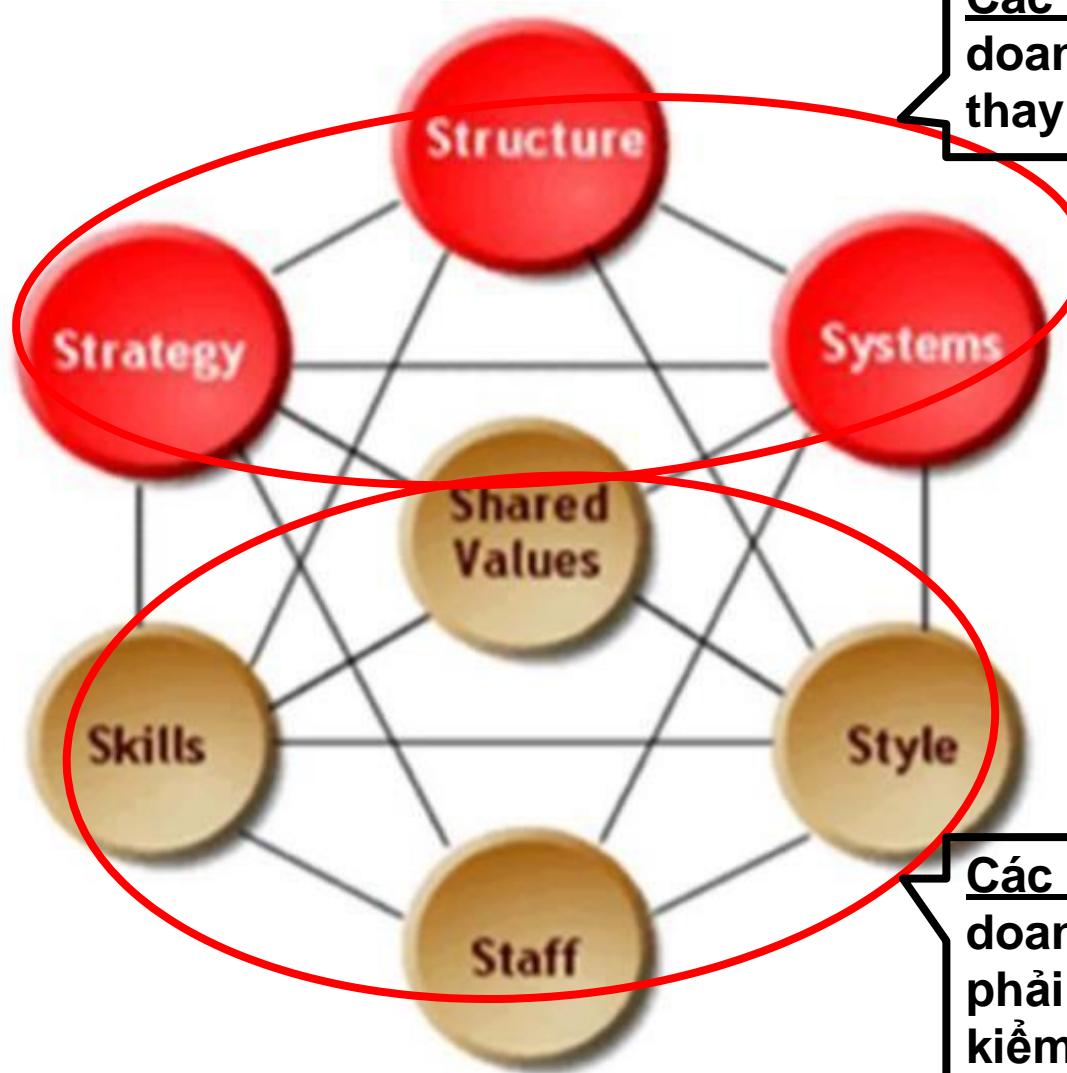
# Doanh nghiệp vs Bạn trẻ: Tìm kiếm điều gì của nhau?



# Các kỹ năng cần có trong thế kỷ 21 (theo World Economic Forum – WEF)



# Mô hình 7S của McKinsey



Các yếu tố cứng:  
doanh nghiệp có thể  
thay đổi, kiểm soát

Các yếu tố mềm:  
doanh nghiệp luôn  
phải thích ứng, khó  
kiểm soát

# 8 kỹ năng cần thiết để hội nhập vào môi trường làm việc

1. Thấu hiểu doanh nghiệp đang làm việc
2. Quản lý được bản thân
3. Giao tiếp hiệu quả
4. Hợp tác thành công
5. Giải quyết vấn đề hiệu quả
6. Lập kế hoạch và tổ chức công việc
7. Chủ động trong công việc
8. Lãnh đạo



# 1. Thấu hiểu doanh nghiệp

- Hiểu hoạt động Doanh nghiệp đang làm việc
- Hiểu tầm nhìn, chiến lược, tổ chức, hệ thống, quy trình, chính sách liên quan đến công việc của mình
- Nắm rõ được văn hóa: Những gì được và không được khuyến khích
- Các đầu mối nhân sự liên quan cần xây dựng mối quan hệ
- Yêu cầu kỹ năng cần thiết để hoàn thành công việc



## 2. Quản lý được bản thân

- Hiểu được tiêu chuẩn của công việc dự kiến tại một địa điểm làm việc
- Hiểu được năng lực cần có của bản thân để hoàn thành công việc
- Thu thập ý kiến phản hồi về hoạt động của công việc và xác định cơ hội để cải tiến
- Quản lý thời gian và các ưu tiên (liên quan đến các nhiệm vụ cần thiết cho vai trò của chính mình)



### 3. Kỹ năng giao tiếp

- Giao tiếp với khách hàng và đồng nghiệp
- Soạn thảo thư tín thông thường phù hợp với tiêu chuẩn tổ chức (*văn phong, định dạng, độ chính xác...*)
- Lắng nghe kỹ thông tin và các hướng dẫn
- Chia sẻ thông tin (với nhân viên khác và với khách hàng)



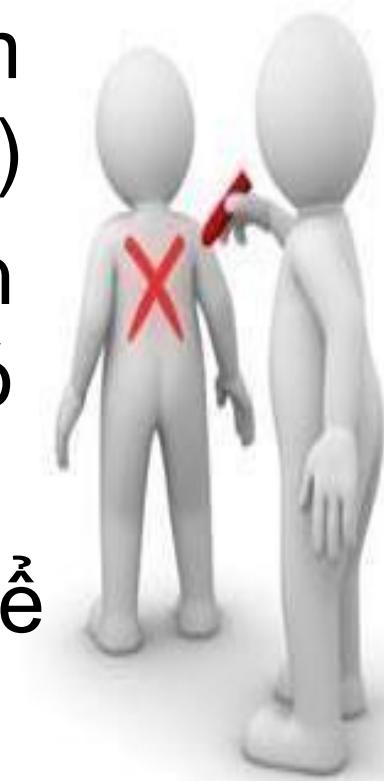
## 4. Team working – hợp tác

- Làm việc trong môi trường đồng đội để thúc đẩy sự cam kết của nhóm và hợp tác
- Áp dụng các kỹ năng làm việc theo nhóm vào một phạm vi các tình huống cụ thể
- Hợp tác với những người thuộc mọi lứa tuổi, giới tính, chủng tộc, tôn giáo hoặc khác biệt chính trị và người khuyết tật



## 5. Giải quyết vấn đề

- Lắng nghe và giải quyết mối quan tâm liên quan đến các vấn đề tại nơi làm việc (trong phạm vi vai trò của mình)
- Giải quyết các vấn đề liên quan đến công việc, bao gồm các xung đột có thể xảy ra
- Lựa chọn phương pháp thích hợp để truyền thông
- Chuyển tải thông tin hiệu quả liên quan đến công việc



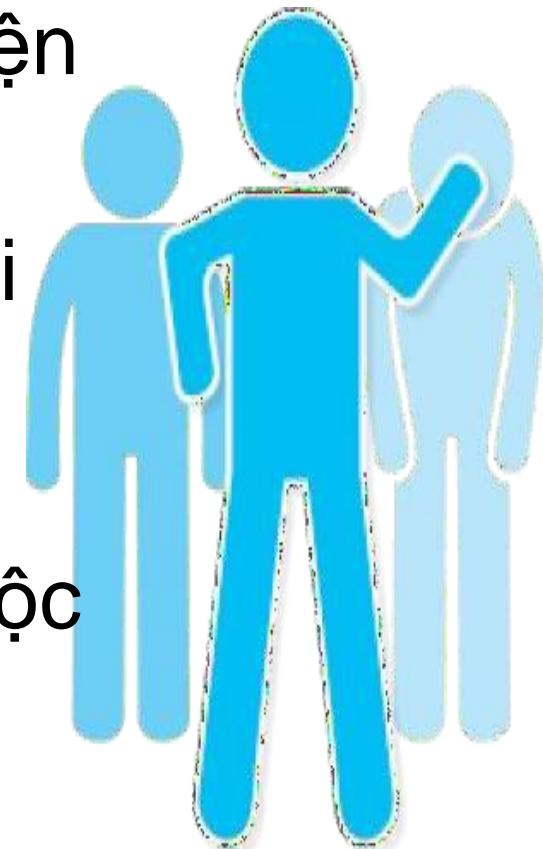
## 6. Lập kế hoạch và tổ chức

- Khả năng thu thập, tổ chức thông tin cần thiết để phục vụ công việc
- Lập kế hoạch và tổ chức kế hoạch làm việc hàng ngày, tuần, tháng
- Thích ứng với các tình huống, công việc mới phát sinh ngoài kế hoạch



## 7. Chủ động trong công việc

- Tìm hiểu những cơ hội cải tiến tiềm năng với thực tiễn và điều kiện làm việc
- Thích nghi với các tình huống mới trong phạm vi vai trò của mình
- Tham khảo các nhiệm vụ nằm ngoài phạm vi công việc hoặc thuộc vai trò của người khác
- Thừa nhận đóng góp ý kiến xây dựng từ các thành viên trong nhóm



## 8. Lãnh đạo

- Cần phải chứng tỏ kỹ năng lãnh đạo khi cần thiết, bất cứ lúc nào có thể hoặc khi tình hình đòi hỏi
- Khả năng xây dựng các mối quan hệ hợp tác để hỗ trợ cho công việc trong tương lai
- Khả năng gây ảnh hưởng đến đồng nghiệp, đội nhóm từ uy tín và năng lực cá nhân (*hỗ trợ để được hỗ trợ, cho để được nhận*)
- Kiểm soát cảm xúc, xây dựng mối quan hệ chia sẻ, đồng cảm



# 7 cách ***hành xử chuyên nghiệp*** trong công việc



1. Đúng giờ
2. Giữ lời hứa
3. Giờ làm việc chỉ dành cho công việc
4. Sử dụng tiền & tài sản công ty liêm chính
5. Giúp đỡ khi mọi người cần
6. Trả lời điện thoại giúp đồng nghiệp
7. Truyền cảm hứng

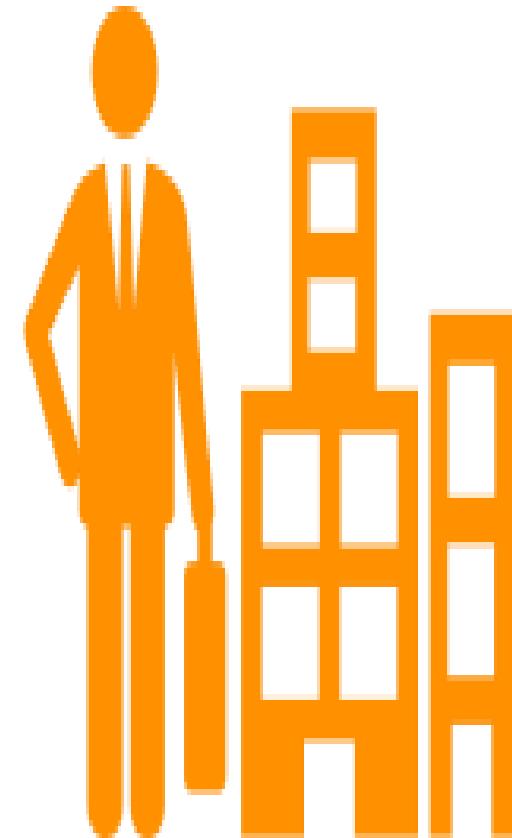
# 7 cách **xây dựng mối quan hệ** trong công việc

1. Hãy luôn biết lắng nghe
2. Luôn ân cần & chu đáo
3. Giao tiếp bằng mắt
4. Nuôi dưỡng thái độ tích cực
5. Sử dụng ngôn ngữ cơ thể tích cực
6. Tìm thấy điểm chung & hòa hợp
7. Hãy để người khác nói nhiều hơn



# 7 **tác phong chuyên nghiệp** trong công việc

1. Trung thực
2. Đáng tin cậy
3. Tạo giá trị gia tăng
4. Cạnh tranh công bằng
5. Tôn trọng sự đa dạng
6. Luôn nghĩ giải pháp cho vấn đề
7. Thể hiện sự quan tâm & đồng cảm



# Tiếp cận với những *người cùng tổ chức*

- Ăn trưa với nhiều đồng nghiệp khác nhau
- Tự giới thiệu mình với mọi người
- Tham gia vào các hoạt động, sự kiện công ty
- Kết nối với những người quan trọng khác
- Tham gia vào 1 “câu lạc bộ” của công ty



# Tiếp cận với những *người trong ngành*

- Tham gia một hiệp hội
- Tham dự các sự kiện trong ngành
- Đóng góp & tạo giá trị gia tăng cho ngành
- Tạo ra những liên minh chiến lược



## Catalog

Sứ mạng - Tầm nhìn .....	2
Lược sử .....	3
Văn hoá UEH .....	5
Thông tin liên hệ các phòng/ban, khoa, viện .....	7
Giảng viên Hội đồng Khoa học và Đào tạo .....	17
Thương hiệu UEH .....	19
Cơ sở trực thuộc .....	24
Cơ sở TP.HCM .....	24

# Sứ mạng - Tâm nhìn

## Tâm nhìn

Đại học đa ngành và có danh tiếng học thuật trong khu vực Châu Á.

## Sứ mạng

Nâng tầm tri thức, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, hội nhập và chuyển giao toàn cầu; Tiên phong đổi mới, sáng tạo, phục vụ cộng đồng.

**Nâng tầm tri thức:** Thông qua các hoạt động đào tạo, nghiên cứu, và phục vụ cộng đồng, UEH mong muốn đóng góp cho sự lan tỏa tri thức, văn minh và các giá trị giáo dục toàn diện đến mọi người.

**Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao:** Dẫn đầu trong việc cung cấp nguồn nhân lực trình độ đại học và sau đại học chất lượng cao, đáp ứng thị trường lao động và kinh tế toàn cầu, đồng thời được trang bị các công cụ cần thiết để học tập suốt đời.

**Hội nhập và chuyển giao tri thức toàn cầu:** Chúng tôi định hướng quốc tế hóa và hội nhập vào cộng đồng đại học trên thế giới; chuyển giao tri thức cho các hoạt động phát triển trong nước, khu vực và toàn cầu

**Tiên phong đổi mới, sáng tạo:** UEH nhận ra xu hướng thời đại công nghệ thay đổi nhanh chóng và xây dựng lợi thế cạnh tranh thông qua việc không ngừng đổi mới và sáng tạo tri thức trong đào tạo và nghiên cứu khoa học.

**Phục vụ cộng đồng:** Đích đến tối thượng của chúng tôi là phục vụ xã hội thông qua đội ngũ sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu của trường và cộng đồng cựu sinh viên.

## Giá trị

Thấu hiểu nhu cầu của người học và xã hội; Chuyển giao kết quả nghiên cứu khoa học cho các tổ chức và doanh nghiệp; Quan tâm đến xây dựng đội ngũ có chuyên môn cao, năng động, có tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp; Khuyến khích sử dụng công nghệ một cách sáng tạo trong môi trường làm việc, giảng dạy và học tập; Tự hào và phát huy truyền thống của trường.

**Chất lượng luôn đi đầu:** Chất lượng là ưu tiên hàng đầu. UEH quan tâm chất lượng của tất cả các mặt, các hoạt động liên quan đến đào tạo - nghiên cứu, và cải tiến không ngừng. UEH cam kết cung cấp những sản phẩm tốt nhất cho xã hội.

**Năng động, sáng tạo:** Tiên phong trong đổi mới, sáng tạo và hội nhập. Phấn đấu không ngừng để đạt chuẩn quốc tế trong đào tạo - nghiên cứu. Xây dựng môi trường giáo dục – nghiên cứu thân thiện nhằm phát huy tốt nhất năng lực sáng tạo của người học, giáo viên và nhà nghiên cứu.

**Tự do học thuật:** Tôn trọng mọi kết quả nghiên cứu và ý kiến mang tính khách quan, có cơ sở khoa học. Mọi ý kiến phản biện mang tính xây dựng luôn được coi trọng.

**Liêm chính:** Luôn trung thực và ngay thẳng trong đào tạo – nghiên cứu, với đối tác, cộng đồng và xã hội.

**Trách nhiệm:** Mọi thành viên UEH luôn có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng, đối tác, UEH, công việc, sản phẩm, đồng nghiệp và bản thân. Luôn hướng về khách hàng (xã hội, cộng đồng doanh nghiệp và sinh viên). Theo sát nhu cầu của xã hội, dự báo nhu cầu trong tương lai để cung cấp sản phẩm phù hợp nhất.

**Tôn trọng sự khác biệt:** Mọi khác biệt đều được tôn trọng. UEH là môi trường giáo dục – nghiên cứu tốt cho tất cả mọi người. Cộng đồng UEH làm việc với lòng tin cậy và tôn trọng lẫn nhau, xem trọng sự đa dạng về văn hóa và tính cách của mỗi người.

**Đoàn kết - hợp tác:** UEH là một khối thống nhất. “Gia đình UEH” cùng chí hướng, chung sức, đồng lòng trong đổi mới, hội nhập và xây dựng môi trường giáo dục – nghiên cứu chuẩn quốc tế. Sẵn sàng chia sẻ, cảm thông, hỗ trợ và giúp đỡ. Tăng cường hợp tác với các đối tác theo tinh thần tương hỗ và cùng có lợi. Coi các đối tác là một phần của UEH

## Lực sử

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (UEH) được thành lập trên cơ sở hợp nhất Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (thành lập năm 1976), Trường Đại học Tài chính Kế toán TP. Hồ Chí Minh (thành lập năm 1976) và Khoa Kinh tế thuộc Trường Đại học Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh, theo quyết định số 2819/GD-ĐT ngày 09/7/1996 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo. Ngày 10/10/2000, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành quyết định số 118/2000/QĐ-TTg về việc thay đổi tổ chức của Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, theo quyết định này Trường Đại học Kinh tế thuộc Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh tách ra thành Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh là một trường đại học đa ngành, với nhiều bậc, hệ đào tạo đa dạng. Trường có đội ngũ giáo sư, giảng viên được đào tạo từ các trường danh tiếng, có trình độ cao, có uy tín khoa học và chuyên môn. Đây là một trong những điều kiện chính để trường từng bước nâng cao chất lượng dạy và học, nâng cao vị thế và uy tín của mình trong xã hội. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh là trường có số lượng người học thuộc các bậc, hệ đào tạo, từ Cử nhân đến Thạc sĩ, Tiến sĩ được coi là lớn nhất nước. Hiện nay, trường đào tạo bậc đại học theo hai loại hình chính quy và vừa làm vừa học, đào tạo sau đại học theo loại hình không tập trung; lưu lượng sinh viên, học viên của trường hàng năm khoảng trên 35.000. Hiện nay, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh là một trong 14 trường đại học trọng điểm của quốc gia và là trường công lập đầu tiên được Thủ tướng cho phép tự chủ đại học toàn diện (2014).

Từ khi thành lập (1976) đến nay, trường đã đào tạo hàng chục ngàn cán bộ, nhà kinh tế, nhà quản lý có trình độ đại học và sau đại học cho cả nước; đảm bảo chất lượng, uy tín và được xã hội thừa nhận. Từ những thành tích xuất sắc trong quá trình xây dựng và phát triển, tập thể cán bộ, giảng viên và nhân viên Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh đã được Chủ tịch nước trao tặng 02 Huân chương Lao động hạng Ba (1986), 02 Huân chương Lao động hạng Nhì (1991), 02 Huân chương Lao động hạng Nhất (1996), Huân chương Độc lập hạng Ba (2001), Huân chương Độc lập hạng Nhì (2010) và danh hiệu Anh hùng Lao động (2006). Ngoài ra, theo quyết định của Bộ GD&ĐT, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh nằm trong Top 10 đại học công bố quốc tế uy tín nhất Việt Nam (2019), Top 05 trường đại học công bố quốc tế uy tín nhất và đứng đầu về công bố quốc tế trong lĩnh vực kinh tế, kinh doanh tại Việt Nam (2020). Đặc biệt, UEH vinh dự nằm trong Top 1000 Trường đào tạo kinh doanh tốt nhất thế giới (Theo BXH Eduniversal) từ năm 2014; Top 601+ Trường Đại học tốt nhất Châu Á (Theo BXH QS châu Á) (2021); Top 100 Trường đào tạo Thạc sĩ tốt nhất thế giới (Theo BXH Eduniversal) (2018); Top 25 đại học tốt nhất thế giới đóng góp cho sự phát triển nghề nghiệp suốt

đời theo U-Multirank (2016, 2017, 2018 2020); Top 11 trường đại học tại Việt Nam, đứng thứ nhất trong số các trường đại học trong lĩnh vực kinh tế, kinh doanh tại Việt Nam về năng lực số hóa và mức độ lan tỏa, ảnh hưởng về tài nguyên học thuật (Theo BXH Webometrics) (2020).

## Văn hóa UEH

### 1. Hệ thống giá trị cốt lõi trong văn hóa UEH

- Tự hào phát huy truyền thống UEH;

- Tôn sư trọng đạo, sống có nghĩa tình;

- Đoàn kết, tương trợ lẫn nhau;

- Không bản vị, cục bộ.

### 2. Các quy ước văn hóa ứng xử tại UEH

#### 2.1. Quy ước ứng xử của nhà quản lý

- Ứng xử đúng mực, phù hợp với quy định của pháp luật, nội quy của UEH và phù hợp với phong tục tập quán, đạo lý của dân tộc;

- Thể hiện sự tôn trọng, nhân ái, quan tâm đến mọi người;

- Gương mẫu, đi đầu trong việc thực hiện các nội quy, quy định; làm tròn bổn phận, trách nhiệm của mình; giữ gìn, bảo vệ uy tín của UEH và của cá nhân;

- Đổi xử công bằng, minh bạch, không bè phái; luôn quan tâm, tạo mọi điều kiện để cán bộ, viên chức hoàn thành tốt nhất công việc được phân công;

- Thái độ thân thiện, chân thành, biết lắng nghe mọi ý kiến đóng góp;

- Đánh giá nhân viên khách quan bằng cái tâm trong sáng và trách nhiệm;

- Kiên nhẫn và biết thuyết phục.

#### 2.2. Quy ước ứng xử của cán bộ, viên chức

#### Văn hóa ứng xử giữa cán bộ, viên chức với nhà quản lý

- Phục tùng và chấp hành nghiêm túc các quyết định, yêu cầu của nhà quản lý theo đúng chức trách và nhiệm vụ được giao;

- Thể hiện được vai trò là người tham mưu hoặc thực thi công việc được giao với tinh thần trách nhiệm và hiệu quả cao nhất.

### **Văn hóa trong làm việc - ứng xử với đồng cấp, đồng nghiệp**

- Luôn giữ tinh thần đoàn kết, hợp tác, thúc đẩy cùng hướng tới mục tiêu chung; xây dựng mối quan hệ tin cậy lẫn nhau;
- Thái độ thân thiện, cởi mở, tôn trọng, trung thực và chia sẻ khó khăn; làm tròn nhiệm vụ được giao; tạo điều kiện cho đồng nghiệp hoàn thành nhiệm vụ;
- Phát ngôn chuẩn mực; thẳng thắn phê bình, góp ý những việc làm sai trái trên tinh thần đoàn kết, đúng lúc đúng chỗ; cầu thị tiếp thu ý kiến để sửa chữa khuyết điểm;
- Đi làm đúng giờ; tham gia đầy đủ các buổi sinh hoạt, hội họp;
- Tích cực học tập và học tập suốt đời.

### **Văn hóa ứng xử với người học**

- Đúng mực, gương mẫu; đón tiếp lịch sự, nhã nhặn, tận tình, chu đáo;
- Người học là trung tâm. Tạo mọi điều kiện tốt nhất cho người học.

### **2.3. Quy ước ứng xử của người học**

#### **Văn hóa ứng xử trong giảng đường**

- Tôn sư trọng đạo;
- Cầu tiến, ham học hỏi; trung thực, thẳng thắn; có tư duy phản biện;
- Gương mẫu chấp hành và vận động người học khác thực hiện nghiêm chỉnh pháp luật của Nhà nước, các nội quy, quy định của UEH;
- Giữ gìn giảng đường xanh, sạch, đẹp;
- Hăng hái tham gia các hoạt động vì cộng đồng.

#### **Văn hóa giao tiếp trong phạm vi UEH**

- Tự trọng, chuẩn mực, lịch sự và lễ phép;
- Kính trọng thầy cô, cán bộ, viên chức; yêu mến bạn bè;
- Trang phục chỉnh tề, lịch sự, phù hợp với môi trường sư phạm;

- Nêu cao tinh thần tiết kiệm; có ý thức bảo vệ tài sản của UEH;
- Luôn tự hào là thành viên của đại gia đình UEH.

## Thông tin liên hệ các phòng/ban, khoa, viện

### Đơn vị quản lý chức năng

- **Văn phòng trường**

- Phòng A0.11, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [yanphong@ueh.edu.vn](mailto:yanphong@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3829 5299

- **Phòng Quản trị nguồn nhân lực**

- Phòng A2.04, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [hrm@ueh.edu.vn](mailto:hrm@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028.38229272

- **Phòng Quản lý khoa học - Hợp tác quốc tế**

- Phòng A1.12, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [rmic@ueh.edu.vn](mailto:rmic@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3829 5603 – (028) 3827 4991

- **Phòng Đào tạo**

- Phòng A0.13 – A0.14, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [qldt\\_ctsv@ueh.edu.vn](mailto:qldt_ctsv@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 0082

- **Phòng Đào tạo thường xuyên**

- Phòng A0.06 – A0.07 – A0.008, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [tuyensinhvlvh@ueh.edu.vn](mailto:tuyensinhvlvh@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 1612

- **Viện Đào tạo Sau đại học**

- Phòng A0.01, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [sdh@ueh.edu.vn](mailto:sdh@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 5277

- **Phòng Marketing - Truyền thông**

- Phòng A2.09, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [comm@ueh.edu.vn](mailto:comm@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 5778

- **Phòng Kế hoạch đào tạo - Khảo thí**

- Phòng B1-12A01, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. HCM
- Email: [tktd@ueh.edu.vn](mailto:tktd@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3853 2247

- **Phòng Đảm bảo chất lượng - Phát triển chương trình**

- Phòng A2.14, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [qacd@ueh.edu.vn](mailto:qacd@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3825 7582

- **Phòng Chăm sóc và hỗ trợ người học**

- Phòng A0.16 Cơ sở A; B1.111 cơ sở B; N1.201 cơ sở UEH Nguyễn Văn Linh
- Email: [dsa@ueh.edu.vn](mailto:dsa@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 7306 1976

- **Phòng Tài chính - Kế toán**

- Phòng A0.09, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [tckt-contact@ueh.edu.vn](mailto:tckt-contact@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3822 2357

- **Phòng Công nghệ thông tin**

- Phòng A2.03, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [cntt@ueh.edu.vn](mailto:cntt@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3825 7263

- **Phòng Cơ sở vật chất**

- Phòng A2.16, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [csvc@ueh.edu.vn](mailto:csvc@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 1597

- **Phòng Thanh tra - Pháp chế**

- Phòng A0.03, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [ttdt@ueh.edu.vn](mailto:ttdt@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3823 1606

## **Đơn vị đào tạo**

- **TRƯỜNG KINH DOANH**

- **Phòng tổng hợp**

- B1-1205 cơ sở 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh
- Email: [cob@ueh.edu.vn](mailto:cob@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028.38295299

- **Khoa Quản trị**

- Phòng B1.1202 – 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [som@ueh.edu.vn](mailto:som@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.38231594

- **Khoa Kinh doanh quốc tế - Marketing**

- Phòng B1-1206, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. HCM
- Email: [ibms@ueh.edu.vn](mailto:ibms@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.38292170

- **Khoa Tài chính**

- Phòng B1-902, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [sof@ueh.edu.vn](mailto:sof@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.35265829 - (+84) 28.35265830

- **Khoa Ngân hàng**

- Phòng B1-901, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM

- Email: [khoanganhang@ueh.edu.vn](mailto:khoanganhang@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.35265827
- **Khoa Kế toán**
  - Phòng B1-1103, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
  - Email: [soa@ueh.edu.vn](mailto:soa@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: (+84) 28.35625823
- **Khoa Du lịch**
  - Phòng B1-1201, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
  - Email: [VDL@ueh.edu.vn](mailto:VDL@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: (+84) 28.3241733
- **Trung tâm đào tạo ngắn hạn (Phát triển từ Viện Nghiên cứu phát triển NNL)**
  - 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
  - Email: [hr@ueh.edu.vn](mailto:hr@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: (028) 3823 0350 – (028) 3829 1307
- **TRƯỜNG KINH TẾ, LUẬT VÀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC**
  - **Phòng tổng hợp**
    - B1-1005 cơ sở 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh
    - Email: [celp@ueh.edu.vn](mailto:celp@ueh.edu.vn)
    - Điện thoại: 028.3526.5828 - Fax: 028.3526.5828
  - **Khoa Kinh tế**
    - Phòng B1-1004, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
    - Email: [kkt@ueh.edu.vn](mailto:kkt@ueh.edu.vn)
    - SĐT: 028.38448222
  - **Khoa Tài chính công**
    - Phòng B1-903, 297 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
    - Email: [spf@ueh.edu.vn](mailto:spf@ueh.edu.vn)
    - Điện thoại: (+84) 28.35265836 - (+84) 28.35265837
  - **Khoa Luật**
    - Phòng B1.1007, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. HCM
    - Email: [law@ueh.edu.vn](mailto:law@ueh.edu.vn)

- Điện thoại: (+84) 28.38221709
  - **Khoa Quản lý nhà nước**
- Phòng B1-1006, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [sog@ueh.edu.vn](mailto:sog@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.39329065
  - **Viện Nghiên cứu kinh tế phát triển**
- Phòng B1-1101, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [vncktpt@idr.edu.vn](mailto:vncktpt@idr.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3856 1250
  - **Viện Chính sách công**
- 232/6 Võ Thị Sáu, Phường 7, Quận 3, TP.HCM
- Email: [nfo@ipp.edu.vn](mailto:nfo@ipp.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3932 9065
  - **Viện Kinh tế môi trường Đông Nam Á**
- 1A Hoàng Diệu, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP.HCM
- Email: [admin@eepseapartners.org](mailto:admin@eepseapartners.org)
- Điện thoại: (028) 3844 8249
  - **Viện Nghiên cứu chính sách Nông nghiệp và Sức khỏe**
- Phòng B1-1003, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [hapri@ueh.edu.vn](mailto:hapri@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3853 0867
  - **Viện Tài chính bền vững**
- Phòng B1-1002, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [ueh.sfi@gmail.com](mailto:ueh.sfi@gmail.com)
- Điện thoại: (+84) 90.9282358
  - **TRƯỜNG CÔNG NGHỆ VÀ THIẾT KẾ**
  - **Phòng tổng hợp**
- B1-905 cơ sở 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP. Hồ Chí Minh
- Email: [ctd@ueh.edu.vn](mailto:ctd@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028.38295299
  - **Khoa Toán - Thống kê**

- Phòng B1-1008, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [toan-thongke@ueh.edu.vn](mailto:toan-thongke@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.38244544
- **Khoa Công nghệ thông tin kinh doanh**
- Phòng B1-904, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [bit@ueh.edu.vn](mailto:bit@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.35265816
- **Viện Công nghệ thông minh và tương tác**
- **Viện Đổi mới sáng tạo**
- Phòng B1-1501, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [uii@ueh.edu.vn](mailto:uii@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.39309338
- **Viện Đô thị thông minh và quản lý**
- 232/6 Võ Thị Sáu, phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
- Email: [iscm@ueh.edu.vn](mailto:iscm@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3930 9589
- **Viện Toán ứng dụng**
- Phòng B1-1008, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- **Trung tâm đào tạo ngắn hạn**

## Phân hiệu Vĩnh Long UEH

- **Văn phòng phân hiệu**
  - Email: [vanphong\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:vanphong_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 823 359
- **Phòng Tuyển sinh - Truyền thông**
  - Email: [ksv@ueh.edu.vn](mailto:ksv@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 823 443
  - Hotline/Zalo: 0899.00.29.39
- **Phòng Đào tạo**
  - Email: [qldtsv\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:qldtsv_phvl@ueh.edu.vn)
  - 02703 825 914 (Lãnh đạo Phòng)
  - 02703 877 879 (Bộ phận QLĐT)

- 02703 878 839 (Khoa học - Thư viện)
- **Phòng Tài chính - Kế toán**
  - Email: [tckt\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:tckt_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 878 328
- **Khoa Kế toán**
  - Email: [kto\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:kto_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 878 329
- **Khoa Tài chính - Ngân hàng**
  - Email: [tcnh\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:tcnh_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 878 840
- **Khoa Quản trị**
  - Email: [qt\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:qt_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 878 330
- **Khoa Công nghệ thông tin**
  - Email: [cntt\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:cntt_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 832 591
- **Khoa Cơ bản**
  - Email: [cb\\_phvl@ueh.edu.vn](mailto:cb_phvl@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 877 433
- **Trung tâm Đào tạo quốc tế Mekong**
  - Email: [mekong@ueh.edu.vn](mailto:mekong@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: 02703 839 789
  - Hotline/Zalo: 0702.99.29.39

## Các đơn vị đào tạo khác thuộc UEH

- **Khoa Lý luận chính trị**
  - Phòng B1-906, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
  - Email: [khxh@ueh.edu.vn](mailto:khxh@ueh.edu.vn)
  - Điện thoại: (+84) 28.38270854

- **Khoa Ngoại ngữ**

- Phòng B1-1108, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [nkkt@ueh.edu.vn](mailto:nkkt@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.38242158

- **Trung tâm Giáo dục thể chất**

- Phòng B1-1204, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [gdtc@ueh.edu.vn](mailto:gdtc@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (+84) 28.38550067

### Các đơn vị đào tạo quốc tế

- **Viện Đào tạo quốc tế**

- 17 Phạm Ngọc Thạch, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [info@isb.edu.vn](mailto:info@isb.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 5446 5555

- **Viện Ngôn ngữ - Quốc tế học**

- Phòng B1-1104, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [ilacs@ueh.edu.vn](mailto:ilacs@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3911 0288

- **Trung tâm Pháp - Việt (CFVG)**

- 91 Đường 3/2, Phường 12, Quận 10, TP. HCM
- Email: [info@cfvg.org](mailto:info@cfvg.org)
- Điện thoại: (028)38 300 103 - Hotline: 0909 054 696

- **Chương trình Việt Nam - Hà Lan**

- Phòng H304, 1A Hoàng Diệu, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP.HCM
- Email: [vnp@vnp.edu.vn](mailto:vnp@vnp.edu.vn)
- Điện thoại: 028.38.452.712 - 028.38.453.897 - Hotline - Zalo (0967.204.101)

- **Chương trình Việt Nam - New Zealand**

- 1A Hoàng Diệu, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP.HCM
- Email: [victoria@victoria.edu.vn](mailto:victoria@victoria.edu.vn)

- Điện thoại: (028) 39972227 – (028) 38444135

## **Đơn vị tham gia quản lý và phục vụ đào tạo**

- **Thư viện**

- Cơ sở B, Cơ sở Nguyễn Văn Linh
- Email: [lib@ueh.edu.vn](mailto:lib@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3856 1249

- **Ban Quản lý ký túc xá**

- 135A Trần Hưng Đạo, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM
- 43 - 45 Nguyễn Chí Thanh, Phường 9, Quận 5, TP.HCM
- Email: [ktx@ueh.edu.vn](mailto:ktx@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3835 9359

- **Nhà xuất bản Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (Công ty Sách, Công ty In)**
- **Công ty TNHH Một thành viên Sách Kinh tế**

- 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [Skt2006@ueh.edu.vn](mailto:Skt2006@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028.3853.3563 – 028.3957.2934

- **Công ty TNHH Một thành viên In Kinh tế**

- 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM

- **Trạm Y tế**

- Phòng A0.04, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [YTE@ueh.edu.vn](mailto:YTE@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3829 6571

- **Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á**

- Phòng A2.06, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. HCM
- Email: [vi.jabes@ueh.edu.vn](mailto:vi.jabes@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3829 5635

- **Viện Nghiên cứu kinh doanh**

- Phòng A.107, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
- Email: [vnckd@ueh.edu.vn](mailto:vnckd@ueh.edu.vn)

- o Điện thoại: (028) 3825 7364

## Hội đồng tư vấn

1. [Hội đồng Khoa học và đào tạo](#)
2. [Hội đồng Tư vấn chiến lược và chính sách](#)
3. [Hội đồng Đảm bảo chất lượng](#)
4. [Các Hội đồng tư vấn khác](#)

## VI. Tổ chức Chính trị - Xã hội

### 1. Công Đoàn trường

- Phòng A1.04, 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
- Email: [congdoan@ueh.edu.vn](mailto:congdoan@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028 3823 1593

### 1. Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên

- Phòng B2-6.03, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10, TP.HCM
- Email: [youth@ueh.edu.vn](mailto:youth@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: (028) 3606 3090

## VII. Tổ chức khác

### 1. UEH Alumni

- 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM
- Email: [alumni@ueh.edu.vn](mailto:alumni@ueh.edu.vn)
- Điện thoại: 028 3823 5139

## **Giảng viên Hội đồng Khoa học và Đào tạo**

<b>STT</b>	<b>Họ tên</b>	<b>Chức vụ, đơn vị công tác</b>
1	GS.TS. Sử Đình Thành	Hiệu trưởng - Chủ tịch
2	GS.TS. Nguyễn Đông Phong	Chủ tịch Hội đồng trường - Thành viên
3	GS.TS. Nguyễn Trọng Hoài	Tổng biên tập Tạp chí Kinh tế và Kinh doanh Châu Á - Thành viên
4	TS. Bùi Quang Hùng	Phó Hiệu trưởng UEH - Thành viên
5	TS. Đinh Công Khải	Phó Hiệu trưởng UEH - Thành viên
	PGS.TS.	
6	Nguyễn Khắc Quốc Bảo	Phó Hiệu trưởng UEH - Thành viên
7	PGS.TS. Phan Thị Bích Nguyệt	Chủ tịch Hội đồng Tư vấn chiến lược và chính sách - Thành viên
8	PGS.TS. Trần Mai Đông	Giảng viên khoa Kinh doanh Quốc tế - Marketing, trường Kinh doanh UEH - Thành viên
	PGS.TS.	
9	Nguyễn Phong Nguyên	Trưởng phòng Quản lý khoa học - Hợp tác quốc tế - Thư ký
10	TS. Nguyễn Thiện Duy	Trưởng phòng Đào tạo thường xuyên - Thành viên
11	PGS.TS. Hồ Việt Tiến	Viện trưởng viện Đào tạo Sau đại học - Thành viên
12	PGS.TS. Trần Hà Minh Quân	Viện trưởng viện Đào tạo quốc tế - Thành viên
13	PGS.TS. Trần Tiến Khai	Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng - Phát triển chương trình - Thành viên
14	ThS. Hoàng Tâm	Trưởng phòng Tài chính - Kế toán - Thành viên
15	PGS.TS. Phạm Khánh Nam	Phó Hiệu trưởng trường Kinh tế, Luật và Quản lý nhà nước UEH - Thành viên
16	TS. Ngô Quang Huân	Trưởng khoa Quản trị - Thành viên

<b>STT</b>	<b>Họ tên</b>	<b>Chức vụ, đơn vị công tác</b>
17	PGS.TS. Bùi Phí Hiệu Thanh Tráng	Phó Hiệu trưởng trường Kinh doanh UEH - Thành viên
18	PGS.TS. Diệp Phí Gia Luật	Phó Trưởng khoa Tài chính công - Thành viên
19	TS. Đinh Thị Thu Hồng	Trưởng khoa Tài chính - Thành viên
20	TS. Hoàng Hải Yên	Trưởng khoa Ngân hàng - Thành viên
21	TS. Trần Anh Hoa	Phó Trưởng khoa phụ trách khoa Kế toán - Thành viên
22	TS. Hà Văn Sơn	Phó Trưởng khoa phụ trách khoa Toán - Thống kê - Thành viên
23	ThS. Thái Kim Phụng	Phó Trưởng khoa phụ trách khoa Công nghệ thông tin kinh doanh - Thành viên
24	TS. Bùi Xuân Thanh	Trưởng khoa Lý luận chính trị - Thành viên
25	TS. Dương Kim Thế Nguyên	Trưởng khoa Luật - Thành viên
26	ThS. Võ Đình Phước	Phó Trưởng khoa phụ trách khoa Ngoại ngữ kinh tế - Thành viên
27	TS. Nguyễn Đức Trí	Viện trưởng viện Du lịch - Thành viên
28	GS.TS. Võ Xuân Vinh	Viện trưởng viện Nghiên cứu kinh doanh - Thành viên
29	TS. Nguyễn Phong	Phó trưởng Ban Kinh tế Trung ương - Thành viên
30	TS. Nguyễn Ngọc Hòa	Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng Công ty Đầu tư tài chính nhà nước thành phố Hồ Chí Minh - Thành viên
31	TS. Phạm Quốc Bảo	Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng Công ty Điện lực thành phố Hồ Chí Minh - Thành viên
32	ThS. Nguyễn Hải Long	Giám đốc Công ty TNHH MTV Phát triển công viên phần mềm Quang Trung - Thành viên
33	GS.TS. Jonathan Andrew Batten	Trường Đại học Monash, Australia - Thành viên
34	GS.TS. Brian M. Lucey	Trường Đại học Trinity College Dublin, Ireland - Thành viên
35	GS.TS. Euston Quah	Trường Đại học Công nghệ Nanyang, Singapore - Thành viên
36	GS.TS. Iftekhar Hasan	Trường Đại học Fordham, Hoa Kỳ - Thành viên
37	PGS.TS. Quách Trường	Đại học Lincoln, Vương quốc

STT	Họ tên	Chức vụ, đơn vị công tác
	Mạnh Hào	Anh - Thành viên

## Thương hiệu UEH

Trải qua hơn 45 năm hình thành và phát triển (27.10.1976), Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (UEH) đã trở thành đại học công lập trọng điểm Việt Nam và dần được giáo dục thế giới công nhận quan nhiều bản xếp hạng, giải thưởng uy tín. Giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn 2030, UEH chính thức thực hiện chiến lược tái cấu trúc, hình thành Đại học Đa ngành và Bền vững. Đồng thời, thương hiệu Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh cũng được tái định vị về hình ảnh và nội dung để hướng đến một Đại học Đa ngành và Bền vững.

### 1. Định vị thương hiệu

Về nội dung ý nghĩa, thương hiệu UEH lấy việc đóng góp cho tương lai bền vững của cộng đồng và xã hội làm đích đến với 04 giá trị định vị:

**(1) Người học tại UEH được đào tạo để trở thành công dân toàn cầu, hành động vì sự phát triển bền vững:** Từ việc đào tạo người học trong nước và quốc tế có đầy đủ kỹ năng, và trình độ chuyên môn cao, UEH định hướng giáo dục người học đủ năng lực để trở thành thế hệ công dân toàn cầu, hành động vì sự phát triển cuộc sống bền vững.

**(2) Nghiên cứu vì lợi ích cộng đồng:** Nhà khoa học, nhà nghiên cứu tại UEH được tạo điều kiện, định hướng để thực hiện những nghiên cứu khoa học, dự án tư vấn có thể giải quyết các vấn đề địa phương, toàn cầu và có ảnh hưởng tích cực đến xã hội.

**(3) Cộng đồng của những người truyền cảm hứng nghệ thuật và những người thay đổi vì sự bền vững:** Cộng đồng UEHer bao gồm những người đã và đang học tập, làm việc, giảng dạy, nghiên cứu tại UEH. Đây là cộng đồng truyền cảm hứng nghệ thuật, tiên phong thay đổi hướng đến sự phát triển bền vững, cuộc sống chất lượng và hạnh phúc.

**(4) Kết nối cộng đồng, lan tỏa tri thức, cùng hành động vì tương lai phát triển bền vững:** UEH giáo dục, nghiên cứu, tư vấn và kết nối với các đối tác

trong và ngoài nước cùng hành động vì một tương lai bền vững cho cộng đồng và xã hội.

Với những giá trị định vị mới, thương hiệu UEH mong muốn tạo lập hình ảnh một Đại học thế hệ mới: (i) **Chất lượng - Tin cậy - Bền vững**; (ii) **Hội nhập**; (iii) **Sáng tạo - Công nghệ**; (iv) **Truyền cảm hứng nghệ thuật - Hạnh phúc - Dẫn đầu**, thông qua các hoạt động đào tạo, nghiên cứu, tư vấn và kết nối cộng đồng.

### 1. Slogan thương hiệu:



**Unbounded creativity. Empowered futures. Holistic values.**

*Thỏa sức sáng tạo. Chủ động tương lai. Toàn diện giá trị.*

UEH mong muốn gửi gắm thông điệp của mình trên hành trình phát triển bền vững qua slogan “Unbounded creativity. Empowered futures. Holistic values.” Với cấu trúc ba vế đăng đối, cùng ngôn từ đơn giản, dễ hiểu, câu slogan tựa một lời khẳng định vững chắc cho những giá trị phát triển của nhà trường:

Unbounded creativity: Phản ánh tinh thần năng động và sức sáng tạo lan tỏa không giới hạn trong cộng đồng UEH, khởi nguồn cho những nỗ lực và thành quả đã đạt được, đồng thời là một trong những tính cách thương hiệu để UEH vững bước trên chặng đường phát triển đa ngành với định hướng bền vững trong tương lai.

Empowered futures: Thể hiện thế mạnh và lợi ích của người học tại UEH được chủ động tiếp cận nguồn tri thức dồi dào, được truyền cảm hứng sáng tạo và thụ hưởng các giá trị giáo dục toàn diện, từ đó định hướng để trở thành những công dân toàn cầu giàu năng lực - những người được trao quyền và chủ động tạo dựng tương lai của chính mình, đóng góp cho sự phát triển bền vững của xã hội.

Holistic values: Những giá trị toàn diện không những thể hiện định hướng phát triển trở thành một trường đại học đa ngành chất lượng cao mà còn thể hiện triết lý giáo dục của UEH hướng tới sự phát triển toàn diện của người học và

cộng đồng UEH cả về tri thức, thể chất lẫn tinh thần, chú trọng những giá trị bền vững của một môi trường học tập giàu trải nghiệm.

### 1. Hình ảnh và nhận diện thương hiệu

Về hình ảnh, thương hiệu UEH được thay đổi Bộ nhận diện với logo của UEH, các trường thành viên; tông màu chủ đạo là xanh Mallard (xanh cổ vịt), cam cùng bộ màu phụ phong phú, đa sắc; phong chữ mới, không chân, hiện đại, đại diện cho những tính cách thương hiệu UEH.



Logo chính của UEH với ý tưởng thừa hưởng chữ UEH của logo cũ, nhưng cách điệu hiện đại, tinh tế và quốc tế hơn với hai phiên bản trên nền đậm màu & nhạt màu.



Bên cạnh đó, phiên bản logo kỹ thuật số trẻ trung, năng động được sử dụng trong môi trường đồ họa chuyển động như Intro/Outro của video, clip.



Bộ logo cho các thương hiệu trường thành viên cũng đồng thời được thiết kế đồng nhất theo bộ tính cách thương hiệu UEH.

Bộ màu sắc thể hiện tính cách thương hiệu UEH:

**UEH BLUE**

Chất lượng - Sự tin cậy -

Bền vững (Quality - Reliability - Sustainability);

**Pantone 3302C**

Hội nhập (Integration);

**UEH ORANGE**

**Leading**

Truyền cảm hứng nghệ

thuật - Hạnh phúc - Dẫn đầu (Art Inspire - Happiness - Leading);

**Happiness**

**Pantone 109C**

**Artstic**  
**Pantone 269C**

**Creative**  
**Pantone 7687C**

Sáng tạo - Công nghệ (Creative - Technology).

**Technology**  
**Pantone 534C**

iCiel GOTHAM

**iCiel GOTHAM**

**iCiel GOTHAM**

**MYRIAD PRO**

**Phông chữ iCiel Gotham** thể hiện tính cách hiện đại, quốc tế, tin cậy, được sử dụng trong các tạp chí lớn và các buổi giới thiệu sản phẩm công nghệ.

**Phông chữ Myriad Pro** đại diện cho sự sáng tạo, dẫn đầu, công nghệ khi được các chính khách nổi tiếng sử dụng trên mọi phương tiện truyền thông, được bình chọn là typeface của thế kỉ.

## **Cơ sở trực thuộc**

### **Cơ sở TP.HCM**

#### **1. Cơ sở A:** 59C Nguyễn Đình Chiểu, P. Võ Thị Sáu, Quận 3

- Từ cơ sở B & KTX 43-45 Nguyễn Chí Thanh, các bạn có thể đi bộ sang đón xe số 150 ở trạm đường Ngô Gia Tự. Tuyến này hoạt động liên tục từ 4h30 sáng cho tới 8h tối.
- Từ bên kia cầu Nguyễn Văn Cừ qua Cơ sở A là Tuyến số 152, xe này đón hơi lâu và lượt về các bạn phải đi bộ đến ngã tư Nam Kỳ Khởi Nghĩa & Nguyễn Đình Chiểu thì mới có trạm xe.
- Các bạn ở KTX 135 Trần Hưng Đạo qua A sẽ đón xe số 152, lúc về sẽ đón xe số 31.
- Từ Khu dân cư Trung Sơn đón tuyến số 152.
- Từ Bình Thạnh đón tuyến số 31 (Đường Nơ Trang Long).
- Nếu ở khu vực xa hơn như An Sương, Trường Chinh, Cộng Hòa, Nguyễn Văn Trỗi bạn có thể đi xe số 4.
- Ngoài ra từ Thủ Đức các bạn cũng có thể qua A bằng xe số 6, hoặc 93.

**2. Cơ sở B:** 279 Nguyễn Tri Phương, P5, Q10.

- Từ cơ sở A các bạn có thể bắt xe số 150 ngay trước cổng Nguyễn đình Chiểu và dừng ở trạm Ngô Gia Tự, rồi đi bộ sang.
- Từ KTX 135 KTX 135 Trần Hưng Đạo qua cơ sở B sẽ đón xe số 45, đến trạm xe trên đường Nguyễn Chí Thanh gần B.
- Các bạn ở khu vực như Lê Văn Sỹ, Trần Huy Liệu, và khu vực quận Gò Vấp có thể đi xe số 7. Tuyến này vừa được nâng cấp nên khá sạch sẽ và thoáng mát.  
Ở khu vực Thành Thái, Lý Thường Kiệt, bên kia cầu Nguyễn Tri Phương có thể đi xe số 59.
- Từ Thủ Đức ta có thể qua B bằng xe số 10 hoặc 150.

**3. Cơ sở C:** 91 đường 3/2, P11, Q10

- 4. Cơ sở D:** 196 Trần Quang Khải, P. Tân Định, Q1  
**5. Cơ sở E:** 54 Nguyễn Văn Thủ, P. Đa Kao, Q1

- Từ cơ sở B, bạn có nhiều cách để đi: một chuyến 150, hoặc đi hai chuyến 10 và 54 dừng ở trạm Đinh Tiên Hoàng rồi đi bộ một đoạn đến cơ sở E.
- Từ KTX 135 Trần Hưng Đạo, sinh viên đón xe 45 ngay trước KTX hoặc đón xe số 93 ở Hàm Nghi.
- Cơ sở A và E khá gần nhau nên bạn có thể đi bằng xe số 93 hoặc 150.
- Khu vực Cách Mạng Tháng Tám muốn qua E nên đi hai chuyến, lúc đầu đón xe 30 để đi tới trạm Phạm Ngọc Thạch rồi tiếp tục đón xe 93 đi đến trạm Đinh Tiên Hoàng.
- Những bạn nhà xa ngoài Thủ Đức có thể đi xe số 93, dừng ngay trạm Nguyễn Văn Thủ.

**6. Cơ sở H:** 1A Hoàng Diệu, P.10, Q.Phú Nhuận

- 7. Cơ sở I:** 17 Phạm Ngọc Thạch, P. Võ Thị Sáu, Q3  
**8. Cơ sở 232/6 Võ Thị Sáu,** P. Võ Thị Sáu, Q3  
**9. Cơ sở Thể dục:** 144 Phạm Đức Sơn, P16, Q8

- Từ cơ sở B, bạn phải đi hai chuyến xe. Đầu tiên, đón xe số 7 tại trước cổng Nguyễn Tri Phương, dừng tại trạm Bến xe Chợ Lớn, rồi tiếp tục đón xe số 101 để đi đến trạm Chung cư Lê Thành.
- Từ KTX 135 Trần Hưng Đạo, bạn đón xe số 39 tại Chợ Dân Sinh và dừng ở trạm Đường số 18, lúc về cũng có thể đón 39 tại trạm An Dương Vương.

**10. Cơ sở Nguyễn Văn Linh (csN):** Khu chức năng số 15, Đô thị mới nam thành phố, xã Phong Phú, H. Bình Chánh

- Shuttle Bus UEH từ cơ sở A,csB, KTX 135 Trần Hưng Đạo, KTX 43-45 Nguyễn Chí Thanh đến cơ sở Nguyễn Văn Linh và ngược lại.

11. KTX 135 Trần Hưng Đạo, P.Ông Cao Lãnh, Q1

12. KTX 43-45 Nguyễn Chí Thanh, P9, Q5

### **Phân hiệu UEH tại Vĩnh Long**

**Đ/c:** 1B Nguyễn Trung Trực, Phường 8, TP.Vĩnh Long

Note: Có thêm phần bổ sung ở dưới thêm một số keyword.

### Phần 1: CHỌN KẾT LUẬN PHÙ HỢP ĐỂ GHÉP VÀO NHẬN ĐỊNH.

1. Những hành vi khác của đội bóng của Minh? **Mặc áo có logo.**
2. Đặc điểm nhận dạng của người có tư duy phản biện là? **Tò mò.**
3. Rèn luyện tư duy phản biện thì không nên? **Luôn nhìn theo quan điểm của mình.**
4. Trong 1 cuộc họp, ko ai đồng ý với ai, bạn sẽ làm gì? **Đi ra chỗ khác. (Dành ra thời gian riêng cho mỗi người suy nghĩ)**
5. Quan điểm của tư duy phản biện thích ứng với xu hướng mới trên thế giới: **Có chọn lọc.**
6. Thành công của tư duy phản biện? **Tinh thần cởi mở.**
7. Bạn đang chọn hình thức giải trí cho hai ngày nghỉ cuối tuần sắp tới. Sự lựa chọn được quyết định bởi: **Giá trị (loại hình giải trí).**
8. Bước khởi đầu trên con đường tìm đến sự thật là **sự hoài nghi.**
9. Khi con người có ý thức tư duy phản biện? **Biết được hạn chế và nhược điểm của bản thân.**

### Phần 2: GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.

1. Buổi họp công ty đang diễn ra thì cúp điện, vậy cúp điện là vấn đề gì? **Sai lệch.**
2. Một sàn thương mại điện tử bán sách, sau đó không bán sách nữa mà mở rộng nhiều mặt hàng khác. Vậy sàn thương mại đang giải quyết vấn đề nào? **Cần hoàn thiện.**
3. Bước nào là quan trọng nhất trong giải quyết vấn đề? **Bước 1.**
4. Kỹ năng lắng nghe lớn nhất trong giải quyết vấn đề? **Lắng nghe và đặt câu hỏi liên quan.**
5. Thomas Edison thất bại bao nhiêu lần trong việc chế tạo ra bóng đèn? **10.000 lần.**
6. Các giải pháp hiệu quả thường dựa trên? **Nguồn lực sẵn có.**
7. Giải pháp khả thi nhất là giải pháp thực hiện trong? **Tuần tới.**
8. Khi tròn tròn về một vấn đề, chúng ta nên làm gì? **Dành 20 phút để thư giãn.**
9. Bây giờ là 7h sáng đến 7h 40 phút kim giờ đã quay

GIẢI:

Để tính góc mà kim giờ đã quay sau 7 giờ sáng đến 7 giờ 40 phút, bạn cần biết rằng kim giờ quay một vòng đầy 360 độ trong 12 giờ.

Số giờ đã trôi qua là 7 giờ 40 phút - 7 giờ = 40 phút = 40/60 giờ = 2/3 giờ.

Bây giờ, bạn có thể tính góc mà kim giờ đã quay bằng cách chia góc một vòng (360 độ) cho số giờ trong 1 vòng:

$$\text{Góc} = (2/3 \text{ giờ} / 12 \text{ giờ}) * 360 \text{ độ} = (2/3) * (1/12) * 360 \text{ độ} = 60 \text{ độ.}$$

Vậy kim giờ đã quay được một góc 60 độ từ 7 giờ sáng đến 7 giờ 40 phút.

**Bài toán khác:** Trên một chiếc đồng hồ từ lúc 12 giờ đến 15 giờ kim giờ và kim phút đã quay một góc bao nhiêu độ?

GIẢI:

Từ lúc 12 giờ đến 15 giờ (từ số 12 đến số 3 là  $\frac{1}{4}$  vòng tròn), kim giờ quay cùng chiều kim đồng hồ (ngược chiều dương) nên góc quay là -90 độ

Từ lúc 12 giờ đến 15 giờ kim phút quay cùng chiều kim đồng hồ (ngược chiều dương) được 3 vòng tròn hay góc quay được là 1080 độ.

10. **Dài hạn** từ 5 năm, **ngắn hạn** 1 năm trở xuống

11. Sáng tạo trong giải quyết vấn đề là: **Thử nghiệm và thất bại nhiều lần.**
12. “**Nâng cấp liên tục tốt hơn so với sự hoàn hảo bị trì hoãn.**” - Nhà văn Mỹ Mark Twain
13. Cảm xúc mãnh liệt có liên quan đến khả năng giải quyết vấn đề không? **Có.**
14. Khi vấn đề được giải quyết, chúng ta nên? **Giữ tâm thế sẵn sàng...**
15. Để tăng tính sáng tạo trong giải quyết vấn đề, chúng ta nên? **Nuôi dưỡng lòng tự tin.**

### **Phần 3: TƯ DUY DỊCH VỤ.**

1. Tư duy dịch vụ khách hàng tốt để giúp doanh nghiệp: **giữ chân khách hàng hiện tại, tạo khách hàng trung thành, thu hút khách hàng mới.**
2. Để có dịch vụ khách hàng xuất sắc thì: **hiểu rõ nhu cầu, đáp ứng vượt mong đợi.**
3. Khách hàng luôn có nhu cầu về: **lắng nghe, tôn trọng, thể hiện, thấu hiểu.**
4. Trải nghiệm khách hàng là: **đánh giá bởi cảm xúc.**
5. nói. Một quy tắc: **nói những gì bạn làm, làm những gì bạn nói**
6. Áp dụng tư duy dịch vụ khách hàng hiệu quả: **thu hút và giữ chân nhân viên.**
7. Khách hàng nội bộ là: **mối quan hệ với đồng nghiệp.**
8. Theo Micro Lôm bốp (?): **chiến lược kinh doanh tốt.**
9. Tư duy dịch vụ trong bối cảnh công nghệ: **cá nhân hóa trải nghiệm.**
10. Thách thức trong quản lý chất lượng dịch vụ: **nhận diện và đo lường.**
11. Dịch vụ khách hàng hoàn hảo có bốn đặc tính: **niềm tin, trung thành, thân thiện, tôn trọng.**
12. Maya Angelou: “**Khách hàng sẽ quên những gì bạn làm, nhưng họ sẽ không bao giờ quên trải nghiệm.**” (Khách hàng sẽ quên những gì bạn làm, nhưng họ sẽ không bao giờ quên những cảm nhận mà bạn mang đến cho họ.)
13. Khi giao tiếp bạn cần đứng cách nhau: **2-3 bước.**
14. Phương tiện ngôn ngữ: **Nói-Viết-Üng xǔ-Nghe.**
15. Phương tiện phi ngôn ngữ: **không dùng ngôn từ.**
16. Tư thế bắt chéo chân có nghĩa là: **hướng về người nói.**
17. Tư duy dịch vụ được quy định ở đâu: **văn hóa công ty.**

### **Phần 4: VĂN HÓA DOANH NGHIỆP.**

1. Khi thảo luận một chủ đề, bạn thường tập trung vào: **những lời phê bình.**
2. Nếu đồng nghiệp của bạn ngày càng mập, bạn sẽ: **không nói gì cả.**
3. Kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định **85%** cho thành công của bạn.
4. Yếu tố nào sau đây giúp bạn luôn được quý mến và tôn trọng: **hay cười, biết khen người, luôn vui tươi...**
5. Khi muốn xin lỗi hay tâm sự với người lớn tuổi hơn, bạn nên chọn không gian: **quán cà phê yên tĩnh có nhạc nhẹ trữ tình.**
6. Bạn nhận được món quà từ bạn của bạn, bên nêu: **chờ đến dịp lễ gần nhất rồi tặng bạn một món quà bạn thích.**
7. Trong quá trình giao tiếp, bạn có **20 giây** để gây ấn tượng tốt với người khác.
8. Bạn cùng lớp của bạn nói với giảng viên rằng bạn đến lớp nhưng dành thời gian để xao nhãng và làm việc riêng: **bạn nói với người đó rằng lần sau đừng nói như vậy.**
9. Thầy giáo nói với bạn rằng thầy rất thất vọng khi bạn không trả lời thầy dù thầy đã nhắn tin cho Tuấn - lớp trưởng: **bạn nói với Tuấn chắc do nhiều việc nên Tuấn quên và rút kinh nghiệm lần sau.**

10. Bạn đưa tiền nhờ một người trong nhóm mua 5 ly trà sữa cho 5 thành viên nhưng anh ta không trả tiền thừa, bạn sẽ: **hỏi anh ấy có thiếu tiền không để bạn đưa thêm.**
11. Công ty của bạn phát thưởng, hôm sau đồng nghiệp hỏi bạn được thưởng bao nhiêu, bạn sẽ: **nói rằng đây là chuyện riêng tư.**
12. Khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột với nhau => chọn câu có chữ "**tách ra**".
13. Trong trường hợp thông tin qua ngôn ngữ bằng lời mâu thuẫn với thông tin qua ngôn ngữ không lời thì: **ngôn ngữ không lời đáng tin cậy hơn.**
14. Người khác nói chuyện mà mắt mở to, hơi đỏ người về trước, bàn tay mở và cánh tay duỗi: **chăm chú.**
15. Khi trình bày, để thuyết phục người khác thì lý lẽ nên đưa ra vào: **lúc cuối cùng.**
16. Khi lắng nghe người khác nói, mình nên: **có từ cảm thán (bối rối)...**
17. Văn hoá doanh nghiệp: **chọn câu trả lời không có chữ "thị trường".**

## **Phần 5: HƯỚNG DẪN VÀ PHẢN HỒI (TRONG SLIDE)**

1. Hướng dẫn phản hồi: **Mô hình Grow.**
2. Người xuất bản đầu tiên mô hình Grow là **John Whitmore.**

## **Phần 6: ĐỊNH VỊ BẢN THÂN**

1. Định vị bản thân => câu trả lời nào bao gồm **(học) giỏi, giàu, thành công** là câu trả **lời sai.**
2. Học kỹ năng định vị bản thân giúp gì cho sinh viên: **giúp SV hiểu rõ định vị bản thân là gì.**
3. Sinh viên làm được gì sau khi kết thúc môn Kỹ năng định vị: **biết định vị bản thân.**
4. Bài tập định vị bản thân phân tích các nhân vật => **chọn chính trị gia.**
5. **Chỉ số vượt khó (AQ)** (là điểm số đo lường khả năng của một người đối phó với những nghịch cảnh trong cuộc sống của mình).
6. Con người sẽ trải qua bao nhiêu giai đoạn phát triển: **học sinh, sinh viên, nhân viên, lập gia đình, khởi nghiệp.**
7. Tam bảo thành công trong định vị bản thân là: **hiểu đúng - mentor - môi trường.**
8. **PDCA**: viết tắt của Plan, Do, Check, Action.
9. Phân biệt mục tiêu và mục đích:
  - **Mục tiêu**: ngắn hạn, có nhiều
  - **Mục đích**: dài hạn, có ít
10. **Thương hiệu cá nhân**: là những gì người khác nói về bạn.
11. Công cụ nào ưu tiên khi làm bài định vị bản thân: **SWOT.**
12. Theo Nho gia, sự phát triển trong đời con người qua các bước: **tu thân (tu dưỡng bản thân), tề gia (cải tề gia thất), trị quốc, bình thiên hạ.**
13. Nguyên nhân định vị bản thân không thành công: **không phân tích SWOT.**
14. Định vị bản thân là không giới hạn: **cho bất kỳ ai.**
15. Sinh viên làm sao để làm bài định vị bản thân được tốt: **tìm mentor giúp đỡ.**
16. Trẻ em làm sao để làm bài định vị bản thân được tốt: **ba mẹ làm giúp.**
17. Nguyên nhân thường thất bại ở các mục tiêu đưa ra: **không có chí**  
(Chưa biết câu hỏi đưa ra rất nhiều giải pháp)

## **Phần 7: THÔNG TIN NGOẠI KHOÁ**

+ Văn hoá ứng xử của sinh viên UEH: UEH tạo môi trường học tập và làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, hiện đại, kỷ cương và hiệu quả. Đội ngũ công chức, viên chức, người

học UEH luôn được định hướng các chuẩn mực ứng xử nhằm nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm, đảm bảo sự liêm chính, tính chính trực, tôn trọng bản thân và mọi người trong quá trình học tập, làm việc tại UEH.

+ **Úng xử của người học:**

- Tôn sư trọng đạo.
- Cầu tiến, ham học hỏi, trung thực, thẳng thắn.
- Có tư duy phản biện
- Gương mẫu chấp hành và vận động người học khác thực hiện nghiêm chỉnh pháp luật, quy định.
- Giữ gìn giảng đường xanh, sạch, đẹp.
- Hăng hái tham gia các hoạt động vì cộng đồng.

+ **Giá trị cốt lõi:**

- Tự hào phát huy truyền thống UEH.
- Tôn sư trọng đạo, sống có nghĩa tình.
- Đoàn kết, tương trợ lẫn nhau.
- Phát triển hài hòa cùng cộng đồng.
- Môi trường làm việc chuyên nghiệp.

+ **Vị trí của UEH trong các bảng xếp hạng về trường đại học:**

Theo kết quả BXH Webometrics lần thứ nhất năm 2023, UEH tăng 307 bậc so với tháng 8/2022 đứng thứ 1741 thế giới, thứ 60 khu vực Đông Nam Á và thuộc Tốp 7 Đại học/trường đại học tốt nhất tại Việt Nam (trong số trong số 184 Đại đại học tốt nhất tại Việt Nam (trong số trong số 184 Đại học/trường đại học tham gia xếp hạng). dẫn đầu trong số các trường đại học thuộc lĩnh vực kinh tế, quản lý, kinh doanh và luật tại Việt Nam (trong 04 năm liền).

Năm 2022, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh đã tăng 150 bậc, vào tốp 401+ các Đại học tốt nhất Châu Á theo BXH QS Asia University Rankings 2023 của tổ chức giáo dục Quacquarelli Symonds (QS), Anh.

Tổ chức xếp hạng các trường Đại học trên thế giới U-Multirank vừa chính thức công bố kết quả đánh giá đa chiều về các trường Đại học và Cao đẳng trên toàn thế giới năm 2022. Trong đó, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (UEH) được công nhận là Đại học tốt nhất Việt Nam và thuộc Top 66 Đại học hàng đầu Châu Á.

Tổ chức giáo dục QS (Quacquarelli Symonds, Anh) vừa công bố kết quả xếp hạng các đại học tốt nhất trong khu vực châu Á 2022 (QS Asia University Rankings 2022), trong đó Trường Đại học Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh (UEH) thăng hạng từ tốp 601+ Bảng xếp hạng 2021 để vào tốp 551-600 Bảng xếp hạng 2022.

§ Top 301 - 400 Đại học đóng góp cho 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc (Theo BXH THE Impact Ranking) (2023)

§ Top 298 trong BXH quốc tế các cơ sở nghiên cứu (SCImago) khu vực châu Á;

§ Top 1000 Trường đào tạo kinh doanh tốt nhất thế giới (Theo BXH Eduniversal) từ năm 2014;

§ Top 401+ trong BXH các Trường Đại học tốt nhất Châu Á (Theo BXH QS châu Á) (2023);

§ Top 25 đại học tốt nhất thế giới đóng góp cho sự phát triển nghề nghiệp suốt đời (Theo BXH U-Multirank) (2016, 2017, 2018 2020);  
§ Top 100 Trường đào tạo Thạc sĩ tốt nhất thế giới (Theo BXH Eduniversal) (2018);  
§ Top 01 trong các trường kinh tế, kinh doanh và luật và Top 7 trường đại học tốt nhất Việt Nam (Theo BXH Webometrics) (02/2023);  
§ Top 10 trường đại học công bố quốc tế uy tín  
+ Sứ mệnh của UEH:

**Tầm nhìn:** Đến năm 2030, UEH sẽ trở thành Đại học đa ngành có danh tiếng học thuật và bền vững trong khu vực Châu Á.

**Sứ mệnh:**

**§ Nâng tầm tri thức, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, hội nhập và chuyển giao toàn cầu;** Tiên phong đổi mới, sáng tạo, phục vụ cộng đồng.  
**§ Nâng tầm tri thức:** Thông qua các hoạt động đào tạo, nghiên cứu, và phục vụ cộng đồng, UEH mong muốn đóng góp cho sự lan tỏa tri thức, văn minh và các giá trị giáo dục toàn diện đến mọi người.  
**§ Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao:** Dẫn đầu trong việc cung cấp nguồn nhân lực trình độ đại học và sau đại học chất lượng cao, đáp ứng thị trường lao động và kinh tế toàn cầu, đồng thời được trang bị các công cụ cần thiết để học tập suốt đời.  
**§ Hội nhập và chuyển giao tri thức toàn cầu:** Chúng tôi định hướng quốc tế hóa và hội nhập vào cộng đồng đại học trên thế giới; chuyển giao tri thức cho các hoạt động phát triển trong nước, khu vực và toàn cầu.  
**§ Tiên phong đổi mới, sáng tạo:** UEH nhận ra xu hướng thời đại công nghệ thay đổi nhanh chóng và xây dựng lợi thế cạnh tranh thông qua việc không ngừng đổi mới và sáng tạo tri thức trong đào tạo và nghiên cứu khoa học.  
**§ Phục vụ cộng đồng:** Đích đến tối thượng của chúng tôi là phục vụ xã hội thông qua đội ngũ sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu của trường và cộng đồng của sinh viên.

**Giá trị:**

**§ Thấu hiểu nhu cầu của người học và xã hội;** Chuyển giao kết quả nghiên cứu khoa học cho các tổ chức và doanh nghiệp; Quan tâm đến xây dựng đội ngũ có chuyên môn cao, năng động, có tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp; Khuyến khích sử dụng công nghệ một cách sáng tạo trong môi trường làm việc, giảng dạy và học tập; Tự hào và phát huy truyền thống của trường.  
**§ Chất lượng luôn đi đầu:** Chất lượng là ưu tiên hàng đầu. UEH quan tâm chất lượng của tất cả các mặt, các hoạt động liên quan đến đào tạo - nghiên cứu, và cải tiến không ngừng. UEH cam kết cung cấp những sản phẩm tốt nhất cho xã hội.  
**§ Năng động, sáng tạo:** Tiên phong trong đổi mới, sáng tạo và hội nhập. Phấn đấu không ngừng để đạt chuẩn quốc tế trong đào tạo - nghiên cứu. Xây dựng môi trường giáo dục – nghiên cứu thân thiện nhằm phát huy tốt nhất năng lực sáng tạo của người học, giảng viên và nhà nghiên cứu.

**§ Tự do học thuật:** Tôn trọng mọi kết quả nghiên cứu và ý kiến mang tính khách quan, có cơ sở khoa học. Mọi ý kiến phản biện mang tính xây dựng luôn được coi trọng.

**§ Liêm chính:** Luôn trung thực và ngay thẳng trong đào tạo nghiên cứu, với đối tác, cộng đồng và xã hội.

**§ Trách nhiệm:** Mọi thành viên UEH luôn có trách nhiệm với xã hội, cộng đồng, đối tác, UEH, công việc, sản phẩm, đồng nghiệp và bản thân. Luôn hướng về khách hàng (xã hội, cộng đồng doanh nghiệp và sinh viên). Theo sát nhu cầu của xã hội, dự báo nhu cầu trong tương lai để cung cấp sản phẩm phù hợp nhất.

**§ Tôn trọng sự khác biệt:** Mọi khác biệt đều được tôn trọng. UEH là môi trường giáo dục – nghiên cứu tốt cho tất cả mọi người. Cộng đồng UEH làm việc với lòng tin cậy và tôn trọng lẫn nhau, xem trọng sự đa dạng về văn hóa và tính cách của mỗi người.

**§ Đoàn kết - hợp tác:** UEH là một khối thống nhất. “Gia đình UEH” cùng chí hướng, chung sức, đồng lòng trong đổi mới, hội nhập và xây dựng môi trường giáo dục – nghiên cứu chuẩn quốc tế. Sẵn sàng chia sẻ, cảm thông, hỗ trợ và giúp đỡ. Tăng cường hợp tác với các đối tác theo tinh thần tương hỗ và cùng có lợi. Coi các đối tác là một phần của UEH.

#### + Slogan chính thức:

UEH mong muốn gửi gắm thông điệp của mình trên hành trình phát triển bền vững qua slogan **“Unbounded creativity. Empowered futures. Holistic values.”** Với cấu trúc ba vế đăng đối, cùng ngôn từ đơn giản, dễ hiểu, câu slogan tựa một lời khẳng định vững chắc cho những giá trị phát triển của nhà trường:

**Unbounded creativity (thỏa sức sáng tạo):** Phản ánh tinh thần năng động và sức sáng tạo lan tỏa không giới hạn trong cộng đồng UEH, khởi nguồn cho những nỗ lực và thành quả đã đạt được, đồng thời là một trong những tính cách thương hiệu để UEH vững bước trên chặng đường phát triển đa ngành với định hướng bền vững trong tương lai. .

**Empowered futures (chủ động tương lai):** Thể hiện thế mạnh và lợi ích của người học tại UEH được chủ động tiếp cận nguồn tri thức dồi dào, được truyền cảm hứng sáng tạo và thụ hưởng các giá trị giáo dục toàn diện, từ đó định hướng để trở thành những công dân toàn cầu giàu năng lực - những người được trao quyền và chủ động tạo dựng tương lai của chính mình, đóng góp cho sự phát triển bền vững của xã hội.

**Holistic values (toute diện giá trị):** Những giá trị toàn diện không những thể hiện định hướng phát triển trở thành một trường đại học đa ngành chất lượng cao mà còn thể hiện triết lý giáo dục của UEH hướng tới sự phát triển toàn diện của người học và cộng đồng UEH cả về tri thức, thể chất lẫn tinh thần, chú trọng những giá trị bền vững của một môi trường học tập giàu trải nghiệm.

#### + Giá trị nền tảng của UEH:

Giá trị truyền thống.

Văn hóa nghiên cứu khoa học.

Giá trị tương lai.

Văn hóa ứng xử.

#### + Địa chỉ cơ sở:

**Cơ sở chính:** Cơ sở A: 59C Nguyễn Đình Chiểu, phường 6, quận 3, TP. Hồ Chí Minh.

**Phân hiệu tại Vĩnh Long**

Cơ sở 1: 1B Nguyễn Trung Trực, Phường 8, TP. Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long (xem bản đồ)

Cơ sở 2: Xã Phước Hậu, Huyện Long Hồ, Tỉnh Vĩnh Long

**Cơ sở dạy và học**

- Cơ sở B: 279 Nguyễn Tri Phương, phường 5, quận 10, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở C: 91 đường 3/2, phường 11, quận 10, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở D: 196 Trần Quang Khải, phường Tân Định, quận 1, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở E: 54 Nguyễn Văn Thủ, phường Đa Kao, quận 1, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở H: 1A Hoàng Diệu, phường 10, quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở I: 17 Phạm Ngọc Thạch, phường 6, quận 3, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- Cơ sở N: Khu chức năng số 15, Đô Thị mới Nam thành phố, Xã Phong Phú, huyện Bình Chánh, TP. Hồ Chí Minh.
- UEH Hotel – Viện Đổi mới sáng tạo – Viện Đô thị thông minh và quản lý
- Cơ sở 232/6 Võ Thị Sáu, phương 7, quan 3, TP. Hồ Chí Minh

**Trung tâm thể dục thể thao**

Cơ sở 144 đường Phạm Đức Sơn, phường 16, quận 8, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)

**Ký túc xá**

- KTX 135 Trần Hưng Đạo, phường Cầu Ông Lãnh, quận 1, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- KTX 43 – 45 Nguyễn Chí Thanh, phường 9, quận 5, TP. Hồ Chí Minh (xem bản đồ)
- KTX Phân hiệu Vĩnh Long: Số 1B Nguyễn Trung Trực, Phường 8, TP Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long

**+ Giao tiếp trong phạm vi UEH:**

Tự trọng, chuẩn mực, lịch sự, lễ phép.

Kính trọng thầy cô, cán bộ viên chức, yêu mến bạn bè.

Trang phục chỉnh tề, lịch sự, phù hợp với môi trường sư phạm.

Nêu cao tinh thần tiết kiệm, có ý thức bảo vệ tài sản của UEH.

Tự hào là sinh viên UEH.

**+ Ứng xử mạng xã hội:**

Tôn trọng.

Trách nhiệm.

An toàn.

Lành mạnh.

**+ Tên của ban giám hiệu và hội đồng trường**

*Ban giám hiệu*

- Hiệu trưởng GS.TS. Sử Đình Thành
- Phó Hiệu trưởng TS. Bùi Quang Hùng
- Phó Hiệu trưởng PGS.TS. Nguyễn Khắc Quốc Bảo
- Phó Hiệu trưởng TS. Đinh Công Khải

*Hội đồng trường*

**HỘ ĐỒNG TRƯỜNG UEH NHIỆM KỲ 2020 - 2025**

STT	HỌ TÊN	CHỨC VỤ
1	GS.TS. Nguyễn Đông Phong	Chủ tịch Hội đồng trường
2	TS. Trần Thị Tuấn Anh	Phó Trưởng khoa Toán - Thống kê, trường Kinh tế, Luật và Quản lý nhà nước UEH

3	TS. Nguyễn Thiện Duy	Chủ tịch Công đoàn UEH kiêm Trưởng phòng Đào tạo thường xuyên
4	PGS.TS. Trần Mai Đông	Giảng viên khoa Kinh doanh Quốc tế - Marketing, trường Kinh doanh UEH
5	PGS.TS. Bùi Thị Mai Hoài	Viện trưởng Viện Tài chính bền vững
6	GS.TS. Trần Trọng Hoài	Tổng biên tập Tạp chí kinh tế và Kinh doanh châu Á
7	TS. Bùi Quang Hùng	Phó Hiệu trưởng UEH
8	TS. Đinh Công Khải	Phó Hiệu trưởng UEH
9	PGS.TS. Nguyễn Khắc Quốc Bảo	Phó Hiệu trưởng UEH
10	ThS. Dương Minh Mẫn	Phó trưởng phòng Quản trị nguồn nhân lực
11	PGS.TS. Phạm Khánh Nam	Phó Hiệu trưởng phụ trách trường Kinh tế, Luật và Quản lý nhà nước UEH
12	PGS.TS. Phạm Thị Bích Nguyệt	Chủ tịch Hội đồng Tư vấn chiến lược và chính sách
13	PGS.TS. Trần Hà Minh Quân	Viện trưởng Viện đào tạo quốc tế
14	GS.TS. Sử Đình Thành	Hiệu trưởng UEH
15	PGS.TS Hồ Viết Tiến	Viện trưởng Viện đào tạo Sau đại học
16	PGS.TS. Bùi Thanh Tráng	Phó Hiệu trưởng phụ trách trường kinh doanh UEH
17	TS. Bùi Quang Việt	Giám đốc Ban Quản lý Ký túc xá
18	TS. Nguyễn Thành Phong	Phó trưởng Ban Kinh tế Trung ương
19	PGS.TS. Nguyễn Thu Thủy	Vụ trưởng Vụ Giáo dục đại học
20	TS. Phạm Quốc Bảo	Tổng Giám đốc công ty Điện lực TP.HCM
21	ThS. Nguyễn Anh Đức	Tổng Giám đốc Liên hiệp Hợp tác xã TP.HCM
22	TS. Nguyễn Ngọc Hòa	Chủ tịch Hội đồng thành viên Đầu tư Tài chính nhà nước TP.HCM Chủ tịch Hiệp hội doanh nghiệp (HUBA)
23	Trương Quốc Hưng	Phó Tổng Giám đốc Công ty TNHH Phát triển

		Phú Mỹ Hưng
24	Ông Lâm Nguyễn Hải Long	Giám đốc Công ty TNHH Phát triển Công viên phần mềm Quang Trung
25	Ông Trần Ngọc Thuận	Thành viên Hội đồng Quản trị Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam

+ Ngày tháng thành lập UEH: 27/10/1976

+ Chức năng và địa chỉ các phòng ban:

❖ Đơn vị quản lý chức năng

+ **Phân hiệu Vĩnh Long**

phvl@ueh.edu.vn

1B Nguyễn Trung Trực, Phường 8, TP. Vĩnh Long, tỉnh

Vĩnh Long

(0270) 3823359-3823443

**Các vấn đề liên quan toàn bộ hoạt động tại Phân hiệu Vĩnh Long.**

+ Phòng Đào tạo

qldt\_ctsv@ueh.edu.vn

Phòng A0.13 – A0.14, cơ sở A

(028) 3823 0082

**Các vấn đề liên quan đến tuyển sinh, tổ chức đào tạo, xử lý học vụ, kết quả học tập, tốt nghiệp; chế độ chính sách cho sinh viên.**

+ Phòng Đào tạo thường xuyên

tuyensinhvlnh@ueh.edu.vn

Phòng A0.06 – A0.07 – A0.008, cơ sở A

(028) 3823 1612

**Các vấn đề liên quan đến tuyển sinh, tổ chức đào tạo, xử lý học vụ, kết quả học tập, tốt nghiệp; chế độ chính sách cho sinh viên vừa làm vừa học.**

+ Viện đào tạo Sau đại học

sdh@ueh.edu.vn

Phòng A0.01, cơ sở A

(028) 3823 5277

**Các vấn đề liên quan đến tuyển sinh, tổ chức đào tạo, xử lý học vụ, kết quả học tập, tốt nghiệp; chế độ chính sách cho học viên sau đại học.**

+ Phòng Chăm sóc và hỗ trợ người học (DSA)

dsa@ueh.edu.vn

Phòng A0.16 Cơ sở A; B1.111 cơ sở B; N1.201 cơ sở UEH Nguyễn Văn Linh

(028) 7306 1976

**Các vấn đề liên quan đến công tác sinh viên, hỗ trợ và chăm sóc sinh viên**

> **Văn phòng trường**

vanphong@ueh.edu.vn

Phòng A011, cơ sở A

(028) 3829 5299

Cấp giấy xác nhận sinh viên để tạm hoãn nghĩa vụ quân sự, bổ sung hồ sơ cá nhân.  
Sao y bảng điểm, văn bằng, chứng chỉ do UEH cấp.

> **Phòng Quản lý khoa học – Hợp tác quốc tế**

rmic@ueh.edu.vn

Phòng A1.12, cơ sở A

(028) 3829 5603 – (028) 3827 4991

Là đơn vị chức năng trực tiếp giúp Hiệu trưởng quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên.

Chịu trách nhiệm chính về việc tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá và báo cáo về hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên.

> **Viện Đào tạo quốc tế**

info@isp.edu.vn

17 Phạm Ngọc Thạch, Quận 3

(028) 5446 5555

Phát triển các chương trình, dự án hợp tác và đào tạo với các trường đại học và các tổ chức giáo dục nước ngoài.

Tổ chức các dịch vụ hỗ trợ sinh viên du học nước ngoài và trao đổi sinh viên quốc tế.

> **Phòng Marketing – Truyền thông**

comm@ueh.edu.vn

Phòng A2.09, cơ sở A

(028) 3823 5778

Quản lý nội dung và hình ảnh các kênh truyền thông UEH (phát triển website, mạng xã hội, kênh mạng video, Led, LCD...).

Hỗ trợ hoạt động của Mạng lưới cựu sinh viên.

> **Phòng Kế hoạch đào tạo – Khảo thí**

ktkd@ueh.edu.vn

Phòng B1-12A01, tòa nhà B1, cơ sở B

Phòng B1-12A01, tòa nhà B1, cơ sở B

(028) 3853 2247

Liên hệ các vấn đề liên quan đến thủ tục trước khi dự thi kết thúc học phần.

Khiếu nại, phúc khảo điểm thi kết thúc học phần.

Điều phối sử dụng hiệu quả giảng đường, phòng máy tính.

> **Phòng Đảm bảo chất lượng – Phát triển chương trình**

qacd@ueh.edu.vn Phòng A2.14, cơ sở A

(028) 3825 7582

Liên hệ để xác nhận các vấn đề liên quan đến chương trình đào tạo.

> **Phòng Tài chính – Kế toán**

tckt-contact@ueh.edu.vn

Phòng A0.09, cơ sở A

(028) 3822 2357

Các vấn đề liên quan đến số tiền về học phí, học bổng, trợ cấp.

> **Phòng Cơ sở vật chất**

csvc@ueh.edu.vn

Phòng A2.16, cơ sở A

(028) 3823 1597

Các vấn đề liên quan đến cơ sở vật chất như phòng học, điện, âm thanh,...

> **Phòng Công nghệ thông tin**

cntt@ueh.edu.vn

Phòng A2.03, cơ sở A

(028) 3825 7263

Cấp tài khoản email sinh viên.

Cấp thẻ sinh viên.

Hệ thống học trực tuyến LMS

Wifi của trường, của phòng học

> **Phòng Thanh tra - Pháp chế**

ttdt@ueh.edu.vn

Phòng A0.03, cơ sở A

(028) 3823 1606

Tiếp và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại của sinh viên.

❖ **Đơn vị đào tạo**

> **Trường Kinh doanh**

Phòng Tổng hợp

Khoa Quản trị

Khoa Kinh doanh quốc tế –

Marketing

Khoa Tài chính

Khoa Ngân hàng

Khoa Kế toán

Khoa Du lịch

Viện Phát triển Nguồn nhân lực  
và Kinh doanh

> **Trường Kinh tế, Luật và Quản lý nhà nước**

Phòng Tổng hợp

Khoa Kinh tế

Khoa Tài chính công

Khoa Luật

Khoa Quản lý nhà nước

Viện Kinh tế môi trường DNA

Viện Nghiên cứu Chính sách

nông nghiệp và sức khỏe

Viện Tài chính bền vững Trung  
tâm Kinh tế, Luật và

Quản lý

> **Trường Công nghệ và Thiết kế**

Phòng Tổng hợp

Khoa Toán – Thống kê

Khoa Công nghệ thông tin

kinh doanh

Khoa Thiết kế Truyền thông

Viện Đổi mới sáng tạo

Viện Đô thị thông minh và quản lý

Viện Toán ứng dụng

Trung tâm Công nghệ và Thiết kế

Viện Công nghệ thông minh và  
tương tác

> **Các đơn vị đào tạo khác thuộc UEH**

Khoa Lý luận chính trị

Khoa Ngoại ngữ

Trung tâm Giáo dục thể chất

❖ **Đơn vị tham gia quản lý và phục vụ đào tạo**

+ **Thư viện**

lib@ueh.edu.vn

Cơ sở B

Cơ sở Nguyễn Văn Linh

(028) 3856 1249

Cung cấp dịch vụ đặt phòng học nhóm, mượn trả/đặt mượn tài liệu.

Dịch vụ tổ chức hướng dẫn kỹ năng thư viện.

Dịch vụ tài liệu môn học, tham khảo, hỗ trợ nghiên cứu.

**+ Ban Quản lý Ký túc xá**

ktx@ueh.edu.vn

135 Trần Hưng Đạo, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

43 Nguyễn Chí Thanh, Phường 9, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh

(028) 3835 9359

Tổ chức quản lý các ký túc xá của Trường. Tổ chức quản lý, điều hành, phục vụ nhu cầu lưu trú, sinh hoạt, học tập, rèn luyện, an ninh trật tự của sinh viên nội trú.

**+ Trạm Y tế**

yte@ueh.edu.vn

Phòng A0.04, cơ sở A

(028) 3829 6571

Các công việc liên quan đến Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm tai nạn của sinh viên. Khám bệnh, cấp thuốc điều trị các bệnh thông thường và tư vấn sức khỏe cho sinh viên.

**❖ Đơn vị khoa học công nghệ – thông tin kinh tế**

**+ Tạp chí Nghiên cứu kinh tế và Kinh doanh Châu Á**

vi.jabes@ueh.edu.vn

Phòng A2.06, cơ sở A

(028) 3829 5635

Hỗ trợ, hướng dẫn sinh viên đăng bài báo khoa học.

**+ Viện Ngôn ngữ – Quốc tế học**

ilacs@ueh.edu.vn

Phòng B1-1104, cơ sở B

(028) 3911 0288

Đào tạo các khóa học tiếng Anh tổng quát, chứng chỉ TOEIC, IELTS.

Tổ chức thi chứng chỉ TOEIC đối với sinh viên.

**❖ Tổ chức chính trị, chính trị – xã hội**

**+ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên**

youth@ueh.edu.vn

Phòng B2-6.03, tòa nhà B2, cơ sở B

(028) 3606 3090

Quản lý công tác đoàn viên, hội viên.

Cập nhật dữ liệu hoạt động, đánh giá kết quả rèn luyện đoàn viên.

Cập nhật dữ liệu hoạt động, đánh giá kết quả rèn luyện đoàn viên.

Tổ chức các hoạt động giáo dục, nghiên cứu khoa học, phong trào tình nguyện, văn hóa, văn nghệ, TDTT.

Quản lý các CLB/Đội/Nhóm sinh viên.

**+ Màu sắc logo:** Về hình ảnh, thương hiệu UEH được thay đổi Bộ nhận diện với logo của UEH, các trường thành viên; tông màu chủ đạo là xanh Mallard (xanh cố vịt), cam cùng bộ màu phụ phong phú, đa sắc; phông chữ mới, không chân, hiện đại, đại diện cho những tính cách thương hiệu UEH.

**+ Tên miền website đúng:** www.ueh.edu.vn

**Phần 8: LƯU Ý ĐỌC SLIDE.**

1. 7 cách hành xử chuyên nghiệp (slide)

2. 7 cách xây dựng mối quan hệ

**BỎ SUNG**

## Kỹ năng Tư duy phản biện + Giải quyết vấn đề

- Bạn đang trong một cuộc họp mà không ai đồng ý với ai, bạn sẽ làm gì? ⇒ **nghỉ 10'**
- Bạn hay nghe ngắn hạn (**1 năm**) trung hạn (**2-4 năm**) dài hạn (**hơn 4**)
- Quá trình mua hàng bắt đầu ⇒ **từ khi khách hàng có nhu cầu**
- Tư duy phản biện khuyến khích ⇒ **suy nghĩ đa chiều**
- Con đường tìm đến sự thật ⇒ **là sự hoài nghi**
- Số lượng sai lầm/ sơ hãi
- Kỹ năng lắng nghe đúng nhất ⇒ **là đặt câu hỏi liên quan**
- Edition thất bại ⇒ **10.000 lần**
- Một giải pháp được coi là hiệu quả ⇒ **dựa trên nguồn lực sẵn có của công ty**
- Khi mình trăn trở một vấn đề thì nên làm gì? ⇒ **tư duy theo hướng đi ngủ**
- Code của Mark Twin ⇒ **Nâng cấp**

## Kỹ năng hướng dẫn và phản hồi công việc

- Tại UEH, hoạt động khảo sát đánh giá của người học sẽ thuộc kênh thông tin gì? ⇒ **đa kênh**
- Tại UEH, Confession gọi là bảng kênh thông tin gì? ⇒ **đa kênh**
- Tiến hành thường xuyên, hướng dẫn công việc sẽ tạo kết quả tốt cho nhân viên và quản lý
- Người xuất bản mô hình GROW đầu tiên năm 1992 ⇒ **John with more**

## Kỹ năng giao tiếp & trình bày hiệu quả

- Trong 1 cuộc nch vs người khác, bạn thường: ⇒ **Mở đầu bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày**
- Khi nch vs 1 người đang ngồi, bạn nên ⇒ **ngồi**
- Trong suốt câu chuyện vs ng khác, bạn thường: ⇒ **gật đầu những thời điểm thích hợp**
- Trong cuộc nch, bạn thường đứng cách người nói ⇒ **2-3 bước chân**
- Khi trò chuyện vs 1 người nào đó, bạn thường ⇒ **cố gắng cân bằng**
- Khi bạn thảo luận về 1 chủ đề, bạn thường tập trung vào ⇒ **những lời phê bình**
- Nếu đồng nghiệp bạn ngày càng mập, bạn sẽ ⇒ **đừng nói gì hết**
- Tư thế bắt chéo chân có nghĩa là bạn đang ⇒ **hướng về gần người đó**
- Theo bạn kỹ năng giao tiếp tốt quyết định bao nhiêu % thành công công việc của bạn ⇒ **85%**
- Yếu tố nào giúp bạn luôn đc mn quý mến và kính trọng: ⇒ **vui tươi, tươi cười,...**
- Ytô nào ảnh hưởng lớn nhất đến sự sai lệch ttin truyền tải ⇒ **bộ lọc ttin, ngôn ngữ, văn hóa**
- Khi muốn xõi, bày tỏ tâm sự vs ng lớn tuổi ⇒ **1 góc yên tĩnh trong quán cafe nhạc nhẹ trữ tình**
- Khi đc nhận 1 món quà từ bạn của bạn, bạn nên ⇒ **chờ đến dịp lễ tặng quà mà bạn mình thích**
- Ytô qđịnh sự thành công của giao tiếp ⇒ **thông điệp rõ ràng, lắng nghe hiệu quả, khéo léo xlý**
- Trong qtrinh giao tiếp, bạn có bao nhiêu tgian gây ấn tượng cho ng khác ⇒ **20s**

- Khi 1 ng bạn trong lớp nói vs thầy rằng bạn đến lớp chỉ làm việc riêng, ko lo học, bạn sẽ làm gì? ⇒ **Nói với người đó lần sau đừng nói vậy nữa**
- Thầy nói thầy rất thất vọng khi bạn ko trả lời thầy dù thầy đã nhờ X nhẫn bạn (nhưng X ko làm vậy) ⇒ **Chắc X nhiều việc quá**
- Một thành viên nữ trong team mặc mát mẻ, ko phù hợp khi đi học ⇒ **góp ý riêng cho bạn**
- Bạn đưa tiền nhờ mua 5 ly ts nhưng ata ko đưa tiền thối lại: ⇒ **hỏi ngta có thiếu ko để đưa thêm**
- Khi 2 đồng nghiệp của bạn xung đột, bạn nên? ⇒ ..**uống nước...**
- Khi nghe ngkhác nói, mắt mờ to, hơi đỏ người, bàn tay mờ, cánh tay duỗi ⇒ **bхиent of chăm chú**
- Khi trình bày để thuyết phục, lý lẽ mạnh nhất nên đưa ra ⇒ **vào lúc cuối cùng**

### **Kỹ năng Định vị bản thân trong Công việc**

- Thương hiệu cá nhân là gì? ⇒ **Là những gì người khác nói về bạn**
- Công cụ ưu tiên sử dụng trong định vị bản thân ⇒ **SWOT**
- Yếu tố nào có trong mục tiêu: ⇒ **ngắn hạn**
- Yếu tố nào có trong mục đích: ⇒ **dài hạn**
- Mục tiêu khác mục đích ntn? ⇒ **mục tiêu thì nhiều nhưng mục đích thì chỉ có 1**
- Theo nho giáo, sự phát triển của đời người ⇒ **bình thiên hạ**
- Nguyên nhân định vị bản thân không thành công: ⇒ **ko phân tích SWOT**
- Định vị bản thân bao nhiêu lần là đủ? ⇒ **ko giới hạn, bất cứ ai, bất cứ độ tuổi nào**
- SV hiểu gì qua kỹ năng đvi bản thân: ⇒ **điểm mạnh, điểm yếu và sở trường**
- Học định vị bản thân giúp gì cho SV? ⇒ **hiểu rõ định vị bản thân là gì**
- SV làm đc gì khi kết thúc môn học:⇒ **KN đvi bản thân**
- Bài tập định vị bản thân ptich nhân vật nào? ⇒ **phân tích chính trị gia, nghệ sĩ, nhà KH, nhà KT**
- Con người trải qua bn giai đoạn phát triển ⇒ **sinh viên, làm công, lập gd,.. học sinh,**
- Tam bảo thành công trong đvi bản thân là? ⇒ **hiểu đúng mentor và môi trường**
- PDCA là viết tắt của chữ gì? ⇒ **Plan - Do - Check - Action**
- Chỉ số AQ là gì? ⇒ **Chỉ số vượt qua nghịch cảnh**
- Tại sao có nhiều điều đvi bản thân?
- Làm sao nếu đvi bản thân chưa đạt? ⇒ **Tìm mentor**
- Mục tiêu dài hạn của SV trong đvi bản thân là: ⇒ **làm lãnh đạo**
- Nguyên nhân thường thất bại ở các mục tiêu đưa ra là: ⇒ **ko có ý chí**
- Làm sao để trẻ con làm được đvi bản thân? ⇒ **ba mẹ làm giúp**

**tips:** có giàu có, học giỏi, kiếm tiền là sai, là bỏ ra

### **Tư duy dịch vụ**

- Khách hàng sẽ muốn đánh giá dịch vụ thông qua ⇒ **trải nghiệm sản phẩm**
- Tiêu chuẩn dịch vụ CLC hướng tới ⇒ **luôn đồng nhất, loại bỏ lỗi, kiểm tra & tiêu chuẩn mới phù hợp**
- Tư duy nói được dịch vụ KH xuất sắc ⇒ **hiểu rõ nhu cầu, đáp ứng được mong đợi**
- KH luôn hi vọng ⇒ **lắng nghe, tôn trọng, thể hiện, thấu hiểu**
- Trải nghiệm KH được đánh giá bởi ⇒ **cảm xúc**

- Thái độ & tư duy nào mang lại DV KH xuất sắc: ⇒ **chọn dài nhất**
- Một nguyên tắc luôn đc nhắc trong TDDV là ⇒ **nói những gì bạn làm, làm những gì bạn nói**
- Áp dụng TDDV ⇒ **thu hút, giữ chân nhân viên**
- KH nội bộ là ⇒ **mạnh đồng nghiệp**
- Trong TDDV, mỗi KH riêng tối thiểu = kỳ vọng
- Theo Michel Lopop ⇒ **chiến lược kinh doanh**
- Chăm sóc KH ⇒ **triết lý KD**
- Trong bối cảnh công nghệ, xu hướng TDDV ⇒ “**cá nhân hóa trải nghiệm**”
- Thách thức trong quản lý CLDV là ⇒ **nhận diện và đo lường**
- Trải nghiệm KH xuất sắc ⇒ **khí hậu quay trở lại**
- DVKH hoàn hảo ⇒ **niềm tin, trung thành, thân thiện, tôn trọng**
- Madda Angelu ⇒ **KH quên việc bạn làm nhưng không bao giờ quên trải nghiệm bạn mang đến**

# CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

**1. Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?**

- a. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- b. Dùng ngôn từ khó hiểu
- c. Sử dụng tiếng lóng
- d. Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu**

**2. Giao tiếp công việc nơi công sở thường không sử dụng hình thức nào sau đây?**

- a. Giao tiếp điện thoại
- b. Giao tiếp qua email
- c. Giao tiếp trực tiếp
- d. Giao tiếp bằng fax**

**3. Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể?**

- a. Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng**
- b. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- c. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- d. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

**4. Trong các yếu tố gây nhiều quá trình giao tiếp, đâu là các yếu tố chính?**

- a. Môi trường ôn ào
- b. Yếu tố bên trong**
- c. Thiếu tập trung
- d. Sức khỏe

**5. Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?**

- a. Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình.
- b. Khi người nghe tiếp nhận thông tin.
- c. Khi người nghe lý giải thông tin.**
- d. Khi các thông tin được truyền tải đi.

**6. Khi trò chuyện với một người nào đó,**

- a. Bạn thường là người nói nhiều nhất
- b. Bạn thường để người khác nói nhiều hơn.
- c. Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại.**

**7. Khi bạn gặp một người lần đầu, bạn sẽ:**

- a. Đợi người khác giới thiệu.
- b. Bạn sẽ mỉm cười, tự giới thiệu và chủ động bắt tay.**
- c. Vui mừng và ôm chặt người đó.

**8. Bạn thường.....**

- a. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ.**
- b. Tránh những những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện đi vào những vấn đề quan trọng hơn.
- c. Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện

**9. Bạn thường,**

- a. Cố gắng nhớ và gọi tên khi trò chuyện với người khác.**
- b. Không chú ý đến tên và có khuynh hướng quên chúng.
- c. Chỉ nhớ tên những người quan trọng.

**10. Bạn .....sử dụng những từ và cụm từ - “vui lòng”; “cám ơn”; “rất vui”; “xin lỗi”**

- a. Thường xuyên**
- b. Thỉnh thoảng
- c. Không bao giờ.

**11. Những ý tưởng quan trọng cần nhấn mạnh nhất được đặt....**

- a. Ở giữa câu
- b. hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu
- c. Ở đầu câu**
- d. Ở giữa đoạn văn

**12. Hãy chọn định nghĩa về “Truyền thông giao tiếp” thích hợp nhất**

- a. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin từ một cá nhân hoặc nhóm đến một người khác
- b. Truyền thông giao tiếp là truyền ý nghĩa từ 1 cá nhân hay một nhóm đến 1 người khác
- c. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin và ý nghĩa từ một cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác**
- d. Truyền thông giao tiếp là truyền ý tưởng từ 1 cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác

**13. Sara đang quyết định hoặc chuẩn bị 1 thông báo để thông báo 1 qui định mới (nội quy, thủ tục) hoặc tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà thủ tục mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.**

- a. Mã hoá thông điệp.(chuyển ý tưởng thành thông điệp)
- b. Chọn kênh truyền thông.( truyền thông điệp)**
- c. Hình thành ý tưởng.( có ý tưởng)
- d. Giải mã thông điệp( chuyển thông điệp)

**14. Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa gồm:**

- a. Giải mã**
- b. Chuyển kênh
- c. Mã hóa
- d. Phản hồi

**15. Truyền thông giao tiếp không lời là hình thức:**

- a. Cơ bản nhất**
- b. Ít phổ biến
- c. Dễ học
- d. Có muộn nhất

**16. Bạn nên thực hiện những chỉ dẫn nào sau đây để đảm bảo truyền tải thông tin thành công?**

- a. Trình bày một cách ngắn gọn.
- b. Trình bày một cách trịnh trọng.
- c. **Quan sát và lắng nghe để xem mọi người có chú ý vào thông tin bạn trình bày không.**
- d. Chỉ cảm ơn người nghe khi họ đặt câu hỏi.

**17. Giao tiếp trực tiếp có những lợi ích gì hơn so với giao tiếp qua điện thoại?**

- a. Thông tin được truyền tải tại một thời điểm và không gian cụ thể.
- b. Người giao tiếp không bị mất tập trung.
- c. Những thông tin phức tạp được truyền tải chính xác hơn.
- d. **Tất cả đều đúng**

**18. Cách tốt nhất để kiểm tra xem thông tin có được hiểu đúng nghĩa không là?**

- a. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe.
- b. **Đặt các câu hỏi mở cho người nghe**
- c. Hỏi người nghe xem họ có hiểu bạn không.
- d. Chỉ khi nào người nghe đặt câu hỏi, bạn mới biết họ hiểu bạn.

**19. Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin?**

- a. Trình bày khái quát nội dung thông tin.
- b. Giải thích các thông tin cần thiết để tạo ra một ngữ cảnh cụ thể cho nội dung.
- c. Giải thích lý do thông tin này đóng vai trò quan trọng đối với bạn.
- d. **Tất cả đều đúng**

**20. Khi nào thì giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?**

- a. Khi bạn muốn đưa ra nhiều câu hỏi.
- b. Khi bạn muốn nhanh chóng nhận được ý kiến trả lời về một vấn đề.
- c. Khi bạn muốn trình bày một ý tưởng phức tạp.**
- d. Khi bạn muốn tránh nói chuyện với ai đó.

**21. Bạn có khuynh hướng**

- a. Nghiêm trang và không mỉm cười trong suốt cuộc trò chuyện
- b. Luôn luôn cười lúc trò chuyện
- c. Cười đúng lúc**

**22. Bạn ..... dùng mắt để thể hiện thái độ trong suốt câu chuyện**

- a. Luôn luôn**
- b. Thỉnh thoảng
- c. Không bao giờ

**23. Trong suốt câu chuyện, bạn:**

- a. Giữ yên đầu.
- b. Gật đầu ở những thời điểm thích hợp**
- c. Liên tục gật đầu.

**24. Trong cuộc nói chuyện, bạn:**

- a. Đứng cách người nói 1 bước chân
- b. Đứng cách người nói 2 – 3 bước chân**
- c. Đứng cách người nói 5 – 6 bước chân

**25. Bạn thường,**

- a. Đứng trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.
- b. Ngồi khi nói chuyện với một người đang ngồi.**
- c. Dựa xuống trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.

**26. Những hình thức căn bản của truyền thông giao tiếp bao gồm:**

- a. Truyền thông giao tiếp không lời
- b. Truyền thông giao tiếp bằng lời
- c. **Truyền thông giao tiếp không lời và bằng lời**
- d. Tất cả đều sai

**27. Trong kinh doanh, người Mỹ luôn hướng tới:**

- a. Mục tiêu
- b. Kết quả
- c. Tiền bạc
- d. Hiệu quả

**28. Truyền thông giao tiếp không lời khác với giao tiếp bằng lời:**

- a. Không tự phát
- b. Ý thức được
- c. **Cấu trúc không chặt, tự phát và vô ý thức**
- d. Dễ học

**29. Truyền thông giao tiếp bằng lời gồm:**

- a. Nói, viết, nghe
- b. **Nói , viết, nghe, và đọc**
- c. Nói và viết
- d. Nói và kèm theo các cử chỉ điệu bộ

**30. Nói khác với viết vì nó:**

- a. **Nhanh hơn**
- b. Phô biến hơn
- c. Nhiều người sử dụng hơn
- d. Suy nghĩ lâu

**31. Hãy cho biết đặc tính nào sau đây là của giao tiếp trong kinh doanh:**

- a. Hoạt động kinh doanh là một hoạt động giao tiếp hết sức phức tạp
- b. Giao tiếp kinh doanh vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật
- c. Giao tiếp trong kinh doanh luôn gấp rút về mặt thời gian
- d. Tất cả đều đúng**

**32. Giao tiếp trong kinh doanh tuân theo mấy nguyên tắc?**

- a. 5                  b. 6                  c. 7                  d. 8

**33. Trong tâm lý học người ta chia các chức năng của giao tiếp ra thành 2 nhóm, đó là:**

- a. Chức năng thuần tuý xã hội và chức năng điều khiển
- b. Chức năng thuần tuý xã hội và chức năng tâm lý xã hội**
- c. Chức năng cân bằng cảm xúc và chức năng phối hợp hành động
- d. Chức năng tâm lý xã hội và chức năng tạo mối quan hệ

**34. Yếu tố nào sau đây không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch trực tiếp với khách hàng, đối tác giao tiếp với bạn?**

- a. Giọng nói                  b. Cách lựa chọn từ ngữ                  c. Cú Pháp                  d. Điệu bộ

**35. Dựa vào nội dung tâm lý giao tiếp người ta phân ra:**

- a. Giao tiếp nhằm thông báo những thông tin mới
- b. Giao tiếp trực tiếp
- c. Giao tiếp nhằm kích thích, động viên hành động
- d. Cả a và c đều đúng**

**36. Dựa vào đối tượng hoạt động giao tiếp, người ta phân ra:**

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| <b>a. Giao tiếp nhân cách</b> | <b>b. Giao tiếp xã hội</b> |
| <b>c. Giao tiếp nhóm</b>      | <b>d. Tất cả đều đúng</b>  |

**37. ..... là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người với người, hoặc giữa người với các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định:**

- a. Truyền thông
- b. Thuyết phục
- c. Giao tiếp**
- d. Thương lượng

**38. Các chức năng thuần tuý xã hội của giao tiếp bao gồm:**

- a. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách
- b. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng phối hợp hành động
- c. Chức năng phối hợp hành động; Chức năng động viên, kích thích; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức**
- d. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng

**39. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp được phân chia dựa vào:**

- a. Nội dung tâm lý của giao tiếp
- b. Tính chất tiếp xúc**
- c. Hình thức giao tiếp
- d. Thái độ và sách lược giao tiếp

**40. Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:**

- a. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức**
- b. Giao tiếp ở thế mạnh và giao tiếp ở thế yếu
- c. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội
- d. Tất cả đều sai

41. Nhận 1 tấm danh thiếp từ 1 vị khách, người thương gia đó đút nó ngay vào túi áo & hào như không nhìn qua 1 chút nào. Vị khách đó có thể rất khó chịu. Vậy ông ta từ đất nước nào?



42. Mô hình chiến lược truyền thông giao tiếp theo tiến trình sau đây:

- a. Xác định bối cảnh: xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin: chọn lọc và sắp xếp( bối cảnh) thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.
  - b. Xác định bối cảnh, chọn lọc và sắp xếp (bối cảnh) thông tin, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin, phản hồi để tiếp tục thành công.**
  - c. Xác định bối cảnh, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, chọn lọc sắp xếp (bối cảnh) thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.
  - d. Chọn lọc sắp xếp (bối cảnh) thông tin, xác định bối cảnh. Xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

43. Xác định bối cảnh truyền thông giao tiếp có ý nghĩa là xác định:

- a. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định chỉ tiêu.
  - b. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định mục tiêu.**
  - c. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định bối cảnh không khí văn hoá doanh nghiệp.
  - d. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), thời gian truyền thông và xác định mục tiêu.

**44. Muốn truyền đạt thông tin, bạn cần phải:**

- a. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn và tự tin vào chính bạn
- b. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, và thể hiện sự tự tin vào mình
- c. Phát triển các loại kĩ năng, chuẩn bị toàn diện, và hãy là chính mình
- d. Phát triển các loại kĩ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn & tự tin vào chính bạn, và hãy là chính mình**

**45. Lựa chọn thời gian truyền thông giao tiếp để :**

- a. Thuận tiện cho mình
- b. Thuận tiện cho khán thính giả**
- c. Thuận tiện cho cấp trên
- d. Tuỳ theo mục tiêu giao tiếp

**46. Các nhà truyền thông giao tiếp trong nền văn hóa dựa nhiều vào bối cảnh....**

- a. Dựa vào bối cảnh của tình huống để giúp truyền đạt ý nghĩa**
- b. Cho rằng người nghe biết rất ít và phải được hướng dẫn mọi thứ một cách thực tiễn
- c. Ý thức rằng phải cư xử với người khác theo cách mà họ muốn được cư xử
- d. Mong bên đối tác nói rõ bằng lời những điều họ muốn.

**47. Truyền thông không lời bao gồm:**

- a. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, và tính chất của giọng nói
- b. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài
- c. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian
- d. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói, dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian**

**48. Nét mặt trong truyền thông không lời diễn tả:**

- a. Cảm xúc
- b. Sự suy nghĩ
- c. Điều chỉnh sự giao tiếp
- d. Sự trấn áp

**49. Ánh mắt trong truyền thông không lời là nguồn diễn tả:**

- a. Thái độ
- b. Cá tính con người
- c. **Sự đáng tin cậy và cảm xúc**
- d. Cường độ cảm nghĩ

**50. Cử điệu và dáng điệu trong truyền thông không lời thể hiện bằng:**

- a. Cái vẩy tay
- b. Cách đi đứng
- c. **Cử chỉ bằng tay hoặc cách đi đứng**
- d. Nụ cười, cái nheo mắt

**51. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:**

- a. Đội/ nhóm đòi hỏi nhiều nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ hơn từng cá nhân
- b. Những nhân viên làm việc trong đội/ nhóm báo cáo sự thỏa mãn công việc giảm sút đi
- c. **Sự thỏa mãn cá nhân & tinh thần làm việc gia tăng khi đội/ nhóm thành công**
- d. Đội/ nhóm có khuynh hướng làm ít có hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề hơn là cá nhân

**52. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:**

- a. Các giám đốc nên thẩm định, phán xét khi lắng nghe các nhân viên,
- b. Tất cả các tổ chức bị buộc phải lắng nghe nhân viên của họ
- c. **Những tổ chức biết lắng nghe nhân viên thường thu được nhiều lợi điểm, chẳng hạn như tinh thần và năng suất cao hơn**
- d. Để tiết kiệm thời gian, các giám đốc không nên quá chăm chú lắng nghe khi nhân viên nói

**53. Những người biết điều hành doanh nghiệp thì thường dành nhiều thời gian giao tiếp của mình vào việc**

- a. Đọc                    b. Lắng nghe                    c. Nói                    d. Viết

**54. Người nghe phân tích tinh thần của 1 thông điệp & rút ra kết luận ở**

**a. Giai đoạn đánh giá của tiến trình lắng nghe**

b. Giai đoạn nhận thức của tiến trình lắng nghe

c. Giai đoạn giải thích của tiến trình lắng nghe

d. Giai đoạn đáp lại của tiến trình lắng nghe

**55. Lisa đang tham sự 1 cuộc họp quan trọng thay cho xếp của cô ta. Những bước nào sau đây cô nên dùng để giúp cô ghi nhớ những điểm quan trọng ở cuộc họp**

a. Lisa nên xem xét các thông tin mà cô đã được nghe

b. Lisa nên cố gắng liên quan thông tin đó tới 1 điều gì khác

c. Lisa nên quyết định trước hết điều gì mà cô ta muốn nhớ

**d. Tất cả các bước trên**

**56. Để tăng khả năng nhớ thông tin người nghe nên.....**

**a. Giữ thái độ tin cậy về thông tin & người nói**

b. Diễn giải ý tưởng then chốt trong thông tin đó

c. Khoan dung với những ý tưởng của người nói

d. Kiên nhẫn với người nói

**57. Có lẽ rào cản lớn nhất mà nhiều công ty đa quốc gia phải vượt qua là...**

a. Sự khó về đi lại giữa các quốc gia với nhau trải rộng khắp nơi trên thế giới

**b. Giao tiếp với những công nhân ở những phần đất nước khác nhau trên thế giới**

c. Chi phí về xây dựng những nhà máy sản xuất ở nước ngoài

d. Nhiều sự hiểu lầm do khác biệt đa văn hoá

**58. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:**

- a. Một chiều      b. Hai chiều      c. Ba chiều      d. Bốn chiều

**59. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:**

- a. Một bước      b. Hai bước      c. Năm bước      d. Sáu bước

**60. Truyền thông giao tiếp nội bộ gồm có:**

- a. Truyền thông giao tiếp nghi thức (trang trọng)  
b. Kênh truyền thông giao tiếp không nghi thức (không trang trọng)  
**c. Kênh truyền thông giao tiếp vừa nghi thức vừa không nghi thức**  
d. Kênh truyền thông giao tiếp theo kiểu tin đồn

**61. Khi viết thư điện tử, bạn nên...**

- a. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư".  
b. Nêu rõ những yêu cầu của bạn (nếu có) trong bức thư.  
c. Sử dụng phong cách và giọng văn khác với người nhận, không bao giờ được bắt chước phong cách của họ  
**d. Cả a và b đều đúng.**

**62. Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác?**

- a. Đồng tình với những gì họ nói.  
b. Thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với người bạn đang đối thoại.  
c. Bắt chước tư thế giao tiếp của họ  
**d. Cả b và c đều đúng .**

**63. Hành động ngồi người về phía trước ám chỉ điều gì khi giao tiếp?**

- a. Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.  
b. Người đó rất tự tin.  
**c. Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hồi đáp.**

d. Người đó đang cố kiềm chế.

**64. Đâu là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?**

- a. Những biểu hiện trên khuôn mặt.
- b. Những biến đổi của âm điệu.**
- c. Những cử động của tay.
- d. Sự co giãn của đồng tử.

**65. Ngôn ngữ cơ thể, thể hiện điều gì nếu một người thường siết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp?**

- a. Suy tư
- b. Sẵn sàng phản hồi.
- c. Trốn tránh
- d. Thách thức**

**61. Để kết thúc 1 cuộc trò chuyện,**

- a. Bạn thường chỉ bỏ đi
- b. Bạn bắt đầu trông thiếu kiên nhẫn và hy vọng người đó sẽ gợi ý.
- c. Bạn kết thúc những vấn đề trên với một sự phát biểu đóng.**

**67. Nếu đồng nghiệp của bạn càng ngày càng mập, bạn sẽ:**

- a. Không nói gì cả.**
- b. Nói với người khác rằng anh/chị ấy thay đổi nhiều kể từ lúc gặp.
- c. Nói với người khác rằng anh/chị ấy trông quá mập.

**68. Khi đang lắng nghe người khác nói, bạn thường:**

- a. Khoanh tay trước ngực.
- b. Đứng tựa lưng, cách xa người nói.
- c. Hơi nghiêng người về phía trước và đứng đối diện với người nói.**

**69. Tư thế bắt chéo chân:**

- a. Hướng về người nói.    b. Hướng ra xa người nói.    c. Nhịp chân.

**70. Trong khi nghe:**

- a. Bạn nghe và giữ bình tĩnh trước mọi tình huống.  
b. **Bạn lắng nghe để hiểu rõ ý nghĩa và hỏi lại nếu cần.**  
c. Bạn nhìn chăm chú, vò nhu đang nghe.

**71. Khi bạn có những ý kiến phản đối hay lời phê bình trước một vấn đề**

- a. Đơn giản, bạn sẽ phát biểu.  
**b. Bạn đưa ra những lời nhận xét khả quan trước.**  
c. Bạn chẳng nói gì cả.

**72. Khi nhận được những ý kiến phản hồi tiêu cực, bạn sẽ:**

- a. **Ghi nhận và tìm cách cải thiện vấn đề.**  
b. Nỗi giận và bảo vệ quan điểm của mình.  
c. Phủ nhận vấn đề, xin lỗi hoặc biện hộ cho sự thiếu hiểu biết của mình.

**73. Khi bạn nhận được ý kiến phản đối từ người khác, bạn sẽ:**

- a. **Quan tâm đến những gì họ nói và xin lời khuyên từ họ.**  
b. Tập trung vào những điều bạn không thích ở họ.  
c. Đơn giản bạn chỉ nói với họ rằng bạn đã làm đúng.

**74. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?**

- a. Lắng nghe ý kiến của họ  
b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ  
c. Khen, chê kịp thời  
**d. a và c đúng**

**75. Cách tư duy nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công hơn trong quá trình giao tiếp?**

- a. Hãy đơn giản hóa vấn đề
- b. Luôn nhìn người khác với con mắt tích cực
- c. Xem người khác sai gì để mình trách
- d. Luôn xem mình có thể học được gì từ người khác và mình sẽ giao tiếp như thế nào để tốt hơn**

**76. Đâu là cách tốt nhất để chắc chắn rằng bạn đã hoàn toàn hiểu thông điệp của một ai đó?**

- a. Xem xét ngữ cảnh mà người đó đang nói.
- b. Xem xét giọng điệu của người nói.
- c. Sử dụng ngữ điệu phù hợp để trình bày lại thông điệp của người nói.**
- d. Ghi chép hết những gì người nói trình bày

**77. Bạn có thể làm gì để hiểu rõ những điều người khác đang nói?**

- a. Đưa ra những đánh giá dựa trên những điều họ đang nói.
- b. Cố gắng hiểu các ngôn ngữ cơ thể
- c. Sử dụng ngữ điệu.
- d. Đặt ra các câu hỏi.**

**78. Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào?**

- a. Mỉm cười với người nói.
- b. Gật đầu khi người đó đang nói.
- c. Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.
- d. Tất cả đều đúng**

**79. Đâu là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp?**

- a. Khoe khoang
- b. Thái độ kẻ cá, bè trên
- c. Tự tin**
- d. Thích cạnh tranh

**80. Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải?**

- a. 50 cm
- b. 1 Sải tay
- c. **1 cánh tay của người cao hơn**
- d. Tùy mỗi trường hợp

**81. Khi người khác nói với bạn về những điều bất hạnh hoặc những kinh nghiệm buồn, bạn sẽ:**

- a. Không bình luận gì thêm về điều đó.
- b. Cố gắng thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.
- c. **Cố gắng cảm thông với cảm giác của người đó và chứng tỏ rằng họ quá nhạy cảm với tình huống, mọi việc không tồi tệ đến mức như thế.**

**82. Khi bạn thảo luận về một chủ đề, bạn thường:**

- a. Tập trung vào những mặt tốt của vấn đề.
- b. Tập trung vào những mặt xấu của vấn đề.
- c. Tập trung vào những lời phê bình.

**83. Cách tốt nhất để chuẩn bị cho một cuộc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

- a. Nghĩ trước hoặc chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi.
- b. Không chuẩn bị gì cả.
- c. Nghĩ trước một vài câu hỏi người giao tiếp có thể sẽ hỏi.

**84. Ưu điểm của việc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

- a. Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.
- b. Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.
- c. Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.
- d. **Tất cả đều đúng**

**85. Bạn cần bao nhiêu giây để có thể thu hút sự chú ý của người nghe bằng giọng nói và ngôn từ của bạn khi giao tiếp qua điện thoại?**

- a. 6 giây              b. 5 giây              c. 3 giây              d. 4 giây

**86. Ba bí quyết nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công, luôn được những người khác yêu mến trong cuộc sống và công việc?**

- a. Góp ý thẳng thắn, Lắng nghe và Tôn trọng  
**b. Luôn tươi cười, Học cách khen ngợi, Lắng nghe**  
c. Đặt câu hỏi, Giúp đỡ nhiệt tình, Phê bình khi có sai sót

**87. Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp?**

- a. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp – Phát triển**  
b. Tập trung – Hiểu – Hồi đáp  
c. Tập trung – Hiểu – Tham dự - Hồi đáp – Phát triển  
d. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự

**88. Theo bạn đâu là tư thế ngồi thể hiện bạn là người lắng nghe chuyên nghiệp?**

- a. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo  
b. Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước  
c. Mắt nhìn thẳng, tay đeo trên bàn  
**d. Mắt nhìn thẳng, người hướng về phía trước, tay đeo trên bàn, đầu gật theo lời kể**

**89. Ân tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?**

- a. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục      b. Cách nói chuyện hài hước  
c. Lời chào thân ái                              d. Cách mở đầu câu chuyện của bạn

**90. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả sẽ giúp bạn điều gì trong quá trình giao tiếp?**

- a. Chủ động hơn trong giao tiếp  
b. Khiến người nghe nghĩ rằng bạn hiểu những gì họ đang nói  
**c. Giúp bạn thấu hiểu thông điệp một cách trọn vẹn**  
d. Giúp bạn gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức sâu rộng của mình

**91. Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?**

- a. 20%                                              b. 50%                                              c. 85%                                              d. 70%

**92. Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp? Hãy chọn 3 đáp án.**

- a. Thông điệp truyền tải rõ ràng                      b. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả  
c. Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp                      d. **Tất cả đều đúng**

**93. Trong một buổi họp chủ toạ không nên:**

- a. Khuyến khích mọi người tham dự cuộc họp phát biểu ý kiến  
b. Ngăn chặn những ý kiến có tính chất công kích, phê phán lẫn nhau  
c. Hỏi lại để làm sáng rõ các phát biểu, đóng góp ý kiến khi đa số các đại biểu chưa hiểu ý người đó muốn nói gì  
**d. Tập trung ghi lại những gì diễn ra, không nêu quan sát thái độ, cử chỉ của mọi người**

**94. Khi tuyển nhiều ứng viên vào cùng một chức vụ, người ta thường sử dụng hình thức phỏng vấn nào?**

- a. Phỏng vấn theo mô thức
- b. Phỏng vấn không chỉ dẫn
- c. Phỏng vấn cẳng thẳng
- d. Phỏng vấn nhóm

**95. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?**

- a. Lắng nghe ý kiến của họ
- b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
- c. Khen, chê kịp thời
- d. A và c đúng

# Đề cương

## Môn Kỹ Năng Mềm

### I. Câu hỏi trắc nghiệm

Câu 1. Giao tiếp được coi như:

- A.Quá trình trao đổi thông tin
- B.Sự tác động qua lại giữa người với người
- C.Sự tri giác con người bởi con người

D. Tất cả đều đúng

Câu 2. Chuẩn bị hình thức khi thuyết trình bao gồm:

- A.Hình dáng ,điệu bộ, cử chỉ
- B.Giọng nói

C.Hình dáng ,giọng nói,địa điểm,tập nói và thiết bị hỗ trợ

D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

Câu 3.Hình thành 1 nhóm cần tối thiểu bao nhiêu người:

- A.1
- B.2
- C.3
- D.4

Câu 4.Hành động ngồi ngả người về phía trước thể hiện điều gì khi giao tiếp:

- A.Thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch
- B.Sự tự tin

C.Sự hứng thú và sẵn sàng hồi đáp

D.Thái độ cố kiềm chế

Câu 5. Trong khi nghe người khác nói không nên:

A.Ngồi hoặc đứng thẳng

B.Liếc nhìn đồng hồ

C.Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu

D.Duy trì khoảng cách giao tiếp là 1 cánh tay

Câu 6 . Trong hoạt động giao tiếp thì hành vi chạm tay lên mặt thể hiện:

A.Phản ứng tự nhiên của cơ thể

B. Sự tự tin không bối rối

C.Che dấu 1 điều gì đó

D.Sự xấu hổ

Câu 7 “Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các dạng thức ứng xử rất khác nhau...” Đây là quan điểm của:

A.Osgood C.E

B.Các nhà tâm lý học Liên Xô

C.Fischer

D.Nhà nghiên cứu người Ba Lan Sec..

Câu 8 .Khái niệm thuyết trình:

A.Thuyết trình là cách truyền đạt các ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm khán giả

B.Thuyết trình là hành động nhằm thông báo, giải thích thuyết phục hay trình bày 1 quan điểm.

C.Thuyết trình là trình bày bằng lời trước người nghe về 1 vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác.

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 9. Đâu là nguyên nhân dẫn đến sự hồi hộp khi thuyết trình:

- A.Tự tưởng tượng ra những tình huống xấu
- B.Quá cảnh giác với những gì mình chưa làm bao giờ
- C.KHông chuẩn bị kỹ nội dung bài thuyết trình

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 10.Ngôn ngữ cơ thể thể hiện điều gì nếu 1 người thường xiết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp:

- A.Suy tư
- B.Sẵn sàng phản hồi
- C.Nhẫn nhịn

D. Thách thức

Câu 11.Nhóm có số lượng người bao nhiêu là thích hợp để tất cả mọi người đều đc nói?

- A.3

B.7-10

- C.11-18

- D.19-30

Câu 12. Câu hỏi mở là câu hỏi:

- A.Dùng cho việc bắt đầu 1 chủ đề mới
- B.Giúp cả người nói và người nghe cùng tư duy
- C.Thường dùng các từ để hỏi như “Tại sao”, “Như thế nào”..

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 13.Trong khi tiến hành thuyết trình, muốn thay đổi không khí cần phải:

- A.Tỏ ra nghiêm túc hơn

B.Giao lưu với khán giả

- C.Thay đổi nhiệt độ phòng

D.Không đáp án nào đúng

Câu 14.Để quản lý xung đột:

A.Cần giải quyết xung đột nhỏ trước khi trở thành xung đột lớn

B.Quản lý xung đột thay vì đàm áp hay tiêu diệt xung đột

C.Cả A ,B đều đúng

D.Cả A ,B đều sai

Câu 15.Tổ chức nhóm tốt lên dựa trên nguyên tắc gì?

A.7WH+1H

B.6WH+1H

C.5WH+1H

D.4WH+1H

Câu 16.Khi bắt tay nên :

A.Đứng thẳng người, nhìn thẳng vào mắt người đối diện

B.Cúi lưng , cầm cả 2 tay của người đối diện

C.Giữ tay người đối diện thật lâu, lắc mạnh nhiều lần

D.Không đứng dậy khi bắt tay

Câu 17.Hiệu suất lắng nghe trung bình của những người tham gia vào quá trình giao tiếp là bao nhiêu?

A.80%

B.30%

C.50%

D.20%

Câu 18.Có bao nhiêu cách ứng phó với xung đột trong làm việc nhóm:

A.2

B.3

C.4

D.5

Câu 19.Ngoài ngôn từ người ta hay dùng thêm cử chỉ , điệu bộ với mục đích:

- A.Tạo tâm lý thoải mái
- B.Thể hiện sự tự tin
- C.Đánh lạc hướng người khác

D.Tăng thêm sự thu hút

Câu 20. “Cười – hỏi-lắng nghe” chính là biểu hiện của :

- A.Sơ đồ tư duy trong giao tiếp
- B.Tam giác trong giao tiếp
- C.Tam giác vàng bên trong giao tiếp
- D.Tất cả đều sai

Câu 21.Đâu là những cách quản lý nhóm kém hiệu quả?

- A.Quản lý kiểu độc tài
- B.Lười biếng trong quản lý
- C.Lạm dụng quyền lực

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 22.Trình tự các bước chuẩn bị trước khi thuyết trình?

- A.Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện
- B. Chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-xác định đối tượng-tập luyện
- C. Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-chuẩn bị hình thức-tập luyện
- D.Xác định đối tượng-chuẩn bị nội dung-tập luyện

Câu 23.Việc trao và nhận danh thiếp 2 tay, đọc sau khi nhận, giữ gìn 1 cách cẩn thận cho thấy?

A. Dấu hiệu của công việc thành công

B. Tính cách cẩn thận, sạch sẽ

C. Sự tôn trọng đối tác

D. Sự ngưỡng mộ đối với người trao danh thiếp

Câu 24. Xung đột trong 1 nhóm là gì?

A. Bất đồng xảy ra giữa các cá nhân trong nhóm

B. Giữa các nhóm trong cùng 1 tổ chức do khác biệt về nhu cầu, giá trị, mục đích hay quyền lợi

C. Giữa 1 cá nhân với tất cả thành viên trong nhóm

D. Tất cả các đáp án trên

Câu 25. Khi viết thư điện tử (Email), chúng ta nên:

A. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư" (Subject), nếu rõ những yêu cầu (nếu có) trong thư

B. Chú trọng phần chào hỏi

C. Sử dụng cách hành văn cầu kỳ, trịnh trọng

D. Diễn đạt 1 cách thoải mái vì email là loại hình thư chính thức

Câu 26. Giao tiếp không có chức năng:

A. Giải mã

B. Truyền thông điệp

C. Phản hồi

D. Gây nhiễu

Câu 27. Câu hỏi đúng trong giao tiếp có vai trò:

A. Thể hiện sự tò mò, soi mói của người hỏi

B. Khuyến khích sự tham gia của đối tác, dẫn dắt cuộc đối thoại

C. Tạo môi trường giao tiếp cởi mở, thân thiện

D.Đáp án B và C

Câu 28.Khi trao danh thiếp, không nên:

- A.Đặt danh thiếp trong túi quần hoặc trong ví
- B.Đứng dậy và xưng danh
- C.Trao danh thiếp cho người có chức vị cao hơn trước
- D.Nói cảm ơn với người trao danh thiếp

Câu 29.Chuẩn bị hình thức thuyết trình bao gồm:

- A.Hình dáng, điệu bộ,cử chỉ
- B.Giọng nói

C.Hình dáng, giọng nói,địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ

- D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

Câu 30.Nền tảng để xây dựng 1 nhóm làm việc có hiệu quả là:

- A.Lòng tin tưởng
- B.Sự tôn trọng
- C.Tính đa dạng giữa các cá nhân

D.Đáp án A và B

Câu 31. Câu hỏi tốt là câu hỏi:

- A.Khiến người nghe không muốn trả lời
- B.Chỉ hỏi 1 câu mà chứa nhiều ý hỏi

C.Là câu hỏi ngắn gọn,rõ ý hỏi,giúp người nghe định hướng suy nghĩ và suy nghĩ hiệu quả

- D.Không ai biết đáp án

Câu 32.Việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp quan trọng vì:

- A.Giúp người tham gia giao tiếp có thể chấp thuận hoặc bác bỏ thông điệp

- B.Cho phép người gửi xác nhận thông tin rõ hơn
- C.Những người làm việc với con số cần thông tin chính xác
- D.Giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không

Câu 33.Khi chuẩn bị nội dung bài thuyết trình, chúng ta cần:

- A.Xác định mục đích của buổi thuyết trình
- B.Xây dựng dàn ý
- C.Xác định thời lượng cho từng phần của bài thuyết trình

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 34.Cách truyền đạt ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm người gọi là:

- A.Giao tiếp
- B.Thuyết trình
- C.Tư duy
- D.Làm việc nhóm

Câu 35.Nhóm nào thường có rất ít sự tham gia của các thành viên:

- A.Nhóm có từ 2-3 người
- B.Nhóm có từ 7-10 người
- C.Nhóm có từ 11-18 người

D.Nhóm có trên 30 người

Câu 36.Khi trong nhóm xảy ra xung đột, người trưởng nhóm nên:

- A.Né tránh
- B.Quản lý xung đột
- C.Đàn áp , tiêu diệt xung đột để nó không có cơ hội phát triển
- D.Nhường nhịn, xoa dịu

Câu 37.Vai trò quan trọng của thuyết trình là gì?

A. Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng, thành công

B. Giải thích, điều hành, thực hiện chiến lược

C. Hướng dẫn, thực thi

D. Thuyết phục, áp đặt theo ý tưởng của mình

Câu 38. Thế nào là nhà quản lý độc tài?

A. Thiếu niềm tin ở người khác

B. Luôn đùn đẩy công việc

C. Luôn cho rằng việc mình làm là một nhiệm vụ được giao và không cần giải thích

D. Phân công công việc ngoài khả năng chuyên môn của các thành viên

Câu 39. Khi nói chuyện trước đám đông, quy tắc tối thiểu cần chú ý là:

A. Yêu cầu người nghe làm theo mình

B. Phải kiểm soát nội dung cần nói

C. Nói cho xong vấn đề của mình

D. Tất cả đều sai

Câu 40. Thói quen xấu hay bắt gặp khi nghe người khác nói :

A. Giả vờ quan sát trong khi đang nghĩ đến việc khác

B. Xin phép ra ngoài nhiều lần vì có việc riêng

C. Ngắt lời người khác

D. Cả 3 phương án trên

## II. Câu hỏi tình huống

1.Một chủ cửa hàng đã nghĩ ra thủ thuật sau đây để bán lô hàng quần áo ế ẩm của mình: ông huy động 1 số nhân viên từ các bộ phận khác đến xếp hàng trước cửa hàng để chờ mua hàng.Những nhân viên đã mua được hàng bước ra với vẻ mặt phấn khởi.Người qua đường thấy vậy cũng dừng lại,tụ tập trước cửa hàng của ông mỗi lúc 1 đông, người mua 1 bộ, người mua 2 bộ.Bằng cách đó,chỉ trong 1 ngày, ông chủ đã bán hết lô hàng ế ẩm bấy lâu nay.

Hỏi thủ thuật mà ông chủ cửa hàng đã dùng ở trên biểu hiện hình thức nào của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp? Hãy phân tích?

Gợi ý: Trong giao tiếp con người không chỉ trao đổi thông tin với nhau , nhận thức đánh giá nhau mà còn ảnh hưởng, tác động lẫn nhau.

Sự tác động đó được biểu hiện dưới nhiều hình thức đa dạng.

Những người có xu hướng thay đổi ý kiến của mình và chấp nhận ý kiến của đa số, người ta còn gọi là tâm lý đám đông..

Ở đây, ông chủ cửa hàng đã sử dụng hình thức áp lực nhóm của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp để bán hết lô hàng ế ẩm đó của mình.

2.Bạn đc giao nhiệm vụ trưởng nhóm mặc dù lực học của bạn không bằng Hương-1 thành viên trong nhóm.Hương rất bất mãn về điều đó và thường không hợp tác trong bất cứ công việc chung nào của nhóm.

Với vai trò trưởng nhóm, bạn nên thuyết phục Hương như thế nào?

Gợi ý: Nên thuyết phục H rằng để trở thành 1 nhà lãnh đạo không những cần năng lực chuyên môn mà còn cần các kỹ năng đàm phán, thuyết phục, giao tiếp, thương lượng, thành công..

Nếu thể hiện mình tốt trong những vai trò đó thì chắc chắn mọi người sẽ nhận ra và ủng hộ.

Với vai trò là 1 thành viên trong nhóm, tất cả mọi người đều có trách nhiệm làm việc vì mục tiêu chung và H cũng không là ngoại lệ.

Nên giao cho H những công việc quan trọng và thường xuyên tha khảo ý kiến của H để H thấy rằng người có năng lực chuyên môn tốt sẽ dc trọng dụng.

3.Anh Quân có 1 cuộc hẹn với 1 khách hàng lớn tại 1 nhà hàng sang trọng.Trong lúc gọi rượu vang, anh Quân đã gọi loại mình thích và chê bai 1 loại rượu khác.Không ngờ người khách hàng rất khó chịu và nói rằng sản phẩm anh ta vừa chê cũng chính là 1 nhãn hàng của công ty ông ấy.Anh Quân rất bối rối và không biết phải làm sao?

Theo bạn anh Quân phải xử lý như thế nào?

Gợi ý:Anh Quân đã mắc phải 1 lỗi là chưa tìm hiểu kỹ về đối tác của mình

Là nhân viên chăm sóc khách hàng , chắc chắn bạn sẽ ít tuổi hơn so với đối tác của mình.Vì vậy khi ấy hãy thành thật nhận lỗi:"Xin lỗi anh,em còn ít tuổi khi buông ra những lời nhận xét không phải từ bản thân mình, và nhờ có lời nhắc nhở của anh thì em mới tự rút ra được kinh nghiệm"

Hỏi:"Anh có thể phân tích cho em biết rằng sản phẩm đó có ưu điểm gì so với sản phẩm khác?

Và qua đó ,em sẽ thay đổi quan điểm của những người mà đã có nhận xét như vậy, bởi lẽ chắc chắn ông khách hàng kia rất muốn dc giới thiệu về sản phẩm của mình.

# ABOUT

*Hỗ trợ ôn tập là một dự án phi lợi nhuận hướng tới cộng đồng.*

Với mục đích đem đến kiến thức miễn phí cho tất cả mọi người, chúng tôi sẽ hỗ trợ các bạn tốt nhất trong lĩnh vực giáo dục bằng cách cung cấp cho các bạn tài liệu ôn tập miễn phí, đề cương ôn tập miễn phí.

Các bạn sẽ không cần phải lo về đề cương, về tài liệu, về sách,... Các bạn chỉ việc theo dõi và để lại yêu cầu cho đội nhóm chúng tôi, còn việc tìm kiếm và biên soạn tài liệu đã có chúng tôi lo!!!!

## **Hiện giờ, chúng tôi đang hỗ trợ về**

1. Tài liệu ôn tập tiếng anh FREE.
2. Tài liệu ôn thi đại học FREE
3. Tài liệu ôn thi cấp 3 FREE
4. Đề cương ôn thi chương trình Đại học FREE.

## **Liên hệ và kết nối với chúng tôi:**

- ✓ Facebook: [facebook.com/HoTroOnTap](https://facebook.com/HoTroOnTap)
- ✓ Fanpage: [facebook.com/HoTroOnTapPage](https://facebook.com/HoTroOnTapPage)
- ✓ Group: [facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup](https://facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup)
- ✓ Website: [hotroontap.com](http://hotroontap.com)