

Giới thiệu học phần

- Tên học phần: Kỹ năng mềm
- Mã học phần: ED3220
- Số tín chỉ: 2
- Tín chỉ học phí: 3
- Viện quản lý: Viện Sư phạm Kỹ thuật
- Trọng số: Điểm quá trình - 0.3
Điểm cuối kỳ - 0.7
- Điểm quá trình bao gồm:
 - Báo cáo giữa kỳ: thuyết trình theo nhóm, nội dung giảng viên đưa ra;
 - Bài tập trắc nghiệm online trên hệ thống LMS (<http://lms.hust.edu.vn>). Tài khoản được cấp cho sinh viên vào đầu kỳ học;
 - Bài kiểm tra trắc nghiệm làm tại lớp vào cuối kỳ. Nội dung gồm 40 câu hỏi trắc nghiệm một hoặc nhiều lựa chọn. Các câu hỏi được chọn từ phần bài tập online trên LMS và 71 câu hỏi trắc nghiệm bổ sung (đều được trình bày ở dưới). Mỗi câu đúng được 0.25 điểm, sai không trừ điểm;
 - Điểm chuyên cần.
- Điểm cuối kỳ là báo cáo về việc vận dụng các kỹ năng mềm trong thực tế. Hình thức báo cáo thường được các nhóm lựa chọn là làm một đoạn phim ngắn thể hiện nội dung liên quan đến một hoặc nhiều kỹ năng mềm đã học trong toàn bộ học phần.
- Nội dung trên có thể được điều chỉnh theo các lớp/kỳ học khác nhau.

Các ý kiến đóng góp xin được gửi về email anhdung98@outlook.com. Xin cảm ơn!

Tuần 1: Kiến thức cơ bản về nhóm

1. Giảng viên giao cho lớp trong 2 ngày phải hoàn thành một bài tiểu luận khoảng 40 trang về đề tài Phân tích hoạt động kinh doanh của một ngành dịch vụ bất kỳ tại Việt Nam (có thể làm theo nhóm hoặc một mình tùy theo lựa chọn của mỗi sinh viên). Để làm được bài tiểu luận này, ngoài các kiến thức về tài chính, sinh viên phải có khả năng phân tích các chỉ số, kỹ năng tin học Excel... Nếu là em, em sẽ chọn phương án nào để hoàn thành bài tiểu luận này:

- ☐ a. Không làm vì thời gian quá gấp
- ☒ b. Làm theo nhóm
- ☐ c. Làm một mình

2. Hành động tích cực **Đến họp đúng giờ** thể hiện cá nhân có

- ☒ a. Có trách nhiệm
- ☐ b. Giao tiếp tốt
- ☐ c. Hợp tác tốt

3. Hành động tích cực **Hỏi kĩ lại khi không hiểu rõ ý người trình bày** thể hiện cá nhân có

- ☐ a. Có trách nhiệm
- ☐ b. Hợp tác tốt
- ☒ c. Giao tiếp tốt

4. Hành động tích cực **Làm rõ những điểm chưa rõ trong phân công công việc của mình** thể hiện cá nhân có

- ☐ a. Giao tiếp tốt
- ☐ b. Hợp tác tốt
- ☒ c. Có trách nhiệm

5. Hành động tích cực **Nói rõ cho đối tác biết việc họ không hoàn thành đúng hạn ảnh hưởng thế nào đến kết quả chung** thể hiện cá nhân có

- ☐ a. Có trách nhiệm
- ☒ b. Hợp tác tốt
- ☐ c. Giao tiếp tốt

6. Hành động tích cực **Viết tiêu đề của Email rõ ràng, ngắn gọn** thể hiện cá nhân có

- ☐ a. Hợp tác tốt
- ☐ b. Có trách nhiệm
- ☒ c. Giao tiếp tốt

7. Hãy điền vào chỗ trống để hoàn thành khái niệm Làm việc nhóm:

Nhóm là một tập hợp từ..... trở lên có cùng..... (nhiệm vụ, chí hướng, nhu cầu, đam mê, sở thích, thói quen...)

hai người, mục tiêu

Tuần 2: Các giai đoạn phát triển nhóm

1. Trình tự các giai đoạn phát triển nhóm

Giai đoạn 1 Hình thành

Giai đoạn 2 Xung đột

Giai đoạn 3 Ổn định

Giai đoạn 4 Hoàn thiện

2. Những đặc trưng của giai đoạn HÌNH THÀNH nhóm

- ☐ a. Bắt đầu hình thành các phe phái
- ☒ b. Đặt câu hỏi về mục đích của nhóm
- ☒ c. Lòng tin và sự tận tâm thấp
- ☒ d. Mọi người ít trao đổi

3. Những đặc trưng của giai đoạn HOÀN THIỆN

- ☒ a. Giao tiếp giữa các thành viên trong nhóm không nhiều
- ☒ b. Các thành viên hoạt động tự do
- ☐ c. Nảy sinh những kỳ vọng không thực tế
- ☐ d. Hợp tác, cởi mở

4. Những đặc trưng của giai đoạn ỔN ĐỊNH

- ☒ a. Lắng nghe nhau
- ☐ b. Mọi người ít trao đổi
- ☐ c. Nảy sinh những kỳ vọng không thực tế
- ☒ d. Hợp tác, cởi mở

5. Những đặc trưng của giai đoạn XUNG ĐỘT

- ☒ a. Muốn đẩy vấn đề cho cấp trên
- ☐ b. Đặt câu hỏi về mục đích của nhóm
- ☐ c. Mọi người ít trao đổi
- ☒ d. Bắt đầu hình thành các phe phái

Tuần 3: Kỹ năng cá nhân trong làm việc nhóm

1. Ghép đôi thích hợp khái niệm mô thức với tên gọi chính xác của khái niệm

Tương thuộc	Mô hình nhận thức thuộc về chúng ta
Độc lập	Mô hình nhận thức thuộc về chính tôi
Phụ thuộc	Mô hình nhận thức thuộc về người khác

2. Kỹ năng nào sau đây chỉ có được khi cá nhân có mô thức độc lập:

- ☒ a. Chủ động – tích cực
- ☐ b. Lắng nghe & Thấu hiểu
- ☐ c. Thuyết phục
- ☐ d. Hợp tác cộng sinh

3. Mô thức nào giúp chúng ta đạt được thành tích cá nhân:

- ☐ a. Mô thức phụ thuộc
- ☐ b. Mô thức tương thuộc
- ☒ c. Mô thức độc lập

4. Mô thức nào giúp chúng ta đạt được thành tích tập thể:

- ☐ a. Mô thức phụ thuộc
- ☒ b. Mô thức tương thuộc
- ☐ c. Mô thức độc lập

5. Rèn luyện những kỹ năng nào để giúp chúng ta đạt được thành tích cá nhân (chọn nhiều đáp án):

- ☐ a. Kỹ năng đọc, viết thành thạo
- ☒ b. Quản lý thời gian
- ☒ c. Xác định mục tiêu cuộc sống
- ☒ d. Tư duy tích cực

Tuần 4: Tư duy tích cực

1. Hãy ghép đôi chính xác vùng não bộ và chức năng tương ứng

Não giữa	Điều khiển cảm xúc
Vỏ não	Điều khiển sáng tạo, logic
Não trung tâm	Điều khiển phản xạ nhanh và tức thời

2. Chứng bệnh thuộc về thể chất có nguồn gốc từ tinh thần chiếm khoảng:

- ☐ a. 65% - 80%
- ☐ b. 30% - 50%
- ☒ c. 75% - 90%

3. Nếu ở trạng thái stress, số suy nghĩ được tạo ra trong não bộ khoảng:

- ☐ a. 30.000
- ☒ b. 80.000
- ☐ c. 50.000

4. Phương pháp nào sau đây là của công cụ Kiểm soát suy nghĩ:

- ☐ a. Lắng nghe tiếng nói bên trong
- ☒ b. Quan sát tách rời
- ☐ c. Xem khó khăn là bài học

5. Sắp xếp trình tự đúng để mô tả dòng năng lượng tâm trí chạy trong não bộ

- ☐ a. Vỏ não -> Não giữa -> Não trung tâm
- ☒ b. Não trung tâm -> Não giữa -> Vỏ não
- ☐ c. Não trung tâm -> Vỏ não -> Não giữa

Tuần 5: Giá trị sống

1. Người chủ động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào?

- ☒ a. Vòng tròn ảnh hưởng
- ☐ b. Ngoài vòng tròn ảnh hưởng và trong vòng tròn quan tâm
- ☐ c. Vòng tròn quan tâm

2. Hãy chọn đáp án đúng để mô tả phạm vi của vòng tròn quan tâm

- ☐ a. những điều quan tâm và có thể kiểm soát
- ☐ b. những điều quan tâm và không thể kiểm soát
- ☒ c. những điều quan tâm

3. Hãy chọn đáp án đúng để mô tả phạm vi của vòng tròn ảnh hưởng

- ☐ a. những điều quan tâm
- ☒ b. những điều quan tâm và có thể kiểm soát
- ☐ c. những điều quan tâm và không thể kiểm soát

4. Điều kiện lựa chọn trọng tâm bản thân:

Điều lý tưởng là tạo ra một trọng tâm rõ ràng để bạn có thể đạt được an toàn, định hướng, khôn ngoan và năng lực ở nhằm luôn giúp cũng như kết hợp mọi mặt của cuộc sống.

(Ba đáp án cách nhau bởi dấu phẩy)

mức độ cao, chủ động, hài hòa

5. Mối quan hệ giữa bốn yếu tố căn bản của cuộc sống:

..... và sẽ đem lại thật sự, là chất xúc tác để giải phóng

(Bốn đáp án cách nhau bởi dấu phẩy)

An toàn, định hướng, khôn ngoan, năng lực

6. Người bị động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào?

- ☐ a. Vòng tròn quan tâm
- ☒ b. Ngoài vòng tròn ảnh hưởng và trong vòng tròn quan tâm
- ☐ c. Vòng tròn ảnh hưởng

Tuần 6: Quản lý thời gian

1. Ghép đôi phù hợp các thể hệ quản trị thời gian

Thể hệ quản trị thời gian thứ nhất	Các mảnh giấy ghi chú hay các bảng liệt kê công việc
Thể hệ quản trị thời gian thứ hai	Lịch công tác và sổ ghi chép các cuộc hẹn
Thể hệ quản trị thời gian thứ ba	Xác định các thứ tự ưu tiên, các giá trị của mọi hoạt động
Thể hệ quản trị thời gian thứ tư	Lấy nguyên tắc làm trọng tâm và quản lý bản thân

2. Ghép đôi thứ tự ưu tiên phù hợp với các loại công việc

Việc quan trọng – Khẩn cấp	Số 1
Việc quan trọng – không khẩn cấp	Số 2
Việc không quan trọng – khẩn cấp	Số 3
Việc không quan trọng và không khẩn cấp	Số 4

3. Ghép đôi tỷ lệ phân bổ thời gian hợp lý với các loại công việc

Việc quan trọng – Khẩn cấp	20%
Việc quan trọng – không khẩn cấp	60%
Việc không quan trọng – khẩn cấp	10-15%
Việc không quan trọng và không khẩn cấp	5%

4. Việc lập kế hoạch của mỗi cá nhân thường là loại công việc có tính chất như thế nào?

- ☐ a. Quan trọng – Khẩn cấp
- ☐ b. Không quan trọng – Không khẩn cấp
- ☐ c. Không quan trọng – Khẩn cấp
- ☒ d. Quan trọng – Không khẩn cấp

5. Xác định mục tiêu cần đảm bảo nguyên tắc SMART, đó là những nội dung gì:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Thích hợp | <input checked="" type="checkbox"/> d. Thời hạn |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Đo lường được | <input type="checkbox"/> e. Hiệu quả |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Khả thi | <input checked="" type="checkbox"/> f. Cụ thể |

Tuần 7: Giao tiếp hiệu quả

1. Sara đang cần tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà nội quy mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.

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

2. Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa là:

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

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

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

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

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

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

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

Tuần 8: Kỹ năng lắng nghe

1. Bản chất của lắng nghe và thấu hiểu là gì?

- ☐ a. Xen vào câu chuyện của người khác những lời cảm thán như “Vâng”, “À há”, “Hay đấy!”
- ☒ b. Nghe bằng tai, bằng mắt và cả con tim
- ☐ c. Tập trung toàn bộ vào những lời người khác đang nói
- ☐ d. Chỉ nghe một phần của cuộc đối thoại

2. Những điều gì nên làm để lắng nghe hiệu quả?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a. Đưa ra nhiều lời khuyên | <input checked="" type="checkbox"/> d. Nghe đầy đủ |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Có ngôn ngữ cử chỉ phù hợp | <input checked="" type="checkbox"/> e. Nhìn người nói |
| <input type="checkbox"/> c. Ngắt lời | <input checked="" type="checkbox"/> f. Lắng nghe bằng trái tim |

3. Ghép đôi phù hợp các cách lắng nghe hiệu quả

Giải thích Xác định xem ý của người nói thực sự là gì?

Tiếp nhận Nghe thông điệp và cố gắng hiểu những điều muốn nói

Phản hồi Đưa ra phản hồi mang tính xây dựng

Đánh giá Chú trọng vào nội dung và áp dụng các kỹ năng suy nghĩ có phê phán để đánh giá

Ghi nhớ Ghi chép hoặc vạch ra những điểm chính

4. Hậu quả của việc không lắng nghe là :

- ☒ a. Không nắm được thông tin, lãng phí thời gian của mình và của mọi người
- ☒ b. Không kích thích được hứng thú của người nói
- ☒ c. Hiểu sai vấn đề
- ☒ d. Không tiếp thu được hoặc tiếp thu được rất ít những thông tin mới
- ☐ e. Kiểm chế cảm xúc của người nói

5. Ghép đôi phù hợp các mức độ phản hồi trong lắng nghe thấu hiểu: “Bố, con thấy thế là đủ rồi. Học hành chẳng có gì là quan trọng cả!”

Bày tỏ cảm xúc Con cảm thấy chán à?

Cố gắng tìm hiểu bản chất vấn đề Con thực sự thấy chán học à?

Nhắc lại nguyên văn Con cho là đủ rồi sao? Con nghĩ trường học chẳng có gì quan trọng ư?

Lập lại nội dung theo kiểu suy diễn Con không muốn học nữa à?

Tuần 9: Thuyết trình hiệu quả

1. Khi thiết kế các Slide, bạn cần phải đảm bảo:

- ☐ a. Mỗi Slide gồm 2 phần: Đề mục và nội dung
- ☐ b. Màu sắc: Màu nền bổ trợ làm nổi hình chữ
- ☐ c. Không dùng quá nhiều hiệu ứng
- ☒ d. Tất cả các yêu cầu nêu trên

2. Khi trình bày thông tin bằng chữ (text) trên Power Point cần đảm bảo:

- ☐ a. Mỗi Slide không quá 6 dòng chữ
- ☐ b. Chỉ dùng cụm từ, câu chính để diễn đạt
- ☐ c. Chọn chữ tròn (không chân), đậm, cỡ > 24
- ☒ d. Tất cả các yêu cầu trên

3. Ngôn ngữ hình thể là yếu tố quan trọng trong thuyết trình. Theo bạn, để thu hút người nghe thông qua ngôn ngữ hình thể bạn cần chú ý tới các yếu tố nào dưới đây:

- ☒ a. Ánh mắt- Cử chỉ- Dáng đứng- Di chuyển- Độ gần
- ☐ b. Ánh mắt- Động tác- Dáng đứng- Di chuyển- Độ gần
- ☐ c. Ánh mắt- Cử chỉ- Trang phục- Di chuyển- Độ gần
- ☐ d. Ánh mắt- Cử chỉ- Dáng đứng- Dáng đi- Độ gần

4. Trong nghệ thuật thu hút người nghe, để tạo ấn tượng từ cái nhìn đầu tiên, người diễn thuyết cần lưu ý đến

- ☐ a. Ngoại hình, Năng lực chuyên môn, Phong cách
- ☒ b. Ngoại hình, Năng lực chuyên môn, Tính cách
- ☐ c. Ngoại hình, Năng lực diễn thuyết, Tác phong
- ☐ d. Ngoại hình, Năng lực diễn thuyết, Tính cách

Tuần 10: Nghệ thuật thuyết phục

1. Để thuyết phục hiệu quả cần đảm bảo những yêu cầu nào dưới đây

- ☐ a. Ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, phù hợp đối tượng
- ☐ b. Nhấn mạnh đến quyền lợi, lợi ích của đối tượng
- ☐ c. Tạo sự tin tưởng, hòa đồng với đối tượng
- ☒ d. Tất cả các những yêu cầu nêu trên

2. Để thuyết phục hiệu quả cần tuân thủ quy trình nào dưới đây

- ☐ a. Tìm điểm tương đồng- Tăng sức thuyết phục- Tăng sự thú vị
- ☐ b. Tạo sự tin tưởng- Tạo sự nhất trí- Tăng bóc có chiến lược
- ☐ c. Tạo sự thích thú- Chọn đúng thời điểm- Khơi gợi tính tư lợi
- ☒ d. Tạo sự tin tưởng- Tạo sự thích thú- Tăng sức thuyết phục

3. Theo bạn nguyên tắc cơ bản trong nghệ thuật thuyết phục là:

- ☐ a. Chú ý đến nhu cầu, thói quen, sở thích của đối tượng
- ☒ b. Chân thành và Chú ý đến giá trị mà đối tượng quan tâm đến
- ☐ c. Chú ý đến giá trị mà đối tượng quan tâm đến
- ☐ d. Chân thành và đáp ứng mọi nhu cầu của đối tượng

4. Trong một số trường hợp, hãy ứng phó với những “Vũ khí” gây ảnh hưởng trong thuyết phục khi bạn cảm thấy

- ☐ a. Đối tượng làm tất cả vì mục đích trục lợi từ bạn
- ☐ b. Bạn cần có bằng chứng của riêng mình để tránh sự “ngu dốt đa nguyên”
- ☐ c. Bạn cần chắc chắn rằng, mình thật sự thích và mong muốn có nó (sản phẩm, vật phẩm...)
- ☒ d. Tất cả những lý do nêu trên

Tuần 11: Viết CV và phỏng vấn xin việc

1. Ghép đôi phù hợp với các nội dung của buổi phỏng vấn

Trình bày về bản thân	Tóm tắt về các thành tựu cá nhân
Giao tiếp với hội đồng phỏng vấn	Lịch sử, quan sát ứng xử của hội đồng
Chỉ ra được điểm mạnh, điểm cần hoàn thiện	Nhấn mạnh các kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức đã có, liên quan tới công việc
Trao đổi về lương, chính sách đãi ngộ.	Tìm hiểu về mức lương trên thị trường

2. Để tạo ấn tượng trước nhà tuyển dụng, ứng viên cần chuẩn bị những gì?

- ☒ a. Xác định năng lực của bản thân
- ☐ b. Công bố mức lương cao nhất mà mình từng được hưởng trước đây
- ☒ c. Tìm hiểu thông tin về công ty
- ☒ d. Nhận diện những thành tích và kinh nghiệm của bản thân

3. Những điều cần lưu ý khi viết lý lịch cá nhân (CV) là gì?

- ☒ a. Hãy viết bản lý lịch một cách cẩn thận
- ☒ b. Chú ý đến hình thức của bản lý lịch
- ☐ c. Có nhiều hình ảnh đẹp
- ☒ d. Trình bày vắn tắt những kinh nghiệm có liên quan
- ☒ e. Xác định trước mục tiêu nghề nghiệp của mình
- ☒ f. Cẩn trọng thực khi viết CV

4. Những thông tin cần có trong bản lý lịch cá nhân (CV) là:

- ☒ a. Thông tin cá nhân
- ☒ d. Quá trình đào tạo và thành tích cá nhân
- ☐ b. Thông tin về các thành viên trong gia đình
- ☒ e. Kinh nghiệm làm việc
- ☒ c. Thông tin tham khảo
- ☒ f. Sở thích và xu hướng cá nhân

5. Trước buổi phỏng vấn tuyển dụng, ứng viên cần làm những gì?

- ☐ a. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm đường đến doanh nghiệp; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn
- ☐ b. Viết đơn xin việc; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn
- ☐ c. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị các câu hỏi liên liên quan đến công việc đang ứng tuyển
- ☒ d. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn

Tuần 12: Kỹ năng tổ chức hoạt động nhóm - phần 1

1. Đặc điểm của người phản biện

- ☐ a. Có khả năng tập hợp sự ủng hộ và khắc phục tư tưởng chủ bại
- ☒ b. Chuyên gia phân tích giải pháp để tìm những yếu kém trong các giải pháp đó
- ☐ c. Có tính cách tự tin và quyết đoán

2. Đặc điểm của người thực hiện

- ☐ a. Nắm bắt tốt bức tranh tổng thể công việc của nhóm
- ☐ b. Có khả năng thông tin hai chiều xuất sắc
- ☒ c. Lập bảng tiến độ theo phương pháp khoa học

3. Đặc điểm của trưởng nhóm

- ☒ a. Có óc phán xét tuyệt vời về tài năng và tính cách của các cá nhân trong nhóm
- ☐ b. Không bao giờ hài lòng với giải pháp không đạt tới mức độ tốt nhất
- ☐ c. Lập bảng tiến độ theo phương pháp khoa học

4. Những điều nên làm khi chọn cá nhân vào các vai trò cụ thể trong nhóm

- ☐ a. Khẳng định rằng mọi người sẽ phù hợp với vai trò của họ trong nhóm
- ☒ b. Phác thảo nội dung công việc trước khi trao đổi
- ☐ c. Dựa vào những lời giới thiệu về năng lực của các thành viên

5. Xác định mục tiêu của nhóm khi thành lập nhóm cần:

- ☐ a. Đặt ra các chỉ tiêu đầy thách thức
- ☒ b. Tất cả các thành viên trong nhóm thống nhất mục tiêu
- ☒ c. Thảo luận tất cả các phương thức để thực hiện nhiệm vụ

Tuần 13: Kỹ năng tổ chức hoạt động nhóm - phần 2

1. Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “Cộng tác” có biểu hiện:

- ☐ a. Cách tốt nhất để tránh bị phản đối là không đưa ra ý kiến của mình
- ☐ b. Tránh tiếp xúc với người có quan điểm vững vàng
- ☒ c. Những mâu thuẫn lành mạnh sẽ tạo ra những ý tưởng hay hơn.
- ☒ d. Khi mọi người cùng đóng góp ý tưởng sẽ xuất hiện ý tưởng hay nhất.

2. Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “Đương đầu” có biểu hiện:

- ☐ a. Cách tốt nhất để tránh bị phản đối là không đưa ra ý kiến của mình.
- ☐ b. Sẵn sàng để mọi người làm theo cách của họ nếu nó không gây bất tiện cho tôi.
- ☒ c. Điều quan trọng là cần phải đấu tranh để đưa ra ý kiến của mình.
- ☒ d. Không ngại trình bày dứt khoát quan điểm nếu tôi cảm nhận rõ ràng về vấn đề đó.

3. Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “Né tránh” có biểu hiện

- ☒ a. Cách tốt nhất để tránh bị phản đối là không đưa ra ý kiến của mình.
- ☐ b. Sẵn sàng để mọi người làm theo cách của họ nếu nó không gây bất tiện cho tôi.
- ☒ c. Tránh tiếp xúc với người có quan điểm vững vàng.
- ☒ d. Giải quyết công việc của mình hơn là cố gắng thay đổi mọi thứ.

4. Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “Tuân theo” có biểu hiện:

- ☐ a. Cách tốt nhất để tránh bị phản đối là không đưa ra ý kiến của mình.
- ☒ b. Tôi sẵn sàng để mọi người làm theo cách của họ nếu nó không gây bất tiện cho tôi;
- ☒ c. Trong những tình huống không quen thuộc, tôi để những người tự tin hơn làm lãnh đạo;
- ☐ d. Tránh tiếp xúc với người có quan điểm vững vàng.

5. Lập kế hoạch giúp cho nhóm

- ☒ a. Phối hợp mọi nguồn lực của tổ chức hữu hiệu hơn
- ☒ b. Tập trung vào mục tiêu và chính sách của tổ chức
- ☒ c. Xác định hệ thống các vấn đề, công việc cần thực hiện để đưa ra các cách quản lý, có thể dùng đến kinh nghiệm đã có
- ☐ d. Đánh giá tiến độ làm việc của mỗi cá nhân

71 câu hỏi trắc nghiệm

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

- ☐ Sử dụng tiếng lóng
- ☐ Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- ☒ Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu
- ☐ Dùng ngôn từ khó hiểu

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

- ☐ Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa
- ☐ Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- ☐ Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- ☒ Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng

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

- ☐ Khi người nghe tiếp nhận thông tin.
- ☐ Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình.
- ☐ Khi các thông tin được truyền tải đi
- ☒ Khi người nghe lý giải thông tin.

4. Khi trò chuyện với một người nào đó,

- ☐ Bạn thường là người nói nhiều nhất
- ☒ Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại.
- ☐ Bạn thường để người khác nói nhiều hơn.

5. Khi bạn gặp một người lần đầu, chúng ta sẽ:

- ☐ Đợi người khác giới thiệu.
- ☐ Vui mừng và ôm chặt người đó.
- ☒ Sẽ mỉm cười, tự giới thiệu và chủ động bắt tay.

6. Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta thường.....

- ☐ Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện đi vào những vấn đề quan trọng hơn.
- ☐ Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện
- ☒ Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ.

7. Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta

- ☒ Cố gắng nhớ và gọi tên khi trò chuyện với người khác.
- ☐ Không chú ý đến tên và có khuynh hướng quên chúng.
- ☐ Chỉ nhớ tên những người quan trọng.

8. Để giao tiếp hiệu quả, nên sử dụng những từ và cụm từ - “vui lòng”; “cám ơn”; “rất vui”; “xin lỗi”

- ☐ Không bao giờ
- ☒ Thường xuyên
- ☐ thỉnh thoảng

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

- ☒ Ở đầu câu
- ☐ Ở giữa câu
- ☐ Hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu
- ☐ Ở giữa đoạn văn

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

- ☒ Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin và ý nghĩa từ một cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác
- ☐ Truyền thông giao tiếp là truyền ý tưởng từ 1 cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác
- ☐ Truyền thông giao tiếp là truyền ý nghĩa từ 1 cá nhân hay một nhóm đến 1 người khác
- ☐ Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin từ một cá nhân hoặc nhóm đến một người khác

11. Sara đang cần tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà nội quy mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.

- ☒ Chọn kênh truyền thông (truyền thông điệp)
- ☐ Giải mã thông điệp (chuyển thông điệp)
- ☐ Hình thành ý tưởng (có ý tưởng)
- ☐ Mã hoá thông điệp (chuyển ý tưởng thành thông điệp)

12. Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa là:

- ☐ Mã hóa
- ☐ Chuyển kênh
- ☒ Giải mã
- ☐ Phản hồi

13. Truyền thông giao tiếp không lời là hình thức:

- ☒ Cơ bản nhất
- ☐ Ít phổ biến
- ☐ Có muộn nhất
- ☐ Dễ học

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Trong cuộc nói chuyện, bạn:

- ☐ Đứng cách người nói 5 – 6 bước chân
- ☒ Đứng cách người nói 2 – 3 bước chân
- ☐ Đứng cách người nói 1 bước chân

19. Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta thường,

- ☐ Dưa xuống trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.
- ☐ Đứng trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.
- ☒ Ngồi khi nói chuyện với một người đang ngồi.

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

- ☐ Truyền thông giao tiếp không lời
- ☐ Truyền thông giao tiếp bằng lời
- ☒ Truyền thông giao tiếp không lời và bằng lời
- ☐ Tất cả đều sai

21. Truyền thông giao tiếp không lời khác với giao tiếp bằng lời:

- ☐ Dễ học
- ☒ Cấu trúc không chặt, tự phát và vô ý thức
- ☐ Không tự phát
- ☐ Ý thức được

22. Truyền thông giao tiếp bằng lời gồm:

- ☐ Nói và kèm theo các cử chỉ điệu bộ
- ☐ Nói và viết
- ☒ Nói, viết, nghe, và đọc
- ☐ Nói, viết, nghe

23. Nói khác với viết vì nó:

- ☐ Suy nghĩ lâu
- ☐ Phổ biến hơn
- ☒ Nhanh hơn
- ☐ Nhiều người sử dụng hơn

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

- ☐ Điệu bộ
- ☒ Cú pháp
- ☐ Giọng nói
- ☐ Cách lựa chọn từ ngữ

25. 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:

- ☒ Giao tiếp
- ☐ Truyền thông
- ☐ Thuyết phục
- ☐ Thương lượng

26. Muốn truyền đạt thông tin, bạn cần phải:

- ☐ 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
- ☐ Phát triển các loại kỹ năng. chuẩn bị toàn diện, và hãy là chính mình
- ☒ Phát triển các loại kỹ 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
- ☐ Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, và thể hiện sự tự tin vào mình

27. Lựa chọn thời gian truyền thông giao tiếp để:

- ☒ Thuận tiện cho khán thính giả
- ☐ Thuận tiện cho cấp trên
- ☐ Tuỳ theo mục tiêu giao tiếp
- ☐ Thuận tiện cho mình

28. Truyền thông không lời bao gồm:

- ☐ Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài
- ☐ Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, và tính chất của giọng nói
- ☒ 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
- ☐ 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

29. Nét mặt trong truyền thông không lời diễn tả:

- ☐ Sự suy nghĩ
- ☐ Sự trấn áp
- ☒ Cảm xúc
- ☐ Điều chỉnh sự giao tiếp

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

- ☒ Sự đáng tin cậy và cảm xúc
- ☐ Thái độ
- ☐ Cường độ cảm nghĩ
- ☐ Cá tính con người

31. Cử điệu và dáng điệu trong truyền thông không lời thể hiện bằng:

- ☒ Cử chỉ bằng tay hoặc cách đi đứng
- ☐ Nụ cười, cái nheo mắt
- ☐ Cách đi đứng
- ☐ Cái vẫy tay

32. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:

- ☐ Một chiều
- ☒ Hai chiều
- ☐ Ba chiều
- ☐ Bốn chiều

33. Khi viết thư điện tử, bạn nên...

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

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

- ☐ Đồng tình với những gì họ nói.
- ☒ Thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với người bạn đang đối thoại.
- ☒ Bắt chước tư thế giao tiếp của họ

35. Đây là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?

- ☐ Những biểu hiện trên khuôn mặt.
- ☒ Những biến đổi của âm điệu.
- ☐ Sự co giãn của đồng tử.
- ☐ Những cử động của tay.

36. 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?

- ☒ Thách thức
- ☐ Suy tư
- ☐ Trốn tránh
- ☐ Sẵn sàng phản hồi

37. Để kết thúc 1 cuộc trò chuyện,

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

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

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

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

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

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

- ☐ Cố gắng hiểu các ngôn ngữ cơ thể
- ☐ Đưa ra những đánh giá dựa trên những điều họ đang nói.
- ☒ Đặt ra các câu hỏi.
- ☐ Sử dụng ngữ điệu.

41. Đây là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp?

- ☐ Thái độ kẻ cả, bề trên
- ☒ Tự tin
- ☐ Khoe khoang
- ☐ Thích cạnh tranh

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

- ☐ 1 Sải tay
- ☐ Tùy mỗi trường hợp
- ☐ 50 cm
- ☒ 1 cánh tay của người cao hơn

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

- ☐ Không bình luận gì thêm về điều đó.
- ☒ 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.
- ☐ Cố gắng thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.

44. Ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?

- ☐ Cách mở đầu câu chuyện của bạn
- ☐ Lời chào thân ái
- ☐ Cách nói chuyện hài hước
- ☒ Dáng điệu, cử chỉ và trang phục

45. Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?

- ☒ 85%
- ☐ 70%
- ☐ 50%
- ☐ 20%

46. Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp?

- ☒ Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp
- ☒ Thông điệp truyền tải rõ ràng
- ☒ Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

47. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây về làm việc nhóm:

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

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

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

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

- ☒ Lắng nghe
- ☐ Nói
- ☐ Đọc
- ☐ Viết

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

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

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

- ☒ Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.
- ☒ Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.
- ☒ Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.

52. 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?

- ☐ 3 giây
- ☒ 4 giây
- ☐ 5 giây
- ☐ 6 giây

53. 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?

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

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

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

55. Để tăng khả năng nhớ thông tin người nghe nên.....

- ☐ Kiên nhẫn với người nói
- ☒ Giữ thái độ tin cậy về thông tin & người nói
- ☐ Diễn giải ý tưởng then chốt trong thông tin đó
- ☐ Khoan dung với những ý tưởng của người nói

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

- ☐ Người đó đang cố kiểm chế.
- ☐ Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.
- ☐ Người đó rất tự tin.
- ☒ Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hỏi đáp.

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

- ☐ Đứng tựa lưng, cách xa người nói.
- ☒ Hơi nghiêng người về phía trước và đứng đối diện với người nói.
- ☐ Khoanh tay trước ngực.

58. Trong khi nghe:

- ☐ Bạn nghe và giữ bình tĩnh trước mọi tình huống.
- ☒ Bạn lắng nghe để hiểu rõ ý nghĩa và hỏi lại nếu cần
- ☐ Bạn nhìn chăm chú, vờ như đang nghe.

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

- ☐ Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
- ☒ Khen, chê kịp thời
- ☒ Lắng nghe ý kiến của họ

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

- ☒ Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.
- ☒ Mỉm cười với người nói.
- ☒ Gật đầu khi người đó đang nói.

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

- Tập trung – Tham dự – Hiểu – Ghi nhớ – Hồi đáp – Phát triển
- Tập trung – Hiểu – Hồi đáp
- Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự
- Tập trung – Hiểu – Tham dự – Hồi đáp – Phát triển

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

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

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

- Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước
- Mắt nhìn thẳng, tay để trên bàn
- Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo
- Mắt nhìn thẳng, người hướng về phía trước, tay để trên bàn, đầu gật theo lời kể

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

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

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

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

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

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

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

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

68. Khi bạn thảo luận về một chủ đề, bạn nên:

- ☐ Tập trung vào những mặt xấu của vấn đề.
- ☐ Tập trung vào những lời phê bình.
- ☒ Tập trung vào những mặt tốt của vấn đề.

69. Theo Abert Mehrabian, tổng tác dụng của một thông điệp được phân bố như thế nào?

Ngôn ngữ không lời – 2.7%

Lời nói (từ ngữ) – 1.55%

Thanh âm (giọng nói, ngữ điệu, âm khác) – 3.38%

70. Vùng mặt được nhìn vào trong kỹ năng giao tiếp được phân loại như thế nào?

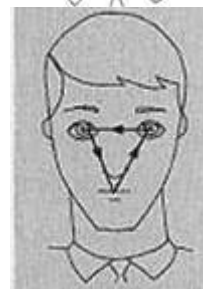
Kiểu nhìn thân mật



Kiểu nhìn xã giao



Kiểu nhìn quyền uy



71. Nếu bạn đến tham gia cuộc phỏng vấn, nhà tuyển dụng là A, bạn sẽ ngồi ở vị trí nào để cuộc phỏng vấn hiệu quả nếu nhà tuyển dụng bố trí 4 chiếc ghế ở các vị trí B1, B2, B3, B4 như trên hình vẽ

- ☒ B1
- ☐ B2
- ☐ B3
- ☐ B4

