**Tổng quan về giao tiếp**

Câu 1: Điền từ vào chỗ trống trong câu sau đây

Giao tiếp là một quá trình … giữa các chủ thể tham gia thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt được mục đích nhất định.

1. Truyền đạt thông tin
2. Hiểu biết lẫn nhau
3. Trao đổi thông tin
4. Tiếp nhận thông tin

Câu 2: Nguyên nhân khách quan dẫn đến giao tiếp không hiệu quả là: (Rào cản)

1. Không tự tin (Chủ quan)
2. Cách trình bày không logic (Chủ quan)
3. Bất đồng ngôn ngữ (Khách quan)
4. Không lịch sự (Chủ quan)

Câu 3: Nhược điểm của phong cách giao tiếp độc đoán là:

1. Tạo bầu không khí dân chủ (Ưu dân chủ)
2. Không làm chủ được cảm xúc bản thân (Nhược tự do)
3. Thu nhận được nhiều ý kiến
4. Kiềm chế sức sáng tạo của con người (Nhược độc đoán)

Câu 4: “Giao tiếp giúp con người hoàn thiện nhân cách” là:

1. Nguyên tắc giao tiếp
2. Vai trò của giao tiếp
3. Ý nghĩa của phản hồi
4. Phong cách giao tiếp

Câu 5: Nguyên nhân chủ quan dẫn đến giao tiếp không hiệu quả:

1. Cách trình bày không logic
2. Đối tượng không thiện chí
3. Bất đồng ngôn ngữ
4. Môi trường không thuận lợi

Câu 6: Nhược điểm của phong cách giao tiếp tự do là:

1. Giảm tính thuyết phục trong giao tiếp
2. Kiềm chế sức sáng tạo của con người (Nhược độc đoán)
3. Không làm chủ được cảm xúc của bản thân
4. Tạo bầu không khí cởi mở, gần gũi (Ưu dân chủ)

Câu 7: Nhận định nào dưới đây là đúng?

1. Người nói nhiều là người giao tiếp tốt
2. Hai người bất đồng ngôn ngữ không thể giao tiếp với nhau
3. Nguyên tắc giao tiếp quan trọng nhất là: tôn trọng đối tượng giao tiếp
4. Phong cách độc đoán là phong cách hoàn toàn không nên sử dụng trong quá trình giao tiếp

Câu 8: Nhược điểm của phong cách giao tiếp dân chủ là:

1. Không làm chủ được cảm xúc bản thân
2. Kiềm chế sức sáng tạo của con người
3. Dễ dẫn đến xa rời lợi ích tập thể
4. Giảm tính thuyết phục trong giao tiếp

Câu 9: “Giao tiếp giúp con người tồn tại và phát triển” là:

1. Nguyên tắc giao tiếp
2. Vai trò của giao tiếp
3. Rào cản trong giao tiếp
4. Phong cách giao tiếp

Câu 10: Đặc điểm nào dưới đây thể hiện phong cách giao tiếp dân chủ?

1. Khó kiểm soát cảm xúc bản thân (Tự do)
2. Dễ thay đổi theo đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp (Tự do)
3. Chưa tôn trọng đối tượng giao tiếp
4. Tạo bầu không khí cởi mở, thân mật, gần gũi

Câu 11: Đặc điểm nào dưới đây thể hiện phong cách giao tiếp tự do?

1. Khó kiểm soát cảm xúc bản thân
2. Chưa tôn trọng đối tượng giao tiếp
3. Tạo bầu không khí cởi mở, thân mật, gần gũi
4. Cơ động, linh hoạt, mềm dẻo

Câu 12: Đặc điểm nào dưới đây thể hiện phong cách giao tiếp độc đoán?

1. Dễ thay đổi đối tượng và hoàn cảnh giao tiếp (Tự do)
2. Áp đặt quan điểm của mình lên đối tượng giao tiếp
3. Tạo bầu không khí cởi mở, thân mật, gần gũi (Dân chủ)
4. Cơ động, linh hoạt, mềm dẻo (Tự do)

Câu 13: Căn cứ vào phương thức giao tiếp, người ta chia giao tiếp thành những loại nào?

1. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp
2. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
3. Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ
4. Giao tiếp cá nhân với cá nhân, cá nhân với nhóm và giao tiếp nhóm với nhóm

Câu 14: Căn cứ vào hình thức tổ chức giao tiếp, người ta chia giao tiếp thành những loại nào?

1. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp
2. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
3. Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ
4. Giao tiếp cá nhân với cá nhân, cá nhân với nhóm và giao tiếp nhóm với nhóm

Câu 15: Căn cứ vào phương tiện giao tiếp, người ta chia giao tiếp thành:

1. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp
2. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
3. Giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ
4. Giao tiếp cá nhân với cá nhân, cá nhân với nhóm và giao tiếp nhóm với nhóm

Câu 16: Giao tiếp trực tiếp có ưu điểm gì?

1. Thông tin chính xác tuyệt đối
2. Không bị giới hạn bởi không gian, thời gian
3. Quan sát được diện mạo, thái độ, hành vi của đối tượng giao tiếp
4. Dễ che giấu được cảm xúc

Câu 17: Giao tiếp gián tiếp có ưu điểm gì?

1. Thông tin chính xác tuyệt đối
2. Có thể trao đổi thông tin một cách linh hoạt
3. Không bị giới hạn bởi không gian, thời gian
4. Quá trình trao đổi thông tin diễn ra một cách nhanh chóng

Câu 18: Khoảng cách giao tiếp giữa các đối tượng ở mức **0.5 – 1.5m** thuộc vùng nào?

1. Vùng thân mật (0 – 0.5m)
2. Vùng riêng tư (0.5 – 1.5m)
3. Vùng xã giao (1.5 – 3.5m)
4. Vùng công cộng (>3.5m)

Câu 19: Khoảng cách giao tiếp giữa các đối tượng ở mức **1.5 – 3.5m** thuộc vùng nào?

1. Vùng thân mật
2. Vùng riêng tư
3. Vùng xã giao
4. Vùng công cộng

Câu 20: Trong giao tiếp có những nguyên tắc nào?

1. Tôn trọng đối tượng giao tiếp, thiện chí, đồng cảm, thật thà
2. Tôn trọng đối tượng giao tiếp, tôn trọng giá trị văn hóa, thiện chí, đồng cảm
3. Tôn trọng đối tượng giao tiếp, thiện chí, thật thà, nghiêm túc
4. Tôn trọng đối tượng giao tiếp, nhiệt tình, thật thà, khiêm tốn

**Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu khi giao tiếp**

Câu 21: Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp là những … của chủ thể về đối tượng giao tiếp được hình thành trong lần gặp gỡ đầu tiên

1. Cảm nhận
2. Tình cảm
3. Nhận thức
4. Nhận xét

Câu 22: Để tạo ấn tượng tốt với một người gặp đầu tiên, bạn nên:

1. Đợi người khác giới thiệu
2. Mỉm cười, tự giới thiệu và chủ động bắt tay
3. Vui mừng và ôm chặt người đó
4. Bắt tay và nói nhiều về mình

Câu 23: Để tạo ấn tượng ban đầu với đối tượng giao tiếp, khi trò chuyện, chúng ta nên:

1. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện về thời tiết
2. Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện câu vào những vấn đề quan trọng hơn
3. Tránh né về việc mở đầu một cuộc trò chuyện
4. Mở đầu câu chuyện bằng những công việc hàng ngày và những vấn đề cả hai cùng quan tâm

Câu 24: Sau khi nhận danh thiếp từ đối tượng giao tiếp, chúng ta nên làm gì?

1. Cho ngay vào túi quần hay túi áo
2. Cho ngay vào túi hoặc cặp
3. Cầm trên tay và tiếp tục nói chuyện
4. Xem thông tin trên danh thiếp

Câu 25: Việc nhận danh thiếp bằng hai tay và đọc thông tin trên danh thiếp thể hiện:

1. Dấu hiện của người thành đạt
2. Tính cách cẩn thận
3. Sự tôn trọng đối tác
4. Sự ngưỡng mộ đối với người trao danh thiếp

Câu 26: Khi bắt tay, chúng ta nên:

1. Đứng thẳng, nhìn vào mắt người đối diện
2. Luôn bắt bằng cả hai tay
3. Giữ tay người đối diện thật lâu, lắc mạnh nhiều lần
4. Không đứng dậy khi bắt tay

Câu 27: Để tạo ấn tượng tốt với một người gặp lần đầu tiên, bạn nên đến gặp vào thời gian nào?

1. Sởm hơn 1 giờ
2. Sớm hơn 30 phút
3. Sớm hơn 10 phút
4. Đúng giờ

Câu 28: Tiến được chuyển sang làm việc ở một bộ phận mới trong cơ quan. Để hòa nhập với môi trường làm việc mới, điều quan trọng nhất Tiến cần phải làm là:

1. Tìm hiểu nhu cầu, sở thích của mọi người ở chỗ mới và tìm cơ hội thích hợp thể hiện sự quan tâm của mình với mọi người
2. Thể hiện sự hứng thú với môi trường làm việc mới
3. Thể hiện sự hiểu biết, thông thạo khi có cơ hội
4. Nhanh chóng tạo dựng lòng tin với cấp trên

Câu 29: Trong buổi gặp gỡ đầu tiên, khi trả lời câu hỏi của một người trong nhóm, ánh mắt cảu bạn nên như nào?

1. Nên nhìn vào người vừa đặt câu hỏi
2. Nên nhìn vào người hỏi và nên lần lượt nhìn qua người khác trong nhóm
3. Nhìn lên trần nhà để không đối mặt với những ánh mắt đáng sợ
4. Nhìn lần lượt qua những người khác trong nhóm

Câu 30: Con người cần tìm kiếm thông tin cho đề tài nói chuyện để:

1. Tạo sự linh hoạt, sáng tạo, hấp dẫn trong giao tiếp
2. Thể hiện cá tính trong giao tiếp
3. Có khởi đầu tốt đẹp trong các mối quan hệ giao tiếp
4. Bản thân thu được những kinh nghiệm quý giá

**Kỹ năng lắng nghe**

Câu 32: Sinh viên ngồi nghe giảng bài, thuộc kiểu nghe nào?

1. Nghe giải trí
2. Nghe thấu cảm
3. Nghe lĩnh hội thông tin
4. Nghe giao tiếp xã hội

Câu 33: Hai người bạn ngồi tâm sự với nhau, thuộc kiểu nghe nào dưới đây?

1. Nghe giải trí
2. Nghe thấu cảm
3. Nghe lĩnh hội thông tin
4. Nghe giao tiếp xã hội

Câu 34: Theo D. Toring Tom (1994) có bao nhiêu phần trăm thông tin miệng không được chú ý, bị hiểu sai và bị lãng quên nhanh chóng?

1. 75%
2. 45%
3. 55%
4. 85%

Câu 35: Theo Paul Tory Rankin (1930) thời gian con người dành cho kỹ năng lắng nghe chiếm bao nhiêu phần trăm so với tổng thời gian dành cho giao tiếp?

1. 55%
2. 75%
3. 42.1%
4. 25%

Câu 36: Để lắng nghe hiệu quả, chúng ta nên:

1. Im lặng trong quá trình nghe, giữ vẻ mặt nghiêm trang, tập trung
2. Phản hồi ngay nếu thấy không hợp lý
3. Tập trung nhìn vào người nói, ghi chép những nội dung chính
4. Ghi chép tất cả mọi lời nói

Câu 37: Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp

1. Chuẩn bị - Tập trung – Than dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp
2. Chuẩn bị - Tập trung – Hiểu – Phát triển – Ghi nhớ - Hồi đáp
3. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự - Phát triển
4. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp – Phát triển

Câu 38: Tư thế tốt nhất khi ngồi lắng nghe người khác nói là:

1. Khoanh tay trước ngực, hướng người về phía trước và ngồi đối diện với người nói
2. Đứng tựa lưng và cách xa người nói
3. Hướng người về phía trước và ngồi đối diện với người nói
4. Đứng đối diện với người nói và ngả người về phía sau

Câu 39: Khi được lắng nghe, người nói sẽ:

1. Thu thập được nhiều thông tin
2. Thỏa mãn được nhu cầu được chia sẻ
3. Chiếm được thiện cảm từ đối tác
4. Hiểu vấn đề một cách tốt nhất

Câu 40: Để lắng nghe hiệu quả, chúng ta cần:

1. Ngắt lời, hỏi lại ngay những điều mình chưa rõ
2. Tranh luận luôn với người nói
3. Cứ để người nói trình bày, không nên hỏi
4. Tập trung và kiên nhẫn

Câu 41: Yếu tố khách quan ảnh hưởng đến việc lắng nghe là:

1. Thái độ tiêu cực
2. Tâm sinh lý không tốt
3. Thiếu quan tâm và kiên nhẫn
4. Bất đồng ngôn ngữ và văn hóa

**Kỹ năng phản hồi**

Câu 42: Phàn hồi là cách chủ thể giao tiếp diễn đạt, xác nhận lại những thông tin đã tiếp nhận từ đối tượng giao tiếp, từ đó đưa ra những đóng góp, đánh giá của cá nhân nhằm thay đổi … của đối tượng giao tiếp theo chiều hướng tích cực

1. Nhận thức và thái độ
2. Hành vi và cảm xúc
3. Thái độ và hành vi
4. Thói quen và tính cách

Câu 43: Trong phản hồi có những nguyên tắc nào?

1. Chọn thời điểm phù hợp, không áp đặt, không phán xét, không nói chung chung
2. Khách quan, xây dựng, nói điểm mạnh trước và điểm cần cải thiện sau
3. Khách quan, xây dựng, nói điểm mạnh trước và điểm cần cải thiện sau, chọn thời điểm thích hợp
4. Nói điểm cần cải thiện trước, chọn thời điểm thích hợp, không áp đặt, nói chung chung

Câu 44: Đối với người đưa phản hồi thì phản hồi có ý nghĩa:

1. Điều chỉnh thái độ, hành vi của mình
2. Đánh giá, thay đổi cách phản hồi của mình
3. Nhận ra điểm mạnh và điểm yếu của mình
4. Thay đổi cách tiếp nhận và áp dụng thông tin

Câu 45: Đối với người nhận phản hồi thì phản hồi có ý nghĩa:

1. Xác nhận nội dung thông tin, phát triển thông tin có được
2. Ra quyết định khác hoặc có sự lựa chọn khác
3. Nhận ra điểm mạnh và điểm yếu của mình
4. Thay đổi cách tiếp nhận thông tin

Câu 46: Người phản hồi nên:

1. Đưa thông tin chung chung
2. Hướng tới người nhận phản hồi
3. Đưa thông tin cụ thể, rõ ràng, ngắn gọn
4. Tập trung vào mặt tiêu cực

Câu 47: Người nhận phản hồi không nên:

1. Làm rõ ý kiến phản hồi
2. Lấy ý kiến cụ thể về sự việc
3. Chấp nhận, không thanh minh dài dòng
4. Tranh luận với người đưa phản hồi

Câu 48: Người đưa phản hồi không nên:

1. Phản hồi những gì chưa biết rõ thông tin
2. Đưa ra thông tin cụ thể, rõ ràng, ngắn gọn
3. Góp ý những điều có thể thay đổi được
4. Phản hồi theo hướng xây dựng đề xuất hoặc dưới dạng câu hỏi

**Kỹ năng giao tiếp điện thoại**

Câu 49: Sự khác biệt của giao tiếp qua điện thoại so với các loại hình thức giao tiếp khác là:

1. Giao tiếp gián tiếp
2. Giao tiếp chỉ sử dụng lời nói
3. Giao tiếp không sử dụng phi ngôn ngữ
4. Hiệu quả giao tiếp chủ yếu được quyết định bởi kỹ thuật nói

Câu 50: Khi gọi điện thoại, chúng ta nên:

1. Chuẩn bị kỹ nội dung trước khi gọi
2. Nói nhanh để tiết kiệm thời gian
3. Chủ động kết thúc cuộc gọi
4. Tắt may ngay khi gọi nhầm

Câu 51: Khi nghe điện thoại nơi công sở, chúng ta nên mở đầu bằng câu:

1. Alo, ai gọi đấy?
2. Alo, phòng ban … xin nghe!
3. Alo, chị cần gặp ai?
4. Alo, tôi nghe!

Câu 52: Khi nghe điện thoại, chúng ta nên:

1. Nói thật ngắn gọn để không làm mất thời gian của người gọi
2. Im lặng tuyệt đối để lắng nghe người nói
3. Tự điều chỉnh cách nói chuyện để phù hợp với nhu cầu của người gọi
4. Để chuông reo 4 – 5 lần rồi mới nhấc máy để không làm người gọi cảm thấy đột ngột

Câu 53: Khi giao tiếp qua điện thoại, chúng ta không nên?

1. Thực hiện cuộc nói chuyện một cách nhã nhặn, thân mật và luôn gắn nụ cười
2. Nói ngắn gọn, sử dụng những từ ngữ lịch sự
3. Điều chỉnh tốc độ nói và ngữ điệu cho phù hợp với cuộc trao đổi
4. Vừa nói chuyện điện thoại vừa làm việc khác do hai bên không nhìn thấy

**Giao tiếp bằng ngôn ngữ viết**

Câu 54: Điền từ vào ô trống trong câu sau đây

Giao tiếp bằng ngôn ngữ viết là một hình thức giao tiếp trong đó các chủ thể giao tiếp sử dụng … để trao đổi thông tin

1. Ngôn ngữ viết
2. Ký tự, ký hiệu
3. Lời nói và chữ viết
4. Ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

Câu 55: Ưu điểm của việc sử dụng hình thức giao tiếp bằng thư điện tử là:

1. Tiết kiệm thời gian của chủ thể giao tiếp
2. Thể hiện sự tôn trọng đối tượng giao tiếp
3. Truyền đạt thông tin chính xác
4. Có tính thuyết phục cao

Câu 56: Xác định rõ mục đích, lý do thực hiện giao tiếp bằng văn bản và các câu hỏi cần được giải quyết là tác giả trình bày nội dung:

1. Đặt vấn đề
2. Giải quyết vấn đề
3. Kết luận
4. Cả 3 phương án trên

Câu 57: Trong văn bản, dấu “;” dùng để:

1. Tách các mệnh đề lớn trong câu
2. Liệt kê, trích dẫn
3. Tách thành phần câu
4. Báo hiệu văn bản kết thúc

Câu 58: Theo giáo trình Kỹ năng giao tiếp và thuyết trình trường Đại học Thủy Lợi, cách ghi tài liệu tham khảo đúng:

1. Giáo dục đại học – phương pháp dạy và học. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Lê Đức Ngọc (2005). Giáo dục đại học – Phương pháp dạy và học. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội. Hà Nội.
3. Giáo dục đại học – Phương pháp dạy và học 2005. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Lê Đức Ngọc (2005). Giáo dục đại học – Phương pháp dạy và học. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

**Kỹ năng thuyết trình**

Câu 59: Nguyên tắc sử dụng ngôn ngữ 7C trong thuyết trình bao gồm:

1. Lịch sự, tôn trọng, rõ ràng, chính xác, đầy đủ, cẩn trọng, nhất quán
2. Tôn trọng, lịch sự, chính xác, chuẩn mực, rõ ràng, cần trọng, nhất quán
3. Rõ ràng, đầy đủ, hoàn chỉnh, hoa mĩ, cẩn trọng, nhất quán
4. Rõ ràng, ngắn gọn súc tích, lịch sự, chính xác, hoàn chỉnh, cẩn trọng, nhất quán

Câu 60: Theo nghiên cứu của Allans và Barbara Pease, ngôn ngữ chiếm bao nhiêu phần trăm sức mạnh thông điệp?

1. 7%
2. 38%
3. 75%
4. 55%

Câu 61: Theo nghiên cứu của Allans và Barbara Pease, giọng nói chiếm bao nhiêu phần trăm sức mạnh thông điệp?

1. 7%
2. 38%
3. 75%
4. 55%

Câu 62: Theo nghiên cứu của Allans và Barbara Pease, hình ảnh chiếm bao nhiêu phần trăm sức mạnh thông điệp?

1. 7%
2. 38%
3. 75%
4. 55%

Câu 63: Tốc độ nói trung bình khi thuyết trình để người nghe có thể lĩnh hội thông tin là:

1. Dưới 100 từ / phút
2. 100 – 150 từ / phút
3. 150 – 200 từ / phút
4. Dưới 200 – 250 từ / phút

Câu 64: Mục đích của việc sử dụng thiết bị hỗ trợ trong thuyết trình là:

1. Tăng hiệu quả bài thuyết trình
2. Hỗ trợ người thuyết trình nhớ ý
3. Làm cho người thuyết trình tự tin
4. Thu hút sự chú ý của khán giả

Câu 65: Khi sử dụng các thiết bị hỗ trợ trong thuyết trình, người thuyết trình không cần phải:

1. Sắp xếp nội dung trình bày một cách logic
2. Đánh giá lại bài thuyết trình sau khi kết thúc
3. Chọn thiết bị phù hợp với thời gian, nội dung, khán giả
4. Giải thích cho khán giả tại sao lại dùng thiết bị này

Câu 66: Khi sử dụng các thiết bị hỗ trợ trong thuyết trình, người thuyết trình nên:

1. Sử dụng nhiều hiệu ứng khi thiết kế powerpoint
2. Sử dụng nhiều hình ảnh hỗ trợ cho một nội dung
3. Chọn thiết bị phù hợp với thời gian, nội dung, khán giả
4. Giải thích cho khán giả tại sao lại dùng thiết bị này

Câu 67: Phần dẫn nhập sau đây thuộc cách dẫn nhập bài thuyết trình nào?

Thưa các bạn, năm tôi lên ba, cha tôi đột ngột qua đời. Một năm sau đó, mẹ tôi cũng đi bưng bê mất. Tôi phải sống với bà ngoại. Bà tôi rất khắt khe, luôn treo một chiếc thắt lưng da rất

1. Dẫn nhập trực tiếp
2. Dẫn nhập gây chấn động
3. Dẫn nhập trích dẫn
4. Dẫn nhập kể chuyện

Câu 68: Thiết bị nào có thể check email, xem hình ảnh, nghe nhạc, chơi game? Đó chính là iPad (Steve Job)

1. Dẫn nhập trích dẫn
2. Dẫn nhập đặt câu hỏi
3. Dẫn nhập kể chuyện
4. Dẫn nhập trực tiếp

Câu 69: Theo số liệu thống kê WHO, số người tử vong do hút thuốc là x người. …

1. Dẫn nhập trực tiếp
2. Dẫn nhập gây chấn động
3. Dẫn nhập trích dẫn
4. Dẫn nhập kể chuyện

Câu 70: Thưa quý vị, biến đổi khí hậu đã làm ảnh hưởng rất nhiều tới các quốc gia. Vậy làm thế nào để hạn các thiệt hại do biến đổi khí hậu gây ra

1. Dẫn nhập trực tiếp
2. Dẫn nhập gây chấn động
3. Dẫn nhập trích dẫn
4. Dẫn nhập kể chuyện

Câu 71: Thưa các bạn, nhà văn A.Tonxtoi đã từng nói “…”

1. Dẫn nhập trực tiếp
2. Dẫn nhập gây chấn động
3. Dẫn nhập trích dẫn
4. Dẫn nhập kể chuyện

Câu 72: Thưa các bạn, suy nghĩ tích cực là cách nhìn nhận vấn đề một cách lạc quan, tươi sáng…

1. Dẫn nhập trực tiếp
2. Dẫn nhập gây chấn động
3. Dẫn nhập trích dẫn
4. Dẫn nhập kể chuyện

**Tinh thần khởi nghiệp**

Câu 1: Lý do một người muốn khởi nghiệp là để:

1. Trở thành người chủ của chính mình
2. Theo đuổi ý tưởng của bản thân
3. Theo đuổi lợi ích tài chính
4. Cả 3 đáp án trên

Câu 2: Vai trò của khởi nghiệp đối với cá nhân người khởi nghiệp là:

1. Giúp tạo ra công việc, thu nhập cho bản thân
2. Được phát huy tối đa ý tưởng và thực hiện ý tưởng đó
3. Được tự do trong công việc, không phụ thuộc vào người khác
4. Tất cả đáp án trên

Câu 3: Khi nghiên cứu thị trường, yếu tố cần quan tâm đến là:

1. Xu hướng thị trường, mức độ hấp dẫn, mức độ canh tranh, tốc độ tăng trưởng
2. Hồ sơ của các đối thủ cạnh tranh
3. Nhân khẩu học của khách hàng, khách hàng điển hình và tiềm năng
4. Tất cả đáp án trên

Câu 4: Trang đang có ý tưởng khởi nghiệp bằng cách mở cửa hàng trà sữa có trà trái cây, các loại nước detox, … Ý tượng đó dựa theo yếu tố nào?

1. Hàng hóa hoặc dịch vụ đang được cung cấp trên thị trường hiện tại
2. Một hàng hóa hoặc dịch vụ mới cho một thị trường mới
3. Một hàng hóa hoặc dịch vụ mới cho một thị trường hiện tại
4. Một hàng hóa hoặc dịch vụ cho một thị trường mới

Câu 5: “Ý tưởng khởi nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoàn toàn mới, chưa từng có trên thị trường” đề cập đến đặc trưng nào của ý tưởng khởi nghiệp?

1. Tính cần thiết
2. Tính khả thi
3. Tính độc đáo, sáng tạo
4. Tính tiềm năng

Câu 6: Sử dụng mô hình Business Model Canvas mang lại lợi ích gì khi xây dựng bản kế hoạch khởi nghiệp?

1. Mô hình Canvas khá linh hoạt, dễ dàng chỉnh sửa và thay đổi nội dung
2. Mô hình kinh doanh Canvas giúp hiểu được mối liên hệ các cột trong khởi nghiệp kinh doanh
3. Mô hình kinh doanh Canvas mang đến một cái nhìn trực quan
4. Tất cả các phương án trên

Câu 7: Một người khởi nghiệp dự định sẽ sản phẩm thời trang riêng cho trẻ em nữ. Trong phân khúc khách hàng, họ đang hướng đến nhóm thị trường nào?

1. Thị trường đại chúng (Mass Market)
2. Thị trường ngách (Niche Market)
3. Thị trường phân đoạn (Segmented)
4. Thị trường đa dạng (Diversify)

Câu 8: Hoạt động chính của một cửa hàng trà sữa gồm:

1. Hoạt động mua các nguyên liệu chế biến trà sữa
2. Hoạt động pha chế trà sữa
3. Hoạt động quảng cáo, marketing, bán hàng
4. Tất cả đáp án trên

Câu 9: Có những cách nào để huy động vốn khởi nghiệp?

1. Gia đình và bạn bè
2. Vay ngân hàng
3. Các nhà đầu tư mạo hiểm
4. Cả 3 đáp án trên

Câu 10: Tìm đáp án sai, hạn chế rủi ro trong quá trình khởi nghiệp là:

1. Luôn có thời gian tự do cá nhân
2. Phụ thuộc vào cộng sự
3. Mất kiểm soát dòng tiền
4. Ngộ nhận nhu cầu thị trường

**Kỹ năng học tập ở đại học**

Câu 1: ASK là mô hình dựa trên ba nhóm tiêu chuẩn:

1. Năng lực, kiến thức, kỹ năng
2. Thái độ, kỹ năng, kiến thức
3. Khả năng, kỹ năng, kiến thức
4. Thái độ, kỹ năng, tri thức

Câu 2: “Sinh viên luôn biết cách cải thiện điều kiện, phương pháp và kết quả học tập của mình” là nội dung của giai đoạn nào trong phương pháp học tập POWER

1. Chuẩn bị sửa soạn
2. Suy nghĩ lại
3. Tổ chức
4. Đánh giá

Câu 3: “Rút kinh nghiệm về phương pháp và tổng kết các kiến thức cốt lõi” là những việc sinh viên cần làm trong giai đoạn nào của phương pháp học tập POWER

1. Chuẩn bị sửa soạn
2. Suy nghĩ lại
3. Tổ chức
4. Đánh giá

Câu 4: “Chăm chỉ thực hiện các cam kết trong kế hoạch học tập, ứng dụng các kỹ năng để phát triển bản thân và trong học tập; ghi chép, nghe giảng và tương tác với giảng viên” là những việc sinh viên cần làm trong giai đoạn nào của phương pháp học tập POWER

1. Chuẩn bị sửa soạn
2. Suy nghĩ lại
3. Làm việc
4. Đánh giá

Câu 5: “Lập kế hoạch học tập chi tiết cũng như kế hoạch đọc các tài liệu cho môn học và phát triển bản thân” là những việc sinh viên cần làm trong giai đoạn nào của phương pháp học tập POWER

1. Chuẩn bị sửa soạn
2. Tổ chức
3. Làm việc
4. Đánh giá

Câu 6: “Tham khảo các thông tin về giảng viên, môn học, các tài liệu tham liệu cho môn học cũng như đọc các tài liệu cần thiết trước khi lên lớp” là những việc sinh viên cần làm trong giai đoạn nào của phương pháp học tập POWER

1. Chuẩn bị sửa soạn
2. Tổ chức
3. Làm việc
4. Đánh giá

Câu 7: Để ghi nhớ kiến thức lâu hơn, sau khi ôn tập xong phần lý thuyết, bạn nên tự kiểm tra lại trình độ của mình bằng cách:

1. Đặt những câu hỏi liên quan đến nội dung đã học
2. Vẽ ra sơ đồ tư duy
3. Làm bài tập vận dụng
4. Tất cả các đáp án trên

Câu 8: Việc luyện tập các đề thi sẽ giúp sinh viên

1. Củng cố các kiến thức đã học, bổ sung những kiến thức còn thiếu
2. Có cách thức làm bài thi nhanh và chính xác
3. Rèn luyện sự tự tin trước mỗi kỳ thi
4. Tất cả đáp án trên

**Đề tự luận**

1. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.**Có người cho rằng: Sự tự tin là điều kiện tiên quyết giúp bạn thành công

2.**Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.**Có người cho rằng: người giao tiếp, thuyết trình phải luôn khắc ghi câu nói “Biết mình, biết người trăm trận trăm thắng”.

3. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.**Có người cho rằng: “Người thành công là người kiếm được nhiều tiền”.

4. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** “Dù bạn đến từ nông thôn hay thành thị, thành công của bạn đến từ sự tự tin và những nỗ lực” (Michelle Obama)

5. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** Có người cho rằng: “Việc đọc rất quan trọng. Nếu bạn biết cách đọc, cả thế giới sẽ mở ra cho bạn”.

6**. Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** Có người cho rằng: “Một người nói hay không bằng một người lắng nghe tốt”.

7. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục**. Có người cho rằng: “Lắng nghe nhiều thêm khôn ngoan, nói nhiều thêm hối hận”.

8.**Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.**Có người cho rằng: “Ấn tượng ban đầu quyết định sự thành công của cuộc giao tiếp”.

9. **Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.**“Kỹ năng giao tiếp là một công cụ quan trọng trong cuộc hành trình theo đuổi mục tiêu, dù là với gia đình, đồng nghiệp hay khách hàng của bạn” (Les Brown)

10**.Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** Trong ba yếu tố: Kiến thức, kỹ năng và thái độ, yếu tố nào quan trọng nhất đối với sự thành công của con người?

11**.Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** Để tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp, cần ghi nhớ câu nói của Lão Tử: “Biết người là khôn, biết mình là sáng”.

12.**Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** “Hãy rèn luyện thuyết trình cho mình mỗi ngày để rút ngắn con đường đến thành công của bạn” Warren Buffett.

13.**Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** “Thói quen ỷ lại là một hòn đá cản bước bạn đến với thành công, muốn làm nên nghiệp lớn, bạn phải đá chúng khỏi con đường của mình” (Bill Gates).

14.**Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục.** Có người cho rằng: Sự tự tin là điều kiện tiên quyết giúp bạn thành công

15**.Anh/chị hãy bày tỏ quan điểm của mình về vấn đề dưới đây và đưa ra các lí lẽ, dẫn chứng thuyết phục cũng như các cách để lắng nghe hiệu quả.** “Lắng nghe trọn vẹn là cử chỉ chân thành của trái tim” (Khuyết danh)

**Bộ đề 2**

**Câu 1. Để truyền tải một thông điệp khi giao tiếp trực tiếp hiệu quả, kênh nào sau đây chiếm vai trò quan trọng nhất?**

a. Nội dung thông điệp

b. Giọng nói

c. Hình ảnh và cử chỉ

**Đáp án: c**. Theo như nghiên cứu về khả năng tiếp nhận thông tin của con người, hiệu quả của

một thông điệp được truyền tải được quyết định bởi 55% là hình ảnh và cử chỉ, 38% là giọng nói và chỉ có 7% là nội dung của thông điệp.

**Câu 2. Bạn hãy cho biết những định nghĩa nào sau đây mô tả chính xác nhất bản chất của giao tiếp?**

a. Giao tiếp là sự tương tác và trao đổi thông tin giữa người nói và người nghe.

b. Giao tiếp chỉ mang tính chất thời điểm khi những đối tượng giao tiếp tiếp xúc cùng nhau.

c. Giao tiếp là quá trình truyền tải thông điệp một cách chính xác từ người nói đến người nghe.

d. Giao tiếp bao gồm sự tương tác giữa người nói và người nghe trong một hoàn cảnh nhất định

e. Giao tiếp là một quá trình truyền tải, chia sẻ thông điệp từ người nói đến người nghe nhằm đảm bảo thông điệp được truyền đi một cách chuẩn xác nhất, tránh gây hiểu nhầm.

**Đáp án: e.** Giao tiếp là một quá trình, không phải là một thời điểm nhằm truyền tải một thông điệp từ người nói đến người nghe, thông điệp trong quá trình truyền tải đó phải được các bên tham gia hiểu chính xác tránh những sự nhầm lẫn.

**Câu 3. Theo bạn, 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%

**Đáp án: b.** Lắng nghe bị chi phối bởi rất nhiều yếu tố, các kết quả nghiên cứu cho thấy, hiệu quả lắng nghe trung bình của con người trong quá trình giao tiếp chỉ đạt từ 25 – 30%.\

**Câu 4. Khi giao tiếp với nhau, theo bạn những yếu tố nào sau đây ảnh hưởng lớn nhất đến sự sai lệch của thông điệp truyền tải? (Hãy chọn 2 đáp án đúng)**

a. Tiếng ồn khi giao tiếp

b. Tâm trạng thời điểm giao tiếp

c. Sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa

d. Bộ lọc thông tin của người tham gia giao tiếp

e. Thiếu tự tin khi giao tiếp

**Đáp án: c, d.** Sự khác biệt về ngôn ngữ giữa các chủ thể giao tiếp khiến quá trình truyền tải thông điệp gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, bộ lọc thông tin của mỗi người sẽ quyết định thông tin nào sẽ được chấp nhận. Sự khác biệt về ngôn ngữ và bộ lọc thông tin của mỗi người sẽ quyết định quá trình giao tiếp thành công hay thất bại.

**Câu 5. Quy trình nào sau đây mô tả phương pháp giải quyết xung đột trong giao tiếp một cách hiệu quả nhất khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột với nhau?**

a. Lắng nghe – Đặt câu hỏi thu thập thông tin – Đưa ra giải pháp

b. Tách ra – Uống nước – Lắng nghe – Đặt câu hỏi – Đưa ra giải pháp

c. Đặt câu hỏi – Lắng nghe – Đưa ra giải pháp

d. Mời ngồi – Lắng nghe – Đưa ra giải pháp e. Đặt câu hỏi – Đưa ra giải pháp – Cảm ơn

**Đáp án: b.** Khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột, yếu tố khiến họ căng thẳng là hình ảnh của nhau (55%). Là một người hòa giải, đầu tiên bạn cần tách hai người ra. Tiếp theo bạn cần mời họ uống một cốc nước lạnh để cho cơn nóng giận hạ nhiệt và bắt đầu lắng nghe ý kiến của từng người. Hãy nhớ, bạn chỉ đặt câu hỏi để thu thập thông tin và tìm ra nguyên nhân xung đột. Và cuối cùng bạn hãy đưa ra giải pháp hoặc để chính họ đưa ra giải pháp cho mình.

**Câu 6. Lắng nghe và nghe thấy là hai khái niệm giống nhau theo bạn đúng hay sai?**

a. Đúng

b. Sai

**Đáp án: b.** Lắng nghe là một quá trình đòi hỏi sự chủ động, tập trung và hiểu được ý nghĩa của thông điệp. Nghe thấy là một quá trình hoàn toàn tự nhiên không đòi hỏi sự nỗ lực.

**Câu 7. Trong quá trình giao tiếp, bạn có bao nhiêu thời gian để gây ấn tượng tốt cho người khác?**

a. 20 giây

b. 5 phút

c. 1 phút

**Đáp án: a.** Khi giao tiếp, bạn chỉ có 20 giây để gây ấn tượng với đối tác qua trang phục, nét mặt và cử chỉ của mình.

**Câu 8. Khi giao tiếp xã giao với phụ nữ, theo bạn ai sẽ là người chủ động được quyền bắt tay người kia?**

a. Bạn

b. Phụ nữ

**Đáp án: b.** Trong giao tiếp, bạn cần tuân thủ nguyên tắc ưu tiên dành cho phụ nữ. Nếu bạn muốn bắt tay phụ nữ bạn cần đề nghị và nếu được phép bạn mới có quyền bắt tay họ.

**Câu 9. 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%

**Đáp án: c.** Kết quả điều tra của Viện xã hội Mỹ năm 2008 cho thấy, kỹ năng giao tiếp và các mối quan hệ của bạn trong cuộc sống quyết định 85% sự thành công trong công việc của mỗi người. Những yếu tố khác như bằng cấp, trí thông minh chỉ chiếm 15%.

**Câu 10. 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. Địa vị xã hội

e. Bằng cấp và trình độ

**Đáp án: a, b, c.**Hiệu quả của quá trình giao tiếp được quyết định bởi 3 yếu tố: khả năng truyền tải thông điệp, kỹ năng lắng nghe và sự khéo léo trong ứng xử các tình huống giao tiếp của bạn. Các yếu tố khác như địa vị xã hội, trình độ hay bằng cấp của bạn sẽ góp phần tạo điệu kiện cho quá trình giao tiếp của bạn thuận lợi hơn.

**Câu 11. 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 Đáp án: d. Bạn cần tập cho mình thói quen tư duy luôn biết cách học hỏi, rút kinh nghiệm từ người khác. Hãy biến những trải nghiệm của người khác thành của mình sẽ giúp phong cách giao tiếp của bạn hoàn thiện hàng ngày.

**Câu 12. 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

**Đáp án: b.** Trong cuộc sống và công việc, ai cũng mong muốn nhận được những nụ cười, những câu khen ngợi và được lắng nghe khi mình chia sẻ. Để được đồng nghiệp yêu mến, bạn hãy rèn luyện thói quen luôn tươi cười, khen ngợi chân thành và lắng nghe trong giao tiếp.

**Câu 13. 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

**Đáp án: a.** Lắng nghe là một chu trình khép kin gồm 5 bước cơ bản: tập trung, tham dự, thấu hiểu, ghi nhớ, hồi đáp và phát triển câu chuyện.

**Câu 14. 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 để trên bàn

d. Mắt nhìn thẳng, Người hướng về phía trước, tay để trên bàn, đầu gật theo lời kể

**Đáp án: d.** Một người lắng nghe chuyên nghiệp trong giao tiếp phải có tư thế:mắt nhìn thẳng vào đối tác, để người hướng về phía trước thể hiện sự hứng thú, tay nên để trên bàn và đầu gật theo nhịp kể của người giao tiếp.

**Câu 15. Ấn 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

**Đáp án: a.** Người xưa nói “Nhất dáng nhì da thứ ba là nét mặt”, dáng điệu và cử chỉ là yếu tố đầu tiên tác động đến người giao tiếp với bạn. Khi giao tiếp bạn cần chuẩn bị một tác phong chững trạc, dáng thẳng, cử chỉ chuẩn mực, trang phục lịch sự để tạo ấn tượng tốt với đối tác.

**Câu 16. 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

**Đáp án: c**. Mục đích của lắng nghe là sự thấu hiểu. Khi bạn có một kỹ năng lắng nghe tốt sẽ giúp bạn thấu hiểu được thông điệp truyền tải từ người nói trọn vẹn.

**Câu 17. Tại sao việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp lại quan trọng?**

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

b. Nó cho phép người gửi xác nhận thông điệp rõ hơn.

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

d. Đó quá trình đánh giá giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không.

**Đáp án: a.** Nhiều cuộc giao tiếp thất bại do không có sự phản hồi khiến các chủ thể giao tiếp không có đủ thông tin ra quyết định. Khi phản hồi bạn sẽ giúp người nghe có cơ sở để đồng ý hay bác bỏ một thông điệp.

**Câu 18. Giao tiếp không hiệu quả sẽ dẫn đến hậu quả chính nào?**

a. Xảy ra hiểu nhầm

b. Mọi người không lắng nghe nhau

c. Người nói không thể đưa ra chỉ dẫn rõ ràng

d. Mọi người không làm theo bạn

**Đáp án: a.** Khi bạn giao tiếp không hiệu quả, bạn sẽ dễ hiểu nhầm thông điệp mà người khác muối nói với bạn, điều đó sẽ dẫn đến sự xung đột giữa những người tham gia giao tiếp.

**Câu 19. Áp dụng được các kỹ năng giao tiếp hiệu quả sẽ mang lại cho bạn những lợi ích gì? Hãy chọn ra 3 đáp án**

a. Các chỉ dẫn đưa ra rõ ràng, dễ hiểu và dễ theo dõi

b. Hiểu được các thông tin quan trọng được truyền tải

c. Giao tiếp được bằng ngôn ngữ cơ thể

d. Lắng nghe hiểu quả

**Đáp án: a, b, d.** Giao tiếp hiệu quả sẽ giúp bạn đưa ra được các chỉ dẫn rõ dàng, dễ hiểu, các thông tin quan trọng được truyền tải thông suốt và bạn có thể hiểu được các ngôn ngữ không lời được phát đi từ người nói.

**Câu 20. Xác định được các yếu tố quan trọng trong giao tiếp sẽ giúp bạn giao tiếp hiệu quả hơn như thế nào?**

a. Tạo, thấu hiểu, chia sẻ cảm xúc qua thông điệp, phản hồi thông điệp một cách tích cực và đồng thời nhận biết được các yếu tố gây nhiễu

b. Giúp bạn tiết kiệm thời gian khi giao tiếp

c. Giúp giao tiếp dễ dàng hơn

d. Lắng nghe hiệu quả hơn

**Đáp án: a.** Khi bạn xác định được các yếu tố quan trọng trong giao tiếp sẽ giúp bạn tạo được các thông điệp rõ ràng, biết cách thấu hiểu và chia sẻ cảm xúc của mình qua thông điệp, biết cách phản hồi các thông điệp theo hướng tích cực và đồng thời nhận thức được các yếu tố gây nhiễu để tìm giải pháp giao tiếp hiệu quả hơn.

**Câu 21. 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

**Đáp án: d.** Một thông điệp hiệu quả phải đảm bảo sự dễ hiểu, rõ ràng nhằm tạo thuận lợi cho người tiếp nhận. Bởi vậy khi tạo một thông điệp giao tiếp bạn nên chọn các ngôn từ phù hợp và dễ hiểu với người nghe.

**Câu 22. 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 văn bản

e. Giao tiếp bằng fax

**Đáp án: e.** Trong công sở, giao tiếp qua fax là hình thức ít phổ biến nhất hiện nay. Hình thức giao tiếp qua fax đang được thay thế dần bằng email.

**Câu 23. 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

b. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu

c. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

**Đáp án: a.** Trong quá trình giao tiếp, các ngôn ngữ phi ngôn từ như cử chỉ, hành vi… chiếm 55% hiệu quả của một thông điệp được truyền tải.

**Câu 24. 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

**Đáp án: b.** Các yếu tố bên trong như tâm lý, bộ lọc thông tin, ngôn ngữ là nguyên nhân chính dẫn đến nhiễu trong quá trình giao tiếp.

**Câu 25. 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.

**Đáp án: c.** Giải mã thông điểm là quá trình người nhận sử dụng các kỹ năng của mình hiểu đúng ý của thông điệp, giai đoạn này bắt đầu khi người nghe lý giải các thông điệp đó theo ngôn ngữ của mình.

**Câu 26. Bạn nên thực hiện những chỉ dẫn nào sau đây để đảm bảo truyền tải thông tin thành công? Hãy chọn 2 đáp án.**

a. Trình bày một cách thân thiện.

b. Trình bày một cách trịnh thượng.

c. Quan sát và lắng nghe để xem mọi người có chú ý vào thông tin bạn trình bày không.

d. Chỉ cám ơn người nghe khi họ đặt câu hỏi.

**Đáp án: a, c.** Thông điệp muốn truyền tải thành công phải thu hút được sự chú tâm của người nghe. Để làm được điều đó, bạn cần trình bày một cách thân thiện, hãy quan sát và lắng nghe cách người nghe theo dõi thông điệp của bạn.

**Câu 27. 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. Giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và tiện lợi.

d. Những thông tin phức tạp được truyền tải chính xác hơn.

e. Bạn có thể đạt được nhiều mục đích trong một khoảng thời gian ngắn hơn.

**Đáp án: a, b, d.** Khi giao tiếp trực tiếp, bạn có thể loại bỏ được các yếu tố gây nhiễu do không gian, công nghệ gây ra. Giao tiếp trực tiếp sẽ khiến người giao tiếp luôn tập trung, thông tin truyền tải cần được đưa đi vào một thời điểm cụ thể và đảm bảo sự giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và thuận lợi.

**Câu 28. 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.

**Đáp án: b**. Mỗi khi bạn không hiểu một thông điệp, hãy đặt câu hỏi với người nói để xác định xem cách hiểu của bạn như thế nào là chính xác.

**Câu 29. Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin? Hãy chọn 3 đáp án**

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. Sau khi trình bày xong mới đặt và trả lời các câu hỏi

**Đáp án: a, b, c.** Khi truyền tải một thông điệp bạn cần trình bày khái quát nội dung thông tin, giải thích thông tin mà bạn truyền tải trong một ngữ cảnh cụ thể và giải thích tại sao nó lại là quan trọng khi bạn muốn truyền tải một thông điệp thành công.

**Câu 30. 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.

**Đáp án: c.** Giao tiếp bằng văn bản có nhiều lợi ích, nó là phương thức giao tiếp hiệu quả nhất khi bạn muốn trình bày một vấn đề phức tạp, đòi hỏi thời gian nghiên cứu.

**Câu 31. 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.

**Đáp án: a.** Để giao tiếp qua điện thoại thành công, bạn cần nghĩ và chuẩn bị trước nội dung trước khi gọi.

**Câu 32. 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. Có thể có những yếu tố gây sao nhãng mà bạn không thể phát hiện ra.

c. Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.

d. Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.

Đáp án: a, c, d. Giao tiếp qua điện thoại sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian và công sức đi lại so với giao tiếp trực tiếp. Trong những tình huống nhạy cảm, bạn có thể không cần gặp trực tiếp mà vẫn đảm bảo hiệu quả giao tiếp đồng thời cũng giúp bạn có thể tiếp xúc với nhiều người trong một khoảng thời gian ngắn.

**Câu 33. 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

**Đáp án: d.** Đặc trưng của giao tiếp qua điện thoại là ngắn gọn. Bạn chỉ có 4 giây để gây ấn tượng với người nghe qua giọng nói, lời giới thiệu của mình.

**Câu 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

e. Tư thế

**Đáp án: c.** Khi giao tiếp trực tiếp, cú pháp mà bạn sử dụng thường không ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giao tiếp.

**Câu 35. Nếu bạn muốn thể hiện rằng bạn đang lắng nghe người nói bạn nên duy trì giao tiếp bằng mắt trong khoảng thời gian bao lâu?**

a. 100% thời gian nói chuyện.

b. 90% thời gian nói chuyện.

c. 70% thời gian nói chuyện.

d. 50% thời gian nói chuyện.

**Đáp án: b.** Khi giao tiếp bạn nên duy trì giao tiếp bằng mắt từ 80 – 90% với người nói để thể hiện bạn đang lắng nghe họ. Bạn dùng 10% sự chú ý còn lại của mình để chú ý đến các yếu tố khác.

**Câu 36. Trong khi khách hàng đang nói chuyện với bạn, bạn nên… Hãy chọn 3 đáp án**

a. Ngồi hoặc đứng thẳng

b. Liếc nhìn chiếc đồng hồ trên tường.

c. Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu.

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

**Đáp án: a, c, d.** Khi khách hàng đang nói chuyện, bạn nên ngồi hoặc đứng thẳng lưng, luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu theo nhịp kể và duy trì khoảng cách giao tiếp là một cánh tay.

**Câu 37. Những hành động nào sau đây thường gắn liền với phương pháp lắng nghe chủ động? Hãy chọn 3 đáp án.**

a. Trình bày lại thông tin nhận được

b. Phản ứng lại thông tin nhận được

c. Đặt câu hỏi

d. Tóm tắt thông tin nhận được

e. Ngắt lời người đối thoại

**Đáp án: a, c, d.**Lắng nghe chủ động được thể hiện qua việc bạn trình bày lại được thông tin được truyền tải, biết cách đặt câu hỏi đúng và tóm tắt lại được các thông tin theo ngôn ngữ của mình.

**Câu 38. Khi giao tiếp bạn cần tuân thủ các nguyên tắc nào sau đây? Hãy chọn 3 đáp án a. Quyền ưu tiên phụ nữ, khách hàng và người cao tuổi**

a. Nguyên tắc 1 chạm

b. Không đụng chạm vấn đề tôn giáo, chính trị, văn hóa

c. Mỉm cười khi giao tiếp

**Đáp án: a, b, c**. Để thể hiện bạn là người chuyên nghiệp trong giao tiếp, bạn cần tuân thủ các nguyên tắc là quyền ưu tiên với phụ nữ, tạo điều kiện cho người nhận sử dụng được ngay bằng nguyên tắc 1 chạm và không đề cấp đến các vấn đề nhạy cảm liên quan đến tôn giáo hay chính trị.

**Câu 39. Khi trả lời điện thoại, bạn nên:**

a. Nhấc máy sau 2 hồi chuông.

b. Luôn xưng tên của bạn trước.

c. Dừng một chút để cho người gọi nhận biết rằng bạn sắp nói.

d. Nói bằng giọng bình thường, không trang trọng.

Đáp án: b. Để thể hiện sự tôn trọng và tạo điều kiện tốt nhất cho người nghe, bạn hãy luôn xưng tên khi giao tiếp qua điện thoại.

**Câu 40. Để đảm bảo thực hiện đúng các nghi thức cần thiết khi sử dụng điện thoại, là người gọi, bạn nên:**

a. Chỉ gọi khi bạn có hẹn trước.

b. Kiểm tra với người nhận để xác định thời gian thích hợp cho cuộc điện thoại.

c. Ngay lập tức giải thích lý do vì sao bạn gọi điện.

d. Đừng bao giờ thông báo cho người nhận điện thoại những thông tin mới một cách bất ngờ.

**Đáp án: b.** Nhằm tránh việc bạn sẽ làm phiền hoặc giao tiếp vào những thời điểm không thuận lợi, bạn nên kiểm tra để xác nhận thời điểm giao tiếp thích hợp nhất với họ. Ví dụ, Em sẽ gọi cho chị vào 9h00 sáng ngày thứ 3 nhé?

**Câu 41. Khi viết thư điện tử, bạn nên… Hãy chọn 2 đáp án.**

a. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư" (Subject).

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. Trình bày một cách thoải mái vì e-mail không phải là một loại hình thư chính thức trong kinh doanh.

**Đáp án: a, b.** Mỗi ngày, khách hàng của bạn nhận được rất nhiều email. Bạn hãy thu hút sự chú ý của khách hàng bằng cách luôn ghi rõ mục đích của bạn ở tiêu đề và nêu rõ các yêu cầu của bạn trong nội dung thư khi giao tiếp qua email.

**Câu 42. Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác? Hãy chọn 3 đáp án.**

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. Thường xuyên giao tiếp bằng mắt với họ.

**Đáp án: b, c, d.** Muốn tạo ấn tượng và xây dựng mối quan hệ lâu dài với người khác bạn nên thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp, có thể bắt chước theo những động tác của họ nhưng đừng lộ liễu bởi ai cũng thích người khác giống mình. Và cuối cùng bạn phải giữ mối liên hệ bằng cách liên tục giao tiếp bằng mắt với họ.

**Câu 43. Hành động ngồi ngả 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.

**Đáp án: c.** Khi một người có hành động ngả người về phía trước trong giao tiếp, ngôn ngữ cơ thể của họ muốn thông báo bài nói của bạn rất hấp dẫn và họ thấy thích thú về vấn đề bạn đang trình bày, họ sẵn sàng phản hồi với bạn khi có cơ hội.

**Câu 44. Đâu là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp? Hãy chọn 2 đáp án.**

a. Những biểu hiện trên khuôn mặt.

b. Những biến đổi của âm điệu.

c. Những cử động của tay.

d. Các mức cao độ của âm thanh phát ra.

e. Sự co giãn của đồng tử.

**Đáp án: b, d.** Ngữ điệu trong giao tiếp của mỗi người thường được thể hiện qua những biến đổi của âm điệu theo hướng trầm bổng hoặc mức độ to nhỏ của âm thanh phát ra.

**Câu 45. 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

e. Trầm ngâm

**Đáp án: d.** Khi một người giao tiếp với bạn luôn siết chặt tay và gõ chân xuống sàn nhà, ngôn ngữ cơ thể của họ nói nên rằng họ đang thách thức bạn. Đó là tư thế chuẩn bị cho sự tấn công một ai đó.

**Câu 46. 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

**Đáp án: c.** Muốn chắc chắn rằng bạn đã hiểu được thông điệp của ai đó một cách chính xác, bạn hãy sử dụng ngôn ngữ của mình một cách phù hợp để diễn tả lại thông điệp của họ theo cách hiểu của bạn.

**Câu 47. 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. Giao tiếp bằng mắt

e. Đặt ra các câu hỏi.

**Đáp án: e.** Để hiểu rõ người khác đang nói gì với bạn, bạn nên đặt câu hỏi để xác nhận lại xem cách hiểu của mình đã thực sự chính xác với ý định họ truyền tải hay chưa.

**Câu 48. Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào? Hãy chọn 3 đáp án đúng**

a. Mỉm cười với người nói.

b. Gật đầu khi người đó đang nói.

c. Đặt câu hỏi.

d. Diễn giải lại thông điệp của người nói.

e. Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.

**Đáp án: a, b, e.** Người lắng nghe tích cực thường có đặc điểm luôn mỉm cười khi giao tiếp, biết cách đặt câu hỏi chủ động và thể hiện tâm thế luôn mong muốn phản hồi lại thông điệp.

**Câu 49. Đâu là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp? Hãy chọn 2 đáp án đúng**

a. Khoe khoan

b. Thái độ kể cả, bề trên

c. Tự tin

d. Thích cạnh tranh

e. Tôn trọng người khác

**Đáp án: c, e**. Một người giao tiếp quyết đoán là người luôn thể hiện sự tự tin và tôn trọng người khác trong quá trình giao tiếp.

**Câu 50. 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

**Đáp án: c.**

Khi bắt tay người khác, bạn cần tuân thủ khoảng cách 1 cánh tay của người cao hơn. Ở khoảng cách này, tầm mắt trong giao tiếp của cả hai được bình đẳng và tránh việc sẽ có người đi ngang qua giữa làm gián đoạn cuộc giao tiếp của bạn.