## Câu 1: Trong Chuẩn mực VNPT, theo anh chị thái độ nào của cá nhân được khuyến khích thế nào?

A. Với Hội họp: Nghiêm túc - Đúng giờ

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Với Công việc: Hết mình - Hết việc

D. Với Học tập: Tự giác - Kiên trì

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Yếu tố Bền vững được hiểu là:

A. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Dịch vụ bền vững - Lợi nhuận bền vững

B. Đạo đức - Nghề nghiệp - Sự phát triển bền vững

C. Công nghệ vượt trội, chất lượng bền vững

**D. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Lợi nhuận bền vững**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Khi nhân viên sử dụng email để giao tiếp với các đồng nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng, đối tác liên quan đến công việc và tuân thủ quy định bảo mật của VNPT phải:

A. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Gmail

B. Tất cả trường hợp trên đều đúng

**C. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn)**

D. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Outlook.com.vn

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh vực khác phải:

A. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

B. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**C. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

D. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

Đáp án đúng: C

## Câu 5: 5 cam kết phục vụ khách hàng; Bản đồ hành trình trải nghiệm khách hàng và Bộ KPI về định hướng đo lường trải nghiệm khách hàng, là nội dung chính của Văn hóa:

A. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

B. Văn hóa số

**C. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

D. Tất cả văn hóa kể trên

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Anh/chị hãy lựa chọn yếu tố tạo nên giá trị Đạo đức được quy định trong văn hoá VNPT:

A. Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng, Tín với Người lao động

B. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng

C. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Người lao động

**D. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng, Tín với Người lao động**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: “Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình” là 10 chữ vàng của ngành Bưu điện. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Khái niệm Lấy khách hàng làm trung tâm là:

A. Cung cấp nhanh chóng, chính xác thông tin về dịch vụ, sản phẩm của VNPT. Tư vấn và cung cấp cho Khách hàng dịch vụ phù hợp và hiệu quả nhất

**B. Việc thực hiện kinh doanh tạo cho khách hàng có những trải nghiệm tích cực trước và sau khi bán hàng**

C. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện. Đặt quyền lợi của khách hàng trên lợi ích của mình

D. Đưa ra những tiêu chuẩn, quy tắc để tối ưu các điểm chạm dưới góc nhìn của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tập đoàn VNPT đang bước vào giai đoạn tăng tốc trong chuyển đổi số. Theo Anh/Chị, để việc này thành công thì mỗi Người VNPT cần phải làm gì ?

A. Luôn giữ vai trò chủ đạo trong công tác được giao

B. Luôn hoàn thành công việc được giao

**C. Tự chuyển đổi chính bản thân mình**

D. Chấp hành tốt kỷ luật kỷ cương và nội quy lao động

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Tăng cường sử dụng các ứng dụng CNTT như các hệ thống điều hành sản xuất kinh doanh tập trung, eOffice, HRM, TAMS, elearning ... vào giải quyết các công việc hàng ngày thuộc về nội dung:

A. Chuyển đổi số

B. Tất cả nội dung đều đúng

**C. Quy trình số**

D. Dữ liệu số

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Nội dung Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội tại Quy tắc ứng xử trên Mạng xã hội của người VNPT yêu cầu người lao động thực hiện hành động nào sau đây:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng XH

C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Sử dụng danh tính bất kì

B. Sử dụng tên theo trào lưu

**C. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

D. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Quy tắc Tôn trọng bản quyền trong Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nói đến việc:

**A. Không sử dụng tên, logo, hình ảnh, bản quyền thương hiệu của VNPT, sản phẩm dịch vụ của VNPT vào mục đích cá nhân**

B. Không đăng tải bình luận hay chia sẻ các thông tin chứa những nội dung tiêu cực về VNPT trên những trang không thuộc các kênh nội bộ của Tập đoàn

C. Với các trang mạng xã hội, nên chia sẻ các bài viết hay cho mọi người cùng biết

D. Không chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT, về những kênh nội bộ của Tập đoàn

Đáp án đúng: A

## Câu 14: "Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội áp dụng đối với tất cả người lao động VNPT làm việc tại Công ty mẹ và các Công ty con do VNPT sở hữu 100% vốn điều lệ", nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

A. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

B. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

C. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Khi có những thông tin quan trọng, có khả năng ảnh hưởng đến lợi ích và hình ảnh của VNPT, người lao động nên thực hiện hành động nào sau đây?

**A. Thông báo với Bộ phận Truyền thông của Tập đoàn (Email: prnoibovnpt@vnpt.vn)**

B. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về những kênh nội bộ của Tập đoàn để Bộ phận Truyền thông được biết

C. Đăng tải bình luận vào nội dung mang tính tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội để làm rõ thông tin

D. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về trang cá nhân để hỏi ý kiến bạn bè

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

C. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

D. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Theo anh/chịVăn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT chỉ được áp dụng với Nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàngđúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khi cúi chào KH, nhân viên VNPT có nên "Vừa chào vừa giới thiệu/ nói chuyện" không?

**A. Không**

B. Có

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Theo quy định tại Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, Kỹ thuật cúi chào nào là đúng?

**A. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 15 độ**

B. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 25 độ

C. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 30 độ

D. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 45 độ

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Người lao động tại VNPT có thể tham gia học các khóa đào tạo, nâng cao trình độ qua hệ thống giáo dục điện tử của VNPT là:

**A. elearning.vnpt.vn**

B. vnpt.com.vn

C. Trợ thủ ong vàng

D. Diễn đàn người VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Theo Sổ tay Văn hóa VNPT, Trách nhiệm của VNPT với đối tác là Hợp tác cùng phát triển được hiểu như thế nào?

**A. VNPT coi hợp tác, hỗ trợ giúp đỡ đối tác cũng chính là giúp mình. VNPT coi trọng mở rộng hợp tác, VNPT luôn là đối tác tin cậy của bạn hàng và xây dựng các quan hệ hợp tác bình đẳng, hữu nghị, hợp tác cùng có lợi**

B. VNPT coi trọng và đang làm tất cả những gì có thể để bảo vệ quyền lợi của đối tác

C. Nhân viên VNPT luôn tận tụy, trách nhiệm, hợp tác, luôn thể hiện hành vi ứng xử văn minh, lịch sự với đối tác

D. VNPT luôn chủ động, tích cực tham gia các chương trình an sinh xã hội, chung tay, chung sức cùng cộng đồng vượt qua khó khăn, góp phần giải quyết các vấn đề của xã hội

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Trở thành nhà cung cấp dịch vụ Số (Digital Services) hàng đầu tại Việt Nam và Trung tâm giao dịch Số (Digital Hub) tại thị trường Đông Nam Á và Châu Á. Đây là:

**A. Mục tiêu của VNPT**

B. Sứ mệnh của VNPT

C. Triết lý kinh doanh của VNPT

D. Tầm nhìn của VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Yếu tố Bền vững được hiểu là:

A. Đạo đức - Nghề nghiệp - Sự phát triển bền vững

**B. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Lợi nhuận bền vững**

C. Công nghệ vượt trội, chất lượng bền vững

D. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Dịch vụ bền vững - Lợi nhuận bền vững

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Yểu tố chủ đạo trong văn hóa 4.0 đó là:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Văn hóa học hỏi chia sẻ

C. Lấy khách hàng làm trung tâm

D. Văn hóa số

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Theo sổ tay văn hóa VNPT, quy định về Trách nhiệm của VNPT bao gồm:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Với nhà nước: Thực thi pháp luật**  
**Với khách hàng: Luôn làm hài lòng**  
**Với đối tác: Hợp tác cùng phát triển**  
**Với cộng đồng xã hội: Cùng chung vai góp sức**  
**Với người lao động: Tôn trọng và bảo vệ**  
**Với môi trường: Vì một hành tinh xanh**

C. Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động; Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

D. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo; Trở thành trung tâm số (Digital Hub) của khu vực châu Á

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh vực khác phải:

A. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

B. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

C. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**D. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Anh/chị cho biết thái độ nào sau đây thể hiện đúng nhất chuẩn mực cá nhân của VNPT khi tham gia hội họp?

A. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận sôi nổi, dùng mọi cách để bảo vệ quan điểm cá nhân; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

**B. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp**

C. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; tắt điện thoại

D. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến muộn tối đa 5 phút; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp dưới với cấp trên là:

A. Nghiêm túc, đúng giờ

**B. Thẳng thắn, chấp hành**

C. Tự giác - Kiên trì

D. Tôn trọng và bảo vệ

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Một môi trường làm việc cởi mở, chân thành sẽ mang lại lợi ích nào sau đây?

A. Độ hài lòng, gắn kết của nhân viên cao hơn

B. Việc mọi bộ phận của doanh nghiệp truyền tải những thông tin chân thực và đáng tin cậy từ dưới lên và từ trên xuống giúp cho doanh nghiệp học hỏi nhanh hơn

C. Dễ dàng thu hút và giữ chân nhân tài

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

A. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

B. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Người lao động VNPT vi phạm các quy định về sử dụng mạng xã hội gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Tập đoàn sẽ bị xử lý như thế nào?

A. Tùy trường hợp

**B. Xử lý kỷ luật lao động và/hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật**

C. Không bị xử lý

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Nội dung Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội tại Quy tắc ứng xử trên Mạng xã hội của người VNPT yêu cầu người lao động thực hiện hành động nào sau đây:

A. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng XH

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

A. Chia sẻ các thông tin liên quan cá nhân/đơn vị.

B. Đăng tải những nội dung theo sở thích của bản thân

**C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp.**

D. Tuyên truyền, quảng bá về đất nước - con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam, chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt, việc tốt

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Sử dụng danh tính bất kì

B. Sử dụng tên theo trào lưu

**C. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

D. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

Đáp án đúng: C

## Câu 17: "Người lao động thực hiện tốt Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, việc cúi chào được áp dụng tại các điểm chạm như:

A. Đoàn VNPT làm việc với khách hàng

B. Tại các sự kiện hội thảo, trưng bày giới thiệu Dịch vụ, triển lãm, hội chợ

C. Trình bày/phát biểu tại các sự kiện; Đoàn cán bộ của VNPT đến làm việc tại cơ quan/ doanh nghiệp

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Thực hiện cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, các ngón tay cần xòe ra và đặt ở bên trái, đây là tình huống:

**A. Chào chưa đúng quy chuẩn VNPT**

B. Chào theo quy chuẩn VNPT

C. Áp dụng ngoài trụ sở làm việc

D. Tùy theo văn hóa vùng miền

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Khoảng cách hợp lý thực hiện khi cúi chào khách hàng đó là:

**A. Từ 1 đến 1,5m**

B. Từ 2 đến 3m

C. Không quá 0,5m

D. Từ 0,5 đến 2,5m

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Nội dung nào nằm trong 5 cam kết phục vụ khách hàng của VNPT?

A. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện

B. Đặt quyền lợi của khách hàng lên trên lợi ích của mình

C. Cảm ơn, khuyến khích khách hàng sử dụng và đóng góp ý kiến cho các dịch vụ của VNPT

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Trong sổ tay văn hóa VNPT, Trách nhiệm của người VNPT với Môi trường được quy định là:

A. Tôn trọng và bảo vệ môi trường

**B. Vì một hành tinh xanh \_ Cam kết xây dựng cơ quan Xanh - Sạch - Đẹp, bảo đảm an toàn, PCCN, ứng dụng công nghệ tiên tiến thân thiện và bảo vệ môi trường**

C. Cam kết Xanh - Sạch - Đẹp, bảo đảm an toàn, PCCN, ứng dụng công nghệ tiên tiến thân thiện và bảo vệ môi trường

D. Tham gia trách nhiệm trong các hoạt động an sinh xã hội, khuyến học khuyến tài nhân đạo từ thiện, đưa dịch vụ thông tin về vùng sâu vùng xa vì sự phát triển chung của cộng đồng xã hội

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Anh/chị cho biết thái độ nào sau đây thể hiện đúng nhất chuẩn mực cá nhân của VNPT khi tham gia hội họp?

**A. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp**

B. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến muộn tối đa 5 phút; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

C. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận sôi nổi, dùng mọi cách để bảo vệ quan điểm cá nhân; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

D. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; tắt điện thoại

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Sức mạnh của VNPT nằm ở những khía cạnh nào sau đây?

A. Sức mạnh thương hiệu, Sức mạnh gắn kết, Sức mạnh phát triển, Sức mạnh kỷ cương

B. Sức mạnh truyền thống, Sức mạnh gắn kết, Sức mạnh phát triển, Sức mạnh kỷ cương

**C. Sức mạnh truyền thống, Sức mạnh thương hiệu, Sức mạnh gắn kết, Sức mạnh phát triển, Sức mạnh kỷ cương**

D. Sức mạnh truyền thống, Sức mạnh thương hiệu, Sức mạnh gắn kết, Sức mạnh phát triển

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Đâu KHÔNG PHẢI là tầm nhìn của VNPT

**A. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo**

B. Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030

C. Trở thành lựa chọn số 1 của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ Công nghệ thông tin - Viễn thông (ICT) tại thị trường

D. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Triết lý kinh doanh của VNPT là:

**A. Khách hàng là trung tâm; Chất lượng là linh hồn; Hiệu quả là thước đo.**

B. Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

C. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo

D. Chuyển dịch nhanh cơ cấu doanh thu từ dịch vụ Viễn thông truyền thống sang dịch vụ số, CNTT

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Tập đoàn VNPT khởi động xây dựng Chiến lược VNPT 4.0 với mục tiêu thế nào?

A. Thực hiện chuyển hướng tập trung cung cấp dịch vụ tích hợp băng rộng và di động

B. Thực hiện chuyển hướng sang phát triển các dịch vụ tích hợp

C. Thực hiện chuyển hướng sang duy trì và phát triển điện thoại cố định, Internet; công nghệ ICT, làm chủ về IT

**D. Thực hiện chuyển đổi mạnh mẽ nhà cung cấp các sản phẩm dịch vụ số hiện đại, thực hiện số hóa toàn bộ để vai trò của Tập đoàn được khẳng định trong nền kinh tế số**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Anh/chị hãy lựa chọn yếu tố tạo nên giá trị Đạo đức được quy định trong văn hoá VNPT:

A. Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng, Tín với Người lao động

B. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Người lao động

C. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng

**D. Tín với Nhà nước, Tín với Cộng đồng, Tín với Khách hàng, Tín với Người lao động**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Triết lý của VNPT là gì?

**A. Khách hàng là trung tâm; Chất lượng là linh hồn; Hiệu quả là thước đo**

B. Số 1 Việt Nam - Ngang tầm thế giới

C. Nhanh chóng - chính xác - An toàn - Tiện lợi - Văn minh

D. Kết nối mọi người

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Trong Chuẩn mực VNPT, chuẩn mực về Văn hóa ứng xử trong đơn vị đó là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Với đồng nghiệp: Hợp tác – Cởi mở**  
**Với cấp dưới: Lắng nghe – Chân thành**  
**Với cấp trên: Thẳng thắn – Chấp hành**  
**Với bản thân: Vượt qua chính mình**

C. Tinh thần: Tâm huyết – Trách nhiệm  
Phong cách: Văn minh – Lịch sự

D. Với Công việc: Hết mình – Hết việc  
Với Hội họp: Nghiêm túc – Đúng giờ  
Với Học tập: Tự giác – Kiên trì

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Việc xây dựng Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nhằm mục đích:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Góp phần chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp hòa chung trong tiến trình chuyển đổi  
số của Tập đoàn.

C. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

D. Xây dựng đội ngũ người lao động VNPT văn minh thân thiện, tạo lập sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử trên môi trường mạng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Người lao động VNPT vi phạm các quy định về sử dụng mạng xã hội gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Tập đoàn sẽ bị xử lý như thế nào?

**A. Xử lý kỷ luật lao động và/hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật**

B. Tùy trường hợp

C. Không bị xử lý

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

C. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

D. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Khi thấy những thông tin mang tính chất tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội, nhân viên VNPT cần:

A. Đăng bình luận giải thích hoặc chia sẻ về trang cá nhân kèm lời giải thích

B. Chia sẻ đường dẫn chứa những nội dung tiêu cực về kênh nội bộ của Tập đoàn để cảnh báo

**C. Thông báo với Bộ phận truyền thông của Tập đoàn**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Nội dung Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội tại Quy tắc ứng xử trên Mạng xã hội của người VNPT yêu cầu người lao động thực hiện hành động nào sau đây:

A. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng XH

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

**B. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

C. Sử dụng tên theo trào lưu

D. Sử dụng danh tính bất kì

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

A. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

B. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

Đáp án đúng: C

## Câu 18: <p>Khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, việc cúi chào của nhân viên khối Kỹ thuật Viễn thông được áp dụng tại các điểm chạm như:</p>

A. Nhân viên KTVT/ CTV khi đến khảo sát, lắp đặt, bảo dưỡng thiết bị

B. Nhân viên KTVT/ CTV khi thực hiện B2A tại địa chỉ khách hàng

C. Nhân viên KTVT/ CTV khi đến thu hồi thiết bị đầu cuối

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Theo anh/chị "Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT chỉ được áp dụng với Lãnh đạo khi đi giới thiệu Sản phẩm - Dịch vụ của VNPT", nhận định này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Khi giao tiếp với khách hàng, áp dụng quy chuẩn cúi chào của VNPT, nếu không nhìn khách hàng trước khi chào là đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Người lao động tại VNPT có thể tham gia học các khóa đào tạo, nâng cao trình độ qua hệ thống giáo dục điện tử của VNPT là:

**A. elearning.vnpt.vn**

B. vnpt.com.vn

C. Trợ thủ ong vàng

D. Diễn đàn người VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Theo Sổ tay Văn hóa VNPT, Trách nhiệm của VNPT với đối tác là Hợp tác cùng phát triển được hiểu như thế nào?

**A. VNPT coi hợp tác, hỗ trợ giúp đỡ đối tác cũng chính là giúp mình. VNPT coi trọng mở rộng hợp tác, VNPT luôn là đối tác tin cậy của bạn hàng và xây dựng các quan hệ hợp tác bình đẳng, hữu nghị, hợp tác cùng có lợi**

B. VNPT coi trọng và đang làm tất cả những gì có thể để bảo vệ quyền lợi của đối tác

C. Nhân viên VNPT luôn tận tụy, trách nhiệm, hợp tác, luôn thể hiện hành vi ứng xử văn minh, lịch sự với đối tác

D. VNPT luôn chủ động, tích cực tham gia các chương trình an sinh xã hội, chung tay, chung sức cùng cộng đồng vượt qua khó khăn, góp phần giải quyết các vấn đề của xã hội

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Trở thành nhà cung cấp dịch vụ Số (Digital Services) hàng đầu tại Việt Nam và Trung tâm giao dịch Số (Digital Hub) tại thị trường Đông Nam Á và Châu Á. Đây là:

**A. Mục tiêu của VNPT**

B. Sứ mệnh của VNPT

C. Triết lý kinh doanh của VNPT

D. Tầm nhìn của VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Yếu tố Bền vững được hiểu là:

A. Đạo đức - Nghề nghiệp - Sự phát triển bền vững

**B. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Lợi nhuận bền vững**

C. Công nghệ vượt trội, chất lượng bền vững

D. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Dịch vụ bền vững - Lợi nhuận bền vững

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Yểu tố chủ đạo trong văn hóa 4.0 đó là:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Văn hóa học hỏi chia sẻ

C. Lấy khách hàng làm trung tâm

D. Văn hóa số

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Theo sổ tay văn hóa VNPT, quy định về Trách nhiệm của VNPT bao gồm:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Với nhà nước: Thực thi pháp luật**  
**Với khách hàng: Luôn làm hài lòng**  
**Với đối tác: Hợp tác cùng phát triển**  
**Với cộng đồng xã hội: Cùng chung vai góp sức**  
**Với người lao động: Tôn trọng và bảo vệ**  
**Với môi trường: Vì một hành tinh xanh**

C. Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động; Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

D. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo; Trở thành trung tâm số (Digital Hub) của khu vực châu Á

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh …:

A. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

B. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

C. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**D. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Anh/chị cho biết thái độ nào sau đây thể hiện đúng nhất chuẩn mực cá nhân của VNPT khi tham gia hội họp?

A. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận sôi nổi, dùng mọi cách để bảo vệ quan điểm cá nhân; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

**B. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp**

C. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; tắt điện thoại

D. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến muộn tối đa 5 phút; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp dưới với cấp trên là:

A. Nghiêm túc, đúng giờ

**B. Thẳng thắn, chấp hành**

C. Tự giác - Kiên trì

D. Tôn trọng và bảo vệ

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Một môi trường làm việc cởi mở, chân thành sẽ mang lại lợi ích nào sau đây?

A. Độ hài lòng, gắn kết của nhân viên cao hơn

B. Việc mọi bộ phận của doanh nghiệp truyền tải những thông tin chân thực và đáng tin cậy từ dưới lên và từ trên xuống giúp cho doanh nghiệp học hỏi nhanh hơn

C. Dễ dàng thu hút và giữ chân nhân tài

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

A. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

B. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Người lao động VNPT vi phạm các quy định về sử dụng mạng xã hội gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Tập đoàn sẽ bị xử lý như thế nào?

A. Tùy trường hợp

**B. Xử lý kỷ luật lao động và/hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật**

C. Không bị xử lý

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Nội dung Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội tại Quy tắc ứng xử trên Mạng xã hội của người VNPT yêu cầu người lao động thực hiện hành động nào sau đây:

A. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng XH

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

A. Chia sẻ các thông tin liên quan cá nhân/đơn vị.

B. Đăng tải những nội dung theo sở thích của bản thân

**C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp.**

D. Tuyên truyền, quảng bá về đất nước - con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam, chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt, việc tốt

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Sử dụng danh tính bất kì

B. Sử dụng tên theo trào lưu

**C. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

D. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

Đáp án đúng: C

## Câu 17: "Người lao động thực hiện tốt Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, việc cúi chào được áp dụng tại các điểm chạm như:

A. Đoàn VNPT làm việc với khách hàng

B. Tại các sự kiện hội thảo, trưng bày giới thiệu Dịch vụ, triển lãm, hội chợ

C. Trình bày/phát biểu tại các sự kiện; Đoàn cán bộ của VNPT đến làm việc tại cơ quan/ doanh nghiệp

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Thực hiện cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, các ngón tay cần xòe ra và đặt ở bên trái, đây là tình huống:

**A. Chào chưa đúng quy chuẩn VNPT**

B. Chào theo quy chuẩn VNPT

C. Áp dụng ngoài trụ sở làm việc

D. Tùy theo văn hóa vùng miền

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Khoảng cách hợp lý thực hiện khi cúi chào khách hàng đó là:

**A. Từ 1 đến 1,5m**

B. Từ 2 đến 3m

C. Không quá 0,5m

D. Từ 0,5 đến 2,5m

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Theo anh chị, những nét văn hóa nào sau đây sẽ hỗ trợ tốt cho việc thực hiện thành công Chiến lược VNPT 4.0?

A. Học hỏi, chia sẻ

B. Trung thực, cởi mở

C. Tư duy số

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: 5 cam kết phục vụ khách hàng; Bản đồ hành trình trải nghiệm khách hàng và Bộ KPI về định hướng đo lường trải nghiệm khách hàng, là nội dung chính của Văn hóa:

A. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

B. Văn hóa số

**C. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

D. Tất cả văn hóa kể trên

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Tăng cường sử dụng các ứng dụng CNTT như các hệ thống điều hành sản xuất kinh doanh tập trung, eOffice, HRM, TAMS, elearning ... vào giải quyết các công việc hàng ngày thuộc về nội dung:

**A. Quy trình số**

B. Chuyển đổi số

C. Dữ liệu số

D. Tất cả nội dung đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Ngày 15 tháng 8 là:

**A. Ngày Truyền thống của ngành Bưu điện**

B. Ngày VNPT thực hiện tái cơ cấu toàn diện

C. Ngày thành lập Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

D. Công ty mẹ - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam chuyển đổi hoạt động sang mô hình Công ty TNHH một thành viên do Nhà nước làm chủ sở hữu

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Tập đoàn VNPT khởi động xây dựng Chiến lược VNPT 4.0 với mục tiêu thế nào?

**A. Thực hiện chuyển đổi mạnh mẽ nhà cung cấp các sản phẩm dịch vụ số hiện đại, thực hiện số hóa toàn bộ để vai trò của Tập đoàn được khẳng định trong nền kinh tế số**

B. Thực hiện chuyển hướng tập trung cung cấp dịch vụ tích hợp băng rộng và di động

C. Thực hiện chuyển hướng sang phát triển các dịch vụ tích hợp

D. Thực hiện chuyển hướng sang duy trì và phát triển điện thoại cố định, Internet; công nghệ ICT, làm chủ về IT

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Đâu KHÔNG PHẢI là tầm nhìn của VNPT

A. Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030

B. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025

**C. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo**

D. Trở thành lựa chọn số 1 của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ Công nghệ thông tin - Viễn thông (ICT) tại thị trường

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp dưới với cấp trên là:

A. Tôn trọng và bảo vệ

B. Tự giác - Kiên trì

C. Nghiêm túc, đúng giờ

**D. Thẳng thắn, chấp hành**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Khi nhân viên sử dụng email để giao tiếp với các đồng nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng, đối tác liên quan đến công việc và tuân thủ quy định bảo mật của VNPT phải:

A. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Gmail

B. Tất cả trường hợp trên đều đúng

C. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Outlook.com.vn

**D. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn)**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Sứ mệnh của VNPT là:

A. Sứ mệnh: Kết nối mọi người.  
- Đảm bảo cơ sở hạ tầng Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông vững chắc, hiện đại phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế, xã hội của đất nước  
- Thỏa mãn các nhu cầu sử dụng Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông của khách hàng mọi lúc, mọi nơi.  
- Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động trong môi trường kinh doanh mới, hiện đại.  
- Thực hiện tốt trách nhiệm với cộng đồng, chủ động tham gia các chương trình an sinh xã hội

**B. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo; Trở thành trung tâm số (Digital Hub) của khu vực châu Á; Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động; Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. VNPT: Luôn là sự lựa chọn số 1 của khách hàng trong sử dụng dịch vụ Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh vực khác phải:

A. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

B. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

C. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**D. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Người lao động VNPT vi phạm các quy định về sử dụng mạng xã hội gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Tập đoàn sẽ bị xử lý như thế nào?

A. Tùy trường hợp

B. Không bị xử lý

**C. Xử lý kỷ luật lao động và/hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật**

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Khi thấy những thông tin mang tính chất tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội, nhân viên VNPT cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Thông báo với Bộ phận truyền thông của Tập đoàn**

C. Chia sẻ đường dẫn chứa những nội dung tiêu cực về kênh nội bộ của Tập đoàn để cảnh báo

D. Đăng bình luận giải thích hoặc chia sẻ về trang cá nhân kèm lời giải thích

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

A. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

D. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Quy tắc Tôn trọng bản quyền trong Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nói đến việc:

A. Không chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT, về những kênh nội bộ của Tập đoàn

B. Không đăng tải bình luận hay chia sẻ các thông tin chứa những nội dung tiêu cực về VNPT trên những trang không thuộc các kênh nội bộ của Tập đoàn

C. Với các trang mạng xã hội, nên chia sẻ các bài viết hay cho mọi người cùng biết

**D. Không sử dụng tên, logo, hình ảnh, bản quyền thương hiệu của VNPT, sản phẩm dịch vụ của VNPT vào mục đích cá nhân**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

A. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

C. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: VNPT khuyến khích người lao động thực hiện hành vi nào sau đây khi tham gia mạng xã hội?

A. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về những kênh nội bộ của Tập đoàn để kêu gọi mọi người cùng lên tiếng.

B. Sử dụng chữ “VNPT” khi đặt tên tài khoản email hay các tài khoản cá nhân  
trên các diễn đàn, mạng xã hội để góp phần quảng bá thương hiệu

C. Sử dụng tài khoản email của VNPT (VD: các tài khoản email đuôi @vnpt.vn) để đăng ký tham gia các ứng dụng, diễn đàn, mạng xã hội

**D. Sử dụng danh tính thật khi bàn luận về VNPT, các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Việc xây dựng Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nhằm mục đích:

A. Xây dựng đội ngũ người lao động VNPT văn minh thân thiện, tạo lập sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử trên môi trường mạng

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

D. Góp phần chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp hòa chung trong tiến trình chuyển đổi  
số của Tập đoàn.

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Chương trình văn hóa cúi chào được triển khai trong toàn Tập đoàn nhằm mục đích:

A. Đảm bảo sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa đón tiếp khách hàng (là 1 trong 5 nội dung cam kết phục vụ KH của VNPT) từ đó hình thành nên thói quen, tập quán của người VNPT

B. Gây thiện cảm với khách hàng, tạo ấn tượng trong 7 giây đầu tiên của cuộc gặp mặt/ tương tác về một VNPT đặt lợi ích KH lên trên hết

C. Truyền thông thông điệp "Khách hàng là người thân yêu nhất", "KH là trung tâm cho mọi hoạt động"

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, việc cúi chào được áp dụng tại các điểm chạm như:

A. Đoàn VNPT làm việc với khách hàng

B. Tại các sự kiện hội thảo, trưng bày giới thiệu Dịch vụ, triển lãm, hội chợ

C. Trình bày/phát biểu tại các sự kiện; Đoàn cán bộ của VNPT đến làm việc tại cơ quan/ doanh nghiệp

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Khi nhân viên lên giới thiệu dịch vụ, cần áp dụng chào theo đúng quy chuẩn đó là:

**A. Đứng ra giữa và chào theo quy chuẩn**

B. Đứng tại cửa và chào theo quy chuẩn

C. Không có đáp án đúng

D. Đứng tại vị trí tác nghiệp và chào theo quy chuẩn

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Người lao động tại VNPT có thể tham gia học các khóa đào tạo, nâng cao trình độ qua hệ thống giáo dục điện tử của VNPT là:

A. Diễn đàn người VNPT

B. vnpt.com.vn

**C. elearning.vnpt.vn**

D. Trợ thủ ong vàng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Nội dung nào nằm trong 5 cam kết phục vụ khách hàng của VNPT?

A. Cảm ơn, khuyến khích khách hàng sử dụng và đóng góp ý kiến cho các dịch vụ của VNPT

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện

D. Đặt quyền lợi của khách hàng lên trên lợi ích của mình

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Triết lý kinh doanh của VNPT là:

A. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo

**B. Khách hàng là trung tâm; Chất lượng là linh hồn; Hiệu quả là thước đo.**

C. Chuyển dịch nhanh cơ cấu doanh thu từ dịch vụ Viễn thông truyền thống sang dịch vụ số, CNTT

D. Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: 5 cam kết phục vụ khách hàng; Bản đồ hành trình trải nghiệm khách hàng và Bộ KPI về định hướng đo lường trải nghiệm khách hàng, là nội dung chính của Văn hóa:

**A. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

B. Tất cả văn hóa kể trên

C. Văn hóa số

D. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Trở thành nhà cung cấp dịch vụ Số (Digital Services) hàng đầu tại Việt Nam và Trung tâm giao dịch Số (Digital Hub) tại thị trường Đông Nam Á và Châu Á. Đây là:

A. Tầm nhìn của VNPT

B. Triết lý kinh doanh của VNPT

C. Sứ mệnh của VNPT

**D. Mục tiêu của VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Triết lý của VNPT là gì?

A. Kết nối mọi người

B. Nhanh chóng - chính xác - An toàn - Tiện lợi - Văn minh

**C. Khách hàng là trung tâm; Chất lượng là linh hồn; Hiệu quả là thước đo**

D. Số 1 Việt Nam - Ngang tầm thế giới

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp dưới với cấp trên là:

**A. Thẳng thắn, chấp hành**

B. Tự giác - Kiên trì

C. Nghiêm túc, đúng giờ

D. Tôn trọng và bảo vệ

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Theo anh chị, những nét văn hóa nào sau đây sẽ hỗ trợ tốt cho việc thực hiện thành công Chiến lược VNPT 4.0?

A. Trung thực, cởi mở

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Tư duy số

D. Học hỏi, chia sẻ

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh vực khác phải:

A. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**B. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

C. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

D. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Điền nội dung vào dấu" …" : "Tín với Nhà nước; Tín với cộng đồng; Tín với khách hàng; Tín với người lao động" là yếu tố thuộc về:

A. Truyền thống

**B. Đạo đức**

C. Sáng tạo

D. Giá trị

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

**A. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp.**

B. Đăng tải những nội dung theo sở thích của bản thân

C. Tuyên truyền, quảng bá về đất nước - con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam, chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt, việc tốt

D. Chia sẻ các thông tin liên quan cá nhân/đơn vị.

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

B. Sử dụng tên theo trào lưu

**C. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

D. Sử dụng danh tính bất kì

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Cư xử lịch sự, văn minh trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nghĩa là:

A. Không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về những thông tin mang tính chất bôi nhọ, đe dọa, phản cảm, tục tĩu, phân biệt đối xử, lừa đảo, bất hợp pháp, xâm phạm riêng tư hoặc những thông tin không phù hợp khác

B. Tôn trọng đồng nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng, đối tác và đối thủ cạnh tranh

C. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Việc xây dựng Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nhằm mục đích:

A. Xây dựng đội ngũ người lao động VNPT văn minh thân thiện, tạo lập sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử trên môi trường mạng

B. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

C. Góp phần chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp hòa chung trong tiến trình chuyển đổi  
số của Tập đoàn.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của VNPT, nhân viên VNPT phải "Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội", thông qua việc:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

C. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng xã hội.

D. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù  
hợp.

Đáp án đúng: A

## Câu 16: VNPT khuyến khích người lao động thực hiện hành vi nào sau đây khi tham gia mạng xã hội?

**A. Sử dụng danh tính thật khi bàn luận về VNPT, các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội**

B. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về những kênh nội bộ của Tập đoàn để kêu gọi mọi người cùng lên tiếng.

C. Sử dụng chữ “VNPT” khi đặt tên tài khoản email hay các tài khoản cá nhân  
trên các diễn đàn, mạng xã hội để góp phần quảng bá thương hiệu

D. Sử dụng tài khoản email của VNPT (VD: các tài khoản email đuôi @vnpt.vn) để đăng ký tham gia các ứng dụng, diễn đàn, mạng xã hội

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Khi thấy những thông tin mang tính chất tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội, nhân viên VNPT cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Chia sẻ đường dẫn chứa những nội dung tiêu cực về kênh nội bộ của Tập đoàn để cảnh báo

C. Đăng bình luận giải thích hoặc chia sẻ về trang cá nhân kèm lời giải thích

**D. Thông báo với Bộ phận truyền thông của Tập đoàn**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Khi nhân viên lên giới thiệu dịch vụ, cần áp dụng chào theo đúng quy chuẩn đó là:

A. Không có đáp án đúng

**B. Đứng ra giữa và chào theo quy chuẩn**

C. Đứng tại cửa và chào theo quy chuẩn

D. Đứng tại vị trí tác nghiệp và chào theo quy chuẩn

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Nhân viên VNPT khi giao tiếp với khách hàng, tình huống nào được xem là chào chưa đúng quy chuẩn?

A. Vừa chào vừa nói chuyện

B. Chào không nhìn khách hàng

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Vừa chào vừa đi

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Theo quy định trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, hành động cúi chào được áp dụng khi:

**A. Khi gặp khách hàng và khi khách hàng ra về**

B. 30 phút/ lần khi gặp khách hàng

C. Trong quá trình tư vấn sản phẩm - dịch vụ

D. Gặp khách hàng VIP

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Theo anh chị, Câu Khẩu hiệu (Slogan) của VNPT là gì?

A. VNPT - Vươn đến tầm cao

B. VNPT - Không ngừng vươn xa

**C. VNPT - Cuộc sống đích thực**

D. VNPT - Kết nối mọi người

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Theo sổ tay Văn hóa VNPT, Sức mạnh thương hiệu VNPT- Cuộc sống đích thực phải được tạo ra từ các giá trị đích thực bên trong VNPT, với:

A. Lãnh đạo đích thực, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực.

B. Con người đích thực, Quy trình đích thực, Sản phẩm đích thực

**C. Con người đích thực, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực**

D. Con người đích thực, Môi trường đích thực, Thương hiệu đích thực

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Nội dung nào nằm trong 5 cam kết phục vụ khách hàng của VNPT?

A. Cảm ơn, khuyến khích khách hàng sử dụng và đóng góp ý kiến cho các dịch vụ của VNPT

B. Đặt quyền lợi của khách hàng lên trên lợi ích của mình

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Khi nhân viên sử dụng email để giao tiếp với các đồng nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng, đối tác liên quan đến công việc và tuân thủ quy định bảo mật của VNPT phải:

A. Tất cả trường hợp trên đều đúng

**B. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn)**

C. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Gmail

D. Chỉ sử dụng email của VNPT (@vnpt.vn), kết hợp với Outlook.com.vn

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đâu KHÔNG PHẢI là tầm nhìn của VNPT

A. Trở thành lựa chọn số 1 của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ Công nghệ thông tin - Viễn thông (ICT) tại thị trường

B. Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030

C. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025

**D. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Yếu tố Bền vững được hiểu là:

A. Công nghệ vượt trội, chất lượng bền vững

**B. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Lợi nhuận bền vững**

C. Đạo lý bền vững - Hạ tầng bền vững - Dịch vụ bền vững - Lợi nhuận bền vững

D. Đạo đức - Nghề nghiệp - Sự phát triển bền vững

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Theo Sổ tay Văn hóa VNPT, Trách nhiệm của VNPT với cộng đồng xã hội là Chung Vai góp sức được hiểu như thế nào?

A. VNPT luôn thể hiện trách nhiệm với cộng đồng bằng cách tích cực tham gia các phong trào từ thiện

**B. VNPT luôn thể hiện trách nhiệm với cộng đồng, xã hội; chủ động, tích cực tham gia các chương trình an sinh xã hội, chung tay, chung sức cùng cộng đồng vượt qua khó khăn, góp phần giải quyết các vấn đề của xã hội**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. VNPT tham gia các chương trình của cộng đồng, của xã hội trong bảo vệ môi trường (nguồn nước, không khí, rừng, tài nguyên, khoáng sản...)

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Theo Sổ tay Văn hóa VNPT, Trách nhiệm của VNPT đối với khách hàng là Luôn làm hài lòng được hiểu như thế nào?

**A. VNPT coi khách hàng là trung tâm và là mục tiêu trong chiến lược phát triển. Mọi thành viên của VNPT luôn chú ý phải chân thành, nhã nhặn, chú ý lời chào, lời cảm ơn. Lắng nghe nhu cầu, giải thích cặn kẽ, rõ ràng. Tôn trọng lời hứa, đúng thời gian, không sách nhiễu hoặc gây phiền hà cho khách hàng**

B. Luôn đáp ứng yêu cầu của khách hàng, chủ động trong việc tư vấn dịch vụ

C. VNPT luôn thể hiện trách nhiệm với cộng đồng, xã hội; chủ động, tích cực tham gia các chương trình an sinh xã hội, chung tay, chung sức cùng cộng đồng vượt qua khó khăn, góp phần giải quyết các vấn đề của xã hội

D. VNPT coi khách hàng là trung tâm và là mục tiêu trong chiến lược phát triển. VNPT coi trọng và sẵn sàng làm mọi cách để làm hài lòng khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Mục tiêu của chương trình chuyển đổi số quốc gia là xây dựng thành công:

A. Trục liên thông văn bản quốc gia; Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia và Trung tâm thông tin, chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư…

B. Gắn liền chuyển đổi số với chiến lược kinh doanh, chiến lược phát triển của Tập đoàn, hướng đến nâng cao hiệu quả hoạt động, sức cạnh tranh và bắt kịp với xu thế thị trường trong nước và quốc tế.

**C. Chính phủ số, Kinh tế số, Công dân số**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Khái niệm Lấy khách hàng làm trung tâm là:

A. Đưa ra những tiêu chuẩn, quy tắc để tối ưu các điểm chạm dưới góc nhìn của khách hàng

B. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện. Đặt quyền lợi của khách hàng trên lợi ích của mình

**C. Việc thực hiện kinh doanh tạo cho khách hàng có những trải nghiệm tích cực trước và sau khi bán hàng**

D. Cung cấp nhanh chóng, chính xác thông tin về dịch vụ, sản phẩm của VNPT. Tư vấn và cung cấp cho Khách hàng dịch vụ phù hợp và hiệu quả nhất

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

B. Sử dụng tên theo trào lưu

C. Sử dụng danh tính bất kì

**D. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: "VNPT khuyến khích toàn bộ người lao động trở thành những đại sứ thông tin của VNPT bằng cách thông báo với Bộ phận Truyền thông khi thấy những thông tin tích cực về VNPT mà chưa được đăng tải trên kênh truyền thông chính thức của Tập đoàn", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 13: "Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội áp dụng đối với tất cả người lao động VNPT làm việc tại Công ty mẹ và các Công ty con do VNPT sở hữu 100% vốn điều lệ", nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Để bảo mật thông tin nội bộ trên môi trường mạng xã hội, người lao động làm việc tại VNPT cần:

**A. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền**

B. Không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác

C. Chia sẻ mọi thông tin về VNPT để quảng bá hình ảnh

D. Đăng tải những tài liệu truyền thông nội bộ lên trang cá nhân của mình để hỗ trợ truyền thông

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Nội dung Chịu trách nhiệm với các hoạt động của bản thân trên mạng xã hội tại Quy tắc ứng xử trên Mạng xã hội của người VNPT yêu cầu người lao động thực hiện hành động nào sau đây:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chịu trách nhiệm hoàn toàn các thông tin của bản thân đăng tải trên mạng XH

C. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp

D. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

Đáp án đúng: A

## Câu 16: VNPT khuyến khích người lao động thực hiện hành vi nào sau đây khi tham gia mạng xã hội?

A. Sử dụng tài khoản email của VNPT (VD: các tài khoản email đuôi @vnpt.vn) để đăng ký tham gia các ứng dụng, diễn đàn, mạng xã hội

**B. Sử dụng danh tính thật khi bàn luận về VNPT, các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội**

C. Sử dụng chữ “VNPT” khi đặt tên tài khoản email hay các tài khoản cá nhân  
trên các diễn đàn, mạng xã hội để góp phần quảng bá thương hiệu

D. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về những kênh nội bộ của Tập đoàn để kêu gọi mọi người cùng lên tiếng.

Đáp án đúng: B

## Câu 17: "Người lao động thực hiện tốt Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội sẽ được xem xét biểu dương, khen thưởng", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Khi nhân viên VNPT chưa kịp chào khách hàng theo chuẩn mà khách hàng đã chủ động bắt tay hay khi gặp khách hàng ở những địa điểm như nhà hàng, quán ăn, quán cafe… có nên thực hiện cúi chào theo quy chuẩn không?

A. Có

B. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

**C. Không**

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, việc cúi chào được áp dụng tại các điểm chạm như:

A. Đoàn VNPT làm việc với khách hàng

B. Tại các sự kiện hội thảo, trưng bày giới thiệu Dịch vụ, triển lãm, hội chợ

C. Trình bày/phát biểu tại các sự kiện; Đoàn cán bộ của VNPT đến làm việc tại cơ quan/ doanh nghiệp

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Khi nhân viên lên giới thiệu dịch vụ, cần áp dụng chào theo đúng quy chuẩn đó là:

A. Đứng tại vị trí tác nghiệp và chào theo quy chuẩn

B. Đứng tại cửa và chào theo quy chuẩn

**C. Đứng ra giữa và chào theo quy chuẩn**

D. Không có đáp án đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Mức độ đổi mới gồm:

A. Đổi mới đột phá

B. Đổi mới căn bản

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đổi mới bền vững

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, khi thực hiện nội dung bước CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation) cần phải trả lời được câu hỏi:

**A. Cái gì cần đổi mới?**

B. Phương pháp áp dụng là gì?

**C. Mục đích/Yêu cầu của đổi mới là gì?**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A, C

## Câu 3: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

**A. Đổi mới**

B. Sáng tạo

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Sự sáng tạo đổi mới giúp tối ưu hóa hiệu suất là vì:

A. Sự đổi mới sáng tạo giúp tạo ra sản phẩm, dịch vụ và giải pháp mới, cung cấp giá trị cho khách hàng và người tiêu dùng. Điều này có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới và tăng doanh số bán hàng

B. Trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, sự đổi mới sáng tạo giúp các tổ chức và cá nhân thích nghi với môi trường thay đổi. Nó cho phép họ điều chỉnh và phản ứng nhanh hơn trước các thách thức và cơ hội mới

**C. Sự đổi mới có thể cải thiện quy trình làm việc và tối ưu hóa tài nguyên, giúp tăng hiệu suất và giảm chi phí**

D. Sự đổi mới không chỉ giới hạn trong lĩnh vực kinh doanh. Nó cũng có thể giải quyết các vấn đề xã hội như y tế, giáo dục, môi trường, và cải thiện chất lượng cuộc sống của con người

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Theo anh chị tại bước nào trong Qui trình thực hiện một dự án đổi mới – OISI có thể dùng đến biện pháp Crowsourcing?

A. Bước 3: Giải pháp đổi mới (S)

**B. Bước 2: Ý tưởng đổi mới (I)**

C. Bước 1: Cơ hội đổi mới (O)

D. Bước 4: Thực hiện đổi mới (I)

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Quy trình đổi mới (Qui trình OISI) gồm các bước nào?

A. Bước 1: Thấu hiểu; Bước 2: Xác định (Define); Bước 3: Sáng tạo; Bước 4: Nguyên mẫu; Bước 5: Thử nghiệm (Test)

B. Không có quy trình nào đáp ứng

**C. Bước 1: Cơ hội đổi mới; Bước 2: Ý tưởng đổi mới; Bước 3: Giải pháp đổi mới; Bước 4: Thực hiện đổi mới**

D. Bước 1. Nghiên cứu, thu thập thông tin, tạo bản tóm tắt công việc và xác định mục tiêu; Bước 2: Brainstorm; Bước 3: Tổ chức kế hoạch – Phác thảo; Bước 4: Thực thi sản phẩm và hoàn thiện thiết kế

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

**C. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

D. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ thị trường**

B. Từ công việc

**C. Từ nhu cầu**

**D. Từ thực tiễn đời sống**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 9: Một trong những nguyên tắc cơ bản của Agile chính là “phần mềm chạy tốt là thước đo chính của tiến độ”. Nguyên tắc này giúp:

A. Phạm vi công việc sẽ cố định, thời gian và chi phí sẽ thay đổi để hoàn thành được phạm vi công việc

B. Xây dựng Ý tưởng đổi mới

**C. Nhóm luôn cố gắng để đạt được kết quả cuối và có thể bỏ đi những công việc dư thừa không trực tiếp đem lại giá trị cho sản phẩm**

D. Thay vì đi theo lối mòn, chúng ta cần tìm hướng đi mới để giảm thời gian tiến hành hay giảm chi phí, giúp cho kết quả cuối cùng nhận được đạt hiệu quả cao nhất

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 2 bước

B. 5 bước

C. 3 bước

**D. 4 bước**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Theo anh chị nội dung: Đánh giá, hướng dẫn kèm cặp cho đồng nghiệp cách thức xây dựng kế hoạch, mục tiêu công việc và hiện thực hóa các mục tiêu đã xác định là thuộc cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả. Đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Mục tiêu SMART gồm các yếu tố:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. M = Measurable - Đo lường<br /> A = Achievable - Khả năng thực hiện

C. R = Realistic - Tính thực tế <br /> T = Time bound - Khung thời gian

D. S = Specific - Tính cụ thể

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Trong 5 năng lực chung được ban hành tại Quyết định 504/QĐ-VNPT-NL của VNPT theo anh chị năng lực nào là nền tảng cho các năng lực còn lại?

**A. Năng lực định hướng Khách hàng làm trung tâm**

B. Năng lực định hướng Mục tiêu và Kết quả

C. Năng lực lan tỏa văn hoá VNPT

D. Năng lực sáng tạo, đổi mới

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Theo anh chị, nhận định Mục tiêu tốt là mục tiêu đảm bảo yếu tố SMART đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Theo anh chị nội dung Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ nào của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả?

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 4

C. Cấp độ 2

**D. Cấp độ 5**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả được hiểu là:

**A. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc; Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Theo anh chị nội dung: Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động thuộc cấp độ 3 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Theo anh chị nội dung: ''Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc. Thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả.

**A. Cấp độ 2**

B. Cấp độ 4

C. Cấp độ 1

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Trong quá trình thực hiện năng lực “Định hướng Mục tiêu và Kết quả”, chúng ta cần phải:

**A. - Xác lập và xác nhận mục tiêu của công việc<br /> - Đề ra và thực hiện các hành động cụ thể<br /> - Đem lại kết quả đề ra/mong muốn**

B. - Sắp xếp thứ tự ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có;<br /> - Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

C. Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

D. - Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến công việc;<br /> - Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Để theo dõi tiến độ đạt được mục tiêu, chúng ta nên…

A. Chỉ ghi nhận những thành công lớn

**B. Đặt ra các cột mốc và đánh giá định kỳ**

C. Chỉ kiểm tra kết quả cuối cùng

D. Không cần theo dõi, chỉ cần tập trung vào kết quả

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, tại Bước 4 Thực hiện đổi mới chúng ta cần:

A. Cụ thể -Specific <br /> Đo lường - Measurable<br /> Khả năng thực hiện - Achievable

B. Xác định 2W:<br /> What đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao

**C. Kiểm tra – Check<br /> Điều chỉnh – Act**

**D. Lập kế hoạch –Plan<br /> Triển khai – Do**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 2: Để chuyển hóa những ý tưởng mới thành sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, doanh nghiệp phải cung cấp cho người lao động những nguồn lực cần thiết, như:

**A. Nhân lực**

**B. Tài chính**

**C. Cơ sở vật chất**

D. Không mất chi phí

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 3: "Đổi mới đột phá" thường xãy ra khi nào?

A. Các doanh nghiệp hiện có cần mang lại những thay đổi mà thế giới trước đây chưa từng biết đến, làm thay đổi hoàn toàn cách thức giao tiếp toàn cầu

**B. Khi các doanh nghiệp nhỏ hơn hoặc mới nổi thách thức các doanh nghiệp lớn hơn, thậm chí có thể thay đổi cơ cấu của một thị trường**

C. Các doanh nghiệp cần khuyến khích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người phát triển khả năng tạo ra và tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức

D. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Năng lực Sáng tạo và đổi mới được hiểu là:

A. Hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới khách hàng

B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

C. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.

**D. Tạo ra những giải pháp sáng tạo đổi mới trong những tình huống công việc, thử nghiệm những phương pháp mới, khác biệt để xử lý các vấn đề của thực tiễn công việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

**C. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

D. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

Đáp án đúng: C

## Câu 6: "Tất cả các ý tưởng sáng tạo, doanh nghiệp cũng có thể biến thành đổi mới" đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Ưu tiên cao nhất của Agile là gì?

A. Các quy trình linh hoạt tận dụng sự thay đổi trong các lợi thế cạnh tranh của khách hàng

**B. Thỏa mãn khách hàng thông qua việc chuyển giao sớm và liên tục các phần mềm có giá trị**

C. Liên tục quan tâm đến các kỹ thuật và thiết kế tốt để gia tăng sự linh hoạt

D. Hình thành năng lực sáng tạo đổi mới

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ nhu cầu**

B. Từ công việc

**C. Từ thị trường**

**D. Từ thực tiễn đời sống**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 9: Đổi mới bền vững, nghĩa là:

**A. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

B. Tạo ra một thị trường mới, phục vụ một cơ sở khách hàng mà thị trường hiện tại không đáp ứng được

**C. Mục tiêu là tối ưu hóa và làm cho sản phẩm hoặc dịch vụ trở nên tốt hơn để phục vụ cơ sở khách hàng hiện tại**

**D. Tập trung vào việc cải tiến quy trình và công nghệ của tổ chức để nâng cao dòng sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 10: Đổi mới là:

**A. Có thể được “phát minh” và “thương mại hóa” nên rất dễ để đo lường**

**B. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp**

C. Không cần bất kỳ nguồn lực nào từ doanh nghiệp

**D. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 11: Liên quan đến thành quả sẽ có ứng dụng 2W. Vậy thuật ngữ 2W được hiểu là:

A. Where: Thực hiện điều đó ở đâu?<br /> Who: Ai sẽ thực hiện

B. Không có đáp án nào đúng

C. When: Thực hiện điều đó khi nào?<br /> What: Cần Đạt được điều gì

**D. What: Đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Theo anh chị nội dung: Đánh giá, hướng dẫn kèm cặp cho đồng nghiệp cách thức xây dựng kế hoạch, mục tiêu công việc và hiện thực hóa các mục tiêu đã xác định là thuộc cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Mục tiêu SMART bao gồm các yếu tố nào?

A. Sáng tạo, Có thể đạt được, Kết quả, Thời gian

B. Cụ thể, Khả thi, Thời gian

**C. Cụ thể, Đo lường, Có thể đạt được, Thực tế, Thời gian**

D. Sáng tạo, Đo lường, Thực hiện, Thời gian

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Theo anh chị nội dung Theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện công việc của các bộ phận, đơn vị; Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ 4 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Theo anh chị nội dung: ''Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản' thuộc cấp độ 2 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Một số kỹ năng giúp làm việc đạt được mục tiêu và kết quả tốt là:

A. Sáng tạo

**B. Loại bỏ thói quen chần chừ**

C. Xây dựng mối quan hệ

**D. Nói lời từ chối – say “NO”**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 17: Tại cấp độ 2 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả, yêu cầu nhân viên VNPT cần:

**A. - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc<br /> - Trong những trường hợp có khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn**

B. - Chủ trì tổ chức, điều phối các bộ phận, phòng ban xây dựng, triển khai, hoàn thành mục tiêu, kế hoạch chung đã đề ra<br /> - Đánh giá, ghi nhận các cá nhân, bộ phận hoàn thành xuất sắc

**C. Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản**

**D. - Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc<br /> - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 18: Một số yêu cầu cần đạt được ở cấp độ 3 của Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả gồm:

A. - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc<br /> - Trong những trường hợp có khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

B. - Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc<br /> - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

C. - Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch<br /> - Định hướng, kế hoạch đào tạo dài hạn về hoạt động xây dựng, triển khai và hoàn thành vượt các mục tiêu ở cấp độ đơn vị

**D. - Nắm được chức năng nhiệm vụ của các bộ phận phối hợp và mục tiêu, yêu cầu công việc của các cá nhân/ bộ phận khác liên quan<br /> - Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác<br /> - Xác định được những vấn đề thông thường phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc và giải quyết một cách độc lập**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Theo anh chị, nhận định Mục tiêu tốt là mục tiêu đảm bảo yếu tố SMART đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

**A. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

**B. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

C. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

D. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

Đáp án đúng: A, B

## Câu 1: Ở giai đoạn Lên giải pháp đổi mới cần:

**A. Xây dựng cách thức thực hiện**

**B. Liệt kê các việc cần làm**

**C. Chọn giải pháp có khả năng thực thi ngay**

D. Lựa chọn ý tưởng đổi mới có tính khả thi và biến thành giải pháp

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 2: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, khi thực hiện nội dung bước CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation) cần phải trả lời được câu hỏi:

A. Phương pháp áp dụng là gì?

**B. Mục đích/Yêu cầu của đổi mới là gì?**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Cái gì cần đổi mới?**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 3: Mức độ đổi mới gồm:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đổi mới bền vững

C. Đổi mới đột phá

D. Đổi mới căn bản

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 3 bước

B. 2 bước

C. 5 bước

**D. 4 bước**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Mức độ sáng tạo đổi mới thông thường bao gồm các cấp độ:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Mới đối với thị trường; Mới đối với ngành; Mới đối với thế giới

**C. STĐM bền vững; STĐM đột phá**

D. Đổi mới quy trình; Đổi mới tổ chức; Đổi mới marketing

Đáp án đúng: C

## Câu 6: "Tất cả các ý tưởng sáng tạo, doanh nghiệp cũng có thể biến thành đổi mới" đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

A. Để đưa ra biện pháp khắc phục, ngăn ngừa hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai công việc

**B. Để nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, làm khách hàng hài lòng**

**C. Để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

**D. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị, tổ chức**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 8: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

**A. Đổi mới**

B. Sáng tạo

Đáp án đúng: A

## Câu 9: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

B. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

C. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

**D. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Khi sử dụng phương pháp Agile vào công việc sẽ giúp "Năng suất hơn bởi vì:

A. Sự linh hoạt cũng giúp các nhóm dự án đáp ứng yêu cầu của khách hàng và không ngừng cải tiến sản phẩm

**B. Bản chất tăng trưởng của mô hình Agile là các công việc được hoàn thành trong thời gian ngắn hơn và dễ quản lý hơn. Đồng thời, Agile còn cho phép sản phẩm được sản xuất nhanh chóng và dễ dàng thực hiện thay đổi vào bất kỳ lúc nào**

C. Một lợi ích không thể không nhắc đến của mô hình Agile chính là khả năng tìm ra vấn đề và giải pháp hiệu quả. Có được điều này là nhờ vào tính lặp đi lặp lại của phương pháp Agile. Ngoài ra, sự linh hoạt cũng giúp các nhóm dự án đáp ứng yêu cầu của khách hàng và không ngừng cải tiến sản phẩm

D. Bản chất lặp đi lặp lại của mô hình Agile giúp sản phẩm được đưa ra thị trường nhanh hơn. Từ đó, dẫn đầu trong cuộc đua với đối thủ và nhanh chóng thu được lợi ích

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả được hiểu là:

A. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc; Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

**C. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Theo anh chị nội dung: ''Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc. Thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả.

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 1

**C. Cấp độ 2**

D. Cấp độ 4

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Theo anh chị nội dung: Xây dựng, triển khai, cải tiến các chính sách, quy trình, quy định có liên quan thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 2

C. Cấp độ 1

**D. Cấp độ 4**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Theo anh chị nội dung: ''Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản' thuộc cấp độ 2 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Theo anh chị nội dung: Hỗ trợ, kèm cặp người khác trong việc áp dụng năng lực ở một mức độ nhất định thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 2

**B. Cấp độ 3**

C. Cấp độ 4

D. Cấp độ 1

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Để mục tiêu trở thành kết quả cần có các kế hoạch hành động cụ thể tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả các yêu cầu hành động cần thực hiện là tương đương nhau. Nhận định này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Tại cấp độ 2 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu nhân viên thực hiện được các hành động như:

**A. Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản**

**B. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc và khi thực hiện công việc trong những trường hợp có khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn**

**C. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động**

**D. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc**

E. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu). Đây là các nhiệm vụ tin học hóa để phục vụ và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày của Tập đoàn do các đơn vị trong Tập đoàn chủ động thực hiện

Đáp án đúng: A, B, C, D

## Câu 18: Nội dung: Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đảm nhiệm là yêu cầu thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 2

B. Cấp độ 4

**C. Cấp độ 1**

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Theo anh chị Bộ năng lực chung và năng lực quản lý, Tập đoàn ban hành theo quyết định số 504/QĐ ngày 12/7/2023. Các năng lực dành cho nhân viên bao gồm:

**A. - Năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm <br /> - Năng lực Sáng tạo và đổi mới<br /> - Năng lực Làm việc trong môi trường số<br /> - Năng lực Lan tỏa Văn hóa VNPT<br /> - Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả**

B. - Năng lực Lấy khách hàng làm trung tâm<br /> - Năng lực sáng tạo và đổi mới<br /> - Năng lực Xây dựng mối quan hệ<br /> - Năng lực Lập KH và tổ chức thực hiện công việc<br /> - Năng lực Thích ứng với sự thay đổi

C. - Năng lực Cập nhật xu hướng thị trường <br /> - Năng lực Phát triển và kèm cặp nhân viên <br /> - Năng lực Dẫn dắt chuyển đổi số <br /> - Năng lực Lãnh đạo chuyển đổi / Thúc đẩy thay đổi<br /> - Năng lực Hoạch định chiến lược

D. - Năng lực lãnh đạo nhóm làm việc thành công<br /> - Năng lực phân quyền<br /> - Năng lực Xây dụng mối quan hệ<br /> - Lên KH và tổ chức thực hiện công việc

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Một số kỹ năng giúp làm việc đạt được mục tiêu và kết quả tốt là:

**A. Loại bỏ thói quen chần chừ**

B. Xây dựng mối quan hệ

**C. Nói lời từ chối – say “NO”**

D. Sáng tạo

Đáp án đúng: A, C

## Câu 1: Đổi mới bền vững, nghĩa là:

A. Tạo ra một thị trường mới, phục vụ một cơ sở khách hàng mà thị trường hiện tại không đáp ứng được

**B. Mục tiêu là tối ưu hóa và làm cho sản phẩm hoặc dịch vụ trở nên tốt hơn để phục vụ cơ sở khách hàng hiện tại**

**C. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

**D. Tập trung vào việc cải tiến quy trình và công nghệ của tổ chức để nâng cao dòng sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 2: Sự đổi mới kkích thích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người:

A. Tìm kiếm và áp dụng các giải pháp cho các vấn đề phức tạp như biến đổi khí hậu, tăng cường an ninh thông tin, và chăm sóc sức khỏe

B. Tạo ra cơ hội công việc cho người lao động trong các lĩnh vực liên quan đến nghiên cứu và phát triển, thiết kế, công nghệ, và quản lý dự án

**C. Phát triển khả năng tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức.**

**D. Phát triển khả năng tạo ra các giải pháp mới cho các thách thức.**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 3: Một trong những nguyên tắc cơ bản của Agile chính là “phần mềm chạy tốt là thước đo chính của tiến độ”. Nguyên tắc này giúp:

A. Thay vì đi theo lối mòn, chúng ta cần tìm hướng đi mới để giảm thời gian tiến hành hay giảm chi phí, giúp cho kết quả cuối cùng nhận được đạt hiệu quả cao nhất

B. Xây dựng Ý tưởng đổi mới

**C. Nhóm luôn cố gắng để đạt được kết quả cuối và có thể bỏ đi những công việc dư thừa không trực tiếp đem lại giá trị cho sản phẩm**

D. Phạm vi công việc sẽ cố định, thời gian và chi phí sẽ thay đổi để hoàn thành được phạm vi công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 4: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

B. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

**C. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

D. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, tại Bước 4 Thực hiện đổi mới chúng ta cần:

A. Xác định 2W:<br /> What đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao

**B. Kiểm tra – Check<br /> Điều chỉnh – Act**

C. Cụ thể -Specific <br /> Đo lường - Measurable<br /> Khả năng thực hiện - Achievable

**D. Lập kế hoạch –Plan<br /> Triển khai – Do**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 6: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ nhu cầu**

**B. Từ thị trường**

**C. Từ thực tiễn đời sống**

D. Từ công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 7: Đổi mới là:

**A. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp**

**B. Có thể được “phát minh” và “thương mại hóa” nên rất dễ để đo lường**

C. Không cần bất kỳ nguồn lực nào từ doanh nghiệp

**D. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 8: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, nội dung của bước 1 được hiểu là:

A. THỰC HIỆN ĐỔI MỚI (Implementation of Innovation)

**B. CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation)**

C. CÁC Ý TƯỞNG ĐỔI MỚI (Ideas for Innovation)

D. GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI (Solutuon for Innovation)

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Sự sáng tạo đổi mới giúp tối ưu hóa hiệu suất là vì:

A. Sự đổi mới sáng tạo giúp tạo ra sản phẩm, dịch vụ và giải pháp mới, cung cấp giá trị cho khách hàng và người tiêu dùng. Điều này có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới và tăng doanh số bán hàng

**B. Sự đổi mới có thể cải thiện quy trình làm việc và tối ưu hóa tài nguyên, giúp tăng hiệu suất và giảm chi phí**

C. Trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, sự đổi mới sáng tạo giúp các tổ chức và cá nhân thích nghi với môi trường thay đổi. Nó cho phép họ điều chỉnh và phản ứng nhanh hơn trước các thách thức và cơ hội mới

D. Sự đổi mới không chỉ giới hạn trong lĩnh vực kinh doanh. Nó cũng có thể giải quyết các vấn đề xã hội như y tế, giáo dục, môi trường, và cải thiện chất lượng cuộc sống của con người

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 2 bước

**B. 4 bước**

C. 5 bước

D. 3 bước

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Mục tiêu SMART bao gồm các yếu tố nào?

A. Cụ thể, Khả thi, Thời gian

B. Sáng tạo, Đo lường, Thực hiện, Thời gian

**C. Cụ thể, Đo lường, Có thể đạt được, Thực tế, Thời gian**

D. Sáng tạo, Có thể đạt được, Kết quả, Thời gian

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Theo anh chị nội dung: Đánh giá, hướng dẫn kèm cặp cho đồng nghiệp cách thức xây dựng kế hoạch, mục tiêu công việc và hiện thực hóa các mục tiêu đã xác định là thuộc cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả. Đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Mục tiêu SMART gồm các yếu tố:

A. M = Measurable - Đo lường<br /> A = Achievable - Khả năng thực hiện

B. R = Realistic - Tính thực tế <br /> T = Time bound - Khung thời gian

C. S = Specific - Tính cụ thể

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Nội dung: Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đảm nhiệm là yêu cầu thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 2

**C. Cấp độ 1**

D. Cấp độ 4

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Một số yêu cầu thuộc cấp độ 4 năng lực Định hướng Mục tiêu & kết quả gồm:

A. - Xây dựng chương trình hành động cụ thể<br /> - Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn

**B. - Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường<br /> - Xây dựng được mục tiêu kế hoạch của bộ phận/đơn vị phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh của tổ chức<br /> - Xây dựng các bài học, kiểm tra về năng lực**

C. - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động<br /> - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc

**D. - Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị<br /> - Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 16: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả, yêu cầu nhân viên VNPT cần:

**A. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn, cần hướng dẫn**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Mong muốn học hỏi và trau dồi kiến thức, hiểu biết về năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả**

D. Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị

Đáp án đúng: A, C

## Câu 17: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

A. Tất cả các đáp án đều sai

**B. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

C. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Theo anh chị nội dung: ''Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản' thuộc cấp độ 2 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Để mục tiêu trở thành kết quả cần có các kế hoạch hành động cụ thể tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả các yêu cầu hành động cần thực hiện là tương đương nhau. Nhận định này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Theo anh chị nội dung Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ nào của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả?

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 4

C. Cấp độ 2

**D. Cấp độ 5**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Quy trình đổi mới (Qui trình OISI) gồm các bước nào?

A. Bước 1. Nghiên cứu, thu thập thông tin, tạo bản tóm tắt công việc và xác định mục tiêu; Bước 2: Brainstorm; Bước 3: Tổ chức kế hoạch – Phác thảo; Bước 4: Thực thi sản phẩm và hoàn thiện thiết kế

B. Bước 1: Thấu hiểu; Bước 2: Xác định (Define); Bước 3: Sáng tạo; Bước 4: Nguyên mẫu; Bước 5: Thử nghiệm (Test)

**C. Bước 1: Cơ hội đổi mới; Bước 2: Ý tưởng đổi mới; Bước 3: Giải pháp đổi mới; Bước 4: Thực hiện đổi mới**

D. Không có quy trình nào đáp ứng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

C. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

D. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Mức độ đổi mới gồm:

A. Đổi mới căn bản

B. Đổi mới đột phá

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đổi mới bền vững

Đáp án đúng: C

## Câu 4: "Đổi mới đột phá" thường xãy ra khi nào?

A. Các doanh nghiệp cần khuyến khích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người phát triển khả năng tạo ra và tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức

**B. Khi các doanh nghiệp nhỏ hơn hoặc mới nổi thách thức các doanh nghiệp lớn hơn, thậm chí có thể thay đổi cơ cấu của một thị trường**

C. Các doanh nghiệp hiện có cần mang lại những thay đổi mà thế giới trước đây chưa từng biết đến, làm thay đổi hoàn toàn cách thức giao tiếp toàn cầu

D. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Theo anh chị tại bước nào trong Qui trình thực hiện một dự án đổi mới – OISI có thể dùng đến biện pháp Crowsourcing?

A. Bước 1: Cơ hội đổi mới (O)

B. Bước 4: Thực hiện đổi mới (I)

**C. Bước 2: Ý tưởng đổi mới (I)**

D. Bước 3: Giải pháp đổi mới (S)

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Để chuyển hóa những ý tưởng mới thành sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, doanh nghiệp phải cung cấp cho người lao động những nguồn lực cần thiết, như:

A. Không mất chi phí

**B. Cơ sở vật chất**

**C. Tài chính**

**D. Nhân lực**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 7: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, nội dung của bước 1 được hiểu là:

A. THỰC HIỆN ĐỔI MỚI (Implementation of Innovation)

B. CÁC Ý TƯỞNG ĐỔI MỚI (Ideas for Innovation)

**C. CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation)**

D. GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI (Solutuon for Innovation)

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

A. Sáng tạo

**B. Đổi mới**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Một trong những nguyên tắc cơ bản của Agile chính là “phần mềm chạy tốt là thước đo chính của tiến độ”. Nguyên tắc này giúp:

A. Xây dựng Ý tưởng đổi mới

**B. Nhóm luôn cố gắng để đạt được kết quả cuối và có thể bỏ đi những công việc dư thừa không trực tiếp đem lại giá trị cho sản phẩm**

C. Phạm vi công việc sẽ cố định, thời gian và chi phí sẽ thay đổi để hoàn thành được phạm vi công việc

D. Thay vì đi theo lối mòn, chúng ta cần tìm hướng đi mới để giảm thời gian tiến hành hay giảm chi phí, giúp cho kết quả cuối cùng nhận được đạt hiệu quả cao nhất

Đáp án đúng: B

## Câu 10: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

**B. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

C. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

D. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Nội dung: Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đảm nhiệm là yêu cầu thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu và kết quả?

**A. Cấp độ 1**

B. Cấp độ 3

C. Cấp độ 2

D. Cấp độ 4

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Theo anh chị nội dung: Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động thuộc cấp độ 3 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

**A. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

B. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

C. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

D. Tất cả các đáp án đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Một số yêu cầu cần đạt được ở cấp độ 3 của Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả gồm:

A. - Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch<br /> - Định hướng, kế hoạch đào tạo dài hạn về hoạt động xây dựng, triển khai và hoàn thành vượt các mục tiêu ở cấp độ đơn vị

B. - Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc<br /> - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

**C. - Nắm được chức năng nhiệm vụ của các bộ phận phối hợp và mục tiêu, yêu cầu công việc của các cá nhân/ bộ phận khác liên quan<br /> - Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác<br /> - Xác định được những vấn đề thông thường phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc và giải quyết một cách độc lập**

D. - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc<br /> - Trong những trường hợp có khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Để theo dõi tiến độ đạt được mục tiêu, chúng ta nên…

**A. Đặt ra các cột mốc và đánh giá định kỳ**

B. Chỉ kiểm tra kết quả cuối cùng

C. Không cần theo dõi, chỉ cần tập trung vào kết quả

D. Chỉ ghi nhận những thành công lớn

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Để mục tiêu trở thành kết quả cần có các kế hoạch hành động cụ thể tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả các yêu cầu hành động cần thực hiện là tương đương nhau. Nhận định này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

**A. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

B. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

**C. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

D. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

Đáp án đúng: A, C

## Câu 18: Một số kỹ năng giúp làm việc đạt được mục tiêu và kết quả tốt là:

A. Sáng tạo

B. Xây dựng mối quan hệ

**C. Loại bỏ thói quen chần chừ**

**D. Nói lời từ chối – say “NO”**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 19: Trong 5 năng lực chung được ban hành tại Quyết định 504/QĐ-VNPT-NL của VNPT theo anh chị năng lực nào là nền tảng cho các năng lực còn lại?

A. Năng lực định hướng Mục tiêu và Kết quả

B. Năng lực sáng tạo, đổi mới

C. Năng lực lan tỏa văn hoá VNPT

**D. Năng lực định hướng Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng theo anh chị nhận định này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Ưu tiên cao nhất của Agile là gì?

A. Hình thành năng lực sáng tạo đổi mới

B. Liên tục quan tâm đến các kỹ thuật và thiết kế tốt để gia tăng sự linh hoạt

**C. Thỏa mãn khách hàng thông qua việc chuyển giao sớm và liên tục các phần mềm có giá trị**

D. Các quy trình linh hoạt tận dụng sự thay đổi trong các lợi thế cạnh tranh của khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Sự sáng tạo đổi mới giúp tối ưu hóa hiệu suất là vì:

A. Sự đổi mới sáng tạo giúp tạo ra sản phẩm, dịch vụ và giải pháp mới, cung cấp giá trị cho khách hàng và người tiêu dùng. Điều này có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới và tăng doanh số bán hàng

B. Sự đổi mới không chỉ giới hạn trong lĩnh vực kinh doanh. Nó cũng có thể giải quyết các vấn đề xã hội như y tế, giáo dục, môi trường, và cải thiện chất lượng cuộc sống của con người

C. Trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, sự đổi mới sáng tạo giúp các tổ chức và cá nhân thích nghi với môi trường thay đổi. Nó cho phép họ điều chỉnh và phản ứng nhanh hơn trước các thách thức và cơ hội mới

**D. Sự đổi mới có thể cải thiện quy trình làm việc và tối ưu hóa tài nguyên, giúp tăng hiệu suất và giảm chi phí**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

C. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

D. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Loại hình đổi mới sáng tạo bao gồm:

**A. Đổi mới tổ chức**

B. Đổi mới với ngành

**C. Đổi mới quy trình**

**D. Đổi mới marketing**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 5: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ nhu cầu**

**B. Từ thị trường**

**C. Từ thực tiễn đời sống**

D. Từ công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 6: Quy trình đổi mới (Qui trình OISI) gồm các bước nào?

**A. Bước 1: Cơ hội đổi mới; Bước 2: Ý tưởng đổi mới; Bước 3: Giải pháp đổi mới; Bước 4: Thực hiện đổi mới**

B. Không có quy trình nào đáp ứng

C. Bước 1: Thấu hiểu; Bước 2: Xác định (Define); Bước 3: Sáng tạo; Bước 4: Nguyên mẫu; Bước 5: Thử nghiệm (Test)

D. Bước 1. Nghiên cứu, thu thập thông tin, tạo bản tóm tắt công việc và xác định mục tiêu; Bước 2: Brainstorm; Bước 3: Tổ chức kế hoạch – Phác thảo; Bước 4: Thực thi sản phẩm và hoàn thiện thiết kế

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

A. Sáng tạo

**B. Đổi mới**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

A. Để đưa ra biện pháp khắc phục, ngăn ngừa hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai công việc

**B. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị, tổ chức**

**C. Để nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, làm khách hàng hài lòng**

**D. Để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 9: Sự đổi mới kkích thích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người:

**A. Phát triển khả năng tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức.**

B. Tạo ra cơ hội công việc cho người lao động trong các lĩnh vực liên quan đến nghiên cứu và phát triển, thiết kế, công nghệ, và quản lý dự án

**C. Phát triển khả năng tạo ra các giải pháp mới cho các thách thức.**

D. Tìm kiếm và áp dụng các giải pháp cho các vấn đề phức tạp như biến đổi khí hậu, tăng cường an ninh thông tin, và chăm sóc sức khỏe

Đáp án đúng: A, C

## Câu 10: "Đổi mới đột phá" thường xãy ra khi nào?

A. Các doanh nghiệp cần khuyến khích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người phát triển khả năng tạo ra và tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức

**B. Khi các doanh nghiệp nhỏ hơn hoặc mới nổi thách thức các doanh nghiệp lớn hơn, thậm chí có thể thay đổi cơ cấu của một thị trường**

C. Các doanh nghiệp hiện có cần mang lại những thay đổi mà thế giới trước đây chưa từng biết đến, làm thay đổi hoàn toàn cách thức giao tiếp toàn cầu

D. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Khi đặt mục tiêu trong công việc, yếu tố nào sau đây là quan trọng nhất?

A. Mục tiêu phải dễ dàng đạt được

B. Mục tiêu không cần thiết phải đo lường

**C. Mục tiêu cần phải cụ thể và rõ ràng**

D. Mục tiêu nên là những gì người khác kỳ vọng

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Một số yêu cầu thuộc cấp độ 4 năng lực Định hướng Mục tiêu & kết quả gồm:

**A. - Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị<br /> - Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm**

B. - Xây dựng chương trình hành động cụ thể<br /> - Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn

**C. - Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường<br /> - Xây dựng được mục tiêu kế hoạch của bộ phận/đơn vị phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh của tổ chức<br /> - Xây dựng các bài học, kiểm tra về năng lực**

D. - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động<br /> - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc

Đáp án đúng: A, C

## Câu 13: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

A. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

**B. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

**D. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 14: Mục tiêu SMART bao gồm các yếu tố nào?

A. Sáng tạo, Có thể đạt được, Kết quả, Thời gian

B. Sáng tạo, Đo lường, Thực hiện, Thời gian

**C. Cụ thể, Đo lường, Có thể đạt được, Thực tế, Thời gian**

D. Cụ thể, Khả thi, Thời gian

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả được hiểu là:

**A. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc; Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Theo anh chị nội dung: Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị. Là Định nghĩa của năng lực:

A. Làm việc trong môi trường số

B. Sáng tạo và đổi mới

**C. Định hướng mục tiêu và kết quả**

D. Lan tỏa Văn hóa VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

A. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

**B. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

C. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

D. Tất cả các đáp án đều sai

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Trong 5 năng lực chung được ban hành tại Quyết định 504/QĐ-VNPT-NL của VNPT theo anh chị năng lực nào là nền tảng cho các năng lực còn lại?

A. Năng lực lan tỏa văn hoá VNPT

B. Năng lực định hướng Mục tiêu và Kết quả

**C. Năng lực định hướng Khách hàng làm trung tâm**

D. Năng lực sáng tạo, đổi mới

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Để mục tiêu trở thành kết quả cần có các kế hoạch hành động cụ thể tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả các yêu cầu hành động cần thực hiện là tương đương nhau. Nhận định này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng - Đưa ra các giải pháp có thể đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả các yêu cầu mới của khách hàng' Đây là 1 trong các yêu cầu thuộc Cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Theo anh chị đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Đổi mới là:

A. Không cần bất kỳ nguồn lực nào từ doanh nghiệp

**B. Có thể được “phát minh” và “thương mại hóa” nên rất dễ để đo lường**

**C. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp**

**D. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 2: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, tại Bước 4 Thực hiện đổi mới chúng ta cần:

**A. Kiểm tra – Check<br /> Điều chỉnh – Act**

B. Xác định 2W:<br /> What đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao

**C. Lập kế hoạch –Plan<br /> Triển khai – Do**

D. Cụ thể -Specific <br /> Đo lường - Measurable<br /> Khả năng thực hiện - Achievable

Đáp án đúng: A, C

## Câu 3: Quy trình đổi mới (Qui trình OISI) gồm các bước nào?

A. Không có quy trình nào đáp ứng

B. Bước 1: Thấu hiểu; Bước 2: Xác định (Define); Bước 3: Sáng tạo; Bước 4: Nguyên mẫu; Bước 5: Thử nghiệm (Test)

**C. Bước 1: Cơ hội đổi mới; Bước 2: Ý tưởng đổi mới; Bước 3: Giải pháp đổi mới; Bước 4: Thực hiện đổi mới**

D. Bước 1. Nghiên cứu, thu thập thông tin, tạo bản tóm tắt công việc và xác định mục tiêu; Bước 2: Brainstorm; Bước 3: Tổ chức kế hoạch – Phác thảo; Bước 4: Thực thi sản phẩm và hoàn thiện thiết kế

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Sáng tạo:

A. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội

B. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp

**C. Đơn thuần là suy nghĩ của người lao động về điều gì đó khác lạ và độc đáo**

D. Việc áp dụng những ý tưởng mới vào thực tế công việc tại doanh nghiệp

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Mức độ sáng tạo đổi mới thông thường bao gồm các cấp độ:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. STĐM bền vững; STĐM đột phá**

C. Đổi mới quy trình; Đổi mới tổ chức; Đổi mới marketing

D. Mới đối với thị trường; Mới đối với ngành; Mới đối với thế giới

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

**B. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

Đáp án đúng: B

## Câu 7: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

B. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

**C. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

D. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, khi thực hiện nội dung bước CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation) cần phải trả lời được câu hỏi:

A. Phương pháp áp dụng là gì?

**B. Mục đích/Yêu cầu của đổi mới là gì?**

**C. Cái gì cần đổi mới?**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B, C

## Câu 9: Ưu tiên cao nhất của Agile là gì?

A. Liên tục quan tâm đến các kỹ thuật và thiết kế tốt để gia tăng sự linh hoạt

B. Hình thành năng lực sáng tạo đổi mới

C. Các quy trình linh hoạt tận dụng sự thay đổi trong các lợi thế cạnh tranh của khách hàng

**D. Thỏa mãn khách hàng thông qua việc chuyển giao sớm và liên tục các phần mềm có giá trị**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Đổi mới bền vững, nghĩa là:

**A. Tập trung vào việc cải tiến quy trình và công nghệ của tổ chức để nâng cao dòng sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại**

B. Tạo ra một thị trường mới, phục vụ một cơ sở khách hàng mà thị trường hiện tại không đáp ứng được

**C. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

**D. Mục tiêu là tối ưu hóa và làm cho sản phẩm hoặc dịch vụ trở nên tốt hơn để phục vụ cơ sở khách hàng hiện tại**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 11: Theo anh chị nội dung Định hướng, kế hoạch đào tạo dài hạn về hoạt động xây dựng, triển khai và hoàn thành vượt các mục tiêu ở cấp độ đơn vị là thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả.

A. Cấp độ 3

B. Cấp độ 4

**C. Cấp độ 5**

D. Cấp độ 2

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Mục tiêu SMART gồm các yếu tố:

A. M = Measurable - Đo lường<br /> A = Achievable - Khả năng thực hiện

B. R = Realistic - Tính thực tế <br /> T = Time bound - Khung thời gian

C. S = Specific - Tính cụ thể

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Liên quan đến thành quả sẽ có ứng dụng 2W. Vậy thuật ngữ 2W được hiểu là:

A. Không có đáp án nào đúng

B. Where: Thực hiện điều đó ở đâu?<br /> Who: Ai sẽ thực hiện

C. When: Thực hiện điều đó khi nào?<br /> What: Cần Đạt được điều gì

**D. What: Đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Trong 5 năng lực chung được ban hành tại Quyết định 504/QĐ-VNPT-NL của VNPT theo anh chị năng lực nào là nền tảng cho các năng lực còn lại?

A. Năng lực lan tỏa văn hoá VNPT

B. Năng lực định hướng Mục tiêu và Kết quả

C. Năng lực sáng tạo, đổi mới

**D. Năng lực định hướng Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Để theo dõi tiến độ đạt được mục tiêu, chúng ta nên…

A. Chỉ ghi nhận những thành công lớn

**B. Đặt ra các cột mốc và đánh giá định kỳ**

C. Không cần theo dõi, chỉ cần tập trung vào kết quả

D. Chỉ kiểm tra kết quả cuối cùng

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

**A. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

B. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

C. Tất cả các đáp án đều sai

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Theo anh chị Bộ năng lực chung và năng lực quản lý, Tập đoàn ban hành theo quyết định số 504/QĐ ngày 12/7/2023. Các năng lực dành cho nhân viên bao gồm:

A. - Năng lực Lấy khách hàng làm trung tâm<br /> - Năng lực sáng tạo và đổi mới<br /> - Năng lực Xây dựng mối quan hệ<br /> - Năng lực Lập KH và tổ chức thực hiện công việc<br /> - Năng lực Thích ứng với sự thay đổi

B. - Năng lực lãnh đạo nhóm làm việc thành công<br /> - Năng lực phân quyền<br /> - Năng lực Xây dụng mối quan hệ<br /> - Lên KH và tổ chức thực hiện công việc

C. - Năng lực Cập nhật xu hướng thị trường <br /> - Năng lực Phát triển và kèm cặp nhân viên <br /> - Năng lực Dẫn dắt chuyển đổi số <br /> - Năng lực Lãnh đạo chuyển đổi / Thúc đẩy thay đổi<br /> - Năng lực Hoạch định chiến lược

**D. - Năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm <br /> - Năng lực Sáng tạo và đổi mới<br /> - Năng lực Làm việc trong môi trường số<br /> - Năng lực Lan tỏa Văn hóa VNPT<br /> - Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả, yêu cầu nhân viên VNPT cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Mong muốn học hỏi và trau dồi kiến thức, hiểu biết về năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả**

**C. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn, cần hướng dẫn**

D. Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị

Đáp án đúng: B, C

## Câu 19: Theo anh chị nội dung Theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện công việc của các bộ phận, đơn vị; Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ 4 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Một số yêu cầu thuộc cấp độ 4 năng lực Định hướng Mục tiêu & kết quả gồm:

A. - Xây dựng chương trình hành động cụ thể<br /> - Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn

**B. - Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường<br /> - Xây dựng được mục tiêu kế hoạch của bộ phận/đơn vị phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh của tổ chức<br /> - Xây dựng các bài học, kiểm tra về năng lực**

C. - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động<br /> - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc

**D. - Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị<br /> - Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 1: Sự sáng tạo đổi mới giúp tối ưu hóa hiệu suất là vì:

A. Trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, sự đổi mới sáng tạo giúp các tổ chức và cá nhân thích nghi với môi trường thay đổi. Nó cho phép họ điều chỉnh và phản ứng nhanh hơn trước các thách thức và cơ hội mới

**B. Sự đổi mới có thể cải thiện quy trình làm việc và tối ưu hóa tài nguyên, giúp tăng hiệu suất và giảm chi phí**

C. Sự đổi mới sáng tạo giúp tạo ra sản phẩm, dịch vụ và giải pháp mới, cung cấp giá trị cho khách hàng và người tiêu dùng. Điều này có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới và tăng doanh số bán hàng

D. Sự đổi mới không chỉ giới hạn trong lĩnh vực kinh doanh. Nó cũng có thể giải quyết các vấn đề xã hội như y tế, giáo dục, môi trường, và cải thiện chất lượng cuộc sống của con người

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Đổi mới bền vững, nghĩa là:

**A. Mục tiêu là tối ưu hóa và làm cho sản phẩm hoặc dịch vụ trở nên tốt hơn để phục vụ cơ sở khách hàng hiện tại**

**B. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

**C. Tập trung vào việc cải tiến quy trình và công nghệ của tổ chức để nâng cao dòng sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại**

D. Tạo ra một thị trường mới, phục vụ một cơ sở khách hàng mà thị trường hiện tại không đáp ứng được

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 3: Đổi mới là:

A. Không cần bất kỳ nguồn lực nào từ doanh nghiệp

**B. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp**

**C. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội**

**D. Có thể được “phát minh” và “thương mại hóa” nên rất dễ để đo lường**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 4: Sự đổi mới kkích thích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người:

A. Tìm kiếm và áp dụng các giải pháp cho các vấn đề phức tạp như biến đổi khí hậu, tăng cường an ninh thông tin, và chăm sóc sức khỏe

B. Tạo ra cơ hội công việc cho người lao động trong các lĩnh vực liên quan đến nghiên cứu và phát triển, thiết kế, công nghệ, và quản lý dự án

**C. Phát triển khả năng tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức.**

**D. Phát triển khả năng tạo ra các giải pháp mới cho các thách thức.**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 5: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 2 bước

**B. 4 bước**

C. 5 bước

D. 3 bước

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

**A. Đổi mới**

B. Sáng tạo

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Loại hình đổi mới sáng tạo bao gồm:

A. Đổi mới với ngành

**B. Đổi mới quy trình**

**C. Đổi mới tổ chức**

**D. Đổi mới marketing**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 8: Ở giai đoạn Lên giải pháp đổi mới cần:

A. Lựa chọn ý tưởng đổi mới có tính khả thi và biến thành giải pháp

**B. Xây dựng cách thức thực hiện**

**C. Liệt kê các việc cần làm**

**D. Chọn giải pháp có khả năng thực thi ngay**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 9: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

B. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

C. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

**D. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

**A. Để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

B. Để đưa ra biện pháp khắc phục, ngăn ngừa hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai công việc

**C. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị, tổ chức**

**D. Để nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, làm khách hàng hài lòng**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 11: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

A. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

B. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

**C. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

D. Tất cả các đáp án đều sai

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Liên quan đến thành quả sẽ có ứng dụng 2W. Vậy thuật ngữ 2W được hiểu là:

A. Where: Thực hiện điều đó ở đâu?<br /> Who: Ai sẽ thực hiện

**B. What: Đạt được điều gì?<br /> Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao**

C. Không có đáp án nào đúng

D. When: Thực hiện điều đó khi nào?<br /> What: Cần Đạt được điều gì

Đáp án đúng: B

## Câu 13: - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng - Đưa ra các giải pháp có thể đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả các yêu cầu mới của khách hàng' Đây là 1 trong các yêu cầu thuộc Cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Theo anh chị đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Một số yêu cầu thuộc cấp độ 4 năng lực Định hướng Mục tiêu & kết quả gồm:

**A. - Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường<br /> - Xây dựng được mục tiêu kế hoạch của bộ phận/đơn vị phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh của tổ chức<br /> - Xây dựng các bài học, kiểm tra về năng lực**

**B. - Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị<br /> - Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm**

C. - Xây dựng chương trình hành động cụ thể<br /> - Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn

D. - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động<br /> - Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc

Đáp án đúng: A, B

## Câu 15: Theo anh chị nội dung: Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động thuộc cấp độ 3 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Trong quá trình thực hiện Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả cần phải:

A. Đặt ra mục tiêu thật cao để có động lực phấn đấu

B. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm

C. Phối hợp công việc

**D. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

**A. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

**B. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

D. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

Đáp án đúng: A, B

## Câu 18: Nội dung: Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đảm nhiệm là yêu cầu thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 2

**B. Cấp độ 1**

C. Cấp độ 3

D. Cấp độ 4

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Theo anh chị, nhận định Mục tiêu tốt là mục tiêu đảm bảo yếu tố SMART đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Trong quá trình thực hiện năng lực “Định hướng Mục tiêu và Kết quả”, chúng ta cần phải:

**A. - Xác lập và xác nhận mục tiêu của công việc<br /> - Đề ra và thực hiện các hành động cụ thể<br /> - Đem lại kết quả đề ra/mong muốn**

B. - Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến công việc;<br /> - Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

C. Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

D. - Sắp xếp thứ tự ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có;<br /> - Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Sáng tạo:

**A. Đơn thuần là suy nghĩ của người lao động về điều gì đó khác lạ và độc đáo**

B. Việc áp dụng những ý tưởng mới vào thực tế công việc tại doanh nghiệp

C. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp

D. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 5 bước

B. 2 bước

**C. 4 bước**

D. 3 bước

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Ở giai đoạn Lên giải pháp đổi mới cần:

**A. Chọn giải pháp có khả năng thực thi ngay**

B. Lựa chọn ý tưởng đổi mới có tính khả thi và biến thành giải pháp

**C. Xây dựng cách thức thực hiện**

**D. Liệt kê các việc cần làm**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 4: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ nhu cầu**

**B. Từ thị trường**

C. Từ công việc

**D. Từ thực tiễn đời sống**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 5: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, khi thực hiện nội dung bước CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation) cần phải trả lời được câu hỏi:

**A. Cái gì cần đổi mới?**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Mục đích/Yêu cầu của đổi mới là gì?**

D. Phương pháp áp dụng là gì?

Đáp án đúng: A, C

## Câu 6: Năng lực Sáng tạo và đổi mới được hiểu là:

A. Hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới khách hàng

**B. Tạo ra những giải pháp sáng tạo đổi mới trong những tình huống công việc, thử nghiệm những phương pháp mới, khác biệt để xử lý các vấn đề của thực tiễn công việc**

C. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

D. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Đâu là loại hình đổi mới hiếm có và cần khoảng thời gian dài để thực hiện những thay đổi mang tính đột phá?

**A. Đổi mới căn bản**

B. Đổi mới đột phá

C. Đổi mới bền vững

D. Đổi mới marketing

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Phương pháp Crowdsourcing được hiểu là Hình thức tạo ra sản phẩm, thu thập thông tin hoặc ý kiến từ một nhóm người đông đảo gửi dữ liệu của mình qua Internet, mạng xã hội hoặc ứng dụng điện thoại thông minh. Theo anh chị đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Để chuyển hóa những ý tưởng mới thành sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, doanh nghiệp phải cung cấp cho người lao động những nguồn lực cần thiết, như:

**A. Cơ sở vật chất**

**B. Nhân lực**

C. Không mất chi phí

**D. Tài chính**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 10: Mức độ sáng tạo đổi mới thông thường bao gồm các cấp độ:

A. Đổi mới quy trình; Đổi mới tổ chức; Đổi mới marketing

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. STĐM bền vững; STĐM đột phá**

D. Mới đối với thị trường; Mới đối với ngành; Mới đối với thế giới

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Theo anh chị nội dung Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ nào của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả?

**A. Cấp độ 5**

B. Cấp độ 2

C. Cấp độ 3

D. Cấp độ 4

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Theo anh chị nội dung: Hỗ trợ, kèm cặp người khác trong việc áp dụng năng lực ở một mức độ nhất định thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 2

B. Cấp độ 1

C. Cấp độ 4

**D. Cấp độ 3**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả được hiểu là:

A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

**B. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc; Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

D. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

A. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

**B. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

**D. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 15: Theo anh chị nội dung: Xây dựng, triển khai, cải tiến các chính sách, quy trình, quy định có liên quan thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả

A. Cấp độ 2

**B. Cấp độ 4**

C. Cấp độ 1

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Trong quá trình thực hiện năng lực “Định hướng Mục tiêu và Kết quả”, chúng ta cần phải:

A. Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

B. - Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến công việc;  
- Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

**C. - Xác lập và xác nhận mục tiêu của công việc**  
**- Đề ra và thực hiện các hành động cụ thể**  
**- Đem lại kết quả đề ra/mong muốn**

D. - Sắp xếp thứ tự ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có;  
- Xây dựng mục tiêu kế hoạch phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Theo anh chị nội dung: Đánh giá, hướng dẫn kèm cặp cho đồng nghiệp cách thức xây dựng kế hoạch, mục tiêu công việc và hiện thực hóa các mục tiêu đã xác định là thuộc cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả. Đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, các yêu cầu hành động cần thực hiện là khác nhau và có độ khó tăng dần. Nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Liên quan đến thành quả sẽ có ứng dụng 2W. Vậy thuật ngữ 2W được hiểu là:

A. Không có đáp án nào đúng

B. When: Thực hiện điều đó khi nào?  
What: Cần Đạt được điều gì

**C. What: Đạt được điều gì?**  
**Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao**

D. Where: Thực hiện điều đó ở đâu?  
Who: Ai sẽ thực hiện

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Theo anh chị nội dung Theo dõi, đánh giá quá trình thực hiện công việc của các bộ phận, đơn vị; Linh hoạt điều chỉnh mục tiêu chung và có phương án hoàn thành kế hoạch thuộc cấp độ 4 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Để chuyển hóa những ý tưởng mới thành sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, doanh nghiệp phải cung cấp cho người lao động những nguồn lực cần thiết, như:

A. Không mất chi phí

**B. Tài chính**

**C. Nhân lực**

**D. Cơ sở vật chất**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 2: Ưu tiên cao nhất của Agile là gì?

**A. Thỏa mãn khách hàng thông qua việc chuyển giao sớm và liên tục các phần mềm có giá trị**

B. Hình thành năng lực sáng tạo đổi mới

C. Liên tục quan tâm đến các kỹ thuật và thiết kế tốt để gia tăng sự linh hoạt

D. Các quy trình linh hoạt tận dụng sự thay đổi trong các lợi thế cạnh tranh của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Đổi mới tổ chức, nghĩa là:

A. Thực hiện phương pháp sản xuất hoặc phương thức phân phối mới hoặc được cải tiến đáng kể

B. Thực hiện một phương pháp marketing mới liên quan đến sự thay đổi đáng kể trong thiết kế sản phẩm hoặc bao bì, nơi bán sản phẩm, quảng bá sản phẩm hoặc giá cả của sản phẩm

**C. Thực hiện một phương pháp tổ chức mới trong thực tiễn kinh doanh của Doanh nghiệp, cơ cấu lại tổ chức hoặc quan hệ với bên ngoài**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

**A. Để nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, làm khách hàng hài lòng**

**B. Để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

**C. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị, tổ chức**

D. Để đưa ra biện pháp khắc phục, ngăn ngừa hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 5: Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp là kết quả của:

A. Sáng tạo

**B. Đổi mới**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Năng lực Sáng tạo và đổi mới được hiểu là:

A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

B. Hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới khách hàng

**C. Tạo ra những giải pháp sáng tạo đổi mới trong những tình huống công việc, thử nghiệm những phương pháp mới, khác biệt để xử lý các vấn đề của thực tiễn công việc**

D. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Mức độ đổi mới gồm:

A. Đổi mới căn bản

B. Đổi mới đột phá

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đổi mới bền vững

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Đổi mới bền vững, nghĩa là:

**A. Mục tiêu là tối ưu hóa và làm cho sản phẩm hoặc dịch vụ trở nên tốt hơn để phục vụ cơ sở khách hàng hiện tại**

B. Tạo ra một thị trường mới, phục vụ một cơ sở khách hàng mà thị trường hiện tại không đáp ứng được

**C. Tập trung vào việc cải tiến quy trình và công nghệ của tổ chức để nâng cao dòng sản phẩm hoặc dịch vụ hiện tại**

**D. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 9: Theo anh chị tại bước nào trong Qui trình thực hiện một dự án đổi mới – OISI có thể dùng đến biện pháp Crowsourcing?

A. Bước 1: Cơ hội đổi mới (O)

B. Bước 3: Giải pháp đổi mới (S)

C. Bước 4: Thực hiện đổi mới (I)

**D. Bước 2: Ý tưởng đổi mới (I)**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

A. 3 bước

B. 5 bước

C. 2 bước

**D. 4 bước**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Mục tiêu SMART gồm các yếu tố:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. S = Specific - Tính cụ thể

C. R = Realistic - Tính thực tế  
T = Time bound - Khung thời gian

D. M = Measurable - Đo lường  
A = Achievable - Khả năng thực hiện

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả được hiểu là:

A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng

B. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới

C. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc; Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

**D. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Xây dựng chương trình hành động cụ thể; Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn Đây là một trong các yêu cầu thuộc cấp độ mấy của Năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả:

A. Cấp độ 4

B. Cấp độ 5

**C. Cấp độ 3**

D. Cấp độ 2

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Trong quá trình thực hiện Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả cần phải:

A. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm

B. Đặt ra mục tiêu thật cao để có động lực phấn đấu

C. Phối hợp công việc

**D. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Để mục tiêu trở thành kết quả cần có các kế hoạch hành động cụ thể tại mỗi cấp độ của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả các yêu cầu hành động cần thực hiện là tương đương nhau. Nhận định này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng - Đưa ra các giải pháp có thể đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả các yêu cầu mới của khách hàng' Đây là 1 trong các yêu cầu thuộc Cấp độ 3 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả. Theo anh chị đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Theo anh chị nội dung: ''Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc. Thuộc cấp độ mấy của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả.

**A. Cấp độ 2**

B. Cấp độ 1

C. Cấp độ 4

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Theo anh chị nội dung: Xây dựng, triển khai, cải tiến các chính sách, quy trình, quy định có liên quan thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả

A. Cấp độ 1

B. Cấp độ 2

**C. Cấp độ 4**

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Theo anh chị nội dung: ''Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản' thuộc cấp độ 2 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả được hiểu là:

**A. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.**

B. Tất cả các đáp án đều sai

C. Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác; Tìm kiếm thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến mục tiêu công việc, các cơ hội mới;

D. Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm; Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường;

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

**A. Để cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

**B. Để nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, làm khách hàng hài lòng**

**C. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị, tổ chức**

D. Để đưa ra biện pháp khắc phục, ngăn ngừa hạn chế phát sinh trong quá trình triển khai công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 2: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, tại Bước 4 Thực hiện đổi mới chúng ta cần:

A. Xác định 2W:  
What đạt được điều gì?  
Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao

B. Cụ thể -Specific  
Đo lường - Measurable  
Khả năng thực hiện - Achievable

**C. Lập kế hoạch –Plan**  
**Triển khai – Do**

**D. Kiểm tra – Check**  
**Điều chỉnh – Act**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 3: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, nội dung của bước 1 được hiểu là:

A. GIẢI PHÁP ĐỔI MỚI (Solutuon for Innovation)

B. CÁC Ý TƯỞNG ĐỔI MỚI (Ideas for Innovation)

C. THỰC HIỆN ĐỔI MỚI (Implementation of Innovation)

**D. CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation)**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Sáng tạo:

A. Quá trình để đưa ra những sản phẩm, dịch vụ và quy trình mới, nên có thể gây ra những tổn hại cho doanh nghiệp hoặc xã hội

**B. Đơn thuần là suy nghĩ của người lao động về điều gì đó khác lạ và độc đáo**

C. Quá trình chuyển hóa ý tưởng của người lao động trở thành sản phẩm/dịch vụ mới có ích và mang lại giá trị cao cho doanh nghiệp

D. Việc áp dụng những ý tưởng mới vào thực tế công việc tại doanh nghiệp

Đáp án đúng: B

## Câu 5: "Mới đối với ngành", nghĩa là:

A. Khi công ty lần đầu tiên giới thiệu đổi mới sáng tạo ra thị trường của công ty

B. Sự chấp nhận một ý tưởng, thực tiễn, hoặc hành vi hoặc bất kể một hệ thống, chính sách, chương trình, phương cách, quy trình, sản phẩm, công nghệ hoặc thực tiễn quản trị được coi là mới đối với doanh nghiệp chấp nhận nó

**C. Những đổi mới sáng tạo là mới đối với ngành mà công ty đang hoạt động**

D. Những đổi mới sáng tạo này ngụ ý một sự mới lạ cao hơn so với mới đối với thị trường và bao gồm những đổi mới sáng tạo mà lần đầu tiên đưa ra bởi công ty mới đối với tất cả các thị trường, mới đối với tất cả các ngành cả trong và ngoài nước.

Đáp án đúng: C

## Câu 6: "Đổi mới đột phá" thường xãy ra khi nào?

A. Các doanh nghiệp hiện có cần mang lại những thay đổi mà thế giới trước đây chưa từng biết đến, làm thay đổi hoàn toàn cách thức giao tiếp toàn cầu

B. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành

C. Các doanh nghiệp cần khuyến khích sự tư duy sáng tạo ở cấp cá nhân và tổ chức, giúp con người phát triển khả năng tạo ra và tìm kiếm các giải pháp mới cho các thách thức

**D. Khi các doanh nghiệp nhỏ hơn hoặc mới nổi thách thức các doanh nghiệp lớn hơn, thậm chí có thể thay đổi cơ cấu của một thị trường**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Phương pháp Crowdsourcing được hiểu là Hình thức tạo ra sản phẩm, thu thập thông tin hoặc ý kiến từ một nhóm người đông đảo gửi dữ liệu của mình qua Internet, mạng xã hội hoặc ứng dụng điện thoại thông minh. Theo anh chị đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Trong quy trình đổi mới thuộc năng lực Sáng tạo đổi mới, khi thực hiện nội dung bước CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation) cần phải trả lời được câu hỏi:

**A. Mục đích/Yêu cầu của đổi mới là gì?**

B. Phương pháp áp dụng là gì?

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Cái gì cần đổi mới?**

Đáp án đúng: A, D

## Câu 9: Sự sáng tạo đổi mới giúp tối ưu hóa hiệu suất là vì:

A. Sự đổi mới sáng tạo giúp tạo ra sản phẩm, dịch vụ và giải pháp mới, cung cấp giá trị cho khách hàng và người tiêu dùng. Điều này có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới và tăng doanh số bán hàng

B. Sự đổi mới không chỉ giới hạn trong lĩnh vực kinh doanh. Nó cũng có thể giải quyết các vấn đề xã hội như y tế, giáo dục, môi trường, và cải thiện chất lượng cuộc sống của con người

C. Trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, sự đổi mới sáng tạo giúp các tổ chức và cá nhân thích nghi với môi trường thay đổi. Nó cho phép họ điều chỉnh và phản ứng nhanh hơn trước các thách thức và cơ hội mới

**D. Sự đổi mới có thể cải thiện quy trình làm việc và tối ưu hóa tài nguyên, giúp tăng hiệu suất và giảm chi phí**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Loại hình đổi mới sáng tạo bao gồm:

**A. Đổi mới marketing**

**B. Đổi mới quy trình**

C. Đổi mới với ngành

**D. Đổi mới tổ chức**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 11: Yêu cầu tại cấp độ 3 nhân viên VNPT phải vận dụng được năng lực định hướng mục tiêu và kết quả trong phần lớn các trường hợp thường gặp mà không cần hướng dẫn. Theo anh chị nhận định trên là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Theo anh chị nội dung Định hướng, kế hoạch đào tạo dài hạn về hoạt động xây dựng, triển khai và hoàn thành vượt các mục tiêu ở cấp độ đơn vị là thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả.

A. Cấp độ 3

**B. Cấp độ 5**

C. Cấp độ 4

D. Cấp độ 2

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Theo anh chị nội dung: ''Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản' thuộc cấp độ 2 của năng lực định hướng mục tiêu & kết quả. Nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Một số yêu cầu thuộc cấp độ 4 năng lực Định hướng Mục tiêu & kết quả gồm:

A. - Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động  
- Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc

**B. - Đặt ra mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường**  
**- Xây dựng được mục tiêu kế hoạch của bộ phận/đơn vị phù hợp với kế hoạch sản xuất kinh doanh của tổ chức**  
**- Xây dựng các bài học, kiểm tra về năng lực**

**C. - Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị**  
**- Đề xuất cải tiến, thay đổi cách làm**

D. - Xây dựng chương trình hành động cụ thể  
- Hoàn thành mục tiêu công việc được giao một cách hệ thống, ổn định và chắc chắn

Đáp án đúng: B, C

## Câu 15: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả, yêu cầu nhân viên VNPT cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Mong muốn học hỏi và trau dồi kiến thức, hiểu biết về năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả**

**C. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn, cần hướng dẫn**

D. Mô tả các nguyên tắc để nâng cao hiệu quả các hoạt động chung của đơn vị

Đáp án đúng: B, C

## Câu 16: Theo anh chị, nhận định Mục tiêu tốt là mục tiêu đảm bảo yếu tố SMART đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Tại cấp độ 2 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu nhân viên thực hiện được các hành động như:

**A. Trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc đáp ứng mục tiêu, yêu cầu, tiêu chuẩn công việc ở mức độ cơ bản**

**B. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc**

**C. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động**

**D. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện các công việc và khi thực hiện công việc trong những trường hợp có khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn**

E. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu). Đây là các nhiệm vụ tin học hóa để phục vụ và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày của Tập đoàn do các đơn vị trong Tập đoàn chủ động thực hiện

Đáp án đúng: A, B, C, D

## Câu 18: Trong 5 năng lực chung được ban hành tại Quyết định 504/QĐ-VNPT-NL của VNPT theo anh chị năng lực nào là nền tảng cho các năng lực còn lại?

A. Năng lực lan tỏa văn hoá VNPT

B. Năng lực sáng tạo, đổi mới

C. Năng lực định hướng Mục tiêu và Kết quả

**D. Năng lực định hướng Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

**A. Thực hiện một số các công việc đơn giản thuộc phạm vi chuyên môn sau khi có sự hướng dẫn.**

B. Trình bày được các bước thực hiện công việc, kế hoạch hành động

**C. Nắm rõ các nhiệm vụ, yêu cầu và kết quả mong đợi của vị trí đang đảm nhiệm.**

D. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc

Đáp án đúng: A, C

## Câu 20: Theo anh chị nội dung: Hỗ trợ, kèm cặp người khác trong việc áp dụng năng lực ở một mức độ nhất định thuộc cấp độ mấy của năng lực Định hướng mục tiêu và kết quả?

A. Cấp độ 2

B. Cấp độ 1

C. Cấp độ 4

**D. Cấp độ 3**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: "Khó khăn trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp" khi làm việc trong môi trường số hóa là gì?

**A. Giảm tương tác xã hội**

B. Tạo cơ hội kết nối và xây dựng văn hóa

**C. Thiếu sự kết nối giữa các nhân viên**

D. Chi phí thiết lập

Đáp án đúng: A, C

## Câu 2: Để tăng khả năng đọc hiểu dữ liệu, nhân viên VNPT cần:

A. Biết cách sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu như Excel, Google Sheets, hoặc phần mềm thống kê (SPSS, R, Python) để xử lý và phân tích dữ liệu

B. Có khả năng đánh giá, phân tích các dữ liệu và thông tin để đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác

**C. Hiểu cách đọc và phân tích các báo cáo, biểu đồ, và số liệu thống kê để đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu**

D. Khả năng thử nghiệm và sử dụng các công cụ mới một cách linh hoạt sẽ giúp nhân viên thích ứng nhanh với sự thay đổi trong môi trường làm việc số hóa.

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Với "Kỹ năng kỹ thuật số", nhân viên cần:

**A. Biết cách sử dụng các phần mềm văn phòng cơ bản như Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Google Workspace, và các ứng dụng quản lý công việc (Trello, Asana, Microsoft Teams)**

**B. Tùy thuộc vào lĩnh vực công việc, nhân viên cần biết sử dụng các phần mềm chuyên dụng như phần mềm thiết kế (Photoshop, Illustrator), phần mềm CRM (Salesforce), hoặc phần mềm kế toán (QuickBooks)**

C. Hiểu cách làm việc hiệu quả với các công cụ cộng tác như Google Docs, Microsoft 365, Notion để chia sẻ tài liệu và quản lý dự án

**D. Hiểu biết về cách thu thập, phân tích và trình bày dữ liệu thông qua các công cụ như Excel, Google Sheets, Power BI, hoặc Tableau là rất quan trọng trong môi trường số hóa**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 4: Nội dung nào là yêu cầu thuộc cấp độ 3 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa?

A. - So sánh, đánh giá được sự chính xác, tin cậy của các nguồn thông tin, dữ liệu thông thường được tìm kiếm trên các công cụ tìm kiếm số hoặc được tạo ra trong môi trường số  
- Đào tạo và huấn luyện, kèm cặp cho người khác các kiến thức về kỹ thuật số và các phương pháp hiệu quả nhằm nâng cao hiểu biết chung về số trong quá trình thực hiện công việc

B. - Trình bày được những nội dung cơ bản trong chiến lược chuyển đổi số của đơn vị  
- Sử dụng các công cụ tìm kiếm, thiết bị số thành thạo trong các trường hợp khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

C. - Tìm kiếm các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công việc thông qua các cú pháp và từ khóa đơn giản trên các công cụ tìm kiếm trong môi trường internet, môi trường số; biết sử dụng các thiết bị số cá nhân như điện thoại thông minh, thiết bị di động số để truy cập, tìm kiếm dữ liệu, thông tin, nội dung số có cấu trúc đơn giản và thực hiện các tương tác đơn giản trong môi trường số

**D. - Nắm được xu hướng phát triển của chuyển đổi số và giải thích được các khái niệm ứng dụng công nghệ như 5G, wifi tốc độ cao, big data, AI, machine learning, blockchain, bảo mật số, internet vạn vật, tự động hóa Itops. NoOps …**  
**- Hỗ trợ người khác thực hiện các hoạt động tìm kiếm thông tin, sử dụng các thiết bị số cá nhân…**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Lợi ích "Giảm chi phí hoạt động" khi số hóa công việc giúp cá nhân và doanh nghiệp:

A. Tiết kiệm không gian: Số hóa tài liệu giúp giảm thiểu việc lưu trữ giấy tờ, tiết kiệm không gian văn phòng

B. Cộng tác trực tuyến dễ dàng: Với dữ liệu được số hóa và lưu trữ trên đám mây, nhân viên có thể dễ dàng chia sẻ và làm việc cùng nhau trên cùng một tài liệu mà không cần phải gặp mặt trực tiếp

**C. Giảm thiểu chi phí nhân sự: Với quy trình số hóa, nhiều công việc thủ công sẽ được tự động hóa, giảm thiểu nhu cầu sử dụng nhân sự cho các nhiệm vụ nhập liệu và lưu trữ**

**D. Tiết kiệm chi phí in ấn và lưu trữ: Việc chuyển từ lưu trữ giấy sang lưu trữ kỹ thuật số giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí cho giấy, mực in, và không gian lưu trữ vật lý**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 6: Khi làm việc trong môi trường số hóa, nhân viên có cần "Biết cách tạo ra các bài thuyết trình hấp dẫn, sử dụng các công cụ như PowerPoint, Canva, và khả năng thuyết trình qua các nền tảng trực tuyến" không?

**A. Cần**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Một số yêu cầu cấp độ 3 của năng lực Định hướng KH làm trung tâm, bao gồm:

A. - Hoạch định, lên kế hoạch triển khai, giám sát thực hiện xây dựng văn hóa làm việc lấy khách hàng làm trung tâm theo định hướng chiến lược của Tập đoàn, của đơn vị  
- Thiết lập các mức độ chất lượng, kết quả dịch vụ

B. - Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng  
- Là hình mẫu về những hành vi tích cực trong phục vụ khách hàng, thúc đẩy văn hóa dịch vụ và định hướng lấy khách hàng làm trung tâm

**C. - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng**  
**- Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và Đưa ra các giải pháp xử lý**

D. - Có các sáng kiến, cải tiến khắc phục hạn chế, nâng cao sự hài lòng của khách hàng  
- Thiết lập được cơ chế xử lý các phản hồi của khách hàng trong phạm vi công việc hoặc bộ phận

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Theo anh chị nội dung Nhận biết được những vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng và báo cáo kịp thời đến các cấp có thẩm quyền để giải quyết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ thuộc cấp độ …của năng lực….

A. Cấp độ 4, Năng lực Định hướng KH làm trung tâm

B. Cấp độ 3, Năng lực Làm việc trong môi trường số hóa

**C. Cấp độ 2, Năng lực Định hướng KH làm trung tâm**

D. Cấp độ 1, Năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Khái niệm Trải nghiệm khách hàng CX (Customer Experience) được hiểu là:

A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng.

B. Muốn KH ở lại trọn đời, chúng ta cần hiểu KH hơn chính vì vậy chúng ta cần Lưu trữ thông tin khách hàng để khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời

**C. Tạo ra trải nghiệm KH xuất sắc, đem lại sự hài lòng wow thì KH mới giới thiệu SPDV tới người khác.**

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Ứng dụng mô hình SOD nghĩa là:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Làm luôn (Do)

C. Luôn lắng nghe (See)

D. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Việc lấy khách hàng làm trung tâm có cần được thực hiện đồng bộ ở tất cả các bộ phận trong tổ chức không?

**A. Cần thiết**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khách hàng làm trung tâm là:

A. Khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời

**B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng**

C. Hình thức chăm sóc cho khách hàng trong quá trình họ mua hay sử dụng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Những yếu tố cấu thành văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm đó là

**A. Xây dựng và truyền bá văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm xuyên suốt từ lãnh đạo tới nhân viên; Thường xuyên chia sẻ insight về khách hàng và khuyến khích mọi nhân viên suy nghĩ về khách hàng**

**B. Có cơ chế chính sách & đo lường hiệu quả để thúc đẩy văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm; Khen thưởng, động viên và khuyến khích những việc làm tốt của nhân viên**

**C. Lắng nghe khách hàng một cách chủ động; Thường xuyên theo dõi và phản hồi khách hàng**

D. Liệt kê được các nhóm khách hàng (bao gồm khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ) và yêu cầu của từng nhóm khách hàng

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 14: Các biện pháp để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, gồm:

A. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

**B. Làm gương**  
**Chia sẻ những câu chuyện**

**C. Phản hồi, góp ý**  
**Ghi nhận, khích lệ**

D. Xây dựng mối quan hệ  
Người tốt việc tốt

Đáp án đúng: B, C

## Câu 15: Năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT là:

A. Triển khai thực hiện các công việc triển khai văn hoá VNPT một cách độc lập, không cần hướng dẫn

B. Thực hiện triển khai văn hoá VNPT trong các trường hợp đơn giản, cần sự chỉ dẫn của người khác

**C. Sự hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới KH**

D. Tài sản văn hóa vật chất và tinh thần, là sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện từ khi hình thành, phát triển cho đến ngày nay

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Mỗi người VNPT là một ĐẠI SỨ VĂN HOÁ VNPT, yêu cầu nhân viên cần phải:

A. Luôn làm hài lòng khách hàng VNPT

**B. Lan toả văn hóa VNPT**

C. Nhanh, vượt trội, bền vững khi phục vụ khách hàng

**D. Thấm nhuần văn hóa VNPT**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 17: Một trong các yêu cầu của cấp độ 3 của năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT, đó là:

**A. Xác định mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc có liên quan đến công tác triển khai văn hoá VNPT trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường**

B. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

C. Là tấm gương truyền thông, quảng bá văn hóa VNPT đến bạn bè, đồng nghiệp khách hàng quốc tế

D. Đề xuất đưa ra các sáng kiến triển khai, lan tỏa Văn hóa VNPT ứng dụng vào thực tế công việc, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp

Đáp án đúng: A

## Câu 18: 10 chữ vàng của ngành Bưu điện là

A. Trung thành - tận tuỵ - đoàn kết - kỷ luật - sáng tạo

B. Đoàn kết - Chủ động - Đổi mới - Quyết liệt - Hiệu quả

**C. Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình**

D. Nhanh chóng - Chính xác - An toàn - Văn minh - Tiện lợi

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Đâu không phải là cách tốt để mỗi người VNPT lan tỏa văn hoá VNPT?

**A. Im lặng trước những hành vi không đúng chuẩn mực, văn hoá VNPT**

B. Ghi nhận và góp ý về những hành vi của người lao động khác trong VNPT theo các chuẩn mực văn hoá VNPT

C. Làm gương trong ứng xử và thực hiện công việc theo văn hoá VNPT

D. Chia sẻ những câu chuyện thực về gương thực hiện hay thể hiện văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Khi các "tiểu văn hóa" xuất hiện tại VNPT, chúng ta cần:

A. Thúc đẩy sự hòa hợp xã hội và sự hiểu biết giữa các cuộc sống, lối sống khác nhau.

B. Việc tạo ra một môi trường chấp nhận và đồng cảm với sự đa dạng văn hóa là cần thiết để xây dựng một VNPT phát triển bền vững.

**C. Theo dõi sát sao để các tiểu văn hóa không đi ngược lại niềm tin chung của tổ chức.**

D. Thúc đẩy sự công bằng và sự bình đẳng cho tất cả mọi người.

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Đâu là cách khắc phục các thách thức, khó khăn khi làm việc trong môi trường số hóa?

A. Tăng chi phí thiết lập; Chi phí duy trì và nâng cấp hệ thống

**B. Đào tạo kỹ năng kỹ thuật số; Tăng cường bảo mật thông tin; Quản lý thời gian và phân chia công việc hợp lý; Tạo cơ hội kết nối và xây dựng văn hóa**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Bảo vệ quyền riêng tư của mỗi cá nhân, cũng như tổ chức

Đáp án đúng: B

## Câu 2: "Năng lực Làm việc trong môi trường số hóa là khả năng Học hỏi kỹ thuật số, tư duy định hướng số, kỹ thuật điều phối ảnh hưởng của công nghệ số đến cá nhân và nắm bắt được các xu hướng phát triển số nhằm ứng dụng vào các lĩnh vực công việc để đem lại hiệu quả cao hơn và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành", là khái niệm đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Với lợi ích "Dễ dàng lưu trữ và truy cập dữ liệu", khi số hóa công việc giúp:

**A. Truy cập mọi lúc, mọi nơi: Với dữ liệu được số hóa và lưu trữ trên các nền tảng trực tuyến hoặc hệ thống đám mây, nhân viên có thể truy cập thông tin từ bất kỳ đâu, bất kỳ lúc nào, chỉ cần có kết nối Internet**

**B. Tìm kiếm thông tin nhanh chóng: Hệ thống số hóa cho phép tìm kiếm thông tin chỉ bằng vài từ khóa, thay vì phải lục lại hàng loạt giấy tờ**

C. Tiết kiệm chi phí in ấn và lưu trữ: Việc chuyển từ lưu trữ giấy sang lưu trữ kỹ thuật số giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí cho giấy, mực in, và không gian lưu trữ vật lý.

**D. Tiết kiệm không gian: Số hóa tài liệu giúp giảm thiểu việc lưu trữ giấy tờ, tiết kiệm không gian văn phòng**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 4: Khi làm việc trong môi trường số sẽ giúp nhân viên VNPT tìm kiếm thông tin nhanh chóng là do:

A. Việc lưu trữ dữ liệu trên các hệ thống số hóa giúp doanh nghiệp quản lý thông tin một cách có hệ thống, giảm thiểu việc mất mát và phân tán dữ liệu

B. Dữ liệu được số hóa và lưu trữ trên đám mây

**C. Hệ thống số hóa cho phép tìm kiếm thông tin chỉ bằng vài từ khóa, thay vì phải lục lại hàng loạt giấy tờ**

D. Số hóa dữ liệu giúp doanh nghiệp thu thập và phân tích thông tin một cách dễ dàng, từ đó đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác hơn dựa trên dữ liệu

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Khi làm việc trong môi trường số hóa, nhân viên có cần "Biết cách tạo ra các bài thuyết trình hấp dẫn, sử dụng các công cụ như PowerPoint, Canva, và khả năng thuyết trình qua các nền tảng trực tuyến" không?

**A. Cần**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Định hướng 3 trụ cột của Chuyển đổi số quốc gia gồm:

**A. Xã hội số**

**B. Chính phủ số**

**C. Kinh tế số**

D. Doanh nghiệp số

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 7: Những yếu tố cấu thành văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm đó là

**A. Xây dựng và truyền bá văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm xuyên suốt từ lãnh đạo tới nhân viên; Thường xuyên chia sẻ insight về khách hàng và khuyến khích mọi nhân viên suy nghĩ về khách hàng**

B. Liệt kê được các nhóm khách hàng (bao gồm khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ) và yêu cầu của từng nhóm khách hàng

**C. Có cơ chế chính sách & đo lường hiệu quả để thúc đẩy văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm; Khen thưởng, động viên và khuyến khích những việc làm tốt của nhân viên**

**D. Lắng nghe khách hàng một cách chủ động; Thường xuyên theo dõi và phản hồi khách hàng**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 8: Một số yêu cầu cấp độ 3 của năng lực Định hướng KH làm trung tâm, bao gồm:

A. - Hoạch định, lên kế hoạch triển khai, giám sát thực hiện xây dựng văn hóa làm việc lấy khách hàng làm trung tâm theo định hướng chiến lược của Tập đoàn, của đơn vị  
- Thiết lập các mức độ chất lượng, kết quả dịch vụ

**B. - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng**  
**- Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và Đưa ra các giải pháp xử lý**

C. - Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng  
- Là hình mẫu về những hành vi tích cực trong phục vụ khách hàng, thúc đẩy văn hóa dịch vụ và định hướng lấy khách hàng làm trung tâm

D. - Có các sáng kiến, cải tiến khắc phục hạn chế, nâng cao sự hài lòng của khách hàng  
- Thiết lập được cơ chế xử lý các phản hồi của khách hàng trong phạm vi công việc hoặc bộ phận

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Ứng dụng mô hình SOD nghĩa là:

A. Làm luôn (Do)

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Luôn lắng nghe (See)

D. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Lưu trữ thông tin khách hàng - CR (Customer Relationship) sử dung khi doanh nghiệp Muốn KH ở lại trọn đời, chúng ta cần hiểu KH hơn chính vì vậy chúng ta cần Lưu trữ thông tin khách hàng (CR) để khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời. Theo anh chị nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 11: “Thay vì bộ phận phát triển khách hàng cải tiến sản phẩm, nhân viên cải tiến tác phong và cách phục vụ khách hàng thì đưa khách hàng vào trung tâm, như thế thì những đổi mới của chúng ta mới có thể hướng tới làm đúng ý của khách hàng được”, thuộc về:

A. Dịch vụ khách hàng

B. Lưu trữ thông tin

**C. Khách hàng làm trung tâm**

D. Trải nghiệm khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Khi doanh nghiệp lắng nghe và phản hồi theo phản hồi của khách hàng, họ sẽ:

A. Có uy tín và hình ảnh thương hiệu được cải thiện sẽ giúp doanh nghiệp thu hút thêm khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại

**B. Có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ**

C. Làm thay đổi hành vi của khách hàng

D. Mở rộng tệp khách hàng mới

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Để “Sứ mệnh của VNPT đảm bảo rằng khách hàng luôn là trung tâm của mọi triết lí, hoạt động và các ý tưởng của VNPT. VNPT tin rằng chính khách hàng là lí do để VNPT có thể tồn tại, và sẽ làm mọi cách để giữ cho khách hàng hài lòng”, cần:

**A. Chiến lược nền tảng của VNPT luôn hướng đến mục tiêu “mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng”**

**B. Việc lấy khách hàng làm trung tâm cần được thực hiện đồng bộ ở tất cả các bộ phận trong tổ chức**

C. Tạo ra con đường tương tác và trao đổi ý kiến giữa khách hàng và doanh nghiệp

**D. Số hóa trải nghiệm khách hàng**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 14: Hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới khách hàng. Đây là định nghĩa của Năng lực:

A. Định hướng lấy KH làm trung tâm

B. Định hướng mục tiêu & kết quả

**C. Lan tỏa Văn hóa VNPT**

D. Làm việc trong môi trường số hóa

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Mỗi người VNPT là một ĐẠI SỨ VĂN HOÁ VNPT, yêu cầu nhân viên cần phải:

**A. Lan toả văn hóa VNPT**

B. Nhanh, vượt trội, bền vững khi phục vụ khách hàng

C. Luôn làm hài lòng khách hàng VNPT

**D. Thấm nhuần văn hóa VNPT**

Đáp án đúng: A, D

## Câu 16: Một cách hiệu quả để mỗi người VNPT thực thi và nâng cao năng lực lan tỏa văn hoá VNPT là gì?

**A. Trở thành đại sứ văn hoá VNPT**

B. Tham gia các cuộc thi về văn hoá VNPT

C. Tìm hiểu kỹ về lịch sử và văn hoá VNPT

D. Làm tốt công việc được giao

Đáp án đúng: A

## Câu 17: "Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT", đó là:

**A. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác**

B. Lắng nghe, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng

C. Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa VNPT và xã hội

D. Kinh doanh trung thực

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Mục tiêu xây dựng VNPT hướng tới:

**A. Xây dựng mối quan hệ hợp tác, tương trợ giữa các thành viên trong Tập đoàn dựa trên cơ sở tin cậy, đoàn kết và tôn trọng lẫn nhau.**

**B. Xây dựng hình ảnh, uy tín của Tập đoàn với những ấn tượng tốt đẹp về giá trị văn hóa đặc trưng của Tập đoàn trong xã hội, cộng đồng, tạo nên những lợi thế cạnh tranh cũng như quảng bá hình ảnh, thương hiệu của Tập đoàn ở trong nước và quốc tế.**

**C. Xây dựng và hoàn thiện VNPT và người lao động VNPT theo các chuẩn mực văn hóa, trên cơ sở gìn giữ, phát huy, phát triển các giá trị văn hóa truyền thống để đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập và phát triển nền kinh tế.**

D. Sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện từ khi hình thành, phát triển cho đến ngày nay.

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 19: Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông, VNPT có sử dụng kênh nào sau đây:

**A. Tất cả các kênh kể trên**

B. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

C. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

D. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

Đáp án đúng: A

## Câu 20: 10 chữ vàng của ngành Bưu điện là

A. Nhanh chóng - Chính xác - An toàn - Văn minh - Tiện lợi

B. Trung thành - tận tuỵ - đoàn kết - kỷ luật - sáng tạo

C. Đoàn kết - Chủ động - Đổi mới - Quyết liệt - Hiệu quả

**D. Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: "Năng lực Làm việc trong môi trường số hóa là khả năng Học hỏi kỹ thuật số, tư duy định hướng số, kỹ thuật điều phối ảnh hưởng của công nghệ số đến cá nhân và nắm bắt được các xu hướng phát triển số nhằm ứng dụng vào các lĩnh vực công việc để đem lại hiệu quả cao hơn và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành", là khái niệm đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Khi làm việc trong môi trường số sẽ giúp nhân viên VNPT tìm kiếm thông tin nhanh chóng là do:

**A. Hệ thống số hóa cho phép tìm kiếm thông tin chỉ bằng vài từ khóa, thay vì phải lục lại hàng loạt giấy tờ**

B. Số hóa dữ liệu giúp doanh nghiệp thu thập và phân tích thông tin một cách dễ dàng, từ đó đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác hơn dựa trên dữ liệu

C. Việc lưu trữ dữ liệu trên các hệ thống số hóa giúp doanh nghiệp quản lý thông tin một cách có hệ thống, giảm thiểu việc mất mát và phân tán dữ liệu

D. Dữ liệu được số hóa và lưu trữ trên đám mây

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Để tăng kỹ năng phân tích và tư duy dữ liệu, nhân viên VNPT phải có điều kiện gì?

A. Sử dụng các công cụ giao tiếp; Kỹ năng làm việc nhóm trực tuyến

**B. Khả năng đọc hiểu dữ liệu; Sử dụng công cụ phân tích dữ liệu; Tư duy phản biện**

C. Giao tiếp qua email và chat chuyên nghiệp; Khả năng thuyết trình trực tuyến

D. Tư duy sẵn sàng học hỏi; Linh hoạt trong việc sử dụng công nghệ mới

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Đâu là cách khắc phục các thách thức, khó khăn khi làm việc trong môi trường số hóa?

A. Tăng chi phí thiết lập; Chi phí duy trì và nâng cấp hệ thống

**B. Đào tạo kỹ năng kỹ thuật số; Tăng cường bảo mật thông tin; Quản lý thời gian và phân chia công việc hợp lý; Tạo cơ hội kết nối và xây dựng văn hóa**

C. Bảo vệ quyền riêng tư của mỗi cá nhân, cũng như tổ chức

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Thách thức trong vấn đề "Bảo mật và an ninh thông tin" khi làm việc trong môi trường số hóa đó là:

**A. Rò rỉ thông tin: Dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng có thể bị rò rỉ nếu không được bảo mật đúng cách, gây tổn thất nghiêm trọng về uy tín và tài chính cho doanh nghiệp**

**B. Mất mát dữ liệu: Các sự cố như lỗi hệ thống, mất điện, hoặc sự cố phần mềm có thể dẫn đến mất mát dữ liệu quan trọng**

**C. Nguy cơ tấn công mạng: Khi dữ liệu được lưu trữ trực tuyến hoặc trên các hệ thống kỹ thuật số, nguy cơ bị tấn công bởi các hacker, phần mềm độc hại, và các hình thức tấn công mạng khác (như phishing, ransomware) là rất cao**

D. Giám sát quá mức: Việc sử dụng các công cụ giám sát kỹ thuật số như phần mềm theo dõi năng suất có thể xâm phạm quyền riêng tư của nhân viên, dẫn đến cảm giác bị kiểm soát và mất tự do

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 6: "Khó khăn trong quản lý và giám sát nhân viên" khi làm việc trong môi trường số hóa đó là:

A. Giới hạn phân cách công việc và cuộc sống cá nhân

**B. Khó đánh giá hiệu quả công việc**

C. Thiếu sự kết nối giữa các nhân viên

**D. Thiếu sự tương tác trực tiếp**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 7: Theo anh chị nội dung Nhận biết được những vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng và báo cáo kịp thời đến các cấp có thẩm quyền để giải quyết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ thuộc cấp độ …của năng lực….

**A. Cấp độ 2, Năng lực Định hướng KH làm trung tâm**

B. Cấp độ 1, Năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT

C. Cấp độ 3, Năng lực Làm việc trong môi trường số hóa

D. Cấp độ 4, Năng lực Định hướng KH làm trung tâm

Đáp án đúng: A

## Câu 8: “Thay vì bộ phận phát triển khách hàng cải tiến sản phẩm, nhân viên cải tiến tác phong và cách phục vụ khách hàng thì đưa khách hàng vào trung tâm, như thế thì những đổi mới của chúng ta mới có thể hướng tới làm đúng ý của khách hàng được”, thuộc về:

A. Trải nghiệm khách hàng

**B. Khách hàng làm trung tâm**

C. Dịch vụ khách hàng

D. Lưu trữ thông tin

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Vì sao nói: Tư duy định hướng lấy khách hàng làm trung tâm góp phần "Nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng"?

A. Giúp doanh nghiệp xây dựng mối quan hệ chặt chẽ và đáng tin cậy với khách hàng. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và đánh giá cao, điều này thúc đẩy họ quay lại và giới thiệu doanh nghiệp cho người khác

**B. Khi doanh nghiệp đặt khách hàng làm trung tâm, họ sẽ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Điều này dẫn đến sự hài lòng cao hơn và sự trung thành dài hạn từ khách hàng, giảm tỷ lệ bỏ đi và tăng cường mối quan hệ bền vững**

C. Khi doanh nghiệp lắng nghe và phản hồi theo phản hồi của khách hàng, họ sẽ có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ. Điều này không chỉ giúp duy trì sự hài lòng của khách hàng mà còn thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới trong doanh nghiệp

D. Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh, việc có một văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm có thể là yếu tố quyết định giúp doanh nghiệp nổi bật. Sự hài lòng và trung thành của khách hàng giúp doanh nghiệp duy trì và mở rộng thị phần một cách bền vững

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Ứng dụng mô hình SOD nghĩa là:

A. Luôn lắng nghe (See)

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)

D. Làm luôn (Do)

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm (Customer centricity), yêu cầu nhân viên VNPT cần phải:

A. Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng

**B. Hiểu được các khái niệm liên quan như nhu cầu, mong muốn của khách hàng, ý nghĩa, giá trị của việc định hướng khách hàng làm trung tâm**

**C. Thực hiện một số các công việc đơn giản theo yêu cầu khách hàng, cần có sự hướng dẫn**

**D. Liệt kê được các nhóm khách hàng (bao gồm khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ) và yêu cầu của từng nhóm khách hàng**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 12: Để “Sứ mệnh của VNPT đảm bảo rằng khách hàng luôn là trung tâm của mọi triết lí, hoạt động và các ý tưởng của VNPT. VNPT tin rằng chính khách hàng là lí do để VNPT có thể tồn tại, và sẽ làm mọi cách để giữ cho khách hàng hài lòng”, cần:

**A. Chiến lược nền tảng của VNPT luôn hướng đến mục tiêu “mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng”**

B. Tạo ra con đường tương tác và trao đổi ý kiến giữa khách hàng và doanh nghiệp

**C. Việc lấy khách hàng làm trung tâm cần được thực hiện đồng bộ ở tất cả các bộ phận trong tổ chức**

**D. Số hóa trải nghiệm khách hàng**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 13: Tiêu chí Tiện Lợi được áp dụng để trả lời cho câu hỏi nào trong chuỗi 5 câu hỏi thường trực lấy khách hàng làm trung tâm?

A. Khách hàng của tôi là ai?

B. Khách hàng của tôi thường gặp vấn đề gì khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?

C. Khách hàng của tôi cần sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?

**D. Khách hàng của tôi mong muốn gì khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Đâu không phải là cách tốt để mỗi người VNPT lan tỏa văn hoá VNPT?

**A. Im lặng trước những hành vi không đúng chuẩn mực, văn hoá VNPT**

B. Làm gương trong ứng xử và thực hiện công việc theo văn hoá VNPT

C. Ghi nhận và góp ý về những hành vi của người lao động khác trong VNPT theo các chuẩn mực văn hoá VNPT

D. Chia sẻ những câu chuyện thực về gương thực hiện hay thể hiện văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Muốn lan tỏa Văn hóa VNPT thì Mỗi người VNPT là một ĐẠI SỨ VĂN HOÁ VNPT, theo anh chị quan điểm này là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, nên áp dụng biện pháp:

**A. Làm gương;**  
**Chia sẻ những câu chuyện;**  
**Ghi nhận, khích lệ;**  
**Phản hồi, góp ý.**

B. Thể hiện quan điểm độc lập, rõ ràng, nhất quán trong quá trình triển khai văn hoá VNPT

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Làm mẫu;  
Sáng tạo, linh hoạt trong quá trình triển khai văn hoá VNPT.

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Để đảm bảo chất lượng của sản phẩm và dịch vụ bám sát với giá trị được công bố, VNPT phải coi trọng đạo đức kinh doanh hàng đầu thông qua việc:

**A. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác. Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT**

**B. - Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa VNPT và xã hội**  
**- Thể hiện tính nhân văn để làm nổi bật văn hóa người Việt, văn hóa VNPT trong mắt khách hàng**

**C. - Kinh doanh trung thực. Tuyệt đối không cung cấp sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng, không đúng với cam kết khách hàng**  
**- Lắng nghe, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng**

D. Cần ý thức sâu sắc về hệ thống quan điểm, giá trị cốt lõi, mục tiêu, sứ mệnh và chuẩn mực ứng xử, và thực hành theo những giá trị đó

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 18: Đâu Không phải là mục tiêu xây dựng mà VNPT hướng đến?

A. Xây dựng hình ảnh người cán bộ Chuẩn mực về nhân cách. Vững vàng về kiến thức. Toàn diện về kỹ năng. Sâu sắc về kinh nghiệm. Dám chịu trách nhiệm và dũng cảm từ nhiệm khi không hoàn thành nhiệm vụ. Chấp nhận đi bất cứ nơi đâu khi tổ chức điều động.

B. Xây dựng CBCNV trở thành con người toàn diện, có phẩm chất đạo đức tốt, đoàn kết, trách nhiệm; có đủ trình độ, kỹ năng, kinh nghiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

C. Xây dựng hình ảnh, uy tín của Tập đoàn với những ấn tượng tốt đẹp về giá trị văn hóa đặc trưng trong xã hội, cộng đồng, tạo nên những lợi thế cạnh tranh cũng như quảng bá hình ảnh, thương hiệu.

**D. Sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện từ khi hình thành, phát triển cho đến ngày nay.**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Mỗi người VNPT là một ĐẠI SỨ VĂN HOÁ VNPT, yêu cầu nhân viên cần phải:

A. Luôn làm hài lòng khách hàng VNPT

**B. Thấm nhuần văn hóa VNPT**

**C. Lan toả văn hóa VNPT**

D. Nhanh, vượt trội, bền vững khi phục vụ khách hàng

Đáp án đúng: B, C

## Câu 20: Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông, VNPT có sử dụng kênh nào sau đây:

**A. Tất cả các kênh kể trên**

B. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

C. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

D. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Môi trường số là môi trường mà các hoạt động như giao tiếp, học tập, làm việc, giải trí và giao dịch được thực hiện qua:

**A. Internet, mạng xã hội, ứng dụng, phần mềm và các nền tảng kỹ thuật số khác**

B. Các giao tiếp trực quan như: Sử dụng âm nhạc; Sử dụng biểu đồ và ký hiệu; Sử dụng phương tiện truyền thông

C. Các tương tác xã hội

D. Truyền hình, radio, báo chí và các loại phương tiện truyền thông khác

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Nội dung nào là yêu cầu thuộc cấp độ 3 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa?

A. - Trình bày được những nội dung cơ bản trong chiến lược chuyển đổi số của đơn vị  
- Sử dụng các công cụ tìm kiếm, thiết bị số thành thạo trong các trường hợp khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

B. - Tìm kiếm các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công việc thông qua các cú pháp và từ khóa đơn giản trên các công cụ tìm kiếm trong môi trường internet, môi trường số; biết sử dụng các thiết bị số cá nhân như điện thoại thông minh, thiết bị di động số để truy cập, tìm kiếm dữ liệu, thông tin, nội dung số có cấu trúc đơn giản và thực hiện các tương tác đơn giản trong môi trường số

**C. - Nắm được xu hướng phát triển của chuyển đổi số và giải thích được các khái niệm ứng dụng công nghệ như 5G, wifi tốc độ cao, big data, AI, machine learning, blockchain, bảo mật số, internet vạn vật, tự động hóa Itops. NoOps …**  
**- Hỗ trợ người khác thực hiện các hoạt động tìm kiếm thông tin, sử dụng các thiết bị số cá nhân…**

D. - So sánh, đánh giá được sự chính xác, tin cậy của các nguồn thông tin, dữ liệu thông thường được tìm kiếm trên các công cụ tìm kiếm số hoặc được tạo ra trong môi trường số  
- Đào tạo và huấn luyện, kèm cặp cho người khác các kiến thức về kỹ thuật số và các phương pháp hiệu quả nhằm nâng cao hiểu biết chung về số trong quá trình thực hiện công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Để tăng kỹ năng phân tích và tư duy dữ liệu, nhân viên VNPT phải có điều kiện gì?

A. Giao tiếp qua email và chat chuyên nghiệp; Khả năng thuyết trình trực tuyến

B. Tư duy sẵn sàng học hỏi; Linh hoạt trong việc sử dụng công nghệ mới

**C. Khả năng đọc hiểu dữ liệu; Sử dụng công cụ phân tích dữ liệu; Tư duy phản biện**

D. Sử dụng các công cụ giao tiếp; Kỹ năng làm việc nhóm trực tuyến

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Thách thức trong vấn đề "Bảo mật và an ninh thông tin" khi làm việc trong môi trường số hóa đó là:

**A. Mất mát dữ liệu: Các sự cố như lỗi hệ thống, mất điện, hoặc sự cố phần mềm có thể dẫn đến mất mát dữ liệu quan trọng**

**B. Rò rỉ thông tin: Dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng có thể bị rò rỉ nếu không được bảo mật đúng cách, gây tổn thất nghiêm trọng về uy tín và tài chính cho doanh nghiệp**

C. Giám sát quá mức: Việc sử dụng các công cụ giám sát kỹ thuật số như phần mềm theo dõi năng suất có thể xâm phạm quyền riêng tư của nhân viên, dẫn đến cảm giác bị kiểm soát và mất tự do

**D. Nguy cơ tấn công mạng: Khi dữ liệu được lưu trữ trực tuyến hoặc trên các hệ thống kỹ thuật số, nguy cơ bị tấn công bởi các hacker, phần mềm độc hại, và các hình thức tấn công mạng khác (như phishing, ransomware) là rất cao**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 5: "Môi trường làm việc số có thể khiến nhân viên cảm thấy bị cô lập, khó gắn kết với đồng nghiệp và xây dựng mối quan hệ trong công việc", đó là "khó khăn trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Có người nhận định khi làm việc trong môi trường số hóa chỉ cần "Tìm kiếm các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công việc ở quy mô đơn vị qua các cú pháp và từ khóa nâng cao và phức tạp trên các công cụ tìm kiếm trong môi trường internet, môi trường số ", mà không cần "Nắm được khái niệm chuyển đổi số như số hóa, ứng dụng kỹ thuật số, chuyển đổi số, công nghệ số, hạ tầng số và nền tảng số… ", đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Khi doanh nghiệp lắng nghe và phản hồi theo phản hồi của khách hàng, họ sẽ:

A. Làm thay đổi hành vi của khách hàng

B. Mở rộng tệp khách hàng mới

**C. Có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ**

D. Có uy tín và hình ảnh thương hiệu được cải thiện sẽ giúp doanh nghiệp thu hút thêm khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Một số yêu cầu cấp độ 3 của năng lực Định hướng KH làm trung tâm, bao gồm:

A. - Hoạch định, lên kế hoạch triển khai, giám sát thực hiện xây dựng văn hóa làm việc lấy khách hàng làm trung tâm theo định hướng chiến lược của Tập đoàn, của đơn vị  
- Thiết lập các mức độ chất lượng, kết quả dịch vụ

**B. - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng**  
**- Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và Đưa ra các giải pháp xử lý**

C. - Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng  
- Là hình mẫu về những hành vi tích cực trong phục vụ khách hàng, thúc đẩy văn hóa dịch vụ và định hướng lấy khách hàng làm trung tâm

D. - Có các sáng kiến, cải tiến khắc phục hạn chế, nâng cao sự hài lòng của khách hàng  
- Thiết lập được cơ chế xử lý các phản hồi của khách hàng trong phạm vi công việc hoặc bộ phận

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Việc lấy khách hàng làm trung tâm có cần được thực hiện đồng bộ ở tất cả các bộ phận trong tổ chức không?

**A. Cần thiết**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm (Customer centricity) được hiểu là:

A. Tạo ra những giải pháp sáng tạo đổi mới trong những tình huống công việc, thử nghiệm những phương pháp mới, khác biệt để xử lý các vấn đề của thực tiễn công việc

B. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.

**C. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng**

D. Đưa ra các giải pháp có thể đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả các yêu cầu mới của khách hàng; Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và đưa ra các giải pháp xử lý

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Vì sao nói: Tư duy định hướng lấy khách hàng làm trung tâm góp phần "Nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng"?

A. Giúp doanh nghiệp xây dựng mối quan hệ chặt chẽ và đáng tin cậy với khách hàng. Khách hàng cảm thấy được quan tâm và đánh giá cao, điều này thúc đẩy họ quay lại và giới thiệu doanh nghiệp cho người khác

B. Khi doanh nghiệp lắng nghe và phản hồi theo phản hồi của khách hàng, họ sẽ có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ. Điều này không chỉ giúp duy trì sự hài lòng của khách hàng mà còn thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới trong doanh nghiệp

C. Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh, việc có một văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm có thể là yếu tố quyết định giúp doanh nghiệp nổi bật. Sự hài lòng và trung thành của khách hàng giúp doanh nghiệp duy trì và mở rộng thị phần một cách bền vững

**D. Khi doanh nghiệp đặt khách hàng làm trung tâm, họ sẽ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Điều này dẫn đến sự hài lòng cao hơn và sự trung thành dài hạn từ khách hàng, giảm tỷ lệ bỏ đi và tăng cường mối quan hệ bền vững**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Tiêu chí Tiện Lợi được áp dụng để trả lời cho câu hỏi nào trong chuỗi 5 câu hỏi thường trực lấy khách hàng làm trung tâm?

A. Khách hàng của tôi là ai?

**B. Khách hàng của tôi mong muốn gì khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?**

C. Khách hàng của tôi cần sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?

D. Khách hàng của tôi thường gặp vấn đề gì khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Thông qua định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, giúp doanh nghiệp:

**A. Xây dựng được lòng tin và sự trung thành từ khách hàng**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trong môi trường kinh doanh ngày càng khốc liệt**

D. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình giao tiếp khách hàng

Đáp án đúng: A, C

## Câu 14: Để Lan tỏa văn hóa VNPT, có cần TThể hiện tính nhân văn (bảo vệ môi trường, tham gia các hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng, tham gia các hoạt động phát triển văn hóa xã hội tại địa phương, ...) để làm nổi bật văn hóa người Việt, cũng như văn hóa VNPT chúng ta trong mắt khách hàng" hay không?

A. Không cần thiết

**B. Cần thiết**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Một cách hiệu quả để mỗi người VNPT thực thi và nâng cao năng lực lan tỏa văn hoá VNPT là gì?

**A. Trở thành đại sứ văn hoá VNPT**

B. Tham gia các cuộc thi về văn hoá VNPT

C. Tìm hiểu kỹ về lịch sử và văn hoá VNPT

D. Làm tốt công việc được giao

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Các biện pháp để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, gồm:

A. Xây dựng mối quan hệ  
Người tốt việc tốt

**B. Phản hồi, góp ý**  
**Ghi nhận, khích lệ**

C. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

**D. Làm gương**  
**Chia sẻ những câu chuyện**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 17: Để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, nên áp dụng biện pháp:

**A. Làm gương;**  
**Chia sẻ những câu chuyện;**  
**Ghi nhận, khích lệ;**  
**Phản hồi, góp ý.**

B. Làm mẫu;  
Sáng tạo, linh hoạt trong quá trình triển khai văn hoá VNPT.

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Thể hiện quan điểm độc lập, rõ ràng, nhất quán trong quá trình triển khai văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Một trong các yêu cầu của cấp độ 3 của năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT, đó là:

A. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

B. Là tấm gương truyền thông, quảng bá văn hóa VNPT đến bạn bè, đồng nghiệp khách hàng quốc tế

C. Đề xuất đưa ra các sáng kiến triển khai, lan tỏa Văn hóa VNPT ứng dụng vào thực tế công việc, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp

**D. Xác định mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc có liên quan đến công tác triển khai văn hoá VNPT trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Mỗi người VNPT là một ĐẠI SỨ VĂN HOÁ VNPT, yêu cầu nhân viên cần phải:

**A. Lan toả văn hóa VNPT**

B. Nhanh, vượt trội, bền vững khi phục vụ khách hàng

**C. Thấm nhuần văn hóa VNPT**

D. Luôn làm hài lòng khách hàng VNPT

Đáp án đúng: A, C

## Câu 20: Để nền văn hóa VNPT tạo được tiếng vang trong công chúng, các đơn vị cần liên tục gìn giữ và phát triển các giá trị tốt đẹp thông qua việc:

**A. Quản lý các “tiểu văn hóa”**

**B. Thường xuyên đo lường và đánh giá**

**C. Quản lý sự thay đổi**

D. Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 1: Định hướng 3 trụ cột của Chuyển đổi số quốc gia gồm:

A. Doanh nghiệp số

**B. Xã hội số**

**C. Kinh tế số**

**D. Chính phủ số**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 2: Định hướng 3 trụ cột của Chuyển đổi số quốc gia bao gồm:

A. Chính phủ số; Doanh nghiệp số; Y tế điện tử;

**B. Chính phủ số; Kinh tế số; Xã hội số**

C. Chính phủ số; Hóa đơn điện tử; Giáo dục điện tử

D. Chính phủ số; Doanh nghiệp số; Xã hội số

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Khi làm việc trong môi trường số hóa góp phần thân thiện với môi trường, vì những lý do sau đây:

**A. Giảm lượng rác thải văn phòng**

**B. Giảm thiểu tiêu thụ giấy**

C. Giảm thiểu sai sót so với quy trình thủ công như viết tay hay nhập liệu trên giấy

D. Hệ thống số hóa cho phép tìm kiếm thông tin chỉ bằng vài từ khóa, thay vì phải lục lại hàng loạt giấy tờ

Đáp án đúng: A, B

## Câu 4: Yêu cầu thuộc cấp độ 4 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa, bao gồm:

A. - Tìm kiếm các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công việc thông qua các cú pháp và từ khóa đơn giản trên các công cụ tìm kiếm trong môi trường internet, môi trường số; biết sử dụng các thiết bị số cá nhân như điện thoại thông minh, thiết bị di động số để truy cập, tìm kiếm dữ liệu, thông tin, nội dung số có cấu trúc đơn giản và thực hiện các tương tác đơn giản trong môi trường số

B. - Trình bày được những nội dung cơ bản trong chiến lược chuyển đổi số của đơn vị  
- Sử dụng các công cụ tìm kiếm, thiết bị số thành thạo trong các trường hợp khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

**C. - So sánh, đánh giá được sự chính xác, tin cậy của các nguồn thông tin, dữ liệu thông thường được tìm kiếm trên các công cụ tìm kiếm số hoặc được tạo ra trong môi trường số**  
**- Đào tạo và huấn luyện, kèm cặp cho người khác các kiến thức về kỹ thuật số và các phương pháp hiệu quả nhằm nâng cao hiểu biết chung về số trong quá trình thực hiện công việc**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Thách thức trong vấn đề "Bảo mật và an ninh thông tin" khi làm việc trong môi trường số hóa đó là:

**A. Nguy cơ tấn công mạng: Khi dữ liệu được lưu trữ trực tuyến hoặc trên các hệ thống kỹ thuật số, nguy cơ bị tấn công bởi các hacker, phần mềm độc hại, và các hình thức tấn công mạng khác (như phishing, ransomware) là rất cao**

**B. Rò rỉ thông tin: Dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng có thể bị rò rỉ nếu không được bảo mật đúng cách, gây tổn thất nghiêm trọng về uy tín và tài chính cho doanh nghiệp**

**C. Mất mát dữ liệu: Các sự cố như lỗi hệ thống, mất điện, hoặc sự cố phần mềm có thể dẫn đến mất mát dữ liệu quan trọng**

D. Giám sát quá mức: Việc sử dụng các công cụ giám sát kỹ thuật số như phần mềm theo dõi năng suất có thể xâm phạm quyền riêng tư của nhân viên, dẫn đến cảm giác bị kiểm soát và mất tự do

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 6: Nội dung nào là yêu cầu thuộc cấp độ 3 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa?

A. - Tìm kiếm các thông tin, tài liệu cần thiết phục vụ cho công việc thông qua các cú pháp và từ khóa đơn giản trên các công cụ tìm kiếm trong môi trường internet, môi trường số; biết sử dụng các thiết bị số cá nhân như điện thoại thông minh, thiết bị di động số để truy cập, tìm kiếm dữ liệu, thông tin, nội dung số có cấu trúc đơn giản và thực hiện các tương tác đơn giản trong môi trường số

B. - So sánh, đánh giá được sự chính xác, tin cậy của các nguồn thông tin, dữ liệu thông thường được tìm kiếm trên các công cụ tìm kiếm số hoặc được tạo ra trong môi trường số  
- Đào tạo và huấn luyện, kèm cặp cho người khác các kiến thức về kỹ thuật số và các phương pháp hiệu quả nhằm nâng cao hiểu biết chung về số trong quá trình thực hiện công việc

**C. - Nắm được xu hướng phát triển của chuyển đổi số và giải thích được các khái niệm ứng dụng công nghệ như 5G, wifi tốc độ cao, big data, AI, machine learning, blockchain, bảo mật số, internet vạn vật, tự động hóa Itops. NoOps …**  
**- Hỗ trợ người khác thực hiện các hoạt động tìm kiếm thông tin, sử dụng các thiết bị số cá nhân…**

D. - Trình bày được những nội dung cơ bản trong chiến lược chuyển đổi số của đơn vị  
- Sử dụng các công cụ tìm kiếm, thiết bị số thành thạo trong các trường hợp khó khăn nhất định, vẫn cần có sự hướng dẫn

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Thông qua định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, giúp doanh nghiệp:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Xây dựng được lòng tin và sự trung thành từ khách hàng**

C. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình giao tiếp khách hàng

**D. Tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trong môi trường kinh doanh ngày càng khốc liệt**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 8: Dịch vụ khách hàng -Customer Service, được hiểu là:

A. Mọi vị trí khi nhìn thấy trong trải nghiệm KH, nếu thấy điều gì đó mà KH thấy chưa hài lòng, kịp thời xử lý giải quyết vấn đề.

B. Đưa khách hàng vào Trung tâm để phát triển, cải tiến quy trình trong Doanh nghiệp.

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Hình thức chăm sóc cho khách hàng trong quá trình họ mua hay sử dụng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp.**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Việc lấy khách hàng làm trung tâm có cần được thực hiện đồng bộ ở tất cả các bộ phận trong tổ chức không?

A. Không cần thiết

**B. Cần thiết**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khi doanh nghiệp lắng nghe và phản hồi theo phản hồi của khách hàng, họ sẽ:

**A. Có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ**

B. Có uy tín và hình ảnh thương hiệu được cải thiện sẽ giúp doanh nghiệp thu hút thêm khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại

C. Làm thay đổi hành vi của khách hàng

D. Mở rộng tệp khách hàng mới

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Trải nghiệm khách hàng CX (Customer Experience), nghĩa là Chỉ khi chúng ta tạo ra trải nghiệm KH xuất sắc, đem lại sự hài lòng wow thì KH mới giới thiệu SPDV tới người khác. Theo anh chị nhận định trên đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Lưu trữ thông tin khách hàng - CR (Customer Relationship) sử dung khi doanh nghiệp Muốn KH ở lại trọn đời, chúng ta cần hiểu KH hơn chính vì vậy chúng ta cần Lưu trữ thông tin khách hàng (CR) để khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời. Theo anh chị nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Ứng dụng mô hình SOD nghĩa là:

A. Luôn lắng nghe (See)

B. Làm luôn (Do)

C. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Hoạt động nào nhằm lan tỏa văn hóa của đơn vị?

A. Tham gia các hoạt động teambuilding để kết nối toàn đơn vị.

B. Gắn kết về mặt cảm xúc, tinh thần bằng cách lắng nghe, trò chuyện, giúp lãnh đạo thấu hiểu những mong muốn của mình đối với môi trường làm việc hiện tại.

C. Đưa ra ý kiến và đóng góp vào quá trình xây dựng văn hóa.

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Theo anh chị 5 giá trị cốt lõi của VNPT bao gồm:

A. Con người đích thực  
Môi trường đích thực  
Sản phẩm đích thực  
Cuộc sống đich thực  
Dịch vụ đích thực

**B. Tinh thần VNPT**  
**Truyền thống VNPT**  
**Sức mạnh VNPT**  
**Chuẩn mực VNPT**  
**Trách nhiệm VNPT**

C. Nhanh chóng  
Chính xác  
An toàn  
Tiện lợi  
Văn minh

D. Trung thành  
Dũng cảm  
Tận tụy  
Sáng tạo  
Nghĩa tình

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Một cách hiệu quả để mỗi người VNPT thực thi và nâng cao năng lực lan tỏa văn hoá VNPT là gì?

A. Làm tốt công việc được giao

**B. Trở thành đại sứ văn hoá VNPT**

C. Tìm hiểu kỹ về lịch sử và văn hoá VNPT

D. Tham gia các cuộc thi về văn hoá VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Một trong các yêu cầu của cấp độ 3 của năng lực Lan tỏa văn hóa VNPT, đó là:

A. Đề xuất đưa ra các sáng kiến triển khai, lan tỏa Văn hóa VNPT ứng dụng vào thực tế công việc, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp

B. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

C. Là tấm gương truyền thông, quảng bá văn hóa VNPT đến bạn bè, đồng nghiệp khách hàng quốc tế

**D. Xác định mức ưu tiên và phân bổ các nguồn lực sẵn có để giải quyết các công việc có liên quan đến công tác triển khai văn hoá VNPT trong trường hợp khẩn cấp hoặc khó lường**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: "Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT", đó là:

**A. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác**

B. Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa VNPT và xã hội

C. Lắng nghe, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng

D. Kinh doanh trung thực

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Văn hóa VNPT là:

**A. Tài sản văn hóa vật chất và tinh thần, là sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện**

B. Những việc lớn như nhận dạng thương hiệu, giá trị cốt lõi đến những việc nhỏ nhặt hằng ngày như văn hóa cúi chào, bắt tay, tác phong nghe điện thoại hay thái độ nhường nhịn nhau khi đi chung một lối cầu thang…

C. Ghi nhớ về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi, ý nghĩa của VNPT ca, quy định về hành vi ứng xử của VNPT ...

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Các biện pháp để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, gồm:

A. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

**B. Phản hồi, góp ý**  
**Ghi nhận, khích lệ**

**C. Làm gương**  
**Chia sẻ những câu chuyện**

D. Xây dựng mối quan hệ  
Người tốt việc tốt

## Câu 1: Để tăng kỹ năng phân tích và tư duy dữ liệu, nhân viên VNPT phải có điều kiện gì?

**A. Khả năng đọc hiểu dữ liệu; Sử dụng công cụ phân tích dữ liệu; Tư duy phản biện**

B. Tư duy sẵn sàng học hỏi; Linh hoạt trong việc sử dụng công nghệ mới

C. Sử dụng các công cụ giao tiếp; Kỹ năng làm việc nhóm trực tuyến

D. Giao tiếp qua email và chat chuyên nghiệp; Khả năng thuyết trình trực tuyến

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Khi làm việc trong môi trường số hóa, nhân viên có cần "Biết cách tạo ra các bài thuyết trình hấp dẫn, sử dụng các công cụ như PowerPoint, Canva, và khả năng thuyết trình qua các nền tảng trực tuyến" không?

**A. Cần**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Thách thức trong vấn đề "Bảo mật và an ninh thông tin" khi làm việc trong môi trường số hóa đó là:

A. Giám sát quá mức: Việc sử dụng các công cụ giám sát kỹ thuật số như phần mềm theo dõi năng suất có thể xâm phạm quyền riêng tư của nhân viên, dẫn đến cảm giác bị kiểm soát và mất tự do

**B. Mất mát dữ liệu: Các sự cố như lỗi hệ thống, mất điện, hoặc sự cố phần mềm có thể dẫn đến mất mát dữ liệu quan trọng**

**C. Nguy cơ tấn công mạng: Khi dữ liệu được lưu trữ trực tuyến hoặc trên các hệ thống kỹ thuật số, nguy cơ bị tấn công bởi các hacker, phần mềm độc hại, và các hình thức tấn công mạng khác (như phishing, ransomware) là rất cao**

**D. Rò rỉ thông tin: Dữ liệu cá nhân và thông tin khách hàng có thể bị rò rỉ nếu không được bảo mật đúng cách, gây tổn thất nghiêm trọng về uy tín và tài chính cho doanh nghiệp**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 4: Khi làm việc trong môi trường số sẽ giúp nhân viên VNPT tìm kiếm thông tin nhanh chóng là do:

A. Dữ liệu được số hóa và lưu trữ trên đám mây

B. Số hóa dữ liệu giúp doanh nghiệp thu thập và phân tích thông tin một cách dễ dàng, từ đó đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác hơn dựa trên dữ liệu

**C. Hệ thống số hóa cho phép tìm kiếm thông tin chỉ bằng vài từ khóa, thay vì phải lục lại hàng loạt giấy tờ**

D. Việc lưu trữ dữ liệu trên các hệ thống số hóa giúp doanh nghiệp quản lý thông tin một cách có hệ thống, giảm thiểu việc mất mát và phân tán dữ liệu

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Môi trường số là môi trường mà các hoạt động như giao tiếp, học tập, làm việc, giải trí và giao dịch được thực hiện qua:

**A. Internet, mạng xã hội, ứng dụng, phần mềm và các nền tảng kỹ thuật số khác**

B. Các tương tác xã hội

C. Các giao tiếp trực quan như: Sử dụng âm nhạc; Sử dụng biểu đồ và ký hiệu; Sử dụng phương tiện truyền thông

D. Truyền hình, radio, báo chí và các loại phương tiện truyền thông khác

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Định hướng 3 trụ cột của Chuyển đổi số quốc gia gồm:

**A. Chính phủ số**

B. Doanh nghiệp số

**C. Xã hội số**

**D. Kinh tế số**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 7: Năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm (Customer centricity) được hiểu là:

A. Tạo ra những giải pháp sáng tạo đổi mới trong những tình huống công việc, thử nghiệm những phương pháp mới, khác biệt để xử lý các vấn đề của thực tiễn công việc

**B. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng**

C. Đưa ra các giải pháp có thể đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả các yêu cầu mới của khách hàng; Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và đưa ra các giải pháp xử lý

D. Tư duy hướng tới việc chủ động khởi xướng và chấp nhận các thách thức để thực hiện công việc ở mức tiêu chuẩn cao hơn mỗi ngày. Thường xuyên nỗ lực hết sức để đạt và vượt các mục tiêu của cá nhân, của nhóm và của đơn vị.

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Khái niệm lấy khách hàng làm trung tâm - CC (Customer Center) được hiểu là:

A. Tạo ra trải nghiệm KH xuất sắc, đem lại sự hài lòng wow thì KH mới giới thiệu SPDV tới người khác.

B. Muốn KH ở lại trọn đời, chúng ta cần hiểu KH hơn chính vì vậy chúng ta cần Lưu trữ thông tin khách hàng để khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời

**C. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng.**

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Một số yêu cầu cấp độ 3 của năng lực Định hướng KH làm trung tâm, bao gồm:

A. - Hoạch định, lên kế hoạch triển khai, giám sát thực hiện xây dựng văn hóa làm việc lấy khách hàng làm trung tâm theo định hướng chiến lược của Tập đoàn, của đơn vị  
- Thiết lập các mức độ chất lượng, kết quả dịch vụ

**B. - Mô tả được rõ ràng các yếu tố ảnh hưởng đến việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng**  
**- Có thể xác định được những vấn đề thông thường phát sinh và Đưa ra các giải pháp xử lý**

C. - Có các sáng kiến, cải tiến khắc phục hạn chế, nâng cao sự hài lòng của khách hàng  
- Thiết lập được cơ chế xử lý các phản hồi của khách hàng trong phạm vi công việc hoặc bộ phận

D. - Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng  
- Là hình mẫu về những hành vi tích cực trong phục vụ khách hàng, thúc đẩy văn hóa dịch vụ và định hướng lấy khách hàng làm trung tâm

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khi nhân cao năng lực định hướng khách hàng làm trung tâm sẽ giúp nhân viên VNPT:

A. Có nhiều cơ hội việc làm hơn

B. Hiểu được nhu cầu, mong muốn của khách hàng, ý nghĩa, giá trị của việc định hướng khách hàng làm trung tâm

**C. Tạo điều kiện hoàn thành công việc tốt hơn**

**D. Mở rộng con đường sự nghiệp trong tương lai**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 11: Đâu là yếu tố cấu thành văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm?

A. Xây dựng và truyền bá văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm xuyên suốt từ lãnh đạo tới nhân viên

B. Có cơ chế chính sách & đo lường hiệu quả để thúc đẩy văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm

C. Thường xuyên chia sẻ insight về khách hàng và khuyến khích mọi nhân viên suy nghĩ về khách hàng

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Mọi vị trí khi nhìn thấy trong trải nghiệm KH, nếu thấy điều gì đó mà KH thấy chưa hài lòng,cần phải:

A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng.

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Đưa khách hàng để cải tiến quy trình trong Doanh nghiệp

**D. Ứng dụng mô hình SOD: Luôn lắng nghe (See) – Nhận trách nhiệm về phía mình (Own) – Làm luôn (Do)**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Khách hàng làm trung tâm là:

**A. Giải quyết kịp thời các mối quan tâm/ yêu cầu của khách hàng (cả khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài đơn vị) với thái độ phục vụ tận tình, thân thiện và luôn biết làm hài lòng khách hàng**

B. Khi KH gặp vấn đề chúng ta có thông tin để hỗ trợ kịp thời

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Hình thức chăm sóc cho khách hàng trong quá trình họ mua hay sử dụng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Hoạt động nào nhằm khuyến khích chăm sóc sức khỏe tại VNPT?

A. Khám chữa bệnh định kỳ

B. Các hoạt động kết nối, trải nghiệm khác nhằm tăng sức khỏe tinh thần

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Thể dục, thể thao nhằm rèn luyện sức khỏe với phương châm “Khỏe để gia đình hành phúc và xây dựng VNPT phát triển”

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Theo anh chị 5 giá trị cốt lõi của VNPT bao gồm:

**A. Tinh thần VNPT**  
**Truyền thống VNPT**  
**Sức mạnh VNPT**  
**Chuẩn mực VNPT**  
**Trách nhiệm VNPT**

B. Nhanh chóng  
Chính xác  
An toàn  
Tiện lợi  
Văn minh

C. Con người đích thực  
Môi trường đích thực  
Sản phẩm đích thực  
Cuộc sống đich thực  
Dịch vụ đích thực

D. Trung thành  
Dũng cảm  
Tận tụy  
Sáng tạo  
Nghĩa tình

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Hiểu biết về văn hoá VNPT, hiểu về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi… của VNPT, nhiệt huyết lan tỏa và xây dựng văn hóa VNPT, lan tỏa hình ảnh chuyên nghiệp của VNPT trong nội bộ và tới khách hàng. Đây là định nghĩa của Năng lực:

A. Định hướng mục tiêu & kết quả

B. Làm việc trong môi trường số hóa

C. Định hướng lấy KH làm trung tâm

**D. Lan tỏa Văn hóa VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Văn hóa VNPT là:

A. Những việc lớn như nhận dạng thương hiệu, giá trị cốt lõi đến những việc nhỏ nhặt hằng ngày như văn hóa cúi chào, bắt tay, tác phong nghe điện thoại hay thái độ nhường nhịn nhau khi đi chung một lối cầu thang…

B. Ghi nhớ về lịch sử hình thành, tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý, đạo đức, giá trị cốt lõi, ý nghĩa của VNPT ca, quy định về hành vi ứng xử của VNPT ...

**C. Tài sản văn hóa vật chất và tinh thần, là sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Khi các "tiểu văn hóa" xuất hiện tại VNPT, chúng ta cần:

A. Thúc đẩy sự hòa hợp xã hội và sự hiểu biết giữa các cuộc sống, lối sống khác nhau.

B. Việc tạo ra một môi trường chấp nhận và đồng cảm với sự đa dạng văn hóa là cần thiết để xây dựng một VNPT phát triển bền vững.

C. Thúc đẩy sự công bằng và sự bình đẳng cho tất cả mọi người.

**D. Theo dõi sát sao để các tiểu văn hóa không đi ngược lại niềm tin chung của tổ chức.**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Mục tiêu xây dựng VNPT hướng tới:

A. Sự kế thừa truyền thống và bản sắc văn hóa tốt đẹp của dân tộc Việt Nam, của ngành Bưu Điện từ khi hình thành, phát triển cho đến ngày nay.

**B. Xây dựng mối quan hệ hợp tác, tương trợ giữa các thành viên trong Tập đoàn dựa trên cơ sở tin cậy, đoàn kết và tôn trọng lẫn nhau.**

**C. Xây dựng hình ảnh, uy tín của Tập đoàn với những ấn tượng tốt đẹp về giá trị văn hóa đặc trưng của Tập đoàn trong xã hội, cộng đồng, tạo nên những lợi thế cạnh tranh cũng như quảng bá hình ảnh, thương hiệu của Tập đoàn ở trong nước và quốc tế.**

**D. Xây dựng và hoàn thiện VNPT và người lao động VNPT theo các chuẩn mực văn hóa, trên cơ sở gìn giữ, phát huy, phát triển các giá trị văn hóa truyền thống để đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập và phát triển nền kinh tế.**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 20: Đâu không phải là cách tốt để mỗi người VNPT lan tỏa văn hoá VNPT?

A. Chia sẻ những câu chuyện thực về gương thực hiện hay thể hiện văn hoá VNPT

B. Ghi nhận và góp ý về những hành vi của người lao động khác trong VNPT theo các chuẩn mực văn hoá VNPT

**C. Im lặng trước những hành vi không đúng chuẩn mực, văn hoá VNPT**

D. Làm gương trong ứng xử và thực hiện công việc theo văn hoá VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Tăng cường sử dụng các ứng dụng CNTT như các hệ thống điều hành sản xuất kinh doanh tập trung, eOffice, HRM, TAMS, elearning ... vào giải quyết các công việc hàng ngày thuộc về nội dung:

**A. Quy trình số**

B. Chuyển đổi số

C. Tất cả nội dung đều đúng

D. Dữ liệu số

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Trong Chuẩn mực VNPT, theo anh chị thái độ nào của cá nhân được khuyến khích thế nào?

A. Với Hội họp: Nghiêm túc - Đúng giờ

B. Với Công việc: Hết mình - Hết việc

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Với Học tập: Tự giác - Kiên trì

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Sứ mệnh của VNPT là:

A. Sứ mệnh: Kết nối mọi người.  
- Đảm bảo cơ sở hạ tầng Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông vững chắc, hiện đại phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế, xã hội của đất nước  
- Thỏa mãn các nhu cầu sử dụng Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông của khách hàng mọi lúc, mọi nơi.  
- Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động trong môi trường kinh doanh mới, hiện đại.  
- Thực hiện tốt trách nhiệm với cộng đồng, chủ động tham gia các chương trình an sinh xã hội

**B. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo; Trở thành trung tâm số (Digital Hub) của khu vực châu Á; Tôn vinh và đánh giá giá trị đích thực của người lao động; Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. VNPT: Luôn là sự lựa chọn số 1 của khách hàng trong sử dụng dịch vụ Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Trường hợp nào có nguy cơ xung đột lợi ích giữa VNPT và người lao động?

A. Có thân nhân làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT

**B. Các đáp án đều đúng**

C. Đồng thời làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT hoặc làm việc cho nhà cung cấp hàng hoá, thiết bị...cho VNPT

D. Tiến hành hoạt động kinh doanh với công ty khác mà nhân viên đó hoặc thân nhân sở hữu hoặc có quyền lợi đáng kể tại công ty đó

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Theo anh chị, Câu Khẩu hiệu (Slogan) của VNPT là gì?

A. VNPT - Không ngừng vươn xa

B. VNPT - Vươn đến tầm cao

**C. VNPT - Cuộc sống đích thực**

D. VNPT - Kết nối mọi người

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Theo sổ tay Văn hóa VNPT, Sức mạnh thương hiệu VNPT- Cuộc sống đích thực phải được tạo ra từ các giá trị đích thực bên trong VNPT, với:

A. Lãnh đạo đích thực, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực.

B. Con người đích thực, Quy trình đích thực, Sản phẩm đích thực

**C. Con người đích thực, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực**

D. Con người đích thực, Môi trường đích thực, Thương hiệu đích thực

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Triết lý kinh doanh của VNPT là:

A. Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

**B. Khách hàng là trung tâm; Chất lượng là linh hồn; Hiệu quả là thước đo.**

C. Cung cấp cho khách hàng và đối tác các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông - CNTT - Truyền thông và Dịch vụ số chất lượng, đột phá, sáng tạo

D. Chuyển dịch nhanh cơ cấu doanh thu từ dịch vụ Viễn thông truyền thống sang dịch vụ số, CNTT

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Khi nhân viên cần khai thác thông tin mật thuộc lĩnh vực khác phải:

A. Có biện pháp bảo vệ file văn bản, tài liệu

B. Cần được chuyển đến văn phòng Tập đoàn để xử lý

C. Được mã hóa (mật mã dân sự)

**D. Có ý kiến của người ứng đầu đơn vị quản lý nhân sự và được sự đồng ý bằng văn bản của người đứng đầu đơn vị quản lý thông tin, tài liệu của lĩnh vực đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: 5 cam kết phục vụ khách hàng; Bản đồ hành trình trải nghiệm khách hàng và Bộ KPI về định hướng đo lường trải nghiệm khách hàng, là nội dung chính của Văn hóa:

**A. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

B. Văn hóa số

C. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

D. Tất cả văn hóa kể trên

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Dữ liệu số được khái niệm là việc:

**A. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)**

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Quá trình chuyển đổi toàn diện, xây dựng các mô hình kinh doanh mới trên cơ sở dữ liệu số và quy trình số, hướng tới cung cấp sản phẩm dịch vụ mới cho khách hàng theo mô hình kinh doanh đột phá

D. Số hóa quy trình để trên cơ sở dữ liệu số để tối ưu hóa các hoạt động chuyên môn (tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, chẳng hạn Quản trị nhân lực, Tài chính kế toán, Quản lý rủi ro, Quản lý tài sản ...)

Đáp án đúng: A

## Câu 11: VNPT khuyến khích người lao động thực hiện hành vi nào sau đây khi tham gia mạng xã hội?

A. Sử dụng chữ “VNPT” khi đặt tên tài khoản email hay các tài khoản cá nhân  
trên các diễn đàn, mạng xã hội để góp phần quảng bá thương hiệu

B. Chia sẻ đường dẫn (URL) chứa những nội dung tiêu cực về VNPT về những kênh nội bộ của Tập đoàn để kêu gọi mọi người cùng lên tiếng.

C. Sử dụng tài khoản email của VNPT (VD: các tài khoản email đuôi @vnpt.vn) để đăng ký tham gia các ứng dụng, diễn đàn, mạng xã hội

**D. Sử dụng danh tính thật khi bàn luận về VNPT, các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Khi thấy những thông tin mang tính chất tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội, nhân viên VNPT cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Đăng bình luận giải thích hoặc chia sẻ về trang cá nhân kèm lời giải thích

C. Chia sẻ đường dẫn chứa những nội dung tiêu cực về kênh nội bộ của Tập đoàn để cảnh báo

**D. Thông báo với Bộ phận truyền thông của Tập đoàn**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Để bảo mật thông tin nội bộ trên môi trường mạng xã hội, người lao động làm việc tại VNPT cần:

A. Chia sẻ mọi thông tin về VNPT để quảng bá hình ảnh

**B. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền**

C. Đăng tải những tài liệu truyền thông nội bộ lên trang cá nhân của mình để hỗ trợ truyền thông

D. Không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác

Đáp án đúng: B

## Câu 14: "VNPT khuyến khích toàn bộ người lao động trở thành những đại sứ thông tin của VNPT bằng cách thông báo với Bộ phận Truyền thông khi thấy những thông tin tích cực về VNPT mà chưa được đăng tải trên kênh truyền thông chính thức của Tập đoàn", nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

B. Sử dụng tên theo trào lưu

C. Sử dụng danh tính bất kì

**D. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Người lao động VNPT vi phạm các quy định về sử dụng mạng xã hội gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Tập đoàn sẽ bị xử lý như thế nào?

A. Không bị xử lý

**B. Xử lý kỷ luật lao động và/hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật**

C. Tùy trường hợp

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Việc xây dựng Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nhằm mục đích:

A. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Góp phần chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp hòa chung trong tiến trình chuyển đổi  
số của Tập đoàn.

D. Xây dựng đội ngũ người lao động VNPT văn minh thân thiện, tạo lập sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử trên môi trường mạng

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Khi giao tiếp với khách hàng, áp dụng quy chuẩn cúi chào của VNPT, nếu không nhìn khách hàng trước khi chào là đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Trường hợp, nhân viên VNPT gặp khách hàng lúc trời mưa hay khi khoảng cách giữa người VNPT và khách hàng quá gần. Lúc này nên:

**A. Mắt hướng về phía KH và chào KH thông qua lời nói hoặc bằng ngôn ngữ không lời như hướng mắt về phía KH và gật đầu chào**

B. Cúi chào theo quy chuẩn

C. Hướng mắt về phía KH và gật đầu chào

D. Xin lỗi khách hàng, đi vào điểm không bị mưa hoặc bước lùi theo khoảng cách quy định và thực hiện cúi chào

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Theo quy định tại Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, Kỹ thuật cúi chào nào là đúng?

**A. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 15 độ**

B. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 25 độ

C. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 30 độ

D. Cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 45 độ

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Anh/chị cho biết thái độ nào sau đây thể hiện đúng nhất chuẩn mực cá nhân của VNPT khi tham gia hội họp?

A. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; tắt điện thoại

B. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận sôi nổi, dùng mọi cách để bảo vệ quan điểm cá nhân; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

C. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến muộn tối đa 5 phút; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp

**D. Nghiêm túc - đúng giờ. Đến trước ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm; phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề; để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Tập đoàn VNPT khởi động xây dựng Chiến lược VNPT 4.0 với mục tiêu thế nào?

A. Thực hiện chuyển hướng tập trung cung cấp dịch vụ tích hợp băng rộng và di động

B. Thực hiện chuyển hướng sang phát triển các dịch vụ tích hợp

**C. Thực hiện chuyển đổi mạnh mẽ nhà cung cấp các sản phẩm dịch vụ số hiện đại, thực hiện số hóa toàn bộ để vai trò của Tập đoàn được khẳng định trong nền kinh tế số**

D. Thực hiện chuyển hướng sang duy trì và phát triển điện thoại cố định, Internet; công nghệ ICT, làm chủ về IT

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Yếu tố Thái độ thuộc Chuẩn mực cá nhân trong sổ tay Văn hóa VNPT được thể hiện qua:

A. Nhanh: Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh

**B. Công việc: Hết mình – Hết việc**  
**Hội họp: Nghiêm túc – Đúng giờ**  
**Học tập: Tự giác – Kiên trì**

C. Quản lý: Kỷ cương – Kỷ luật;  
Điều hành: Kiên quyết – Kịp thời;  
Nền tảng: Đoàn kết – Thống nhất

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Theo anh chị, Câu Khẩu hiệu (Slogan) của VNPT là gì?

**A. VNPT - Cuộc sống đích thực**

B. VNPT - Vươn đến tầm cao

C. VNPT - Không ngừng vươn xa

D. VNPT - Kết nối mọi người

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Sức mạnh gắn kết của VNPT - Một mái nhà chung được thể hiện ở những yếu tố nào sau đây?

**A. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung**

B. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung

C. Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung

D. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Lợi ích chung

Đáp án đúng: A

## Câu 6: “Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình” là 10 chữ vàng của ngành Bưu điện. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp trên với cấp dưới là:

**A. Lắng nghe, chân thành**

B. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Thẳng thắn

C. Tự giác - Kiên trì

D. Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình

Đáp án đúng: A

## Câu 8: 5 cam kết phục vụ khách hàng; Bản đồ hành trình trải nghiệm khách hàng và Bộ KPI về định hướng đo lường trải nghiệm khách hàng, là nội dung chính của Văn hóa:

A. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

B. Tất cả văn hóa kể trên

C. Văn hóa số

**D. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Một môi trường làm việc cởi mở, chân thành sẽ mang lại lợi ích nào sau đây?

A. Dễ dàng thu hút và giữ chân nhân tài

B. Độ hài lòng, gắn kết của nhân viên cao hơn

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Việc mọi bộ phận của doanh nghiệp truyền tải những thông tin chân thực và đáng tin cậy từ dưới lên và từ trên xuống giúp cho doanh nghiệp học hỏi nhanh hơn

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Khái niệm Lấy khách hàng làm trung tâm là:

**A. Việc thực hiện kinh doanh tạo cho khách hàng có những trải nghiệm tích cực trước và sau khi bán hàng**

B. Đưa ra những tiêu chuẩn, quy tắc để tối ưu các điểm chạm dưới góc nhìn của khách hàng

C. Cung cấp nhanh chóng, chính xác thông tin về dịch vụ, sản phẩm của VNPT. Tư vấn và cung cấp cho Khách hàng dịch vụ phù hợp và hiệu quả nhất

D. Đón tiếp, phục vụ khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười thân thiện. Đặt quyền lợi của khách hàng trên lợi ích của mình

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Việc xây dựng Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nhằm mục đích:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Góp phần chuyển đổi văn hóa doanh nghiệp hòa chung trong tiến trình chuyển đổi  
số của Tập đoàn.

C. Xây dựng đội ngũ người lao động VNPT văn minh thân thiện, tạo lập sự thống nhất, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử trên môi trường mạng

D. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi thấy những thông tin mang tính chất tiêu cực về VNPT trên mạng xã hội, nhân viên VNPT cần:

A. Đăng bình luận giải thích hoặc chia sẻ về trang cá nhân kèm lời giải thích

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Thông báo với Bộ phận truyền thông của Tập đoàn**

D. Chia sẻ đường dẫn chứa những nội dung tiêu cực về kênh nội bộ của Tập đoàn để cảnh báo

Đáp án đúng: C

## Câu 13: "Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội áp dụng đối với tất cả người lao động VNPT làm việc tại Công ty mẹ và các Công ty con do VNPT sở hữu 100% vốn điều lệ", nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Cư xử lịch sự, văn minh trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người lao động VNPT, nghĩa là:

A. Tôn trọng đồng nghiệp, nhà cung cấp, khách hàng, đối tác và đối thủ cạnh tranh

B. Không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về những thông tin mang tính chất bôi nhọ, đe dọa, phản cảm, tục tĩu, phân biệt đối xử, lừa đảo, bất hợp pháp, xâm phạm riêng tư hoặc những thông tin không phù hợp khác

C. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Khi bàn luận về VNPT, về các công ty, sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu của VNPT trên mạng xã hội, Tập đoàn khuyến khích:

A. Sử dụng danh tính bất kì

**B. Sử dụng danh tính thật của nhân viên VNPT**

C. Sử dụng tên theo trào lưu

D. Tùy mục đích sử dụng để đặt tên gọi phù hợp

Đáp án đúng: B

## Câu 16: "VNPT khuyến khích toàn bộ người lao động trở thành những đại sứ thông tin của VNPT bằng cách thông báo với Bộ phận Truyền thông khi thấy những thông tin tích cực về VNPT mà chưa được đăng tải trên kênh truyền thông chính thức của Tập đoàn", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Quy định về Bảo mật thông tin trong quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của người VNPT bao gồm những nội dung:

A. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Không tự ý phát tán những tài liệu truyền thông nội bộ hoặc những thông tin trên  
các phương tiện truyền thông nội bộ ra bên ngoài.

D. Tuyệt đối không đăng tải, chia sẻ hay bình luận về các thông tin không được công bố hay các thông tin mật của VNPT trên mạng xã hội.

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Thực hiện cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, các ngón tay cần xòe ra và đặt ở bên trái, đây là tình huống:

**A. Chào chưa đúng quy chuẩn VNPT**

B. Chào theo quy chuẩn VNPT

C. Áp dụng ngoài trụ sở làm việc

D. Tùy theo văn hóa vùng miền

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Văn hóa cúi chào được áp dụng cho:

A. Nhân viên kinh doanh đến tại nhà khách hàng

B. Nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng

C. Đoàn công tác khi đi giới thiệu Sản phẩm - Dịch vụ của VNPT

**D. Tất cả CBCNV từ lãnh đạo đến nhân viên và CTV thuê ngoài**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Trong Văn hóa cúi chào của VNPT, khi kết thúc phần trình bày trên sân khấu, nhân viên VNPT có cần thực hiện chào theo quy chuẩn không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A