## 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

## Câu 1: Theo anh chị, VNPT có những công cụ, hoạt động nào sau đây giúp khuyến khích sự chủ động học tập và chia sẻ kiến thức trong Tập đoàn:

A. Cơ chế, chính sách khuyến học, khen thưởng những nhân sự được giải cao trong các cuộc thi trong nước và quốc tế, đạt các chứng chỉ đào tạo quốc tế

B. Tổ chức những khóa học với giảng viên là Lãnh đạo các cấp và giảng viên nội bộ

C. Hệ thống học trực tuyến e-Learning

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## 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, Thương hiệu đích thực

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

Đáp án đúng: D

## 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. Sứ mệnh của VNPT

B. Triết lý kinh doanh của VNPT

C. Tầm nhìn của VNPT

**D. Mục tiêu của VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: 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 Học tập: Tự giác - Kiên trì

C. Với Công việc: Hết mình - Hết việc

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Tầm nhìn VNPT đang hướng tới là:

A. VNPT số 1 Việt Nam - Ngang tầm thế giới

**B. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025; Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030; 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**

C. VNPT: Giữ vai trò chủ đạo trên thị trường Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông Việt Nam và nằm trong Top 10 nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông, Công nghệ Thông tin có uy tín trên thị trường khu vực và Châu Á

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: B

## Câu 6: Tập đoàn VNPT khởi động xây dựng Chiến lược VNPT 4.0 với mục tiêu thế nào?

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

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

**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 phát triển các dịch vụ tích hợp

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Yếu tố Nhanh được hiểu là:

A. Nhanh - Vượt trội -Bền vững

**B. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh**

C. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Hành động thận trọng

D. Bàn kỹ - Quyết nhanh - Làm nhanh

Đáp án đúng: B

## Câu 8: 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. Đạo đức**

B. Truyền thống

C. Giá trị

D. Sáng tạo

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Theo Sổ tay Văn hóa VNPT, Trách nhiệm của VNPT với người lao động là Tôn trọng và Bảo vệ được hiểu như thế nào?

A. VNPT luôn thể hiện trách nhiệm với người lao động; chủ động, tích cực tìm kiếm các giải pháp nâng cao đời sống cho người lao động

**B. VNPT xác định đội ngũ lao động là tài sản quý giá nhất của VNPT, là những người làm nên lịch sử truyền thống hào hùng, cũng như đang tạo dựng những bậc thang cho tương lai, do vậy mọi chủ trương, ý tưởng, cơ chế, chính sách hay giải pháp triển khai cũng đều hướng về người lao động**

C. VNPT coi trọng và đang làm tất cả những gì có thể để bảo vệ quyền lợi của người lao động

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Ngày 15 tháng 8 là:

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

B. Ngày VNPT thực hiện tái cơ cấu toàn diện

C. 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

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

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Trong quy tắc ứng xử trên mạng XH của người lao động VNPT. Nội dungTuyệt 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 là thuộc:

**A. Quy định về Bảo mật thông tin**

B. Quy định về Cư xử lịch sự, văn minh

C. Quy định về Ứng xử với những thông tin tích cực về VNPT

D. Quy định về việc Ứng xử với những thông tin tiêu cực về VNPT

Đáp án đúng: A

## 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. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: 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 14: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

A. 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

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

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

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

Đáp án đúng: D

## Câu 15: 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. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: 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. 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 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: 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 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 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 1: Trường hợp nào có nguy cơ xung đột lợi ích giữa VNPT và người lao động?

A. Đồng thời làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT hoặc làm việc cho nhà cung cấp hàng hoá, thiết bị...cho VNPT

**B. Các đáp án đều đúng**

C. 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

D. Có thân nhân làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 2: 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. VNPT coi trọng và sẵn sàng làm mọi cách để làm hài lòng khách hàng

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. 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**

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

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. Chuyển đổi số

B. Dữ liệu số

**C. Quy trình số**

D. Tất cả nội dung đều đúng

Đáp án đúng: C

## 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. Tất cả văn hóa kể trên

B. Văn hóa số

C. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

**D. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Trong sổ tay văn hóa VNPT, Trách nhiệm của người VNPT với Môi trường được quy định là:

A. Cam kết Xanh - Sạch - Đẹp, bảo đảm an toàn, PCCN, ứng dụng công nghệ tiên tiến thân thiện 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. Tôn trọng 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 6: Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu trong Văn hóa giao tiếp công sở và lễ nghi ngoại giao của VNPT, bao gồm những nội dung sau:

A. Tại buổi họp, giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc của tất cả mọi người theo vị trí ngồi trong phòng họp

**B. Giới thiệu người có địa vị cao hoặc người lớn tuổi trước, giới thiệu tên kèm theo chức vụ; Tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc, thái độ lịch sự, khiêm nhường**

C. Tại các lễ nghi ngoại giao, mỗi người tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc, thái độ lịch sự, khiêm nhường

D. Tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc của mình trước, thái độ lịch sự, khiêm nhường, sau đó giới thiệu người có địa vị cao hoặc người lớn tuổi, giới thiệu tên kèm theo chức vụ

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Mục tiêu của chương trình chuyển đổi số quốc gia là xây dựng thành công:

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

B. 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…

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. 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.

Đáp án đúng: A

## Câu 8: 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. Tiên phong trong các hoạt động về cộng đồng

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 9: Dữ liệu số được khái niệm là việc:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. 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 ...)

**C. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)**

D. 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

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Yếu tố Nhanh được hiểu là:

A. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Hành động thận trọng

**B. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh**

C. Nhanh - Vượt trội -Bền vững

D. Bàn kỹ - Quyết nhanh - Làm nhanh

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Để bảo mật thông tin nội bộ trên môi trường mạng xã hội, người lao động làm việc tại VNPT cần:

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

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

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

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: C

## Câu 12: Trong quy tắc ứng xử trên mạng XH của người lao động VNPT. Nội dungTuyệt 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 là thuộc:

**A. Quy định về Bảo mật thông tin**

B. Quy định về Cư xử lịch sự, văn minh

C. Quy định về việc Ứng xử với những thông tin tiêu cực về VNPT

D. Quy định về Ứng xử với những thông tin tích cực về VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 13: 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 14: 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 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 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 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

Đáp án đúng: B

## Câu 15: 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. Tất cả các đáp án đều đúng**

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

Đáp án đúng: C

## Câu 16: 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. 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 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. 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 18: Thời gian thực hiện cúi chào khách hàng trong khoảng từ 01 đến 03 giây, đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: 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. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

B. Có

**C. Không**

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Văn hóa cúi chào được áp dụng cho:

A. Nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng

**B. Tất cả CBCNV từ lãnh đạo đến nhân viên và CTV thuê ngoài**

C. Nhân viên kinh doanh đến tại nhà khách hàng

D. Đoàn công tác khi đi giới thiệu Sản phẩm - Dịch vụ của VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 1: 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. - 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. - 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 2: "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 3: Yêu cầu thuộc cấp độ 4 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa, bao gồm:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

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. - 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

Đáp án đúng: C

## Câu 4: 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. Các giao tiếp trực quan như: Sử dụng âm nhạc; Sử dụng biểu đồ và ký hiệu; Sử dụng phương tiện truyền thông

B. Truyền hình, radio, báo chí và các loại phương tiện truyền thông khác

**C. Internet, mạng xã hội, ứng dụng, phần mềm và các nền tảng kỹ thuật số khác**

D. Các tương tác xã hội

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Việc "Quản lý thời gian và năng suất làm việc" là thách thức trở ngại khi làm việc trong môi trường số hóa là vì những lý do:

**A. Khó khăn trong việc tập trung: Khi làm việc trong môi trường số, đặc biệt là làm việc từ xa, nhân viên dễ bị phân tán bởi các yếu tố như mạng xã hội, email, hoặc thông báo từ các ứng dụng khác**

**B. Thiếu sự rõ ràng trong giao tiếp: Việc sử dụng nhiều nền tảng giao tiếp kỹ thuật số như email, chat, và video call có thể dẫn đến quá tải thông tin, khiến nhân viên khó quản lý công việc hiệu quả**

C. Khó đánh giá hiệu quả công việc: Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên thông qua các nền tảng số có thể khó khăn hơn so với làm việc trực tiếp tại văn phòng, đặc biệt nếu không có các chỉ số hiệu suất rõ ràng

**D. Giới hạn phân cách công việc và cuộc sống cá nhân: Với công nghệ kỹ thuật số, ranh giới giữa công việc và cuộc sống cá nhân trở nên mờ nhạt. Nhân viên có thể cảm thấy bị áp lực phải làm việc ngoài giờ hoặc luôn "trực tuyến"**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 6: VNPT hướng tới nâng cao trải nghiệm khách hàng, trải nghiệm của người lao động thông qua các giải pháp số hóa, tối ưu hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động của VNPT, thông qua các hoạt động nào sau đây?

**A. Số hóa toàn bộ hệ thống quản trị, điều hành nội bộ**

B. Nhận biết các cấp độ của Năng lực làm việc trong môi trường số hóa, cũng như các yêu cầu của năng lực trong mỗi cấp độ

**C. Số hóa tương tác khách hàng**

**D. Số hóa công tác quản lý, vận hành và khai thác mạng lưới**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 7: 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 8: Khái niệm Lưu trữ thông tin khách hàng - CR (Customer Relationship) 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.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 9: 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. Làm thay đổi hành vi của khách hàng

C. Mở rộng tệp khách hàng mới

**D. Có cơ hội liên tục cải tiến sản phẩm và dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: 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. 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. 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

Đáp án đúng: B

## Câu 11: 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. Tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trong môi trường kinh doanh ngày càng khốc liệt**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình giao tiếp khách hàng

Đáp án đúng: A, B

## Câu 12: Khái niệm Trải nghiệm khách hàng CX (Customer Experience) được hiểu là:

A. 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

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. 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 13: 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. 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

**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: C

## Câu 14: 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 15: 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. - 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**

B. 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

**C. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác. Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT**

**D. - 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**

Đáp án đúng: A, C, D

## 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. Thấm nhuần văn hóa VNPT**

C. Nhanh, vượt trội, bền vững khi phục vụ khách hàng

**D. Lan toả văn hóa VNPT**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 17: Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông, VNPT có sử dụng kênh nào sau đây:

A. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

B. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

C. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

**D. Tất cả các kênh kể trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Hoạt động nào nhằm khuyến khích chăm sóc sức khỏe tại VNPT?

A. Khám chữa bệnh định kỳ

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Thể dục, thể thao nhằm rèn luyện sức khỏe với phương châm “Khỏe để gia đình hành phúc và xây dựng VNPT phát triển”

D. Các hoạt động kết nối, trải nghiệm khác nhằm tăng sức khỏe tinh thần

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Hoạt động nào nhằm lan tỏa văn hóa của đơn vị?

A. 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.

B. Đưa ra ý kiến và đóng góp vào quá trình xây dựng văn hóa.

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Tham gia các hoạt động teambuilding để kết nối toàn đơn vị.

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Các biện pháp để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, gồm:

**A. Làm gương**  
**Chia sẻ những câu chuyện**

B. Xây dựng mối quan hệ  
Người tốt việc tốt

**C. Phản hồi, góp ý**  
**Ghi nhận, khích lệ**

D. Xây dựng các chính sách, quy định ở cấp đơn vị có liên quan đến công tác xây dựng văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A, C

## Câu 10: Năng lực định hướng khách hàng làm trung tâm là:

**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. Gia tăng doanh thu và lợi nhuận

C. Nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng

D. Xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Theo anh chị, nội dung 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 … thuộc cấp độ 5 của năng lực Làm việc trong môi trường số hóa, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Họp hành quá nhiều

B. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

C. Nghe điện thoại quá nhiều

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

**A. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

B. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

C. Xác định mục tiêu cần đạt được

D. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Để đảm bảo công việc tại các vị trí, bộ phận, các phòng ban chức năng không bị chồng chéo nhau thì doanh nghiệp cần có:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Phiếu đánh giá

**C. Bản mô tả công việc**

D. Bản đánh giá năng lực

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Quy trình sáng tạo thường bắt đầu từ việc:

A. Rút kinh nghiệm

B. Thuyết minh thu hút được sự ủng hộ

C. Giới thiệu ý tưởng cho khách hàng

**D. Tìm kiếm ý tưởng trong thực tế**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

**A. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

B. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

C. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

D. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

A. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

B. Ít tốn chi phí

**C. Nhanh về mặt thời gian**

D. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Nguyên tắc giao việc:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

C. Rõ ràng, công khai, minh bạch

D. Giám sát kiểm tra

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Trong ma trận quản lý thời gian, đối với công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp thì nên:

A. Làm ngay

B. Làm càng sớm càng tốt

**C. Có kế hoạch làm hợp lý**

D. Làm sau cùng

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Đối với Doanh nghiệp, sự sáng tạo có những lợi ích:

A. Giải quyết các vấn đề nhanh chóng, tăng niềm tin của Khách hàng đối với Doanh nghiệp.

B. Tăng kết nối và tương tác tại nơi làm việc.

**C. Các đáp án đều đúng**

D. Giúp cho Doanh nghiệp ngày một phát triển.

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

A. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

B. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

**C. Xác định những việc cần đạt được**

D. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

A. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

**B. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

C. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

D. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Quản trị bằng mục tiêu MBO giúp doanh nghiệp:

A. Tổ chức được phân định rõ ràng

B. Khuyến khích tính chủ động, sáng tạo của cáp dưới

C. Kiểm soát dễ hơn; Có sự cam kết của cấp dưới

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Trong quá trình sáng tạo, chúng ta có thể gặp phải những rào cản như:

**A. Rào cản từ bản thân; Rào cản từ bên ngoài**

B. Rào cản từ trong nước; Rào cản quốc tế

C. Rào cản khuôn khổ; Rào cản định kiến

D. Rào cản từ nội bộ; Rào cản bên ngoài

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Hành động tích cực tham gia vào các hoạt động học tập được định nghĩa là:

A. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

**B. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất**

C. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức

D. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

**A. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

B. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Một trong những kỹ thuật sử dụng phổ biến khi sử dụng phương pháp tập kích não trong học tập là quan sát kỹ những thứ nhìn thấy, quan sát từ cách nhìn của người khác, nhìn sự vật, sự việc theo một hướng khác, đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Trong quy trình xây dựng kế hoạch, ở mỗi phương án thực hiện mục tiêu, doanh nghiệp cần cụ thể hóa về:

A. Các khoản ngân sách để thực hiện

B. Chi phí và số lượng nguồn lực để thực hiện

C. Chi phí và công cụ thực hiện

**D. Giải pháp và công cụ thực hiện**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Hình thức học tập phổ biến hiện nay là:

A. Tự học

B. Đào tạo online

C. Đào tạo trên lớp

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

**B. Tất cả đều đúng**

C. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

D. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

A. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

B. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

**C. Nhanh về mặt thời gian**

D. Ít tốn chi phí

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

**A. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

B. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

C. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Điều nào dưới đây KHÔNG PHẢI là rào cản của tư duy sáng tạo?

A. Luôn tuân thủ theo nguyên tắc, qui định

**B. Không sợ thất bại**

C. Luôn đưa ra giả định đối với một vấn đề nào đó

D. Quá dựa vào các phân tích logic

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

**A. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

B. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

C. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Trong quá trình sáng tạo, chúng ta có thể gặp phải những rào cản như:

**A. Rào cản từ bản thân; Rào cản từ bên ngoài**

B. Rào cản khuôn khổ; Rào cản định kiến

C. Rào cản từ nội bộ; Rào cản bên ngoài

D. Rào cản từ trong nước; Rào cản quốc tế

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Quy trình sáng tạo thường bắt đầu từ việc:

A. Giới thiệu ý tưởng cho khách hàng

B. Rút kinh nghiệm

C. Thuyết minh thu hút được sự ủng hộ

**D. Tìm kiếm ý tưởng trong thực tế**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Hình thức học tập phổ biến hiện nay là:

A. Đào tạo online

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đào tạo trên lớp

D. Tự học

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

A. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

B. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

C. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

**D. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Hành động học nhanh, hiểu nhanh được định nghĩa là:

A. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất

B. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

**C. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức**

D. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

B. Xác định mục tiêu cần đạt được

**C. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

D. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Nguyên tắc giao việc:

A. Rõ ràng, công khai, minh bạch

B. Giám sát kiểm tra

C. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

**A. Những nội dung nổi bật**

B. Những nội dung được trình bày trong buổi học

C. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

D. Những nội dung đã biết

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Để đảm bảo công việc tại các vị trí, bộ phận, các phòng ban chức năng không bị chồng chéo nhau thì doanh nghiệp cần có:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Bản đánh giá năng lực

C. Phiếu đánh giá

**D. Bản mô tả công việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Bảng tổng kết để đánh giá công việc nên có những nội dung nào?

A. Những điều cần cải thiện

B. Những điều đã hoàn thành tốt

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Những điều học được từ công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

A. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

B. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

**C. Xác định những việc cần đạt được**

D. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Phương pháp "Thử và sai" được ứng dụng khi:

A. Giới thiệu ý tưởng cho đơn vị

B. Triển khai và phổ biến rộng được ý tưởng đó cho đơn vị biết để cùng áp dụng

**C. Đối diện với vấn đề mới phát sinh**

D. Phát triển những cải tiến mang tính sáng tạo cho sản phẩm/dịch vụ của Công ty

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Khi bắt đầu học nên bắt đầu bằng tư tưởng:

**A. Tiếp thu cái mới**

B. Từ bỏ thói quen cũ

C. Bày tỏ quan điểm cá nhân

D. Hạn chế tính chần chừ

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Trong ma trận quản lý thời gian, đối với công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp thì nên:

A. Làm sau cùng

B. Làm càng sớm càng tốt

C. Làm ngay

**D. Có kế hoạch làm hợp lý**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Trong quy trình xây dựng kế hoạch, ở mỗi phương án thực hiện mục tiêu, doanh nghiệp cần cụ thể hóa về:

A. Các khoản ngân sách để thực hiện

B. Chi phí và công cụ thực hiện

**C. Giải pháp và công cụ thực hiện**

D. Chi phí và số lượng nguồn lực để thực hiện

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Việc lựa chọn phương thức đánh giá công việc được căn cứ vào:

A. Điều kiện tài chính, hiệu quả và sự đồng thuận của hệ thống

B. Tính thực tiễn, điều kiện tài chính và hiệu quả

C. Năng lực lãnh đạo, hiệu quả và chi phí hệ thống

**D. Tính thực tiễn, chi phí hệ thống và hiệu quả**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Phương pháp "Thử và sai" được ứng dụng khi:

A. Phát triển những cải tiến mang tính sáng tạo cho sản phẩm/dịch vụ của Công ty

**B. Đối diện với vấn đề mới phát sinh**

C. Triển khai và phổ biến rộng được ý tưởng đó cho đơn vị biết để cùng áp dụng

D. Giới thiệu ý tưởng cho đơn vị

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Nguyên tắc giao việc:

A. Rõ ràng, công khai, minh bạch

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Giám sát kiểm tra

D. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Trong quy trình xây dựng kế hoạch, ở mỗi phương án thực hiện mục tiêu, doanh nghiệp cần cụ thể hóa về:

A. Chi phí và số lượng nguồn lực để thực hiện

B. Chi phí và công cụ thực hiện

C. Các khoản ngân sách để thực hiện

**D. Giải pháp và công cụ thực hiện**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Bảng tổng kết để đánh giá công việc nên có những nội dung nào?

A. Những điều cần cải thiện

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Những điều học được từ công việc

D. Những điều đã hoàn thành tốt

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

A. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

B. Những nội dung được trình bày trong buổi học

**C. Những nội dung nổi bật**

D. Những nội dung đã biết

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

B. Xác định mục tiêu cần đạt được

**C. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

D. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Để đảm bảo công việc tại các vị trí, bộ phận, các phòng ban chức năng không bị chồng chéo nhau thì doanh nghiệp cần có:

A. Phiếu đánh giá

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Bản đánh giá năng lực

**D. Bản mô tả công việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

**A. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

B. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

C. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

D. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Một trong những kỹ thuật sử dụng phổ biến khi sử dụng phương pháp tập kích não trong học tập là quan sát kỹ những thứ nhìn thấy, quan sát từ cách nhìn của người khác, nhìn sự vật, sự việc theo một hướng khác, đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Hình thức học tập phổ biến hiện nay là:

A. Tự học

B. Đào tạo trên lớp

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đào tạo online

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Hành động học nhanh, hiểu nhanh được định nghĩa là:

A. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

**B. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức**

C. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất

D. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Đảm bảo sự phù hợp trong năng lực sáng tạo có nghĩa là:

A. Phải đúng lúc, đúng nơi, đúng địa điểm

B. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức

**C. Phải đúng đối tượng, đúng mục tiêu và đúng cách**

D. Phải mục tiêu, đem lại hiệu quả cho công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Đối với Doanh nghiệp, sự sáng tạo có những lợi ích:

A. Giúp cho Doanh nghiệp ngày một phát triển.

B. Tăng kết nối và tương tác tại nơi làm việc.

**C. Các đáp án đều đúng**

D. Giải quyết các vấn đề nhanh chóng, tăng niềm tin của Khách hàng đối với Doanh nghiệp.

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Trong ma trận quản lý thời gian, đối với công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp thì nên:

**A. Có kế hoạch làm hợp lý**

B. Làm càng sớm càng tốt

C. Làm ngay

D. Làm sau cùng

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Theo thời gian kế hoạch được phân loại thành:

A. Kế hoạch tuần; Kế hoạch tháng

B. Kế hoạch định hướng; Kế hoạch cụ thể

C. Kế hoạch tác nghiệp; Kế hoạch chiến lược

**D. Kế hoạch dài hạn; Kế hoạch trung hạn; Kế hoạch ngắn hạn**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Nghe điện thoại quá nhiều

B. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

C. Họp hành quá nhiều

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

**A. Xác định những việc cần đạt được**

B. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

C. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

D. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

B. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

**C. Tất cả đều đúng**

D. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Trong quá trình sáng tạo, chúng ta có thể gặp phải những rào cản như:

A. Rào cản từ trong nước; Rào cản quốc tế

B. Rào cản khuôn khổ; Rào cản định kiến

C. Rào cản từ nội bộ; Rào cản bên ngoài

**D. Rào cản từ bản thân; Rào cản từ bên ngoài**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

A. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

B. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

C. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

**D. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Khi bắt đầu học nên bắt đầu bằng tư tưởng:

**A. Tiếp thu cái mới**

B. Hạn chế tính chần chừ

C. Bày tỏ quan điểm cá nhân

D. Từ bỏ thói quen cũ

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

**A. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

B. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

C. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Hành động tích cực tham gia vào các hoạt động học tập được định nghĩa là:

A. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

B. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức

C. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

**D. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

A. Những nội dung được trình bày trong buổi học

B. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

C. Những nội dung đã biết

**D. Những nội dung nổi bật**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Một trong những đặc điểm của bản kế hoạch tác nghiệp là:

**A. Thời hạn ngắn, 1 năm trở xuống**

B. Mục tiêu cụ thể, chi tiết

C. Thời hạn ngắn, hàng quý

D. Phạm vi hẹp, riêng cho từng bộ phận

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Xác định mục tiêu cần đạt được

B. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

C. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

**D. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

A. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

**B. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

C. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

D. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Việc lựa chọn phương thức đánh giá công việc được căn cứ vào:

A. Năng lực lãnh đạo, hiệu quả và chi phí hệ thống

B. Điều kiện tài chính, hiệu quả và sự đồng thuận của hệ thống

C. Tính thực tiễn, điều kiện tài chính và hiệu quả

**D. Tính thực tiễn, chi phí hệ thống và hiệu quả**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

A. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

**B. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Hành động học nhanh, hiểu nhanh được định nghĩa là:

**A. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức**

B. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

C. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

D. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

**A. Nhanh về mặt thời gian**

B. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

C. Ít tốn chi phí

D. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

B. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

**C. Tất cả đều đúng**

D. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Nghe điện thoại quá nhiều

B. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

C. Họp hành quá nhiều

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Nguyên tắc giao việc:

A. Rõ ràng, công khai, minh bạch

B. Giám sát kiểm tra

C. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

A. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

**B. Xác định những việc cần đạt được**

C. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

D. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Đối với Doanh nghiệp, sự sáng tạo có những lợi ích:

A. Giúp cho Doanh nghiệp ngày một phát triển.

B. Giải quyết các vấn đề nhanh chóng, tăng niềm tin của Khách hàng đối với Doanh nghiệp.

**C. Các đáp án đều đúng**

D. Tăng kết nối và tương tác tại nơi làm việc.

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Trong ma trận quản lý thời gian, đối với công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp thì nên:

A. Làm ngay

B. Làm càng sớm càng tốt

**C. Có kế hoạch làm hợp lý**

D. Làm sau cùng

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Đảm bảo sự phù hợp trong năng lực sáng tạo có nghĩa là:

A. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức

B. Phải mục tiêu, đem lại hiệu quả cho công việc

C. Phải đúng lúc, đúng nơi, đúng địa điểm

**D. Phải đúng đối tượng, đúng mục tiêu và đúng cách**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

A. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

**B. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Hành động học nhanh, hiểu nhanh được định nghĩa là:

A. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất

B. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

**C. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức**

D. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

B. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

**C. Tất cả đều đúng**

D. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Xác định mục tiêu cần đạt được

**B. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

C. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

D. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

A. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

**B. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

C. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Việc lựa chọn phương thức đánh giá công việc được căn cứ vào:

A. Tính thực tiễn, điều kiện tài chính và hiệu quả

B. Năng lực lãnh đạo, hiệu quả và chi phí hệ thống

**C. Tính thực tiễn, chi phí hệ thống và hiệu quả**

D. Điều kiện tài chính, hiệu quả và sự đồng thuận của hệ thống

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Trong quá trình sáng tạo, chúng ta có thể gặp phải những rào cản như:

A. Rào cản từ trong nước; Rào cản quốc tế

B. Rào cản khuôn khổ; Rào cản định kiến

**C. Rào cản từ bản thân; Rào cản từ bên ngoài**

D. Rào cản từ nội bộ; Rào cản bên ngoài

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Đảm bảo sự phù hợp trong năng lực sáng tạo có nghĩa là:

**A. Phải đúng đối tượng, đúng mục tiêu và đúng cách**

B. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức

C. Phải mục tiêu, đem lại hiệu quả cho công việc

D. Phải đúng lúc, đúng nơi, đúng địa điểm

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Nguyên tắc giao việc:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Giám sát kiểm tra

C. Rõ ràng, công khai, minh bạch

D. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

A. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

**B. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

C. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

D. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

A. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

B. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

C. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

**D. Xác định những việc cần đạt được**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Khi bắt đầu học nên bắt đầu bằng tư tưởng:

A. Bày tỏ quan điểm cá nhân

**B. Tiếp thu cái mới**

C. Hạn chế tính chần chừ

D. Từ bỏ thói quen cũ

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Một trong những đặc điểm của bản kế hoạch tác nghiệp là:

A. Thời hạn ngắn, hàng quý

B. Phạm vi hẹp, riêng cho từng bộ phận

C. Mục tiêu cụ thể, chi tiết

**D. Thời hạn ngắn, 1 năm trở xuống**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Nghe điện thoại quá nhiều

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

D. Họp hành quá nhiều

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Điều nào dưới đây KHÔNG PHẢI là rào cản của tư duy sáng tạo?

**A. Không sợ thất bại**

B. Quá dựa vào các phân tích logic

C. Luôn tuân thủ theo nguyên tắc, qui định

D. Luôn đưa ra giả định đối với một vấn đề nào đó

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

A. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

B. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

**C. Nhanh về mặt thời gian**

D. Ít tốn chi phí

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

A. Những nội dung đã biết

B. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

C. Những nội dung được trình bày trong buổi học

**D. Những nội dung nổi bật**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Theo thời gian kế hoạch được phân loại thành:

**A. Kế hoạch dài hạn; Kế hoạch trung hạn; Kế hoạch ngắn hạn**

B. Kế hoạch định hướng; Kế hoạch cụ thể

C. Kế hoạch tác nghiệp; Kế hoạch chiến lược

D. Kế hoạch tuần; Kế hoạch tháng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Đối với Doanh nghiệp, sự sáng tạo có những lợi ích:

A. Giải quyết các vấn đề nhanh chóng, tăng niềm tin của Khách hàng đối với Doanh nghiệp.

B. Giúp cho Doanh nghiệp ngày một phát triển.

C. Tăng kết nối và tương tác tại nơi làm việc.

**D. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

**A. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

B. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

A. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

B. Những nội dung đã biết

C. Những nội dung được trình bày trong buổi học

**D. Những nội dung nổi bật**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Trong ma trận quản lý thời gian, đối với công việc quan trọng nhưng không khẩn cấp thì nên:

A. Làm ngay

B. Làm sau cùng

**C. Có kế hoạch làm hợp lý**

D. Làm càng sớm càng tốt

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Đối với Doanh nghiệp, sự sáng tạo có những lợi ích:

A. Giúp cho Doanh nghiệp ngày một phát triển.

B. Giải quyết các vấn đề nhanh chóng, tăng niềm tin của Khách hàng đối với Doanh nghiệp.

C. Tăng kết nối và tương tác tại nơi làm việc.

**D. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Phương pháp "Thử và sai" được ứng dụng khi:

A. Giới thiệu ý tưởng cho đơn vị

B. Triển khai và phổ biến rộng được ý tưởng đó cho đơn vị biết để cùng áp dụng

**C. Đối diện với vấn đề mới phát sinh**

D. Phát triển những cải tiến mang tính sáng tạo cho sản phẩm/dịch vụ của Công ty

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Theo thời gian kế hoạch được phân loại thành:

A. Kế hoạch định hướng; Kế hoạch cụ thể

B. Kế hoạch tác nghiệp; Kế hoạch chiến lược

**C. Kế hoạch dài hạn; Kế hoạch trung hạn; Kế hoạch ngắn hạn**

D. Kế hoạch tuần; Kế hoạch tháng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

**A. Xác định những việc cần đạt được**

B. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

C. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

D. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Nghe điện thoại quá nhiều

B. Họp hành quá nhiều

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Trong quá trình sáng tạo, chúng ta có thể gặp phải những rào cản như:

A. Rào cản khuôn khổ; Rào cản định kiến

B. Rào cản từ nội bộ; Rào cản bên ngoài

**C. Rào cản từ bản thân; Rào cản từ bên ngoài**

D. Rào cản từ trong nước; Rào cản quốc tế

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

A. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

B. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

**C. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

**A. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

B. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

C. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

D. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Hành động học nhanh, hiểu nhanh được định nghĩa là:

**A. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức**

B. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất

C. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

D. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Hành động tích cực tham gia vào các hoạt động học tập được định nghĩa là:

A. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức

B. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

**C. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất**

D. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Nguyên tắc giao việc:

A. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

B. Rõ ràng, công khai, minh bạch

C. Giám sát kiểm tra

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

**B. Tất cả đều đúng**

C. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

D. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

B. Xác định mục tiêu cần đạt được

**C. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

D. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

**A. Nhanh về mặt thời gian**

B. Ít tốn chi phí

C. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

D. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Để đảm bảo công việc tại các vị trí, bộ phận, các phòng ban chức năng không bị chồng chéo nhau thì doanh nghiệp cần có:

A. Tất cả đáp án đều đúng

**B. Bản mô tả công việc**

C. Bản đánh giá năng lực

D. Phiếu đánh giá

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Một trong những đặc điểm của bản kế hoạch tác nghiệp là:

**A. Thời hạn ngắn, 1 năm trở xuống**

B. Phạm vi hẹp, riêng cho từng bộ phận

C. Thời hạn ngắn, hàng quý

D. Mục tiêu cụ thể, chi tiết

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

B. Họp hành quá nhiều

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Nghe điện thoại quá nhiều

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

A. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

**B. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

C. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

D. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Đảm bảo sự phù hợp trong năng lực sáng tạo có nghĩa là:

A. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức

B. Phải đúng lúc, đúng nơi, đúng địa điểm

C. Phải mục tiêu, đem lại hiệu quả cho công việc

**D. Phải đúng đối tượng, đúng mục tiêu và đúng cách**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Hành động tích cực tham gia vào các hoạt động học tập được định nghĩa là:

A. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

B. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức

C. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

**D. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Để đảm bảo công việc tại các vị trí, bộ phận, các phòng ban chức năng không bị chồng chéo nhau thì doanh nghiệp cần có:

**A. Bản mô tả công việc**

B. Phiếu đánh giá

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Bản đánh giá năng lực

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

C. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

D. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Trong quy trình xây dựng kế hoạch, ở mỗi phương án thực hiện mục tiêu, doanh nghiệp cần cụ thể hóa về:

A. Các khoản ngân sách để thực hiện

B. Chi phí và số lượng nguồn lực để thực hiện

C. Chi phí và công cụ thực hiện

**D. Giải pháp và công cụ thực hiện**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Khi bắt đầu học nên bắt đầu bằng tư tưởng:

A. Từ bỏ thói quen cũ

B. Hạn chế tính chần chừ

**C. Tiếp thu cái mới**

D. Bày tỏ quan điểm cá nhân

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Điều nào dưới đây KHÔNG PHẢI là rào cản của tư duy sáng tạo?

**A. Không sợ thất bại**

B. Quá dựa vào các phân tích logic

C. Luôn đưa ra giả định đối với một vấn đề nào đó

D. Luôn tuân thủ theo nguyên tắc, qui định

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

A. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

B. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

C. Ít tốn chi phí

**D. Nhanh về mặt thời gian**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

A. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

B. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

**C. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

**A. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

B. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

C. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

D. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Việc lựa chọn phương thức đánh giá công việc được căn cứ vào:

A. Điều kiện tài chính, hiệu quả và sự đồng thuận của hệ thống

**B. Tính thực tiễn, chi phí hệ thống và hiệu quả**

C. Năng lực lãnh đạo, hiệu quả và chi phí hệ thống

D. Tính thực tiễn, điều kiện tài chính và hiệu quả

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Nguyên tắc giao việc:

A. Giám sát kiểm tra

B. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

C. Rõ ràng, công khai, minh bạch

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

A. Những nội dung được trình bày trong buổi học

**B. Những nội dung nổi bật**

C. Những nội dung đã biết

D. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Những lợi ích của sáng tạo đối với cá nhân bao gồm

A. Liên kết với những người có tài năng hoặc sở thích tương tự.

B. Thấy điều người khác không thấy và hành động theo

C. Năng lượng gia tăng khi theo đuổi một công việc với niềm đam mê

**D. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Để nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, khi giao việc người có thẩm quyền nên:

A. Xác định thời gian báo cáo tiến độ và thời gian hoàn thành

B. Giao việc phù hợp với năng lực và địa bàn phụ trách

**C. Nêu rõ công việc và mục đích yêu cầu của công việc**

D. Xác định mục tiêu cần đạt được

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Một trong những đặc điểm của bản kế hoạch tác nghiệp là:

A. Thời hạn ngắn, hàng quý

B. Phạm vi hẹp, riêng cho từng bộ phận

**C. Thời hạn ngắn, 1 năm trở xuống**

D. Mục tiêu cụ thể, chi tiết

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

A. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

B. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

**C. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Ưu điểm của phương pháp triển khai MBO từ cấp công ty xuống cấp bộ phận:

**A. Nhanh về mặt thời gian**

B. Khuyến khích nhân viên tham gia hoạt động

C. Ít tốn chi phí

D. Phù hợp với mong muốn của quản trị cấp cao

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Bảng tổng kết để đánh giá công việc nên có những nội dung nào?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Những điều cần cải thiện

C. Những điều đã hoàn thành tốt

D. Những điều học được từ công việc

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Những lợi ích của sáng tạo đối với cá nhân bao gồm

**A. Các đáp án đều đúng**

B. Thấy điều người khác không thấy và hành động theo

C. Năng lượng gia tăng khi theo đuổi một công việc với niềm đam mê

D. Liên kết với những người có tài năng hoặc sở thích tương tự.

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Việc xác định mục tiêu kế hoạch giúp doanh nghiệp:

A. Tạo ra bước đột phá sau thời gian thực hiện kế hoạch

**B. Xác định những việc cần đạt được**

C. Xác định những gì còn lại sau khi thực hiện kế hoạch

D. Tạo ra nhiều lợi nhuận hơn

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đâu là những nhược điểm của phương pháp "thử và sai"?

A. Các phép thử, nhiều khi, không làm đến tận cùng vì nhận định "sai" có thể mang tính chủ quan

B. Không có cơ chế định hướng tư duy một cách khách quan về phía lời giải

C. Lãng phí nhiều trí lực, sức lực, phương tiện vật chất, thời gian

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Nguyên nhân gây lãng phí thời gian là:

A. Các mục tiêu công việc không rõ ràng

B. Nghe điện thoại quá nhiều

C. Họp hành quá nhiều

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Khi bắt đầu học nên bắt đầu bằng tư tưởng:

A. Hạn chế tính chần chừ

B. Từ bỏ thói quen cũ

C. Bày tỏ quan điểm cá nhân

**D. Tiếp thu cái mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Trong phương pháp lập kế hoạch 5W-1H-2C-5M, để việc xác định nội dung công việc (What) được thực hiện hiệu quả, chúng ta cần:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Tại sao tôi phải làm công việc đó?  
Tôi phải làm công việc đó với ai? Ở đâu?

**C. Nắm được nội dung công việc đó là gì?**  
**Chỉ ra các bước cụ thể để thực hiện công việc.**  
**Bước sau là khách hàng của bước công việc trước.**

D. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?  
Có những công cụ nào có thể hỗ trợ cho tôi?

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Mô hình học tập lấy người học làm trung tâm là mô hình trong đó giảng viên là nhà diễn thuyết, nhà truyền đạt thông tin nhằm đi hết nội dung của chương trình học, đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Trong quy trình xây dựng kế hoạch, ở mỗi phương án thực hiện mục tiêu, doanh nghiệp cần cụ thể hóa về:

A. Chi phí và công cụ thực hiện

B. Chi phí và số lượng nguồn lực để thực hiện

C. Các khoản ngân sách để thực hiện

**D. Giải pháp và công cụ thực hiện**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Một trong những nguyên tắc để lập kế hoạch là:

A. Dốc toàn lực để thực hiện kế hoạch đã đề ra

B. Tạo nhiều hoạt động để thực hiện kế hoạch

**C. Có tính linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường**

D. Quản trị cấp cao đề ra bản kế hoạch một cách bí mật

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Nguyên tắc giao việc:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đúng người, đúng việc, đúng năng lực, đúng thời điểm

C. Giám sát kiểm tra

D. Rõ ràng, công khai, minh bạch

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Hành động tích cực tham gia vào các hoạt động học tập được định nghĩa là:

A. Ứng dụng kiến thức, hiểu biết hoặc kỹ năng mới vào công việc

B. Ghi chép, đặt câu hỏi, làm bài tập đầy đủ

**C. Tham gia vào những hoạt động học tập cần thiết một cách tích cực và hiệu quả nhất**

D. Sẵn sàng tiếp thu và hiểu những thông tin mới từ những trải nghiệm học tập chính thức và phi chính thức

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Một trong những đặc điểm của bản kế hoạch tác nghiệp là:

A. Phạm vi hẹp, riêng cho từng bộ phận

B. Mục tiêu cụ thể, chi tiết

**C. Thời hạn ngắn, 1 năm trở xuống**

D. Thời hạn ngắn, hàng quý

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Phương pháp 6 chiếc mũ tư duy hướng mọi người cùng tập trung vào vấn đề từ cùng một góc nhìn, nhằm:

A. Phân tích để tìm hiểu ngọn ngành nguyên nhân dẫn đến cái sai.

B. Đạt mục tiêu cá nhân và tổ chức.

**C. Triệt tiêu hoàn toàn các tranh cãi xuất phát từ các góc nhìn khác nhau.**

D. Xây dựng một giả thuyết mới có khả năng đạt được mục tiêu mà không vấp phải những cái sai của giả thuyết trước.

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Điều nào dưới đây KHÔNG PHẢI là rào cản của tư duy sáng tạo?

A. Luôn tuân thủ theo nguyên tắc, qui định

**B. Không sợ thất bại**

C. Quá dựa vào các phân tích logic

D. Luôn đưa ra giả định đối với một vấn đề nào đó

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Quản trị bằng mục tiêu MBO giúp doanh nghiệp:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Kiểm soát dễ hơn; Có sự cam kết của cấp dưới

C. Tổ chức được phân định rõ ràng

D. Khuyến khích tính chủ động, sáng tạo của cáp dưới

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Nội dung nào dưới đây phản ánh đúng về phương pháp học tập lấy học viên làm trung tâm?

A. Bằng cấp là sản phẩm cuối cùng mà người học hướng tới

B. Giảng viên truyền đạt kiến thức càng nhiều càng tốt

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. Học viên tham gia và tự khám phá nội dung**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Phương pháp "Thử và sai" được ứng dụng khi:

A. Giới thiệu ý tưởng cho đơn vị

**B. Đối diện với vấn đề mới phát sinh**

C. Phát triển những cải tiến mang tính sáng tạo cho sản phẩm/dịch vụ của Công ty

D. Triển khai và phổ biến rộng được ý tưởng đó cho đơn vị biết để cùng áp dụng

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Trong học tập, người học có xu hướng ghi nhớ nhất những điều gì trong số những nội dung sau:

**A. Những nội dung nổi bật**

B. Những nội dung được trình bày trong buổi học

C. Những nội dung đã biết

D. Những vấn đề được nhiều người quan tâm

Đáp án đúng: A

## Câu 18: "Nếu nhân viên VNPT: Một tay bỏ vào túi quần, 1 tay chào", đây là tình huống:

**A. Chào chưa đúng quy chuẩn trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT**

B. Chào theo quy chuẩn trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT

C. Áp dụng ngoài trụ sở làm việc

D. Chào áp dụng đối với nhân viên kỹ thuật VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Công nghệ nào dưới đây giúp máy tính tự động tương tác với người dùng?

A. VoiceIP

B. Nano

C. Tất cả đều đúng

**D. Chatbot**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: VNPT đã triển khai công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trên ứng dụng nào sau đây?

A. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao S(MCS Mobile), Smart Home

B. Smartcity, Smart Home

**C. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao (SMCS Mobile), Smartcity**

D. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao SMCS Mobile, smartcity và Giải pháp nông nghiệp thông minh, Smart home.

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Đến nay, thế giới vẫn chưa có một định nghĩa thống nhất về Đô thị thông minh. Nhưng về cơ bản, đó là mô hình thành phố ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo để:

**A. Quản lý nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị; cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố; sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên**

B. Cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố

C. Sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên.

D. Quản lý, nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Các thành phần công nghệ cốt lõi nào của kỹ thuật số tác động đến Cách mạng công nghiệp 4.0?

A. Kết nối Internet vạn vật (IoT)

B. Big Data

C. Trí tuệ nhân tạo (AI)

**D. Trí tuệ nhân tạo; Kết nối Internet vạn vật; Big Data**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: \_\_\_\_\_\_\_\_ dự đoán xu hướng và hành vi trong tương lai, hỗ trợ các nhà quản lý đưa ra quyết định tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

A. Data warehouse - Kho dữ liệu

**B. Data mining - Khai phá dữ liệu**

C. Datamart - Kho dữ liệu cục bộ

D. Metadata - Siêu dữ liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Những dịch vụ nào sau đây không dùng điện toán đám mây (Cloud Computing)?

A. Máy chủ ảo đám mây (Cloud Server)

B. Nền tảng đám mây (Cloud Platform)

**C. Máy chủ ảo VPS (Virtual Private Server) hay Shared Hosting**

D. Dịch vụ dùng điện toán đám mây ( Cloud Services)

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

**A. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

B. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

C. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

D. Cả 3 đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Phát biều nào sau đây là phát biểu chính xác về khái niệm của Blockchain?

A. Blockchain là hệ thống cơ sở dữ liệu cho phép lưu trữ và truyền tải các khối thông tin (block). Chúng được liên kết với nhau nhờ mã hóa.

**B. Tất cả đều đúng**

C. Blockchain (chuỗi khối) là một cơ sở dữ liệu phân cấp lưu trữ thông tin trong các khối thông tin được liên kết với nhau bằng mã hóa và mở rộng theo thời gian Mỗi khối thông tin đều chứa thông tin về thời gian khởi tạo và được liên kết tới khối trước đó, kèm một mã thời gian và dữ liệu giao dịch.

D. Blockchain là công nghệ chuỗi – khối, cho phép truyền tải dữ liệu một cách an toàn dựa trên hệ thống mã hóa vô cùng phức tạp, tương tự như cuốn sổ cái kế toán của một công ty, nơi mà tiền được giám sát chặt chẽ và ghi nhận mọi giao dịch trên mạng ngang hàng.

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Các nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây (Cloud computing) cung cấp các dịch vụ của họ theo những mô hình cơ bản nào?

A. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

**B. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ), PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).**

C. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và PaaS (Nền tảng như một dịch vụ).

D. PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Trong Internet of Things (IoT), các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật (với chip sinh học có khả năng tự động nhận và truyền tín hiệu radio) hoặc người (có bộ cấy ghép để giám sát hoạt động của tim chẳng hạn) phải được gán một địa chỉ IP và có khả năng truyền dữ liệu qua mạng. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Google Drive là một trong các ứng dụng của nền tảng điện toán đám mây, điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Điều gì đã thúc đẩy sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giai đoạn hiện tại?

A. Deep Learning

B. Machine Learning

**C. Tất cả đều đúng**

D. Data Science

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Giải pháp VNPT eKYC (Giải pháp xác thực định danh điện tử) đột phá dựa trên nền tảng là công nghệ nào sau đây?

**A. Công nghệ AI và Blockchain**

B. Công nghệ AI và IoT

C. Công nghệ IoT và Blockchain

D. Công nghệ AI, IoT và Blockchain

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Khung chuyển đổi số của VNPT ban hành theo quyết định số 357/VNPT-QĐ-CN bao gồm:

A. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số, Vận hành số và Hạ tầng số

B. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số và Hạ tầng số

**C. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Vận hành số, Dữ liệu số và Hạ tầng số.**

D. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Hạ tầng số và Mạng lưới số.

Đáp án đúng: C

## Câu 15: VNPT IoT Platform: Nền tảng IoT đầu tiên của Việt Nam nhận chứng chỉ oneM2M (Chứng chỉ toàn cầu dành cho chuẩn hóa phát triển về IoT/M2M), điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Hệ thống Blockchain được chia thành bao nhiêu loại chính:

A. 2

**B. 3**

C. 4

D. 5

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Internet of Things (IoT) là một hệ thống các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật hoặc người có liên quan đến nhau, được cung cấp định danh duy nhất và có khả năng để truyền dữ liệu qua mạng mà không cần sự tương tác giữa con người với con người hay giữa con người với máy tính. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

A. "Chuyển đổi số " của các địa phương

**B. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

C. "Bức tranh số"của các địa phương

D. "Dữ liệu số"của các địa phương

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Trí tuệ nhân tạo (AI) đã được tích hợp trên các ứng dụng cho Smart Phone nhằm giúp smartphone "thông minh" hơn. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

**A. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

B. "Bức tranh số"của các địa phương

C. "Dữ liệu số"của các địa phương

D. "Chuyển đổi số " của các địa phương

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Hệ thống Blockchain được chia thành bao nhiêu loại chính:

A. 2

**B. 3**

C. 4

D. 5

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Lĩnh vực nào sau đây đã ứng dụng công nghệ IoT ?

A. Nông nghiệp

B. Y tế

**C. Tất cả đều đúng**

D. Vận tải

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Nền tảng IoT được VNPT Technology ứng dụng trong giải pháp nào sau đây?

A. Giải pháp cho hệ thống điều khiển chiếu sáng công cộng thông minh tại Việt Nam.

B. Giải pháp nông nghiệp thông minh

**C. Tất cả các giải pháp đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Đến nay, thế giới vẫn chưa có một định nghĩa thống nhất về Đô thị thông minh. Nhưng về cơ bản, đó là mô hình thành phố ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo để:

**A. Quản lý nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị; cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố; sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên**

B. Cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố

C. Quản lý, nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị

D. Sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên.

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Sản phẩm tự động đọc thẻ ngân hàng và phát hiện gian lận trong ứng dụng VNPT PAY ứng dụng công nghệ nào?

A. IoT

**B. AI**

C. Blockchain

D. 3D

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Hiện nay thuật ngữ IoT được nhắc đến nhiều trên các phương tiện truyền thông liên quan đến Cách mạng công nghiệp 4.0. IoT là viết tắt của từ nào ?

A. Information Operations Technology

**B. Internet Of Things**

C. Input/Output Terminal

D. Image Output Terminal

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Theo anh chị thì nhận định sau đây về Big Data là đúng hay sai: Điều thực sự mang lại giá trị từ các tổ chức dữ liệu lớn là phân tích dữ liệu. Nếu không có phân tích, nó chỉ là một tập dữ liệu với việc sử dụng hạn chế trong kinh doanh.

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Giải pháp VNPT eKYC (Giải pháp xác thực định danh điện tử) đột phá dựa trên nền tảng là công nghệ nào sau đây?

**A. Công nghệ AI và Blockchain**

B. Công nghệ AI và IoT

C. Công nghệ IoT và Blockchain

D. Công nghệ AI, IoT và Blockchain

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Những lĩnh vực nào sau đây chưa ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Chế tạo máy

B. Đánh cờ

**C. Trị liệu tâm lý**

D. Sáng tác

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Các thành phần công nghệ cốt lõi nào của kỹ thuật số tác động đến Cách mạng công nghiệp 4.0?

A. Big Data

**B. Trí tuệ nhân tạo; Kết nối Internet vạn vật; Big Data**

C. Kết nối Internet vạn vật (IoT)

D. Trí tuệ nhân tạo (AI)

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Khối dữ liệu Block Chain hợp pháp có thể chỉnh sửa thông tin hay không?

**A. Không**

B. Có

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

**A. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

B. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

C. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

D. Cả 3 đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Nhằm đón nhận xu hướng công nghiệp 4.0, ngày 04/5/2017, Thủ tướng Chính phủ đã có Chỉ thị số 16/CT-TTg về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ thư để yêu cầu các Bộ, ngành, địa phương tạo điều kiện tốt nhất cho sự tăng tốc phát triển của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 ở Việt Nam. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Doanh nghiệp viễn thông nào được UBND TP.HCM chọn là đơn vị tư vấn xây dựng khung kiến trúc Đô thị thông minh cho TP.Hồ Chí Minh?

A. Viettel

B. CMC

C. FPT

**D. VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Thứ tự sắp xếp các phiên bản của công nghệ Blockchain nào sau đây là đúng?

A. 1. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
2. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
3. Tiền điện tử và thanh toán;  
4. Tài chính và Thị trường;

B. 1. Tài chính và Thị trường;  
2. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
3. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
4. Tiền điện tử và thanh toán;

C. 1. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
2. Tiền điện tử và thanh toán;  
3. Tài chính và Thị trường;  
4. Thiết kế và Giám sát hoạt động;

**D. 1. Tiền điện tử và thanh toán;**  
**2. Tài chính và Thị trường;**  
**3. Thiết kế và Giám sát hoạt động;**  
**4. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Con người và máy móc được kết nối với nhau qua quá trình nào sau đây?

A. Quá trình xử lý tín hiệu nhiễu

**B. Quá trình xử lý ngôn ngữ tự nhiên**

C. Quá trình xử lý sóng hạ tần

D. Quá trình xử lý sóng cao tần

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Trong Internet of Things (IoT), các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật (với chip sinh học có khả năng tự động nhận và truyền tín hiệu radio) hoặc người (có bộ cấy ghép để giám sát hoạt động của tim chẳng hạn) phải được gán một địa chỉ IP và có khả năng truyền dữ liệu qua mạng. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

A. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

**B. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

C. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

D. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của Trí tuệ nhân tạo hay Trí thông minh nhân tạo (Artificial Intelligence – viết tắt là AI)

**A. Là một ngành thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science). Là trí tuệ do con người lập trình tạo nên với mục tiêu giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.**

B. Là một công nghệ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science), giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.

C. Là một thuật ngữ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer Science).

D. Là một Công cụ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science) giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

A. "Bức tranh số"của các địa phương

B. "Dữ liệu số"của các địa phương

**C. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

D. "Chuyển đổi số " của các địa phương

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Hiện nay thuật ngữ IoT được nhắc đến nhiều trên các phương tiện truyền thông liên quan đến Cách mạng công nghiệp 4.0. IoT là viết tắt của từ nào ?

A. Input/Output Terminal

B. Information Operations Technology

**C. Internet Of Things**

D. Image Output Terminal

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Những dịch vụ nào sau đây không dùng điện toán đám mây (Cloud Computing)?

**A. Máy chủ ảo VPS (Virtual Private Server) hay Shared Hosting**

B. Dịch vụ dùng điện toán đám mây ( Cloud Services)

C. Máy chủ ảo đám mây (Cloud Server)

D. Nền tảng đám mây (Cloud Platform)

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Giải pháp VNPT eKYC (Giải pháp xác thực định danh điện tử) đột phá dựa trên nền tảng là công nghệ nào sau đây?

**A. Công nghệ AI và Blockchain**

B. Công nghệ AI và IoT

C. Công nghệ IoT và Blockchain

D. Công nghệ AI, IoT và Blockchain

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Internet of Things (IoT) là một hệ thống các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật hoặc người có liên quan đến nhau, được cung cấp định danh duy nhất và có khả năng để truyền dữ liệu qua mạng mà không cần sự tương tác giữa con người với con người hay giữa con người với máy tính. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: VNPT IoT Platform: Nền tảng IoT đầu tiên của Việt Nam nhận chứng chỉ oneM2M (Chứng chỉ toàn cầu dành cho chuẩn hóa phát triển về IoT/M2M), điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Điều gì đã thúc đẩy sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giai đoạn hiện tại?

A. Deep Learning

**B. Tất cả đều đúng**

C. Machine Learning

D. Data Science

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của IoT (Internet of Things):

A. IoT đảm bảo việc tích hợp liền mạch các phần cứng khác nhau bằng cách sử dụng một loạt các giao thức giao tiếp phổ biến, áp dụng các kiểu tô-pô khác nhau (kết nối trực tiếp hoặc qua cổng kết nối gateway) và sử dụng bộ công cụ phát triển phần mềm (SDK) khi cần thiết.

B. Công nghệ IoT phát triển dựa trên sự kết hợp từ công nghệ mạng Internet. (mạng không dây wifi, mạng viễn thông băng rộng 4G, 5G) và công nghệ vi cơ điện tử.

C. Công nghệ IoT giúp dễ dàng kết nối vạn vật với mạng lưới và phát triển các ứng dụng để kiểm soát và quản lý chúng.

**D. IoT là thuật ngữ dùng để chỉ các đối tượng có thể được nhận biết (identifiable) cũng như chỉ sự tồn tại của chúng trong một kiến trúc mang tính kết nối.**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Nền tảng IoT được VNPT Technology ứng dụng trong giải pháp nào sau đây?

A. Giải pháp cho hệ thống điều khiển chiếu sáng công cộng thông minh tại Việt Nam.

B. Giải pháp nông nghiệp thông minh

**C. Tất cả các giải pháp đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Hiện nay, có bao nhiêu mô hình dịch vụ triển khai điện toán đám mây đang được sử dụng phổ biến ?

A. 3

B. 5

C. 2

**D. 4**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của Big Data?

**A. Dữ liệu lớn (Big Data) là một thuật ngữ cho việc xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.**

B. Dữ liệu lớn (Big Data) là một hệ thống lưu trữ tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

C. Dữ liệu lớn (Big Data) là một công nghệ trong việc xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

D. Dữ liệu lớn (Big Data) là một công cụ nhằm xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Phát biểu nào sau đây là không đúng về mục tiêu, tính năng và công nghệ của Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center)?

A. Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) được ví như “bộ não số” của tỉnh với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực

B. Hệ thống có khả năng giám sát và quản lý từ cấp tổng quan đến chi tiết từng tình huống như: các chỉ tiêu đánh giá về tình hình kinh tế - xã hội; giám sát trực quan trên bản đồ số; chất lượng dịch vụ Y tế,…

C. Công nghệ được VNPT áp dụng để xây dựng mô hình Trung tâm IOC sẽ cho phép thực hiện phân tích dữ liệu lớn để đưa ra các cảnh báo, hỗ trợ ra quyết định ở nhiều lĩnh vực khác nhau, đảm bảo tính chân thực, chính xác, minh bạch…

**D. Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center) là một cái tiến của sản phẩm Smart City.**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Chiến lược phát triển giai đoạn 2018-2025 và tầm nhìn đến năm 2030, gọi tắt là Chiến lược VNPT 4.0. có mục tiêu chính là gì?

A. VNPT sẽ chuyển đổi dần từ một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông truyền thống sang một nhà cung cấp dịch vụ số, hướng tới trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu tại Việt Nam và Trung tâm giao dịch số của khu vực châu Á.

B. Tập đoàn VNPT tiếp tục giữ vững vị thế các dịch vụ truyền thống như dịch vụ di động, băng rộng cố định…

**C. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Khung chuyển đổi số của VNPT ban hành theo quyết định số 357/VNPT-QĐ-CN bao gồm:

A. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số, Vận hành số và Hạ tầng số

B. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số và Hạ tầng số

**C. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Vận hành số, Dữ liệu số và Hạ tầng số.**

D. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Hạ tầng số và Mạng lưới số.

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Thứ tự sắp xếp các phiên bản của công nghệ Blockchain nào sau đây là đúng?

A. 1. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
2. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
3. Tiền điện tử và thanh toán;  
4. Tài chính và Thị trường;

**B. 1. Tiền điện tử và thanh toán;**  
**2. Tài chính và Thị trường;**  
**3. Thiết kế và Giám sát hoạt động;**  
**4. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch**

C. 1. Tài chính và Thị trường;  
2. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
3. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
4. Tiền điện tử và thanh toán;

D. 1. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
2. Tiền điện tử và thanh toán;  
3. Tài chính và Thị trường;  
4. Thiết kế và Giám sát hoạt động;

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

A. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

B. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

**C. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

D. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Công nghệ nào dưới đây giúp máy tính tự động tương tác với người dùng?

**A. Chatbot**

B. Tất cả đều đúng

C. VoiceIP

D. Nano

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khối dữ liệu Block Chain được lưu trữ trên mô hình mạng nào?

A. Server Server

B. Client Server

**C. Peer to Peer**

D. Peer to server

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Các thành phần công nghệ cốt lõi nào của kỹ thuật số tác động đến Cách mạng công nghiệp 4.0?

A. Kết nối Internet vạn vật (IoT)

B. Trí tuệ nhân tạo (AI)

C. Big Data

**D. Trí tuệ nhân tạo; Kết nối Internet vạn vật; Big Data**

Đáp án đúng: D

Ngày xuất: 18/6/2025

## Câu 1: 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 2: “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 3: 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. Tất cả văn hóa kể trên

B. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

C. Văn hóa số

**D. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Tầm nhìn VNPT đang hướng tới là:

A. VNPT: Giữ vai trò chủ đạo trên thị trường Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông Việt Nam và nằm trong Top 10 nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông, Công nghệ Thông tin có uy tín trên thị trường khu vực và Châu Á

B. VNPT số 1 Việt Nam - Ngang tầm thế giới

**C. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025; Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030; 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 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 5: Theo anh chị, VNPT có những công cụ, hoạt động nào sau đây giúp khuyến khích sự chủ động học tập và chia sẻ kiến thức trong Tập đoàn:

A. Tổ chức những khóa học với giảng viên là Lãnh đạo các cấp và giảng viên nội bộ

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Hệ thống học trực tuyến e-Learning

D. Cơ chế, chính sách khuyến học, khen thưởng những nhân sự được giải cao trong các cuộc thi trong nước và quốc tế, đạt các chứng chỉ đào tạo quốc tế

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Trong sổ tay văn hóa VNPT, Trách nhiệm của người VNPT với Môi trường được quy định là:

**A. 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**

B. 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

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. Tôn trọng và bảo vệ môi trường

Đáp án đúng: A

## Câu 7: VNPT khuyến khích nhân viên ứng dụng công nghệ (email, Skype, Viber, Telegram...) trong quá trình trao đổi, xử lý công việc, đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: 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. Trợ thủ ong vàng

**C. elearning.vnpt.vn**

D. vnpt.com.vn

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Yếu tố Nhanh được hiểu là:

A. Nhanh - Vượt trội -Bền vững

B. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Hành động thận trọng

**C. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh**

D. Bàn kỹ - Quyết nhanh - Làm nhanh

Đáp án đúng: C

## Câu 10: 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. Con người đích thực, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực**

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

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

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

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. Xây dựng hình ảnh VNPT chuyên nghiệp

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

Đáp án đúng: A

## Câu 12: 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 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: Trong quy tắc ứng xử trên mạng XH của người lao động VNPT. Nội dungTuyệt 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 là thuộc:

A. Quy định về Cư xử lịch sự, văn minh

**B. Quy định về Bảo mật thông tin**

C. Quy định về việc Ứng xử với những thông tin tiêu cực về VNPT

D. Quy định về Ứng xử với những thông tin tích cực về VNPT

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

C. 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

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

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. Không**

C. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Theo quy định trong Văn hóa cúi chào khi giao tiếp với khách hàng của VNPT, nếu khách hàng đến trụ sở VNPT từ 03 người trở lên, nhân viên VNPT thực hiện chào:

**A. 01 lần cho cả nhóm khách hàng**

B. Lần lượt chào hết cả 03 khách hàng

C. Nếu khách hàng đến đông có thể thực hiện bắt tay từng người

D. Chỉ cần chào người đi đầu tiên

Đáp án đúng: A

## Câu 20: 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 1: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

**A. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

B. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

C. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

D. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

Đáp án đúng: A

## Câu 3: VNPT đã triển khai công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trên ứng dụng nào sau đây?

A. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao S(MCS Mobile), Smart Home

B. Smartcity, Smart Home

**C. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao (SMCS Mobile), Smartcity**

D. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao SMCS Mobile, smartcity và Giải pháp nông nghiệp thông minh, Smart home.

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Trí tuệ nhân tạo (AI) đã được tích hợp trên các ứng dụng cho Smart Phone nhằm giúp smartphone "thông minh" hơn. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

A. Cả 3 đều sai

B. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

C. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

**D. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: \_\_\_\_\_\_\_\_ dự đoán xu hướng và hành vi trong tương lai, hỗ trợ các nhà quản lý đưa ra quyết định tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

A. Data warehouse - Kho dữ liệu

**B. Data mining - Khai phá dữ liệu**

C. Datamart - Kho dữ liệu cục bộ

D. Metadata - Siêu dữ liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 7: VNPT IoT Platform: Nền tảng IoT đầu tiên của Việt Nam nhận chứng chỉ oneM2M (Chứng chỉ toàn cầu dành cho chuẩn hóa phát triển về IoT/M2M), điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của Trí tuệ nhân tạo hay Trí thông minh nhân tạo (Artificial Intelligence – viết tắt là AI)

**A. Là một ngành thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science). Là trí tuệ do con người lập trình tạo nên với mục tiêu giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.**

B. Là một công nghệ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science), giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.

C. Là một thuật ngữ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer Science).

D. Là một Công cụ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính (Computer science) giúp máy tính có thể tự động hóa các hành vi thông minh như con người.

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Khối dữ liệu Block Chain được lưu trữ trên mô hình mạng nào?

A. Server Server

B. Client Server

**C. Peer to Peer**

D. Peer to server

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Sự khác nhau giữa máy chủ ảo dùng riêng (VPS - Virtual Private Server) và máy chủ ảo Cloud Server là :

**A. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý. Cloud Server: là máy chủ ảo được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây, hoạt động trên nhiều kết nối server vật lý khác nhau.**

B. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây, hoạt động trên nhiều kết nối server vật lý khác nhau. Cloud Server: là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý.

C. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý. Cloud Server: là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ dữ liệu từ một máy chủ Cloud.

D. VPS (Virtual Private Server) là một thành phần của Cloud Server.

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Điều gì đã thúc đẩy sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giai đoạn hiện tại?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Deep Learning

C. Machine Learning

D. Data Science

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Phát biểu nào sau đây là đúng về Big Data?

A. Tất cả phát biểu trên đều đúng

B. Dữ liệu chỉ cần đảm bảo được 1 trong 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

**C. Dữ liệu phải đảm bảo có được cả 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì mới được coi là Big Data.**

D. Dữ liệu chỉ đảm bảo được 2 trong 3 thuộc tính tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Các nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây (Cloud computing) cung cấp các dịch vụ của họ theo những mô hình cơ bản nào?

**A. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ), PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).**

B. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và PaaS (Nền tảng như một dịch vụ).

C. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

D. PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Hiện nay, có 4 mô hình dịch vụ triển khai điện toán đám mây chính đang được sử dụng phổ biến. Đó là những mô hình nào sau đây?

A. Public Cloud, Private Cloud, Cloud Server và Cloud Hosting.

B. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Cloud Server.

C. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Cloud Hosting.

**D. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Community Cloud.**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Thiết bị IoT cần 1 nguồn năng lượng lớn để hoạt động, điều này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Trong Internet of Things (IoT), các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật (với chip sinh học có khả năng tự động nhận và truyền tín hiệu radio) hoặc người (có bộ cấy ghép để giám sát hoạt động của tim chẳng hạn) phải được gán một địa chỉ IP và có khả năng truyền dữ liệu qua mạng. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: IoT Platform là một hạ tầng duy nhất kết nối mọi vật (connected things) và cung cấp dịch vụ end – to – end cho nhiều lĩnh vực, bao gồm các thành phần chính nào sau đây? (chọn trả phương án đúng nhất)

**A. Kết nối thiết bị; Trung tâm xử lý dữ liệu; Quản lý MSIM; Quản lý tập trung ứng dụng**

B. Kết nối thiết bị; Trung tâm xử lý dữ liệu;

C. Quản lý MSIM; Quản lý tập trung ứng dụng

D. Tất cả đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Định hướng chiến lược VNPT 4.0 của tập đoàn VNPT là gì?

**A. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dịch vụ số**

B. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dữ liệu

C. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dịch vụ mạng

D. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp internet hàng đầu tại Việt Nam

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khung chuyển đổi số của VNPT ban hành theo quyết định số 357/VNPT-QĐ-CN bao gồm:

A. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số, Vận hành số và Hạ tầng số

B. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số và Hạ tầng số

**C. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Vận hành số, Dữ liệu số và Hạ tầng số.**

D. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Hạ tầng số và Mạng lưới số.

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Hiện nay, có bao nhiêu mô hình dịch vụ triển khai điện toán đám mây đang được sử dụng phổ biến ?

A. 2

B. 3

**C. 4**

D. 5

Đáp án đúng: C

Câu 1: Nền tảng IoT được VNPT Technology ứng dụng trong giải pháp nào sau đây?

A. Giải pháp cho hệ thống điều khiển chiếu sáng công cộng thông minh tại Việt Nam.

B. Giải pháp nông nghiệp thông minh

**C. Tất cả các giải pháp đều đúng**

Đáp án đúng: C

Câu 2: Giải pháp VNPT eKYC (Giải pháp xác thực định danh điện tử) đột phá dựa trên nền tảng là công nghệ nào sau đây?

**A. Công nghệ AI và Blockchain**

B. Công nghệ AI và IoT

C. Công nghệ IoT và Blockchain

D. Công nghệ AI, IoT và Blockchain

Đáp án đúng: A

Câu 3: OLAP là tên viết tắt của kỹ thuật nào?

A. Online Advanced Program

**B. Online Analytical Processing**

C. Online Analytical Program

D. Online Advanced Processing

Đáp án đúng: B

Câu 4: Sự khác nhau giữa máy chủ ảo dùng riêng (VPS - Virtual Private Server) và máy chủ ảo Cloud Server là :

**A. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý. Cloud Server: là máy chủ ảo được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây, hoạt động trên nhiều kết nối server vật lý khác nhau.**

B. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây, hoạt động trên nhiều kết nối server vật lý khác nhau. Cloud Server: là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý.

C. VPS (Virtual Private Server): là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ tài nguyên từ một máy chủ vật lý. Cloud Server: là máy chủ ảo hoạt động dưới dạng chia sẻ dữ liệu từ một máy chủ Cloud.

D. VPS (Virtual Private Server) là một thành phần của Cloud Server.

Đáp án đúng: A

Câu 5: Phát biểu nào sau đây là đúng về Big Data?

**A. Dữ liệu phải đảm bảo có được cả 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì mới được coi là Big Data.**

B. Dữ liệu chỉ cần đảm bảo được 1 trong 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

C. Tất cả phát biểu trên đều đúng

D. Dữ liệu chỉ đảm bảo được 2 trong 3 thuộc tính tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

Đáp án đúng: A

Câu 6: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

Câu 7: Công nghệ nào dưới đây giúp máy tính tự động tương tác với người dùng?

A. Nano

B. VoiceIP

C. Tất cả đều đúng

**D. Chatbot**

Đáp án đúng: D

Câu 8: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của Big Data?

A. Dữ liệu lớn (Big Data) là một hệ thống lưu trữ tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

B. Dữ liệu lớn (Big Data) là một công cụ nhằm xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

C. Dữ liệu lớn (Big Data) là một công nghệ trong việc xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.

**D. Dữ liệu lớn (Big Data) là một thuật ngữ cho việc xử lý một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp khác với cách truyền thống.**

Đáp án đúng: D

Câu 9: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

A. "Bức tranh số"của các địa phương

**B. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

C. "Dữ liệu số"của các địa phương

D. "Chuyển đổi số " của các địa phương

Đáp án đúng: B

Câu 10: Thiết bị IoT cần 1 nguồn năng lượng lớn để hoạt động, điều này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

Câu 11: Phát biểu nào sau đây là không đúng về mục tiêu, tính năng và công nghệ của Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center)?

A. Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) được ví như “bộ não số” của tỉnh với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực

B. Hệ thống có khả năng giám sát và quản lý từ cấp tổng quan đến chi tiết từng tình huống như: các chỉ tiêu đánh giá về tình hình kinh tế - xã hội; giám sát trực quan trên bản đồ số; chất lượng dịch vụ Y tế,…

C. Công nghệ được VNPT áp dụng để xây dựng mô hình Trung tâm IOC sẽ cho phép thực hiện phân tích dữ liệu lớn để đưa ra các cảnh báo, hỗ trợ ra quyết định ở nhiều lĩnh vực khác nhau, đảm bảo tính chân thực, chính xác, minh bạch…

**D. Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center) là một cái tiến của sản phẩm Smart City.**

Đáp án đúng: D

Câu 12: Phát biều nào sau đây là phát biểu chính xác về khái niệm của Blockchain?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Blockchain là hệ thống cơ sở dữ liệu cho phép lưu trữ và truyền tải các khối thông tin (block). Chúng được liên kết với nhau nhờ mã hóa.

C. Blockchain (chuỗi khối) là một cơ sở dữ liệu phân cấp lưu trữ thông tin trong các khối thông tin được liên kết với nhau bằng mã hóa và mở rộng theo thời gian Mỗi khối thông tin đều chứa thông tin về thời gian khởi tạo và được liên kết tới khối trước đó, kèm một mã thời gian và dữ liệu giao dịch.

D. Blockchain là công nghệ chuỗi – khối, cho phép truyền tải dữ liệu một cách an toàn dựa trên hệ thống mã hóa vô cùng phức tạp, tương tự như cuốn sổ cái kế toán của một công ty, nơi mà tiền được giám sát chặt chẽ và ghi nhận mọi giao dịch trên mạng ngang hàng.

Đáp án đúng: A

Câu 13: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

**A. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

B. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

C. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

D. Cả 3 đều sai

Đáp án đúng: A

Câu 14: Hệ thống Blockchain được chia thành bao nhiêu loại chính:

A. 2

**B. 3**

C. 4

D. 5

Đáp án đúng: B

Câu 15: Các thành phần công nghệ cốt lõi nào của kỹ thuật số tác động đến Cách mạng công nghiệp 4.0?

A. Big Data

B. Trí tuệ nhân tạo (AI)

**C. Trí tuệ nhân tạo; Kết nối Internet vạn vật; Big Data**

D. Kết nối Internet vạn vật (IoT)

Đáp án đúng: C

Câu 16: Định hướng chiến lược VNPT 4.0 của tập đoàn VNPT là gì?

A. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dịch vụ mạng

**B. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dịch vụ số**

C. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp dữ liệu

D. Chuyển đổi VNPT thành nhà cung cấp internet hàng đầu tại Việt Nam

Đáp án đúng: B

Câu 17: Các nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây (Cloud computing) cung cấp các dịch vụ của họ theo những mô hình cơ bản nào?

A. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

B. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và PaaS (Nền tảng như một dịch vụ).

C. PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

**D. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ), PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).**

Đáp án đúng: D

Câu 18: Nhằm đón nhận xu hướng công nghiệp 4.0, ngày 04/5/2017, Thủ tướng Chính phủ đã có Chỉ thị số 16/CT-TTg về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ thư để yêu cầu các Bộ, ngành, địa phương tạo điều kiện tốt nhất cho sự tăng tốc phát triển của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 ở Việt Nam. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

Câu 19: VNPT IoT Platform: Nền tảng IoT đầu tiên của Việt Nam nhận chứng chỉ oneM2M (Chứng chỉ toàn cầu dành cho chuẩn hóa phát triển về IoT/M2M), điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

Câu 20: \_\_\_\_\_\_\_\_ dự đoán xu hướng và hành vi trong tương lai, hỗ trợ các nhà quản lý đưa ra quyết định tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

A. Data warehouse - Kho dữ liệu

**B. Data mining - Khai phá dữ liệu**

C. Datamart - Kho dữ liệu cục bộ

D. Metadata - Siêu dữ liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Công nghệ nào dưới đây giúp máy tính tự động tương tác với người dùng?

A. VoiceIP

**B. Chatbot**

C. Nano

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Hiện nay thuật ngữ IoT được nhắc đến nhiều trên các phương tiện truyền thông liên quan đến Cách mạng công nghiệp 4.0. IoT là viết tắt của từ nào ?

A. Image Output Terminal

B. Input/Output Terminal

C. Information Operations Technology

**D. Internet Of Things**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: AI (Trí tuệ nhân tạo) được viết tắt từ thuật ngữ tiếng Anh nào sau đây ?

A. Automatic Indexing

B. Automatic Identification

C. Artificial Insemination

**D. Artificial Intelligence**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Đến nay, thế giới vẫn chưa có một định nghĩa thống nhất về Đô thị thông minh. Nhưng về cơ bản, đó là mô hình thành phố ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo để:

**A. Quản lý nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị; cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố; sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên**

B. Cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền thành phố

C. Sử dụng hiệu quả các nguồn năng lượng, tài nguyên thiên nhiên.

D. Quản lý, nâng cao tiêu chuẩn cuộc sống đô thị

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Các phát biểu nào sau đây là khái niệm về Điện toán đám mấy (Cloud Computing) ?

A. Điện toán đám mây là một mô hình điện toán, chứ không phải là tên của một công nghệ. Để triển khai dịch vụ trên mô hình Cloud Computing thì cần phải dùng các công nghệ cần thiết.

B. Cloud Computing là dịch vụ điện toán đám mây riêng thường được cung cấp cho các doanh nghiệp để đảm bảo an toàn dữ liệu.

**C. Cloud Computing là mô hình dịch vụ cho phép người dùng truy cập tài nguyên điện toán dùng chung (mạng, sever, lưu trữ, ứng dụng, dịch vụ) thông qua kết nối mạng một cách dễ dàng, mọi lúc mọi nơi, theo yêu cầu.**

D. Điện toán đám mây hay còn gọi là Cloud Computing, là mô hình cung cấp các Dữ liệu máy tính cho người dùng thông qua internet.

Đáp án đúng: C

## Câu 7: VNPT IoT Platform: Nền tảng IoT đầu tiên của Việt Nam nhận chứng chỉ oneM2M (Chứng chỉ toàn cầu dành cho chuẩn hóa phát triển về IoT/M2M), điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Nền tảng IoT được VNPT Technology ứng dụng trong giải pháp nào sau đây?

A. Giải pháp cho hệ thống điều khiển chiếu sáng công cộng thông minh tại Việt Nam.

B. Giải pháp nông nghiệp thông minh

**C. Tất cả các giải pháp đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Trí tuệ nhân tạo (AI) đã được tích hợp trên các ứng dụng cho Smart Phone nhằm giúp smartphone "thông minh" hơn. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khối dữ liệu Block Chain hợp pháp có thể chỉnh sửa thông tin hay không?

**A. Không**

B. Có

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

A. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

B. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

**C. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

D. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Xu hướng Big Data (Dữ liệu lớn) trong cách mạng công nghệ 4.0 được hiểu là ?

**A. Big Data là thuật ngữ dùng để chỉ một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp mà những công cụ, ứng dụng xử lý dữ liệu truyền thống KHÔNG THỂ thu thập, quản lý và xử lý dữ liệu trong một khoảng thời gian hợp lý.**

B. Big Data là thuật ngữ liên quan đến quá trình chọn lọc dữ liệu và tìm kiếm, thu thập những thông tin quan trọng thông qua một số lượng rất lớn các thông tin hỗn độn.

C. Big Data là thuật ngữ dùng để chỉ một tập hợp dữ liệu rất lớn.

D. Tất cả đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Thứ tự sắp xếp các phiên bản của công nghệ Blockchain nào sau đây là đúng?

A. 1. Tài chính và Thị trường;  
2. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
3. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
4. Tiền điện tử và thanh toán;

**B. 1. Tiền điện tử và thanh toán;**  
**2. Tài chính và Thị trường;**  
**3. Thiết kế và Giám sát hoạt động;**  
**4. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch**

C. 1. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
2. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
3. Tiền điện tử và thanh toán;  
4. Tài chính và Thị trường;

D. 1. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
2. Tiền điện tử và thanh toán;  
3. Tài chính và Thị trường;  
4. Thiết kế và Giám sát hoạt động;

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Hiện nay, có 4 mô hình dịch vụ triển khai điện toán đám mây chính đang được sử dụng phổ biến. Đó là những mô hình nào sau đây?

A. Public Cloud, Private Cloud, Cloud Server và Cloud Hosting.

**B. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Community Cloud.**

C. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Cloud Hosting.

D. Public Cloud, Private Cloud, Hybrid Cloud và Cloud Server.

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Sản phẩm tự động đọc thẻ ngân hàng và phát hiện gian lận trong ứng dụng VNPT PAY ứng dụng công nghệ nào?

A. IoT

**B. AI**

C. Blockchain

D. 3D

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Lĩnh vực nào sau đây đã ứng dụng công nghệ IoT ?

A. Nông nghiệp

B. Y tế

C. Vận tải

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Điều gì đã thúc đẩy sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giai đoạn hiện tại?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Machine Learning

C. Data Science

D. Deep Learning

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Phát biểu nào sau đây là không đúng về mục tiêu, tính năng và công nghệ của Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center)?

A. Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) được ví như “bộ não số” của tỉnh với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực

B. Hệ thống có khả năng giám sát và quản lý từ cấp tổng quan đến chi tiết từng tình huống như: các chỉ tiêu đánh giá về tình hình kinh tế - xã hội; giám sát trực quan trên bản đồ số; chất lượng dịch vụ Y tế,…

C. Công nghệ được VNPT áp dụng để xây dựng mô hình Trung tâm IOC sẽ cho phép thực hiện phân tích dữ liệu lớn để đưa ra các cảnh báo, hỗ trợ ra quyết định ở nhiều lĩnh vực khác nhau, đảm bảo tính chân thực, chính xác, minh bạch…

**D. Trung tâm điều hành thông minh (Trung tâm IOC – Intelligent Operation Center) là một cái tiến của sản phẩm Smart City.**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Trong Internet of Things (IoT), các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật (với chip sinh học có khả năng tự động nhận và truyền tín hiệu radio) hoặc người (có bộ cấy ghép để giám sát hoạt động của tim chẳng hạn) phải được gán một địa chỉ IP và có khả năng truyền dữ liệu qua mạng. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Phát biểu nào sau đây là đúng về Big Data?

A. Tất cả phát biểu trên đều đúng

**B. Dữ liệu phải đảm bảo có được cả 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì mới được coi là Big Data.**

C. Dữ liệu chỉ cần đảm bảo được 1 trong 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

D. Dữ liệu chỉ đảm bảo được 2 trong 3 thuộc tính tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Hiện nay, có bao nhiêu mô hình dịch vụ triển khai điện toán đám mây đang được sử dụng phổ biến ?

A. 5

B. 3

C. 2

**D. 4**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Điều gì đã thúc đẩy sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong giai đoạn hiện tại?

A. Machine Learning

**B. Tất cả đều đúng**

C. Data Science

D. Deep Learning

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

A. "Chuyển đổi số " của các địa phương

B. "Bức tranh số"của các địa phương

**C. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

D. "Dữ liệu số"của các địa phương

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Khối dữ liệu Block Chain hợp pháp có thể chỉnh sửa thông tin hay không?

A. Có

**B. Không**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Xu hướng Big Data (Dữ liệu lớn) trong cách mạng công nghệ 4.0 được hiểu là ?

A. Big Data là thuật ngữ liên quan đến quá trình chọn lọc dữ liệu và tìm kiếm, thu thập những thông tin quan trọng thông qua một số lượng rất lớn các thông tin hỗn độn.

B. Big Data là thuật ngữ dùng để chỉ một tập hợp dữ liệu rất lớn.

**C. Big Data là thuật ngữ dùng để chỉ một tập hợp dữ liệu rất lớn và phức tạp mà những công cụ, ứng dụng xử lý dữ liệu truyền thống KHÔNG THỂ thu thập, quản lý và xử lý dữ liệu trong một khoảng thời gian hợp lý.**

D. Tất cả đều sai

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Các nhà cung cấp dịch vụ điện toán đám mây (Cloud computing) cung cấp các dịch vụ của họ theo những mô hình cơ bản nào?

A. PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

**B. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ), PaaS (Nền tảng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).**

C. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và SaaS (Phần mềm như một dịch vụ).

D. IaaS (Hạ tầng như một dịch vụ) và PaaS (Nền tảng như một dịch vụ).

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Phát biều nào sau đây là phát biểu chính xác về khái niệm của Blockchain?

A. Blockchain (chuỗi khối) là một cơ sở dữ liệu phân cấp lưu trữ thông tin trong các khối thông tin được liên kết với nhau bằng mã hóa và mở rộng theo thời gian Mỗi khối thông tin đều chứa thông tin về thời gian khởi tạo và được liên kết tới khối trước đó, kèm một mã thời gian và dữ liệu giao dịch.

**B. Tất cả đều đúng**

C. Blockchain là công nghệ chuỗi – khối, cho phép truyền tải dữ liệu một cách an toàn dựa trên hệ thống mã hóa vô cùng phức tạp, tương tự như cuốn sổ cái kế toán của một công ty, nơi mà tiền được giám sát chặt chẽ và ghi nhận mọi giao dịch trên mạng ngang hàng.

D. Blockchain là hệ thống cơ sở dữ liệu cho phép lưu trữ và truyền tải các khối thông tin (block). Chúng được liên kết với nhau nhờ mã hóa.

Đáp án đúng: B

## Câu 8: AI (Trí tuệ nhân tạo) được viết tắt từ thuật ngữ tiếng Anh nào sau đây ?

**A. Artificial Intelligence**

B. Automatic Indexing

C. Automatic Identification

D. Artificial Insemination

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Phát biểu nào sau đây là đúng về Big Data?

**A. Dữ liệu phải đảm bảo có được cả 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì mới được coi là Big Data.**

B. Dữ liệu chỉ cần đảm bảo được 1 trong 3 thuộc tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

C. Dữ liệu chỉ đảm bảo được 2 trong 3 thuộc tính tính là : dữ liệu có kích thước lớn, dữ liệu có tốc độ xử lý nhanh và dữ liệu có sự đa dạng thì được coi là Big Data.

D. Tất cả phát biểu trên đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

A. Cả 3 đều sai

B. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

C. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

**D. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Những lĩnh vực nào sau đây chưa ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Chế tạo máy

B. Đánh cờ

**C. Trị liệu tâm lý**

D. Sáng tác

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Khối dữ liệu Block Chain được lưu trữ trên mô hình mạng nào?

A. Server Server

B. Client Server

**C. Peer to Peer**

D. Peer to server

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Công nghệ nào dưới đây giúp máy tính tự động tương tác với người dùng?

A. Tất cả đều đúng

B. Nano

C. VoiceIP

**D. Chatbot**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Con người và máy móc được kết nối với nhau qua quá trình nào sau đây?

A. Quá trình xử lý sóng cao tần

B. Quá trình xử lý tín hiệu nhiễu

**C. Quá trình xử lý ngôn ngữ tự nhiên**

D. Quá trình xử lý sóng hạ tần

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Các phát biểu nào sau đây là khái niệm về Điện toán đám mấy (Cloud Computing) ?

**A. Cloud Computing là mô hình dịch vụ cho phép người dùng truy cập tài nguyên điện toán dùng chung (mạng, sever, lưu trữ, ứng dụng, dịch vụ) thông qua kết nối mạng một cách dễ dàng, mọi lúc mọi nơi, theo yêu cầu.**

B. Điện toán đám mây hay còn gọi là Cloud Computing, là mô hình cung cấp các Dữ liệu máy tính cho người dùng thông qua internet.

C. Điện toán đám mây là một mô hình điện toán, chứ không phải là tên của một công nghệ. Để triển khai dịch vụ trên mô hình Cloud Computing thì cần phải dùng các công nghệ cần thiết.

D. Cloud Computing là dịch vụ điện toán đám mây riêng thường được cung cấp cho các doanh nghiệp để đảm bảo an toàn dữ liệu.

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Trí tuệ nhân tạo (AI) đã được tích hợp trên các ứng dụng cho Smart Phone nhằm giúp smartphone "thông minh" hơn. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Lĩnh vực nào sau đây đã ứng dụng công nghệ IoT ?

A. Nông nghiệp

B. Vận tải

C. Y tế

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

A. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

**B. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

C. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

D. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Trong Internet of Things (IoT), các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật (với chip sinh học có khả năng tự động nhận và truyền tín hiệu radio) hoặc người (có bộ cấy ghép để giám sát hoạt động của tim chẳng hạn) phải được gán một địa chỉ IP và có khả năng truyền dữ liệu qua mạng. Điều này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Thiết bị IoT cần 1 nguồn năng lượng lớn để hoạt động, điều này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

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. Trung thực, cởi mở

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Học hỏi, chia sẻ

D. Tư duy số

Đáp án đúng: B

## 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, Môi trường đích thực, Sản phẩm đích thực**

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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Dữ liệu số được khái niệm là việc:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. 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 ...)

**C. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)**

D. 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

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp trên với cấp dưới là:

A. Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình

B. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Thẳng thắn

**C. Lắng nghe, chân thành**

D. Tự giác - Kiên trì

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Sức mạnh gắn kết của VNPT - Một mái nhà chung được thể hiện ở những yếu tố nào sau đây?

A. Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung

**B. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung**

C. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung

D. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Lợi ích chung

Đáp án đúng: B

## Câu 6: 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 số

B. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

C. Tất cả văn hóa kể trên

**D. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Tầm nhìn VNPT đang hướng tới là:

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. VNPT: Giữ vai trò chủ đạo trên thị trường Viễn thông, Công nghệ Thông tin và Truyền thông Việt Nam và nằm trong Top 10 nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông, Công nghệ Thông tin có uy tín trên thị trường khu vực và Châu Á

C. VNPT số 1 Việt Nam - Ngang tầm thế giới

**D. Trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025; Trở thành Trung tâm số (Digital Hub) của châu Á vào năm 2030; 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: D

## Câu 8: 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. Nhân viên VNPT luôn tận tụy, trách nhiệm, hợp tác, luôn thể hiện hành vi ứng xử văn minh, lịch sự với đối tác

B. 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

**C. 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**

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

Đáp án đúng: C

## Câu 9: VNPT khuyến khích nhân viên ứng dụng công nghệ (email, Skype, Viber, Telegram...) trong quá trình trao đổi, xử lý công việc, đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Theo anh chị, VNPT có những công cụ, hoạt động nào sau đây giúp khuyến khích sự chủ động học tập và chia sẻ kiến thức trong Tập đoàn:

A. Hệ thống học trực tuyến e-Learning

B. Tổ chức những khóa học với giảng viên là Lãnh đạo các cấp và giảng viên nội bộ

C. Cơ chế, chính sách khuyến học, khen thưởng những nhân sự được giải cao trong các cuộc thi trong nước và quốc tế, đạt các chứng chỉ đào tạo quốc tế

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: 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. Với các trang mạng xã hội, nên chia sẻ các bài viết hay cho mọi người cùng biết

C. 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

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 12: 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 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: 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 15: 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. Tất cả các đáp án đều đúng**

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

Đáp án đúng: C

## Câu 16: 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. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan.

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

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

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

Đáp án đúng: C

## Câu 17: 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. Kiểm tra kỹ thông tin trước khi đăng tải để đảm bảo nội dung đúng sự thật và phù hợp.**

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

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

A. Từ 0,5 đến 2,5m

B. Từ 2 đến 3m

**C. Từ 1 đến 1,5m**

D. Không quá 0,5m

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Văn hóa cúi chào được áp dụng cho:

A. Đoàn công tác khi đi giới thiệu Sản phẩm - Dịch vụ của VNPT

**B. Tất cả CBCNV từ lãnh đạo đến nhân viên và CTV thuê ngoài**

C. Nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng

D. Nhân viên kinh doanh đến tại nhà khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 1: VNPT eContract là:

A. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử.

**B. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.**

C. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

D. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

A. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

**B. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

C. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Lợi ích của hợp đồng điện tử VNPT eContract mang lại cho khách hàng?

A. Dễ dàng truy cập, tra cứu các hợp đồng đã ký, hợp đồng chờ ký, hợp đồng trả lại => Thuận lợi cho công tác quản lý thực hiện hợp đồng.

B. Chi phí đi lại để gặp mặt trực tiếp đàm phán, ký kết hợp đồng.

C. Tiết kiệm chi phí in ấn giấy tờ hợp đồng (hàng triệu trang giấy mỗi năm, hàng trăm triệu chi phí in ấn, kho bãi bảo quản).

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Dịch vụ VNPT HKD Cung cấp hệ sinh thái hỗ trợ toàn trình bao gồm:

**A. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán + Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.

D. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Khi sử dụng Hệ sinh thái Hộ kinh doanh (VNPT HKD) mang lại cho người sử dụng những lợi ích như:

A. Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch: có thể giảm bớt thời gian giao dịch, giúp HKD tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại khi giao dịch với Cơ quan nhà nước.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - An toàn, bảo mật dữ liệu: Dữ liệu cần được mã hóa theo các tiêu chuẩn tiên tiến nhất trên thế giới.  
- Dễ dàng vận hành, giảm thiểu nhân lực: Giao diện cần đơn giản, phù hợp cho mọi đối tượng HKD.

D. Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi: Các nghiệp vụ hóa đơn, kê khai được thực hiện mọi lúc, mọi nơi có internet.

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Đối với giấy tờ mờ nhòe, mất góc, đục lỗ, VNPT BioID có đưa ra cảnh báo nào không?

A. Tùy thuộc vào nghiệp vụ khách hàng có muốn đưa ra cảnh báo hay không.

B. Tùy thuộc vào mức độ mờ nhòe của giấy tờ ở ngưỡng cho phép hay không cho phép.

C. Không

**D. Có**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Khách hàng mục tiêu của VNPT Posio là đối tượng khách hàng nào?

A. Các hộ kinh daonh

**B. Các doanh nghiệp SME, cửa hàng bán lẻ, Phân phối bán lẻ (chuỗi cửa hàng), Siêu thị mini, Cửa hàng tự chọn.**

C. Các công ty xuất nhập khẩu

D. Các nhà hàng, khách sạn, resort

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Chức năng Cấu hình các chương trình khuyến mại dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. Không có đáp án nào đúng**

B. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

C. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

Đáp án đúng: A

## Câu 11: VNPT BioID có thể tích hợp các hình thức xác thực sinh trắc nào?

A. Giọng nói

**B. Tất cả đáp án**

C. Khuôn mặt

D. Vân tay

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice có khả năng Sẵn sàng kết nối với trục liên thông văn bản quốc gia Không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Dịch vụ hợp đồng điện tử với các khách hàng cá nhân đã triển khai trên các ứng dụng:

A. -app myvnpt  
- shoppee

**B. - App Hỗ trợ bán hàng(cũ)/app Employee hỗ trợ AM**  
**- App Shop CTV**  
**- App MYVNPT**  
**- ONESME**  
**- Digital shop**

C. - App VNPT econtract  
- App myvnpt  
- oneSME

D. - App MYVNPT  
- ONESME  
- Digital shop

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tính năng Bán hàng thông minh của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

B. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.

C. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

**D. Xử lý cùng lúc nhiều đơn hàng, tìm hàng nhanh tăng hiệu xuất bán hàng lên đến 200%**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Tính năng Báo cáo của VNPT Posio có thể thực hiện:

**A. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

D. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, trường hợp người dùng là Lãnh đạo đơn vị sẽ mang lại những lợi ích như:

A. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

**B. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.**  
**- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.**  
**- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.**  
**- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai**  
**Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.**

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Lợi ích của dịch vụ VNPT BioID mang lại cho doanh nghiệp đó là:

A. Tăng cường bảo mật, đảm bảo dữ liệu thông tin cá nhân đầy đủ, chính xác, tin cậy.

B. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

**C. Tất cả đáp án**

D. Ngăn chặn giả mạo

E. Nâng cao hiệu quả quản lý

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Khi sử dụng VNPT HKD, liên quan đến nghiệp vụ hóa đơn điện tử, có các tính năng như:

A. 1. Bán hàng  
2. Thu Tiền  
3. Mua hàng,  
4. Chi tiền  
5. Hàng tồn kho  
6. Công nợ  
7. Số dư đầu kỳ  
8. Sản xuất, phân tách  
9. Tiền lương  
10. Tính lại giá vốn hàng bán  
11. Khóa sổ kế toán  
12. Sổ sách báo cáo theo TT 88 và các sổ quản trị khác

B. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng  
2. Tiền Tệ  
3, Bộ phận  
4. Nhân viên  
5. Ngân hàng  
6. Tài khoản ngân hàng  
7. Đơn vị tính  
8. Nhóm vật tư  
9. Vật tư hàng hóa  
10. Kho hàng hóa

C. 1. Tờ khai đăng ký thuế  
2. Tờ khai thuế  
3. Báo cáo giảm thuế.

**D. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử**  
**2. Cấu hình chứng từ thư**  
**3. Cấu hình dải số hóa đơn**  
**4. Quản lý mẫu hóa đơn**  
**5. Phát hành hóa đơn**  
**6. Điều chỉnh**  
**7. Thay thế**  
**8. Hủy hóa đơn**  
**9. Thông báo hóa đơn điện tử sai sót**  
**10. Chuyển đổi hóa đơn**  
**11. Tra cứu hóa đơn**  
**12. Lịch sử giao dịch với Cơ quan thuế**  
**13. Báo cáo, bảng kê hóa đơn**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Gói cước tích hợp VNPT SmartCA với VNPT iOffice dành cho Khách hàng:

A. - Dịch vụ công quốc gia  
- Hành chính công của các tỉnh thành

**B. - Khối chính quyền: UBND tỉnh/ TP, UBND quận/ huyện, phường/xã/ thị trấn, Các sở ban ngành và khối Đảng, đoàn thể.**  
**- Khối hành chính sự nghiệp: Bệnh viện, cơ sở y tế, trường học,..**  
**- Khối DN: Tập đoàn, TCT, các ngân hàng, tổ chức tín dụng DN có nhiều chi nhánh,…**

C. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....  
- Có hệ thống phần mềm quản lý: eOffice, invoice, eContract,…  
- Đội ngũ quản trị, vận hành hệ thống

D. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...  
- Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…  
- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…  
- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice

Đáp án đúng: B

## Câu 1: VNPT eContract là:

A. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử.

**B. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.**

C. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

D. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

A. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

**B. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

C. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Lợi ích của hợp đồng điện tử VNPT eContract mang lại cho khách hàng?

A. Dễ dàng truy cập, tra cứu các hợp đồng đã ký, hợp đồng chờ ký, hợp đồng trả lại => Thuận lợi cho công tác quản lý thực hiện hợp đồng.

B. Chi phí đi lại để gặp mặt trực tiếp đàm phán, ký kết hợp đồng.

C. Tiết kiệm chi phí in ấn giấy tờ hợp đồng (hàng triệu trang giấy mỗi năm, hàng trăm triệu chi phí in ấn, kho bãi bảo quản).

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Dịch vụ VNPT HKD Cung cấp hệ sinh thái hỗ trợ toàn trình bao gồm:

**A. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán + Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.

D. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Khi sử dụng Hệ sinh thái Hộ kinh doanh (VNPT HKD) mang lại cho người sử dụng những lợi ích như:

A. Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch: có thể giảm bớt thời gian giao dịch, giúp HKD tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại khi giao dịch với Cơ quan nhà nước.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - An toàn, bảo mật dữ liệu: Dữ liệu cần được mã hóa theo các tiêu chuẩn tiên tiến nhất trên thế giới.  
- Dễ dàng vận hành, giảm thiểu nhân lực: Giao diện cần đơn giản, phù hợp cho mọi đối tượng HKD.

D. Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi: Các nghiệp vụ hóa đơn, kê khai được thực hiện mọi lúc, mọi nơi có internet.

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Đối với giấy tờ mờ nhòe, mất góc, đục lỗ, VNPT BioID có đưa ra cảnh báo nào không?

A. Tùy thuộc vào nghiệp vụ khách hàng có muốn đưa ra cảnh báo hay không.

B. Tùy thuộc vào mức độ mờ nhòe của giấy tờ ở ngưỡng cho phép hay không cho phép.

C. Không

**D. Có**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Khách hàng mục tiêu của VNPT Posio là đối tượng khách hàng nào?

A. Các hộ kinh daonh

**B. Các doanh nghiệp SME, cửa hàng bán lẻ, Phân phối bán lẻ (chuỗi cửa hàng), Siêu thị mini, Cửa hàng tự chọn.**

C. Các công ty xuất nhập khẩu

D. Các nhà hàng, khách sạn, resort

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Chức năng Cấu hình các chương trình khuyến mại dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. Không có đáp án nào đúng**

B. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

C. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

Đáp án đúng: A

## Câu 11: VNPT BioID có thể tích hợp các hình thức xác thực sinh trắc nào?

A. Giọng nói

**B. Tất cả đáp án**

C. Khuôn mặt

D. Vân tay

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice có khả năng Sẵn sàng kết nối với trục liên thông văn bản quốc gia Không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Dịch vụ hợp đồng điện tử với các khách hàng cá nhân đã triển khai trên các ứng dụng:

A. -app myvnpt  
- shoppee

**B. - App Hỗ trợ bán hàng(cũ)/app Employee hỗ trợ AM**  
**- App Shop CTV**  
**- App MYVNPT**  
**- ONESME**  
**- Digital shop**

C. - App VNPT econtract  
- App myvnpt  
- oneSME

D. - App MYVNPT  
- ONESME  
- Digital shop

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tính năng Bán hàng thông minh của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

B. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.

C. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

**D. Xử lý cùng lúc nhiều đơn hàng, tìm hàng nhanh tăng hiệu xuất bán hàng lên đến 200%**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Tính năng Báo cáo của VNPT Posio có thể thực hiện:

**A. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

D. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, trường hợp người dùng là Lãnh đạo đơn vị sẽ mang lại những lợi ích như:

A. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

**B. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.**  
**- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.**  
**- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.**  
**- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai**  
**Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.**

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Lợi ích của dịch vụ VNPT BioID mang lại cho doanh nghiệp đó là:

A. Tăng cường bảo mật, đảm bảo dữ liệu thông tin cá nhân đầy đủ, chính xác, tin cậy.

B. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

**C. Tất cả đáp án**

D. Ngăn chặn giả mạo

E. Nâng cao hiệu quả quản lý

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Khi sử dụng VNPT HKD, liên quan đến nghiệp vụ hóa đơn điện tử, có các tính năng như:

A. 1. Bán hàng  
2. Thu Tiền  
3. Mua hàng,  
4. Chi tiền  
5. Hàng tồn kho  
6. Công nợ  
7. Số dư đầu kỳ  
8. Sản xuất, phân tách  
9. Tiền lương  
10. Tính lại giá vốn hàng bán  
11. Khóa sổ kế toán  
12. Sổ sách báo cáo theo TT 88 và các sổ quản trị khác

B. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng  
2. Tiền Tệ  
3, Bộ phận  
4. Nhân viên  
5. Ngân hàng  
6. Tài khoản ngân hàng  
7. Đơn vị tính  
8. Nhóm vật tư  
9. Vật tư hàng hóa  
10. Kho hàng hóa

C. 1. Tờ khai đăng ký thuế  
2. Tờ khai thuế  
3. Báo cáo giảm thuế.

**D. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử**  
**2. Cấu hình chứng từ thư**  
**3. Cấu hình dải số hóa đơn**  
**4. Quản lý mẫu hóa đơn**  
**5. Phát hành hóa đơn**  
**6. Điều chỉnh**  
**7. Thay thế**  
**8. Hủy hóa đơn**  
**9. Thông báo hóa đơn điện tử sai sót**  
**10. Chuyển đổi hóa đơn**  
**11. Tra cứu hóa đơn**  
**12. Lịch sử giao dịch với Cơ quan thuế**  
**13. Báo cáo, bảng kê hóa đơn**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Gói cước tích hợp VNPT SmartCA với VNPT iOffice dành cho Khách hàng:

A. - Dịch vụ công quốc gia  
- Hành chính công của các tỉnh thành

**B. - Khối chính quyền: UBND tỉnh/ TP, UBND quận/ huyện, phường/xã/ thị trấn, Các sở ban ngành và khối Đảng, đoàn thể.**  
**- Khối hành chính sự nghiệp: Bệnh viện, cơ sở y tế, trường học,..**  
**- Khối DN: Tập đoàn, TCT, các ngân hàng, tổ chức tín dụng DN có nhiều chi nhánh,…**

C. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....  
- Có hệ thống phần mềm quản lý: eOffice, invoice, eContract,…  
- Đội ngũ quản trị, vận hành hệ thống

D. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...  
- Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…  
- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…  
- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice

Đáp án đúng: B

## Câu 1: 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 2: Dữ liệu số được khái niệm là việc:

A. Tất cả đáp án đều đúng

**B. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)**

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: B

## Câu 3: Yếu tố Thái độ thuộc Chuẩn mực cá nhân trong sổ tay Văn hóa VNPT được thể hiện qua:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**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. Nhanh: Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh

Đáp án đúng: B

## Câu 4: 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 5: “Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình” là 10 chữ vàng của ngành Bưu điện. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Tập đoàn VNPT khởi động xây dựng Chiến lược VNPT 4.0 với mục tiêu thế nào?

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

**B. 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**

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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu trong Văn hóa giao tiếp công sở và lễ nghi ngoại giao của VNPT, bao gồm những nội dung sau:

**A. Giới thiệu người có địa vị cao hoặc người lớn tuổi trước, giới thiệu tên kèm theo chức vụ; Tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc, thái độ lịch sự, khiêm nhường**

B. Tại các lễ nghi ngoại giao, mỗi người tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc, thái độ lịch sự, khiêm nhường

C. Tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc của mình trước, thái độ lịch sự, khiêm nhường, sau đó giới thiệu người có địa vị cao hoặc người lớn tuổi, giới thiệu tên kèm theo chức vụ

D. Tại buổi họp, giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc của tất cả mọi người theo vị trí ngồi trong phòng họp

Đáp án đúng: A

## Câu 8: 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 hoàn thành công việc được giao

B. Luôn giữ vai trò chủ đạo trong công tác 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 9: 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. Chuyển dịch nhanh cơ cấu doanh thu từ dịch vụ Viễn thông truyền thống sang dịch vụ số, CNTT

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: A

## Câu 10: Theo anh chị, Câu Khẩu hiệu (Slogan) của VNPT là gì?

A. VNPT - Không ngừng vươn xa

B. VNPT - Kết nối mọi người

C. VNPT - Vươn đến tầm cao

**D. VNPT - Cuộc sống đích thực**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: "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. Đúng**

B. Sai

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

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

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

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

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

**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 16: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

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

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

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

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: B

## Câu 17: 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 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

**C. 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**

D. 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

Đáp án đúng: C

## 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: 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. Không**

B. Có

C. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: 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:

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**

## Câu 1: Lợi ích của dịch vụ VNPT BioID mang lại cho doanh nghiệp đó là:

A. Ngăn chặn giả mạo

B. Tăng cường bảo mật, đảm bảo dữ liệu thông tin cá nhân đầy đủ, chính xác, tin cậy.

**C. Tất cả đáp án**

D. Nâng cao trải nghiệm khách hàng

E. Nâng cao hiệu quả quản lý

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Khi gọi điện tới khách hàng để tư vấn dịch vụ, gồm các bước công việc như:

A. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng  
- Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit.  
- Bước 3: Hẹn gặp đại diện khách hàng  
- Bước 4: Trao đổi tính năng và lợi ích, từ hiện trạng của KH xác định yêu cầu của KH và đưa ra phương án triển khai  
- Bước 5: Tiến hành thử nghiệm (nếu có thể).  
- Bước 6: Tiến hành đàm phán ký kết hợp đồng  
- Bước 7: Nghiệm thu

B. Bước 1: Tìm hiểu về thông tin của khách hàng, thu thập các thông tin  
Bước 2: Tư vấn tới khách hàng gói cước phù hợp  
Bước 3: Demo sản phẩm  
Bước 4: Ký hơp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD

**C. Bước 1: Chào hỏi, giới thiệu**  
**Bước 2: Tìm hiểu nhu cầu, khai thác thông tin khách hàng**  
**Bước 3: Tư vấn sản phẩm dịch vụ**  
**Bước 4: Giải đáp thắc mắc và hẹn lịch gặp**  
**Bước 5: Ký hợp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua Điều hành sản xuất kinh doanh.**  
**Bước 6: Hỗ trợ trong quá trình khách sử dụng.**

D. Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH  
Bước 2: Xây dựng phương án triển khai tích hợp  
Bước 3: thống nhất phương án triển khai với Khách hàng  
Bước 4: Trình bày PoC  
Bước 5: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp mở tài khoản  
Bước 6: Tạo tài khoản và bộ key tích hợp cho tổ chức  
Bước 7: Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong quá trình tích hợp  
Kết thúc quá trình cung cấp

Đáp án đúng: C

## Câu 3: VNPT SmartCA có tính xác thực mạnh và tin cậy với Khóa duy nhất cho một thuê bao, khóa này có Giá trị tương đương với con dấu đỏ, chữ ký tươi. Nhận định này đúng hay sai?.

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 4: VNPT eContract hiện đã được triển khai trong nội bộ VNPT chưa?

A. Chưa triển khai

**B. Đã triển khai**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Khách hàng mục tiêu mà dịch vụ VNPT CA Plugin (Giải pháp ký số cho ứng dụng web based) đó là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....  
- Có hệ thống phần mềm quản lý: eOffice, invoice, eContract,…  
- Đội ngũ quản trị, vận hành hệ thống

**C. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...**  
**- Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…**  
**- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…**  
**- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice**

D. - Dịch vụ công quốc gia  
- Hành chính công của các tỉnh thành  
Lĩnh vực Ngân hàng, tài chính  
Y tế  
Giáo dục  
Phần mềm doanh nghiệp  
Thương mai điện tử  
Bảo hiểm

Đáp án đúng: C

## Câu 6: VNPT eContract là:

**A. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.**

B. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

C. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

D. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử.

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Hệ thống VNPT HKD về Nghiệp vụ kế toán, đáp ứng được thông tư 88/2021/TT-BTC ngày 11/10/2021 của Bộ tài chính, người sử dụng có thể thông qua hệ thống để thực hiện các công việc như:

A. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng  
2. Tiền Tệ  
3, Bộ phận  
4. Nhân viên  
5. Ngân hàng  
6. Tài khoản ngân hàng  
7. Đơn vị tính  
8. Nhóm vật tư  
9. Vật tư hàng hóa  
10. Kho hàng hóa

B. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử  
2. Cấu hình chứng từ thư  
3. Cấu hình dải số hóa đơn  
4. Quản lý mẫu hóa đơn  
5. Phát hành hóa đơn  
6. Điều chỉnh  
7. Thay thế  
8. Hủy hóa đơn  
9. Thông báo hóa đơn điện tử sai sót  
10. Chuyển đổi hóa đơn  
11. Tra cứu hóa đơn  
12. Lịch sử giao dịch với Cơ quan thuế  
13. Báo cáo, bảng kê hóa đơn

C. 1. Tờ khai đăng ký thuế  
2. Tờ khai thuế  
3. Báo cáo giảm thuế.

**D. 1. Bán hàng**  
**2. Thu Tiền**  
**3. Mua hàng,**  
**4. Chi tiền**  
**5. Hàng tồn kho**  
**6. Công nợ**  
**7. Số dư đầu kỳ**  
**8. Sản xuất, phân tách**  
**9. Tiền lương**  
**10. Tính lại giá vốn hàng bán**  
**11. Khóa sổ kế toán**  
**12. Sổ sách báo cáo theo TT 88 và các sổ quản trị khác**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: VNPT HKD được hiểu là:

A. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

B. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

**C. Hệ sinh thái số, hỗ trợ các hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh quản lý tổng thể các nghiệp vụ kế toán, hóa đơn điện tử, thuế điện tử trên nền điện toán đám mây hiện đại, tiện lợi, nhanh chóng, an toàn và bảo mật**

D. Hệ thống được xây dựng để phục vụ cho các tỉnh thành từ cấp sở ban ngành đến cấp quận huyện thành phố trong việc quản lý cán bộ, hồ sơ, thủ tục hành chính của cơ quan các cấp.

Đáp án đúng: C

## Câu 9: VNPT Posio triển khai cho khách hàng dạng điện toán đám mây. Triển khai dịch vụ nhanh, chỉ cần ký hợp đồng rồi cấu hình cho điểm bán hàng là có thể sử dụng dịch vụ. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice tạo ra môi trường tương tác đa chiều như một mạng XH nội bộ, hỗ trợ người dùng có thể chia sẻ thông tin, trao đổi và phản hồi dễ dàng, nhờ đó các vấn đề được xử lý nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả. đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

**A. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

D. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

Đáp án đúng: A

## Câu 13: VNPT BioID được phát triển dựa trên nền tảng công nghệ nào?

A. Công nghệ tự phát triển (VNPT eKYC)

B. Công nghệ của hãng NEUROtechnology

C. Công nghệ của hãng N-Tech Lab

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Khi phát hiện hóa đơn điện tử bị sai sót, có thể xử lý hóa đơn như thế nào trên VNPT HKD?

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Thay thế hóa đơn

C. Hủy hóa đơn

D. Điều chỉnh hóa đơn

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Kịch bản tiếp xúc trực tiếp với khách hàng của dịch vụ VNPT Posio gồm các bước:

**A. Bước 1: Phân tích các thông tin KH (telesale)**  
**Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit**  
**Bước 3: Tư vấn sản phẩm dịch vụ, các tính năng**  
**Bước 4: Demo sản phẩm**  
**Bước 5: Ký hợp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu  
- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.  
- Bước 3: Tư vấn giải pháp  
- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sử dụng

D. Bước 1: Thu thập dữ liệu từ cơ quan/ tổ chức cần triển khai  
Bước 2: Xây dựng site  
Bước 3: Vận hành thử  
Bước 4: Thu thập thêm ý kiến người dùng

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Khi sử dụng Hệ sinh thái Hộ kinh doanh (VNPT HKD) mang lại cho người sử dụng những lợi ích như:

A. Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi: Các nghiệp vụ hóa đơn, kê khai được thực hiện mọi lúc, mọi nơi có internet.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - An toàn, bảo mật dữ liệu: Dữ liệu cần được mã hóa theo các tiêu chuẩn tiên tiến nhất trên thế giới.  
- Dễ dàng vận hành, giảm thiểu nhân lực: Giao diện cần đơn giản, phù hợp cho mọi đối tượng HKD.

D. Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch: có thể giảm bớt thời gian giao dịch, giúp HKD tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại khi giao dịch với Cơ quan nhà nước.

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Các cơ quan khi sử dụng hệ thống VNPT iOffice sẽ mang lại những lợi ích như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

**C. - Quản lý một cách hiệu quả thông tin nội bộ.**  
**- Trao đổi dữ liệu và chia sẻ thông tin dễ dàng**  
**- Tiết kiệm thời gian, nhân lực, chi phí cho việc in ấn, photo, đi lại gửi văn bản thủ công**  
**- Tăng cường làm việc cộng tác giữa các cá nhân, bộ phận**

D. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Tính năng Kiểm soát tồn kho của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

B. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

C. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.

**D. Theo dõi chi tiết lịch sử xuất nhập của từng mặt hàng, bao gồm các nghiệp vụ: Nhập, xuất, tồn, chuyển, sản xuất,..**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Các phương thức định danh và xác thực sinh trắc học gồm có những dạng nào?

A. Sinh trắc học giọng nói

B. Sinh trắc học vân tay

C. Sinh trắc học khuôn mặt

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Lợi ích khi VNPT áp dụng hợp đồng điện tử VNPT eContract đó là:

A. • Bảo vệ môi trường, tài nguyên: khi hạn chế sử dụng giấy và in ấn.  
• Minh bạch: trong quá trình đàm phán, ký kết, quản lý, kiểm soát kinh doanh dịch vụ.

B. Tiết kiệm thời gian: khi triển khai ứng dụng hợp đồng điện tử, sau khi  
các bên ký hợp đồng, thông báo sẽ lập tức gửi tới các bên liên quan để  
thực thi hợp đồng.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Tiết kiệm nguồn lực: như nhân lực kiểm soát, quản trị, hành chính đồng thời tăng năng suất của nhân viên kinh doanh.

Đáp án đúng: C

## Câu 1: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Chức năng Quản lý danh mục của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

B. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

**D. + Danh sách các cửa hàng.**  
**+ Danh sách các quầy thu tại các cửa hàng.**  
**+ Nhóm hàng hóa.**  
**+ Danh mục hàng hóa.**  
**+ Giá bán tại các cửa hàng.**  
**+ Danh mục Khách hàng và Nhà cung cấp.**  
**+ Cấp thẻ khách hàng trung thành.**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Các dịch vụ sinh trắc học khuôn mặt mà hệ thống VNPT BioID có thể cung cấp bao gồm:

A. So sánh khuôn mặt

B. Xác thực khuôn mặt

C. Định danh khuôn mặt

**D. Tất cả đáp án**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice tạo ra môi trường tương tác đa chiều như một mạng XH nội bộ, hỗ trợ người dùng có thể chia sẻ thông tin, trao đổi và phản hồi dễ dàng, nhờ đó các vấn đề được xử lý nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả. đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Dịch vụ VNPT HKD Cung cấp hệ sinh thái hỗ trợ toàn trình bao gồm:

A. Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.

B. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán + Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Chức năng Quản lý kho của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

B. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

**C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.**  
**+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.**  
**+ Xuất kho nội bộ.**  
**+ Kiểm kê hàng hóa.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Đối với giấy tờ mờ nhòe, mất góc, đục lỗ, VNPT BioID có đưa ra cảnh báo nào không?

**A. Có**

B. Không

C. Tùy thuộc vào mức độ mờ nhòe của giấy tờ ở ngưỡng cho phép hay không cho phép.

D. Tùy thuộc vào nghiệp vụ khách hàng có muốn đưa ra cảnh báo hay không.

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Hệ thống VNPT HKD có Công cụ hỗ trợ tích hợp API trên web và mobile phù hợp với hệ điều hành:

A. Hiện chưa có bản sử dụng cho hệ điều hành iOS, Android

B. iOS

**C. iOS, Android**

D. Android

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Chức năng Công nợ (Khách hàng, nhà cung cấp) của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. + Quản lý công nợ**  
**+ Báo cáo công nợ**

B. + Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.

C. + Quản lý công việc.  
+ Quản lý tạm ứng.

D. + Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.

Đáp án đúng: A

## Câu 12: VNPT iOffice có khả năng:

A. Khả năng mở rộng: Triển khai tất cả mô hình tổ chức khác nhau, không giới hạn số lượng phân cấp

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Tìm kiếm nhanh, tìm kiếm thông minh trong nội dung văn bản (Fulltext search)

D. Kết nối liên thông và truyền nhận dữ liệu theo chuẩn định dạng dữ liệu edXML

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Tên App của dịch vụ Hợp đồng điện tử trên Apple Store và CH Play:

A. VNPT HĐgĐT

**B. eContract**

C. VNPT SmartCA

D. VNPT HKD

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice có khả năng Sẵn sàng kết nối với trục liên thông văn bản quốc gia Không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Nếu KH muốn trải nghiệm dịch vụ VNPT HKD, có thể sử dụng gói dùng thử miễn phí không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Khách hàng mục tiêu của dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract, đó là:

A. - Các KH hiện đang sử dụng các dịch vụ như CA, CA + BHXH, BHXH, Hóa đơn điện tử Invoice, Tên miền của VNPT

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - CTV xã hội hóa đang làm công việc thu cước, phát triển dịch vụ, …tại các TTKD

**D. - Các Tổ chức, Công ty có nhiều nhân viên, đại lý, CTV, chi nhánh**  
**- Các DN vừa và nhỏ**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Kịch bản tiếp xúc trực tiếp với khách hàng của dịch vụ VNPT Posio gồm các bước:

A. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu  
- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.  
- Bước 3: Tư vấn giải pháp  
- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sử dụng

B. Bước 1: Thu thập dữ liệu từ cơ quan/ tổ chức cần triển khai  
Bước 2: Xây dựng site  
Bước 3: Vận hành thử  
Bước 4: Thu thập thêm ý kiến người dùng

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Bước 1: Phân tích các thông tin KH (telesale)**  
**Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit**  
**Bước 3: Tư vấn sản phẩm dịch vụ, các tính năng**  
**Bước 4: Demo sản phẩm**  
**Bước 5: Ký hợp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Việc triển khai theo mô hình On-premise thường dành cho các doanh nghiệp lớn, do tính bảo mật và chủ động trong việc kiểm soát dữ liệu, đồng thời họ dành một khoản chi phí nhỏ để vận hành hệ thống. Điều này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Với hình thức ký số bằng USB Token, yêu cầu:

A. Thực hiện ký số, xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

B. Tích hợp với các phần mềm khác giúp khách hàng thực hiện các giao dịch ký số một cách an toàn, thuận tiện

C. Khóa ký của người dùng được lưu trữ tập trung trên thiết bị HSM, hình thức này triển khai trên hạ tầng đặt tại Khách hàng, các hệ thống của Khách hàng có nhu cầu ký số phải tích hợp qua API do Signserver cung cấp.

**D. Khóa ký của người dùng được lưu trữ trong USB Token, người dùng chỉ có thể ký số trên máy tính, phải cài đặt thêm phần mềm Plugin.**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract hỗ trợ cho tất cả các loại hình ký số của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chứng thư số được cấp phép tại Việt Nam. Có hay không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Chức năng Quản lý danh mục của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

B. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

**D. + Danh sách các cửa hàng.**  
**+ Danh sách các quầy thu tại các cửa hàng.**  
**+ Nhóm hàng hóa.**  
**+ Danh mục hàng hóa.**  
**+ Giá bán tại các cửa hàng.**  
**+ Danh mục Khách hàng và Nhà cung cấp.**  
**+ Cấp thẻ khách hàng trung thành.**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Các dịch vụ sinh trắc học khuôn mặt mà hệ thống VNPT BioID có thể cung cấp bao gồm:

A. So sánh khuôn mặt

B. Xác thực khuôn mặt

C. Định danh khuôn mặt

**D. Tất cả đáp án**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice tạo ra môi trường tương tác đa chiều như một mạng XH nội bộ, hỗ trợ người dùng có thể chia sẻ thông tin, trao đổi và phản hồi dễ dàng, nhờ đó các vấn đề được xử lý nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả. đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Dịch vụ VNPT HKD Cung cấp hệ sinh thái hỗ trợ toàn trình bao gồm:

A. Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.

B. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán + Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Chức năng Quản lý kho của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

B. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

**C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.**  
**+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.**  
**+ Xuất kho nội bộ.**  
**+ Kiểm kê hàng hóa.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Đối với giấy tờ mờ nhòe, mất góc, đục lỗ, VNPT BioID có đưa ra cảnh báo nào không?

**A. Có**

B. Không

C. Tùy thuộc vào mức độ mờ nhòe của giấy tờ ở ngưỡng cho phép hay không cho phép.

D. Tùy thuộc vào nghiệp vụ khách hàng có muốn đưa ra cảnh báo hay không.

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Hệ thống VNPT HKD có Công cụ hỗ trợ tích hợp API trên web và mobile phù hợp với hệ điều hành:

A. Hiện chưa có bản sử dụng cho hệ điều hành iOS, Android

B. iOS

**C. iOS, Android**

D. Android

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Chức năng Công nợ (Khách hàng, nhà cung cấp) của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. + Quản lý công nợ**  
**+ Báo cáo công nợ**

B. + Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.

C. + Quản lý công việc.  
+ Quản lý tạm ứng.

D. + Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.

Đáp án đúng: A

## Câu 12: VNPT iOffice có khả năng:

A. Khả năng mở rộng: Triển khai tất cả mô hình tổ chức khác nhau, không giới hạn số lượng phân cấp

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Tìm kiếm nhanh, tìm kiếm thông minh trong nội dung văn bản (Fulltext search)

D. Kết nối liên thông và truyền nhận dữ liệu theo chuẩn định dạng dữ liệu edXML

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Tên App của dịch vụ Hợp đồng điện tử trên Apple Store và CH Play:

A. VNPT HĐgĐT

**B. eContract**

C. VNPT SmartCA

D. VNPT HKD

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice có khả năng Sẵn sàng kết nối với trục liên thông văn bản quốc gia Không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Nếu KH muốn trải nghiệm dịch vụ VNPT HKD, có thể sử dụng gói dùng thử miễn phí không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Khách hàng mục tiêu của dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract, đó là:

A. - Các KH hiện đang sử dụng các dịch vụ như CA, CA + BHXH, BHXH, Hóa đơn điện tử Invoice, Tên miền của VNPT

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - CTV xã hội hóa đang làm công việc thu cước, phát triển dịch vụ, …tại các TTKD

**D. - Các Tổ chức, Công ty có nhiều nhân viên, đại lý, CTV, chi nhánh**  
**- Các DN vừa và nhỏ**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Kịch bản tiếp xúc trực tiếp với khách hàng của dịch vụ VNPT Posio gồm các bước:

A. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu  
- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.  
- Bước 3: Tư vấn giải pháp  
- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sử dụng

B. Bước 1: Thu thập dữ liệu từ cơ quan/ tổ chức cần triển khai  
Bước 2: Xây dựng site  
Bước 3: Vận hành thử  
Bước 4: Thu thập thêm ý kiến người dùng

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Bước 1: Phân tích các thông tin KH (telesale)**  
**Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit**  
**Bước 3: Tư vấn sản phẩm dịch vụ, các tính năng**  
**Bước 4: Demo sản phẩm**  
**Bước 5: Ký hợp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Việc triển khai theo mô hình On-premise thường dành cho các doanh nghiệp lớn, do tính bảo mật và chủ động trong việc kiểm soát dữ liệu, đồng thời họ dành một khoản chi phí nhỏ để vận hành hệ thống. Điều này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Với hình thức ký số bằng USB Token, yêu cầu:

A. Thực hiện ký số, xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

B. Tích hợp với các phần mềm khác giúp khách hàng thực hiện các giao dịch ký số một cách an toàn, thuận tiện

C. Khóa ký của người dùng được lưu trữ tập trung trên thiết bị HSM, hình thức này triển khai trên hạ tầng đặt tại Khách hàng, các hệ thống của Khách hàng có nhu cầu ký số phải tích hợp qua API do Signserver cung cấp.

**D. Khóa ký của người dùng được lưu trữ trong USB Token, người dùng chỉ có thể ký số trên máy tính, phải cài đặt thêm phần mềm Plugin.**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract hỗ trợ cho tất cả các loại hình ký số của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chứng thư số được cấp phép tại Việt Nam. Có hay không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ VNPT Posio, nếu cần hỗ trợ có thể liên lạc đến:

A. Qua kênh http://onesme.vn

B. Số hotline của các IT khu vực luôn hỗ trợ khách hàng 24/7

C. Tổng đài 18001091 luôn hỗ trợ khách hàng 24/7

**D. - Tổng đài 18001260 để gửi yêu cầu hỗ trợ - Gửi email tới cskh@vnpt.vn**  
**- Nhập thông tin hỗ trợ http://onesme.vn**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Khi nhà nước có thay đổi về thông tư, quy định hệ thống VNPT HKD có được tự động cập nhật không?

A. Không có đáp án nào đúng

B. Tùy theo văn bản, nếu có thể sẽ được cập nhật

C. Hiện chưa được cập nhật

**D. Được tự động cập nhật các quy định mới nhất: Tự động cập nhật cung cấp các nghiệp vụ, mẫu biểu, tờ khai mới nhất của nhà nước.**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Nếu KH muốn trải nghiệm dịch vụ VNPT HKD, có thể sử dụng gói dùng thử miễn phí không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Đối với giấy tờ mờ nhòe, mất góc, đục lỗ, VNPT BioID có đưa ra cảnh báo nào không?

A. Không

B. Tùy thuộc vào mức độ mờ nhòe của giấy tờ ở ngưỡng cho phép hay không cho phép.

**C. Có**

D. Tùy thuộc vào nghiệp vụ khách hàng có muốn đưa ra cảnh báo hay không.

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Lợi ích khi VNPT áp dụng hợp đồng điện tử VNPT eContract đó là:

A. • Bảo vệ môi trường, tài nguyên: khi hạn chế sử dụng giấy và in ấn.  
• Minh bạch: trong quá trình đàm phán, ký kết, quản lý, kiểm soát kinh doanh dịch vụ.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Tiết kiệm thời gian: khi triển khai ứng dụng hợp đồng điện tử, sau khi  
các bên ký hợp đồng, thông báo sẽ lập tức gửi tới các bên liên quan để  
thực thi hợp đồng.

D. Tiết kiệm nguồn lực: như nhân lực kiểm soát, quản trị, hành chính đồng thời tăng năng suất của nhân viên kinh doanh.

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice tạo ra môi trường tương tác đa chiều như một mạng XH nội bộ, hỗ trợ người dùng có thể chia sẻ thông tin, trao đổi và phản hồi dễ dàng, nhờ đó các vấn đề được xử lý nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả. đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

**A. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

B. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Ký số bằng USB Token, mỗi lần ký có cần phải nhập mã PIN không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Các phương thức định danh và xác thực sinh trắc học gồm có những dạng nào?

A. Sinh trắc học vân tay

B. Sinh trắc học khuôn mặt

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Sinh trắc học giọng nói

Đáp án đúng: C

## Câu 10: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Hệ thống quản lý văn bản điều hành VNPT iOffice là giải pháp tối ưu nhất cho văn phòng điện tử hiện nay. Hệ thống có các tính năng như:

A. - Tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan chính quyền với tổ chức, cá nhân.  
- Kết nối chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau;  
- Tuân thủ Khung Kiến Trúc Chính phủ Việt Nam;  
- Đáp ứng đầy đủ các tiêu chí đánh giá phần mềm Hệ thống MCĐT, cổng DVC.

**B. - Các tính năng điều hành, quản lý**  
**- Các tính năng quản lý lưu trữ**  
**- Truyền thông nội bộ**  
**- Các tính năng khác**

C. - Tính tin cậy  
- Tính an toàn  
- Tính khả chuyển

D. - Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi  
- Tự động cập nhật các quy định mới nhất  
- Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch  
- An toàn, bảo mật dữ liệu  
Dễ dàng vận hành, giảm thiểu nhân lực: Giao diện cần đơn giản, phù hợp cho mọi đối tượng HKD.

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Gói cước tích hợp VNPT SmartCA với VNPT iOffice dành cho Khách hàng:

A. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....  
- Có hệ thống phần mềm quản lý: eOffice, invoice, eContract,…  
- Đội ngũ quản trị, vận hành hệ thống

B. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...  
- Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…  
- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…  
- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice

**C. - Khối chính quyền: UBND tỉnh/ TP, UBND quận/ huyện, phường/xã/ thị trấn, Các sở ban ngành và khối Đảng, đoàn thể.**  
**- Khối hành chính sự nghiệp: Bệnh viện, cơ sở y tế, trường học,..**  
**- Khối DN: Tập đoàn, TCT, các ngân hàng, tổ chức tín dụng DN có nhiều chi nhánh,…**

D. - Dịch vụ công quốc gia  
- Hành chính công của các tỉnh thành

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Về công nghệ, dịch vụ VNPT Posio đáp ứng được các tiêu chí như:

A. Các máy chủ được bảo vệ bằng hệ thống tường lửa Firewall, hệ thống chống tấn công, chống mã độc DDos, IPS và Antivirus.

**B. - Không cần cài đặt phần mềm**  
**- Lưu trữ trên điện toán đám mây**  
**- Sử dụng được trên mọi loại thiết bị.**  
**- Sử dụng để bán hàng khi mất điện.**  
**- Với hệ thống API mở, có thể kết nối bên thứ 3**  
**- Kết nối nhanh chóng với các phần mềm như iPos hay cukcuk**  
**-Triển khai từ xa**

C. - Các máy chủ được tạo trên hệ thống ảo hóa trên nền tảng VMware hoạt động ổn định nhất trong các nền tảng ảo hóa tính bảo mật cao trên thế giới chưa phát hiện lỗi về an toàn bảo mật về nền ảo hóa VMware, đảm bảo tính mở rộng về quy mô, dễ dàng quản trị, tính sẵn sàng cao  
- Hệ thống ảo hóa Vmware cung cấp tính năng backup và khôi phục dữ liệu, tính dễ dàng và hiệu quả trong việc sử dụng đã được chứng minh trên các máy ảo và các ứng dụng quan trọng.

D. - Tăng cường khả năng bảo mật với hai cơ chế bảo mật đồng thời: mật khẩu thông thường và cơ chế mật khẩu một lần (OTP).  
- Hệ thống được đánh giá bảo mật định kỳ 6 tháng lần bằng phương pháp kiểm thử xâm nhập hộp trắng (White box penstest)

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Khách hàng vẫn có thể sử dụng VNPT Posio khi mất điện. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Khách hàng mục tiêu của VNPT Posio là đối tượng khách hàng nào?

**A. Các doanh nghiệp SME, cửa hàng bán lẻ, Phân phối bán lẻ (chuỗi cửa hàng), Siêu thị mini, Cửa hàng tự chọn.**

B. Các nhà hàng, khách sạn, resort

C. Các hộ kinh daonh

D. Các công ty xuất nhập khẩu

Đáp án đúng: A

## Câu 16: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Khi phát hiện hóa đơn điện tử bị sai sót, có thể xử lý hóa đơn như thế nào trên VNPT HKD?

A. Điều chỉnh hóa đơn

B. Thay thế hóa đơn

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Hủy hóa đơn

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Trang web chính thức của dịch vụ Hợp đồng điện tử là:

A. https://vnptit.vn

**B. https://econtract.vnpt.vn/**

C. https://vinaphone

D. https:// econtract.vnptit.vn/

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Việc triển khai theo mô hình On-premise thường dành cho các doanh nghiệp lớn, do tính bảo mật và chủ động trong việc kiểm soát dữ liệu, đồng thời họ dành một khoản chi phí nhỏ để vận hành hệ thống. Điều này đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Dịch vụ hợp đồng điện tử với các khách hàng cá nhân đã triển khai trên các ứng dụng:

**A. - App Hỗ trợ bán hàng(cũ)/app Employee hỗ trợ AM**  
**- App Shop CTV**  
**- App MYVNPT**  
**- ONESME**  
**- Digital shop**

B. - App MYVNPT  
- ONESME  
- Digital shop

C. - App VNPT econtract  
- App myvnpt  
- oneSME

D. -app myvnpt  
- shoppee

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Chức năng Công nợ (Khách hàng, nhà cung cấp) của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. + Quản lý công nợ**  
**+ Báo cáo công nợ**

B. + Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.

C. + Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.

D. + Quản lý công việc.  
+ Quản lý tạm ứng.

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice tạo ra môi trường tương tác đa chiều như một mạng XH nội bộ, hỗ trợ người dùng có thể chia sẻ thông tin, trao đổi và phản hồi dễ dàng, nhờ đó các vấn đề được xử lý nhanh chóng, minh bạch và hiệu quả. đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Khách hàng mục tiêu VNPT CA Signserver, đó là:

A. - Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…  
- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…  
- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice

B. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...  
- Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…  
- Hệ thống 1 cửa – Sở TTTT Cà Mau, Sóc Trăng, Nghệ An,…  
- Hệ thống quản lý văn bản eOffice, iOffice

C. - Dịch vụ công quốc gia  
- Hành chính công của các tỉnh thành  
Lĩnh vực Ngân hàng, tài chính  
Y tế  
Giáo dục  
Phần mềm doanh nghiệp  
Thương mai điện tử  
Bảo hiểm

**D. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....**  
**- Có hệ thống phần mềm quản lý: eOffice, invoice, eContract,…**  
**- Đội ngũ quản trị, vận hành hệ thống**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Lợi ích của hợp đồng điện tử VNPT eContract mang lại cho khách hàng?

A. Tiết kiệm chi phí in ấn giấy tờ hợp đồng (hàng triệu trang giấy mỗi năm, hàng trăm triệu chi phí in ấn, kho bãi bảo quản).

B. Chi phí đi lại để gặp mặt trực tiếp đàm phán, ký kết hợp đồng.

C. Dễ dàng truy cập, tra cứu các hợp đồng đã ký, hợp đồng chờ ký, hợp đồng trả lại => Thuận lợi cho công tác quản lý thực hiện hợp đồng.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Tính năng Báo cáo của VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

**B. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.**

C. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Ký số từ xa VNPT SmartCA là:

A. Giải pháp ký số tập trung

B. Giải pháp ký số cho ứng dụng web based, hỗ trợ người dùng ký số bằng thiết bị USB Token

**C. Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng theo mô hình ký số từ xa, đáp ứng theo tiêu chuẩn an toàn bảo mật elDAS của Châu Âu và các tiêu chuẩn của Bộ thông tin truyền thông.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

**A. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

B. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

C. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Người dùng có thể cập nhật thông tin sinh trắc học khuôn mặt của Hồ sơ định danh trên hệ thống VNPT BioID không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Hồ sơ định danh trong BioID có mấy cấp độ xác thực:

A. 2

B. 4

C. 1

**D. 3**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Trang web chính thức của dịch vụ Hợp đồng điện tử là:

**A. https://econtract.vnpt.vn/**

B. https://vnptit.vn

C. https://vinaphone

D. https:// econtract.vnptit.vn/

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Khi phát hiện hóa đơn điện tử bị sai sót, có thể xử lý hóa đơn như thế nào trên VNPT HKD?

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Hủy hóa đơn

C. Thay thế hóa đơn

D. Điều chỉnh hóa đơn

Đáp án đúng: A

## Câu 12: VNPT SmartCA có tính xác thực mạnh và tin cậy với Khóa duy nhất cho một thuê bao, khóa này có Giá trị tương đương với con dấu đỏ, chữ ký tươi. Nhận định này đúng hay sai?.

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Quy trình triển khai VNPT HKD gồm các bước như sau:

A. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng  
- Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit.  
- Bước 3: Hẹn gặp đại diện khách hàng  
- Bước 4: Trao đổi tính năng và lợi ích, từ hiện trạng của KH xác định yêu cầu của KH và đưa ra phương án triển khai  
- Bước 5: Tiến hành thử nghiệm (nếu có thể).  
- Bước 6: Tiến hành đàm phán ký kết hợp đồng  
- Bước 7: Nghiệm thu và tiến hành thu cước  
- Bước 8: Hỗ trợ sau bán hàng.

**B. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu**  
**- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.**  
**- Bước 3: Tư vấn giải pháp**  
**- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sd**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. - Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH  
- Bước 2: Xây dựng phương án triển khai tích hợp  
- Bước 3: thống nhất phương án triển khai với Khách hàng  
- Bước 4: Trình bày PoC  
Bước 5: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp mở tài khoản  
Bước 6: Tạo tài khoản và bộ key tích hợp cho tổ chức  
Bước 7: cung cấp bộ tài khoản api và bộ api postman  
Bước 8: Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong quá trình tích hợp  
Kết thúc quá trình cung cấp

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Dịch vụ quản lý bán hàng VNPT Posio được triển khai dựa trên các sở cứ như

A. CV 1654 ban hành ngày 27/5/2008 của Bộ TTTT

B. NĐ 43 của chính phủ ban hành Ngày 13/06/2011

C. T.Tư 53 của Bộ GDĐT ban hành ngày 20/12/2012  
CV 1725 của Bộ TTTT ban hành ngày 04/06/2010

**D. - Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ**  
**- Quyết định số 377/QĐ-BTTTT của Bộ TTTT**  
**- Quyết định số 1970/QĐ-BTTTT của Bộ TTTT**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Ưu điểm khi khách hàng triển khai dịch vụ VNPT BioID theo mô hình Cloud Service

A. Giúp loại bỏ khó khăn khi thiết lập hạ tầng ban đầu

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Thời gian triển khai nhanh chóng

D. Chi phí thấp, trả phí theo nhu cầu sử dụng

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Khi nhà nước có thay đổi về thông tư, quy định hệ thống VNPT HKD có được tự động cập nhật không?

A. Hiện chưa được cập nhật

B. Không có đáp án nào đúng

**C. Được tự động cập nhật các quy định mới nhất: Tự động cập nhật cung cấp các nghiệp vụ, mẫu biểu, tờ khai mới nhất của nhà nước.**

D. Tùy theo văn bản, nếu có thể sẽ được cập nhật

Đáp án đúng: C

## Câu 17: VNPT HKD được hiểu là:

**A. Hệ sinh thái số, hỗ trợ các hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh quản lý tổng thể các nghiệp vụ kế toán, hóa đơn điện tử, thuế điện tử trên nền điện toán đám mây hiện đại, tiện lợi, nhanh chóng, an toàn và bảo mật**

B. Hệ thống được xây dựng để phục vụ cho các tỉnh thành từ cấp sở ban ngành đến cấp quận huyện thành phố trong việc quản lý cán bộ, hồ sơ, thủ tục hành chính của cơ quan các cấp.

C. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

D. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Quy trình hỗ trợ dịch vụ VNPT Posio bao gồm các nội dung công việc như:

A. - Bước 1: Tiếp nhậnthông tin hỗ trợ qua http://onesme.vn  
- Bước 2: Lập phiếu yêu cầu lên hệ thống ĐHSXKD  
- Bước 3: Nhận phiếu yêu cầu trên hệ thống ĐHSXKD  
- Bước 4: Xử lý yêu cầu và cập nhật kết quả trên phiếu y/c  
- Bước 5: nhận kết quả trên phiếu yêu cầu và sẽ phản hồi ngay cho khách hàng  
- Bước 6: Tổng đài CSKH gọi điện thoại tới khách hàng thông báo kết quả xử lý, hoặc thông qua http://onesme.vn thông báo kết quả xử lý tới khách hàng qua email khách hàng đã đăng kí

B. Tất cả các đáp án đều sai

C. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu  
- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.  
- Bước 3: Tư vấn giải pháp  
- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sd

**D. - Bước 1: KH gọi tổng đài 18001260 để gửi yêu cầu hỗ trợ hoặc gửi email tới cskh@vnpt.vn hoặc nhập thông tin hỗ trợ http://onesme.vn**  
**- Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu và lập phiếu yêu cầu lên hệ thống ĐHSXKD**  
**- Bước 3: Nhận phiếu yêu cầu trên hệ thống ĐHSXKD**  
**- Bước 4: Xử lý yêu cầu và cập nhật kết quả trên phiếu y/c**  
**- Bước 5: nhận kết quả trên phiếu yêu cầu và sẽ phản hồi ngay cho khách hàng**  
**- Bước 6: Tổng đài CSKH gọi điện thoại tới khách hàng thông báo kết quả xử lý, hoặc thông qua http://onesme.vn thông báo kết quả xử lý tới khách hàng qua email khách hàng đã đăng kí**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Khách hàng mục tiêu của dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract, đó là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. - CTV xã hội hóa đang làm công việc thu cước, phát triển dịch vụ, …tại các TTKD

C. - Các KH hiện đang sử dụng các dịch vụ như CA, CA + BHXH, BHXH, Hóa đơn điện tử Invoice, Tên miền của VNPT

**D. - Các Tổ chức, Công ty có nhiều nhân viên, đại lý, CTV, chi nhánh**  
**- Các DN vừa và nhỏ**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Các cơ quan khi sử dụng hệ thống VNPT iOffice sẽ mang lại những lợi ích như:

**A. - Quản lý một cách hiệu quả thông tin nội bộ.**  
**- Trao đổi dữ liệu và chia sẻ thông tin dễ dàng**  
**- Tiết kiệm thời gian, nhân lực, chi phí cho việc in ấn, photo, đi lại gửi văn bản thủ công**  
**- Tăng cường làm việc cộng tác giữa các cá nhân, bộ phận**

B. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: VNPT HKD có hỗ trợ nghiệp vụ thanh toán công nợ bằng hình thức tiền mặt và chuyển khoản không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Tính năng Bán hàng thông minh của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

B. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.

**C. Xử lý cùng lúc nhiều đơn hàng, tìm hàng nhanh tăng hiệu xuất bán hàng lên đến 200%**

D. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Người dùng có thể xóa thông tin sinh trắc học khuôn mặt của hồ sơ định danh trên hệ thống VNPT BioID không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 4: VNPT Posio triển khai cho khách hàng dạng điện toán đám mây. Triển khai dịch vụ nhanh, chỉ cần ký hợp đồng rồi cấu hình cho điểm bán hàng là có thể sử dụng dịch vụ. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Các bước công việc khi triển khai kịch bản tiếp xúc khách hàng của dịch vụ VNPT HKD gồm :

A. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng  
- Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit.  
- Bước 3: Hẹn gặp đại diện khách hàng  
- Bước 4: Trao đổi tính năng và lợi ích, từ hiện trạng của KH xác định yêu cầu của KH và đưa ra phương án triển khai  
- Bước 5: Tiến hành thử nghiệm (nếu có thể).  
- Bước 6: Tiến hành đàm phán ký kết hợp đồng  
- Bước 7: Nghiệm thu và tiến hành thu cước  
- Bước 8: Hỗ trợ sau bán hàng.

B. Không có đáp án nào đúng

**C. - Bước 1: Tìm hiểu về thông tin của khách hàng, thu thập các thông tin**  
**- Bước 2: Tư vấn tới khách hàng gói cước phù hợp**  
**- Bước 3: Demo sản phẩm**  
**- Bước 4: Ký hơp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD**

D. - Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH  
- Bước 2: Xây dựng phương án triển khai tích hợp  
- Bước 3: thống nhất phương án triển khai với Khách hàng  
- Bước 4: Trình bày PoC  
- Bước 5: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp mở tài khoản  
- Bước 6: Tạo tài khoản và bộ key tích hợp cho tổ chức  
- Bước 7: cung cấp bộ tài khoản api và bộ api postman  
- Bước 8: Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong quá trình tích hợp  
Kết thúc quá trình cung cấp

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Ký số từ xa VNPT SmartCA là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Giải pháp ký số tập trung

C. Giải pháp ký số cho ứng dụng web based, hỗ trợ người dùng ký số bằng thiết bị USB Token

**D. Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng theo mô hình ký số từ xa, đáp ứng theo tiêu chuẩn an toàn bảo mật elDAS của Châu Âu và các tiêu chuẩn của Bộ thông tin truyền thông.**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Có thể sử dụng Chữ ký số cho nhiều dịch vụ được không? Có mất thêm phí cho nhiều dịch vụ khác nhau không?

A. Có thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ và mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới

B. Hiện chưa thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ. Không mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới

**C. Có thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ đã tích hợp với SmartCA.**  
**Không mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới**

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Chức năng Quản trị văn phòng dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. + Quản lý công việc.**  
**+ Báo cáo công việc hàng ngày.**  
**+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.**  
**+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.**  
**+ Quản lý tạm ứng.**  
**+ Quản lý trang tin tức nội bộ.**

B. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

C. + Quản lý danh mục dùng chung (loại hình doanh nghiệp/khách hàng, đơn vị nội bộ, danh mục dùng chung khác).  
+ Quản lý người dùng, phân quyền.  
+ Khai báo thông tin doanh nghiệp.  
+ Đổi mật khẩu.

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Khách hàng mục tiêu của dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract, đó là:

**A. - Các Tổ chức, Công ty có nhiều nhân viên, đại lý, CTV, chi nhánh**  
**- Các DN vừa và nhỏ**

B. - Các KH hiện đang sử dụng các dịch vụ như CA, CA + BHXH, BHXH, Hóa đơn điện tử Invoice, Tên miền của VNPT

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. - CTV xã hội hóa đang làm công việc thu cước, phát triển dịch vụ, …tại các TTKD

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Hệ thống quản lý văn bản và điều hành VNPT iOffice có khả năng Sẵn sàng kết nối với trục liên thông văn bản quốc gia Không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Người dùng có thể cập nhật thông tin sinh trắc học khuôn mặt của Hồ sơ định danh trên hệ thống VNPT BioID không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Quy trình triển khai VNPT HKD gồm các bước như sau:

A. - Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH  
- Bước 2: Xây dựng phương án triển khai tích hợp  
- Bước 3: thống nhất phương án triển khai với Khách hàng  
- Bước 4: Trình bày PoC  
Bước 5: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp mở tài khoản  
Bước 6: Tạo tài khoản và bộ key tích hợp cho tổ chức  
Bước 7: cung cấp bộ tài khoản api và bộ api postman  
Bước 8: Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong quá trình tích hợp  
Kết thúc quá trình cung cấp

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng  
- Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit.  
- Bước 3: Hẹn gặp đại diện khách hàng  
- Bước 4: Trao đổi tính năng và lợi ích, từ hiện trạng của KH xác định yêu cầu của KH và đưa ra phương án triển khai  
- Bước 5: Tiến hành thử nghiệm (nếu có thể).  
- Bước 6: Tiến hành đàm phán ký kết hợp đồng  
- Bước 7: Nghiệm thu và tiến hành thu cước  
- Bước 8: Hỗ trợ sau bán hàng.

**D. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu**  
**- Bước 2: Khảo sát quy mô, đặc thù riêng của khách hàng.**  
**- Bước 3: Tư vấn giải pháp**  
**- Bước 4: Đào tạo và hỗ trợ trong quá trình sd**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, trường hợp người dùng là Lãnh đạo đơn vị sẽ mang lại những lợi ích như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

**D. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.**  
**- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.**  
**- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.**  
**- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai**  
**Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Lợi ích của VNPT SmartCA?

**A. Dịch vụ Không cần phần mềm chuyên dụng; Dễ dàng sử dụng, chỉ cần Cài APP là sử dụng được ngay và Không phải mua thêm thiết bị. đồng thời có thể thực hiện Ký số mọi lúc, mọi nơi có kết nối Internet.**

B. Hỗ trợ người dùng mọi lúc, mọi nơi.

C. Tích hợp dễ dàng với các ứng dụng thông qua hệ thống API  
- Kết nối thông minh với các thiết bị: Màn hình TV, Máy QR Code, Laptop/Tablet, SMS/Email,…

D. Kết nối thông minh với các thiết bị: Màn hình TV, Máy QR Code, Laptop/Tablet, SMS/Email,…

Đáp án đúng: A

## Câu 15: VNPT eContract là:

A. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử.

B. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.

C. Giải pháp xác thực các giao dịch ký số trên thiết bị di động, mọi lúc, mọi nơi chỉ với điều kiện có kết nối internet.

**D. Hệ thống phần mềm cho phép các bên giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử. Khi giao kết hợp đồng điện tử thông qua phần mềm VNPT eContract, khách hàng (hoặc người dùng) giảm đáng kể được chi phí giao dịch, thời gian giao dịch, dễ dàng hơn trong việc tiếp xúc với KH và thị trường trong nước cũng như thị trường nước ngoài.**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Trong hệ sinh thái VNPT HKD, người sử dụng có thể lập tờ khai cá nhân kinh doanh để kê khai doanh thu và tiền thuế phải nộp cho cơ quan nhà nước không? Nếu có thì là tờ khai nào?

A. Tờ khai 01/TTS

**B. Tờ khai 01/CNKD**

C. Không phải nộp tờ khai

D. Tờ khai 01/GTGT

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, với người dùng là Chuyên viên sẽ mang lại những lợi ích như:

**A. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**  
**- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.**  
**- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.**  
**- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.**  
**- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.**

B. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

C. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.  
- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.  
- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.  
- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai  
Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: VNPT BioID được phát triển dựa trên nền tảng công nghệ nào?

A. Công nghệ tự phát triển (VNPT eKYC)

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Công nghệ của hãng NEUROtechnology

D. Công nghệ của hãng N-Tech Lab

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Chức năng Quản lý danh mục của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Quản lý công việc.  
+ Báo cáo công việc hàng ngày.  
+ Xem báo cáo công việc của nhân viên.  
+ Xem danh sách nhân viên chưa báo cáo.  
+ Quản lý tạm ứng.  
+ Quản lý trang tin tức nội bộ.

**B. + Danh sách các cửa hàng.**  
**+ Danh sách các quầy thu tại các cửa hàng.**  
**+ Nhóm hàng hóa.**  
**+ Danh mục hàng hóa.**  
**+ Giá bán tại các cửa hàng.**  
**+ Danh mục Khách hàng và Nhà cung cấp.**  
**+ Cấp thẻ khách hàng trung thành.**

C. + Xuất hàng cho khách.  
+ Bán hàng đã nhập kho.  
+ Bán hàng và nhập kho sản phẩm.  
+ Báo cáo bàn giao ca.  
+ Tra cứu giao dịch.  
+ Đồng bộ dữ liệu bán hàng Offline.

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.  
+ Quản lý đơn đặt hàng nội bộ và đơn đặt hàng tới các Nhà cung cấp.  
+ Xuất kho nội bộ.  
+ Kiểm kê hàng hóa.

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Tên App của dịch vụ Hợp đồng điện tử trên Apple Store và CH Play:

A. VNPT HĐgĐT

B. VNPT SmartCA

**C. eContract**

D. VNPT HKD

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

B. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

C. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

**D. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

**A. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

B. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

C. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

D. Thấu cảm khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Xác định phương án đi dây

B. Vị trí đặt MODEM

C. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 6: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

B. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

C. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

**D. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

**A. Tất cả các điểm chạm trên**

B. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

D. Quy trình phục vụ khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 8: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

**A. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

B. Lường trước các tình huống phát sinh

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Thu hút khách hàng mục tiêu

**B. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

C. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

D. Lấy khách hàng làm trung tâm

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

B. Gói cước không phù hợp

C. Vùng phủ sóng WIFI kém

**D. Tất cả các nguyên nhân**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

**A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

C. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

**D. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

B. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

**C. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

D. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Thăm hỏi khách sau khi bán

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

E. Phân loại khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

**A. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

B. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

D. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

**B. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

C. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

D. Sàng lọc, phân tuyến

Đáp án đúng: B

## Câu 17: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

**A. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

B. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

C. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

B. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đam mê nghề nghiệp

C. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

D. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

B. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

**C. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

D. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

Đáp án đúng: C

## Câu 1: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

B. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

C. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

**D. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

B. Sàng lọc, phân tuyến

**C. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

D. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Xác định phương án đi dây

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Vị trí đặt MODEM

D. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

Đáp án đúng: B

## Câu 7: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Lường trước các tình huống phát sinh

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

**D. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

**A. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

B. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

Đáp án đúng: A

## Câu 9: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

B. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đam mê nghề nghiệp

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

B. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

B. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

**C. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

D. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

B. Lấy khách hàng làm trung tâm

C. Thu hút khách hàng mục tiêu

**D. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

B. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

C. Thấu cảm khách hàng

**D. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

**A. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

B. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

C. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

D. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

**A. Tất cả các nguyên nhân**

B. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

C. Vùng phủ sóng WIFI kém

D. Gói cước không phù hợp

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

**D. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

B. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Thăm hỏi khách sau khi bán

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

C. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

E. Phân loại khách hàng

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

**B. Tất cả các điểm chạm trên**

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

D. Quy trình phục vụ khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**B. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: B

## Câu 1: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

B. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

C. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

**D. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

B. Sàng lọc, phân tuyến

**C. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

D. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Xác định phương án đi dây

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Vị trí đặt MODEM

D. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

Đáp án đúng: B

## Câu 7: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Lường trước các tình huống phát sinh

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

**D. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

**A. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

B. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

Đáp án đúng: A

## Câu 9: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

B. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đam mê nghề nghiệp

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

B. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

B. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

**C. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

D. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

B. Lấy khách hàng làm trung tâm

C. Thu hút khách hàng mục tiêu

**D. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

B. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

C. Thấu cảm khách hàng

**D. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

**A. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

B. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

C. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

D. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

**A. Tất cả các nguyên nhân**

B. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

C. Vùng phủ sóng WIFI kém

D. Gói cước không phù hợp

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

**D. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

B. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Thăm hỏi khách sau khi bán

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

C. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

E. Phân loại khách hàng

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

**B. Tất cả các điểm chạm trên**

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

D. Quy trình phục vụ khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**B. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: B

## Câu 1: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

**A. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Lường trước các tình huống phát sinh

D. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Thu hút khách hàng mục tiêu

B. Lấy khách hàng làm trung tâm

C. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

**D. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

**A. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

B. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

C. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đam mê nghề nghiệp

D. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Thấu cảm khách hàng

B. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

**C. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

D. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Quy trình phục vụ khách hàng

B. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

**D. Tất cả các điểm chạm trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

C. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

**D. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Xác định phương án đi dây

D. Vị trí đặt MODEM

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Phân loại khách hàng

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

C. Thăm hỏi khách sau khi bán

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

E. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

**B. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

C. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

D. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Sàng lọc, phân tuyến

**B. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

C. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

D. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

**A. Tất cả các nguyên nhân**

B. Vùng phủ sóng WIFI kém

C. Gói cước không phù hợp

D. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

**A. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

B. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

C. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

D. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 15: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

**A. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

C. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

D. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

Đáp án đúng: A

## Câu 17: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

B. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

**B. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

C. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

D. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 19: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

**B. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

C. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

D. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

B. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

B. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

**C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Sàng lọc, phân tuyến

**B. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

C. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

D. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

**B. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

C. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

D. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

B. Vùng phủ sóng WIFI kém

**C. Tất cả các nguyên nhân**

D. Gói cước không phù hợp

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

**B. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

C. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

D. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

B. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 8: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đam mê nghề nghiệp

D. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 9: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

**B. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

C. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

D. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

B. Xác định phương án đi dây

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Vị trí đặt MODEM

Đáp án đúng: C

## Câu 12: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

**A. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

B. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

C. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

D. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Thăm hỏi khách sau khi bán

D. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

E. Phân loại khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

**B. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

C. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

D. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

**B. Tất cả các điểm chạm trên**

C. Quy trình phục vụ khách hàng

D. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

Đáp án đúng: B

## Câu 16: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

B. Thấu cảm khách hàng

**C. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

D. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Thu hút khách hàng mục tiêu

**B. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

C. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

D. Lấy khách hàng làm trung tâm

Đáp án đúng: B

## Câu 20: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Lường trước các tình huống phát sinh

C. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

**D. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

B. Gói cước không phù hợp

**C. Tất cả các nguyên nhân**

D. Vùng phủ sóng WIFI kém

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Phân loại khách hàng

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Thăm hỏi khách sau khi bán

E. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

Đáp án đúng: C

## Câu 3: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Lấy khách hàng làm trung tâm

B. Thu hút khách hàng mục tiêu

C. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

**D. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

C. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

**D. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Vị trí đặt MODEM

C. Xác định phương án đi dây

D. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

C. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

B. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

C. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

**D. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

**A. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

B. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

C. Lường trước các tình huống phát sinh

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

**A. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

B. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

C. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

D. Sàng lọc, phân tuyến

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

**A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

B. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

C. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

D. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

**B. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

C. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

D. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

B. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

C. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

**B. Tất cả các điểm chạm trên**

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

D. Quy trình phục vụ khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

**A. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

B. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

C. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

D. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

B. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

**D. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**C. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

**A. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

B. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

C. Thấu cảm khách hàng

D. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

Đáp án đúng: A

## Câu 19: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

B. Đam mê nghề nghiệp

C. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

C. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

**D. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đam mê nghề nghiệp

C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

D. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

B. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

**B. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

C. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

D. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

B. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

C. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**D. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

**A. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

B. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

C. Lấy khách hàng làm trung tâm

D. Thu hút khách hàng mục tiêu

Đáp án đúng: A

## Câu 6: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Lường trước các tình huống phát sinh

B. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

**C. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Phân loại khách hàng

B. Thăm hỏi khách sau khi bán

C. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

D. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

**E. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: E

## Câu 8: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**B. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Vị trí đặt MODEM

B. Xác định phương án đi dây

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

D. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

**A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

B. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

C. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: A

## Câu 12: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

B. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

B. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Vùng phủ sóng WIFI kém

B. Gói cước không phù hợp

C. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

**D. Tất cả các nguyên nhân**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

B. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

C. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

**D. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

B. Thấu cảm khách hàng

C. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

**D. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

**A. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

B. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

C. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

D. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

**A. Tất cả các điểm chạm trên**

B. Quy trình phục vụ khách hàng

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

D. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

Đáp án đúng: A

## Câu 19: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

**A. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

B. Sàng lọc, phân tuyến

C. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

D. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

Đáp án đúng: A

## Câu 1: 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. Tôn trọng và bảo vệ

**C. Thẳng thắn, chấp hành**

D. Tự giác - Kiên trì

Đáp án đúng: C

## 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. Lấy Khách hàng làm trung tâm**

B. Tất cả văn hóa kể trên

C. Văn hóa học hỏi và chia sẻ

D. Văn hóa số

Đáp án đúng: A

## Câu 3: “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 4: Sức mạnh gắn kết của VNPT - Một mái nhà chung được thể hiện ở những yếu tố nào sau đây?

A. Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung

B. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Lợi ích chung

C. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung

**D. Hạ tầng chung, Sản phẩm chung, Thương hiệu chung, Lợi ích chung**

Đáp án đúng: D

## 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 nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu Việt Nam vào năm 2025

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

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: A

## Câu 6: 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 thương hiệu, 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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Chuyển đổi số nghĩa là:

**A. 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**

B. Quản lý, điều hành, triển khai hoạt động nghiên cứu phát triển, khoa học công nghệ trong Tập đoàn ; thực hiện triển khai các nhiệm vụ nghiên cứu phát triển, khoa học công nghệ của Tập đoàn

C. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)

D. Thực hiện quản lý, khai thác mạng ngoại vi, hệ thống thiết bị đầu cuối, các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng, kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên cơ sở hợp đồng giữa các bên và phân công của VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 8: 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 9: 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. Tư duy số

B. Trung thực, cởi mở

C. Học hỏi, chia sẻ

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Ngày 15 tháng 8 là:

A. Ngày VNPT thực hiện tái cơ cấu toàn diện

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

C. 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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 11: "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 12: Trong quy tắc ứng xử trên mạng XH của người lao động VNPT. Nội dungTuyệt 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 là thuộc:

A. Quy định về việc Ứng xử với những thông tin tiêu cực về VNPT

B. Quy định về Cư xử lịch sự, văn minh

C. Quy định về Ứng xử với những thông tin tích cực về VNPT

**D. Quy định về Bảo mật thông tin**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: 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 thật của nhân viên VNPT**

B. Sử dụng danh tính bất kì

C. Sử dụng tên theo trào lưu

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

Đáp án đúng: A

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

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

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: A

## Câu 15: "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 16: 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. Tất cả các đáp án đều đúng**

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

Đáp án đúng: C

## Câu 17: 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. Chấp hành các quy định của pháp luật và quy định nội bộ Tập đoàn có liên quan

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

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## 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. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 19: 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. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: 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 1: Hợp chất nhờn được bơm vào ruột cáp quang phải có đặc tính:

**A. Ngăn ẩm**

B. Khó tẩy sạch

C. Ngăn tia bức xạ

D. Thay đổi thể tích theo nhiệt độ

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Khi trên máy hàn thông báo lỗi do phát hiện bụi bẩn, thực hiện mục nào để khắc phục:

A. Tất cả đều đúng

B. Làm sạch rãnh chữ V

C. Đặt lại sợi quang

**D. Làm sạch bề mặt các thấu kính hội tụ và các tấm gương**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Nguyên tắc hoạt động của OTDR tương tự ......

A. Laser

**B. Radar**

C. Gương

D. Ống kính

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Yếu tố nào thuờng được sử dụng để phân loại cáp? (chọn cáp)

A. Số bước sóng truyền dẫn.

**B. Môi trường lắp đặt.**

C. Từng loại mạng (mạng đường trục hay mạng nội hạt).

D. Cự ly truyền dẫn.

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Trong (Sản xuất) cấu tạo sợi quang, để phân biệt các sợi người ta thường làm gì?

A. Ghi con số thập phân

B. Khắc ký hiệu

C. Ghi các số La Mã

**D. Nhuộm màu**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Số lần phóng tối đa của điện cực mà chất lượng mối hàn vẫn đảm bảo thường là:

A. 1000 lần

**B. 2000 lần**

C. 500 lần

D. 1500 lần

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Một mối hàn nóng chảy như thế nào được gọi là đạt yêu cầu?

**A. Có suy hao nhỏ hơn 0,05dB và bền về mặt cơ khí**

B. Có suy hao nhỏ hơn 0,7dB và bền về mặt cơ khí

C. Có suy hao nhỏ hơn 0,1dB

D. Có suy hao nhỏ hơn 0,3 dB

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Vì sao sợi quang khi lắp đặt trong ODF cần đảm bảo bán kính uốn cong cho phép?

A. Để ánh sáng trong lõi sợi không bị tán xạ ra ngoài

B. Để ánh sáng trong lõi sợi không bị tán sắc ra ngoài

**C. Để ánh sáng trong lõi sợi không bị khúc xạ ra ngoài**

D. Để ánh sáng trong lõi sợi không bị phản xạ ra ngoài

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Trong cáp quang có cấu trúc ống đệm lỏng, khi sợi cáp bị dãn dài hoặc co rút thì sợi quang sẽ bị ảnh hưởng như thế nào ?

A. Bị nứt

B. Bị ảnh hưởng trực tiếp

**C. Dịch chuyển vị trí**

D. Bị gãy

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Các máy đo OTDR có phải tương thích với sợi quang cả về bước sóng và loại sợi không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Phát biểu nào dưới đây là sai :

A. Ánh sáng laser phát ra từ thiết bị quang có thể gây mù nếu nhìn trực tiếp

B. Máy đo OTDR có thể phát hiện điểm vi cong

C. Bút thử quang laser có thể phát quang đến 64 km

**D. Co nhiệt sợi dùng để bảo vệ cáp quang**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Máy hàn khi được sử dụng thường xuyên, cần thực hiện thao tác bảo dưỡng xả pin hoàn toàn theo chu kỳ:

**A. 1 tháng 1 lần**

B. 4 tháng 1 lần

C. 3 tháng 1 lần

D. 2 tháng 1 lần

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Trong cấu tạo cáp quang, lớp vỏ trong bằng kim loại có tính năng:

A. Ngăn không khí

**B. Tăng độ bền cơ học, chống gặm nhấm**

C. Dẫn điện

D. Ngăn ánh sáng phản xạ

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Nhược điểm lớn nhất của cáp quang về khả năng chịu tác động của ngoại lực là:

**A. Chịu lực nén ngang và chịu uốn cong**

B. Chịu uốn cong

C. Chịu lực nén ngang

D. Chịu lực kéo căng

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Vị trí cần được lưu ý nhất khi vệ sinh trên dao cắt sợi quang:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Lưỡi dao

C. Kẹp sợi

**D. Rãnh sợi**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Các nguyên nhân làm giảm chất lượng mối nối tại fast connector là:

A. Cắt sợi quang bị mẻ hoặc bị lệch góc

**B. Tất cả các nguyên nhân**

C. Cắt chiều dài sợi cáp không phù hợp

D. Đẩy sợi cáp chưa tiếp xúc sát vào đầu fast connector

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Phát biểu nào là đúng ?

**A. Bán kính uốn cong cho phép trung bình của sợi quang là 50mm**

B. Khi uốn cong tín hiệu quang PON sẽ xuyên ra vỏ và nhìn thấy được

C. Ánh sáng truyền trong sợi quang là ánh sáng đỏ

D. Uốn cong quá mức trên dây thuê bao không ảnh hưởng đến tín hiệu quang

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Sử dụng dao cắt Fujikura được tóm gọn trong 3 bước theo thứ tự:

A. Kẹp sợi, đẩy dao, nhấn dao

B. Đẩy dao, nhấn dao, kẹp sợi

C. Nhấn dao, đẩy dao, kẹp sợi

**D. Đẩy dao, kẹp sợi, nhấn dao**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Khi thay lưỡi dao cắt sợi quang mới cần:

A. Dao mới đảm bảo được vệ sinh sạch và không mẻ

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Lắp đúng chiều lưỡi dao, và đặt vị trí số 1 cho lưỡi khi lắp vào dao

D. Đúng chủng loại với lưỡi dao cũ được thay

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Phát biểu nào là đúng?

A. Fast connector làm kéo dài thời gian thi công một thuê bao quang

B. Fast connector không thể thi công với đầu dây pigtail

C. Fast connector chỉ có 2 loại là SC-APC và SC-UPC

**D. Fast connector góp phần làm giảm chi phí đầu tư thi công thuê bao quang**

## Câu 1: Thiết bị nào sau đây có thể sử dụng được dịch vụ MyTV ?

A. Tablet

B. SmartTV

**C. Tất cả đều đúng**

D. Smartphone

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Dịch vụ fax tương thích khi khai thác trên hệ thống thoại IMS của VNPT sử dụng báo hiệu gì ?

A. Sử dụng báo hiệu T24

B. Sử dụng báo hiệu SS7

C. Tất cả đều đúng

**D. Sử dụng báo hiệu T38**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Chuẩn kết nối wifi của Modem iGate GW040H là ?

A. 802.11a/n/ac tại băng tần 5GHz

B. 802.11b/g/n tại băng tần 2.4GHz

**C. 802.11b/g/n tại băng tần 2.4GHz và 802.11a/n/ac tại băng tần 5GHz**

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Chức năng của cổng USB trên Modem iGate GW040 được dùng để kết nối các thiết bị lưu trữ vào Modem và kết nối trực tiếp Modem với máy in ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Modem iGate GW040H cung cấp chức năng bảo mật qua Firewall để ?

A. Truyền dữ liệu tốc độ cao cho các trò chơi trực tuyến

B. Giúp máy tính kết nối với thiết bị qua đường truyền tốc độ cao

C. Hỗ trợ tải về các tệp tin video dung lượng lớn

**D. Bảo vệ máy tính khỏi nguy cơ tấn công từ Internet**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Nguyên nhân dẫn đến đèn LOS trên Modem iGate GW040 nhấp nháy đỏ ?

A. Modem iGate GW040 chưa đồng bộ với OLT

B. Tất cả đều đúng

**C. Mất tín hiệu quang đến Modem hoặc tín hiệu quang đến Modem dưới ngưỡng thu cho phép của thiết bị**

D. Modem iGate GW040 đang đồng bộ với OLT

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Modem iGate GW040H có hỗ trợ giám sát thiết bị từ xa qua TR069 từ GNMS của VNPT Technology xây dựng ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

C. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

D. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Chế độ ghi hình theo chuyển động nghĩa là trong một khoảng không nhất định, khi có vật thể chuyển động trước camera thì đầu ghi kích hoạt chế độ ghi hình ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Mục đích của chế độ ghi hình theo chuyển động là ?

A. Camera tự động ghi hình khi có chuyển động trong khung hình

B. Có thể tiết kiệm được ổ cứng tối ưu hóa dung lượng của ổ cứng, để có thời gian lưu trữ dài hơn

**C. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Các bước đăng ký tài khoản người dùng của phần mềm giám sát camera Home Vision của VNPT Technology là ?

**A. Chọn đăng ký mới -> Nhập số điện thoại -> Tiếp theo -> Nhập mã OTP gửi về tin nhắn -> Đặt mật khẩu -> Tạo tài khoản**

B. Chọn đăng ký mới -> Chọn ngôn ngữ -> Nhập số điện thoại -> Nhập OTP -> Tạo tài khoản -> Xác nhận tài khoản đã tạo

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Để lắp đặt camera ngoài trời, cần phải chọn loại camera như thế nào ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Camera có khả năng kháng nước

C. Camera phải có độ bền cao

D. Camera có khả năng chống bụi

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Thời gian ghi hình của bộ đầu ghi hình Camera là bao lâu ?

A. 1 tuần

B. 1 tháng

C. 2 ngày

**D. Tùy thuộc vào dung lượng của ổ đĩa cứng hoặc thẻ nhớ để chọn thời gian ghi hình.**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Thiết bị wifi Mesh iGate EW12S có thể phát sóng ở các băng tần nào sau?

A. 1,8Mhz và 2,1Mhz

B. 2,4 Ghz

C. 5Ghz

**D. 2,4Ghz và 5Ghz**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Đặt Router wifi ở vị trí trung tâm của ngôi nhà sẽ giúp người dùng có thể kết nối được wifi ở nhiều nơi khác nhau ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Đối với tường dày trên 20cm, sóng Wifi Mesh có thể đâm xuyên tối đa bao nhiêu tường mà vẫn đảm bảo điều kiện duy trì kết nối tốt ?

**A. 1 tường**

B. 2 tường

C. 4 tường

D. 3 tường

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Bandwidth (độ rộng kênh) Wireless trong Modem iGate GW040 là:

**A. 20/40MHz**

B. 40/80MHz

C. 10/20MHz

D. 30/60MHz

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Để mở rộng vùng phủ sóng wifi chúng ta cần sử dụng thiết bị ?

**A. Repeater Wifi**

B. Converter

C. Router

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khi bắt đầu thiết lập mạng Mesh, sự nhầm lẫn CAP với MRE có thể dẫn tới thiết lập mạng Mesh không thành công ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Các nguyên nhân khiến Router wifi phát sóng yếu là:

A. Công suất phát của Antena trên Router wifi thấp

B. Vị trí đặt Router wifi không phù hợp

C. Bị nhiễu tín hiệu

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

**C. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

D. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

B. Quy trình phục vụ khách hàng

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

**D. Tất cả các điểm chạm trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

**A. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

B. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

C. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

D. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

B. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

C. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

**D. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**B. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

C. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

B. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

C. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

Đáp án đúng: A

## Câu 8: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

B. Tất cả đáp án đều đúng

**C. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

D. Lường trước các tình huống phát sinh

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

**A. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

B. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

C. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

D. Sàng lọc, phân tuyến

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Gói cước không phù hợp

B. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

**C. Tất cả các nguyên nhân**

D. Vùng phủ sóng WIFI kém

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

**A. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

B. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

C. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

D. Thấu cảm khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Xác định phương án đi dây

D. Vị trí đặt MODEM

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

B. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

C. Phân loại khách hàng

D. Thăm hỏi khách sau khi bán

**E. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: E

## Câu 15: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 16: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Đam mê nghề nghiệp

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

D. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

B. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

**C. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

D. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

D. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Lấy khách hàng làm trung tâm

B. Thu hút khách hàng mục tiêu

**C. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

D. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

**A. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

B. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

C. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

A. Đam mê nghề nghiệp

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

D. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

**A. Tất cả các điểm chạm trên**

B. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

C. Quy trình phục vụ khách hàng

D. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

**C. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

D. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

Đáp án đúng: C

## Câu 4: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Lường trước các tình huống phát sinh

**D. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

B. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

D. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 7: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

B. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

C. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

**D. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Quan điểm tạo sự khác biệt trong CSKH toàn diện là:

A. CSKH là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ chân các khách hàng hiện hữu

**B. CSKH là quá trình xuyên suốt toàn bộ trải nghiệm khách hàng từ khi tìm kiếm, mua hàng trong khi sử dụng và chăm sóc sau bán hàng**

C. CSKH là một quá trình - Không chỉ dừng lại ở các hoạt động chăm sóc sau bán hàng

D. CSKH là chăm sóc sau bán hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

**A. Tất cả các nguyên nhân**

B. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

C. Gói cước không phù hợp

D. Vùng phủ sóng WIFI kém

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Thấu cảm khách hàng

**B. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

C. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

D. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Phân loại khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Thăm hỏi khách sau khi bán

D. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

E. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

**A. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

B. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

C. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

D. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

B. Tất cả đáp án đều đúng

**C. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

D. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

A. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

B. Thu hút khách hàng mục tiêu

C. Lấy khách hàng làm trung tâm

**D. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

**B. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

C. Sàng lọc, phân tuyến

D. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

Đáp án đúng: B

## Câu 16: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Xác định phương án đi dây

D. Vị trí đặt MODEM

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

B. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Khách hàng mục tiêu của dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract, đó là:

**A. - Các Tổ chức, Công ty có nhiều nhân viên, đại lý, CTV, chi nhánh**  
**- Các DN vừa và nhỏ**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - CTV xã hội hóa đang làm công việc thu cước, phát triển dịch vụ, …tại các TTKD

D. - Các KH hiện đang sử dụng các dịch vụ như CA, CA + BHXH, BHXH, Hóa đơn điện tử Invoice, Tên miền của VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Việc triển khai theo mô hình On-premise thường dành cho các doanh nghiệp lớn, do tính bảo mật và chủ động trong việc kiểm soát dữ liệu, đồng thời họ dành một khoản chi phí nhỏ để vận hành hệ thống. Điều này đúng hay sai?

**A. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Dịch vụ quản lý bán hàng VNPT Posio được triển khai dựa trên các sở cứ như

A. NĐ 43 của chính phủ ban hành Ngày 13/06/2011

B. T.Tư 53 của Bộ GDĐT ban hành ngày 20/12/2012  
CV 1725 của Bộ TTTT ban hành ngày 04/06/2010

**C. - Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ**  
**- Quyết định số 377/QĐ-BTTTT của Bộ TTTT**  
**- Quyết định số 1970/QĐ-BTTTT của Bộ TTTT**

D. CV 1654 ban hành ngày 27/5/2008 của Bộ TTTT

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Các phương thức định danh và xác thực sinh trắc học gồm có những dạng nào?

A. Sinh trắc học khuôn mặt

B. Sinh trắc học giọng nói

C. Sinh trắc học vân tay

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Khi sử dụng VNPT HKD, liên quan đến nghiệp vụ Kê khai thuế, có các tính năng như:

A. Tờ khai thuế

B. Báo cáo giảm thuế

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Tờ khai đăng ký thuế

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Khi đơn vị sử dụng VNPT iOffice, trường hợp người dùng là Lãnh đạo đơn vị sẽ mang lại những lợi ích như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. - Phân phối văn bản tới các phòng ban được thực hiện đơn giản, dễ dàng hơn, không cần phải photo, in ấn, đi lại nhiều.  
- Dễ dàng quản lý, tra cứu thông tin và và tìm kiếm văn bản gốc khi cần nhanh chóng.  
- Truyền đạt kịp thời thông báo, chỉ thị của lãnh đạo đến các phòng ban.

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.  
- Nắm bắt nhanh chóng, chính xác và đầy đủ những công việc được giao.  
- Thực hiện báo cáo công việc kịp thời, nhanh chóng.  
- Tạo môi trường thảo luận, trao đổi, nâng cao hiệu quả công việc.  
- Dễ dàng sắp xếp và thực hiện lịch công việc của cá nhân.

**D. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.**  
**- Quản lý tiến độ công việc đã giao một cách rõ ràng và minh bạch.**  
**- Nắm bắt thông tin kịp thời, đầy đủ giúp đưa ra quyết định chính xác.**  
**- Tạo môi trường làm việc dân chủ, trao đổi công khai**  
**Tra cứu và điều hành văn bản trên các thiết bị thông minh như điện thoại, Ipad… mọi nơi.**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: VNPT iOffice có khả năng:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Khả năng mở rộng: Triển khai tất cả mô hình tổ chức khác nhau, không giới hạn số lượng phân cấp

C. Kết nối liên thông và truyền nhận dữ liệu theo chuẩn định dạng dữ liệu edXML

D. Tìm kiếm nhanh, tìm kiếm thông minh trong nội dung văn bản (Fulltext search)

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Dịch vụ ký số từ xa có tên App chính thức trên Apple Store và CH Play là:

A. VNPT CA

B. VNPT Token

**C. VNPT SmartCA**

D. CA

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Khi sử dụng VNPT HKD, liên quan đến nghiệp vụ hóa đơn điện tử, có các tính năng như:

A. 1. Bán hàng  
2. Thu Tiền  
3. Mua hàng,  
4. Chi tiền  
5. Hàng tồn kho  
6. Công nợ  
7. Số dư đầu kỳ  
8. Sản xuất, phân tách  
9. Tiền lương  
10. Tính lại giá vốn hàng bán  
11. Khóa sổ kế toán  
12. Sổ sách báo cáo theo TT 88 và các sổ quản trị khác

B. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng  
2. Tiền Tệ  
3, Bộ phận  
4. Nhân viên  
5. Ngân hàng  
6. Tài khoản ngân hàng  
7. Đơn vị tính  
8. Nhóm vật tư  
9. Vật tư hàng hóa  
10. Kho hàng hóa

**C. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử**  
**2. Cấu hình chứng từ thư**  
**3. Cấu hình dải số hóa đơn**  
**4. Quản lý mẫu hóa đơn**  
**5. Phát hành hóa đơn**  
**6. Điều chỉnh**  
**7. Thay thế**  
**8. Hủy hóa đơn**  
**9. Thông báo hóa đơn điện tử sai sót**  
**10. Chuyển đổi hóa đơn**  
**11. Tra cứu hóa đơn**  
**12. Lịch sử giao dịch với Cơ quan thuế**  
**13. Báo cáo, bảng kê hóa đơn**

D. 1. Tờ khai đăng ký thuế  
2. Tờ khai thuế  
3. Báo cáo giảm thuế.

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ VNPT Posio, nếu cần hỗ trợ có thể liên lạc đến:

**A. - Tổng đài 18001260 để gửi yêu cầu hỗ trợ - Gửi email tới cskh@vnpt.vn**  
**- Nhập thông tin hỗ trợ http://onesme.vn**

B. Số hotline của các IT khu vực luôn hỗ trợ khách hàng 24/7

C. Tổng đài 18001091 luôn hỗ trợ khách hàng 24/7

D. Qua kênh http://onesme.vn

Đáp án đúng: A

## Câu 11: VNPT CA Signserver là Giải pháp ký số tập trung. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Dịch vụ VNPT HKD Cung cấp hệ sinh thái hỗ trợ toàn trình bao gồm:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán + Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.**

C. Hóa đơn điện tử (HĐĐT) + Phần mềm kế toán

D. Chữ ký số từ xa + Kê khai và nộp thuế.

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Hợp đồng điện tử VNPT eContract được áp dụng với các loại hình hợp đồng như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Hợp đồng cung cấp dịch vụ, hợp đồng lao động, hợp đồng thuê khoán, hợp đồng thương mại dịch vụ, hợp đồng đại lý, hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng mua bán hay trong các thỏa thuận hợp tác, biên bản ghi nhớ,..**

C. Các loại hợp đồng kinh tế, hợp đồng thuê khoán,…

D. Các loại hợp đồng cung cấp dịch vụ của các công ty trong và ngoài nước

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tính năng Bán hàng thông minh của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện:

A. Hệ thống cung cấp các biểu mẫu báo cáo về doanh thu, nhập, xuất, báo cáo kết quả kinh doanh của cửa hàng.

B. Dễ dàng tra cứu các thông tin chứng từ nhập hàng, hóa đơn bán hàng,.. Vào bất cứ thời điểm nào.

**C. Xử lý cùng lúc nhiều đơn hàng, tìm hàng nhanh tăng hiệu xuất bán hàng lên đến 200%**

D. Công nghệ điện toán đám mây, chủ cửa hàng không cần có mặt vẫn nắm bắt được tình hình kinh doanh, lãi lỗ…

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Dịch vụ hợp đồng điện tử VNPT eContract hỗ trợ cho tất cả các loại hình ký số của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chứng thư số được cấp phép tại Việt Nam. Có hay không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Các dịch vụ sinh trắc học khuôn mặt mà hệ thống VNPT BioID có thể cung cấp bao gồm:

A. So sánh khuôn mặt

B. Xác thực khuôn mặt

C. Định danh khuôn mặt

**D. Tất cả đáp án**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Hệ thống quản lý văn bản điều hành VNPT iOffice là giải pháp tối ưu nhất cho văn phòng điện tử hiện nay. Hệ thống có các tính năng như:

A. - Tính tin cậy  
- Tính an toàn  
- Tính khả chuyển

B. - Tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan chính quyền với tổ chức, cá nhân.  
- Kết nối chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau;  
- Tuân thủ Khung Kiến Trúc Chính phủ Việt Nam;  
- Đáp ứng đầy đủ các tiêu chí đánh giá phần mềm Hệ thống MCĐT, cổng DVC.

**C. - Các tính năng điều hành, quản lý**  
**- Các tính năng quản lý lưu trữ**  
**- Truyền thông nội bộ**  
**- Các tính năng khác**

D. - Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi  
- Tự động cập nhật các quy định mới nhất  
- Tiết kiệm chi phí đi lại, thời gian giao dịch  
- An toàn, bảo mật dữ liệu  
Dễ dàng vận hành, giảm thiểu nhân lực: Giao diện cần đơn giản, phù hợp cho mọi đối tượng HKD.

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Có thể sử dụng Chữ ký số cho nhiều dịch vụ được không? Có mất thêm phí cho nhiều dịch vụ khác nhau không?

A. Có thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ và mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới

B. Hiện chưa thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ. Không mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới

C. Không có đáp án nào đúng

**D. Có thể sử dụng SmartCA cho nhiều dịch vụ đã tích hợp với SmartCA.**  
**Không mất thêm phí khi phát sinh dịch vụ mới**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: VNPT HKD có các tính năng trên App mobile như:

A. 1. Bán hàng  
2. Thu Tiền  
3. Mua hàng,  
4. Chi tiền  
5. Hàng tồn kho  
6. Công nợ  
7. Số dư đầu kỳ  
8. Sản xuất, phân tách  
9. Tiền lương  
10. Tính lại giá vốn hàng bán  
11. Khóa sổ kế toán  
12. Sổ sách báo cáo theo TT 88 và các sổ quản trị khác

B. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử  
2. Cấu hình chứng từ thư  
3. Cấu hình dải số hóa đơn  
4. Quản lý mẫu hóa đơn  
5. Phát hành hóa đơn  
6. Điều chỉnh  
7. Thay thế  
8. Hủy hóa đơn  
9. Thông báo hóa đơn điện tử sai sót  
10. Chuyển đổi hóa đơn  
11. Tra cứu hóa đơn  
12. Lịch sử giao dịch với Cơ quan thuế  
13. Báo cáo, bảng kê hóa đơn

**C. 1. Phát hành hóa đơn**  
**2. Mua hàng**  
**3. Bán hàng**  
**4. Thu tiền**  
**5. Chi tiền**  
**6. Cấu hình danh mục, tài khoản**  
**7. Biểu đổ thống kê**

D. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng  
2. Tiền Tệ  
3, Bộ phận  
4. Nhân viên  
5. Ngân hàng  
6. Tài khoản ngân hàng  
7. Đơn vị tính  
8. Nhóm vật tư  
9. Vật tư hàng hóa  
10. Kho hàng hóa

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Khi gọi điện tới khách hàng để tư vấn dịch vụ, gồm các bước công việc như:

A. Bước 1: Tìm hiểu về thông tin của khách hàng, thu thập các thông tin  
Bước 2: Tư vấn tới khách hàng gói cước phù hợp  
Bước 3: Demo sản phẩm  
Bước 4: Ký hơp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua ĐHSXKD

B. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng  
- Bước 2: Chuẩn bị các tài liệu salekit.  
- Bước 3: Hẹn gặp đại diện khách hàng  
- Bước 4: Trao đổi tính năng và lợi ích, từ hiện trạng của KH xác định yêu cầu của KH và đưa ra phương án triển khai  
- Bước 5: Tiến hành thử nghiệm (nếu có thể).  
- Bước 6: Tiến hành đàm phán ký kết hợp đồng  
- Bước 7: Nghiệm thu

**C. Bước 1: Chào hỏi, giới thiệu**  
**Bước 2: Tìm hiểu nhu cầu, khai thác thông tin khách hàng**  
**Bước 3: Tư vấn sản phẩm dịch vụ**  
**Bước 4: Giải đáp thắc mắc và hẹn lịch gặp**  
**Bước 5: Ký hợp đồng và chuyển phiếu yêu cầu qua Điều hành sản xuất kinh doanh.**  
**Bước 6: Hỗ trợ trong quá trình khách sử dụng.**

D. Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH  
Bước 2: Xây dựng phương án triển khai tích hợp  
Bước 3: thống nhất phương án triển khai với Khách hàng  
Bước 4: Trình bày PoC  
Bước 5: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp mở tài khoản  
Bước 6: Tạo tài khoản và bộ key tích hợp cho tổ chức  
Bước 7: Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong quá trình tích hợp  
Kết thúc quá trình cung cấp

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Sản phẩm nào sau đây không phải là một ví dụ về ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI)?

A. Trợ lý Siri

B. Trợ lý Watson

C. Robot Sophia

**D. Hợp đồng thông minh Etherium**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: VNPT đã triển khai công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trên ứng dụng nào sau đây?

A. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao S(MCS Mobile), Smart Home

B. Smartcity, Smart Home

**C. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao (SMCS Mobile), Smartcity**

D. Ứng dụng quản lý đăng ký và cập nhật thông tin thuê bao SMCS Mobile, smartcity và Giải pháp nông nghiệp thông minh, Smart home.

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư phát triển trên 03 lĩnh vực chính là gì ?

A. IoT, năng lượng tái tạo, xe tự lái

B. Kỹ thuật số, kỹ thuật nano, robot

C. Trí tuệ nhân tạo, vật liệu, robot

**D. Kỹ thuật số, công nghệ sinh học, vật lý**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Thứ tự sắp xếp các phiên bản của công nghệ Blockchain nào sau đây là đúng?

A. 1. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
2. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
3. Tiền điện tử và thanh toán;  
4. Tài chính và Thị trường;

B. 1. Tài chính và Thị trường;  
2. Thiết kế và Giám sát hoạt động;  
3. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
4. Tiền điện tử và thanh toán;

**C. 1. Tiền điện tử và thanh toán;**  
**2. Tài chính và Thị trường;**  
**3. Thiết kế và Giám sát hoạt động;**  
**4. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch**

D. 1. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;  
2. Tiền điện tử và thanh toán;  
3. Tài chính và Thị trường;  
4. Thiết kế và Giám sát hoạt động;

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Dữ liệu lớn (Big Data) khác dữ liệu thường điểm nào ?

A. Không đa dạng bằng dữ liệu thường

**B. Khả năng lưu trữ lớn hơn**  
**(Khả năng lưu trữ và xử lý dữ liệu )**

C. Cả 3 đều sai

D. Không có khả năng truy vấn dữ liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Internet of Things (IoT) là một hệ thống các thiết bị máy tính, máy móc, vật thể, động vật hoặc người có liên quan đến nhau, được cung cấp định danh duy nhất và có khả năng để truyền dữ liệu qua mạng mà không cần sự tương tác giữa con người với con người hay giữa con người với máy tính. Điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Các thành phần công nghệ cốt lõi nào của kỹ thuật số tác động đến Cách mạng công nghiệp 4.0?

A. Trí tuệ nhân tạo (AI)

**B. Trí tuệ nhân tạo; Kết nối Internet vạn vật; Big Data**

C. Big Data

D. Kết nối Internet vạn vật (IoT)

Đáp án đúng: B

## Câu 8: OLAP là tên viết tắt của kỹ thuật nào?

A. Online Advanced Processing

B. Online Analytical Program

C. Online Advanced Program

**D. Online Analytical Processing**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Con người và máy móc được kết nối với nhau qua quá trình nào sau đây?

A. Quá trình xử lý sóng hạ tần

B. Quá trình xử lý tín hiệu nhiễu

C. Quá trình xử lý sóng cao tần

**D. Quá trình xử lý ngôn ngữ tự nhiên**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Các phát biểu nào sau đây là khái niệm về Điện toán đám mấy (Cloud Computing) ?

A. Cloud Computing là dịch vụ điện toán đám mây riêng thường được cung cấp cho các doanh nghiệp để đảm bảo an toàn dữ liệu.

B. Điện toán đám mây hay còn gọi là Cloud Computing, là mô hình cung cấp các Dữ liệu máy tính cho người dùng thông qua internet.

C. Điện toán đám mây là một mô hình điện toán, chứ không phải là tên của một công nghệ. Để triển khai dịch vụ trên mô hình Cloud Computing thì cần phải dùng các công nghệ cần thiết.

**D. Cloud Computing là mô hình dịch vụ cho phép người dùng truy cập tài nguyên điện toán dùng chung (mạng, sever, lưu trữ, ứng dụng, dịch vụ) thông qua kết nối mạng một cách dễ dàng, mọi lúc mọi nơi, theo yêu cầu.**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Sản phẩm tự động đọc thẻ ngân hàng và phát hiện gian lận trong ứng dụng VNPT PAY ứng dụng công nghệ nào?

A. IoT

**B. AI**

C. Blockchain

D. 3D

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Giải pháp VNPT eKYC (Giải pháp xác thực định danh điện tử) đột phá dựa trên nền tảng là công nghệ nào sau đây?

**A. Công nghệ AI và Blockchain**

B. Công nghệ AI và IoT

C. Công nghệ IoT và Blockchain

D. Công nghệ AI, IoT và Blockchain

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Phát biểu nào sau đây được gọi là khái niệm của IoT (Internet of Things):

**A. IoT là thuật ngữ dùng để chỉ các đối tượng có thể được nhận biết (identifiable) cũng như chỉ sự tồn tại của chúng trong một kiến trúc mang tính kết nối.**

B. Công nghệ IoT phát triển dựa trên sự kết hợp từ công nghệ mạng Internet. (mạng không dây wifi, mạng viễn thông băng rộng 4G, 5G) và công nghệ vi cơ điện tử.

C. Công nghệ IoT giúp dễ dàng kết nối vạn vật với mạng lưới và phát triển các ứng dụng để kiểm soát và quản lý chúng.

D. IoT đảm bảo việc tích hợp liền mạch các phần cứng khác nhau bằng cách sử dụng một loạt các giao thức giao tiếp phổ biến, áp dụng các kiểu tô-pô khác nhau (kết nối trực tiếp hoặc qua cổng kết nối gateway) và sử dụng bộ công cụ phát triển phần mềm (SDK) khi cần thiết.

Đáp án đúng: A

## Câu 14: IoT Platform là một hạ tầng duy nhất kết nối mọi vật (connected things) và cung cấp dịch vụ end – to – end cho nhiều lĩnh vực, bao gồm các thành phần chính nào sau đây? (chọn trả phương án đúng nhất)

**A. Kết nối thiết bị; Trung tâm xử lý dữ liệu; Quản lý MSIM; Quản lý tập trung ứng dụng**

B. Kết nối thiết bị; Trung tâm xử lý dữ liệu;

C. Quản lý MSIM; Quản lý tập trung ứng dụng

D. Tất cả đều sai

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Chiến lược phát triển giai đoạn 2018-2025 và tầm nhìn đến năm 2030, gọi tắt là Chiến lược VNPT 4.0. có mục tiêu chính là gì?

A. VNPT sẽ chuyển đổi dần từ một nhà cung cấp dịch vụ viễn thông truyền thống sang một nhà cung cấp dịch vụ số, hướng tới trở thành nhà cung cấp dịch vụ số hàng đầu tại Việt Nam và Trung tâm giao dịch số của khu vực châu Á.

B. Tập đoàn VNPT tiếp tục giữ vững vị thế các dịch vụ truyền thống như dịch vụ di động, băng rộng cố định…

**C. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 16: VNPT đã phát triển hệ sinh thái các giải pháp để có thể giúp số hóa doanh nghiệp. Đó là:

A. Hệ thống xác thực và định danh điện tử eKYC

B. Hệ thống quản lý kênh phân phối (VNPT DMS); Chữ ký số, Hóa đơn điện tử…

C. Hệ thống quản trị nguồn nhân lực (VNPT HRM)

**D. Tất cả các giải pháp đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Google Drive là một trong các ứng dụng của nền tảng điện toán đám mây, điều này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operation Center) với khả năng tích hợp dữ liệu và các hệ thống sẵn có cùng các phần mềm điều khiển trung tâm, tạo ra một cái nhìn toàn cảnh về tỉnh/thành phố trên mọi lĩnh vực. IOC được ví như là ?

**A. “Bộ não điều hành số” của các địa phương**

B. "Bức tranh số"của các địa phương

C. "Chuyển đổi số " của các địa phương

D. "Dữ liệu số"của các địa phương

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khung chuyển đổi số của VNPT ban hành theo quyết định số 357/VNPT-QĐ-CN bao gồm:

A. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số, Vận hành số và Hạ tầng số

B. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số và Hạ tầng số

**C. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Vận hành số, Dữ liệu số và Hạ tầng số.**

D. Doanh nghiệp số, Khách hàng số, Nghiệp vụ số , Hạ tầng số và Mạng lưới số.

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Theo anh chị thì nhận định sau đây về Big Data là đúng hay sai: Điều thực sự mang lại giá trị từ các tổ chức dữ liệu lớn là phân tích dữ liệu. Nếu không có phân tích, nó chỉ là một tập dữ liệu với việc sử dụng hạn chế trong kinh doanh.

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Với "Kỹ năng kỹ thuật số", nhân viên cần:

**A. 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)**

**B. 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)**

**C. 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**

D. 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

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 2: "Khó khăn trong việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp" khi làm việc trong môi trường số hóa là gì?

A. Tạo cơ hội kết nối và xây dựng văn hóa

**B. Giảm tương tác xã hội**

**C. Thiếu sự kết nối giữa các nhân viên**

D. Chi phí thiết lập

Đáp án đúng: B, C

## Câu 3: Dữ liệu số là:

**A. 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**

B. Chuyển phương thức sản xuất truyền thống trong hệ thống công nghiệp sang phương thức áp dụng các công nghệ với những trụ cột, như: dữ liệu lớn, internet kết nối vạn vật, công nghệ điện toán đám mây…

C. Là 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. Chuyển đổi các thông tin dưới dạng vật lý và các quy trình thủ công sang định dạng kỹ thuật số. Số hóa là một phần trong quá trình chuyển đổi số, các thông tin chuyển đổi sẽ được tổ chức thành dạng thức byte và bit

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Việc "Quản lý thời gian và năng suất làm việc" là thách thức trở ngại khi làm việc trong môi trường số hóa là vì những lý do:

A. Khó đánh giá hiệu quả công việc: Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên thông qua các nền tảng số có thể khó khăn hơn so với làm việc trực tiếp tại văn phòng, đặc biệt nếu không có các chỉ số hiệu suất rõ ràng

**B. Thiếu sự rõ ràng trong giao tiếp: Việc sử dụng nhiều nền tảng giao tiếp kỹ thuật số như email, chat, và video call có thể dẫn đến quá tải thông tin, khiến nhân viên khó quản lý công việc hiệu quả**

**C. Giới hạn phân cách công việc và cuộc sống cá nhân: Với công nghệ kỹ thuật số, ranh giới giữa công việc và cuộc sống cá nhân trở nên mờ nhạt. Nhân viên có thể cảm thấy bị áp lực phải làm việc ngoài giờ hoặc luôn "trực tuyến"**

**D. Khó khăn trong việc tập trung: Khi làm việc trong môi trường số, đặc biệt là làm việc từ xa, nhân viên dễ bị phân tán bởi các yếu tố như mạng xã hội, email, hoặc thông báo từ các ứng dụng khác**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 5: Làm việc trong môi trường số hóa giúp "Tăng hiệu quả làm việc" vì những lý do nào sau đây?

**A. Giảm thiểu lỗi: Việc xử lý dữ liệu bằng các hệ thống kỹ thuật số giúp giảm thiểu sai sót so với quy trình thủ công như viết tay hay nhập liệu trên giấy**

**B. Tăng cường khả năng tự động hóa: Số hóa dữ liệu cho phép doanh nghiệp tích hợp các công cụ tự động hóa vào quy trình làm việc, như tự động nhập liệu, phân loại và lưu trữ tài liệu**

C. 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

**D. Tiết kiệm thời gian: Khi dữ liệu được số hóa, việc truy xuất thông tin trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn, giúp nhân viên tiết kiệm thời gian tìm kiếm tài liệu.**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 6: "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. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Mọi vị trí khi nhìn thấy trong trải nghiệm KH, nếu thấy điều gì đó mà KH thấy chưa hài lòng,cần phải:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Đưa khách hàng để cải tiến quy trình trong Doanh nghiệp

**C. Ứng dụng mô hình SOD: Luôn lắng nghe (See) – Nhận trách nhiệm về phía mình (Own) – Làm luôn (Do)**

D. 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.

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Khái niệm Lưu trữ thông tin khách hàng - CR (Customer Relationship) được hiểu là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Tạo ra trải nghiệm KH xuất sắc, đem lại sự hài lòng wow thì KH mới giới thiệu SPDV tới người khác.

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. 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**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Một số yêu cầu cấp độ 3 của năng lực Định hướng KH làm trung tâm, bao gồm:

**A. - 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**

B. - 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

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. - 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

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Khi thực hiện năng lực Định hướng Lấy KH làm trung tâm, chuỗi các câu hỏi chủ chốt cần phải trả lời gồm:

**A. Tôi/bộ phận của tôi có thể LÀM GÌ để họ HÀI LÒNG HƠN?**

**B. Khách hàng của tôi là AI?**  
**Họ CẦN gì ở tôi hay bộ phận của tôi?**

C. 5W, 1H, 2C, 5M

**D. Họ MUỐN gì khi sử dụng dịch vụ, sản phẩm của tôi/bộ phận của tôi?**  
**Họ thường gặp VẤN ĐỀ gì khi sử dụng dịch vụ/sản phẩm của tôi/bộ phận của tôi?**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 11: 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. Tạo ra trải nghiệm KH xuất sắc, đem lại sự hài lòng wow thì KH mới giới thiệu SPDV tới người khác.**

C. 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

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Khi nhân cao năng lực định hướng khách hàng làm trung tâm sẽ giúp nhân viên VNPT:

**A. Tạo điều kiện hoàn thành công việc tốt hơn**

B. Có nhiều cơ hội việc làm hơn

C. Hiểu được nhu cầu, mong muốn của khách hàng, ý nghĩa, giá trị của việc định hướng khách hàng làm trung tâm

**D. Mở rộng con đường sự nghiệp trong tương lai**

Đáp án đúng: A, D

## Câu 13: Khách hàng làm trung tâm - CC (Customer Center): 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 trên đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## 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. Cần thiết**

B. Không cần thiết

Đáp án đúng: A

## Câu 15: 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. Tất cả các đáp án đều đúng

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. 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**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: 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. Xây dựng mối quan hệ  
Người tốt việc tốt

**D. Phản hồi, góp ý**  
**Ghi nhận, khích lệ**

Đáp án đúng: B, D

## Câu 17: 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. Tìm hiểu kỹ về lịch sử và văn hoá VNPT

C. Tham gia các cuộc thi về văn hoá VNPT

**D. Trở thành đại sứ văn hoá VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: "Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT", đó là:

A. Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa VNPT và xã hội

B. Kinh doanh trung thực

C. Lắng nghe, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng

**D. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Năng lực Lan tỏa 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 từ khi hình thành, phát triển cho đến ngày nay

**B. 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**

C. Thực hiện triển khai văn hoá VNPT trong các trường hợp đơn giản, cần sự chỉ dẫn của người khác

D. Triển khai thực hiện các công việc triển khai văn hoá VNPT một cách độc lập, không cần hướng dẫn

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông, VNPT có sử dụng kênh nào sau đây:

A. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

B. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

**C. Tất cả các kênh kể trên**

D. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Với "Kỹ năng kỹ thuật số", nhân viên cần:

A. 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

**B. 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)**

**C. 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)**

**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: B, C, D

## Câu 2: 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 3: VNPT hướng tới nâng cao trải nghiệm khách hàng, trải nghiệm của người lao động thông qua các giải pháp số hóa, tối ưu hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động của VNPT, thông qua các hoạt động nào sau đây?

**A. Số hóa công tác quản lý, vận hành và khai thác mạng lưới**

**B. Số hóa toàn bộ hệ thống quản trị, điều hành nội bộ**

**C. Số hóa tương tác khách hàng**

D. Nhận biết các cấp độ của Năng lực làm việc trong môi trường số hóa, cũng như các yêu cầu của năng lực trong mỗi cấp độ

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 4: 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. 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**

**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. 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

Đáp án đúng: B, C

## Câu 5: Đâu là cách khắc phục các thách thức, khó khăn khi làm việc trong môi trường số hóa?

A. Bảo vệ quyền riêng tư của mỗi cá nhân, cũng như tổ chức

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. 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**

D. Tăng chi phí thiết lập; Chi phí duy trì và nâng cấp hệ thống

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Để tăng khả năng đọc hiểu dữ liệu, nhân viên VNPT cần:

A. 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.

**B. 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**

C. Có khả năng đánh giá, phân tích các dữ liệu và thông tin để đưa ra các quyết định kinh doanh chính xác

D. 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

Đáp án đúng: B

## Câu 7: 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 cần sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?

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 mong muốn gì khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ gì từ tôi hay bộ phận của tôi?**

D. Khách hàng của tôi là ai?

Đáp án đúng: C

## Câu 8: 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. 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

**D. Lắng nghe khách hàng một cách chủ động; Thường xuyên theo dõi và phản hồi khách hàng**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 9: Thông qua định hướng lấy khách hàng làm trung tâm, giúp doanh nghiệp:

A. Xác định được những vấn đề phát sinh trong quá trình giao tiếp khách hàng

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Xây dựng được lòng tin và sự trung thành từ khách hàng**

**D. Tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trong môi trường kinh doanh ngày càng khốc liệt**

Đáp án đúng: C, D

## Câu 10: Năng lực Định hướng khách hàng làm trung tâm (Customer centricity) 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. 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. 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: 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: 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. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Thường xuyên chia sẻ insight về khách hàng và khuyến khích mọi nhân viên suy nghĩ về khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Khái niệm Lưu trữ thông tin khách hàng - CR (Customer Relationship) 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. Tất cả các đáp án đều đúng

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. 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**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Để "Nâng cao nhận thức cho cả ban lãnh đạo và tập thể người lao động về văn hóa tổ chức" thì cá nhân, đơn vị cần:

A. Tạo dựng niềm tin, truyền cảm hứng và tạo ra động lực cho nhân viên cấp dưới của mình noi theo.

**B. Thấu hiểu được tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi, quy tắc ứng xử, quy tắc văn hóa, v.vv.. để từ đó các kế hoạch và chiến lược nhân sự mới thật sự đồng bộ và hiệu quả nhất**

C. 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.

D. Tìm ra các phương pháp linh hoạt để làm việc hiệu quả, an toàn nhưng vẫn duy trì được nền văn hóa lành mạnh.

Đáp án đúng: B

## Câu 15: 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. Chia sẻ những câu chuyện thực về gương thực hiện hay thể hiện văn hoá VNPT

D. Làm gương trong ứng xử và thực hiện công việc theo văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Theo anh chị 5 giá trị cốt lõi của VNPT bao gồm:

A. Trung thành  
Dũng cảm  
Tận tụy  
Sáng tạo  
Nghĩa tình

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. Tinh thần VNPT**  
**Truyền thống VNPT**  
**Sức mạnh VNPT**  
**Chuẩn mực VNPT**  
**Trách nhiệm VNPT**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: 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. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

C. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

D. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

Đáp án đúng: A

## Câu 18: 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. - 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**

**C. - 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**

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 19: 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. Lan tỏa Văn hóa VNPT**

B. Định hướng mục tiêu & kết quả

C. Làm việc trong môi trường số hóa

D. Định hướng lấy KH làm trung tâm

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Để mỗi người VNPT thực hành lan tỏa văn hóa VNPT, nên áp dụng biện pháp:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

**B. Làm gương;**  
**Chia sẻ những câu chuyện;**  
**Ghi nhận, khích lệ;**  
**Phản hồi, góp ý.**

C. Làm mẫu;  
Sáng tạo, linh hoạt trong quá trình triển khai văn hoá VNPT.

D. Thể hiện quan điểm độc lập, rõ ràng, nhất quán trong quá trình triển khai văn hoá VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Với "Kỹ năng kỹ thuật số", nhân viên cần:

A. 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

**B. 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**

**C. 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)**

**D. 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)**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 2: 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. - 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. - 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: 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 4: 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. 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. Giảm thiểu sai sót so với quy trình thủ công như viết tay hay nhập liệu trên giấy

**D. Giảm thiểu tiêu thụ giấy**

Đáp án đúng: A, D

## Câu 5: Với lợi ích "Dễ dàng lưu trữ và truy cập dữ liệu", khi số hóa công việc giúp:

**A. Tiết kiệm không gian: Số hóa tài liệu giúp giảm thiểu việc lưu trữ giấy tờ, tiết kiệm không gian văn phòng**

**B. 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**

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. 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**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 6: 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. Giao tiếp qua email và chat chuyên nghiệp; Khả năng thuyết trình trực tuyến

C. Sử dụng các công cụ giao tiếp; Kỹ năng làm việc nhóm trực tuyến

D. Tư duy sẵn sàng học hỏi; Linh hoạt trong việc sử dụng công nghệ mới

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Cần làm tốt việc gì để có thể làm cho khách hàng hài lòng khi sử dụng dịch vụ mà anh chị hay bộ phận của anh chị cung cấp?

A. Quản lý tốt nhu cầu của khách hàng

B. Quản lý tốt qui trình cung cấp dịch vụ

C. Quản lý tốt các nguồn lực

**D. Quản lý tốt mong đợi của khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: 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. Đưa khách hàng để cải tiến quy trình trong Doanh nghiệp

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**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 9: “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. Lưu trữ thông tin

C. Dịch vụ khách hàng

**D. Khách hàng làm trung tâm**

Đáp án đúng: D

## 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. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 11: "Chính những công nghệ làm thay đổi hành vi của khách hàng", bởi vì:

A. Sẽ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mong muốn của khách hàng

B. Khách hàng tin tưởng vào đề xuất từ bạn bè và gia đình hơn bất kỳ hình thức quảng cáo nào khác

C. Giúp duy trì sự hài lòng của khách hàng mà còn thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới trong doanh nghiệp

**D. Cho phép các doanh nghiệp và tổ chức cá nhân hóa tương tác với khách hàng theo một cách hoàn toàn mớ**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Năng lực định hướng khách hàng làm trung tâm là:

A. Gia tăng doanh thu và lợi nhuận

B. Xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng

C. Nâng cao sự hài lòng và trung thành của khách hàng

**D. 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**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Ứng dụng mô hình SOD nghĩa là:

A. Làm luôn (Do)

B. Luôn lắng nghe (See)

C. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: 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. Làm tốt công việc được giao

C. Tìm hiểu kỹ về lịch sử và văn hoá VNPT

D. Tham gia các cuộc thi về văn hoá VNPT

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông, VNPT có sử dụng kênh nào sau đây:

A. Báo điện tử có chức năng bình luận (blog, website truyền thông nội bộ, v.vv..)

B. Cộng đồng nội bộ (Facebook group, Zalo group, v.vv..)

C. Trang mạng xã hội của đơn vị (Facebook, Tiktok, v.vv..)

**D. Tất cả các kênh kể trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Mục tiêu xây dựng VNPT hướng tới:

**A. 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.**

B. 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.

**C. 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.**

**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: A, C, D

## Câu 17: 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 18: 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. - 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**

**B. Giữ chữ Tín với khách hàng và đối tác. Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT**

**C. - 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**

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 19: 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 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. Thường xuyên đo lường và đánh giá**

B. Phát huy sức mạnh của các phương tiện truyền thông

**C. Quản lý các “tiểu văn hóa”**

**D. Quản lý sự thay đổi**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 1: 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 2: "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 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: 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 5: 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 6: 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. CƠ HỘI ĐỔI MỚI (Opportunites for Innovation)**

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

D. THỰC HIỆN ĐỔI MỚI (Implementation of Innovation)

Đáp án đúng: B

## Câu 7: 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. 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**

B. Xây dựng Ý tưởng đổi mới

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: A

## Câu 8: 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 2: Ý tưởng đổi mới (I)**

B. Bước 4: Thực hiện đổi mới (I)

C. Bước 1: Cơ hội đổi mới (O)

D. Bước 3: Giải pháp đổi mới (S)

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Nguồn thông tin bên ngoài giúp đổi mới sáng tạo tại VNPT là:

**A. Từ thị trường**

**B. Từ thực tiễn đời sống**

**C. Từ nhu cầu**

D. Từ công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 10: 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 11: Tại cấp độ 1 của năng lực Định hướng mục tiêu & kết quả, yêu cầu người lao động:

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

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

Đáp án đúng: C, D

## Câu 12: Để theo dõi tiến độ đạt được mục tiêu, chúng ta nên…

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

B. Chỉ kiểm tra kết quả cuối cùng

C. Chỉ ghi nhận những thành công lớn

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

Đáp án đúng: D

## Câu 13: 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. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: 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. - 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**

C. - 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

D. - 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

Đáp án đúng: B

## Câu 15: 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?  
Who: Ai sẽ thực hiện

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. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 16: 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 4

**D. Cấp độ 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Một số kỹ năng giúp làm việc đạt được mục tiêu và kết quả tốt là:

A. Xây dựng mối quan hệ

**B. Loại bỏ thói quen chần chừ**

**C. Nói lời từ chối – say “NO”**

D. Sáng tạo

Đáp án đúng: B, C

## Câu 18: 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 19: 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 20: 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 1: 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. Các doanh nghiệp hiện có trên thị trường, muốn duy trì hoặc tăng vị thế của họ trong ngành**

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

**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, B, D

## 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: "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 4: Mức độ sáng tạo đổi mới thông thường bao gồm các cấp độ:

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

**B. STĐM bền vững; STĐM đột phá**

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

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

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

**A. Từ thị trường**

**B. Từ nhu cầu**

**C. Từ thực tiễn đời sống**

D. Từ công việc

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 6: 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 cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp, đem lại giá trị mới cho khách hàng**

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

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 7: 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. Việc áp dụng những ý tưởng mới vào thực tế công việc tại doanh nghiệp

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

Đáp án đúng: D

## Câu 8: 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. 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

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. 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**

Đáp án đúng: D

## 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. Tài chính**

C. Không mất chi phí

**D. Nhân lực**

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 10: 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 đột phá

**B. Đổi mới căn bản**

C. Đổi mới bền vững

D. Đổi mới marketing

Đáp án đúng: B

## 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 2

C. Cấp độ 4

**D. Cấp độ 5**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: 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. Phối hợp công việc

C. Đặt ra mục tiêu thật cao để có động lực phấn đấu

**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 13: 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. Sai**

B. Đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 14: 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 15: Khi đặt mục tiêu trong công việc, yếu tố nào sau đây là quan trọng nhất?

A. Mục tiêu không cần thiết phải đo lường

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

C. Mục tiêu phải dễ dàng đạt được

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

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. 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. 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. Tất cả các đáp án đều sai

Đáp án đúng: A

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

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

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

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

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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 20: 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. Định hướng mục tiêu và kết quả**

C. Sáng tạo và đổi mới

D. Lan tỏa Văn hóa VNPT

Đáp án đúng: B

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

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

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

Đáp án đúng: A, 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. Liên tục quan tâm đến các kỹ thuật và thiết kế tốt để gia tăng sự linh hoạt

C. Hình thành năng lực sáng tạo đổi mới

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 đột phá" thường xãy ra khi nào?

**A. 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**

B. 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

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: A

## Câu 4: 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 marketing

B. Đổi mới bền vững

**C. Đổi mới căn bản**

D. Đổi mới đột phá

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Loại hình đổi mới sáng tạo bao gồm:

**A. Đổi mới tổ chức**

B. Đổi mới với ngành

**C. Đổi mới marketing**

**D. Đổi mới quy trình**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 6: 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 7: 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. 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**

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

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 8: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

**A. 4 bước**

B. 5 bước

C. 2 bước

D. 3 bước

Đáp án đúng: A

## 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 4: Thực hiện đổi mới (I)

C. Bước 3: Giải pháp đổi mới (S)

**D. Bước 2: Ý tưởng đổi mới (I)**

Đáp án đúng: D

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

A. 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

**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. 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

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

Đáp án đúng: B

## 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 2

B. Cấp độ 3

C. Cấp độ 4

**D. Cấp độ 5**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Năng lực Định hướng mục tiêu và 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. 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. 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: B

## Câu 13: Khi đặt mục tiêu trong công việc, yếu tố nào sau đây là quan trọng nhất?

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

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

C. Mục tiêu không cần thiết phải đo lường

D. Mục tiêu phải dễ dàng đạt được

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Một số kỹ năng giúp làm việc đạt được mục tiêu và kết quả tốt là:

A. Xây dựng mối quan hệ

**B. Loại bỏ thói quen chần chừ**

**C. Nói lời từ chối – say “NO”**

D. Sáng tạo

Đáp án đúng: B, C

## 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 4

B. Cấp độ 1

**C. Cấp độ 3**

D. Cấp độ 2

Đáp án đúng: C

## Câu 16: 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. 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 3

B. Cấp độ 1

C. Cấp độ 4

**D. Cấp độ 2**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: 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. Nắm được mục tiêu tháng, quý, năm, yêu cầu nhiệm vụ công việc**

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

C. 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

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

Đáp án đúng: A, B, D, E

## Câu 19: 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 2

B. Cấp độ 4

**C. Cấp độ 5**

D. Cấp độ 3

Đáp án đúng: C

## Câu 20: 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 3

C. Cấp độ 1

**D. Cấp độ 4**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: "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. 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

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

**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 2: 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 marketing

B. Đổi mới đột phá

C. Đổi mới bền vững

**D. Đổi mới căn bản**

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

B. 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

C. Xây dựng Ý tưởng đổi mới

**D. 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**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Tại sao mỗi người lao động cần sáng tạo, đổi mới trong công việc?

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

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

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

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

Đáp án đúng: A, B, D

## Câu 5: Quy trình đổi mới trong năng lực Sáng tạo đổi mới, gồm có:

**A. 4 bước**

B. 2 bước

C. 3 bước

D. 5 bước

Đáp án đúng: A

## Câu 6: 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. 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. 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: B, C, D

## 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: Mức độ đổi mới gồm:

A. Đổi mới đột phá

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đổi mới bền vững

D. Đổi mới căn bản

Đáp án đúng: B

## Câu 9: "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 10: 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. 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. Thỏa mãn khách hàng thông qua việc chuyển giao sớm và liên tục các phần mềm có giá trị**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: 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 12: 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 13: 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. 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. Tất cả các đáp án đều sai

**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 14: 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 4

B. Cấp độ 3

C. Cấp độ 2

**D. Cấp độ 5**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: 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 4

**C. Cấp độ 1**

D. Cấp độ 2

Đáp án đúng: C

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

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

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

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

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B, C

## Câu 17: 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**  
**- Đề ra và thực hiện các hành động cụ thể**  
**- Đem lại kết quả đề ra/mong muốn**

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

C. - 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

D. - 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

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Liên quan đến thành quả sẽ có ứng dụng 2W. Vậy thuật ngữ 2W được hiểu là:

**A. What: Đạt được điều gì?**  
**Who: Ai sẽ ghi nhận? Đánh giá ra sao**

B. Where: Thực hiện điều đó ở đâu?  
Who: Ai sẽ thực hiện

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

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: A

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

C. 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

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

**E. 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**

Đáp án đúng: A, B, D, E

## Câu 1: Yếu tố Thái độ thuộc Chuẩn mực cá nhân trong sổ tay Văn hóa VNPT được thể hiện qua:

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

B. Nhanh: Bàn nhanh - Quyết nhanh - Làm nhanh

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: A

## Câu 2: Đâu KHÔNG PHẢI là tầm nhìn của VNPT

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

**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**

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: B

## Câu 3: Yểu tố chủ đạo trong văn hóa 4.0 đó là:

A. Văn hóa số

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Văn hóa học hỏi chia sẻ

D. Lấy khách hàng làm trung tâm

Đáp án đúng: B

## Câu 4: 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 hoàn thành công việc được giao

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

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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 5: 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. Nhân viên VNPT luôn tận tụy, trách nhiệm, hợp tác, luôn thể hiện hành vi ứng xử văn minh, lịch sự với đối tác

**B. 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**

C. 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

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

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Trong Chuẩn mực VNPT, quy định về chuẩn mực về Văn hóa ứng xử của cấp trên với cấp dưới là:

A. Trung thành - Dũng cảm - Tận tụy - Sáng tạo - Nghĩa tình

**B. Lắng nghe, chân thành**

C. Bàn nhanh - Quyết nhanh - Thẳng thắn

D. Tự giác - Kiên trì

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Dữ liệu số được khái niệm là việc:

A. 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

**B. Số hóa dữ liệu, tin học hóa các nghiệp vụ (ví dụ truy nhập, kết nối, thông tin dữ liệu)**

C. Tất cả đáp án đều đúng

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: B

## 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. Tất cả trường hợp trên đều đúng

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

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: Trường hợp nào có nguy cơ xung đột lợi ích giữa VNPT và người lao động?

A. 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

B. Đồng thời làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT hoặc làm việc cho nhà cung cấp hàng hoá, thiết bị...cho VNPT

**C. Các đáp án đều đúng**

D. Có thân nhân làm việc cho đối thủ cạnh tranh của VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 10: 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. Công nghệ vượt trội, chất lượng bền vững

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

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

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. Sử dụng tên theo trào lưu

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

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. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Khi đăng tải nội dung lên mạng xã hội, chúng ta cần:

A. 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

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

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

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

Đáp án đúng: C

## Câu 14: 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 15: "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 16: "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. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## 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: Khi thực hiện cúi chào theo quy định của VNPT, chúng ta không nên:

**A. Một tay bỏ vào túi quần, 1 tay chào**

B. Đứng với tư thế lưng thẳng, chân chụm, mắt nhìn thẳng hướng người đối diện, nét mặt tươi tắn thể hiện sự thân thiện

C. Bàn tay phải khép kín đặt lên ngực trái. Lưng thẳng, cúi nhẹ cả người từ thắt lưng xuống 15 độ, mắt nhìn xuống

D. Tất cả các đáp án đều 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: Các thiết bị Wifi Mesh sử dụng cùng một SSID và mật khẩu, điều này giúp cho hệ thống mạng trở nên đơn giản hơn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Bề mặt kim loại, đồ nội thất, tường nhà không ảnh hưởng gì đến chất lượng sóng wifi ?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Tốc độ truyền tải dữ liệu cao nhất qua Wireless băng tần 2.4GHz trong Modem iGate GW040 là:

A. 3000Mbps

**B. 300Mbps**

C. 3Mbps

D. 30Mbps

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là tốt nhất ?

A. -50dB

B. -60dB

**C. -40dB**

D. -70dB

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Đối với tường dày dưới 15cm, sóng Wifi Mesh có thể đâm xuyên tối đa bao nhiêu tường mà vẫn đảm bảo điều kiện duy trì kết nối tốt ?

A. 1 tường

**B. 2 tường**

C. 3 tường

D. 4 tường

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Những vật, chất liệu nào sau đây sẽ cản sóng wifi ?

A. Kim loại

B. Bê tông

C. Đá

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Đặt Router wifi ở vị trí trung tâm của ngôi nhà sẽ giúp người dùng có thể kết nối được wifi ở nhiều nơi khác nhau ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Trong quá trình thiết lập ban đầu mạng Wifi Mesh, thiết bị CAP và MRE cần đặt trong khoảng cách nào là tối ưu nhất ?

A. 5 mét

**B. 2 mét**

C. 10 mét

D. 20 mét

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tổng đài phía khách hàng sử dụng dịch vụ SIP Trunking, có thể sử dụng loại tổng đài nào ?

A. Tổng đài 30B+D

**B. Tổng đài IP có hỗ trợ SIP**

C. Tổng đài PBX

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Dịch vụ SIP Trunking chạy trên nền truyền dẫn nào ?

A. Tất cả đáp án đều đúng

**B. IP**

C. PDH

D. SDH

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Internet, khi cấu hình đầu cuối Draytek có cần NAT không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Số điện thoại hiển thị khi gọi ra đối với dịch vụ SIP Trunking di động là số điện thoại nào?

A. Có thể khai báo số điện thoại bất kỳ

**B. Số di động**

C. Số SIP Trunk ảo

D. Số IMS

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT có thể triển khai trên đường truyền Internet trực tiếp không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Chức năng của SIP server là gì?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Quản lý các thiết bị điện thoại IP

C. Cấp phát các tài khoản SIP

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên Internet, nguyên nhân nào gây ra lỗi không gọi đi gọi đến được?

A. Tổng đài hỏng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. ONT/CPE chưa cấu hình NAT

D. Cấu hình IP tĩnh phía VNPT NET và khách hàng không khớp

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Chuẩn IP65, IP66, IP67 trong hệ thống camera quan sát là gì ?

A. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống nước của thiết bị

B. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chịu nhiệt của thiết bị

**C. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống bụi, chống nước của thiết bị**

D. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống tia UV của thiết bị

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

A. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

B. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

**C. Tất cả đều đúng**

D. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Thời gian lưu dữ liệu của hệ thống camera phụ thuộc vào ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Độ phân giải cần lưu

C. Số lượng camera cần lưu

D. Dung lượng của ổ cứng/thẻ nhớ

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Góc quan sát của camera có thể thu nhận được tất cả hình ảnh phụ thuộc vào:

A. Độ nhạy sáng của camera

B. Chuẩn nén hình ảnh của camera

C. Độ phân giải của camera

**D. Ống kính và cảm biến ảnh của camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Chức năng Motion detect trong camera dùng để ?

**A. Phát hiện chuyển động**

B. Phát hiện vật thể

C. Phát hiện người

D. Phát hiện ánh sáng yếu

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Các thiết bị Wifi Mesh sử dụng cùng một SSID và mật khẩu, điều này giúp cho hệ thống mạng trở nên đơn giản hơn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Bề mặt kim loại, đồ nội thất, tường nhà không ảnh hưởng gì đến chất lượng sóng wifi ?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Tốc độ truyền tải dữ liệu cao nhất qua Wireless băng tần 2.4GHz trong Modem iGate GW040 là:

A. 3000Mbps

**B. 300Mbps**

C. 3Mbps

D. 30Mbps

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là tốt nhất ?

A. -50dB

B. -60dB

**C. -40dB**

D. -70dB

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Đối với tường dày dưới 15cm, sóng Wifi Mesh có thể đâm xuyên tối đa bao nhiêu tường mà vẫn đảm bảo điều kiện duy trì kết nối tốt ?

A. 1 tường

**B. 2 tường**

C. 3 tường

D. 4 tường

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Những vật, chất liệu nào sau đây sẽ cản sóng wifi ?

A. Kim loại

B. Bê tông

C. Đá

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Đặt Router wifi ở vị trí trung tâm của ngôi nhà sẽ giúp người dùng có thể kết nối được wifi ở nhiều nơi khác nhau ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Trong quá trình thiết lập ban đầu mạng Wifi Mesh, thiết bị CAP và MRE cần đặt trong khoảng cách nào là tối ưu nhất ?

A. 5 mét

**B. 2 mét**

C. 10 mét

D. 20 mét

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tổng đài phía khách hàng sử dụng dịch vụ SIP Trunking, có thể sử dụng loại tổng đài nào ?

A. Tổng đài 30B+D

**B. Tổng đài IP có hỗ trợ SIP**

C. Tổng đài PBX

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Dịch vụ SIP Trunking chạy trên nền truyền dẫn nào ?

A. Tất cả đáp án đều đúng

**B. IP**

C. PDH

D. SDH

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Internet, khi cấu hình đầu cuối Draytek có cần NAT không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Số điện thoại hiển thị khi gọi ra đối với dịch vụ SIP Trunking di động là số điện thoại nào?

A. Có thể khai báo số điện thoại bất kỳ

**B. Số di động**

C. Số SIP Trunk ảo

D. Số IMS

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT có thể triển khai trên đường truyền Internet trực tiếp không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Chức năng của SIP server là gì?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Quản lý các thiết bị điện thoại IP

C. Cấp phát các tài khoản SIP

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên Internet, nguyên nhân nào gây ra lỗi không gọi đi gọi đến được?

A. Tổng đài hỏng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. ONT/CPE chưa cấu hình NAT

D. Cấu hình IP tĩnh phía VNPT NET và khách hàng không khớp

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Chuẩn IP65, IP66, IP67 trong hệ thống camera quan sát là gì ?

A. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống nước của thiết bị

B. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chịu nhiệt của thiết bị

**C. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống bụi, chống nước của thiết bị**

D. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống tia UV của thiết bị

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

A. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

B. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

**C. Tất cả đều đúng**

D. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Thời gian lưu dữ liệu của hệ thống camera phụ thuộc vào ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Độ phân giải cần lưu

C. Số lượng camera cần lưu

D. Dung lượng của ổ cứng/thẻ nhớ

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Góc quan sát của camera có thể thu nhận được tất cả hình ảnh phụ thuộc vào:

A. Độ nhạy sáng của camera

B. Chuẩn nén hình ảnh của camera

C. Độ phân giải của camera

**D. Ống kính và cảm biến ảnh của camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Chức năng Motion detect trong camera dùng để ?

**A. Phát hiện chuyển động**

B. Phát hiện vật thể

C. Phát hiện người

D. Phát hiện ánh sáng yếu

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Không nên đặt Router wifi gần những vật bằng kim loại có diện tích lớn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Mô hình triển khai mạng Wifi Mesh cơ bản bao gồm các thành phần nào sau đây ?

A. Router: Bộ định tuyến có kết nối Internet.

B. Central AP (CAP): Thiết bị điều khiển, đồng thời cũng là: điểm phát sóng mạng Mesh.

C. Mesh Repeater (MRE): Thiết bị thu sóng wifi từ CAP, mở rộng vùng phủ wifi tới vị trí mong muốn của người dùng.

D. Thiết bị người dùng (điện thoại, máy tính,…) kết nối wifi với mạng Mesh để sử dụng dịch vụ.

**E. Tất cả các thành phần trên**

Đáp án đúng: E

## Câu 3: Xung quanh nhà ở có nhiều mạng Wifi khác nhau sẽ gặp phải hiện tượng nhiễu sóng ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Vật liệu nào sau đây cản sóng wifi mạnh nhất ?

**A. Kim loại**

B. Gỗ

C. Nhựa

D. Gạch

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Bandwidth (độ rộng kênh) Wireless trong Modem iGate GW040 là:

**A. 20/40MHz**

B. 10/20MHz

C. 30/60MHz

D. 40/80MHz

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Các chuẩn Wireless sử dụng băng tần 2.4GHz là:

A. 802.11a/b/g

B. 802.11b/g/ac

C. 802.11a/b/g/n/ac

**D. 802.11b/g/n/ax**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Tốc độ truyền tải dữ liệu cao nhất qua Wireless băng tần 2.4GHz trong Modem iGate GW040 là:

A. 3Mbps

B. 30Mbps

**C. 300Mbps**

D. 3000Mbps

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Ưu điểm của sóng Wireless 5GHz so với 2.4GHz là:

A. Tất cả đều đúng

B. Khả năng xuyên tường tốt hơn

C. Tầm phủ sóng xa hơn

**D. Sử dụng dải tần rộng hơn (từ 5.1GHz đến 5.8GHz)**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Dịch vụ SIP Trunking di động là gì?

A. Là dịch vụ dùng số di động trên máy di động để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi

B. Là dịch vụ divert số di động khi sử dụng số điện thoại cố định PSTN để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi.

C. Tất cả đáp án đều đúng

**D. Là dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy trên giao thức SIP được cung cấp trên phạm vi tất cả các tỉnh, thành phố trên toàn quốc, cho đối tượng là khách hàng tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu kết nối và hiển thị số di động cho chiều gọi ra từ tổng đài IP PBX (có hỗ trợ giao thức SIP) của khách hàng. Chiều gọi vào thông qua tính năng divert từ số di động về số đại diện trên luồng SIP Trunking**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Các bản tin SIP cơ bản là gì?

A. Hello, database descrIPtion, link state update

B. SIP invite, 100 trying, icmp, ACK

**C. SIP Invite, 100 trying, 183 progress, 200 ok, ACK**

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Chức năng của SIP server là gì?

A. Quản lý các thiết bị điện thoại IP

B. Cấp phát các tài khoản SIP

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Để triển khai dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT khách hàng cần trang bị tổng đài loại gì?

A. Sử dụng lại tổng đài đang dùng trên đường truyền PSTN

B. Sử dụng tổng đài MEG

**C. Trang bị tổng đài IP, có hỗ trợ giao thức SIP**

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Dịch vụ SIP Trunking của VNPT có thể triển khai được trên đường truyền Internet IP tĩnh của nhà mạng khác được không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Trung kế SIP Trunking hỗ trợ bao nhiêu cuộc gọi đồng thời?

**A. Tùy thuộc vào băng thông kênh truyền và thiết lập 2 đầu tổng đài**

B. 25

C. 20

D. 30

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Các thông cơ bản cần có khi phát triển mới dịch vụ SIP trunking?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Port in, port out

C. Số điện thoại dịch vụ

D. VNPT SIP server

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Tác dụng của đèn hồng ngoại trên camera là ?

A. Để hỗ trợ chế độ ghi hình trong môi trường ngược ánh sáng

**B. Để hỗ trợ chế độ ghi hình trong môi trường thiếu ánh sáng**

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Có thể dùng camera mà không cần đầu ghi không ?

A. Không thể

**B. Có thể**

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Để khai báo Port và địa chỉ Ip của Camera từ Modem, ta thường khai báo ở tính năng nào ?

A. DMZ

B. ACL

C. IP PORT

**D. NAT**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Độ phân giải hình ảnh phổ biến của camera quan sát bao gồm ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Độ phân giải 4K

C. Độ phân giải 720p

D. Độ phân giải 1080p

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Trong hệ thống camera quan sát, chuẩn nào sau đây được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống bụi, chống nước của thiết bị ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Chuẩn IP66

C. Chuẩn IP65

D. Chuẩn IP67

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Trong mạng Wifi Mesh, iGate EW12ST phát sóng tại băng tần 2,4Ghz có thể đạt tốc độ tối đa là:

A. 200Mbps

B. 500Mbps

C. 100Mbps

**D. 300Mbps**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Trong quá trình thiết lập Wifi Mesh, IP mặc định ban đầu để login vào iGate EW12ST là:

A. 192.168.0.254

B. 192.168.0.1

**C. 192.168.88.1**

D. 192.168.1.1

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Khoảng cách lắp đặt tối đa giữa 2 thiết bị Wifi Mesh của VNPT là bao nhiêu ?

A. 3 mét

B. 7 mét

C. 5 mét

**D. 9 mét**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Để tăng chất lượng sóng wifi, người dùng cần thực hiện ?

A. Chọn vị trí lắp đặt thích hợp

B. Reset Modem wifi định kỳ sau một thời gian sử dụng

**C. Tất cả đều đúng**

D. Sử dụng Modem wifi có antena phát sóng tốt

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Khi sử dụng Repeater wifi bạn nên làm gì ?

A. Bật DHCP trên Repeater wifi

**B. Tắt DHCP trên Repeater wifi**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Modem iGate GW040 có hỗ trợ tính năng MAC Filter qua môi trường Wireless ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Khi lắp đặt Router wifi cho khách hàng chúng ta cần ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Dựng đứng anten

C. Tối ưu hóa cài đặt kênh

D. Đặt Router wifi ở vị trí thích hợp

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Để giảm nhiễu xen kênh giữa 2 sóng wifi lắp đặt gần nhau ta nên làm như thế nào ?

A. Tăng công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

**B. Thay đổi kênh để 2 kênh phát sóng wifi gần nhau không trùng nhau**

C. Tăng độ rộng kênh của 2 kênh phát sóng wifi gần nhau

D. Giảm công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Để triển khai dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT khách hàng cần trang bị tổng đài loại gì?

A. Sử dụng lại tổng đài đang dùng trên đường truyền PSTN

B. Sử dụng tổng đài MEG

**C. Trang bị tổng đài IP, có hỗ trợ giao thức SIP**

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Dịch vụ SIP Trunking của VNPT có thể cung cấp trên kênh truyền riêng (VPN) không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Ưu điểm của dịch vụ SIP Trunking so với điện thoại cố định?

A. Có thể thực hiện nhiều cuộc gọi đồng thời

B. Tiết kiệm chi phí, Chất lượng ổn định

C. Tính linh hoạt cao

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Dịch vụ SIP Trunking của VNPT có thể triển khai được trên đường truyền Internet IP tĩnh của nhà mạng khác được không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Một số loại Codecs phổ biến các đường Sip trunk VNPT đang sử dụng?

A. High profile G.722 H.264 Baseline

**B. G.711, G.722, G.723.1**

C. GSM, H.261, H.263

D. Microsoft SVC, H.264

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Các thông cơ bản cần có khi phát triển mới dịch vụ SIP trunking?

A. VNPT SIP server

B. Số điện thoại dịch vụ

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Port in, port out

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Dịch vụ SIP Trunking cố định là gì?

A. Là dịch vụ ISDN 30B +D

B. Là dịch vụ PSTN truyền thống cung cấp đồng thời nhiều cuộc gọi đến/đi trên nhiều số điện thoại.

**C. Là dịch vụ cung cấp đường kết nối giữa hệ thống IMS của VNPT và thiết bị chuyển mạch nội bộ SIP của khách hàng (IP PBX). Mỗi số thuê bao SIP Trunking, khách hàng có thể gọi đi/gọi đến đồng thời nhiều cuộc gọi khác nhau tương ứng với số lượng cuộc gọi đồng thời (số kênh) khi đăng ký dịch vụ.**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Ngoài cách lưu trữ video camera bằng thẻ nhớ SD Card chúng ta còn có thể lưu trữ bằng đám mây (Cloud) ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Có thể dùng camera mà không cần đầu ghi không ?

**A. Có thể**

B. Không thể

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Chức năng Motion detect trong camera dùng để ?

A. Phát hiện ánh sáng yếu

**B. Phát hiện chuyển động**

C. Phát hiện vật thể

D. Phát hiện người

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Cách lưu trữ cho camera an ninh phổ biến hiện nay là ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Lưu trữ bằng ổ cứng chuyên dụng Camera

C. Lưu trữ bằng điện toán đám mây (Cloud)

D. Lưu trữ camera bằng bộ nhớ thẻ Micro SD

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Góc quan sát của camera có thể thu nhận được tất cả hình ảnh phụ thuộc vào:

A. Độ phân giải của camera

B. Độ nhạy sáng của camera

C. Chuẩn nén hình ảnh của camera

**D. Ống kính và cảm biến ảnh của camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Username/Password mặc định ban đầu để login vào iGate EW12SX là:

A. admin/root

B. admin/VNPT

**C. root/VNPT**

D. admin/admin

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Để giảm nhiễu xen kênh giữa 2 sóng wifi lắp đặt gần nhau ta nên làm như thế nào ?

A. Giảm công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

**B. Thay đổi kênh để 2 kênh phát sóng wifi gần nhau không trùng nhau**

C. Tăng công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

D. Tăng độ rộng kênh của 2 kênh phát sóng wifi gần nhau

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Giá trị Max Clients mặc định ban đầu trong giao diện Wireless - Basic của Modem iGate GW040 là:

A. 16

B. 128

C. 64

**D. 32**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Chuẩn kết nối Wireless trong Modem iGate GW040 sử dụng băng tần ?

A. Tất cả đều sai

B. 5GHz

**C. 2.4GHz**

D. 2.4GHz và 5GHz

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Chọn đáp án đúng nhất ?

**A. Mạng Wifi Mesh hoạt động bằng cách sử dụng nhiều thiết bị Wifi Mesh để tạo ra mạng Wifi có hiệu suất cao**

B. Mạng Wifi Mesh hoạt động bằng cách sử dụng chỉ hai thiết bị Wifi Mesh để tạo ra mạng Wifi có hiệu suất cao

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Để tăng chất lượng sóng wifi, người dùng cần thực hiện ?

A. Chọn vị trí lắp đặt thích hợp

B. Sử dụng Modem wifi có antena phát sóng tốt

**C. Tất cả đều đúng**

D. Reset Modem wifi định kỳ sau một thời gian sử dụng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Nguyên lý hoạt động của mạng Wifi Mesh là:

A. Một thiết bị Wifi Mesh sẽ được kết nối đến Modem internet, các thiết bị Wifi Mesh còn lại sẽ đặt ở các vị trí khác nhau trong nhà để tạo ra mạng Wifi có độ phủ sóng rộng

B. Mạng Wifi Mesh hoạt động bằng cách sử dụng hai hoặc nhiều thiết bị Wifi Mesh để tạo ra mạng Wifi có hiệu suất cao

C. Các thiết bị Wifi Mesh sử dụng cùng một SSID và mật khẩu, điều này giúp cho hệ thống mạng trở nên đơn giản hơn

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Repeater wifi sẽ tiếp nhận sóng wifi của Router chính và phát lại với cường độ cao nhằm ?

**A. Mở rộng vùng phủ sóng wifi**

B. Thu hẹp vùng phủ sóng wifi

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Dịch vụ SIP Trunking di động là gì?

A. Là dịch vụ divert số di động khi sử dụng số điện thoại cố định PSTN để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi.

B. Là dịch vụ dùng số di động trên máy di động để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi

**C. Là dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy trên giao thức SIP được cung cấp trên phạm vi tất cả các tỉnh, thành phố trên toàn quốc, cho đối tượng là khách hàng tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu kết nối và hiển thị số di động cho chiều gọi ra từ tổng đài IP PBX (có hỗ trợ giao thức SIP) của khách hàng. Chiều gọi vào thông qua tính năng divert từ số di động về số đại diện trên luồng SIP Trunking**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Megawan, khi cấu hình đầu cuối ONT/CPE cần chú ý tới những mục nào?

A. Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE

B. Cấu hình profile trên đầu cuối ONT/CPE

C. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình NAT trên đầu cuối ONT/CPE

**D. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Trung kế SIP Trunking hỗ trợ bao nhiêu cuộc gọi đồng thời?

A. 20

B. 25

**C. Tùy thuộc vào băng thông kênh truyền và thiết lập 2 đầu tổng đài**

D. 30

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Để triển khai dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT khách hàng cần trang bị tổng đài loại gì?

A. Sử dụng tổng đài MEG

B. Sử dụng lại tổng đài đang dùng trên đường truyền PSTN

**C. Trang bị tổng đài IP, có hỗ trợ giao thức SIP**

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Chức năng của SIP server là gì?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Cấp phát các tài khoản SIP

C. Quản lý các thiết bị điện thoại IP

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Dịch vụ SIP Trunking của VNPT có thể cung cấp trên đường FTTH có IP động hay không?

A. Có

**B. Không**

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Dịch vụ SIP Trunking có thể dùng 1 đường truyền và các số điện thoại của các nhà cung cấp dịch vụ khác nhau không được không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Chế độ ghi hình theo chuyển động nghĩa là trong một khoảng không nhất định, khi có vật thể chuyển động trước camera thì đầu ghi kích hoạt chế độ ghi hình ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Hệ thống camera IP quan sát thông thường bao gồm những thiết bị nào ?

A. Đầu ghi hình camera IP

B. Camera IP

**C. Tất cả các thiết bị trên**

D. Ổ cứng camera IP

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Chuẩn IP65, IP66, IP67 trong hệ thống camera quan sát là gì ?

**A. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống bụi, chống nước của thiết bị**

B. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chịu nhiệt của thiết bị

C. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống nước của thiết bị

D. Chuẩn IP65, IP66, IP67 được dùng để biểu thị cho cấp độ cũng như khả năng chống tia UV của thiết bị

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Thời gian ghi hình của bộ đầu ghi hình Camera là bao lâu ?

A. 1 tuần

B. 1 tháng

**C. Tùy thuộc vào dung lượng của ổ đĩa cứng hoặc thẻ nhớ để chọn thời gian ghi hình.**

D. 2 ngày

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Các bước đăng ký tài khoản người dùng của phần mềm giám sát camera Home Vision của VNPT Technology là ?

A. Chọn đăng ký mới -> Chọn ngôn ngữ -> Nhập số điện thoại -> Nhập OTP -> Tạo tài khoản -> Xác nhận tài khoản đã tạo

**B. Chọn đăng ký mới -> Nhập số điện thoại -> Tiếp theo -> Nhập mã OTP gửi về tin nhắn -> Đặt mật khẩu -> Tạo tài khoản**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Đâu là lý do bạn không nên lạm dụng tăng công suất phát của wifi mà chỉ nên giữ ở giá trị mặc định (thường là 7,5dBm) ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Làm nóng thiết bị wifi

C. Làm xen nhiễu cho wifi khác

D. Làm giảm chất lượng truyền

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là xấu nhất ?

A. -61dB

B. -51dB

C. -71dB

**D. -81dB**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là tốt nhất ?

A. -50dB

B. -60dB

**C. -40dB**

D. -70dB

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Thiết bị iGate EW12ST có chức năng nào sau đây ?

A. Bộ lặp repeater

**B. Cả hai**

C. Thu phát Wifi

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Wifi Mesh là một hệ thống mạng được tập hợp bởi các thiết bị phát sóng Wifi hoạt động chung với nhau một cách thống nhất ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Repeater wifi sẽ tiếp nhận sóng wifi của Router chính và phát lại với cường độ cao nhằm ?

A. Thu hẹp vùng phủ sóng wifi

**B. Mở rộng vùng phủ sóng wifi**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Giá trị Max Clients mặc định ban đầu trong giao diện Wireless - Basic của Modem iGate GW040 là:

A. 16

B. 64

C. 128

**D. 32**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Khi sử dụng Repeater wifi bạn nên làm gì ?

**A. Tắt DHCP trên Repeater wifi**

B. Bật DHCP trên Repeater wifi

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT có thể triển khai trên đường truyền Internet trực tiếp không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Dịch vụ SIP Trunking chạy trên nền truyền dẫn nào ?

A. Tất cả đáp án đều đúng

**B. IP**

C. PDH

D. SDH

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Loại máy điện thoại sử dụng phía sau tổng đài IP của khách hàng có thể sử dụng là:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Điện thoại IP Phone

C. Điện thoại cố định analog

D. Điện thoại di động

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Với lỗi gọi đi được nhưng không gọi đến được cần kiểm tra như thế nào?

**A. Kiểm tra khai báo WAN kết nối tới ONT/CPE**

B. Kiểm tra cấu hình svlan/cvlan trong ONT/CPE

C. Kiểm tra quang, có thể nguyên nhân do đứt quang

D. Kiểm tra cấu hình số điện thoại

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên Internet, nguyên nhân nào gây ra lỗi không gọi đi gọi đến được?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Cấu hình IP tĩnh phía VNPT NET và khách hàng không khớp

C. Tổng đài hỏng

D. ONT/CPE chưa cấu hình NAT

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Đối với dịch vụ SIP Trunking di động, khách hàng có thể gọi đến số ảo (do nhà cung cấp dịch vụ tạo) được không ?

**A. Gọi được**

B. Không gọi đến được

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Một đường truyền (IP tĩnh/Megawan) từ nhà cung cấp dịch vụ tới khách hàng có thể gắn nhiều số máy SIP trunking được không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Mục đích của chế độ ghi hình theo chuyển động là ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Có thể tiết kiệm được ổ cứng tối ưu hóa dung lượng của ổ cứng, để có thời gian lưu trữ dài hơn

C. Camera tự động ghi hình khi có chuyển động trong khung hình

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Có thể dùng camera mà không cần đầu ghi không ?

A. Không thể

**B. Có thể**

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Ngoài cách lưu trữ video camera bằng thẻ nhớ SD Card chúng ta còn có thể lưu trữ bằng đám mây (Cloud) ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Hình ảnh/Video ở chế độ quay hồng ngoại của Camera là:

A. Màu chất lượng như chế độ ban ngày

**B. Đen trắng**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Chọn các bước không có trong quá trình thêm camera Home Vision của VNPT Technology vào phần mềm giám sát là ?

A. Nhập thông tin wifi -> Xác nhận -> Camera quét QR code từ màn hình điện thoại -> Xác nhận mật khẩu

B. Kết nối mạng thành công -> Đặt tên camera và vị trí phòng -> Hoàn thành

C. Thêm thiết bị -> Chọn loại thiết bị là camera -> Kết nối QR code -> Reset camera

**D. Nhập thông tin login camera -> nhập thông tin wifi -> Xác nhận -> Camera quét QR code từ màn hình điện thoại -> Xác nhận mật khẩu**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Lợi ích của Wifi Mesh là gì ?

A. Wifi Mesh là:ột công nghệ mới có tính bảo mật cao. Việc tăng cường tính bảo mật sẽ giúp người sử dụng an toàn hơn

B. Sử dụng Wifi Mesh sẽ giúp giảm tối đa chi phí thi công lắp đặt. Người dùng chỉ cần mua thêm thiết bị và lắp đặt trong vùng muốn được phủ sóng

C. Wifi Mesh giúp cải thiện việc kết nối Wifi tối ưu nhất. Đặc biệt là:hững khu trung tâm thương mại, các tòa nhà cao tầng, bệnh viện, khách sạn… rất cần thiết để cung cấp 1 mạng Wifi ổn định xuyên suốt, độ bao phủ cao

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Để Router wifi phát sóng tốt nhất chúng ta cần ?

A. Đặt Router wifi sát góc nhà

B. Đặt Router wifi dưới nền nhà

C. Đặt Router wifi ở vị trí thấp

**D. Đặt Router wifi ở vị trí trên cao**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Khoảng cách lắp đặt tối đa giữa 2 thiết bị Wifi Mesh của VNPT là bao nhiêu ?

A. 5 mét

**B. 9 mét**

C. 7 mét

D. 3 mét

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Không nên đặt Router wifi gần những vật bằng kim loại có diện tích lớn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Tường xây bằng đá cẩm thạch, xi măng, bê tông, thạch cao hay gạch nung có thể chặn sóng wifi ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là xấu nhất ?

A. -51dB

B. -71dB

**C. -81dB**

D. -61dB

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Wifi có cường độ tín hiệu thu được (RSSI) thấp dưới mức bao nhiêu thì có thể được coi là nhiễu nền (chọn đáp án đúng nhất) ?

A. -60dB

B. -70dB

**C. -80dB**

D. -50dB

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Trong mạng Wifi Mesh, thiết bị Mesh Repeater (MRE) là:

A. Thiết bị điều khiển, đồng thời cũng là: điểm phát sóng mạng Mesh

B. Thiết bị người dùng (điện thoại, máy tính,…) kết nối wifi với mạng Mesh để sử dụng dịch vụ

C. Bộ định tuyến có kết nối Internet

**D. Thiết bị thu sóng wifi từ CAP, mở rộng vùng phủ wifi tới vị trí mong muốn của người dùng**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Dịch vụ SIP Trunking di động là gì?

A. Là dịch vụ dùng số di động trên máy di động để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi

B. Là dịch vụ divert số di động khi sử dụng số điện thoại cố định PSTN để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi.

**C. Là dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy trên giao thức SIP được cung cấp trên phạm vi tất cả các tỉnh, thành phố trên toàn quốc, cho đối tượng là khách hàng tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu kết nối và hiển thị số di động cho chiều gọi ra từ tổng đài IP PBX (có hỗ trợ giao thức SIP) của khách hàng. Chiều gọi vào thông qua tính năng divert từ số di động về số đại diện trên luồng SIP Trunking**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Các thành phần trong mạng SIP?

A. SIP client, SIP server, máy tính

B. SIP client, window server

C. Window server, máy tính, smart phone

**D. SIP client, SIP server**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Một số loại Codecs phổ biến các đường Sip trunk VNPT đang sử dụng?

**A. G.711, G.722, G.723.1**

B. High profile G.722 H.264 Baseline

C. Microsoft SVC, H.264

D. GSM, H.261, H.263

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Chức năng của SIP server là gì?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Quản lý các thiết bị điện thoại IP

C. Cấp phát các tài khoản SIP

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT có thể triển khai trên đường truyền Internet trực tiếp không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Megawan, khi cấu hình đầu cuối ONT/CPE cần chú ý tới những mục nào?

A. Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE

B. Cấu hình profile trên đầu cuối ONT/CPE

C. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình NAT trên đầu cuối ONT/CPE

**D. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Phạm vi triển khai của dịch vụ SIP Trunking?

**A. Triển khai rộng khắp trên cả nước**

B. Chỉ triển khai ở các thành phố lớn

C. Không triển khai ở các tỉnh vùng núi

D. Chỉ triển khai ở Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Cách lưu trữ cho camera an ninh phổ biến hiện nay là ?

A. Lưu trữ camera bằng bộ nhớ thẻ Micro SD

B. Lưu trữ bằng điện toán đám mây (Cloud)

**C. Tất cả đều đúng**

D. Lưu trữ bằng ổ cứng chuyên dụng Camera

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Ưu điểm của Camera hồng ngoại là gì ?

A. Ghi hình trong nhà và ngoài trời

B. Ghi hình ngoài trời

**C. Ghi hình trong môi trường thiếu ánh sáng**

D. Ghi hình trong nhà

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

C. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

D. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Chế độ ghi hình theo chuyển động nghĩa là trong một khoảng không nhất định, khi có vật thể chuyển động trước camera thì đầu ghi kích hoạt chế độ ghi hình ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Có thể dùng camera mà không cần đầu ghi không ?

A. Không thể

**B. Có thể**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Cường độ sóng wifi thu được (RSSI) nào dưới đây là xấu nhất ?

A. -61dB

**B. -81dB**

C. -71dB

D. -51dB

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Đối với tường dày dưới 15cm, sóng Wifi Mesh có thể đâm xuyên tối đa bao nhiêu tường mà vẫn đảm bảo điều kiện duy trì kết nối tốt ?

A. 1 tường

**B. 2 tường**

C. 3 tường

D. 4 tường

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Đặt Router wifi ở vị trí trung tâm của ngôi nhà sẽ giúp người dùng có thể kết nối được wifi ở nhiều nơi khác nhau ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Lợi ích của Wifi Mesh là gì ?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Sử dụng Wifi Mesh sẽ giúp giảm tối đa chi phí thi công lắp đặt. Người dùng chỉ cần mua thêm thiết bị và lắp đặt trong vùng muốn được phủ sóng

C. Wifi Mesh là:ột công nghệ mới có tính bảo mật cao. Việc tăng cường tính bảo mật sẽ giúp người sử dụng an toàn hơn

D. Wifi Mesh giúp cải thiện việc kết nối Wifi tối ưu nhất. Đặc biệt là:hững khu trung tâm thương mại, các tòa nhà cao tầng, bệnh viện, khách sạn… rất cần thiết để cung cấp 1 mạng Wifi ổn định xuyên suốt, độ bao phủ cao

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Trong quá trình thiết lập ban đầu mạng Wifi Mesh, thiết bị CAP và MRE cần đặt trong khoảng cách nào là tối ưu nhất ?

A. 10 mét

B. 20 mét

C. 5 mét

**D. 2 mét**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Giá trị Max Clients mặc định ban đầu trong giao diện Wireless - Basic của Modem iGate GW040 là:

A. 64

B. 16

**C. 32**

D. 128

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Khả năng chịu tải của hệ thống Wifi Mesh phụ thuộc vào thiết bị Wifi Mesh chính ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Để tăng chất lượng sóng wifi, người dùng cần thực hiện ?

A. Chọn vị trí lắp đặt thích hợp

B. Reset Modem wifi định kỳ sau một thời gian sử dụng

C. Sử dụng Modem wifi có antena phát sóng tốt

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Dịch vụ SIP Trunking di động là gì?

**A. Là dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy trên giao thức SIP được cung cấp trên phạm vi tất cả các tỉnh, thành phố trên toàn quốc, cho đối tượng là khách hàng tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu kết nối và hiển thị số di động cho chiều gọi ra từ tổng đài IP PBX (có hỗ trợ giao thức SIP) của khách hàng. Chiều gọi vào thông qua tính năng divert từ số di động về số đại diện trên luồng SIP Trunking**

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Là dịch vụ divert số di động khi sử dụng số điện thoại cố định PSTN để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi.

D. Là dịch vụ dùng số di động trên máy di động để nhận và gọi đồng thời nhiều cuộc gọi

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Loại máy điện thoại sử dụng phía sau tổng đài IP của khách hàng có thể sử dụng là:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Điện thoại IP Phone

C. Điện thoại cố định analog

D. Điện thoại di động

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Một đường truyền (IP tĩnh/Megawan) từ nhà cung cấp dịch vụ tới khách hàng có thể gắn nhiều số máy SIP trunking được không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Đối với dịch vụ SIP Trunking di động, khách hàng có thể gọi đến số ảo (do nhà cung cấp dịch vụ tạo) được không ?

A. Không gọi đến được

**B. Gọi được**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Dịch vụ SIP Trunking chạy trên nền truyền dẫn nào ?

A. PDH

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. SDH

**D. IP**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Tổng đài phía khách hàng sử dụng dịch vụ SIP Trunking, có thể sử dụng loại tổng đài nào ?

A. Tổng đài PBX

**B. Tổng đài IP có hỗ trợ SIP**

C. Tổng đài 30B+D

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Để triển khai dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT khách hàng cần trang bị tổng đài loại gì?

A. Sử dụng lại tổng đài đang dùng trên đường truyền PSTN

**B. Trang bị tổng đài IP, có hỗ trợ giao thức SIP**

C. Sử dụng tổng đài MEG

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Chất lượng hình ảnh có độ phân giải 720p trong camera là:

A. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải rất cao

B. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải cao

C. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải thấp

**D. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải trung bình**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Chất lượng hình ảnh có độ phân giải 4k trong camera là:

**A. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải rất cao**

B. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải thấp

C. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải cao

D. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải trung bình

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

A. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

B. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

**C. Tất cả đều đúng**

D. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Chuẩn nén hình ảnh trong camera là gì ?

A. Số lượng pixel (điểm ảnh) mà camera có thể ghi lại trong một khung hình

B. Khoảng cách xa tối đa mà camera có thể quan sát trong điều kiện ánh sáng yếu hoặc không có ánh sáng

C. Cường độ ánh sáng nhỏ nhất để cảm biến của camera có thể cảm nhận được màu sắc của đối tượng trong phạm vi quan sát

**D. Phương thức nén dữ liệu, làm giảm kích thước của hình ảnh ghi lại được từ camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Hình ảnh/Video ở chế độ quay hồng ngoại của Camera là:

A. Màu chất lượng như chế độ ban ngày

**B. Đen trắng**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Để giảm nhiễu xen kênh giữa 2 sóng wifi lắp đặt gần nhau ta nên làm như thế nào ?

A. Tăng công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

B. Tăng độ rộng kênh của 2 kênh phát sóng wifi gần nhau

C. Giảm công suất phát sóng wifi của 2 thiết bị

**D. Thay đổi kênh để 2 kênh phát sóng wifi gần nhau không trùng nhau**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Các thiết bị Wifi Mesh sử dụng cùng một SSID và mật khẩu, điều này giúp cho hệ thống mạng trở nên đơn giản hơn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Repeater wifi sẽ tiếp nhận sóng wifi của Router chính và phát lại với cường độ cao nhằm ?

**A. Mở rộng vùng phủ sóng wifi**

B. Thu hẹp vùng phủ sóng wifi

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Những vật, chất liệu nào sau đây sẽ cản sóng wifi ?

A. Bê tông

B. Kim loại

C. Đá

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Wifi có cường độ tín hiệu thu được (RSSI) thấp dưới mức bao nhiêu thì có thể được coi là nhiễu nền (chọn đáp án đúng nhất) ?

**A. -80dB**

B. -70dB

C. -50dB

D. -60dB

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Chuẩn kết nối Wireless trong Modem iGate GW040 sử dụng băng tần ?

A. 5GHz

B. 2.4GHz và 5GHz

**C. 2.4GHz**

D. Tất cả đều sai

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Đối với mô hình triển khai Wifi Mesh với thiết bị ONT 2 băng tần. Chức năng của MRE (Mesh Repeater) là:

**A. Cả 2 chức năng**

B. Mở rộng vùng phủ cho mạng Wifi Mesh; Cung cấp kết nối Wifi 5GHz cho thiết bị client sử dụng để truy cập mạng

C. Mở rộng vùng phủ cho mạng Wifi Mesh; Cung cấp kết nối Wifi 2.4GHz cho thiết bị client sử dụng để truy cập mạng

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Để lắp đặt một mạng Wifi Mesh cho khách hàng, cần tối thiểu bao nhiêu thiết bị iGate EW12ST ?

A. Tùy thuộc vào cấu trúc thiết kế tòa nhà

**B. 2**

C. 3

D. 1

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Trung kế 30B+D hỗ trợ bao nhiêu cuộc gọi đồng thời?

A. 35

B. 25

C. 20

**D. 30**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên Internet, nguyên nhân nào gây ra lỗi không gọi đi gọi đến được?

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Cấu hình IP tĩnh phía VNPT NET và khách hàng không khớp

C. Tổng đài hỏng

D. ONT/CPE chưa cấu hình NAT

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Megawan, khi cấu hình đầu cuối ONT/CPE cần chú ý tới những mục nào?

A. Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE

B. Cấu hình profile trên đầu cuối ONT/CPE

**C. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình định tuyến trên đầu cuối ONT/CPE**

D. Cấu hình dịch vụ megawan; Cấu hình NAT trên đầu cuối ONT/CPE

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Dịch vụ SIP Trunking cố định hoặc SIP Trunking di động của VNPT có thể triển khai trên đường truyền Internet trực tiếp không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Với lỗi gọi đi được nhưng không gọi đến được cần kiểm tra như thế nào?

A. Kiểm tra cấu hình svlan/cvlan trong ONT/CPE

**B. Kiểm tra khai báo WAN kết nối tới ONT/CPE**

C. Kiểm tra cấu hình số điện thoại

D. Kiểm tra quang, có thể nguyên nhân do đứt quang

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Chức năng của bản tin 200 OK là gì?

A. Xác nhận cuộc gọi kết thúc

B. Báo đã kết nối được cuộc gọi

**C. Báo tình trạng khởi tạo cuộc gọi thành công**

D. Gửi xác nhận ring chuông

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Phạm vi triển khai của dịch vụ SIP Trunking?

A. Chỉ triển khai ở các thành phố lớn

B. Không triển khai ở các tỉnh vùng núi

C. Chỉ triển khai ở Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh

**D. Triển khai rộng khắp trên cả nước**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Hệ thống camera IP quan sát thông thường bao gồm những thiết bị nào ?

**A. Tất cả các thiết bị trên**

B. Camera IP

C. Đầu ghi hình camera IP

D. Ổ cứng camera IP

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Góc quan sát của camera có thể thu nhận được tất cả hình ảnh phụ thuộc vào:

A. Chuẩn nén hình ảnh của camera

B. Độ nhạy sáng của camera

C. Độ phân giải của camera

**D. Ống kính và cảm biến ảnh của camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Hình ảnh/Video ở chế độ quay hồng ngoại của Camera là:

**A. Đen trắng**

B. Màu chất lượng như chế độ ban ngày

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Cường độ ánh sáng nhỏ nhất để cảm biến của camera có thể cảm nhận được màu sắc của đối tượng trong phạm vi quan sát được gọi là ?

A. Tầm xa quan sát hồng ngoại (IR) trong camera

B. Chuẩn nén hình ảnh trong camera

C. Độ phân giải trong camera

**D. Độ nhạy sáng trong camera**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Chất lượng hình ảnh có độ phân giải 4k trong camera là:

**A. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải rất cao**

B. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải cao

C. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải thấp

D. Chất lượng hình ảnh có độ phân giải trung bình

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Không nên đặt Router wifi gần những vật bằng kim loại có diện tích lớn ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Vật liệu nào sau đây cản sóng wifi mạnh nhất ?

A. Gỗ

B. Gạch

C. Nhựa

**D. Kim loại**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Một thiết bị Wifi Mesh sẽ được kết nối đến Modem internet, các thiết bị Wifi Mesh còn lại sẽ đặt ở các vị trí khác nhau trong nhà để tạo ra mạng Wifi có độ phủ sóng rộng ?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Tính năng của Wifi Mesh là:

A. Một tên mạng, một mật mã

B. Định tuyến thích ứng và tự động hồi phục khi gặp vấn đề

C. Tự động chuyển vùng

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Thiết bị iGate EW12ST có thể hỗ trợ tối đa bao nhiêu người dùng truy nhập cùng lúc qua sóng wifi ?

A. 10

B. 20

C. 30

**D. 40**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Lợi ích của Wifi Mesh là gì ?

A. Wifi Mesh là:ột công nghệ mới có tính bảo mật cao. Việc tăng cường tính bảo mật sẽ giúp người sử dụng an toàn hơn

**B. Tất cả đều đúng**

C. Sử dụng Wifi Mesh sẽ giúp giảm tối đa chi phí thi công lắp đặt. Người dùng chỉ cần mua thêm thiết bị và lắp đặt trong vùng muốn được phủ sóng

D. Wifi Mesh giúp cải thiện việc kết nối Wifi tối ưu nhất. Đặc biệt là:hững khu trung tâm thương mại, các tòa nhà cao tầng, bệnh viện, khách sạn… rất cần thiết để cung cấp 1 mạng Wifi ổn định xuyên suốt, độ bao phủ cao

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Nguyên lý hoạt động của mạng Wifi Mesh là:

A. Một thiết bị Wifi Mesh sẽ được kết nối đến Modem internet, các thiết bị Wifi Mesh còn lại sẽ đặt ở các vị trí khác nhau trong nhà để tạo ra mạng Wifi có độ phủ sóng rộng

B. Các thiết bị Wifi Mesh sử dụng cùng một SSID và mật khẩu, điều này giúp cho hệ thống mạng trở nên đơn giản hơn

**C. Tất cả đều đúng**

D. Mạng Wifi Mesh hoạt động bằng cách sử dụng hai hoặc nhiều thiết bị Wifi Mesh để tạo ra mạng Wifi có hiệu suất cao

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Trong mạng Wifi Mesh, iGate EW12ST phát sóng tại băng tần 2,4Ghz có thể đạt tốc độ tối đa là:

A. 500Mbps

B. 100Mbps

**C. 300Mbps**

D. 200Mbps

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Đối với dịch vụ SIP Trunking di động, khách hàng có thể gọi đến số ảo (do nhà cung cấp dịch vụ tạo) được không ?

**A. Gọi được**

B. Không gọi đến được

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Internet, khi cấu hình đầu cuối Draytek có cần NAT không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Dịch vụ SIP Trunking của VNPT có thể cung cấp trên đường FTTH có IP động hay không?

A. Có

**B. Không**

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Codecs trong giao thức SIP là gì?

**A. Là một thuật toán đảm nhiệm vai trò mã hóa và giải mã dữ liệu âm thanh**

B. Là bộ giải mã dữ liệu âm thanh

C. Là bộ mã hóa dữ liệu âm thanh

D. Là một trong các bản tin của giao thức SIP

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Trung kế 30B+D hỗ trợ bao nhiêu cuộc gọi đồng thời?

A. 25

B. 20

C. 35

**D. 30**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Dịch vụ SIP Trunking cố định là gì?

A. Là dịch vụ PSTN truyền thống cung cấp đồng thời nhiều cuộc gọi đến/đi trên nhiều số điện thoại.

B. Tất cả đáp án đều đúng

**C. Là dịch vụ cung cấp đường kết nối giữa hệ thống IMS của VNPT và thiết bị chuyển mạch nội bộ SIP của khách hàng (IP PBX). Mỗi số thuê bao SIP Trunking, khách hàng có thể gọi đi/gọi đến đồng thời nhiều cuộc gọi khác nhau tương ứng với số lượng cuộc gọi đồng thời (số kênh) khi đăng ký dịch vụ.**

D. Là dịch vụ ISDN 30B +D

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Chức năng của bản tin 200 OK là gì?

**A. Báo tình trạng khởi tạo cuộc gọi thành công**

B. Gửi xác nhận ring chuông

C. Xác nhận cuộc gọi kết thúc

D. Báo đã kết nối được cuộc gọi

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Ngoài cách lưu trữ video camera bằng thẻ nhớ SD Card chúng ta còn có thể lưu trữ bằng đám mây (Cloud) ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Cường độ ánh sáng nhỏ nhất để cảm biến của camera có thể cảm nhận được màu sắc của đối tượng trong phạm vi quan sát được gọi là ?

A. Tầm xa quan sát hồng ngoại (IR) trong camera

B. Độ phân giải trong camera

**C. Độ nhạy sáng trong camera**

D. Chuẩn nén hình ảnh trong camera

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Tại sao không xem lại được dữ liệu camera trong đầu ghi hình ?

A. Dây cáp ổ cứng hoặc dây nguồn ổ cứng chưa được kết nối đúng cách hoặc bị lỏng

B. Camera chưa nhận được kết nối đến đầu ghi hình

**C. Tất cả đều đúng**

D. Do ổ cứng đầu ghi bị hỏng hoặc bị bad sector

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Độ phân giải trong camera là gì ?

A. Phương thức nén dữ liệu, làm giảm kích thước của hình ảnh ghi lại được từ camera

**B. Số lượng pixel (điểm ảnh) mà camera có thể ghi lại trong một khung hình**

C. Khoảng cách xa tối đa mà camera có thể quan sát trong điều kiện ánh sáng yếu hoặc không có ánh sáng

D. Cường độ ánh sáng nhỏ nhất để cảm biến của camera có thể cảm nhận được màu sắc của đối tượng trong phạm vi quan sát

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Mục đích của chế độ ghi hình theo chuyển động là ?

A. Camera tự động ghi hình khi có chuyển động trong khung hình

**B. Tất cả đều đúng**

C. Có thể tiết kiệm được ổ cứng tối ưu hóa dung lượng của ổ cứng, để có thời gian lưu trữ dài hơn

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Vai trò của ắc quy trong trạm viễn thông?

A. Cung cấp nguồn điện một chiều dự phòng cho điều hòa nhiệt độ và hệ thống điện sinh hoạt

B. Cung cấp nguồn điện xoay chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông

**C. Cung cấp nguồn điện một chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông khi mất nguồn điện xoay chiều**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Trong sơ đồ hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông, khi bị mất điện lưới khối nào sẽ cung cấp nguồn điện tức thì để hệ thống hoạt động liên tục:

A. Khối chỉnh lưu

**B. Khối ắc quy**

C. Máy phát dự phòng

D. Khối phân phối AC

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Ghép nối tiếp các bình ắc quy nhằm mục đích :

A. Tăng điện trở

B. Tăng điện dung

C. Tăng dòng điện

**D. Tăng sức điện động**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Thực hiện nối song song các tổ ắc quy trên nguyên tắc?

A. Cùng chất lượng

B. Cùng mức điện áp

C. Cùng dung lượng

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Năng lượng điện một chiều cung cấp cho tải có thể được lấy từ nguồn nào sau đây :

A. Chỉnh lưu nguồn điện xoay chiều

**B. Tất cả các đáp án trên**

C. Ắc quy

D. Pin mặt trời

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Để không làm ảnh hưởng đến các mô đun khác trong hệ thống nguồn, các mô đun trong hệ thống phải :

A. Hoạt động nối tiếp

B. Hoạt động cùng nhau

C. Tất cả các trường hợp trên

**D. Hoạt động song song**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Phương thức cấp nguồn cho thiết bị Viễn thông hoạt động như thế nào?

A. Cấp thẳng nguồn điện lưới vào thiết bị Viễn thông

**B. Qua hệ thống tủ nguồn/máy nắn để cung cấp nguồn DC cho thiết bị Viễn thông**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Cấp thẳng nguồn điện máy phát vào thiết bị Viễn thông

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Dung dịch điện phân sử dụng cho ắc quy chì là dung dịch :

A. HNO3

**B. H2SO4**

C. H2CO3

D. HCl

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tủ nguồn Netsure 731 A41, IP mặc định của bộ điều khiển là gì để có thể được kết nối với máy tính nhằm mục đích giám sát và cài đặt thông số ?

A. 192.168.100.101

B. 192.168.100.1

C. 192.168.1.1

**D. 192.168.100.100**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác cài đặt điện áp nạp thúc ắc qutủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

**C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage**

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác cài đặt dung lượng ăc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity**

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Module chỉnh lưu?

**A. 6 Module chỉnh lưu**

B. 5 Module chỉnh lưu

C. 3 Module chỉnh lưu

D. 4 Module chỉnh lưu

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 khi cần thay đổi cài đặt, mã mở khóa tài khoản Admin là:

A. 640275

B. 0

**C. 0063**

D. 1

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

A. User: Postef, Pass: Postef

**B. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

C. User: Postef, Pass: 123456789

D. User: Admin, Pass: admin

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết cấu trúc khối trong nhà của máy điều hòa không khí hai khối là:

A. Quạt dàn lạnh, phần điện điều khiển, dàn lạnh và van tiết lưu

B. Quạt dàn lạnh, dàn lạnh

C. dàn lạnh, phần điện điều khiển

**D. Quạt dàn lạnh, dàn lạnh và phần điện điều khiển**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết máy nén trong hệ thống lạnh có nhiệm vụ

**A. Tạo ra áp suất đẩy và hút khí gas lưu thông**

B. Tạo ra áp suất biến đổi khí gas chuyển trạng thái

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Tạo ra áp suất đẩy khí gas lưu thông

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết 0 độ C bằng bao nhiêu độ F:

A. 40 độ F

**B. 32 độ F**

C. 10 độ F

D. 20 độ F

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân gây mất gas trên máy điều hòa không khí là do:

A. Mối hàn nóng chảy không được kín

B. Các khớp nối ống không chắc chắn

C. Đường ống gas bị oxy hóa gây mối mọt

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết Tecmic máy điều hòa ngắt điện khi nào?

A. Điện áp vào quá thấp

B. Dòng hoạt động của máy nén quá thấp

C. Tất cả đều đúng

**D. Nhiệt độ của máy nén tăng quá cao**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết để đo kiểm tra dòng hoạt động của máy thực hiện bằng:

A. Đồng hồ Ampe kế xoay chiều

B. Đồng hồ Ampe kìm

**C. Đồng hồ Ampe kế xoay chiều và Đồng hồ Ampe kìm**

D. Đồng hồ vạn năng

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Các máy nắn điện trong hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông có nhiệm vụ :

A. Tất cả đều đúng

**B. Biến đổi điện AC/DC**

C. Biến đổi điện DC/AC

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Trong sơ đồ hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông khối nào làm nhiệm vụ biến đổi điện áp xoay chiều thành điện áp một chiều?

A. Khối phân phối DC

**B. Khối chỉnh lưu**

C. Khối phân phối AC

D. Khối điều khiển

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Khi phóng điện trên hai cực của ắc quy chì hình thành một lớp gì?

**A. Lớp muối**

B. Lớp nước

C. Lớp axit

D. Lớp bazơ

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống thiết bị chống sét - tiếp đất cho thiết bị Viễn thông, trang bị nhằm mục đích gì?

A. Tất cả các đáp án trên đều đúng

B. Nhằm bảo vệ nhà trạm nâng cao hiệu quả đầu tư

C. Nhằm bảo vệ cột Anten nâng cao quả đầu tư

**D. Nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối cho người, hạn chế đến mức thấp nhất hư hỏng nhà trạm, thiết bị, nâng cao hiệu quả đầu tư**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Hệ thống thiết bị chống sét - tiếp đất cho thiết bị Viễn thông, cần phải trang bị lắp đặt khi nào?

A. Sau khi thiết bị đã hoạt động

**B. Trước khi thiết bị hoạt động**

C. Chỉ trang bị hệ thống chống sét

D. Không cần trang bị

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Vai trò của hệ thống máy nắn trong trạm viễn thông?

A. Cung cấp nguồn điện một chiều cho thiết bị Viễn thông

B. Cung cấp nguồn điện xoay chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông

**C. Cung cấp nguồn điện một chiều cho phụ tải và nạp cho ắc quy**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Dung lượng của ắc quy là gì?

A. Là khả năng phóng điện của ắc quy

**B. Là khả năng tích điện của ắc quy**

C. Là điện áp giữa hai cực ắc quy

D. Là khả năng chứa dung dịch điện phân

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông phải đạt yêu cầu nào sau đây:

A. Đủ công suất cung cấp cho tải

B. Tính ồn định

C. Tính liên tục

**D. Tất cả các yêu cầu trên.**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Thứ tự đúng thao tác cài đặt điện áp nạp thúc ắc qutủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

**C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage**

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác Cài đặt điện áp nạp nổi ắc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

**B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage**

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Tủ nguồn Netsure 731 A41, để vào được mục cài đặt, sử dụng Password là gì?

**A. 640275**

B. 1234

C. abc123

D. admin

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

A. User: Postef, Pass: 123456789

**B. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

C. User: Admin, Pass: admin

D. User: Postef, Pass: Postef

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

**A. 3000W**

B. 5000W

C. 2000W

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Module chỉnh lưu?

**A. 6 Module chỉnh lưu**

B. 4 Module chỉnh lưu

C. 5 Module chỉnh lưu

D. 3 Module chỉnh lưu

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết vệ sinh dàn lạnh máy điều hòa nên chú ý:

A. Không xịt nước trực tiếp lên dàn

**B. Không xịt nước áp lực quá mạnh lên dàn**

C. Tất cả đều đúng

D. Không dùng chổi quét vệ sinh dàn

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết để thực hiện đo dòng của tải bằng đồng hồ Ampe kìm nên:

**A. Kẹp 01 dây nguồn của tải**

B. Kẹp cả 2 dây nguồn của tải

C. Đo song song hai que đo vào nguồn với tải.

D. Đo hai que đo nối tiếp vào nguồn với tải

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết động cơ điện của máy nén có 3 cọc đấu dây ký hiệu là

A. R, L, N

B. R, S, A

C. R, C, L

**D. R, S, C**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết trong hệ thống máy điều hòa không khí, khí gas phun sương tại:

**A. dàn lạnh**

B. Tất cả các ý trên

C. Phin lọc

D. dàn nóng

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết một trong những tính chất của khí Freon là gì?

A. Là chất khí có màu, không mùi

B. Là chất khí không màu, bay hơi chậm

C. Là chất khí có màu, có mùi hắc

**D. Là chất khí không màu, bay hơi rất nhanh**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết tại dàn nóng của máy điều hòa không khí thì hiện tượng nào xảy ra:

A. Môi chất chuyển thành thể hơi

**B. Môi chất chuyển thành thể lỏng và Thải nhiệt ra môi trường**

C. Môi chất chuyển thành thể lỏng

D. Thải nhiệt ra môi trường

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Để đảm bảo việc cấp nguồn liên tục cho thiết bị tổng đài, BTS/NodeB hệ thống cấp nguồn cần phải có:

**A. Nguồn điện dự phòng**

B. Nhiều khối phân phối AC

C. Nhiều khối điều khiển

D. Khối nghịch lưu

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Một trạm BTS có 02 tổ bình ắc quy đấu song song, mỗi tổ bình có dung lượng 180Ah. Vậy tổng dung lượng trên tổ bình ắc quy đạt giá trị:

**A. 360Ah**

B. 180Ah

C. 90Ah

D. 270Ah

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Phương thức cấp nguồn cho thiết bị Viễn thông hoạt động như thế nào?

A. Cấp thẳng nguồn điện máy phát vào thiết bị Viễn thông

**B. Qua hệ thống tủ nguồn/máy nắn để cung cấp nguồn DC cho thiết bị Viễn thông**

C. Cấp thẳng nguồn điện lưới vào thiết bị Viễn thông

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Nguyên nhân bình Ắc quy tự phóng điện nội bộ trong tổ?

A. Do cực bản có nhiều tạp chất

B. Trên bề mặt ắc quy bị bụi bẩn, ẩm ướt

C. Dung dịch không thuần khiết

**D. Tất cả các đán án trên đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Trong sơ đồ hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông, khi bị mất điện lưới khối nào sẽ cung cấp nguồn điện tức thì để hệ thống hoạt động liên tục:

A. Máy phát dự phòng

**B. Khối ắc quy**

C. Khối phân phối AC

D. Khối chỉnh lưu

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Có 8 bình acquy, mỗi bình 12VDC-120Ah, mắc nối tiếp 4 bình thành 1 tổ sau đó mắc song song 2 tổ với nhau thì điện áp cấp cho tải là:

**A. 48VDC**

B. 12VDC

C. 96VDC

D. 24VDC

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Cực dương nguồn -48VDC trong trạm viễn thông được đấu :

A. Cầu chì

B. Cầu dao

**C. Bảng đất**

D. Atomat

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Nguồn từ máy nắn đưa ra sử dụng cho thiết bị BTS/NodeB là:

**A. -48VDC**

B. -12VDC

C. 220VAC

D. 220DAC

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Tủ nguồn Netsure 731 A41, IP mặc định của bộ điều khiển là gì để có thể được kết nối với máy tính nhằm mục đích giám sát và cài đặt thông số ?

A. 192.168.100.101

B. 192.168.100.1

C. 192.168.1.1

**D. 192.168.100.100**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác cài đặt điện áp nạp thúc ắc qutủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

**C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage**

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác cài đặt dung lượng ăc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity**

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

A. User: Postef, Pass: 123456789

**B. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

C. User: Admin, Pass: admin

D. User: Postef, Pass: Postef

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

**A. 3000W**

B. 5000W

C. 2000W

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có bao nhiêu CB(Aptomat) đấu ra tải DC?

A. 8 CB

**B. 10 CB**

C. 9 CB

D. 7 CB

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết Tecmic trong máy điều hòa không khí có nhiệm vụ:

A. Khống chế nhiệt độ cài đặt cho máy

**B. Bảo vệ cho máy nén khỏi làm việc quá áp, quá dòng.**

C. Bảo vệ cho máy nén khi đã đủ nhiệt.

D. Bảo vệ cho máy điều hòa khi làm lạnh dưới mức

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân gây cho máy nén không chạy:

**A. Tất cả đều đúng**

B. Hỏng tụ đề

C. Hỏng Tecmic

D. Mất nguồn cấp chính

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết tại dàn nóng của máy điều hòa không khí thì hiện tượng nào xảy ra:

**A. Môi chất chuyển thành thể lỏng và Thải nhiệt ra môi trường**

B. Môi chất chuyển thành thể hơi

C. Thải nhiệt ra môi trường

D. Môi chất chuyển thành thể lỏng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết Rơ le điện (tecmic) của máy điều hòa không khí được đấu ở vị trí:

A. Sau bộ điều khiển, trước quạt gió của máy điều hòa

**B. Tại máy nén**

C. Tại bộ điều khiển của máy

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết trong hệ thống máy điều hòa không khí, khi máy nén hoạt động thì:

**A. Tạo áp suất cao ngưng tụ gas ở dàn nóng, thu áp suất gas thấp từ dàn lạnh về.**

B. Tạo áp suất cao ở dàn nóng, thu áp suất thấp từ dàn lạnh về

C. Đẩy khí gas lưu thông trong hệ thống

D. Tạo áp suất cao ngưng tụ gas ở dàn lạnh, thu áp suất gas thấp từ dàn nóng về.

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết khi Thermostar máy điều hòa ngắt mạch thì:

A. Máy nén và quạt dàn lạnh ngừng hoạt động

**B. Chỉ có máy nén và quạt dàn nóng ngừng hoạt động**

C. Tất cả đều đúng

D. Toàn bộ thiết bị trên máy điều hòa ngừng hoạt động

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Có 8 bình acquy, mỗi bình 12VDC-120Ah, mắc nối tiếp 4 bình thành 1 tổ sau đó mắc song song 2 tổ với nhau thì điện áp cấp cho tải là:

A. 12VDC

B. 96VDC

**C. 48VDC**

D. 24VDC

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Một trạm BTS có 02 dàn bình ắc quy, mỗi dàn bình có dung lượng 180Ah. Trên bình ắc quy ghi: Float 13.6Volt, Boost 14.1Volt thì ta phải cài đặt điện áp nạp tăng cường cho ắc quy trên tủ nguồn là:

A. 54.4V

B. 53.5V

C. 48V

**D. 56.4V**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Các máy nắn điện trong hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông có nhiệm vụ :

**A. Biến đổi điện AC/DC**

B. Biến đổi điện DC/AC

C. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết trên bình ắc quy ghi (Ah) có mục đích gì?

A. Công suất của bình ắc quy

**B. Dung lượng của bình ắc quy tính theo giờ**

C. Điện áp của bình ắc quy

D. Tất cả các đán án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Anh (Chị) hãy cho biết các thiết bị Chuyển mạch, Truyền dẫn, BTS trong trạm Viễn thông sử dụng loại nguồn nào sau đây?

**A. Nguồn DC -48V**

B. Điện lưới AC 220V

C. Nguồn DC 48V

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Tiếp đất bảo vệ được hiểu là?

A. Tiếp đất các bộ phận thiết bị thuộc một mạch điện công tác với mục đích dùng đất như một dây dẫn của mạch điện

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. Tiếp đất các bộ phận kim loại của thiết bị không thuộc mạch điện công tác nhằm giảm nhỏ điện áp nguy hiểm cho thiết bị được bảo vệ đến giá trị cho phép**

D. Tiếp đất các bộ phận bảo vệ, các dây thu lôi…hoặc các kết cấu kim loại của nhà trạm và cột cao

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Có 48 bình acquy, mỗi bình 2VDC-150Ah, mắc nối tiếp 24 bình thành 1 tổ sau đó mắc song song 2 tổ với nhau thì dung lượng tổng là:

A. 96Ah

**B. 300Ah**

C. 150Ah

D. 48Ah

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Khối điều khiển trong hệ thống cấp nguồn đưa ra cảnh báo khi:

A. Mất nguồn, mất pha hoặc vượt quá giá trị cho phép

B. Khối chỉnh lưu có sự cố

C. Điện áp ra không nằm trong dãi cho phép

**D. Tất cả các đáp án trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Thứ tự đúng thao tác cài đặt dung lượng ăc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity**

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác cài đặt ngày tháng trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/date**

B. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/time

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge /date

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/time

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Tủ nguồn Netsure 731 A41, để vào được mục cài đặt, sử dụng Password là gì?

**A. 640275**

B. 1234

C. abc123

D. admin

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 địa chỉ IP của tủ nguồn (để kết nối CSU501B với PC qua cổng Inthenet RJ45 bằng trình duyệt Web).

A. 192.168.1.3

B. 192.168.1.4

**C. 192.168.1.1**

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Module chỉnh lưu?

A. 5 Module chỉnh lưu

**B. 6 Module chỉnh lưu**

C. 4 Module chỉnh lưu

D. 3 Module chỉnh lưu

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 điện áp AC vào là:

A. 1 pha

**B. Tất cả các đán án trên đều đúng**

C. 3 pha

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết đầu loe của ống đạt chất lượng cần:

A. Mép ống đều, không vênh

B. Miệng trơn nhẵn, không nứt

**C. Tất cả đều đúng**

D. Miệng loe đều

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết tụ điện mắc trong máy nén điều hòa 1 pha được đấu giữa các chân nào?

A. Chân chung (C) và chân đề (S)

B. Chân chung (C) và chân chạy (R)

C. Tùy thuộc vào chủng loại máy nén.

**D. Chân đề (S) và chân chạy (R)**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết trong máy điều hòa không khí, loại khí Gas nào được sử dụng:

**A. Tất cả các loại**

B. R32

C. R410

D. R22

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Thao tác cắt ống đồng cần chú ý:

**A. Tất cả đều đúng**

B. Vết cắt không làm méo ống

C. Mặt cắt vuông góc với trục ống

D. Không có ba via ống

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết lưới lọc trên dàn lạnh máy điều hòa không khí có tác dụng:

A. Ngăn không cho nước chảy ra ngoài

**B. Ngăn bụi từ không khí vào dàn lạnh**

C. Tất cả các đáp án

D. Bảo vệ cho dàn lạnh

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết để thực hiện đo dòng của tải bằng đồng hồ Ampe kìm nên:

A. Đo song song hai que đo vào nguồn với tải.

B. Đo hai que đo nối tiếp vào nguồn với tải

C. Kẹp cả 2 dây nguồn của tải

**D. Kẹp 01 dây nguồn của tải**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Tủ nguồn có 3 Rectifier, mỗi Rectifier có công suất là 1800W thì công suất đầu ra là:

A. 3600W

**B. 5400W**

C. 1800W

D. 54W

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Trong sơ đồ hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông khối nào làm nhiệm vụ biến đổi điện áp xoay chiều thành điện áp một chiều?

A. Khối phân phối DC

B. Khối phân phối AC

C. Khối điều khiển

**D. Khối chỉnh lưu**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Năng lượng điện một chiều cung cấp cho tải có thể được lấy từ nguồn nào sau đây :

A. Pin mặt trời

B. Chỉnh lưu nguồn điện xoay chiều

**C. Tất cả các đáp án trên**

D. Ắc quy

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Tiếp đất công tác được hiểu là:

**A. Tiếp đất các bộ phận thiết bị thuộc một mạch điện công tác với mục đích dùng đất như một dây dẫn của mạch điện**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Tiếp đất các bộ phận bảo vệ, các dây thu lôi…hoặc các kết cấu kim loại của nhà trạm và cột cao

D. Tiếp đất các bộ phận thiết bị không thuộc mạch điện công tác nhằm giảm điện áp nguy hiểm

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Một trạm BTS có 02 dàn bình ắc quy, mỗi dàn bình có dung lượng 180Ah. Trên bình ắc quy ghi: Float 13.6Volt, Boost 14.1Volt thì ta phải cài đặt điện áp nạp tăng cường cho ắc quy trên tủ nguồn là:

A. 53.5V

B. 48V

**C. 56.4V**

D. 54.4V

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông phải đạt yêu cầu nào sau đây:

A. Tính ồn định

B. Tính liên tục

C. Đủ công suất cung cấp cho tải

**D. Tất cả các yêu cầu trên.**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Để đảm bảo việc cấp nguồn liên tục cho thiết bị tổng đài, BTS/NodeB hệ thống cấp nguồn cần phải có:

A. Khối nghịch lưu

B. Nhiều khối điều khiển

C. Nhiều khối phân phối AC

**D. Nguồn điện dự phòng**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết trên bình ắc quy ghi (Ah) có mục đích gì?

A. Tất cả các đán án đều đúng

B. Công suất của bình ắc quy

**C. Dung lượng của bình ắc quy tính theo giờ**

D. Điện áp của bình ắc quy

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Thứ tự đúng thao tác khi cần xóa cảnh báo trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / select alarm to clear or reset

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

**D. Main Menu / Settings Icon / Alarm Settings / select alarm to clear or reset**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác Cài đặt điện áp nạp nổi ắc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

**B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage**

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác cài đặt dung lượng ăc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity**

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 điện áp AC vào là:

**A. Tất cả các đán án trên đều đúng**

B. 1 pha

C. 3 pha

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 địa chỉ IP của tủ nguồn (để kết nối CSU501B với PC qua cổng Inthenet RJ45 bằng trình duyệt Web).

**A. 192.168.1.1**

B. 192.168.1.3

C. 192.168.1.4

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

A. 5000W

**B. 3000W**

C. 2000W

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết cuộn dây máy nén điều hòa không khí 1 pha có mấy cuộn dây?

A. 1 cuộn dây

B. 3 cuộn dây

**C. 2 cuộn dây**

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết khi máy điều hòa không khí hoạt động ở chế độ lạnh (Cool) thì:

A. Hạ thấp nhiệt độ phòng, lưu thông gió và lọc bụi

B. Hạ thấp nhiệt độ phòng, hút ẩm và lưu thông gió

**C. Hạ thấp nhiệt độ phòng, hút ẩm, lưu thông gió và lọc bụi**

D. Hạ thấp nhiệt độ phòng và lưu thông gió

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết tụ điện mắc trong máy nén điều hòa 1 pha được đấu giữa các chân nào?

A. Chân chung (C) và chân đề (S)

B. Chân chung (C) và chân chạy (R)

C. Tùy thuộc vào chủng loại máy nén.

**D. Chân đề (S) và chân chạy (R)**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân gây mất gas trên máy điều hòa không khí là do:

A. Đường ống gas bị oxy hóa gây mối mọt

B. Các khớp nối ống không chắc chắn

**C. Tất cả đều đúng**

D. Mối hàn nóng chảy không được kín

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết trong hệ thống máy điều hòa không khí, khí gas phun sương tại:

**A. dàn lạnh**

B. Tất cả các ý trên

C. dàn nóng

D. Phin lọc

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết khi điều khiển máy điều hòa không khí hoạt động ở chế độ tự động (Auto) thì:

**A. Chức năng tăng giảm nhiệt độ và tốc độ gió không có tác dụng**

B. Chức năng tăng giảm nhiệt độ không có tác dụng

C. Chức năng chỉnh tốc độ gió không có tác dụng

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Ghép nối tiếp các bình ắc quy nhằm mục đích :

A. Tăng điện dung

B. Tăng dòng điện

C. Tăng điện trở

**D. Tăng sức điện động**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông phải đạt yêu cầu nào sau đây:

**A. Tất cả các yêu cầu trên.**

B. Đủ công suất cung cấp cho tải

C. Tính ồn định

D. Tính liên tục

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Hệ thống thiết bị chống sét - tiếp đất cho thiết bị Viễn thông, cần phải trang bị lắp đặt khi nào?

A. Không cần trang bị

**B. Trước khi thiết bị hoạt động**

C. Sau khi thiết bị đã hoạt động

D. Chỉ trang bị hệ thống chống sét

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Năng lượng điện một chiều cung cấp cho tải có thể được lấy từ nguồn nào sau đây :

A. Pin mặt trời

**B. Tất cả các đáp án trên**

C. Ắc quy

D. Chỉnh lưu nguồn điện xoay chiều

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Trong hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông, tiếp đất được thực hiện tại:

**A. Tất cả các khối**

B. Khối phân phối AC/DC

C. Khối điều khiển

D. Khối chỉnh lưu

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân làm cho tổ Ắc quy tại các trạm Viễn thông bị giảm dần dung lượng?

A. Do thiếu Module nắn, Ắc quy nạp thường bị đói.

B. Nhiệt độ phòng thiết bị thường xuyên cao

C. Do dung lượng của Ăc quy không đáp ứng được với công suất phụ tải

**D. Tất cả các đán án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Tiếp đất bảo vệ được hiểu là?

**A. Tiếp đất các bộ phận kim loại của thiết bị không thuộc mạch điện công tác nhằm giảm nhỏ điện áp nguy hiểm cho thiết bị được bảo vệ đến giá trị cho phép**

B. Tiếp đất các bộ phận bảo vệ, các dây thu lôi…hoặc các kết cấu kim loại của nhà trạm và cột cao

C. Tiếp đất các bộ phận thiết bị thuộc một mạch điện công tác với mục đích dùng đất như một dây dẫn của mạch điện

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống thiết bị chống sét - tiếp đất cho thiết bị Viễn thông, trang bị nhằm mục đích gì?

A. Tất cả các đáp án trên đều đúng

B. Nhằm bảo vệ cột Anten nâng cao quả đầu tư

**C. Nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối cho người, hạn chế đến mức thấp nhất hư hỏng nhà trạm, thiết bị, nâng cao hiệu quả đầu tư**

D. Nhằm bảo vệ nhà trạm nâng cao hiệu quả đầu tư

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Thứ tự đúng thao tác Cài đặt điện áp nạp nổi ắc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

**B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage**

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác cài đặt ngày tháng trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/date**

B. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/time

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge /date

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/time

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác cài đặt điện áp nạp thúc ắc qutủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

**C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage**

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 điện áp AC vào là:

A. 3 pha

**B. Tất cả các đán án trên đều đúng**

C. 1 pha

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

A. User: Postef, Pass: 123456789

B. User: Admin, Pass: admin

C. User: Postef, Pass: Postef

**D. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

**A. 3000W**

B. 2000W

C. 5000W

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Anh chị hãy so sánh điện trở của các cuộn dây máy nén điều hòa không khí loại một pha:

A. Bằng nhau

**B. Cuộn đề lớn hơn cuộn chạy**

C. Cuộn đề bé hơn cuộn chạy

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết phương pháp trao đổi nhiệt của dàn nóng (dàn ngưng) máy điều hòa không khí là:

**A. Tất cả đều đúng**

B. Trao đổi nhiệt bằng gió

C. Trao đổi nhiệt bằng nước

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết khi máy điều hòa không khí hoạt động ở chế độ lạnh (Cool) thì:

A. Hạ thấp nhiệt độ phòng và lưu thông gió

B. Hạ thấp nhiệt độ phòng, hút ẩm và lưu thông gió

C. Hạ thấp nhiệt độ phòng, lưu thông gió và lọc bụi

**D. Hạ thấp nhiệt độ phòng, hút ẩm, lưu thông gió và lọc bụi**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết Tecmic trong máy điều hòa không khí có nhiệm vụ:

A. Bảo vệ cho máy điều hòa khi làm lạnh dưới mức

B. Bảo vệ cho máy nén khi đã đủ nhiệt.

**C. Bảo vệ cho máy nén khỏi làm việc quá áp, quá dòng.**

D. Khống chế nhiệt độ cài đặt cho máy

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết để thực hiện đo dòng của tải bằng đồng hồ Ampe kìm nên:

A. Đo song song hai que đo vào nguồn với tải.

**B. Kẹp 01 dây nguồn của tải**

C. Đo hai que đo nối tiếp vào nguồn với tải

D. Kẹp cả 2 dây nguồn của tải

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết công suất của máy điều hòa có giá trị 18.000 BTU được qui đổi:

A. Bằng 3.0 HP

B. Bằng 1.0 HP

C. Bằng 1.5 HP

**D. Bằng 2.0 HP**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Vai trò của ắc quy trong trạm viễn thông?

A. Cung cấp nguồn điện một chiều dự phòng cho điều hòa nhiệt độ và hệ thống điện sinh hoạt

B. Cung cấp nguồn điện xoay chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông

**C. Cung cấp nguồn điện một chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông khi mất nguồn điện xoay chiều**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Trong sơ đồ hệ thống cấp nguồn cho trạm viễn thông, khi bị mất điện lưới khối nào sẽ cung cấp nguồn điện tức thì để hệ thống hoạt động liên tục:

A. Khối chỉnh lưu

**B. Khối ắc quy**

C. Máy phát dự phòng

D. Khối phân phối AC

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Ghép nối tiếp các bình ắc quy nhằm mục đích :

A. Tăng điện trở

B. Tăng điện dung

C. Tăng dòng điện

**D. Tăng sức điện động**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Thực hiện nối song song các tổ ắc quy trên nguyên tắc?

A. Cùng chất lượng

B. Cùng mức điện áp

C. Cùng dung lượng

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Năng lượng điện một chiều cung cấp cho tải có thể được lấy từ nguồn nào sau đây :

A. Chỉnh lưu nguồn điện xoay chiều

**B. Tất cả các đáp án trên**

C. Ắc quy

D. Pin mặt trời

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Để không làm ảnh hưởng đến các mô đun khác trong hệ thống nguồn, các mô đun trong hệ thống phải :

A. Hoạt động nối tiếp

B. Hoạt động cùng nhau

C. Tất cả các trường hợp trên

**D. Hoạt động song song**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Phương thức cấp nguồn cho thiết bị Viễn thông hoạt động như thế nào?

A. Cấp thẳng nguồn điện lưới vào thiết bị Viễn thông

**B. Qua hệ thống tủ nguồn/máy nắn để cung cấp nguồn DC cho thiết bị Viễn thông**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Cấp thẳng nguồn điện máy phát vào thiết bị Viễn thông

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Dung dịch điện phân sử dụng cho ắc quy chì là dung dịch :

A. HNO3

**B. H2SO4**

C. H2CO3

D. HCl

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tủ nguồn Netsure 731 A41, IP mặc định của bộ điều khiển là gì để có thể được kết nối với máy tính nhằm mục đích giám sát và cài đặt thông số ?

A. 192.168.100.101

B. 192.168.100.1

C. 192.168.1.1

**D. 192.168.100.100**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác cài đặt điện áp nạp thúc ắc qutủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

**C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage**

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác cài đặt dung lượng ăc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity**

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Module chỉnh lưu?

**A. 6 Module chỉnh lưu**

B. 5 Module chỉnh lưu

C. 3 Module chỉnh lưu

D. 4 Module chỉnh lưu

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 khi cần thay đổi cài đặt, mã mở khóa tài khoản Admin là:

A. 640275

B. 0

**C. 0063**

D. 1

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

A. User: Postef, Pass: Postef

**B. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

C. User: Postef, Pass: 123456789

D. User: Admin, Pass: admin

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết cấu trúc khối trong nhà của máy điều hòa không khí hai khối là:

A. Quạt dàn lạnh, phần điện điều khiển, dàn lạnh và van tiết lưu

B. Quạt dàn lạnh, dàn lạnh

C. dàn lạnh, phần điện điều khiển

**D. Quạt dàn lạnh, dàn lạnh và phần điện điều khiển**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết máy nén trong hệ thống lạnh có nhiệm vụ

**A. Tạo ra áp suất đẩy và hút khí gas lưu thông**

B. Tạo ra áp suất biến đổi khí gas chuyển trạng thái

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Tạo ra áp suất đẩy khí gas lưu thông

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết 0 độ C bằng bao nhiêu độ F:

A. 40 độ F

**B. 32 độ F**

C. 10 độ F

D. 20 độ F

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân gây mất gas trên máy điều hòa không khí là do:

A. Mối hàn nóng chảy không được kín

B. Các khớp nối ống không chắc chắn

C. Đường ống gas bị oxy hóa gây mối mọt

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết Tecmic máy điều hòa ngắt điện khi nào?

A. Điện áp vào quá thấp

B. Dòng hoạt động của máy nén quá thấp

C. Tất cả đều đúng

**D. Nhiệt độ của máy nén tăng quá cao**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết để đo kiểm tra dòng hoạt động của máy thực hiện bằng:

A. Đồng hồ Ampe kế xoay chiều

B. Đồng hồ Ampe kìm

**C. Đồng hồ Ampe kế xoay chiều và Đồng hồ Ampe kìm**

D. Đồng hồ vạn năng

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết, Tiếp đất công tác được hiểu là:

A. Tiếp đất các bộ phận thiết bị không thuộc mạch điện công tác nhằm giảm điện áp nguy hiểm

B. Tiếp đất các bộ phận bảo vệ, các dây thu lôi…hoặc các kết cấu kim loại của nhà trạm và cột cao

C. Tất cả các đáp án đều đúng

**D. Tiếp đất các bộ phận thiết bị thuộc một mạch điện công tác với mục đích dùng đất như một dây dẫn của mạch điện**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết, Cấu trúc hệ thống nguồn điện Viễn thông bao gồm những thành phần nào sau đây?

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Hệ thống nguồn điện một chiều; Hệ thống nguồn điện xoay chiều

**C. Hệ thống nguồn điện xoay chiều; Hệ thống nguồn điện một chiều; Hệ thống tiếp đất**

D. Hệ thống nguồn điện một chiều; Hệ thống nguồn điện xoay chiều; Hệ thống thiết bị chuyển mạch

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống tiếp đất cho trạm Viễn thông bằng dây màu:

A. Xanh - Đỏ

B. Xanh – Đen

C. Trắng - Đỏ

**D. Vàng - xanh**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết, Thực hiện nối song song các tổ ắc quy trên nguyên tắc?

A. Cùng chất lượng

B. Cùng dung lượng

C. Cùng mức điện áp

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Điện áp giữa các pha của nguồn 3 pha phải đảm bảo không lệch nhau quá:

A. 20%

B. 5%

C. 15%

**D. 10%**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Vai trò của hệ thống máy nắn trong trạm viễn thông?

**A. Cung cấp nguồn điện một chiều cho phụ tải và nạp cho ắc quy**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Cung cấp nguồn điện một chiều cho thiết bị Viễn thông

D. Cung cấp nguồn điện xoay chiều dự phòng cho thiết bị Viễn thông

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Loại axit sử dụng làm dung dịch điện phân cho ắc quy có khả năng gây tác hại nào sau đây đối với người:

**A. Gây bỏng**

B. Không gây tác hại gì

C. Gây buồn ngủ

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân làm cho tổ Ắc quy tại các trạm Viễn thông bị giảm dần dung lượng?

A. Do thiếu Module nắn, Ắc quy nạp thường bị đói.

B. Nhiệt độ phòng thiết bị thường xuyên cao

C. Do dung lượng của Ăc quy không đáp ứng được với công suất phụ tải

**D. Tất cả các đán án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Thứ tự đúng thao tác cài đặt ngày tháng trên tủ nguồn Netsure 731:

**A. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/date**

B. Main Menu / Settings Icon / Sys Settings/time

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge /date

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/time

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Thứ tự đúng thao tác khi cần xóa cảnh báo trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / select alarm to clear or reset

B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

**D. Main Menu / Settings Icon / Alarm Settings / select alarm to clear or reset**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Thứ tự đúng thao tác Cài đặt điện áp nạp nổi ắc quy trên tủ nguồn Netsure 731:

A. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Batt1 Setting / Rated Capacity

**B. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / Float Voltage**

C. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge / EQ Voltage

D. Main Menu / Settings Icon / Batt Settings / Charge/Rated Capacity

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

**A. 3000W**

B. 5000W

C. 2000W

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 điện áp AC vào là:

A. 3 pha

**B. Tất cả các đán án trên đều đúng**

C. 1 pha

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B302 tài khoản truy cập tại trang giao diện Login là:

**A. User: Postef, Pass: Postef@123456789**

B. User: Postef, Pass: 123456789

C. User: Admin, Pass: admin

D. User: Postef, Pass: Postef

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết Tecmic máy điều hòa ngắt điện cho thiết bị nào sau đây?

A. Quạt gió dàn nóng

B. Toàn bộ máy

C. Quạt gió dàn lạnh

**D. Máy nén**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết khi Thermostar máy điều hòa ngắt mạch thì:

A. Máy nén và quạt dàn lạnh ngừng hoạt động

**B. Chỉ có máy nén và quạt dàn nóng ngừng hoạt động**

C. Toàn bộ thiết bị trên máy điều hòa ngừng hoạt động

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết khi bơm gas R410 cho máy điều hòa, khoảng áp suất nào thông báo tốt

**A. từ 130-145 PSI**

B. từ 90- 110 PSI

C. từ 55- 80 PSI

D. từ 70-90 PSI

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết Tecmic máy điều hòa bị hỏng sẽ làm cho:

A. Tất cả các thiết bị không chạy

B. Quạt dàn nóng điều hòa không chạy

C. Quạt dàn lạnh máy điều hòa không chạy

**D. Máy nén máy điều hòa không chạy**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết động cơ điện của máy nén có 3 cọc đấu dây ký hiệu là

A. R, S, A

**B. R, S, C**

C. R, L, N

D. R, C, L

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết đơn vị áp suất thường được sử dụng trong hệ thống lạnh là:

A. Bar

B. PSI

C. Kg/cm2

**D. Tất cả các ý trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Nhân viên VNPT khi cả hai tay đều nắm giữ đồ vật, có cần thực hiện cúi chào khách hàng theo quy chuẩn không?

A. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

B. Có

**C. Không**

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Mô hình SOD gồm các yếu tố:

**A. Nhận trách nhiệm về phía mình (Own)**

B. Khách hàng là số 1 (One)

**C. Luôn lắng nghe (See)**

**D. Làm luôn (Do)**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 1: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, trong toàn bộ nhiệm vụ có bao nhiêu điểm chạm để xử lý

**A. 16**

B. 14

C. 15

D. 12

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Công việc của nhân viên kỹ thuật địa bàn liên quan đến điểm chạm bao gồm những gì?

**A. Xử lý sự cố cơ sở hạ tầng**

**B. Đề xuất điều chỉnh hiện trường**

**C. Đo kiểm vùng phủ sóng chủ động**

D. Điều chỉnh chỉ số liên quan đến chất lượng dịch vụ khi cần.

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 3: Trong quá trình xử lý lỗi hardware, nếu xác định lỗi thiết bị thì kỹ thuật địa bàn thông báo cho ai

A. Trưởng đơn vị

B. Tổ trưởng

C. Giám sát mức tỉnh

**D. HTKT mức 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Muốn xem dashboard mô hình điều hành, chúng ta sử dụng công cụ App nào

**A. VNPT Employee**

B. App Điều hành

C. ITS Mobile

D. TEMS Investigation

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Nhân viên kỹ thuật địa bàn khi thực hiện kiểm tra vùng phủ sóng chủ động thì có phải thực hiện đo kiểm bằng máy đo TEMS không

**A. Không**

B. Có

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Các thông số cần đánh giá khi đo kiểm bằng công cụ ITS Mobile là

A. CellID

**B. Tất cả các thông số trên**

C. Mức thu/Mức nhiều

D. Tên trạm

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Nhân viên ký thuật địa bàn thực hiện kiểm tra phòng máy bao nhiêu lần/tháng

A. 1

B. 4

**C. 2**

D. 3

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Mô hình điều hành theo Quyết định 613 chỉ áp dụng cho dịch vụ di động, không áp dụng cho băng rộng cố định.

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Nhân viên kỹ thuật địa bàn có bao nhiêu nhiệm vụ trong mô hình điều hành theo QĐ 613

A. 11

**B. 10**

C. 12

D. 13

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Tần suất kiểm tra trạm vô tuyến chủ động tối thiểu là bao nhiêu lần/tháng ?

A. 2

**B. 1**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Các thông số cần đánh giá khi đo kiểm bằng công cụ ITS Mobile là

A. Tên trạm

B. CellID

**C. Tất cả các thông số trên**

D. Mức thu/Mức nhiều

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Các công cụ App mà nhân viên kỹ thuật địa bàn sử dụng để đo kiểm xử lý phản ánh khách hàng là loại công cụ gì

A. TEMS Investigation

**B. ITS Mobile**

C. App Điều hành

D. VNPT Employee

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Tần suất kiểm tra trạm vô tuyến chủ động tối thiểu là bao nhiêu lần/tháng ?

A. 2

**B. 1**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Mô hình điều hành theo Quyết định 613 chỉ áp dụng cho dịch vụ di động, không áp dụng cho băng rộng cố định.

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, trong toàn bộ nhiệm vụ có bao nhiêu điểm chạm để xử lý

A. 15

B. 12

**C. 16**

D. 14

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Trong quá trình xử lý lỗi hardware, nếu xác định lỗi thiết bị thì kỹ thuật địa bàn thông báo cho ai

A. Trưởng đơn vị

B. Tổ trưởng

C. Giám sát mức tỉnh

**D. HTKT mức 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Công việc của nhân viên kỹ thuật địa bàn liên quan đến điểm chạm bao gồm những gì?

**A. Đề xuất điều chỉnh hiện trường**

B. Điều chỉnh chỉ số liên quan đến chất lượng dịch vụ khi cần.

**C. Đo kiểm vùng phủ sóng chủ động**

**D. Xử lý sự cố cơ sở hạ tầng**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 8: Nhân viên ký thuật địa bàn thực hiện kiểm tra phòng máy bao nhiêu lần/tháng

A. 1

B. 3

**C. 2**

D. 4

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Khi thực hiện tối ưu hoá hiện trường, nhân viên kỹ thuật địa bàn sử dụng App gì

A. VNPT Employee

B. TEMS Investigation

**C. App Điều hành**

D. ITS Mobile

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Thời gian quy định đối với xử lý sự cố trạm vô tuyến, việc xử lý sự cố được tính trong bao nhiêu phút

A. 30

B. 90

**C. 60**

D. 120

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Đâu là hành động thể hiện kinh doanh trung thực tại VNPT:

A. Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa VNPT và xã hội

B. Lắng nghe, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng

C. Thực hiện đúng các cam kết phục vụ khách hàng của VNPT

**D. Tuyệt đối không cung cấp sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng, không đúng với cam kết khách hàng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, trong toàn bộ nhiệm vụ có bao nhiêu điểm chạm để xử lý

**A. 16**

B. 14

C. 15

D. 12

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Công việc của nhân viên kỹ thuật địa bàn liên quan đến điểm chạm bao gồm những gì?

**A. Xử lý sự cố cơ sở hạ tầng**

**B. Đề xuất điều chỉnh hiện trường**

**C. Đo kiểm vùng phủ sóng chủ động**

D. Điều chỉnh chỉ số liên quan đến chất lượng dịch vụ khi cần.

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 3: Trong quá trình xử lý lỗi hardware, nếu xác định lỗi thiết bị thì kỹ thuật địa bàn thông báo cho ai

A. Trưởng đơn vị

B. Tổ trưởng

C. Giám sát mức tỉnh

**D. HTKT mức 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Muốn xem dashboard mô hình điều hành, chúng ta sử dụng công cụ App nào

**A. VNPT Employee**

B. App Điều hành

C. ITS Mobile

D. TEMS Investigation

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Nhân viên kỹ thuật địa bàn khi thực hiện kiểm tra vùng phủ sóng chủ động thì có phải thực hiện đo kiểm bằng máy đo TEMS không

**A. Không**

B. Có

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Các thông số cần đánh giá khi đo kiểm bằng công cụ ITS Mobile là

A. CellID

**B. Tất cả các thông số trên**

C. Mức thu/Mức nhiều

D. Tên trạm

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Nhân viên ký thuật địa bàn thực hiện kiểm tra phòng máy bao nhiêu lần/tháng

A. 1

B. 4

**C. 2**

D. 3

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Mô hình điều hành theo Quyết định 613 chỉ áp dụng cho dịch vụ di động, không áp dụng cho băng rộng cố định.

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Nhân viên kỹ thuật địa bàn có bao nhiêu nhiệm vụ trong mô hình điều hành theo QĐ 613

A. 11

**B. 10**

C. 12

D. 13

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Tần suất kiểm tra trạm vô tuyến chủ động tối thiểu là bao nhiêu lần/tháng ?

A. 2

**B. 1**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Các thông số cần đánh giá khi đo kiểm bằng công cụ ITS Mobile là

A. Tên trạm

B. CellID

**C. Tất cả các thông số trên**

D. Mức thu/Mức nhiều

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Các công cụ App mà nhân viên kỹ thuật địa bàn sử dụng để đo kiểm xử lý phản ánh khách hàng là loại công cụ gì

A. TEMS Investigation

**B. ITS Mobile**

C. App Điều hành

D. VNPT Employee

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Tần suất kiểm tra trạm vô tuyến chủ động tối thiểu là bao nhiêu lần/tháng ?

A. 2

**B. 1**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Mô hình điều hành theo Quyết định 613 chỉ áp dụng cho dịch vụ di động, không áp dụng cho băng rộng cố định.

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, trong toàn bộ nhiệm vụ có bao nhiêu điểm chạm để xử lý

A. 15

B. 12

**C. 16**

D. 14

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Trong quá trình xử lý lỗi hardware, nếu xác định lỗi thiết bị thì kỹ thuật địa bàn thông báo cho ai

A. Trưởng đơn vị

B. Tổ trưởng

C. Giám sát mức tỉnh

**D. HTKT mức 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Công việc của nhân viên kỹ thuật địa bàn liên quan đến điểm chạm bao gồm những gì?

**A. Đề xuất điều chỉnh hiện trường**

B. Điều chỉnh chỉ số liên quan đến chất lượng dịch vụ khi cần.

**C. Đo kiểm vùng phủ sóng chủ động**

**D. Xử lý sự cố cơ sở hạ tầng**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 8: Nhân viên ký thuật địa bàn thực hiện kiểm tra phòng máy bao nhiêu lần/tháng

A. 1

B. 3

**C. 2**

D. 4

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Khi thực hiện tối ưu hoá hiện trường, nhân viên kỹ thuật địa bàn sử dụng App gì

A. VNPT Employee

B. TEMS Investigation

**C. App Điều hành**

D. ITS Mobile

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Thời gian quy định đối với xử lý sự cố trạm vô tuyến, việc xử lý sự cố được tính trong bao nhiêu phút

A. 30

B. 90

**C. 60**

D. 120

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", trường hợp khách hàng xác nhận không đúng thông tin lắp đặt dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông nói lời xin lỗi khách hàng thông qua mẫu câu:

A. “Anh/chị vui lòng truy cập vào trang web ……. (các trang web cung cấp dịch vụ online của VNPT) để kiểm tra lại thông tin chi tiết của mình.”

**B. "Rất xin lỗi anh/chị vì thông tin không chính xác ạ."**

C. "Dạ, vậy anh/chị có thể cho em/tôi lịch hẹn phù hợp với thời gian của anh/chị để em/tôi thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị ạ ?".

D. “Em/tôi rất tiếc, anh/chị có thể vui lòng cung cấp thêm thông tin được không ạ? Rất mong được phục vụ cho anh/chị ạ."

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH lưỡng lự chưa có nhu cầu do gói cước, chính sách của đối thủ hấp dẫn". Chúng ta nên:

**A. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH**

B. Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu

C. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…

D. Ghi thông tin KH tiềm năng trên App HTKD/One BSS

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Để xác nhận lại lịch hẹn với khách hàng trong quá trình thi công, lắp đặt và hoà mạng dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông phải trao đổi thế nào?

**A. "Dạ, vậy em/tôi xin phép có mặt tại địa chỉ ..... vào lúc ......ạ. Em/tôi xin cảm ơn anh/chị".**

B. "Dạ, em/tôi rất tiếc vì chưa thể cung cấp dịch vụ đến anh/chị tại thời điểm này. Anh/chị vui lòng cho em xin thông tin về lịch hẹn khác để em/tôi đến ạ."

C. "Dạ, em/tôi xin phép được gặp anh/chị một lát…. (đề xuất thời gian cụ thể) có thuận tiện với anh/chị không ạ?"

D. "Dạ, em/tôi chào anh/chị (gọi tên nếu đã biết tên khách hàng) ạ. Em/tôi xin phép có mặt tại địa chỉ….. vào lúc ….ạ; ngoài ra thì em/tôi có thể hỗ trợ được gì cho anh/chị không ạ ?”

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Mẫu câu: "Dạ thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho Anh/Chị là vào khoảng từ 08 giờ đến 10 giờ, ngày 12, không biết Anh/Chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em đến thi công cho Anh/ Chị ạ ?", được sử dụng khi:

**A. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH**

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Xác nhận lịch hẹn và kết thúc

D. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Danh sách khách hàng phục vụ trong ngày của KTVT được xác định theo:

A. Chia tuyến phục vụ căn cứ theo số lượng khách hàng phục vụ và mức độ khẩn cấp để xác định các tuyến đi trong ngày (Sáng, trưa, chiều, cuối buổi chiều)

B. Phân loại số ca tiếp nhận theo tuyến, theo khu vực, theo tiến độ thời gian, theo tính chất phức tạp...

C. Lắp đặt/xử lý/đổi hoặc nâng cấp thiết bị…

**D. Số ca báo hỏng, lắp đặt, bảo dưỡng, đổi thiết bị…**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Khi phân tích đặc điểm chung về "nhân khẩu học" chân dung KH dịch vụ fiber của VNPT, được dựa trên các thông tin như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Số ngày phát sinh cước trong tháng, tổng lưu lượng sử dụng dịch vụ trong tháng, gói dịch vụ tích hợp, ARPU trung bình ….

**C. Thời gian sử dụng dịch vụ, địa chỉ lắp đặt, mức thu nhập, nghề nghiệp …**

D. Sử dụng dịch vụ fiber/di động/dịch vụ MyTV/ dịch vụ ví điện tử của VNPT hay không…

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Nhân viên kỹ thuật viễn thông khi đến tại địa điểm khách hàng báo hỏng để xử lý sự cố, thực hiện cúi chào và giới thiệu, áp dụng mẫu câu:

A. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ."

**B. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ".**

C. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ. Em/tôi cảm ơn anh/chị đã hỗ trợ ạ."

D. " Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ. Ngoài ra, anh/chị vui lòng cung cấp giúp cho em/tôi những thông tin sau trong quá trình anh/chị sử dụng dịch vụ."

Đáp án đúng: B

## Câu 8: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

**A. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

B. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

C. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

D. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Khi phân tích đặc điểm chung về "mức độ sử dụng dịch vụ" của chân dung KH sử dụng dịch vụ fiber của VNPT dựa trên các thông tin như:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Sử dụng dịch vụ fiber/di động/dịch vụ MyTV/ dịch vụ ví điện tử của VNPT hay không…

**C. Số ngày phát sinh cước trong tháng, tổng lưu lượng sử dụng dịch vụ trong tháng, gói dịch vụ tích hợp, ARPU trung bình ….**

D. Thời gian sử dụng dịch vụ, địa chỉ lắp đặt, mức thu nhập, nghề nghiệp …

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Trong lúc giao tiếp với khách hàng cần quan sát chiều dài ngôi nhà, vị trí tivi, ổ điện,… để làm gì?

A. Vị trí đặt MODEM

B. Xác định phương án đi dây

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Giải pháp phụ để đảm bảo vùng phủ của sóng WIFI

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Cách thức tổ chức tấn công khu vực đối thủ, các bước công việc triển khai bao gồm:

**A. - Bước 1: Chuẩn bị**  
**- Bước 2: Tiếp cận KH**  
**- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH**

B. - Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH  
- Bước 2: Tiếp cận, đặt câu hỏi, tìm hiểu nhu cầu KH  
- Bước 3: Tư vấn dịch vụ

C. - Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp KH  
- Bước 2: Tiếp cận KH  
- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi có lịch hẹn trước với KH tới lắp đặt/ xử lý, nếu không thể đến đúng hẹn NVKT cần phải:

**A. Liên hệ KH xin lỗi và xin lịch hẹn khác**

B. Gọi KH xin lại lịch hẹn khác

C. Chủ động liên hệ với khách hàng sớm nhất có thể trong khung thời gian quy định lắp đặt/xử lý

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Đâu không phải là nhiệm vụ của NVKT?

A. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

**B. Bám sát địa bàn, có nhiều mối liên hệ với khách hàng**

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

D. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tại điểm tương tác Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09) khi xác nhận thông tin khách hàng không đúng, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sẽ chuyển sang bước nào?

A. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

**B. Xin lỗi và kết thúc**

C. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH

D. Xác nhận lịch hẹn

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy điền vào dấu "…" để hoàn thiện nội dung sau: "Chiến lược ... là chiến lược dùng sức mạnh hoặc lợi thế của doanh nghiệp để lấn át đối thủ một cách mạnh mẽ".

**A. Tấn công**

B. Chiếm lĩnh thị trường

C. Tấn công và phòng thủ

D. Phòng thủ

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Ấn phẩm, vật tư, công cụ dụng cụ nào NVKT cần chuẩn bị để đến gặp khách hàng?

A. Cáp đồng: Dây thuê bao đồng; Rệp nối; Máy điện thoại thử tín hiệu,..

B. Cáp quang: Dây thuê bao quang; Đầu nối Fastconnector; Bộ dụng cụ thi công Fastconnector; máy hàn dây TB quang,...

C. Các bộ tài liệu phục vụ công tác bán hàng, hỗ trợ và CSKH (sale kit), các chính sách ưu đãi của chính sách dịch vụ cho KH; Hợp đồng cung cấp dịch vụ (bảng trắng); Biên bản lắp đặt/xử lý dịch vụ; Phiếu khảo sát độ hài lòng; Tờ rơi giới thiệu dịch vụ,…

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

E. CCDC tối thiểu, CCDC theo yêu cầu của từng loại ca tiếp nhận; CCDC dự phòng

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Những yếu tố tạo lợi thế cạnh tranh của Sản phẩm dịch vụ VNPT là?

**A. Quy trình phục vụ, Cam kết và tiêu chuẩn chất lượng**

**B. Giá, Cấu trúc gói cước**

**C. Con người**

D. Cảm giác an toàn cho người sử dụng

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 18: Một số nguyên nhân chủ quan chính dẫn đến KH không hài lòng với dịch vụ BRCĐ:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. - Thi công lắp đặt, xử lý chưa đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật;  
- Chưa thực hiện tốt văn hóa giữ hẹn với khách hàng.

C. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;  
- Công tác chăm sóc sau thi công lắp đặt và xử lý chưa tốt.

D. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;  
- Không giải thích được cho khách hàng để khách hàng hiểu và thông cảm.

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khi triển khai kịch bản phòng thủ tại các dự án/ tòa nhà/ địa bàn VNPT có thị phần chiếm ưu thế. Phòng BHKV phối hợp TTVT CSKH hiện hữu cần thực hiện:

**A. - Tối ưu hạ tầng mạng kết cuối tại dự án/ tòa nhà;**  
**- Thay thế thiết bị ONT cũ bằng thiết bị ONT 2 băng tần, tặng bộ kích sóng wifi (nếu cần), tư vấn KH mua thêm wifi Mesh….;**  
**- Nâng tốc độ đường truyền (nếu cần);**  
**- Kiểm tra định kỳ chất lượng mạng.**

B. Lọc danh sách khách hàng, giao KPI cho nhân viên quản lý địa bàn, CTV thu cước thực hiện.

C. - Mời KH gia hạn thanh toán trước cước;  
- Mời sử dụng thêm truyền hình MyTV, kết gói Home combo, …;  
- Mở rộng hình thức thanh toán online.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

B. Thấu cảm khách hàng

**C. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

D. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Khi có lịch hẹn trước với KH tới lắp đặt/ xử lý, nếu không thể đến đúng hẹn NVKT cần phải:

A. Không có đáp án nào đúng

B. Gọi KH xin lại lịch hẹn khác

**C. Liên hệ KH xin lỗi và xin lịch hẹn khác**

D. Chủ động liên hệ với khách hàng sớm nhất có thể trong khung thời gian quy định lắp đặt/xử lý

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Khi có sự HIỂU LẦM của khách hàng về SPDV của VNPT, nên:

**A. Giải thích**

B. Chứng minh

C. Làm rõ lợi ích lâu dài

D. Giải thích, đối phó

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

**A. Tất cả các nguyên nhân**

B. Vùng phủ sóng WIFI kém

C. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

D. Gói cước không phù hợp

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Kỹ thuật truyền thông “Chiến thuật tấn công” tại địa bàn đó là:

**A. Đối thủ triển khai ở đâu VNPT triển khai ở đó**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công

D. Tấn công trước khi đối thủ tấn công.

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)" mẫu câu sử dụng để xác nhận lịch hẹn và kết thúc sau khi khách hàng đồng ý thời gian dự kiến lắp đặt dịch vụ là:

A. “Em/tôi sẽ đáp ứng đúng thời gian mà anh/chị đã đề xuất ạ."

B. "Rất xin lỗi Anh/Chị vì thông tin không chính xác ạ".

**C. "Dạ, vậy em/tôi xin phép có mặt tại địa chỉ ..... vào lúc ...... ạ. Trân trọng cảm ơn anh/chị".**

D. “Xin lỗi anh/chị, nguyên nhân … làm ảnh hưởng đến quá trình cung cấp dịch vụ và đang được xử lý ạ. Anh/chị vui lòng chờ đến khoảng ... giờ, ngày... ạ.”

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Khi có dấu hiệu phòng thủ khẩn cấp, việc cần làm là:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. - Xác minh thông tin, gọi điện báo cáo, cập nhật trên App.  
- Lọc danh sách KH ở khu vực phòng thủ: KH trả cước hàng tháng/ gần hết hạn cam kết.

C. - Huy động tổng lực bám sát hoạt động của đối thủ.  
- Vận động khách hàng đóng trước cước  
- Chuẩn bị quà tặng KH

D. - Tổ chức ngay việc chăm sóc và giữ chân khách hàng:  
+ Kiểm tra chất lượng dịch vụ  
+ Bảo dưỡng đường dây/modem  
+ Tối ưu vùng phủ sóng wifi  
+ Xử lý các lỗi thường gặp, trang bị bộ phát wifi (nếu cần)  
+ Khắc phục lỗi dịch vụ MyTV.

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Với tập KH có thu nhập cao, cần chất lượng ổn định, hỗ trợ tốt, giá cả không quan trọng. Chúng ta nên:

**A. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, chọn các gói cước của mình có tính năng tốt như Home Mesh, HomeSafe, HomeCombo, … để tư vấn thuyết phục kết hợp với một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.**

B. Tiếp cận, giao tiếp và lấy thông tin để kiểm soát địa bàn. Không nên mất thời gian khảo sát, tư vấn, giới thiệu vì xác suất thành công thấp.

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, để chọn các gói cước của mình có tính năng tương tự nhưng giá rẻ hơn hoặc ưu đãi cao hơn để thuyết phục, kết hợp một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", nhân viên Kỹ thuật Viễn thông sử dụng mẫu câu nào khi cần xác nhận thông tin khách hàng để lắp đặt dịch vụ tại địa chỉ mà khách hàng đăng ký:

A. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi là nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... đúng không ạ ?"

**B. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... đúng không ạ?"**

C. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Em/tôi xin xác nhận lại các nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của anh/chị như sau ạ ... Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... như trên không ạ ?"

D. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Em/tôi đã tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của anh/chị chi tiết như sau ạ …… Em/tôi có thể hỗ trợ gì để giúp anh/chị không ạ?"

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tiêu chuẩn ĐÚNG GIỜ quy định NVKT phải:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Gọi điện hẹn lại KH trước 30’ theo giờ hẹn nếu trễ hẹn

C. Gọi điện hẹn KH trước khi đến nhà

D. Có mặt địa chỉ KH ≥ 05’ để chuẩn bị sẵn sàng giải quyết công việc

**E. Tuân thủ thời gian làm việc được quy định trong nội quy lao động**

Đáp án đúng: E

## Câu 10: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH chưa có nhu cầu do lưỡng lự về chất lượng mạng lưới của VNPT". Chúng ta nên:

A. - Tư vấn gói cước, chính sách VNPT  
- Tư vấn KH giải pháp kỹ thuật, tối ưu hóa mạng wifi, lợi điểm về Mesh, cam kết độ phủ (trường hợp khách hàng phàn nàn về chất lượng wifi chưa ổn định, độ phủ không xa)  
- Ký hợp đồng dịch vụ  
- Lắp đặt, hoàn công

**B. - Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu**  
**- Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…**

C. - Chủ động tư vấn gói dịch vụ và mời KH dùng trải nghiệm dịch vụ trước khi quyết định, nhập thông tin khách hàng dùng thử trên hệ thống, để lại số điện thoại liên hệ tư vấn KH

D. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH  
Nếu chính sách gói cước phù hợp, thực hiện tư vấn và ký hợp đồng, lắp đặt trong ngày

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH lưỡng lự chưa có nhu cầu do gói cước, chính sách của đối thủ hấp dẫn". Chúng ta nên:

A. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…

**B. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH**

C. Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu

D. Ghi thông tin KH tiềm năng trên App HTKD/One BSS

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

A. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Để xác nhận lại lịch hẹn với khách hàng trong quá trình thi công, lắp đặt và hoà mạng dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông phải trao đổi thế nào?

A. "Dạ, em/tôi xin phép được gặp anh/chị một lát…. (đề xuất thời gian cụ thể) có thuận tiện với anh/chị không ạ?"

B. "Dạ, em/tôi chào anh/chị (gọi tên nếu đã biết tên khách hàng) ạ. Em/tôi xin phép có mặt tại địa chỉ….. vào lúc ….ạ; ngoài ra thì em/tôi có thể hỗ trợ được gì cho anh/chị không ạ ?”

C. "Dạ, em/tôi rất tiếc vì chưa thể cung cấp dịch vụ đến anh/chị tại thời điểm này. Anh/chị vui lòng cho em xin thông tin về lịch hẹn khác để em/tôi đến ạ."

**D. "Dạ, vậy em/tôi xin phép có mặt tại địa chỉ ..... vào lúc ......ạ. Em/tôi xin cảm ơn anh/chị".**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Nội dung hướng dẫn khách hàng ở bước nghiệm thu dịch vụ sau khi khắc phục sự cố xong, bao gồm:

A. Hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi xử lý báo hỏng trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App MyTV (nếu có),...

B. Hướng dẫn các lỗi đơn giản thường hay gặp và cách xử lý khi gặp lỗi

**C. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 15: NVKT cần "Đảm bảo an toàn lao động, phòng chống cháy nổ trong suốt quá trình thi công" đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Khi xử lý sự cố sóng wifi tại nhà khách hàng bị yếu NVKT nên tìm hiểu về số lượng thiết bị bộ phát wifi, vị trí lắp đặt bộ phát nhằm mục đích:

A. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi;  
Tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng

B. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

**C. Căn cứ số lượng bộ phát wifi của khách hàng để tính toán lại vùng phủ;**  
**Nhanh chóng xác định vị trí thiết bị phụ có thể là nguyên nhân gây lỗi**

D. Nắm bắt chi tiết thông tin về thực tế nhà KH để tìm giải pháp

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Chiến thuật "Chủ động tấn công, phòng thủ từ xa", được sử dụng khi:

**A. Thị phần của đối thủ lớn hơn của VNPT**

B. Khu vực có hộp cáp của đối thủ có nhiều đầu dây kéo vào nhà KH

C. Thị phần VNPT thấp, nhu cầu KH cao nhưng bị mất do trước chưa kịp đầu tư mạng lưới

D. Khu vực VNPT có thị phần cao

Đáp án đúng: A

## Câu 18: "Chỉ nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ của VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới đáp ứng cung cấp dịch vụ; không nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới chưa đáp ứng CCDV", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", khi đến nhà khách hàng thi công lắp đặt, nhân viên Kỹ thuật viễn thông cần phải xác nhận lại những nội dung nào sau đây:

**A. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói đăng ký, hình thức thanh toán,... để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)**

B. Xác nhận lại nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng

C. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói cước tích hợp, phương thức thanh toán, chương trình khuyến mại để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)

D. Xác nhận lại về sản phẩm dịch vụ VNPT, chương trình khuyến mại, gói cước ưu đãi,…(nếu có)

Đáp án đúng: A

## Câu 20: KTVT cần quan sát hiện trạng nhà khách hàng, cách bố trí thiết bị trong nhà, cách xếp chồng các thiết bị lên thiết bị khác, cách đặt các thiết bị phát sóng, Settopbox (nếu có), nguồn điện… để làm gì?

A. Để xác định nhu cầu sử dụng

**B. Tư vấn đi dây, hỗ trợ khách hàng đi dây nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh phòng chống cháy nổ, tránh ẩm/ngập nước**

C. Để xác định số lượng thiết bị truy cập

D. Xác định các nhu cầu phát sinh và mong muốn từ khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Theo quy định trong kịch bản tương tác khách hàng "Quá trình hỗ trợ, sửa chữa báo hỏng dịch vụ băng rộng cố định/MyTV" được bắt đầu và kết thúc khi nào?

A. Từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu sửa chữa, báo hỏng dịch vụ, hỗ trợ gián tiếp, thi công, lắp đặt và khảo sát khách hàng sau sửa chữa dịch vụ

**B. Từ thời điểm khách hàng báo hỏng hoặc VNPT chủ động xác định sự cố đến khi bàn giao, nghiệm thu và khảo sát khách hàng sau sửa chữa dịch vụ**

C. Từ thời điểm thông báo thuê bao bị ảnh hưởng bởi sự cố mạng VNPT hoặc thuê bao đang nợ cước, tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu đến khi bàn giao, nghiệm thu và khảo sát khách hàng sau sửa chữa dịch vụ

D. Từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu xử lý sự cố, thu thập thông tin của khách hàng, cập nhật tiến độ sửa chữa và nghiệm thu hoàn thiện hồ sơ

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Một số nguyên nhân chủ quan chính dẫn đến KH không hài lòng với dịch vụ BRCĐ:

A. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;  
- Không giải thích được cho khách hàng để khách hàng hiểu và thông cảm.

B. - Thi công lắp đặt, xử lý chưa đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật;  
- Chưa thực hiện tốt văn hóa giữ hẹn với khách hàng.

C. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;  
- Công tác chăm sóc sau thi công lắp đặt và xử lý chưa tốt.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: "Chiến thuật thủ và công trước sự tấn công của đối thủ cạnh tranh", tại Giai đoạn đối thủ đã bán hàng nên sử dụng:

A. Chiến thuật là công trước khi đối thủ công

B. Không có đáp án nào đúng

C. Chiến thuật “Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công”

**D. Chiến thuật quấy nhiễu**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Công việc đầu tiên khi tiếp cận khách hàng là:

A. Tạo thiện cảm

B. Chào hỏi

**C. Làm quen**

D. Hỏi thăm thông tin Khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Đặc điểm chính của nhóm D là:

A. "- Cử chỉ chậm rãi, nói chuyện nhẹ nhàng  
- Có thể rụt rè, khép mình  
- Đặt câu hỏi và thắc mắc về các chi tiết cụ thể  
- Lắng nghe cẩn thận  
- Suy nghĩ về các lựa chọn thay thế, đưa ra quyết định chậm

**B. "- Dáng điệu dứt khoát, cử chỉ nhanh nhẹn**  
**- Trực tiếp đi thẳng vào vấn đề khi giao tiếp**  
**- Làm chủ cuộc trò chuyện**  
**- Tập trung vào kết quả, ít quan tâm tới tiểu tiết**  
**- Thiếu kiên nhẫn với những cuộc hội thoại dài**  
**- Ra quyết định nhanh chóng**

C. Sẽ luôn:  
- Quan sát mọi thứ cẩn thận  
- Ít bộc lộ cảm xúc  
- Coi trọng chất lượng và độ chính xác  
- Tập trung vào chi tiết  
- Đặt nhiều câu hỏi để khai thác tối đa thông tin  
- Quyết định thận trọng, không dựa trên lý tính  
- Chỉ đưa ra quyết định sau khi đã cân nhắc kỹ lưỡng

D. Sử dụng nhiều biểu cảm trên khuôn mặt và cử chỉ tay khi nói chuyện  
- Mang lại cảm giác thân thiện  
- Thích nói về quan điểm và cảm xúc của họ  
- Không tập trung nhiều vào chi tiết

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Khi nghiệm thu bàn giao dịch vụ, BRCĐ/MyTV, Nhân viên Kỹ thuật viễn thông cần hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn những nội dung nào sau đây?

**A. Mở/tắt dịch vụ, cách lựa chọn các chương trình theo nhu cầu, cách báo hỏng khi gặp sự cố, cách đọc tem báo hỏng, các thông số trên tem báo hỏng, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App MyTV (nếu có)**

B. Cách sử dụng dịch vụ, cách lựa chọn các chương trình theo nhu cầu, cách báo hỏng khi gặp sự cố, cách đọc tem báo hỏng, các thông số trên tem báo hỏng, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi cung cấp dịch vụ qua điện thoại/qua Zalo/App MyTV (nếu có)

C. Mở/tắt dịch vụ, cách lựa chọn các chương trình theo nhu cầu, cách báo hỏng khi gặp sự cố, cách đọc các thông số trên tem báo hỏng, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App ĐHSXKD (nếu có)

D. Mở/tắt dịch vụ, cách lựa chọn các chương trình theo nhu cầu, cách báo hỏng khi gặp sự cố, cách đọc tem báo hỏng, các thông số trên tem báo hỏng, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App MyTV/Email/Facebook (nếu có)

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Đâu không phải là nhiệm vụ của NVKT?

A. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

B. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

**C. Bám sát địa bàn, có nhiều mối liên hệ với khách hàng**

D. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Theo anh chị, khi lắp đặt hoặc xử lý NVKT nên tìm hiểu thông tin về loại thiết bị sử dụng truy nhập Internet tại nhà khách hàng nhằm:

A. Căn cứ số lượng bộ phát wifi của khách hàng để tính toán lại vùng phủ

B. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi;  
Tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng

**C. Xác định khách hàng có nhu cầu sử dụng các thiết bị nào để truy nhập Internet như máy tính, tivi, điện thoại. Từ đó có phương án tối ưu đảm bảo chất lượng dịch vụ cho từng loại thiết bị**

D. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Nhóm các giải pháp chung để giữ chân KH cần đáp ứng:

A. Mang đến cho KH sản phẩm dịch vụ tốt thông qua năng lực chuyên môn, kỹ năng hướng dẫn, khuyến nghị;

B. CSKH tốt trong và sau bán hàng thông qua kỹ năng giao tiếp, kỹ năng CSKH

C. Xử lý tốt các tình huống phản ánh khách hàng, các tình huống này liên quan đến cả yếu tố khách quan và chủ quan.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Trường hợp xử lý sự cố do VNPT chủ động xuất phiếu, nhân viên Kỹ thuật viễn thông cần thông báo đến khách hàng như thế nào?

**A. Thông báo thời gian dự kiến sửa chữa: "VNPT rất xin lỗi anh/ chị về sự cố dịch vụ này, thời gian dự kiến tiến hành kiểm tra sửa chữa dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ ... giờ đến ... giờ ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ báo hỏng trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ."**

B. Thông báo thời gian dự kiến sửa chữa: "VNPT rất xin lỗi anh/chị về vấn đề này, đây là sự cố về ...., hiện tại VNPT đang cố gắng khắc phục xử lý sớm nhất có thể, mong anh/chị thông cảm. Dự kiến sự cố sẽ được khắc phục trong vòng ... giờ. Em/tôi sẽ cập nhật thông tin và thông báo ngay cho anh/chị ạ."

C. Thông báo thời gian dự kiến sửa chữa: "Em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP, VNPT xin lỗi vì sự bất tiện này, rất mong anh/chị thông cảm và đồng thuận/ tạo điều kiện để VNPT triển khai xử lý sự cố dịch vụ ạ"

D. Thông báo thời gian dự kiến sửa chữa: "VNPT rất xin lỗi anh/ chị về sự cố dịch vụ này, thời gian dự kiến tiến hành kiểm tra sửa chữa dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ ... giờ đến ... giờ ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ báo hỏng trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ. Mọi thông báo báo hư dịch vụ, anh/chị gọi 800126 giúp em/tôi."

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Giai đoạn đối thủ triển khai hạ tầng kéo cáp ở khu vực VNPT có thị phần cao cần thực hiện Chiến thuật thủ và công trước sự tấn công của đối thủ cạnh tranh, đó là:

A. Phối hợp thực hiện chăm sóc khách hàng toàn diện: “Chăm sóc giảm hủy - Thâm canh - Số hóa - Chuẩn hóa”

B. Chiến thuật là “Quấy nhiễu”.

**C. “Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công”**

D. Chiến thuật là công trước khi đối thủ công

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Sau thi kết thúc sửa chữa, dịch vụ tại nhà khách hàng đã hoạt động tốt và sẵn sàng để sử dụng. Nhân viên Kỹ thuật viễn thông nói lời cảm ơn khách hàng thông qua mẫu câu:

**A. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 18001166 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ."**

B. "Dạ, dịch vụ anh/chị đã sẵn sàng để sử dụng rồi ạ. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/chị có thể liên hệ theo số 18001166 hoặc App My VNPT, để được hỗ trợ tốt nhất. Trân trọng cảm ơn."

C. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 800126 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ.".

D. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 18001091 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ."

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH lưỡng lự chưa có nhu cầu do gói cước, chính sách của đối thủ hấp dẫn". Chúng ta nên:

A. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…

B. Ghi thông tin KH tiềm năng trên App HTKD/One BSS

C. Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu

**D. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH**

Đáp án đúng: D

## Câu 14: Nhân viên kỹ thuật khi tiếp xúc với khách hàng, áp dụng kịch bản tương tác khách hàng theo quy định của VNPT trong các hoạt động nào sau đây?

A. "- Tiếp nhận yêu cầu thiết lập dịch vụ  
- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ  
- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ  
- Hẹn khách hàng để xử lý sự cố  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Nghiệm thu hoàn thiện hồ sơ

B. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu  
- Thu thập thông tin khách hàng  
- Thi công, lắp đặt và hoà mạng dịch vụ  
- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Xác nhận với khách hàng sự cố được xử lý xong

C. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu  
- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ  
-Thu thập thông tin khách hàng  
- Thông báo thuê bao bị ảnh hưởng bởi sự cố mạng VNPT hoặc thuê bao đang nợ cước  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Nghiệm thu dịch vụ

**D. - Hẹn khách hàng để thiết lập dịch vụ**  
**- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ**  
**- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ**  
**- Hẹn khách hàng để xử lý sự cố**  
**- Thực hiện xử lý sự cố**  
**- Nghiệm thu dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Với tập KH có thu nhập cao, cần chất lượng ổn định, hỗ trợ tốt, giá cả không quan trọng. Chúng ta nên:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, để chọn các gói cước của mình có tính năng tương tự nhưng giá rẻ hơn hoặc ưu đãi cao hơn để thuyết phục, kết hợp một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

**C. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, chọn các gói cước của mình có tính năng tốt như Home Mesh, HomeSafe, HomeCombo, … để tư vấn thuyết phục kết hợp với một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.**

D. Tiếp cận, giao tiếp và lấy thông tin để kiểm soát địa bàn. Không nên mất thời gian khảo sát, tư vấn, giới thiệu vì xác suất thành công thấp.

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Đâu KHÔNG PHẢI là nhiệm vụ cần thực hiện của kỹ thuật địa bàn?

A. Giúp khách hàng hiểu được lợi ích dịch vụ và biết cách sử dụng từng lợi ích dịch vụ

**B. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng**

C. Kết nối và hỗ trợ đa kênh với từng khách hàng

D. Lắp đặt/thi công nhanh chóng và thẩm mỹ

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Khi có lịch hẹn trước với KH tới lắp đặt/ xử lý, nếu không thể đến đúng hẹn NVKT cần phải:

A. Gọi KH xin lại lịch hẹn khác

**B. Liên hệ KH xin lỗi và xin lịch hẹn khác**

C. Không có đáp án nào đúng

D. Chủ động liên hệ với khách hàng sớm nhất có thể trong khung thời gian quy định lắp đặt/xử lý

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh chị hãy điền vào dấu "…" để hoàn thiện nội dung sau: "Chiến lược ... là chiến lược dùng sức mạnh hoặc lợi thế của doanh nghiệp để lấn át đối thủ một cách mạnh mẽ".

**A. Tấn công**

B. Phòng thủ

C. Tấn công và phòng thủ

D. Chiếm lĩnh thị trường

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Khi có sự HIỂU LẦM của khách hàng về SPDV của VNPT, nên:

**A. Giải thích**

B. Chứng minh

C. Làm rõ lợi ích lâu dài

D. Giải thích, đối phó

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Hai cách bán chéo phổ biến nhất hiện nay là:

A. Bán gói trọn đời

B. Bán nâng cấp; Bán gia tăng thêm sản phẩm

**C. Bán các sản phẩm đi kèm; Bán nâng cấp**

D. Bán gói combo SPDV

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Sau thi kết thúc sửa chữa, dịch vụ tại nhà khách hàng đã hoạt động tốt và sẵn sàng để sử dụng. Nhân viên Kỹ thuật viễn thông nói lời cảm ơn khách hàng thông qua mẫu câu:

**A. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 18001166 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ."**

B. "Dạ, dịch vụ anh/chị đã sẵn sàng để sử dụng rồi ạ. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/chị có thể liên hệ theo số 18001166 hoặc App My VNPT, để được hỗ trợ tốt nhất. Trân trọng cảm ơn."

C. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 800126 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ.".

D. "VNPT trân trọng cảm ơn anh/chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 18001091 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong anh/chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ."

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Khi đo kiểm sóng wifi để đảm bảo chất lượng dịch vụ, cần phải:

A. Khi đo kiểm nên đo ở các khu vực ghế ngồi, đầu giường, bàn ăn, bàn làm việc

B. Đo kiểm sóng wifi và test tốc độ wifi tại tất cả các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng (nên đóng cửa khi đo để đảm bảo trong điều kiện tồi nhất vẫn đảm bảo cường độ thu sóng wifi ở ngưỡng ổn định).

C. Thời gian đo kiểm ở mỗi vị trí nên tối thiểu 1 phút .  
Nếu KH có lắp thiết bị có chức năng roaming wifi, cần đo kiểm thêm khả năng chuyển vùng.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Khi có sự HIỂU LẦM của khách hàng về SPDV của VNPT, nên:

**A. Giải thích**

B. Chứng minh

C. Làm rõ lợi ích lâu dài

D. Giải thích, đối phó

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Khi đến nhà khách hàng để lắp đặt và hòa mạng, nếu việc thiết lập dịch vụ khả thi thì NV KTVT chuyển sang bước:

A. Cảm ơn khách hàng

**B. Tương tác trong quá trình triển khai thi công thiết lập dịch vụ**

C. Thông báo kết quả khảo sát

D. Bàn giao và nghiệm thu dịch vụ

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Nhiều khách hàng cho rằng ngồi cạnh bộ phát wifi thì sẽ bắt sóng và vào Internet tốt hơn. Do đó nên mua thêm bộ phát bên ngoài về để lắp đặt thêm. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Những yếu tố tạo lợi thế cạnh tranh của Sản phẩm dịch vụ VNPT là?

**A. Quy trình phục vụ, Cam kết và tiêu chuẩn chất lượng**

B. Cảm giác an toàn cho người sử dụng

**C. Giá, Cấu trúc gói cước**

**D. Con người**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 7: Sau khi lắp đặt/ xử lý NVKT nên khuyến nghị khách hàng không nên tự lắp thêm thiết bị hoặc tự ý di chuyển vị trí điểm đặt thiết bị đầu cuối vì nguy cơ cao ảnh hưởng đến chất lượng mạng. Theo anh chị nhận định trên là đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Bán chéo sản phẩm là hành động bán sản phẩm hoặc dịch vụ bổ sung của DN mình cho KH sử dụng sản phẩm. Nhận định này là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Theo anh chị khi hướng dẫn sử dụng dịch vụ tới khách hàng NVKT nên sử dụng những khái niệm/ từ ngữ đơn giản, dễ hiểu; Và sau khi hướng dẫn nên khuyến khích KH thao tác lại, NVKT quan sát để bổ sung thông tin (nếu cần). Điều này có cần thiết không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", khi đến nhà khách hàng thi công lắp đặt, nhân viên Kỹ thuật viễn thông cần phải xác nhận lại những nội dung nào sau đây:

A. Xác nhận lại về sản phẩm dịch vụ VNPT, chương trình khuyến mại, gói cước ưu đãi,…(nếu có)

B. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói cước tích hợp, phương thức thanh toán, chương trình khuyến mại để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)

**C. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói đăng ký, hình thức thanh toán,... để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)**

D. Xác nhận lại nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Sau khi khắc phục sự cố mà khách hàng hài lòng, Nhân viên kỹ thuật viễn thông nên tương tác tiếp theo với khách hàng như thế nào?

A. Anh/Chị để em tiến hành kiểm tra, sửa chữa dịch vụ cho Anh/Chị ạ?

B. Nên hướng dẫn khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: hướng dẫn các lỗi đơn giản thường hay gặp và cách xử lý khi gặp lỗi, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App

**C. Nên thực hiện tư vấn, giới thiệu, bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác (nếu được) và thực hiện chăm sóc khách hàng theo các chương trình triển khai tại địa bàn.**

D. Gửi lời cảm ơn trân trọng đến khách hàng và mong muốn được phục vụ khách hàng trong những lần kế tiếp.

Đáp án đúng: C

## Câu 12: "Chỉ nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ của VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới đáp ứng cung cấp dịch vụ; không nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới chưa đáp ứng CCDV", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Trải nghiệm KH: Là kết quả của sự tương tác giữa KH và Nhà cung cấp, được so sánh và đo lường dựa trên sự mong đợi của KH khi tương tác với thương hiệu và sản phẩm. Nhận định này là đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

**B. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

C. Thấu cảm khách hàng

D. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Anh chị hãy điền vào dấu "…" để hoàn thiện nội dung sau: "Chiến lược ... là chiến lược dùng sức mạnh hoặc lợi thế của doanh nghiệp để lấn át đối thủ một cách mạnh mẽ".

**A. Tấn công**

B. Phòng thủ

C. Chiếm lĩnh thị trường

D. Tấn công và phòng thủ

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH lưỡng lự chưa có nhu cầu do gói cước, chính sách của đối thủ hấp dẫn". Chúng ta nên:

A. Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu

B. Ghi thông tin KH tiềm năng trên App HTKD/One BSS

C. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…

**D. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Điền vào dấu "…" dưới đây: Khách hàng của đối thủ gần hết hạn đóng tiền trước, chúng ta nên thực hiện chiến thuật tấn công vào thời điểm trước ….. khi khách hàng hết hạn đóng tiền trước

A. 04 tháng

B. 02 tháng

C. 03 tháng

**D. 01 tháng**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Việc LẮNG NGHE và GHI CHÉP lại mong muốn của khách hàng nhằm:

**A. Thể hiện tinh thần phục vụ và sự cầu thị của người VNPT**

B. Tư vấn đi dây, hỗ trợ khách hàng đi dây nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh phòng chống cháy nổ, tránh ẩm/ngập nước

**C. Thấu hiểu các vấn để khách hàng gặp phải; Xác định nhu cầu và mong muốn của khách hàng**

**D. Phục vụ khách hàng tốt hơn**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 19: Khi nghiệm thu dịch vụ (KPSC-06), để thông báo kết quả sửa chữa và hướng dẫn sử dụng cho khách hàng, nhân viên Kỹ thuật viễn thông áp dụng mẫu câu:

A. "Dạ, dịch vụ anh/chị đã sẵn sàng để sử dụng. Nếu không phiền, em/tôi xin hướng dẫn anh/chị cách xử lý khi gặp một số sự cố đơn giản như sau để giúp anh/chị có thể tự khôi phục dịch vụ một cách nhanh nhất ạ. Đồng thời, anh/chị cung cấp giúp cho em/tôi phiếu đăng ký dịch vụ (nếu có), và xem xét phương án lắp đặt như sau để đảm bảo tối ưu chất lượng và thẩm mỹ được không ạ?"

B. "Anh/chị đang đi vắng, Anh/Chị có thể cho em lịch hẹn mới phù hợp với thời gian của mình không ạ?"

**C. "Dạ, dịch vụ anh/chị đã sẵn sàng để sử dụng. Nếu không phiền, em/tôi xin hướng dẫn anh/chị cách xử lý khi gặp một số sự cố đơn giản như sau để giúp anh/chị có thể tự khôi phục dịch vụ một cách nhanh nhất ạ: ...."**

D. "Dạ. dịch vụ anh/chị đã sẵn sàng để sử dụng rồi ạ. VNPT trân trọng cảm ơn anh/ chị đã tin tưởng sử dụng dịch vụ của VNPT. Trong quá trình sử dụng, nếu có vấn đề phát sinh, anh/ chị có thể liên hệ theo số 18001166 hoặc App My VNPT để được hỗ trợ tốt nhất. VNPT rất mong các anh/ chị tiếp tục ủng hộ và giới thiệu cho bạn bè hoặc người thân sử dụng dịch vụ VNPT ạ."

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Việc phân tích đặc điểm chung về mức độ gắn kết của chân dung KH sử dụng dịch vụ fiber của VNPT, dựa trên các thông tin như:

A. Số ngày phát sinh cước trong tháng, tổng lưu lượng sử dụng dịch vụ trong tháng, gói dịch vụ tích hợp, ARPU trung bình ….

**B. Sử dụng dịch vụ fiber/di động/dịch vụ MyTV/ dịch vụ ví điện tử của VNPT hay không…**

C. Thời gian sử dụng dịch vụ, địa chỉ lắp đặt, mức thu nhập, nghề nghiệp …

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Trường hợp xử lý sự cố do khách hàng yêu cầu (sau khi VNPT VinaPhone đã hẹn khách hàng trên kênh tổng đài/online), nhân viên Kỹ thuật viễn thông có nên tương tác gián tiếp khách hàng qua điện thoại/Zalo/Messenger…hoặc các ứng dụng khác để xác nhận với khách hàng không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Chiến thuật "Chủ động tấn công, phòng thủ từ xa", được sử dụng khi:

**A. Thị phần của đối thủ lớn hơn của VNPT**

B. Thị phần VNPT thấp, nhu cầu KH cao nhưng bị mất do trước chưa kịp đầu tư mạng lưới

C. Khu vực có hộp cáp của đối thủ có nhiều đầu dây kéo vào nhà KH

D. Khu vực VNPT có thị phần cao

Đáp án đúng: A

## Câu 3: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

**C. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

D. Lường trước các tình huống phát sinh

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Sau khi đã thấu hiểu tất cả các vấn đề thì lúc này là thời điểm tốt để NVKT thực hiện:

A. Xin số liên lạc để kết nối với khách hàng

B. Vượt quan từ chối và chốt bán hàng

**C. Tư vấn cho khách hàng**

D. Thi công

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Theo anh chị khi hướng dẫn sử dụng dịch vụ tới khách hàng NVKT nên sử dụng những khái niệm/ từ ngữ đơn giản, dễ hiểu; Và sau khi hướng dẫn nên khuyến khích KH thao tác lại, NVKT quan sát để bổ sung thông tin (nếu cần). Điều này có cần thiết không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: - Nhân sự đông, phân bố rộng => lắp đặt, xử lý nhanh; - VNPT thì có máy nổ, nguồn điện dự phòng 24/24 - Có hệ thống cáp ngầm nên ổn định nhất vào mùa mưa bão Đây là các ưu điểm về dịch vụ có dây của VNPT so với: so với FPT. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: "Chỉ nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ của VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới đáp ứng cung cấp dịch vụ; không nên tiếp xúc khách hàng và giới thiệu dịch vụ VNPT tại các khu vực năng lực mạng lưới chưa đáp ứng CCDV", nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Kịch bản tương tác khách hàng do VNPT quy định được áp dụng phục vụ dành cho đối tượng khách hàng nào?

**A. Khách hàng cá nhân và khách hàng Tổ chức doanh nghiệp**

B. SME

C. Khách hàng khối GOV

D. SME và GOV

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Tại các dự án, tòa nhà, địa bàn mà VNPT có thị phần cao hoặc đang độc quyền, nhà mạng khác chuẩn bị vào cung cấp dịch vụ, mục tiêu lúc này là:

A. Tăng cường công tác chủ động chăm sóc khách hàng có nguy cơ rời mạng từ các hệ thống dự báo, cảnh báo.

**B. - Ưu tiên tập trung chăm sóc và giữ KH;**  
**- Tiếp nhận, giải đáp và xử lý nhanh nhất;**  
**- Tạo dựng mối quan hệ lâu dài;**  
**=> Giữ được thị phần & KH là “Cánh tay nối dài” quảng bá và giới thiệu dịch vụ cho VNPT.**

C. Đẩy mạnh chăm sóc khách hàng hiện hữu:  
- Tối ưu hạ tầng mạng kết cuối tại dự án, tòa nhà;  
- Thay thế thiết bị ONT cũ bằng thiết bị ONT 2 băng tần, tặng bộ kích sóng wifi (nếu cần), tư vấn KH mua thêm wifi Mesh….

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Sau khi khắc phục sự cố mà khách hàng hài lòng, Nhân viên kỹ thuật viễn thông nên tương tác tiếp theo với khách hàng như thế nào?

A. Gửi lời cảm ơn trân trọng đến khách hàng và mong muốn được phục vụ khách hàng trong những lần kế tiếp.

B. Anh/Chị để em tiến hành kiểm tra, sửa chữa dịch vụ cho Anh/Chị ạ?

**C. Nên thực hiện tư vấn, giới thiệu, bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác (nếu được) và thực hiện chăm sóc khách hàng theo các chương trình triển khai tại địa bàn.**

D. Nên hướng dẫn khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: hướng dẫn các lỗi đơn giản thường hay gặp và cách xử lý khi gặp lỗi, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Khi thi công/lắp đặt dịch vụ tại nhà khách hàng, nếu khách hàng "còn thắc mắc" NVKT nên:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Xác nhận lại sự đồng ý của khách hàng trước khi thi công

C. Làm rõ các thắc mắc/lo lắng/băn khoăn của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

**C. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

D. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Tại điểm tương tác Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09) khi xác nhận thông tin khách hàng không đúng, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sẽ chuyển sang bước nào?

**A. Xin lỗi và kết thúc**

B. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH

C. Xác nhận lịch hẹn

D. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Yếu tố nào được xem là điểm yếu thường gặp của một số NVKT?

**A. Thiếu kỹ năng làm quen với người lạ; Thiếu kỹ năng tìm kiếm KH, kỹ năng bán hàng**

**B. Thiếu kinh nghiệm CSKH**

**C. Thiếu thông tin/ chưa nắm vững các thông tin về gói cước/các chính sách khuyến mã**

D. Thiếu kịch bản bán hàng

E. Không thông thuộc địa bàn (Các điều kiện về thổ nhưỡng, khí hậu, đặc điểm dân cư,…)

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 15: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", sau khi khách hàng xác nhận đúng thông tin lắp đặt dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sử dụng mẫu câu nào để thông báo thời gian dự kiến lắp đặt:

**A. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ ?"**

B. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, anh/chị chuẩn bị giúp em các giấy tờ sau……ạ. Nhân viên VNPT sẽ liên hệ với anh/chị để hoàn tất thủ tục. Sau đó, em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ "

C. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ. Sau đó, anh/chị vui lòng bổ sung giúp em/tôi các giấy tờ sau để hoàn thiện giao dịch ạ?"

D. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …. để lắp đặt và sử dụng dịch vụ, anh/chị cần cung cấp giúp em các giấy tờ sau……ạ. Sau đó, em/tôi sẽ đến thi công cho anh/chị ạ"

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Chân dung KH là một bản phác thảo chi tiết và toàn diện về đối tượng KH của doanh nghiệp. Nhận định này là đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Các bước nên áp dụng khi thực hiện bán chéo sản phẩm:

A. Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH  
Bước 2: Tiếp cận, đặt câu hỏi, tìm hiểu nhu cầu KH  
Bước 3: Tư vấn dịch vụ

**B. Bước 1: Chuẩn bị**  
**Bước 2: Tiếp cận KH**  
**Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH**  
**Bước 4: Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH**

C. Không có đáp án nào đúng

D. Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp KH  
Bước 2: Tiếp cận KH  
Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH  
Bước 4: Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Các điểm mạnh của VNPT so với DN cạnh tranh khác về dịch vụ BRCĐ đó là:

A. - Thương hiệu uy tín và lâu năm trên địa bàn;  
- Có mối quan hệ địa bàn tốt, được chính quyền địa phương ưu tiên quan tâm/ hỗ trợ.

B. Nhân viên địa bàn công tác ổn định nên được khách hàng tin tưởng (bán hàng, CSKH)

C. - Mạng lưới kênh phân phối phủ rộng: CTV XHH, Điểm bán, CTV thu cước.  
- Mạng lưới rộng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng và hỗ trợ kịp thời, xử lý sự cố nhanh.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Yêu cầu "Khi thương lượng" trong quá trình CSKH phải:

A. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

B. Cung cấp thông tin, giải thích chi tiết cụ thể, kiên trì trình bày chi tiết theo yêu cầu khách hàng

**C. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan**

D. Giải đáp mọi thắc mắc; hướng dẫn, sử dụng/ chỉ dẫn thông tin/ lắp đặt đạt tiêu chuẩn; thanh toán chính xác; cảm ơn chân thành

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Trong Mô hình DISC, nhóm I – Influence là:

A. Người thống trị, với biểu hiện tính cách chủ đạo là: Mạnh mẽ; tự tin; chủ động; nhanh nhẹn và quyết đoán

**B. Người ảnh hưởng, biểu hiện tính cách bên ngoài là lạc quan, năng động, nhiệt tình, cởi mở, thân thiện**

C. Người kiên định; với nhóm này họ thường rất dễ tính; bình tĩnh, từ tốn; kiên định; chín chắn; Kiên nhẫn, điềm đạm

D. Người tuân thủ; với nhóm người này họ thường Thận trọng; chính xác; cầu toàn; cẩn thận; Tập trung

Đáp án đúng: B

## Câu 1: NVKT cần có kiến thức nào để bán hàng, hỗ trợ và CSKH?

**A. Quy trình lắp đặt/cài đặt/xử lý, tiêu chuẩn kỹ thuật, thông số khai báo, gói cước/giá cước/chính sách khuyến mại/lợi ích… của từng SPDV**

B. Xây dựng và phát triển được nguồn khách hàng tiềm năng

C. Kỹ năng khai thác địa bàn quản lý

**D. Am hiểu sản phẩm dịch vụ: Chủng loại, lợi ích, giá vốn, giá bán, khuyến mại, đối tượng khách hàng**

**E. Nghiệp vụ lắp đặt/xử lý từng loại SPDV + các thông số cấu hình, khai báo trên thiết bị và lợi ích của từng loại SPDV**

Đáp án đúng: A, D, E

## Câu 2: Mục đích của việc kết nối qua các ứng dụng xã hội với khách hàng là gì?

A. Phân loại khách hàng

B. Thuận tiện trong công việc bán hàng và CSKH

C. Thăm hỏi khách sau khi bán

D. Thường xuyên tương tác để duy trì mối quan hệ (Zalo,…)

**E. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: E

## Câu 3: Việc phân tích dựa trên các thông tin của đặc điểm chung của chân dung KH sử dụng dịch vụ fiber của VNPT như:

**A. Nhân khẩu học; Tính chất của KH; Mức độ sử dụng dịch vụ của KH; Hành vi sử dụng dịch vụ của KH; Mức độ gắn kết của KH; Sự mong đợi trong hành trình trải nghiệm dịch vụ của KH.**

B. Nhân khẩu học;  
các thông tin của khách hàng như Họ tên, giới tính, địa chỉ, dân tộc, tôn giáo, ngày sinh, chi tiết công việc,..

C. Mức độ sử dụng dịch vụ của KH; Hành vi sử dụng dịch vụ của KH; Mức độ gắn kết của KH;  
Sự mong đợi trong hành trình trải nghiệm dịch vụ của KH.

D. Tính chất của KH;  
Mức độ sử dụng dịch vụ của KH;  
Hành vi sử dụng dịch vụ của KH

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Sau khi lắp đặt/ xử lý NVKT nên khuyến nghị khách hàng không nên tự lắp thêm thiết bị hoặc tự ý di chuyển vị trí điểm đặt thiết bị đầu cuối vì nguy cơ cao ảnh hưởng đến chất lượng mạng. Theo anh chị nhận định trên là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Theo anh chị khi hướng dẫn sử dụng dịch vụ tới khách hàng NVKT nên sử dụng những khái niệm/ từ ngữ đơn giản, dễ hiểu; Và sau khi hướng dẫn nên khuyến khích KH thao tác lại, NVKT quan sát để bổ sung thông tin (nếu cần). Điều này có cần thiết không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Trong quá trình xử lý sự cố, Nhân viên KT có thể chủ động thêm các kịch bản tương tác theo từng tình huống cụ thể phát sinh trong quá trình thi công để giúp công tác triển khai được thuận lợi cũng như tăng sự gắn kết/ hiểu khách hàng hay không?

A. Không được thay đổi kịch bản

**B. Có thể chủ động điều chỉnh theo thực tế**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Theo anh chị "Chân dung KH" có tầm quan trọng thế nào trong quá trình thực hiện trải nghiệm khách hàng?

**A. Chân dung KH là bước đầu quan trọng để tối ưu trải nghiệm và làm hài lòng KH**

B. Xây dựng Chân dung KH để CSKH tốt hơn

C. Chân dung KH để đưa ra các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu của KH

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Trong quá trình phục vụ tùy theo yêu cầu của khách hàng, KTVT cần sử dụng thành thạo một số kỹ năng chuyên môn như:

A. Thi công hàn nối cáp quang

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Sử dụng OneApp trong thi công lắp đặt và xử lý thuê bao băng rộng

D. Cài đặt thiết bị wifi Mesh, camera an ninh

E. Cài đặt và xử lý dịch vụ Fiber VNN, MyTV

Đáp án đúng: B

## Câu 9: "Em xin xác nhận lại các nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của A/C như sau ạ: lắp đặt mới dịch vụ MyTV và sử dụng gói cước Home Đỉnh, thanh toán trước cước 6 tháng ạ.", đây là câu giao tiếp được sử dụng khi:

**A. Xác nhận các thông tin yêu cầu cung cấp sử dụng dịch vụ**

B. Tìm hiểu và làm rõ nhu cầu

C. Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Các bước nên áp dụng khi thực hiện bán chéo sản phẩm:

**A. Bước 1: Chuẩn bị**  
**Bước 2: Tiếp cận KH**  
**Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH**  
**Bước 4: Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH**

B. Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH  
Bước 2: Tiếp cận, đặt câu hỏi, tìm hiểu nhu cầu KH  
Bước 3: Tư vấn dịch vụ

C. Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp KH  
Bước 2: Tiếp cận KH  
Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH  
Bước 4: Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Hình thức truyền thông Chiến thuật tấn công tại địa bàn bao gồm:

A. Chạy quảng cáo trên facebook

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - Truyền thông Telesale  
- Truyền thông Offline

D. - Tin nhắn SMS Brandname  
- Các group hội nhóm của thôn/khu phố để seeding (nếu được)

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Yêu cầu "Khi giao tiếp khách hàng" trong quá trình CSKH phải:

A. Tập trung vào quyền lợi chứ không phải là lập trường và con người; Win – Win; bảo vệ những nguyên tắc khách quan

B. Tất cả đáp án đều đúng

**C. Luôn lịch sự, thái độ tích cực, lắng nghe, cảm thông; ân cần và nhanh gọn**

D. Giải thích cặn kẽ cho khách hàng về lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, Onselling /Upselling; tôn trọng và lắng nghe quan điểm của khách hàng; hạn chế nói KHÔNG với khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", khi đến nhà khách hàng thi công lắp đặt, nhân viên Kỹ thuật viễn thông cần phải xác nhận lại những nội dung nào sau đây:

**A. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói đăng ký, hình thức thanh toán,... để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)**

B. Xác nhận lại nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng

C. Xác nhận lại về sản phẩm dịch vụ VNPT, chương trình khuyến mại, gói cước ưu đãi,…(nếu có)

D. Xác nhận lại về loại dịch vụ, gói cước tích hợp, phương thức thanh toán, chương trình khuyến mại để thu hồ sơ, thu tiền (nếu có)

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Trong Mô hình DISC, nhóm I – Influence là:

A. Người thống trị, với biểu hiện tính cách chủ đạo là: Mạnh mẽ; tự tin; chủ động; nhanh nhẹn và quyết đoán

B. Người kiên định; với nhóm này họ thường rất dễ tính; bình tĩnh, từ tốn; kiên định; chín chắn; Kiên nhẫn, điềm đạm

C. Người tuân thủ; với nhóm người này họ thường Thận trọng; chính xác; cầu toàn; cẩn thận; Tập trung

**D. Người ảnh hưởng, biểu hiện tính cách bên ngoài là lạc quan, năng động, nhiệt tình, cởi mở, thân thiện**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Để xây dựng văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm, cần bắt đầu từ:

A. Chiến lược marketing vững chắc, dài hạn

**B. Yếu tố nội tại – chính là từ các thành viên trong tổ chức**

C. Thấu cảm khách hàng

D. Tìm được điểm gặp nhau giữa mong muốn của khách hàng và hành động của nhân viên VNPT

Đáp án đúng: B

## Câu 16: "Dịch vụ Anh/ chị đã sẵn sàng để sử dụng. Nếu không phiền, em xin hướng dẫn Anh/ chị cách xử lý khi gặp một số sự cố đơn giản như sau để giúp Anh chị có thể tự khôi phục dịch vụ một cách nhanh nhất ạ: .... ", đây là mẫu câu sử dụng khi:

**A. Thông báo kết quả sửa chữa và hướng dẫn sử dụng**

B. Khảo sát thêm thông tin

C. Thông báo nguyên nhân và giải pháp xử lý khắc phục sự cố

D. Kiểm tra sửa chữa dịch vụ

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Xác định và lựa chọn các địa bàn để phòng thủ là những địa bàn có các tiêu chí bao gồm nhưng không giới hạn dưới đây để xác định địa bàn phòng thủ đến cấp nhỏ nhất có thể, để không bỏ sót các nguy cơ từ doanh nghiệp đối thủ:

A. Đối thủ tập trung nhân lực bán hàng số lượng lớn hoặc thành nhóm nhỏ về một địa bàn (quận/huyện, phường/xã…), tuyển dụng nhân lực, CTV/Đại lý bán hàng trên địa bàn.

B. - Khu vực đối thủ tìm cách tiếp cận, tác động đến các cấp chính quyền địa phương .  
- Đối thủ triển khai chính sách khuyến mại, chính sách ưu đãi gói cước, dùng thử dịch vụ và tăng cường các hình thức truyền thông.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Khu vực đối thủ kéo cáp, mở rộng đầu tư cơ sở hạ tầng, tập kết vật tư nhưng chưa có thuê bao hoặc có thuê bao với hiệu suất thấp (thuê bao ít) <30% theo từng bộ chia AP/FDC (hộp kết cuối ra thuê bao).

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", trường hợp không thể cung cấp dịch vụ và nhân viên Kỹ thuật viễn thông cố gắng tìm dịch vụ thay thế để cung cấp và giữ chân khách hàng, thông qua mẫu câu:

A. “Dạ, em/tôi rất tiếc vì chưa thể cung cấp dịch vụ đến anh/chị tại thời điểm này, anh/chị vui lòng cho em/tôi xin thông tin, VNPT sẽ liên hệ lại anh/chị ngay khi hạ tầng sẵn sàng ạ. Em/tôi cám ơn anh/chị ạ.”

**B. "Dạ, hiện tại khu vực anh/chị yêu cầu cung cấp dịch vụ đang chờ bổ sung hạ tầng nên VNPT chưa thể lắp đặt ngay được. Anh/chị có thể sử dụng dịch vụ truy cập Internet qua mạng di động/dịch vụ MyTV qua App được không ạ?”**

C. "Dạ, em/tôi rất tiếc VNPT chưa thể cung cấp dịch vụ cho anh/chị do (nêu rõ nguyên nhân), VNPT sẽ cố gắng tìm giải pháp để có thể cung cấp được dịch vụ và liên lạc lại với với anh/chị trong thời gian sớm nhất ạ”.

D. “Dạ, em/tôi rất tiếc vì chưa thể cung cấp dịch vụ đến anh/chị tại thời điểm này, VNPT sẽ liên hệ lại anh/chị ngay khi hạ tầng sẵn sàng ạ. Em/tôi cám ơn anh/chị ạ”

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Khi đến nhà khách hàng để lắp đặt và hòa mạng, nếu việc thiết lập dịch vụ khả thi thì NV KTVT chuyển sang bước:

A. Thông báo kết quả khảo sát

B. Cảm ơn khách hàng

C. Bàn giao và nghiệm thu dịch vụ

**D. Tương tác trong quá trình triển khai thi công thiết lập dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Một số nguyên nhân chủ quan chính dẫn đến KH không hài lòng với dịch vụ BRCĐ:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. - Thi công lắp đặt, xử lý chưa đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật;  
- Chưa thực hiện tốt văn hóa giữ hẹn với khách hàng.

C. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;  
- Công tác chăm sóc sau thi công lắp đặt và xử lý chưa tốt.

D. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;  
- Không giải thích được cho khách hàng để khách hàng hiểu và thông cảm.

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Hình thức truyền thông Chiến thuật tấn công tại địa bàn bao gồm:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Chạy quảng cáo trên facebook

C. - Tin nhắn SMS Brandname  
- Các group hội nhóm của thôn/khu phố để seeding (nếu được)

D. - Truyền thông Telesale  
- Truyền thông Offline

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Khi đo kiểm sóng wifi để đảm bảo chất lượng dịch vụ, cần phải:

A. Đo kiểm sóng wifi và test tốc độ wifi tại tất cả các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng (nên đóng cửa khi đo để đảm bảo trong điều kiện tồi nhất vẫn đảm bảo cường độ thu sóng wifi ở ngưỡng ổn định).

B. Khi đo kiểm nên đo ở các khu vực ghế ngồi, đầu giường, bàn ăn, bàn làm việc

C. Thời gian đo kiểm ở mỗi vị trí nên tối thiểu 1 phút .  
Nếu KH có lắp thiết bị có chức năng roaming wifi, cần đo kiểm thêm khả năng chuyển vùng.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP của NVKT thể hiện qua:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Nuôi dưỡng “tình yêu” với công ty, với sản phẩm và với khách hàng của mình

C. Tôn trọng giá trị bản thân và khách hàng

D. Đam mê nghề nghiệp

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Những công việc cần làm nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng khi tấn công/ phòng thủ:

A. Tối ưu nguồn lực để thực hiện đồng thời các chương trình hành động trọng tâm trên cơ sở phân tích dữ liệu khách hàng, số hóa tối đa các nghiệp vụ bán hàng, chăm sóc khách hàng.

B. Phối hợp hai khối kinh doanh và kỹ thuật trên địa bàn thực hiện chăm sóc khách hàng toàn diện: “Chăm sóc giảm hủy – Thâm canh – Số hóa – Chuẩn hóa”

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Chiến thuật được áp dụng trong việc Giữ thuê bao tại khu vực địa bàn bị tấn công, “Đối thủ đến đâu, phản ứng nhanh đến đó”. Để làm được điều này cần phải:

A. Chủ động liên hệ gia hạn gói cước cho khách hàng với chính sách ưu đãi.

B. Phản ứng nhanh, quyết liệt, hợp lực địa bàn KD-KT trong trường hợp khẩn cấp.

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Nhận diện chính xác khu vực phòng thủ qua hệ thống radar.

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Tư duy dịch vụ khách hàng tốt đem lại cho doanh nghiệp nhiều lợi ích lớn và trở thành một chiến lược kinh doanh hiệu quả nhằm:

**A. Duy trì khách hàng hiện tại – tạo ra nhóm khách hàng trung thành và thu hút khách hàng mới**

B. Thu hút khách hàng mục tiêu

C. Lấy khách hàng làm trung tâm

D. Gia tăng tuổi thọ trung bình của khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Một số nguyên nhân chủ quan chính dẫn đến KH không hài lòng với dịch vụ BRCĐ:

A. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;  
- Không giải thích được cho khách hàng để khách hàng hiểu và thông cảm.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;  
- Công tác chăm sóc sau thi công lắp đặt và xử lý chưa tốt.

D. - Thi công lắp đặt, xử lý chưa đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật;  
- Chưa thực hiện tốt văn hóa giữ hẹn với khách hàng.

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Việc mô tả hành trình trải nghiệm KH giúp Doanh nghiệp:

A. - Tăng cường mối quan hệ giữa Doanh nghiệp và KH;  
- Tạo dựng lòng tin, duy trì thói quen mua hàng;  
- KH tiếp tục ủng hộ thương hiệu.

B. - Thấu hiểu KH, giữ chân KH để KH trở thành KH trung thành;  
- Tạo dựng lòng tin, duy trì thói quen mua hàng

C. - Xây dựng mối quan hệ và tạo dụng lòng tin với KH;  
KH tiếp tục ủng hộ Doanh nghiệp

**D. - Nắm bắt chính xác những điểm tiếp xúc (touchpoint);**  
**- Đảm bảo tính nhất quán ở tất cả các điểm tiếp xúc và trên tất cả các kênh.**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Khi triển khai kịch bản phòng thủ tại các dự án/ tòa nhà/ địa bàn VNPT có thị phần chiếm ưu thế. Phòng BHKV phối hợp TTVT CSKH hiện hữu cần thực hiện:

A. - Mời KH gia hạn thanh toán trước cước;  
- Mời sử dụng thêm truyền hình MyTV, kết gói Home combo, …;  
- Mở rộng hình thức thanh toán online.

B. Tất cả các đáp án đều đúng

**C. - Tối ưu hạ tầng mạng kết cuối tại dự án/ tòa nhà;**  
**- Thay thế thiết bị ONT cũ bằng thiết bị ONT 2 băng tần, tặng bộ kích sóng wifi (nếu cần), tư vấn KH mua thêm wifi Mesh….;**  
**- Nâng tốc độ đường truyền (nếu cần);**  
**- Kiểm tra định kỳ chất lượng mạng.**

D. Lọc danh sách khách hàng, giao KPI cho nhân viên quản lý địa bàn, CTV thu cước thực hiện.

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Khi có dấu hiệu phòng thủ khẩn cấp, việc cần làm là:

A. - Xác minh thông tin, gọi điện báo cáo, cập nhật trên App.  
- Lọc danh sách KH ở khu vực phòng thủ: KH trả cước hàng tháng/ gần hết hạn cam kết.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - Tổ chức ngay việc chăm sóc và giữ chân khách hàng:  
+ Kiểm tra chất lượng dịch vụ  
+ Bảo dưỡng đường dây/modem  
+ Tối ưu vùng phủ sóng wifi  
+ Xử lý các lỗi thường gặp, trang bị bộ phát wifi (nếu cần)  
+ Khắc phục lỗi dịch vụ MyTV.

D. - Huy động tổng lực bám sát hoạt động của đối thủ.  
- Vận động khách hàng đóng trước cước  
- Chuẩn bị quà tặng KH

Đáp án đúng: B

## Câu 11: NVKT cần có kiến thức nào để bán hàng, hỗ trợ và CSKH?

**A. Quy trình lắp đặt/cài đặt/xử lý, tiêu chuẩn kỹ thuật, thông số khai báo, gói cước/giá cước/chính sách khuyến mại/lợi ích… của từng SPDV**

B. Kỹ năng khai thác địa bàn quản lý

**C. Nghiệp vụ lắp đặt/xử lý từng loại SPDV + các thông số cấu hình, khai báo trên thiết bị và lợi ích của từng loại SPDV**

D. Xây dựng và phát triển được nguồn khách hàng tiềm năng

**E. Am hiểu sản phẩm dịch vụ: Chủng loại, lợi ích, giá vốn, giá bán, khuyến mại, đối tượng khách hàng**

Đáp án đúng: A, C, E

## Câu 12: Trường hợp nếu không thể triển khai các công việc tiếp theo trong quá trình "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", nhân viên Kỹ thuật viễn thông liên lạc và hẹn lại khách hàng qua mẫu câu:

**A. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn nhưng anh/chị đi vắng. Anh/chị có thể cho em/tôi lịch hẹn mới phù hợp với thời gian của anh/chị để em/tôi tiến hành kiểm tra, lắp đặt dịch vụ giúp anh/chị ạ?"**

B. "Dạ, em/tôi cảm ơn anh/chị đã hỗ trợ. Em/tôi đã trao đổi với anh/chị (tên khách hàng) và sẽ quay lại lắp đặt dịch vụ cho anh/chị vào ngày ….. giờ …. ạ.”

C. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn nhưng anh/chị đi vắng. Anh/chị mong muốn bắt đầu sử dụng dịch vụ từ thời điểm nào, để em/tôi tiến hành kiểm tra, lắp đặt dịch vụ cho anh/chị ạ?"

D. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn nhưng anh/chị đi vắng.Với những yêu cầu của anh/chị, VNPT cần thêm thời gian để bổ sung các tính năng. Tuy nhiên, em/tôi sẽ sớm tiến hành kiểm tra. lắp đặt dịch vụ cho anh/chị ạ."

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Giao tiếp bắt buộc trước khi rời nhà khách hàng là:

A. Anh/chị có người thân/bạn bè nào có nhu cầu tư vấn/lắp đặt dịch vụ không ạ? (Nếu có) Anh/chị vui lòng cho em xin số điện thoại để em chủ liên hệ tư vấn được không ạ?

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Công việc của em đã hoàn thành, Xin hỏi anh/chị có cần em hỗ trợ thêm gì không?

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Kịch bản tương tác khách hàng do VNPT quy định được áp dụng phục vụ dành cho đối tượng khách hàng nào?

**A. Khách hàng cá nhân và khách hàng Tổ chức doanh nghiệp**

B. SME và GOV

C. SME

D. Khách hàng khối GOV

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Trong Mô hình DISC, nhóm D – Dominance là:

A. Người kiên định; với nhóm này họ thường rất dễ tính; bình tĩnh, từ tốn; kiên định; chín chắn; Kiên nhẫn, điềm đạm

B. Người ảnh hưởng, biểu hiện tính cách bên ngoài là lạc quan, năng động, nhiệt tình, cởi mở, thân thiện

C. Người tuân thủ; với nhóm người này họ thường Thận trọng; chính xác; cầu toàn; cẩn thận; Tập trung

**D. Người thống trị, với biểu hiện tính cách chủ đạo là: Mạnh mẽ; tự tin; chủ động; nhanh nhẹn và quyết đoán**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", sau khi khách hàng xác nhận đúng thông tin lắp đặt dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sử dụng mẫu câu nào để thông báo thời gian dự kiến lắp đặt:

A. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, anh/chị chuẩn bị giúp em các giấy tờ sau……ạ. Nhân viên VNPT sẽ liên hệ với anh/chị để hoàn tất thủ tục. Sau đó, em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ "

**B. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ ?"**

C. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ. Sau đó, anh/chị vui lòng bổ sung giúp em/tôi các giấy tờ sau để hoàn thiện giao dịch ạ?"

D. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …. để lắp đặt và sử dụng dịch vụ, anh/chị cần cung cấp giúp em các giấy tờ sau……ạ. Sau đó, em/tôi sẽ đến thi công cho anh/chị ạ"

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Khi triển khai kịch bản phòng thủ tại các dự án, tòa nhà, địa bàn VNPT có thị phần chiếm ưu thế bao gồm các bước:

A. Bước 1: Phối hợp TTVT CSKH hiện hữu;  
Bước 2: Gia hạn thanh toán trước cước;  
Bước 3: Gửi thư thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;  
Bước 4: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;  
Bước 5: Triển khai B2A định kỳ

B. Bước 1: Thực hiện CSKH hiện hữu;  
Bước 2: NVKD chủ động mời KH gia hạn thanh toán trước cước;  
Bước 3: Thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;  
Bước 4: Tham gia các group kín của cư dân;  
Bước 5: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;  
Bước 6: Triển khai B2A định kỳ

C. Không có đáp án nào đúng

**D. Bước 1: Phòng BHKV phối hợp TTVT CSKH hiện hữu;**  
**Bước 2: NVKD chủ động mời KH gia hạn thanh toán trước cước;**  
**Bước 3: Gửi thư thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;**  
**Bước 4: Tham gia các group kín của cư dân;**  
**Bước 5: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;**  
**Bước 6: Triển khai B2A định kỳ.**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", trường hợp khách hàng xác nhận không đúng thông tin lắp đặt dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông nói lời xin lỗi khách hàng thông qua mẫu câu:

A. "Dạ, vậy anh/chị có thể cho em/tôi lịch hẹn phù hợp với thời gian của anh/chị để em/tôi thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị ạ ?".

B. “Em/tôi rất tiếc, anh/chị có thể vui lòng cung cấp thêm thông tin được không ạ? Rất mong được phục vụ cho anh/chị ạ."

**C. "Rất xin lỗi anh/chị vì thông tin không chính xác ạ."**

D. “Anh/chị vui lòng truy cập vào trang web ……. (các trang web cung cấp dịch vụ online của VNPT) để kiểm tra lại thông tin chi tiết của mình.”

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Theo anh chị "Chân dung KH" có tầm quan trọng thế nào trong quá trình thực hiện trải nghiệm khách hàng?

**A. Chân dung KH là bước đầu quan trọng để tối ưu trải nghiệm và làm hài lòng KH**

B. Xây dựng Chân dung KH để CSKH tốt hơn

C. Chân dung KH để đưa ra các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu của KH

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Nhân viên kỹ thuật khi tiếp xúc với khách hàng, áp dụng kịch bản tương tác khách hàng theo quy định của VNPT trong các hoạt động nào sau đây?

A. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu  
- Thu thập thông tin khách hàng  
- Thi công, lắp đặt và hoà mạng dịch vụ  
- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Xác nhận với khách hàng sự cố được xử lý xong

B. "- Tiếp nhận yêu cầu thiết lập dịch vụ  
- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ  
- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ  
- Hẹn khách hàng để xử lý sự cố  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Nghiệm thu hoàn thiện hồ sơ

C. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu  
- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ  
-Thu thập thông tin khách hàng  
- Thông báo thuê bao bị ảnh hưởng bởi sự cố mạng VNPT hoặc thuê bao đang nợ cước  
- Thực hiện xử lý sự cố  
- Nghiệm thu dịch vụ

**D. - Hẹn khách hàng để thiết lập dịch vụ**  
**- Thi công, lắp đặt và hòa mạng dịch vụ**  
**- Nghiệm thu, bàn giao dịch vụ**  
**- Hẹn khách hàng để xử lý sự cố**  
**- Thực hiện xử lý sự cố**  
**- Nghiệm thu dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Trong lúc giao tiếp với khách hàng, KTVT cầm quan sát:

**A. Chiều dài ngôi nhà**

**B. Số tầng của ngôi nhà**

**C. Vật cản, vách ngăn**

**D. Vị trí Tivi, ổ điện**

E. Vị trí đặt MODEM

Đáp án đúng: A, B, C, D

## Câu 2: Kiểm tra lại tỷ lệ thuê bao đóng tiền trước (khi thực hiện phòng thủ tại địa bàn VNPT có thị phần cao), nếu tỷ lệ thuê bao đóng tiền trước cao cần phải:

**A. Quản trị gia hạn đóng cước trước, càng chặt càng tốt.**

B. Thay thế thiết bị đầu cuối

C. Huy động tổng nguồn lực, tăng đơn giá thu tiền trước lên và triển khai thu tiền trước nhanh nhất có thể.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Cách thức tổ chức tấn công khu vực đối thủ, các bước công việc triển khai bao gồm:

A. - Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH  
- Bước 2: Tiếp cận, đặt câu hỏi, tìm hiểu nhu cầu KH  
- Bước 3: Tư vấn dịch vụ

**B. - Bước 1: Chuẩn bị**  
**- Bước 2: Tiếp cận KH**  
**- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH**

C. - Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp KH  
- Bước 2: Tiếp cận KH  
- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

A. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

B. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

**C. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

D. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Khi Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH. Trường hợp "KH chưa có nhu cầu do lưỡng lự về chất lượng mạng lưới của VNPT". Chúng ta nên:

**A. - Chuẩn bị bản cam kết của nhà mạng tại địa bàn về chất lượng mạng lưới, sẵn sàng không tính cước trong trường hợp chất lượng mạng lưới không đạt yêu cầu**  
**- Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về việc hỗ trợ các thiết bị Access Point,…**

B. - Tư vấn gói cước, chính sách VNPT  
- Tư vấn KH giải pháp kỹ thuật, tối ưu hóa mạng wifi, lợi điểm về Mesh, cam kết độ phủ (trường hợp khách hàng phàn nàn về chất lượng wifi chưa ổn định, độ phủ không xa)  
- Ký hợp đồng dịch vụ  
- Lắp đặt, hoàn công

C. Xin ý kiến của nhóm yểm trợ về chính sách đặc biệt cho KH  
Nếu chính sách gói cước phù hợp, thực hiện tư vấn và ký hợp đồng, lắp đặt trong ngày

D. - Chủ động tư vấn gói dịch vụ và mời KH dùng trải nghiệm dịch vụ trước khi quyết định, nhập thông tin khách hàng dùng thử trên hệ thống, để lại số điện thoại liên hệ tư vấn KH

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Nội dung hướng dẫn khách hàng ở bước nghiệm thu dịch vụ sau khi khắc phục sự cố xong, bao gồm:

A. Hướng dẫn các lỗi đơn giản thường hay gặp và cách xử lý khi gặp lỗi

B. Hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng sau khi xử lý báo hỏng trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App MyTV (nếu có),...

**C. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Chiến thuật được áp dụng trong việc Giữ thuê bao tại khu vực địa bàn bị tấn công, “Đối thủ đến đâu, phản ứng nhanh đến đó”. Để làm được điều này cần phải:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Phản ứng nhanh, quyết liệt, hợp lực địa bàn KD-KT trong trường hợp khẩn cấp.

C. Chủ động liên hệ gia hạn gói cước cho khách hàng với chính sách ưu đãi.

D. Nhận diện chính xác khu vực phòng thủ qua hệ thống radar.

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Thông báo với khách hàng về nguyên nhân và giải pháp xử lý khi nhân viên Kỹ thuật viễn thông thực hiện xử lý sự cố:

**A. "Dạ, sau khi khảo sát và đo kiểm, nguyên nhân sự cố dịch vụ là do ..... VNPT dự kiến sẽ xử lý theo phương án như sau ..... anh/chị xem xét có đồng ý không ạ?"**

B. "Dạ, em /tôi xin xác nhận lại các nội dung yêu cầu xử lý sự cố dịch vụ của anh/chị như sau ạ .. Và, sau khi khảo sát cũng như đo kiểm, nguyên nhân sự cố dịch vụ là do ..... VNPT dự kiến sẽ xử lý theo phương án như sau ..... anh/chị xem xét có đồng ý không?”

C. "Dạ, VNPT đang kiểm tra lại hạ tầng tại khu vực anh/chị yêu cầu sửa chữa, bên em/tôi sẽ liên hệ lại anh/chị để thông báo kết quả. Em/tôi cám ơn anh/chị ạ."

D. "Dạ, sau khi khảo sát và đo kiểm, nguyên nhân sự cố dịch vụ là do ..... VNPT dự kiến sẽ xử lý theo phương án như sau ..... anh/chị xem xét có đồng ý không ạ. Ngoài ra, hiện VNPT đang có chương trình khuyến mại .... anh/chị có thể tham gia chương trình này để được hưởng các ưu đãi như sau ạ....”

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Hành trình trải nghiệm KH sử dụng dịch vụ của BRCĐ có bao nhiêu điểm chạm chính với nhân viên KT địa bàn?

A. 16 điểm chạm

B. 9 điểm chạm

**C. 8 điểm chạm**

D. 3 điểm chạm chính

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Theo anh chị, khi lắp đặt hoặc xử lý NVKT nên đặt tìm hiểu thông tin về "Khu vực có nhu cầu sử dụng sóng wifi" để:

A. Kiểm tra xem có lỗi liên quan đến thiết bị của khách hàng

B. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

C. Nắm bắt chi tiết thông tin về thực tế nhà KH để tìm giải pháp

**D. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi; tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Những yếu tố tạo lợi thế cạnh tranh của Sản phẩm dịch vụ VNPT là?

A. Cảm giác an toàn cho người sử dụng

**B. Giá, Cấu trúc gói cước**

**C. Con người**

**D. Quy trình phục vụ, Cam kết và tiêu chuẩn chất lượng**

Đáp án đúng: B, C, D

## Câu 12: Sau khi khắc phục sự cố mà khách hàng hài lòng, Nhân viên kỹ thuật viễn thông nên làm gì?

A. Thực hiện tư vấn, giới thiệu, bán chéo các SPDV khác (nếu được) và thực hiện CSKH theo các chương trình triển khai tại địa bàn.

B. Nhờ khách hàng giới thiệu cho bạn bè người thân sử dụng dịch vụ VNPT

**C. Các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Giao tiếp bắt buộc trước khi rời nhà khách hàng là:

A. Công việc của em đã hoàn thành, Xin hỏi anh/chị có cần em hỗ trợ thêm gì không?

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Anh/chị có người thân/bạn bè nào có nhu cầu tư vấn/lắp đặt dịch vụ không ạ? (Nếu có) Anh/chị vui lòng cho em xin số điện thoại để em chủ liên hệ tư vấn được không ạ?

Đáp án đúng: B

## Câu 14: "Nguyên tắc lắng nghe quan trọng nhất – là hãy nghe hết câu chuyện của khách hàng, không ngắt lời và kèm câu hỏi “Anh/chị còn góp ý/thắc mắc nào nữa không ạ?” trước khi giải đáp”, nhận định này đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Trường hợp KH từ chối cho kỹ thuật đến xử lý do đã nhiều lần đến xử lý không dứt điểm, lúc này chúng ta xin lỗi KH và thuyết phục KH đồng ý cho đến sửa chữa. Nếu KH đồng ý cho sửa chữa, NVKT cần phải:

A. Kiểm soát chặt chẽ chất lượng kỹ thuật sau xử lý

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. Hướng dẫn khuyến nghị tốt cho KH

D. Theo sát đến khi cảm nhận khách hàng thực sự hài lòng

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Ấn phẩm, vật tư, công cụ dụng cụ nào NVKT cần chuẩn bị để đến gặp khách hàng?

A. Cáp đồng: Dây thuê bao đồng; Rệp nối; Máy điện thoại thử tín hiệu,..

B. Cáp quang: Dây thuê bao quang; Đầu nối Fastconnector; Bộ dụng cụ thi công Fastconnector; máy hàn dây TB quang,...

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. CCDC tối thiểu, CCDC theo yêu cầu của từng loại ca tiếp nhận; CCDC dự phòng

E. Các bộ tài liệu phục vụ công tác bán hàng, hỗ trợ và CSKH (sale kit), các chính sách ưu đãi của chính sách dịch vụ cho KH; Hợp đồng cung cấp dịch vụ (bảng trắng); Biên bản lắp đặt/xử lý dịch vụ; Phiếu khảo sát độ hài lòng; Tờ rơi giới thiệu dịch vụ,…

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Nhân viên kỹ thuật viễn thông khi đến tại địa điểm khách hàng báo hỏng để xử lý sự cố, thực hiện cúi chào và giới thiệu, áp dụng mẫu câu:

A. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ. Em/tôi cảm ơn anh/chị đã hỗ trợ ạ."

B. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ."

C. " Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ. Ngoài ra, anh/chị vui lòng cung cấp giúp cho em/tôi những thông tin sau trong quá trình anh/chị sử dụng dịch vụ."

**D. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ".**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

B. Gói cước không phù hợp

**C. Tất cả các nguyên nhân**

D. Vùng phủ sóng WIFI kém

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Mẫu câu: "Dạ thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho Anh/Chị là vào khoảng từ 08 giờ đến 10 giờ, ngày 12, không biết Anh/Chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em đến thi công cho Anh/ Chị ạ ?", được sử dụng khi:

**A. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH**

B. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. Xác nhận lịch hẹn và kết thúc

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Yếu tố nào được xem là điểm yếu thường gặp của một số NVKT?

**A. Thiếu kỹ năng làm quen với người lạ; Thiếu kỹ năng tìm kiếm KH, kỹ năng bán hàng**

**B. Thiếu kinh nghiệm CSKH**

**C. Thiếu thông tin/ chưa nắm vững các thông tin về gói cước/các chính sách khuyến mã**

D. Thiếu kịch bản bán hàng

E. Không thông thuộc địa bàn (Các điều kiện về thổ nhưỡng, khí hậu, đặc điểm dân cư,…)

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 1: Để việc tiếp cận KH đạt hiệu quả, chúng ta cần chuẩn bị:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Các công cụ cần thiết khi thực hiện công việc và quà tặng KH (nếu có)

C. - Khảo sát, lựa chọn kỹ khu vực có khả năng thành công cao  
- Chuẩn bị các ấn phẩm truyền thông

D. Danh sách khách hàng (tên, địa chỉ, số điện thoại, gói cước khách hàng đang sử dụng…)

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Sau khi hoàn tất việc lắp đặt, hòa mạng dịch vụ cho thuê bao và khách hàng muốn xin số điện thoại của nhân viên Kỹ thuật viễn thông để liên hệ khi cần, cách thức xử lý là:

A. Nhân viên Kỹ thuật địa bàn vẫn cung cấp; đồng thời đề nghị khách hàng truy cập vào trang web ……. (các trang web cung cấp dịch vụ online của VNPT) để kiểm tra thông tin chi tiết của mình.

B. Nhân viên Kỹ thuật địa bàn vẫn cung cấp nhưng khuyến cáo khách hàng khi có sự cố nên gọi tổng đài 800126 để báo hỏng dịch vụ.

**C. Nhân viên Kỹ thuật địa bàn vẫn cung cấp nhưng khuyến cáo khách hàng khi có sự cố nên gọi tổng đài 18001166 để báo hỏng dịch vụ.**

D. Nhân viên Kỹ thuật địa bàn không được cung cấp và yêu cầu khách hàng khi có sự cố thì gọi tổng đài 18001166 để báo hỏng dịch vụ.

Đáp án đúng: C

## Câu 3: "Tặng quà, chúc mừng nhân dịp lễ tết; ấn phẩm/ thư chào hàng mới cho khách hàng cũ; câu lạc bộ khách hàng, cộng đồng khách hàng,…" là hoạt động nhằm:

**A. Duy trì mối quan hệ với khách hàng**

B. Sử dụng khi trao đổi thông tin với khách hàng

C. Sử dụng khi giao tiếp với khách hàng

D. Sử dụng khi thương lượng với khách hàng

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Trong chiến thuật phòng thủ, công tác truyền thông được sử dụng chủ yếu theo hình thức “truyền miệng”, trực tiếp tư vấn tới từng khách hàng và seeding trên các hội/nhóm mà đối thủ đang truyền thông mạnh để “quấy nhiễu”. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Khi xử lý sự cố sóng wifi tại nhà khách hàng bị yếu NVKT nên tìm hiểu về số lượng thiết bị bộ phát wifi, vị trí lắp đặt bộ phát nhằm mục đích:

A. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

**B. Căn cứ số lượng bộ phát wifi của khách hàng để tính toán lại vùng phủ;**  
**Nhanh chóng xác định vị trí thiết bị phụ có thể là nguyên nhân gây lỗi**

C. Nắm bắt chi tiết thông tin về thực tế nhà KH để tìm giải pháp

D. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi;  
Tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Đặc điểm chính của nhóm D là:

A. "- Cử chỉ chậm rãi, nói chuyện nhẹ nhàng  
- Có thể rụt rè, khép mình  
- Đặt câu hỏi và thắc mắc về các chi tiết cụ thể  
- Lắng nghe cẩn thận  
- Suy nghĩ về các lựa chọn thay thế, đưa ra quyết định chậm

**B. "- Dáng điệu dứt khoát, cử chỉ nhanh nhẹn**  
**- Trực tiếp đi thẳng vào vấn đề khi giao tiếp**  
**- Làm chủ cuộc trò chuyện**  
**- Tập trung vào kết quả, ít quan tâm tới tiểu tiết**  
**- Thiếu kiên nhẫn với những cuộc hội thoại dài**  
**- Ra quyết định nhanh chóng**

C. Sẽ luôn:  
- Quan sát mọi thứ cẩn thận  
- Ít bộc lộ cảm xúc  
- Coi trọng chất lượng và độ chính xác  
- Tập trung vào chi tiết  
- Đặt nhiều câu hỏi để khai thác tối đa thông tin  
- Quyết định thận trọng, không dựa trên lý tính  
- Chỉ đưa ra quyết định sau khi đã cân nhắc kỹ lưỡng

D. Sử dụng nhiều biểu cảm trên khuôn mặt và cử chỉ tay khi nói chuyện  
- Mang lại cảm giác thân thiện  
- Thích nói về quan điểm và cảm xúc của họ  
- Không tập trung nhiều vào chi tiết

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Chân dung KH là một bản phác thảo chi tiết và toàn diện về đối tượng KH của doanh nghiệp. Nhận định này là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Khi phân tích đặc điểm chung về "mức độ sử dụng dịch vụ" của chân dung KH sử dụng dịch vụ fiber của VNPT dựa trên các thông tin như:

A. Sử dụng dịch vụ fiber/di động/dịch vụ MyTV/ dịch vụ ví điện tử của VNPT hay không…

**B. Số ngày phát sinh cước trong tháng, tổng lưu lượng sử dụng dịch vụ trong tháng, gói dịch vụ tích hợp, ARPU trung bình ….**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Thời gian sử dụng dịch vụ, địa chỉ lắp đặt, mức thu nhập, nghề nghiệp …

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Với tập KH đang hài lòng về chất lượng, giá cước và công tác CSKH của đối thủ hay tập KH là người thân của nhân viên đối thủ. Chúng ta nên:

A. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, để chọn các gói cước của mình có tính năng tương tự nhưng giá rẻ hơn hoặc ưu đãi cao hơn để thuyết phục, kết hợp một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

**B. Tiếp cận, giao tiếp và lấy thông tin để kiểm soát địa bàn. Không nên mất thời gian khảo sát, tư vấn, giới thiệu vì xác suất thành công thấp.**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, chọn các gói cước của mình có tính năng tốt như Home Mesh, HomeSafe, HomeCombo, … để tư vấn thuyết phục kết hợp với một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khu vực có nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của Doanh nghiệp khác, đây là khách hàng tiềm năng của VNPT phải không?

**A. Phải**

B. Không phải

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Tại điểm tương tác Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09) khi xác nhận thông tin khách hàng không đúng, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sẽ chuyển sang bước nào?

A. Xác nhận lịch hẹn

**B. Xin lỗi và kết thúc**

C. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

D. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Khi tư vấn tới KH chúng ta nên

A. Trình bày các lợi ích, ưu điểm của SPDV tới KH

B. Không có đáp án nào đúng

C. Cung cấp salekit để KH tự đọc cho đầy đủ thông tin, nếu có thắc mắc hướng dẫn KH liên lạc lại với mình

**D. Lựa chọn và giới thiệu các lợi ích, ưu điểm nổi bật của dịch vụ phù hợp với nhu cầu của KH và thông tin chương trình ưu đãi dành cho KH**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Xác định và lựa chọn các địa bàn để phòng thủ là những địa bàn có các tiêu chí bao gồm nhưng không giới hạn dưới đây để xác định địa bàn phòng thủ đến cấp nhỏ nhất có thể, để không bỏ sót các nguy cơ từ doanh nghiệp đối thủ:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Đối thủ tập trung nhân lực bán hàng số lượng lớn hoặc thành nhóm nhỏ về một địa bàn (quận/huyện, phường/xã…), tuyển dụng nhân lực, CTV/Đại lý bán hàng trên địa bàn.

C. - Khu vực đối thủ tìm cách tiếp cận, tác động đến các cấp chính quyền địa phương .  
- Đối thủ triển khai chính sách khuyến mại, chính sách ưu đãi gói cước, dùng thử dịch vụ và tăng cường các hình thức truyền thông.

D. Khu vực đối thủ kéo cáp, mở rộng đầu tư cơ sở hạ tầng, tập kết vật tư nhưng chưa có thuê bao hoặc có thuê bao với hiệu suất thấp (thuê bao ít) <30% theo từng bộ chia AP/FDC (hộp kết cuối ra thuê bao).

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Nguyên nhân khiến khách hàng rời bỏ VNPT là:

A. Kênh thông tin kết nối giữa VNPT và khách hàng

B. Gói cước không phù hợp

C. Vùng phủ sóng WIFI kém

**D. Tất cả các nguyên nhân**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Trải nghiệm KH: Là kết quả của sự tương tác giữa KH và Nhà cung cấp, được so sánh và đo lường dựa trên sự mong đợi của KH khi tương tác với thương hiệu và sản phẩm. Nhận định này là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Kiểm tra lại tỷ lệ thuê bao đóng tiền trước (khi thực hiện phòng thủ tại địa bàn VNPT có thị phần cao), nếu tỷ lệ thuê bao đóng tiền trước cao cần phải:

**A. Quản trị gia hạn đóng cước trước, càng chặt càng tốt.**

B. Thay thế thiết bị đầu cuối

C. Huy động tổng nguồn lực, tăng đơn giá thu tiền trước lên và triển khai thu tiền trước nhanh nhất có thể.

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Mẫu câu: "Dạ thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho Anh/Chị là vào khoảng từ 08 giờ đến 10 giờ, ngày 12, không biết Anh/Chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em đến thi công cho Anh/ Chị ạ ?", được sử dụng khi:

A. Xác nhận lịch hẹn và kết thúc

B. Tất cả đáp án đều đúng

**C. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH**

D. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", sau khi khách hàng xác nhận đúng thông tin lắp đặt dịch vụ, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sử dụng mẫu câu nào để thông báo thời gian dự kiến lắp đặt:

A. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …. để lắp đặt và sử dụng dịch vụ, anh/chị cần cung cấp giúp em các giấy tờ sau……ạ. Sau đó, em/tôi sẽ đến thi công cho anh/chị ạ"

**B. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ ?"**

C. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ lắp đặt trong khoảng thời gian đó không để em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ. Sau đó, anh/chị vui lòng bổ sung giúp em/tôi các giấy tờ sau để hoàn thiện giao dịch ạ?"

D. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành thi công lắp đặt dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, anh/chị chuẩn bị giúp em các giấy tờ sau……ạ. Nhân viên VNPT sẽ liên hệ với anh/chị để hoàn tất thủ tục. Sau đó, em/tôi đến thi công giúp anh/chị ạ "

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Các điểm mạnh của VNPT so với DN cạnh tranh khác về dịch vụ BRCĐ đó là:

A. - Thương hiệu uy tín và lâu năm trên địa bàn;  
- Có mối quan hệ địa bàn tốt, được chính quyền địa phương ưu tiên quan tâm/ hỗ trợ.

B. Nhân viên địa bàn công tác ổn định nên được khách hàng tin tưởng (bán hàng, CSKH)

C. - Mạng lưới kênh phân phối phủ rộng: CTV XHH, Điểm bán, CTV thu cước.  
- Mạng lưới rộng, cung cấp dịch vụ nhanh chóng và hỗ trợ kịp thời, xử lý sự cố nhanh.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", trường hợp không thể cung cấp dịch vụ đến cho khách hàng, nhân viên Kỹ thuật địa bàn cần thông báo khách hàng như thế nào?

A. “Dạ, hiện tại khu vực anh/chị yêu cầu cung cấp dịch vụ đang chờ bổ sung hạ tầng nên VNPT chưa thể lắp đặt ngay cho anh/chị được. Anh/chị có thể sử dụng dịch vụ truy cập Internet qua mạng di động/dịch vụ MyTV OTT được không ạ?”

B. “Dạ, em/tôi rất tiếc vì chưa thể cung cấp dịch vụ đến anh/chị tại thời điểm này, anh/chị vui lòng cho em.tôi xin thông tin, VNPT sẽ liên hệ lại anh/chị ngay khi hạ tầng sẵn sàng ạ. Em/tôi cám ơn anh/chị ạ.”

C. "Dạ, rất tiếc VNPT không thể cung cấp dịch vụ ngay tại thời điểm này do các điều kiện sau chưa đảm bảo ..... Hiện nay đang có sự cố cáp quang quốc tế, VNPT đang phối hợp với các đối tác khắc phục. Em/tôi sẽ liên lạc lại với anh/chị sau ạ."

**D. "Dạ, rất tiếc VNPT chưa thể cung cấp dịch vụ cho anh/chị do... (nêu rõ nguyên nhân), VNPT sẽ cố gắng tìm giải pháp để có thể cung cấp được dịch vụ và liên lạc lại với với anh/chị trong thời gian sớm nhất ạ”.**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Trường hợp là sự cố mạng lưới, nhân viên Kỹ thuật địa bàn cần thông báo cho khách hàng và cung cấp thông tin thời gian khắc phục xong sự cố thông qua mẫu câu:

A. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về vấn đề này, đây là sự cố về ...., hiện tại VNPT đang cố gắng khắc phục xử lý sớm nhất có thể, mong anh/chị thông cảm..Vậy anh/chị có thể cho em/tôi lịch hẹn phù hợp với thời gian của anh/chị để em/tôi sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ."

B. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành sửa chữa dịch vụ, xử lý sự cố cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ như thông báo trong khoảng thời gian đó không để em đến ạ ?"

**C. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về vấn đề này, đây là sự cố về ...., hiện tại VNPT đang cố gắng khắc phục xử lý sớm nhất có thể, mong anh/chị thông cảm. Dự kiến sự cố sẽ được khắc phục trong vòng ... giờ. Em/tôi sẽ cập nhật thông tin và thông báo ngay cho anh/chị ạ"**

D. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về sự cố dịch vụ này, thời gian dự kiến tiến hành kiểm tra sửa chữa dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ ... giờ đến ... giờ ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ báo hỏng trong khoảng thời gian đó không để em đến sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ?

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Một số nguyên nhân chủ quan chính dẫn đến KH không hài lòng với dịch vụ BRCĐ:

A. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;  
- Không giải thích được cho khách hàng để khách hàng hiểu và thông cảm.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. - Thi công lắp đặt, xử lý chưa đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật;  
- Chưa thực hiện tốt văn hóa giữ hẹn với khách hàng.

D. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;  
- Công tác chăm sóc sau thi công lắp đặt và xử lý chưa tốt.

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Để THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG NVKT hãy:

A. Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Đặt mình vào vị trí của khách hàng

D. Đồng cảm về cảm xúc với khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Tại điểm tương tác "Thi công lắp đặt hòa mạng dịch vụ (TLDV10)", khi nhận được thông tin yêu cầu xử lý sự cố từ tổng đài/ online chuyển qua, nhân viên Kỹ thuật viễn thông tương tác gián tiếp khách hàng qua kênh nào sau đây để xác nhận về thời gian đã hẹn?

**A. Điện thoại/Zalo hoặc các ứng dụng khác**

B. Facebook, Zalo hoặc các app ĐHSXKD của VNPT

C. Viber/Zalo/Telegram/ các app như My VNPT,..

D. Điện thoại/các app ĐHSXKD

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Giao tiếp bắt buộc trước khi rời nhà khách hàng là:

A. Anh/chị có người thân/bạn bè nào có nhu cầu tư vấn/lắp đặt dịch vụ không ạ? (Nếu có) Anh/chị vui lòng cho em xin số điện thoại để em chủ liên hệ tư vấn được không ạ?

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Công việc của em đã hoàn thành, Xin hỏi anh/chị có cần em hỗ trợ thêm gì không?

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Hành trình Trải nghiệm KH đó là việc Mô phỏng quá trình KH trải nghiệm một thương hiệu theo thời gian. Nhận định này là đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Kỹ thuật truyền thông “Chiến thuật tấn công” tại địa bàn đó là:

A. Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Tấn công trước khi đối thủ tấn công.

**D. Đối thủ triển khai ở đâu VNPT triển khai ở đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: NVKT phải "Kiểm tra vùng phủ sóng WIFI của dịch vụ tại các vị trí thường xuyên sử dụng trong nhà khách hàng" để làm gì?

A. Đảm bảo chất lượng lắp đặt/xử lý theo quy định của ngành

B. Tất cả đáp án đều đúng

C. Lường trước các tình huống phát sinh

**D. Đảm bảo vùng phủ tại các khu vực khách hàng thường xuyên sử dụng WIFI để làm việc**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Khi phân tích đặc điểm chung về "nhân khẩu học" chân dung KH dịch vụ fiber của VNPT, được dựa trên các thông tin như:

**A. Thời gian sử dụng dịch vụ, địa chỉ lắp đặt, mức thu nhập, nghề nghiệp …**

B. Số ngày phát sinh cước trong tháng, tổng lưu lượng sử dụng dịch vụ trong tháng, gói dịch vụ tích hợp, ARPU trung bình ….

C. Sử dụng dịch vụ fiber/di động/dịch vụ MyTV/ dịch vụ ví điện tử của VNPT hay không…

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Kịch bản tương tác khách hàng do VNPT quy định được áp dụng phục vụ dành cho đối tượng khách hàng nào?

A. Khách hàng khối GOV

B. SME

**C. Khách hàng cá nhân và khách hàng Tổ chức doanh nghiệp**

D. SME và GOV

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Nhân viên kỹ thuật viễn thông khi đến tại địa điểm khách hàng báo hỏng để xử lý sự cố, thực hiện cúi chào và giới thiệu, áp dụng mẫu câu:

A. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ. Em/tôi cảm ơn anh/chị đã hỗ trợ ạ."

B. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ."

C. " Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị theo lịch đã hẹn ạ. Ngoài ra, anh/chị vui lòng cung cấp giúp cho em/tôi những thông tin sau trong quá trình anh/chị sử dụng dịch vụ."

**D. "Dạ em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP đến kiểm tra sửa chữa dịch vụ (tên dịch vụ) cho anh/chị, và vào lúc ...giờ em đã có liên hệ thông báo cho anh/chị hoặc người thân của anh/chị tên là .... trước rồi ạ".**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Trong quá trình xử lý sự cố, Nhân viên KT có thể chủ động thêm các kịch bản tương tác theo từng tình huống cụ thể phát sinh trong quá trình thi công để giúp công tác triển khai được thuận lợi cũng như tăng sự gắn kết/ hiểu khách hàng hay không?

**A. Có thể chủ động điều chỉnh theo thực tế**

B. Không được thay đổi kịch bản

Đáp án đúng: A

## Câu 13: "Am hiểu nhu cầu, kỳ vọng và nỗi đau của khách hàng" là việc cần làm ở giai đoạn

A. GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN

**B. THẤU CẢM VỚI KHÁCH HÀNG**

C. Tất cả đáp án đều đúng

D. TÌNH YÊU NGHỀ NGHIỆP

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Yếu tố nào được xem là điểm yếu thường gặp của một số NVKT?

**A. Thiếu kỹ năng làm quen với người lạ; Thiếu kỹ năng tìm kiếm KH, kỹ năng bán hàng**

**B. Thiếu kinh nghiệm CSKH**

**C. Thiếu thông tin/ chưa nắm vững các thông tin về gói cước/các chính sách khuyến mã**

D. Thiếu kịch bản bán hàng

E. Không thông thuộc địa bàn (Các điều kiện về thổ nhưỡng, khí hậu, đặc điểm dân cư,…)

Đáp án đúng: A, B, C

## Câu 15: Khách hàng đánh giá chất lượng của sản phẩm dịch vụ viễn thông, CNTT thông qua sự thuận tiện, cảm giác an toàn cho người sử dụng tại điểm chạm nào?

A. Năng lực của sản phẩm dịch vụ (gói cước, tiện ích dịch vụ, thiết bị đầu cuối)

B. Quy trình phục vụ khách hàng

C. Người phục vụ và Dịch vụ đi kèm

**D. Tất cả các điểm chạm trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Mục đích của gọi điện thoại trước khi đến nhà khách hàng nhằm:

A. Sàng lọc, phân tuyến

B. Chuẩn bị đầy đủ công cụ, dụng cụ

C. Xác định danh sách khách hàng phục vụ trong ngày

**D. Xác nhận lại yêu cầu của khách hàng và thời gian phục vụ trước khi đến**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Cần "Hướng dẫn sử dụng để đảm bảo khách hàng sử dụng được tất cả các lợi ích và ứng dụng của sản phẩm dịch vụ/gói cước cung cấp đến khách hàng sau khi NVKT rời khỏi nhà khách hàng", đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 18: "Chiến thuật thủ và công trước sự tấn công của đối thủ cạnh tranh", tại Giai đoạn đối thủ đã bán hàng nên sử dụng:

A. Chiến thuật là công trước khi đối thủ công

B. Không có đáp án nào đúng

C. Chiến thuật “Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công”

**D. Chiến thuật quấy nhiễu**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: - Nhân sự đông, phân bố rộng => lắp đặt, xử lý nhanh; - VNPT thì có máy nổ, nguồn điện dự phòng 24/24 - Có hệ thống cáp ngầm nên ổn định nhất vào mùa mưa bão Đây là các ưu điểm về dịch vụ có dây của VNPT so với: so với FPT. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Khi đo kiểm sóng wifi để đảm bảo chất lượng dịch vụ, cần phải:

A. Khi đo kiểm nên đo ở các khu vực ghế ngồi, đầu giường, bàn ăn, bàn làm việc

B. Đo kiểm sóng wifi và test tốc độ wifi tại tất cả các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng (nên đóng cửa khi đo để đảm bảo trong điều kiện tồi nhất vẫn đảm bảo cường độ thu sóng wifi ở ngưỡng ổn định).

C. Thời gian đo kiểm ở mỗi vị trí nên tối thiểu 1 phút .  
Nếu KH có lắp thiết bị có chức năng roaming wifi, cần đo kiểm thêm khả năng chuyển vùng.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: "Sau khi khảo sát và đo kiểm, nguyên nhân sự cố dịch vụ là do ..... VNPT dự kiến sẽ xử lý theo phương án như sau ..... Anh/ chị xem xét có đồng ý không ạ", là mẫu câu sử dụng khi:

A. Kiểm tra sửa chữa dịch vụ

**B. Thông báo nguyên nhân và giải pháp xử lý khắc phục sự cố**

C. Khảo sát thêm thông tin

D. Thông báo kết quả sửa chữa và hướng dẫn sử dụng

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Cách thức tổ chức tấn công khu vực đối thủ, các bước công việc triển khai bao gồm:

A. - Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH  
- Bước 2: Tiếp cận, đặt câu hỏi, tìm hiểu nhu cầu KH  
- Bước 3: Tư vấn dịch vụ

B. - Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp KH  
- Bước 2: Tiếp cận KH  
- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và Tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH

**C. - Bước 1: Chuẩn bị**  
**- Bước 2: Tiếp cận KH**  
**- Bước 3: Tìm hiểu nhu cầu KH và tư vấn, cung cấp giải pháp theo từng tình huống nhu cầu KH**

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Kỹ thuật truyền thông “Chiến thuật tấn công” tại địa bàn đó là:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Kiện toàn hàng thủ, duy trì hàng công

C. Tấn công trước khi đối thủ tấn công.

**D. Đối thủ triển khai ở đâu VNPT triển khai ở đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Khi xử lý sự cố sóng wifi tại nhà khách hàng bị yếu NVKT nên tìm hiểu về số lượng thiết bị bộ phát wifi, vị trí lắp đặt bộ phát nhằm mục đích:

A. Nắm bắt chi tiết thông tin về thực tế nhà KH để tìm giải pháp

B. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

**C. Căn cứ số lượng bộ phát wifi của khách hàng để tính toán lại vùng phủ;**  
**Nhanh chóng xác định vị trí thiết bị phụ có thể là nguyên nhân gây lỗi**

D. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi;  
Tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Chiến thuật "Chủ động tấn công, phòng thủ từ xa", được sử dụng khi:

A. Khu vực VNPT có thị phần cao

B. Khu vực có hộp cáp của đối thủ có nhiều đầu dây kéo vào nhà KH

**C. Thị phần của đối thủ lớn hơn của VNPT**

D. Thị phần VNPT thấp, nhu cầu KH cao nhưng bị mất do trước chưa kịp đầu tư mạng lưới

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Công việc đầu tiên khi tiếp cận khách hàng là:

A. Chào hỏi

**B. Làm quen**

C. Tạo thiện cảm

D. Hỏi thăm thông tin Khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Đâu là hành động KHÔNG nằm ở giai đoạn GHI NHẬN PHẢN HỒI VÀ THƯỜNG XUYÊN CẢI TIẾN:

A. Trân trọng góp ý, phản hồi của khách hàng là một món quà

B. Thường xuyên sáng tạo, cải tiến nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn

C. Tiếp nhận, hỗ trợ, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình trải nghiệm của khách hàng

**D. Không trốn tránh trách nhiệm, đổ lỗi cho nhau**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: NVKT cần có kiến thức nào để bán hàng, hỗ trợ và CSKH?

**A. Nghiệp vụ lắp đặt/xử lý từng loại SPDV + các thông số cấu hình, khai báo trên thiết bị và lợi ích của từng loại SPDV**

**B. Quy trình lắp đặt/cài đặt/xử lý, tiêu chuẩn kỹ thuật, thông số khai báo, gói cước/giá cước/chính sách khuyến mại/lợi ích… của từng SPDV**

C. Xây dựng và phát triển được nguồn khách hàng tiềm năng

D. Kỹ năng khai thác địa bàn quản lý

**E. Am hiểu sản phẩm dịch vụ: Chủng loại, lợi ích, giá vốn, giá bán, khuyến mại, đối tượng khách hàng**

Đáp án đúng: A, B, E

## Câu 9: Theo anh chị, khi lắp đặt hoặc xử lý NVKT nên đặt tìm hiểu thông tin về "Khu vực có nhu cầu sử dụng sóng wifi" để:

**A. Khoanh vùng khu vực cần phủ sóng wifi; tập trung đảm bảo chất lượng sóng wifi ổn định ở các khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng**

B. Kiểm tra xem có lỗi liên quan đến thiết bị của khách hàng

C. Tính toán năng lực xử lý của modem VNPT

D. Nắm bắt chi tiết thông tin về thực tế nhà KH để tìm giải pháp

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Khi triển khai kịch bản phòng thủ tại các dự án, tòa nhà, địa bàn VNPT có thị phần chiếm ưu thế bao gồm các bước:

A. Bước 1: Phối hợp TTVT CSKH hiện hữu;  
Bước 2: Gia hạn thanh toán trước cước;  
Bước 3: Gửi thư thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;  
Bước 4: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;  
Bước 5: Triển khai B2A định kỳ

**B. Bước 1: Phòng BHKV phối hợp TTVT CSKH hiện hữu;**  
**Bước 2: NVKD chủ động mời KH gia hạn thanh toán trước cước;**  
**Bước 3: Gửi thư thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;**  
**Bước 4: Tham gia các group kín của cư dân;**  
**Bước 5: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;**  
**Bước 6: Triển khai B2A định kỳ.**

C. Không có đáp án nào đúng

D. Bước 1: Thực hiện CSKH hiện hữu;  
Bước 2: NVKD chủ động mời KH gia hạn thanh toán trước cước;  
Bước 3: Thông báo đầu mối chăm sóc KH và phụ trách bán hàng tại từng dự án/ tòa nhà;  
Bước 4: Tham gia các group kín của cư dân;  
Bước 5: Giám sát thuê bao không phát sinh lưu lượng, không phát sinh cước;  
Bước 6: Triển khai B2A định kỳ

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Anh chị điền vào dấu"…" để hoàn thiện nội dung dưới đây: "VNPT tổ chức phòng thủ khẩn cấp chậm nhất ... ngay sau khi có dấu hiệu bị tấn công".

A. Ngay lập tức

**B. 04h**

C. Trong vòng 2h

D. Ngay trong ngày

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Tại điểm tương tác "Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09)", nhân viên Kỹ thuật Viễn thông sử dụng mẫu câu nào khi cần xác nhận thông tin khách hàng để lắp đặt dịch vụ tại địa chỉ mà khách hàng đăng ký:

A. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Em/tôi đã tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của anh/chị chi tiết như sau ạ …… Em/tôi có thể hỗ trợ gì để giúp anh/chị không ạ?"

B. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Em/tôi xin xác nhận lại các nội dung yêu cầu cung cấp dịch vụ của anh/chị như sau ạ ... Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... như trên không ạ ?"

C. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi là nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... đúng không ạ ?"

**D. "Dạ, em/tôi chào anh/chị, em/tôi tên là (xưng tên đầy đủ) - nhân viên kỹ thuật của VNPT T/TP. Có phải anh/chị hoặc người thân của anh/chị đăng ký lắp đặt dịch vụ (tên dịch vụ) của VNPT với tên chủ thuê bao là ..... tại địa chỉ ...... đúng không ạ?"**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Những khách hàng có trải nghiệm ở một doanh nghiệp tốt sẽ thường xuyên sử dụng sản phẩm đây chính là giữ chân KH bền vững, là cơ hội để Bán chéo sản phẩm và làm tăng doanh thu thuần, tạo ra lợi thế về mặt cạnh tranh cho tổ chức. Nhận định này là đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Cần "Hướng dẫn sử dụng để đảm bảo khách hàng sử dụng được tất cả các lợi ích và ứng dụng của sản phẩm dịch vụ/gói cước cung cấp đến khách hàng sau khi NVKT rời khỏi nhà khách hàng", đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Tại điểm tương tác Hẹn khách hàng để Thiết lập dịch vụ (TLDV09) khi xác nhận thông tin khách hàng không đúng, nhân viên Kỹ thuật viễn thông sẽ chuyển sang bước nào?

**A. Xin lỗi và kết thúc**

B. Xác nhận lịch hẹn

C. Hẹn lại thời gian dự kiến lắp đặt

D. Thông báo thời gian dự kiến lắp đặt đến KH

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Trường hợp là sự cố mạng lưới, nhân viên Kỹ thuật địa bàn cần thông báo cho khách hàng và cung cấp thông tin thời gian khắc phục xong sự cố thông qua mẫu câu:

A. "Dạ, thời gian dự kiến tiến hành sửa chữa dịch vụ, xử lý sự cố cho anh/chị là vào khoảng từ...giờ đến...giờ, ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ như thông báo trong khoảng thời gian đó không để em đến ạ ?"

B. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về vấn đề này, đây là sự cố về ...., hiện tại VNPT đang cố gắng khắc phục xử lý sớm nhất có thể, mong anh/chị thông cảm..Vậy anh/chị có thể cho em/tôi lịch hẹn phù hợp với thời gian của anh/chị để em/tôi sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ."

C. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về sự cố dịch vụ này, thời gian dự kiến tiến hành kiểm tra sửa chữa dịch vụ cho anh/chị là vào khoảng từ ... giờ đến ... giờ ngày …, không biết anh/chị có mặt tại địa chỉ báo hỏng trong khoảng thời gian đó không để em đến sửa chữa dịch vụ cho anh/chị ạ?

**D. "VNPT rất xin lỗi anh/chị về vấn đề này, đây là sự cố về ...., hiện tại VNPT đang cố gắng khắc phục xử lý sớm nhất có thể, mong anh/chị thông cảm. Dự kiến sự cố sẽ được khắc phục trong vòng ... giờ. Em/tôi sẽ cập nhật thông tin và thông báo ngay cho anh/chị ạ"**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Trước khi rời khỏi nhà khách hàng, KTVT cần cung cấp thông tin nào liên quan đến thiết bị đầu cuối?

A. Sử dụng Remote truy cập và các chương trình LiveTV, VoD, Tua kênh, Khóa/mở kênh; truy cập các tiện ích dịch vụ gia tăng; tiện ích hỗ trợ

**B. Đặc điểm hoạt động của thiết bị: đèn nguồn, đèn tín hiệu**

C. Tài liệu hướng dẫn sử dụng, tài liệu hướng dẫn xử lý cơ bản

D. Sử dụng các trình duyệt web phổ biến, truy cập các dịch vụ phổ biến trên mạng

E. Đặc điểm sử dụng thiết bị quang, đồng: di chuyển/đổi vị trí, vệ sinh thiết bị

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Khi thực hiện "Phòng thủ" tại địa bàn chúng ta cần thực hiện:

A. Chủ động liên hệ gia hạn gói cước cho khách hàng với chính sách ưu đãi.

**B. Tất cả các đáp án đều đúng**

C. B2A thăm hỏi khách hàng, rà soát phát hiện yêu cầu thay thế ONT 1 băng tần cho thuê bao có thiết bị cũ.

D. Mời thuê bao Internet hiện hữu có số di động nhà mạng khác sử dụng thêm di động VinaPhone => Tích hợp bằng các chính sách của VNPT.

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Sau khi khắc phục sự cố mà khách hàng hài lòng, Nhân viên kỹ thuật viễn thông nên tương tác tiếp theo với khách hàng như thế nào?

**A. Nên thực hiện tư vấn, giới thiệu, bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác (nếu được) và thực hiện chăm sóc khách hàng theo các chương trình triển khai tại địa bàn.**

B. Nên hướng dẫn khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: hướng dẫn các lỗi đơn giản thường hay gặp và cách xử lý khi gặp lỗi, hướng dẫn khách hàng đánh giá khảo sát độ hài lòng trên cổng thông tin điện tử/qua Zalo/App

C. Gửi lời cảm ơn trân trọng đến khách hàng và mong muốn được phục vụ khách hàng trong những lần kế tiếp.

D. Anh/Chị để em tiến hành kiểm tra, sửa chữa dịch vụ cho Anh/Chị ạ?

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Với tập KH có thu nhập cao, cần chất lượng ổn định, hỗ trợ tốt, giá cả không quan trọng. Chúng ta nên:

A. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, để chọn các gói cước của mình có tính năng tương tự nhưng giá rẻ hơn hoặc ưu đãi cao hơn để thuyết phục, kết hợp một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Tiếp cận, giao tiếp và lấy thông tin để kiểm soát địa bàn. Không nên mất thời gian khảo sát, tư vấn, giới thiệu vì xác suất thành công thấp.

**D. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, chọn các gói cước của mình có tính năng tốt như Home Mesh, HomeSafe, HomeCombo, … để tư vấn thuyết phục kết hợp với một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Trong quá trình xử lý sự cố, nhân viên Kỹ thuật viễn thông có thể chủ động thêm các kịch bản tương tác với khách hàng được không? Tại sao?

A. Không được, yêu cầu nhân viên kỹ thuật địa bàn phải bám sát kịch bản theo quy định của VNPT, tránh tương tác với khách hàng theo ý chủ quan riêng của cá nhân

**B. Được và tùy theo từng tình huống cụ thể phát sinh trong quá trình thi công mà nhân viên kỹ thuật có thể chủ động thêm kịch bản để giúp công tác triển khai được thuận lợi cũng như tăng sự gắn kết/hiểu khách hàng.**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Với tập KH bình dân, nhạy cảm về giá/ ưu đãi. Chúng ta nên:

A. Tất cả các đáp án đều đúng

B. Tiếp cận, giao tiếp và lấy thông tin để kiểm soát địa bàn. Không nên mất thời gian khảo sát, tư vấn, giới thiệu vì xác suất thành công thấp.

C. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, chọn các gói cước của mình có tính năng tốt như Home Mesh, HomeSafe, HomeCombo, … để tư vấn thuyết phục kết hợp với một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.

**D. Khảo sát gói cước KH đang dùng của đối thủ, để chọn các gói cước của mình có tính năng tương tự nhưng giá rẻ hơn hoặc ưu đãi cao hơn để thuyết phục, kết hợp một số điểm mạnh của VNPT để thuyết phục.**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Trong quá trình xử lý lỗi hardware, nếu xác định lỗi thiết bị thì kỹ thuật địa bàn thông báo cho ai

A. Trưởng đơn vị

B. Giám sát mức tỉnh

C. Tổ trưởng

**D. HTKT mức 1**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Khi xử lý cell mất lien lạc do truyền dẫn, việc đầu tiên phải thực hiện là kiểm tra, đo quang lên RRU

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Thực hiện bảo dưỡng trạm vô tuyến có phải là nhiệm vụ của nhân viên kỹ thuật địa bàn không

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Theo khuyến nghị thực hiện mô hình điều hành mới theo QĐ 613, một nhân viên kỹ thuật địa bàn nên quản lý tối đa bao nhiêu CSHT

A. 5

**B. 20**

C. 15

D. 10

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Nhân viên kỹ thuật địa bàn khi thực hiện kiểm tra vùng phủ sóng chủ động thì có phải thực hiện đo kiểm bằng máy đo TEMS không

A. Có

**B. Không**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, trong toàn bộ nhiệm vụ có bao nhiêu điểm chạm để xử lý

A. 15

B. 12

C. 14

**D. 16**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Mức hỗ trợ kỹ thuật cao nhất trong Mô hình điều hành là mức nào?

A. Mức 2

**B. Mức 3**

C. Mức 4

D. Mức 1

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Các công cụ App mà nhân viên kỹ thuật địa bàn sử dụng để đo kiểm xử lý phản ánh khách hàng là loại công cụ gì

A. TEMS Investigation

**B. ITS Mobile**

C. VNPT Employee

D. App Điều hành

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Nhân viên kỹ thuật địa bàn có bao nhiêu nhiệm vụ trong mô hình điều hành theo QĐ 613

**A. 10**

B. 11

C. 12

D. 13

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Đối với vị trí nhân viên ký thuật địa bàn, khi thực hiện kiểm tra trạm vô tuyến chủ động, phải thực hiện bao nhiêu nội dung

A. 5

B. 9

**C. 8**

D. 10

Đáp án đúng: C