## 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

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

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 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**

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 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 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 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 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 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 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**

C. Tinh thần: Tâm huyết – Trách nhiệm

D. Với Công việc: Hết mình – Hết việc

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

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 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 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 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 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 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 9: Sứ mệnh của VNPT là:

A. Sứ mệnh: Kết nối mọi người.

**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 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

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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  
A = Achievable - Khả năng thực hiện

C. R = Realistic - Tính thực tế  
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**  
**- Đề ra và thực hiện các hành động cụ thể**  
**- Đem lại kết quả đề ra/mong muốn**

B. - 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

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;  
- 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  
Đo lường - Measurable  
Khả năng thực hiện - Achievable

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

**C. Kiểm tra – Check**  
**Điều chỉnh – Act**

**D. Lập kế hoạch –Plan**  
**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 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 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?  
Who: Ai sẽ thực hiện

B. Không có đáp án nào đúng

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

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

Đáp án đúng: D

## 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**  
**- 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  
- 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**  
**- 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  
- 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  
- 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  
- 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**  
**- Nắm được cách thức phối hợp công việc của mình với công việc của người khác**  
**- 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 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 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 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 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 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 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**  
**- 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**

B. - 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

C. - 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

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: A

## 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 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 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  
- 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**  
**- 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. - 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

**D. - 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**

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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

B. - Trình bày được những nội dung cơ bản trong chiến lược chuyển đổi số của đơn vị

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 …**

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

B. - Đưa ra những công cụ, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động liên quan tới khách hàng

**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**

D. - Có các sáng kiến, cải tiến khắc phục hạn chế, nâng cao sự hài lòng của khách hàng

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**

**C. Phản hồi, góp ý**

D. Xây dựng mối quan hệ

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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;**

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;

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**

**C. - Kinh doanh trung thực. Tuyệt đối không cung cấp sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng, không đúng với cam kết 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 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 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 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 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 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 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

**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**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## 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 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 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

**B. Tinh thần VNPT**

C. Nhanh chóng

D. Trung thành

Đáp án đúng: B

## 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 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 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 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 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 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 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 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**

C. Quản lý: Kỷ cương – Kỷ luật;

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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?**

B. Tôi phải làm công việc đó như thế nào?

C. Tại sao tôi phải làm công việc đó?

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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: "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**

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 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 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 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 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 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;

B. 1. Tài chính và Thị trường;

C. 1. Doanh nghiệp và ứng dụng giao dịch ;

**D. 1. Tiền điện tử và thanh toán;**

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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: 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 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 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 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.

**B. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.**

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.

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.

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.

C. + Quản lý công việc.

D. + Nhập kho và lưu kho 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

**B. - App Hỗ trợ bán hàng(cũ)/app Employee hỗ trợ AM**

C. - App VNPT econtract

D. - App MYVNPT

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.

**B. - Điều hành công việc mọi lúc mọi nơi.**

C. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.

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

B. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng

C. 1. Tờ khai đăng ký thuế

**D. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử**

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

**B. - Khối chính quyền: UBND tỉnh/ TP, UBND quận/ huyện, phường/xã/ thị trấn, Các sở ban ngành và khối Đảng, đoàn thể.**

C. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....

D. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...

Đáp án đúng: B

## 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

B. Bước 1: Tìm hiểu về thông tin của khách hàng, thu thập các thông tin

**C. Bước 1: Chào hỏi, giới thiệu**

D. Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH

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,....

**C. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...**

D. - Dịch vụ công quốc gia

Đáp án đúng: C

## 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

B. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử

C. 1. Tờ khai đăng ký thuế

**D. 1. Bán hàng**

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 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 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)**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu

D. Bước 1: Thu thập dữ liệu từ cơ quan/ tổ chức cần triển khai

Đáp án đúng: A

## 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.

**C. - Quản lý một cách hiệu quả thông tin nội bộ.**

D. - Dễ dàng quản lý, tìm kiếm, tra cứu văn bản liên quan đến công việc đang thực hiện.

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.

B. Tiết kiệm thời gian: khi triển khai ứng dụng hợp đồng điện tử, sau khi

**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 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.

B. + Quản lý công việc.

C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.

**D. + Danh sách các cửa hàng.**

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 6: Chức năng Quản lý kho của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. + Xuất hàng cho khách.

B. + Quản lý công việc.

**C. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.**

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## 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**

B. + Bán hàng và nhập kho sản phẩm.

C. + Quản lý công việc.

D. + Báo cáo công việc hàng ngày.

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 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**

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**

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 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.

**B. - Các tính năng điều hành, quản lý**

C. - Tính tin cậy

D. - Nhanh chóng, tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi

Đáp án đúng: B

## 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**

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

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).

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 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 3: Khách hàng mục tiêu VNPT CA Signserver, đó là:

A. - Giao dịch chứng khoán: BSC, ABS, VPBS, Techcombank,…

B. - Giao dịch Ngân hàng: Tpbank, HDBank, SHB, Bidv, MSB,...

C. - Dịch vụ công quốc gia

**D. - Khách hàng lớn: Tập đoàn, Ngân hàng, Cty Chứng khoán, Cty Bảo hiểm, Bệnh viện,....**

Đáp án đúng: D

## 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 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 13: Quy trình triển khai VNPT HKD gồm các bước như sau:

A. - Bước 1: Nhận diện và phân loại khách hàng

**B. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. - Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH

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

**D. - Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ**

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 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

B. Tất cả các đáp án đều sai

C. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu

**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**

Đáp án đúng: D

## 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 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

B. Không có đáp án nào đúng

**C. - Bước 1: Tìm hiểu về thông tin của khách hàng, thu thập các thông tin**

D. - Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH

Đáp án đúng: C

## 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.**

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.**

B. + Xuất hàng cho khách.

C. + Quản lý danh mục dùng chung (loại hình doanh nghiệp/khách hàng, đơn vị nội bộ, danh mục dùng chung khác).

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.

Đáp án đúng: A

## 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

D. Kết nối thông minh với các thiết bị: Màn hình TV, Máy QR Code, Laptop/Tablet, SMS/Email,…

Đáp án đúng: A

## 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 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 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 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 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 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 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 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 19: VNPT HKD có các tính năng trên App mobile như:

A. 1. Bán hàng

B. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử

**C. 1. Phát hành hóa đơn**

D. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng

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 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 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 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?**

C. 5W, 1H, 2C, 5M

**D. Họ MUỐN gì khi sử dụng dịch vụ, sản phẩm của tôi/bộ phận của tôi?**

Đáp án đúng: A, B, 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 "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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 13: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 công suất của 1 rectifier là:

**A. 3000W**

B. 5000W

C. 2000W

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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: 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 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 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 11: Cách thức tổ chức tấn công khu vực đối thủ, các bước công việc triển khai bao gồm:

**A. - Bước 1: Chuẩn bị**

B. - Bước 1: Chuẩn bị: Lọc danh sách KH, thông tin KH

C. - Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp 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;

C. - Chưa hướng dẫn, khuyến nghị tốt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ;

D. - Xử lý không dứt điểm do không xác định được đúng nguyên nhân;

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;**

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;

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## 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 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.

C. - Huy động tổng lực bám sát hoạt động của đối thủ.

D. - Tổ chức ngay việc chăm sóc và giữ chân khách hàng:

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

**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. - 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

Đáp án đúng: B

## 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 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;

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;**

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 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

**B. "- Dáng điệu dứt khoát, cử chỉ nhanh nhẹn**

C. Sẽ luôn:

D. Sử dụng nhiều biểu cảm trên khuôn mặt và cử chỉ tay khi nói chuyện

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 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;

**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 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

B. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu

C. - Tư vấn, xác nhận thông tin yêu cầu

**D. - Hẹn khách hàng để thiết lập dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## 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 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 .

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## 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 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 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 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 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 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 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 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;**

C. Đẩy mạnh chăm sóc khách hàng hiện hữu:

D. Tất cả các đáp án đều đúng

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: 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

**B. Bước 1: Chuẩn bị**

C. Không có đáp án nào đúng

D. Bước 1: Lọc danh sách KH và tệp 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;

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.

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## 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 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;

C. Mức độ sử dụng dịch vụ của KH; Hành vi sử dụng dịch vụ của KH; Mức độ gắn kết của KH;

D. Tính chất của KH;

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 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

D. - Tin nhắn SMS Brandname

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 .

**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 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 8: Việc mô tả hành trình trải nghiệm KH giúp Doanh nghiệp:

A. - Tăng cường mối quan hệ giữa Doanh nghiệp và KH;

B. - Thấu hiểu KH, giữ chân KH để KH trở thành KH trung thành;

C. - Xây dựng mối quan hệ và tạo dụng lòng tin với KH;

**D. - Nắm bắt chính xác những điểm tiếp xúc (touchpoint);**

Đáp án đúng: D

## 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 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 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;

B. Bước 1: Thực hiện CSKH hiện hữu;

C. Không có đáp án nào đúng

**D. Bước 1: Phòng BHKV phối hợp TTVT CSKH hiện hữu;**

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 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 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 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 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

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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

## Câu 5: Lấy khách hàng làm trung tâm không đồng nghĩa với việc đáp ứng vô điều kiện mọi yêu cầu của khách hàng. Theo anh chị điều đó đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Nhân viên VNPT khi đang xử lý mạng ngoại vi (cống, bể, hố cáp, kéo cáp trên đường phố, …) có cần thực hiện cúi chào khách hàng theo quy chuẩn không?

A. Có

**B. Không**

C. Tùy mức độ quan trọng của khách hàng

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Giải pháp VNPT BioID có thể ứng dụng cho các lĩnh vực nào?

A. Ngân hàng

B. Chứng khoán

**C. Tất cả đáp án**

D. Viễn thông

E. Bảo hiểm

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Khi gọi điện tới khách hàng để tư vấn dịch vụ VNPT Posio, trường hợp khách hàng đã dùng phần mềm của doanh nghiệp khác. Lúc này chúng ta nên:

A. Cảm ơn và chào tạm biệt khách hàng

**B. - Tìm hiểu về phần mềm khách hàng đang dùng**

C. - Tìm hiểu về phần mềm khách hàng đang dùng

D. Xin cuộc gặp trực tiếp để có cơ hội tìm hiểu, giới thiệu về dịch vụ của VNPT tới KH

Đáp án đúng: B

## Câu 7: VNPT Posio được hiểu là:

A. Phần mềm phục vụ cho công dân trong việc tra cứu thủ tục hành chính, tra cứu hồ sơ và nộp hồ sơ trực tuyến. Giúp kiểm soát tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính, phối hợp giữa các bộ phận trong cơ quan và giữa các cơ quan để giải quyết các thủ tục hành chính.

B. Giải pháp tổng thể dành cho các doanh nghiệp SMEs.

C. Giải pháp phần mềm quản quản lý khách sạn, được xây dựng nhằm đáp ứng hầu hết các nghiệp vụ trong khách sạn/ resort, từ bộ phận kinh doanh, đặt phòng, lễ tân, buồng phòng tới các bộ phận bán hàng như nhà hàng, quầy bar, massage, karaoke, bộ phận kế toán…

**D. Dịch vụ quản lý bán hàng và thanh toán triển khai cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh, cá thể.**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Có phải VNPT HKD hiện đã được Quản lý quy trình đầy đủ các bước từ Kế toán – Phát hành hóa đơn – Chữ ký điện tử Kê khai thuế - Nộp thuế trên cùng một hệ thống

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Đối với giấy tờ đã được chỉnh sửa qua phần mềm chỉnh sửa ảnh VNPT BioID có phát hiện giả mạo được không?

**A. Có**

B. Không

C. Tùy thuộc vào trình độ của người chỉnh sửa có chuyên nghiệp hay không.

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Chức năng Quản trị hệ thống của dịch vụ VNPT POSIO có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

**A. + Quản lý danh mục dùng chung (loại hình doanh nghiệp/khách hàng, đơn vị nội bộ, danh mục dùng chung khác).**

B. + Xuất hàng cho khách.

C. + Quản lý công việc.

D. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.

Đáp án đúng: A

## Câu 16: VNPT BioID được ứng dụng trong lĩnh vực Ngân hàng ở những nghiệp vụ nào?

A. Giao dịch chuyển tiền/ thanh toán

B. Đăng nhập

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Đăng ký/ mở mới tài khoản

E. Checkin/ rút tiền tại ATM

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Ưu điểm khi khách hàng triển khai theo mô hình On-Premises là:

A. Không có đáp án đúng

**B. Được triển khai trực tiếp trên phần cứng và server của doanh nghiệp, thuận tiện cho customization, phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp.**

C. Được chạy trên nền web, loại bỏ khó khăn khi thiết lập hạ tầng ban đầu, chi phí xây dựng thấp, thời gian triển khai nhanh.

D. Được triển khai trực tiếp trên phần cứng và server của VNPT BioID, thuận tiện cho việc tích hợp, phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ của doanh nghiệp

Đáp án đúng: B

## Câu 3: VNPT BioID cung cấp các phương thức tích hợp nào?

A. API; SKD Android/ iOS

B. API, web SDK

C. Không có đáp án đúng

**D. API; SKD Android/ iOS, web SDK**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Một Hồ sơ định danh có thể thuộc nhiều nhóm định danh VNPT BioID không?

A. Không

B. Tùy thuộc vào nghiệp vụ của khách hàng

**C. Có**

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Khách hàng có thể sử dụng giải pháp quản lý bán hàng VNPT POSIO trên các nền tảng như:

A. Mobile App (Android)

**B. Web App và Mobile App (Android hay iOS).**

C. Mobile App (Android hay iOS).

D. Web App

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Hồ sơ định danh trong VNPT BioID có thể lưu trữ các thông tin nhân khẩu học không?

**A. Có**

B. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 5: VNPT BioID có cho phép lưu trữ thông tin ảnh giấy tờ tùy thân không?

A. Không

**B. Có**

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Về nghiệp vụ, VNPT Posio đạt được các tiêu chí như:

**A. - Bán mang về**

B. - Quản lý danh mục

C. - Công nghệ tiên tiến, mềm dẻo

D. - Tính tin cậy

Đáp án đúng: A

## Câu 10: App VNPT BioID có tính năng quay lại video quá trình người dùng xác thực không?

**A. Có**

B. Tùy thuộc vào việc người dùng có đồng ý cho phép quay video hay không?

C. Không

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Tính năng nổi bật của dịch vụ VNPT BioID là:

**A. Tất cả đáp án**

B. Dễ dàng tích hợp với bộ API, SDK

C. Chống fake ảnh chân dung, check liveness

D. Hỗ trợ nhận diện nhiều loại sinh trắc học: Face, Finger, Voice, Iris, Vein

E. Tích hợp sẵn công nghệ eKYC

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Trong VNPT HKD tính năng Quản lý danh mục bao gồm:

A. 1. Bán hàng

**B. 1. Nhà cung cấp, Khách hàng**

C. 1. Đăng ký sử dụng Hóa đơn điện tử

D. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đâu là phương thức xác thực điện tử của hệ thống VNPT BioID?

**A. Tất cả đáp án**

B. Tài khoản người dùng (User/Password)

C. Chứng thư số

D. Số điện thoại

E. Đặc điểm sinh trắc học

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Khi gọi điện tới khách hàng để tư vấn sản phẩm dịch vụ VNPT Posio, chúng ta nên tư vấn về các tính năng ưu việt như:

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. - Tối ưu hóa nghiệp vụ trong kinh doanh;

C. - Nắm được giá trị kho hàng, tồn kho và nguyên vật liệu còn lại;

D. - Không cần cài đặt phần mềm, không cần đầu tư chi phí vào hạ tầng máy chủ, không cần có đội ngũ IT, dễ dàng nâng cấp bảo trì,

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Với hình thức ký số tập trung VNPT Signserver, yêu cầu:

A. Người dùng sử dụng mã PIN hoặc sinh trắc học để xác thực giao dịch.

B. 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.

C. Mỗi lần ký phải nhập mã PIN.

**D. 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.**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: VNPT Posio với các chức năng chính bao gồm:

A. - Tính tin cậy

**B. - Quản lý danh mục**

C. - Công nghệ tiên tiến, mềm dẻo

D. - Về Chính sách: Đảm bảo an toàn thông tin ISO 27001-2013 tại các Trung tâm dữ liệu

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Chức năng Quản lý bán hàng, xuất kho của dịch vụ VNPT Posio có thể thực hiện các nghiệp vụ như:

A. Không có đáp án nào đúng

B. + Nhập kho và lưu kho hàng hóa.

C. + Quản lý công việc.

**D. + Xuất hàng cho khách.**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Tính năng của Hợp đồng điện tử (HĐgĐT) VNPT eContract là::

**A. Tất cả các đáp án đều đúng**

B. Thông tin hợp đồng điện tử sau khi đã ký bởi các bên sẽ được lưu trên hệ thống VNPT Core Blockchain => tăng niềm tin giữa các bên tham gia hợp đồng và tính minh bạch trong quản lý HĐgĐT.

C. Công nghệ mã hóa file hợp đồng bằng cặp khóa công khai, đảm bảo chỉ các bên tham gia hợp đồng mới có thể truy xuất nội dung hợp đồng.

D. Cung cấp cho người dùng trong trường hợp không có CTS vẫn có thể ký HĐgĐT => đảm bảo an toàn, đáp ứng điều kiện và nguyên tắc của luật Giao dịch điện tử Việt Nam.

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Mục đích của việc quay lại video khi người dùng xác thực trên phần mềm VNPT BioID là:

A. Quay cho đúng quy trình của khách hàng

**B. Để người dùng xem lại**

C. Lưu lại thông tin xác thực, cho phép xem lại, phục vụ cho quá trình hậu kiểm về sau.

Đáp án đúng: B

## Câu 12: VNPT HKD là hệ sinh thái hộ kinh doanh số hiện chưa đáp ứng được các điều kiện của Tổng Cục Thuế về Hóa đơn điện tử, Kê khai thuế qua mạng T-VAN và các quy định của Bộ Thông tin Truyền thông về chữ ký số. Đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Trình tự quy trình triển khai VNPT Posio gồm có các bước:

A. Bước 1: Thu thập dữ liệu từ cơ quan/ tổ chức cần triển khai

B. Bước 1: Khảo sát hiện trạng KH

**C. Bước 1: Dùng thử và trải nghiệm dịch vụ**

D. - Bước 1: Tìm kiếm thông tin KH, xác định KH mục tiêu

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Một trong các lợi ích khi các DN sử dụng VNPT HKD, đó là có khả năng 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. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 2: VNPT BioID cung cấp mô hình triển khai nào?

A. Private Cloud

B. Public Cloud

C. On Premise

**D. Tất cả đáp án**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Bề mặt kim loại, đồ nội thất, tường nhà sẽ khiến sóng wifi không đạt tốc độ truyền như ban đầu ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 10: SIP phone là gì?

A. Phần mềm điện thoại

**B. Điện thoại IP có hỗ trợ chuẩn SIP**

C. Smart phone

D. Điện thoại cố định

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Với dịch vụ SIP Trunking chạy trên đường Internet, khi cấu hình đầu cuối ONT/CPE cần chú ý tới những mục nào?

A. Cấu hình account/password

B. Cấu hình dịch vụ internet; Cấu hình TR069

**C. Cấu hình dịch vụ internet;Cấu hình Nat port**

D. Cấu hình Nat port

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Big Data lại chứa rất nhiều thông tin quý giá, mà nếu trích xuất thành công sẽ giúp rất nhiều cho việc nắm bắt xu thế trong kinh doanh, nghiên cứu khoa học, dự đoán để phòng tránh các dịch bệnh sắp phát sinh, phát hiện sớm tội phạm, hay đo lường điều kiện giao thông theo thời gian thực,...Theo anh chị nhận định này đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Anh (chị) hãy cho biết loại RRU nào hỗ trợ phát sóng 02 băng tần 1800Mhz và 2100Mhz?

A. AHEB

B. FHDB

C. FRGU

**D. AHEGB**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo VSWR minor alarm;Affected RATs=WCDMA ta thực hiện công việc nào sau?

A. Vệ sinh và xiết chặt các khớp nối tại Jumper, Antena

B. Thay thế Antena

**C. Tất cả phương án đều đúng**

D. Thay thế jumper

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Anh (chị) hãy cho biết loại SFP kết nối giữa RRU kéo dài và SM ?

**A. FOSI**

B. FOUC

C. FOSC

D. FOSH

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau gây ra lỗi "Failure in Optical RP3 Interface"?

A. Lỗi SFP (modul quang)

B. Mất nguồn cấp cho RF

C. Lỗi trong giao diện RP3 quang giữa hai Modul

**D. Tất cả nguyên nhân trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Trên phần mềm RIMS, chức năng bản đồ cung cấp cho người dùng một cái nhìn tổng quan và trực quan hơn về việc tổ chức các đối tượng NE trên bản đồ số Google Map hoặc Here Map, để sử dụng tính năng này, truy cập vào menu ?

**A. Maps/Bản đồ RIMS**

B. Bản đồ RIMS/Maps

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Trên phần mềm RIMS, để cập nhật cơ sở hạ tầng, tại mục: Quản lý vị trí chúng ta thực hiện ?

A. Ấn vào nút "Thêm vị trí", sau đó điền thông tin CSHT trên form và ấn vào nút "Cập nhật"

B. Cập nhật thông tin cần chỉnh sửa trên form, sau đó chọn CSHT cần cập nhật

C. Điền thông tin CSHT trên form và ấn vào nút "Cập nhật", sau đó ấn vào nút "Thêm vị trí"

**D. Chọn CSHT cần cập nhật thông tin, sau đó cập nhật thông tin cần chỉnh sửa trên form**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Hệ thống nào của VNPT thực hiện lưu trữ, cập nhật các thông tin hỗ trợ nội dung đo kiểm, phân tích, đánh giá chất lượng mạng di động: thông tin CHST, cấu hình,…của BTS/NodeB/eNodeB?

**A. RIMS**

B. FMtool

C. FMS

D. Mentor

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Ứng dụng di động ITS Mobile hiện nay đang hỗ trợ những Hệ điều hành di động nào?

A. iOS

B. Windows Phone

**C. Android**

D. Tất cả đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Chức năng tìm kiếm địa điểm trong Vùng phủ sóng hoạt động như thế nào?

A. Cho phép tìm địa điểm nhà trạm đã được lưu trữ trên máy chủ CTS

**B. Cho phép tìm một địa danh trên bản đồ google map, tương tự chức năng tìm kiếm địa điểm của google map**

C. Cho phép tìm địa điểm nhà trạm đã được lưu trên máy điện thoại cài đặt ITS Mobile khi nạp dữ liệu nhà trạm

D. Cho phép tìm kiếm một địa danh trên bản đồ từ dữ liệu danh mục của hệ thống CTS

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Khi đo kiểm, logfile được tạo ra trên ITS Mobile và lưu trữ về máy chủ và cho phép tìm kiếm theo số điện thoại nào?

**A. Số điện thoại được thiết lập trong mục Settings >ITS >Cập nhật số điện thoại. Hoặc trong chức năng Đo kiểm BMK >Cập nhật thông tin**

B. Số điện thoại được người quản trị gán cho người dùng trên CTS

C. Logfile không tìm kiếm được theo số điện thoại, chỉ có thể lọc và tìm theo thời gian và địa điểm đo

D. Người dùng đo kiểm bằng số điện thoại trên SIM nào thì logfile được tạo ra và cho phép tìm kiếm theo số máy đó

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Anh chị hãy cho biết, Thiết bị cắt lọc sét trong trạm viễn thông có tác dụng gì?

A. Hạn chế các thiệt hại thiết bị Viễn thông và thiết bị phu trợ khi không có sét

**B. Ngăn chặn, hạn chế tác động của dòng sét gây hư hỏng các thiết bị điện - điện tử và thiết bị phu trợ trong trạm**

C. Tất cả các đáp án đều đúng

D. Là đường dẫn sét vào thiết bị Viễn thông và thiết bị phụ trợ khi có sét

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Anh chị hãy cho biết, Trong các loại tủ nguồn rơ le LLVD dùng để cắt điện áp thấp cho:

A. Tải ưu tiên

B. Tổ bình ắc quy

**C. Tải không ưu tiên**

D. Các loại tải hiện có

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Nguyên nhân dẫn đến tai nạn điện khi làm việc trên cột cao:

**A. Tất cả đáp án nêu trên**

B. Vi phạm khoảng cách an toàn với lưới điện cao thế; vi phạm khoảng cách an toàn trạm biến thế

C. Tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp vào vật mang điện

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Người lao động làm việc ở trên cột cao, nơi có khả năng xảy ra nguy hiểm ngã cao nên cần phải:

A. Đeo dây an toàn đúng quy định

**B. Tất cả đáp án nêu trên**

C. Không được hút thuốc lá

D. Đội mũ bảo hộ lao động đúng quy định

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Những hành vi nghiêm cấm đối với người lao động khi làm việc trên cột cao?

A. Dùng rượu bia và các chất kích thích trước và trong khi làm việc

B. Tung ném dụng cụ, vật liệu lên xuống

**C. Tất cả đáp án nêu trên**

D. Đùa giỡn, thiếu tập trung trong khi làm việc

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Khi làm việc trên cột cao, người lao động phải đối diện với những yếu tố nguy hiểm, có hại nào?

A. Nguy cơ ngã cao

B. Tư thế làm việc gò bó, tâm lý căng thẳng

C. Ảnh hưởng của điện từ trường (sóng siêu cao tần)

**D. Tất cả đáp án nêu trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Phương tiện bảo vệ cá nhân cần thiết đối với người lao động khi làm việc trên cột cao?

A. Dây đai an toàn, mũ bảo hộ

B. Chỉ cần dây an toàn

**C. Dây an toàn, mũ bảo hộ, giầy bảo hộ, quần áo bảo hộ, túi đựng dụng cụ, găng tay cách điện**

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết Phương pháp xử lý cảnh báo "TX Power level too Low" là:

**A. Tất cả các biện pháp đã nêu**

B. Kiểm tra thay thế cáp quang kết nối từ SFP đến khối Radio

C. Kiểm tra thay thế SFP khối Modul Radio

D. Thay thế phần cứng Modul Radio.

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi RET trạm 4G Nokia là cảnh báo:

A. FSP faulty

B. Cả 3 phương án trên

C. RF BB bus configuration error

**D. RET Antenna control failure**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết Lỗi TX Out of Order gây ra cảnh báo gì?

A. Cell service disable

B. No Connection

**C. Cell service prolem**

D. Tất cả các cảnh báo trên

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Trên loại Antena 8port Nokia, quy định về đấu port anten GSM/UMTS 900Mhz như thế nào?

**A. Cặp port trên anten thuộc R1 sẽ dùng cho 3G 900Mhz**

B. Không bắt buộc

C. Cặp port trên anten thuộc Y1 sẽ dùng cho 3G 900Mhz

D. Cặp port trên anten thuộc Y3 sẽ dùng cho 3G 900Mhz

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Trên hệ thống RIMS, tại một vị trí lắp đặt có thể cấp được bao nhiêu mã CSHT tùy thuộc vào công nghệ ?

A. 4

**B. 1**

C. 2

D. 3

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Văn Bản 225/QĐ-VNPT-CN ngày 06/04/2023 quy định mấy bước khi thực hiện hủy CSHT ?

A. 6

B. 7

**C. 5**

D. 4

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Một trạm được coi là bị hủy bỏ khi vùng phủ sóng của nó bị bỏ đi hoặc bị thay đổi quá lớn (tùy thuộc vào mật độ trạm tại khu vực đó); khi đó trạm được hủy bỏ Cơ sở dữ liệu trên hệ thống. Đúng hay sai?

A. Sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Trên CTS để tìm kiếm, xem một logfile trên bản đồ, tải logfile về máy tính người dùng. Sử dụng chức năng nào sau đây?

A. Bản đồ >Bản đồ vùng phủ mạng VNP

B. Bản đồ >Bản đồ vùng phủ các nhà mạng

C. Bản đồ >Bản đồ đo theo route

**D. Bản đồ >Log dữ liệu**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Để biết danh sách người dùng đã cài đặt và đăng nhập vào ITS Mobile, sử dụng chức năng nào sau đây?

A. Đo kiểm >Quản lý số thuê bao

B. Đo kiểm >Kết quả đo kiểm số điện thoại

C. Đo kiểm >Số lượng thuê bao kết nối theo giờ

**D. Đo kiểm >Báo cáo số điện thoại đã đăng ký**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Anh chị hãy cho biết, Dòng nạp nổi (Float) cho Ắc quy theo khuyến nghị là:

A. 12A

B. 10A

C. 15A

**D. 10% dung lượng acquy**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Anh chị hãy cho biết, Nguồn một chiều cung cấp cho các thiết bị tổng đài, trạm BTS được lấy trực tiếp từ khối nào trong hệ thống cấp nguồn trạm viễn thông?

A. Khối chỉnh lưu

B. Khối nghịch lưu

C. Ắc quy

**D. Khối phân phối DC**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Người lao động không được làm việc trên cột cao trong trường hợp nào sau đây?

A. Trời tối, thiếu ánh sáng

B. Có gió mạnh >= cấp 6

**C. Tất cả đáp án nêu trên**

D. Trời mưa to; có giông sét

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Đối với công nhân làm việc ở độ cao từ … trở lên thực hiện theo tiêu chuẩn sức khỏe nghề nghiệp đặc thù; trước khi lên cột cao phải được kiểm tra sức khỏe?

**A. 20m**

B. 30m

C. 40m

D. 50m

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Khi người lao động di chuyển lên xuống cột cao có cần sử dụng dây đai an toàn ?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Khi người lao động làm việc trên cột cao thì dụng cụ nên cho vào:

A. Ném từ dưới lên trên

B. Cho vào túi quần, áo

C. Ném thả từ trên xuống dưới

**D. Cho vào túi dụng cụ chắc chắn đề phòng rơi**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi khối RF trạm 3G Nokia là cảnh báo:

**A. RF Module failure**

B. No connection to unit

C. Cả 3 phương án trên

D. Fan failure

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết Thiết bị nào sau đây là RRH cho L1800- Nokia?

**A. FHEL**

B. Không có loại nào

C. FRGY

D. FHDB

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết Lỗi "Resource status indication, Cell disabled" gây ra hiện tượng gì sau đây?

**A. Mất Cell**

B. Tác động tắt Cell

C. Mất liên lạc trạm

D. Tác động tắt trạm

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh (chị) hãy cho biết trong AMIA/AMOB subrack hỗ trợ tối đa bao nhiêu card ASIA?

A. 1

B. 3

**C. 2**

D. 4

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Văn Bản 225/QĐ-VNPT-CN ngày 06/04/2023 quy định việc cập nhật dữ liệu thông tin CSHT cần được thực hiện định kỳ như thê nào ?

A. hàng tuần

B. hàng tháng

**C. hàng ngày**

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Trạm mới là trạm được lắp đặt và phát sóng tại một vị trí mới hoặc một trạm được di chuyển từ vị trí này sang một vị trí khác. Đúng hay sai?

**A. Đúng**

B. Sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Đơn vị nào chịu trách nhiệm cập nhật dữ liệu về danh mục tên phường/xã, quận/huyện, tỉnh trên hệ thống RIMS ?

A. Tự đồng bộ trên HRM

**B. VNPT Net**

C. VNPT tỉnh/tp

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Chức năng Vùng phủ sóng &gt; Quản lý Layer trên ITS Mobile dùng để làm gì?

**A. Lọc và hiển thị các cell nhà trạm theo công nghệ 2G, 3G, 4G, … trên bản đồ**

B. Để hiển thị đường vẽ thể hiện thiết bị đo (máy cài đặt ITS Mobile) đang bắt sóng từ cell nào

C. Để lọc dữ liệu 2G, 3G, 4G từ logfile trên bản đồ

D. Để hiển thị bản đồ theo các dạng: Vệ tinh, Giao thông

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Chức năng nạp dữ liệu nhà trạm online sẽ lấy thông tin dữ liệu nhà trạm từ đâu?

A. Dữ liệu nhà trạm trên RIMS

**B. Dữ liệu nhà trạm trên CTS đã được đồng bộ từ RIMS**

C. Dữ liệu nhà trạm dạng file từ máy chủ FTP

D. Dữ liệu nhà trạm của từng tỉnh đã được quy hoạch và lưu trữ trên VNPT Drive

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Anh chị hãy cho biết, Điện áp pha là điện áp đo giữa?

A. 3 dây pha

B. 2 dây pha

C. 2 dây pha, 1 dây trung tính

**D. 1 dây pha, 1 dây trung tính**

Đáp án đúng: D

## Câu 13: Anh chị hãy cho biết, Theo nguyên tắc tổ chức hệ thống nguồn điện trạm viễn thông, nguồn điện dự phòng bao gồm?

A. UPS hoặc Inverter.

B. Nguồn điện lưới; Máy phát điện; UPS hoặc Inverter; Máy nắn; ắc quy.

**C. Máy phát điện; ắc quy.**

D. Máy phát điện; UPS hoặc Inverter; ắc quy.

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 có bao nhiêu CB đấu cho tổ Accu?

A. 2 CB

B. 1 CB

**C. 3 CB**

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Những đối tượng làm việc trên cột cao nào dưới đây bắt buộc phải được huấn luyện AT-VSLĐ trước khi giao việc?

A. Tất cả những người lao động đang làm việc trên cột cao

B. Người học nghề, tập nghề

C. Người mới tuyển dụng

**D. Tất cả đáp án nêu trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết User và Password đăng nhập vào phần mềm quản lý Nokia là:

A. Nemuadmin/Nemuadmin

B. admin/user

**C. Nemuadmin/nemuuser**

D. admin/nemuuser

Đáp án đúng: C

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết Lỗi "Failure in Optical RP3 Interface" gây ra lỗi gì?

**A. Cell FAULTY**

B. Cell service disable

C. No Connection

D. Cell service prolem

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo “CELL FAULTY;Configuration error: Telecom configuration failure” ta thực hiện công việc nào sau?

A. Xử lý bằng cách Re-commissioning lại enode B

**B. Tất cả phương án đều đúng**

C. Kiểm tra tham số về công suất của cell xem có bị lỗi thông số hay không và nhập lại

D. Kiểm tra tham số về công suất của cell xem có bị lỗi khai báo hay không và khai báo lại

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Trên phần mềm RIMS, để khai báo CELL bằng form chúng ta truy cập vào menu ?

A. Radio/Mobile/Khai báo Cell

B. Radio/Khai báo Cell/Mobile

**C. Mobile/Radio/Khai báo Cell**

D. Khai báo Cell/Mobile/Radio

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Trên hệ thống RIMS, CSDL của các vị trí CSHT được quản lý theo các giai đoạn nào ?

A. Giai đoạn khảo sát

**B. Tất cả đáp án đều đúng**

C. Giai đoạn xây dựng

D. Giai đoạn kế hoạch

E. Giai đoạn đưa vào hoạt động

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Dữ liệu BMK sẽ được tổng hợp để đưa ra kết quả xếp hạng như thế nào?

**A. Định kỳ vào lúc 12h và 24h, hệ thống tự động tổng hợp dữ liệu để đánh giá xếp hạng**

B. Hệ thống tổng hợp tức thời khi có yêu cầu truy vấn báo cáo xếp hạng

C. Định kỳ vào lúc 12h hệ thống tự động tổng hợp dữ liệu để đánh giá xếp hạng

D. Định kỳ vào lúc 24h hệ thống tự động tổng hợp dữ liệu để đánh giá xếp hạng

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Trên ITS Mobile để upload lại file logfile đã đo ta thực hiện thao tác nào?

A. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Nạp dữ liệu nhà trạm

B. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Đo kiểm sóng di động

**C. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Quản lý log đo kiểm**

D. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Serving cell

Đáp án đúng: C

## Câu 11: Anh chị hãy cho biết, Để pha chế dung dịch điện phân người ta sử dụng loại nước gì là tốt nhất:

**A. Nước cất**

B. Nước sông

C. Nước có nhiều tạp chất

D. Nước khoáng

Đáp án đúng: A

## Câu 12: 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 đệm cho ắc quy trên tủ nguồn là:

A. 48V

B. 53.5V

C. 56.4V

**D. 54.4V**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Người lao động làm việc trên cột cao đòi hỏi phải đáp ứng yêu cầu về sức khoẻ như thế nào?

A. Không mắc bệnh tim mạch, huyết áp, thấp khớp nặng…

B. Đủ 18 tuổi trở lên

C. Có sức khỏe loại I, II theo qui định của bộ y tế (có giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở y tế có thầm quyền cấp).

**D. Tất cả đáp án nêu trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết phần mềm khai thác, vận hành quản lý thiết bị BTS NodeB/eNodeB của Nokia có tên gọi:

A. Nokia Site Manager

**B. BTS Site Manager**

C. LMT

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết Anh chị hãy cho biết Thiết bị nào sau đây là RRH cho U2100- Nokia?

A. FHEL

B. FHDB

**C. FRGY**

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Anh (chị) hãy cho biếtcard ABIA hỗ trợ bao nhiêu giao tiếp với RRU

A. 4

**B. 6**

C. 8

D. 2

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Tùy vào từng loại dữ liệu, hệ thống RIMS cho phép người dùng cập nhật, sửa, xóa các thông tin theo file excel. Đúng hay Sai?

A. sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Văn Bản 225/QĐ-VNPT-CN ngày 06/04/2023 quy định VNPT Tỉnh/Tp chịu trách nhiệm cập nhật loại dữ liệu gì ?

A. CSDL khai báo, cấu hình, tham số BTS/NodeB/eNodeB/gNodeB; cập nhật trạng thái của cell/site

B. CSDL hiện trường RF, CSDL trạm BTS/NodeB/eNodeB/gNodeB sau khi triển khai phát sóng các trạm mới, hoặc thực hiện các chương trình TUH, xử lý chất lượng mạng, PAKH tại hiện trường

**C. CSDL CSHT nhà trạm, bao gồm: Tên CSHT, đơn vị quản lý, mục đích sử dụng, hình thức nhà trạm, hình thức sở hữu nhà trạm, trạng thái, tọa độ, tỉnh/thành phố, quận/huyện, phường xã, địa chỉ, ngày đưa vào sử dụng, đầu mối phụ trách**

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Trên phần mềm RIMS, để thực hiện các nghiệp vụ quản lý trạm/cell chúng ta truy cập vào menu ?

A. Danh sách đối tượng/Mobile/Radio/

**B. Mobile/Radio/Danh sách đối tượng**

C. Radio/Mobile/Danh sách đối tượng

D. Radio/Danh sách đối tượng/Mobile

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Chức năng đo kiểm nào sau đây không lưu log đo kiểm về máy chủ CTS?

A. Đo kiểm Benchmarking

B. Đo kiểm sóng di động

C. Đo kiểm theo route

**D. Đo kiểm test dịch vụ**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Chức năng Quản lý số thuê bao của Phân hệ Di động trên CTS có chức năng gì?

A. Gán đơn vị quản lý cho số thuê bao

B. Gán nhà mạng cho số thuê bao

C. Gán yêu cầu đo cho số thuê bao

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Sau khi thực hiện đo kiểm sóng di động trên ITS Mobile. Để xem log dữ liệu đã đo kiểm, sử dụng chức năng nào trên Web CTS?

A. Đo kiểm End to End >Di Động >Báo cáo ->Bản đồ vùng phủ

B. Đo kiểm End to End >Di Động >Đo kiểm->Bản đồ vùng phủ

C. Đo kiểm End to End >Di Động >Bài đo->Bản đồ vùng phủ

**D. Đo kiểm End to End >Di Động >Bản đồ ->Bản đồ vùng phủ**

Đáp án đúng: D

## Câu 11: Anh chị hãy cho biết, Ý nghĩa của việc cắt điện áp thấp (BLVD) là:

**A. Bảo vệ Ăc quy**

B. Tất cả đều đúng

C. Bảo vệ thiết bị truyền dẫn

D. Bảo vệ thiết bị BTS

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Anh chị hãy cho biết, Khi giá trị nội trở đo được lớn hơn bao nhiêu lần giá trị chuẩn thì bình đó cần loại bỏ

A. 2.5 lần

**B. 2 lần**

C. 1 lần

D. 1.5 lần

Đáp án đúng: B

## Câu 17: Hành vi nào sau đây là không được phép đối với dây đai an toàn?

A. Kiểm tra định kỳ trước khi sử dụng đối với dây đai an toàn toàn

**B. Sử dụng dây đai an toàn toàn để nâng và kéo đồ vật**

C. Luôn móc 2 móc của dây đai an toàn toàn khi thực hiện công việc trên cao

D. Dây đai an toàn thân phải được bảo quản nơi điều kiện khô thoáng, tránh tiếp xúc với nguồn nhiệt và hóa chất…

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Trước khi làm việc trên cột cao, người lao động có bắt buộc phải kiểm tra dây an toàn hay không?

A. Bắt buộc khi sử dụng dây mới

**B. Bắt buộc đối với cả dây mới và dây cũ**

C. Bắt buộc khi sử dụng dây cũ

D. Không bắt buộc

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đây gây ra cảnh báo No connection to unit;Affected RATs=WCDMA:

**A. Lỗi khối FRGY/FHDB**

B. Lỗi khối FHEL

C. Tất cả phương án đều đúng

D. Suy hao đường truyền từ SM đến FRGY/FHDB

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Hệ thống RIMS cho phép hiển thị đồng thời các vị trí Cell/Site BTS/NodeB/eNodeB/gNodeB đồng thời trên 1 bản đồ.

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Trên phần mềm RIMS, trong màn hình Quản lý tài khoản , mỗi người dùng sẽ có 1 tài khoản và được gắn vào bao nhiêu nhóm quyền ?

A. 4 nhóm quyền

B. 3 nhóm quyền

C. 2 nhóm quyền

**D. 1 nhóm quyền**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Bài đo Voice test hoạt động theo cách thức nào sau đây?

A. SIM đo thuộc nhà mạng nào thì gọi Tổng đài CSKH của nhà mạng đó (Vinaphone: 18001091, Mobifone: 18001090, Viettel: 18008098)

B. Khi đo sẽ thực hiện cuộc gọi tuần tự tới Tổng đài CSKH của các nhà mạng (Vinaphone: 18001091, Mobifone: 18001090, Viettel: 18008098)

**C. Khi đo sẽ chỉ gọi tới số Tổng đài CSKH Vinaphone - 18001091**

D. Mỗi T/TP sẽ có 01 số máy SIP để tiếp nhận cuộc gọi đo kiểm. Các máy đo của T/TP sẽ thực hiện cuộc gọi đến số máy SIP này.

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo Receiving failure in Optical Interface;Affected RATs=LTE cần thực hiện công việc nào sau?

A. Thay dây quang

B. Thay khối FHEL

C. Thay Module quang

**D. Tất cả phương án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra, xử lý lỗi "Resource status indication, Cell disabled" cần thực hiện:

**A. Tất cả các công việc trên**

B. Kiểm tra- xử lý nguồn cấp cho khối vô tuyến

C. Reset lại SM

D. Kiểm tra-xử lýkết nối quang, Modul quang của khối vô tuyến

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra xem IPNB của một NodeB Nokia ta thực hiện bước nào sau đây:

A. Vào phần mềm OMS Element Manager, Kích chuột phải trên trạm cần thực hiện, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra

B. Vào phần mềm OMS Element Manager, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra, vào cột IPPN để xem chi tiết thông số IP.

**C. Vào phần mềm OMS Element Manager, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page, kích chuột phải vào Node cần kiểm tra, di chuột đến mục Go to Related Object.**

D. Vào phần mềm OMS Element Manager, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Lỗi "Resource status indication, Cell disabled" do nguyên nhân nào gây ra?

A. cáp quang lỗi và giao diện quang lỗi

**B. Có thể cáp quang lỗi, giao diện quang lỗi, lỗi treo SM hoặc lỗi khối Radio**

C. Lỗi khối Radio

D. Mất nguồn cấp cho trạm

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Đối với 1 Cell/Site Remote, cần tạo một mã CSHT tại vị trí lắp đặt, khác với mã CSHT của trạm gốc. Đúng hay sai ?

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Trên phần mềm RIMS, để cập nhật thông tin trạm dự án chúng ta thực hiện ?

A. Truy cập vào Menu: "Radio/Mobile /Quản lý trạm Dự Án"

B. Truy cập vào Menu: "Radio/Quản lý trạm Dự Án/Mobile "

**C. Truy cập vào Menu: "Mobile /Radio/Quản lý trạm Dự Án"**

D. Truy cập vào Menu: "Quản lý trạm Dự Án/Mobile/Radio"

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Khi phát hiện có thông tin nhà trạm bị sai lệch, làm thế nào để thông tin có thể được hiển thị đúng trên ITS Mobile?

**A. ITS Mobile và CTS không có chức năng sửa thông tin nhà trạm. Cần sửa thông tin nhà trạm từ RIMS, khi đó thông tin sẽ được đồng bộ về CTS, ITS Mobile**

B. Sửa thông tin nhà trạm trên CTS hoặc ITS Mobile

C. Sửa thông tin nhà trạm trên CTS, khi đó thông tin sẽ được đồng bộ về ITS Mobile

D. Sửa thông tin trực tiếp trên ITS Mobile

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Chức năng đo kiểm sóng di động thu thập thông tin gì sau đây?

A. Tốc độ download/upload

B. Trễ phân giải tên miền

**C. Level, Qual, Độ sẵn sàng DATA**

D. CSSR thoại

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Để tạo nhóm người dùng trong chức năng quản trị người dùng chúng ta click vào ?

A. Thông tin cá nhân

**B. Quản lý nhóm quyền**

C. Quản lý tài khoản

D. Quản lý đơn vị

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Hệ thống RIMS cho phép tìm kiếm và truy xuất lịch sử tác động của từng user hoặc từng đối tượng (cell/site/CSHT) bị tác động.

A. sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 13: Nguyên nhân ắc quy bị chết (chai) do Sunfat hóa là:

**A. Tất cả các nguyên nhân trên**

B. Nạp thiếu hoặc phóng quá lâu

C. Nồng độ dung dịch cao

D. Lưu kho không tái nạp

Đáp án đúng: A

## Câu 5: RIMS cũng hỗ trợ khoanh vùng theo tỉnh, quận huyện, các công cụ đo khoảng cách, diện tích của 1 vùng.

**A. Đúng**

B. sai

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Điểm tốt nhất khi đánh giá Tổng thứ hạng các tham số di động của một nhà mạng là bao nhiêu?

A. 1

**B. 11**

C. 22

D. 33

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Nguy cơ xảy ra tai nạn lao động khi làm việc trên cao?

A. Điện giật

B. Ngã cao

**C. Tất cả đáp án nêu trên**

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Quy trình cập nhật CSDL trạm BTS/NodeB/eNodeB/gNodeB và CSHT nhà trạm mới nhất được quy định tại văn bản nào ?

A. Văn bản 250/QĐ-VNPT-CN ngày 18/04/2023

B. Văn bản 1417/QĐ-VNPT-CNM ngày 13/11/2018

**C. Văn Bản 225/QĐ-VNPT-CN ngày 06/04/2023**

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Để hiển thị đường vẽ thể hiện thiết bị đo (máy cài đặt ITS Mobile) đang bắt sóng từ cell nào, sử dụng chức năng nào sau đây?

A. Vùng phủ sóng >Quản lý Layer >Chọn Cell 2G, 3G hay 4G

B. Vùng phủ sóng >Tìm kiếm Cell/BTS

C. Vùng phủ sóng >Xem Neighbor cells

**D. Vùng phủ sóng >Xem Serving cell**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra truyền dẫn trạm Nokia ta thực hiện các bước nào sau đây:

**A. Vào phần mềm OMS Element Manager, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra, vào cột IPPN để xem chi tiết thông số IP.**

B. Vào phần mềm OMS Element Manager, Kích chuột phải trên trạm cần thực hiện, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra

C. Vào phần mềm OMS Element Manager, chọn mục Chọn WBTSs Overview Page để kiểm tra

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh (chị) hãy cho biết loại SFP kết nối giữa RRH với SM tại trạm Macro?

A. FOSC

B. FOUC

**C. FOSH**

D. FOSI

Đáp án đúng: C

## Câu 4: Anh chị hãy cho biết Hướng xử lý cảnh báo "RF Module Failure"

A. Block/unblock RF HW Unit hoặc Replace Antena

**B. Block/unblock RF HW Unit hoặc Replace RF HW Unit.**

C. Replace RF HW Unit.

D. Block/unblock RF HW Unit

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Trên phần mềm RIMS, các điều kiện tìm kiếm để cập nhật thông tin trạm quy hoạch là ?

A. Khu vực, tỉnh/tp

B. Mã trạm quy hoạch, tên trạm quy hoạch

C. Loại công nghệ

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Trên phần mềm RIMS, để thêm trạm dự án chúng ta thực hiện ?

**A. Ấn vào nút "Thêm trạm dự án", sau đó điền thông tin trạm dự án trên form và ấn vào nút "Cập nhật"**

B. Ấn vào nút "Thêm trạm dự án", sau đó điền thông tin trạm dự án trên form

C. Điền thông tin trạm dự án trên form và ấn vào nút "Cập nhật", sau đó ấn vào nút "Thêm trạm dự án"

D. Ấn vào nút "Cập nhật trạm dự án", sau đó điền thông tin trạm dự án trên form và ấn vào nút "Thêm trạm dự án"

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Để đăng nhập hệ thống CTS, sử dụng tài khoản nào sau đây?

**A. Tài khoản email của Tập đoàn**

B. Tài khoản của hệ thống CTS

C. Tài khoản đồng bộ với hệ thống ĐHSXKD tập trung

D. Tài khoản của phân hệ Đo kiểm Di động trên CTS

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Khi Đo kiểm BMK, để có thể lặp lại thao tác đo nhiều lần cho đến khi người dùng chủ động dừng đo, sử dụng tùy chọn nào sau đây?

**A. Driving test**

B. Đo voice

C. Đo speedtest

D. Đo delay

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Anh chị hãy cho biết, Với 1 tủ nguồn tại trạm viễn thông có nhiều tổ Ắc quy thì cách đấu nối như thế nào là đúng?

**A. Mắc song song với nhau**

B. Mắc nối tiếp với nhau

C. Tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Trên phần mềm RIMS, các nghiệp vụ quản lý trạm/cell bao gồm ?

A. Tìm kiếm, hiện thị thông tin trạm/cell

B. Khai báo trạm,cell, duyệt và cấp mã trạm/cell

C. Cập nhật thông tin trạm/cell

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Trên phần mềm RIMS, sau khi Map CSHT vào trạm xong, nếu gặp thông báo: Đã tồn tại trạm: 2GDNG0373 gắn tới CSHT đã chọn; Nghĩa là ?

**A. CSHT đó đã được Map vào 1 trạm khác, đây chỉ là cảnh báo để biết là CSHT này đã có trạm khác**

B. CSHT đó chưa được Map vào 1 trạm khác, đây chỉ là cảnh báo để biết là CSHT này chưa có trạm khác

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Anh chị hãy cho biết, Trong bộ nguồn chỉnh lưu, khối nào làm cho điện áp ra có giá trị ổn định :

A. Chỉnh lưu

B. Lọc

**C. ổn áp**

D. Cả 3 khối trên

Đáp án đúng: C

## Câu 9: Mẫu đo BMK là hợp lệ khi hội đủ các điều kiện nào sau đây?

A. Đo đủ 03 nhà mạng Vinaphone, Mobilfone, Viettel

B. Đo tại cùng một khung giờ: Cao điểm hay thấp điểm

C. Đo tại các địa điểm trong cùng một huyện

**D. Tất cả các đáp án**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Trên phần mềm RIMS, chức năng báo cáo cấu hình nhanh, bấm Export thì hệ thống trả về kết quả là file ?

A. Access

**B. Excel**

C. Powerpoint

D. Word

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Trên ITS Mobile để hiển thị thông tin nhà trạm cần thực hiện thao tác nào sau đây?

**A. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Nạp dữ liệu nhà trạm**

B. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Quản lý layer

C. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Serving cell

D. Vào menu Vùng phủ sóng ->Chọn menu Neighber cell

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Anh chị hãy cho biết, Người ta dùng thiết bị gì để đo nồng độ dung dịch điện phân?

**A. Tỉ trọng kế.**

B. Thủy kế

C. Vũ kế

D. Nhiệt kế

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Anh chị hãy cho biết, Khi nạp ắc quy quá no có ảnh hưởng đến điện cực của ắc quy không?

A. Không bản cực nào bị ăn mòn

B. Cả hai bản cực bị ăn mòn

**C. Cực dương bị ăn mòn**

D. Cực âm bị ăn mòn

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Hệ thống RIMS cho phép thống kê và theo dõi tiến độ triển khai CSHT nhà trạm tại các tỉnh theo 4 giai đoạn: Kế hoạch, khảo sát, xây dựng và đang hoạt động

A. sai

**B. Đúng**

Đáp án đúng: B

## Câu 10: Chức năng nào cho phép tìm thông tin người quản trị của từng đơn vị để hỗ trợ cấp quyền cho các chức năng Phân hệ End-to-End Di động?

A. Trên ITS Mobile, sử dụng chức năng Quản lý tài khoản và gửi yêu cầu cấp quyền cho Admin hệ thống

B. Trên CTS, vào Phân hệ End-to-End Di động và sử dụng chức năng Cấp quyền

C. Trên CTS, sử dụng chức năng Yêu cầu cấp quyền để gửi yêu cầu cấp quyền cho Admin hệ thống

**D. Trên CTS, vào chức năng Hỗ trợ và truy xuất danh sách Admin quản trị đơn vị**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Cáp trong nhà thường có cấu trúc như thế nào ?

A. Cấu trúc lõi rãnh chữ V.

**B. Cấu trúc đệm chặt**

C. Cấu trúc đệm lỏng.

D. Mọi cấu trúc.

Đáp án đúng: B

## Câu 2: Ánh sáng laser phát ra từ bút laser thử quang có đặc điểm gì:

A. Không hại mắt nếu nhìn trực tiếp vào nguồn phát laser

B. Chỉ có thể phát xa khoảng 2 km

C. Có bước sóng 1310 nm

**D. Có bước sóng 650 nm**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Để xác định chính xác điểm gãy vật lý của sợi quang (sử dụng OTDR), người ta còn phải căn cứ vào yếu tố nào?

**A. Tỷ lệ phần trăm dư của cáp do đệm lỏng và xoắn cáp, độ chính xác của chiết suất sợi do nhà sản xuất cung cấp.**

B. Tỷ lệ phần trăm dư của cáp do đệm lỏng.

C. Tỷ lệ phần trăm dư của cáp do xoắn cáp.

D. Tỷ lệ phần trăm dư của cáp do đệm lỏng và xoắn cáp, độ chính xác của suy hao do nhà sản xuất cung cấp.

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Trên đồ thị máy đo, các điểm không đo được bằng máy đo OTDR được gọi là:

A. Điểm đen

**B. Vùng chết sự kiện**

C. Điểm mù máy đo

D. Vùng chết thang đo

Đáp án đúng: B

## Câu 5: Trong cấu tạo sợi quang, lớp phủ có tác dụng:

A. Chống sự va chạm

**B. Chống trầy xước**

C. Chống tác dụng cơ học

D. Chống kéo căng

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Máy đo OTDR hoạt động theo nguyên lý:

A. Phát tín hiệu quang, lựa chọn khoảng cách đo, thu tín hiệu đo, tính toán kết quả đo

B. Phát tín hiệu quang, tính toán khoảng cách đo, tính toán kết quả đo

C. Lựa chọn khoảng cách đo, thu tín hiệu đo, tính toán kết quả đo.

**D. Lựa chọn khoảng cách đo, phát tín hiệu đo, thu tín hiệu phản xạ, tính toán kết quả đo**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Để đo kiểm cáp sợi quang chính xác bằng máy đo OTDR ta cần nhập các tham số nào sau đây cho phù hợp.

A. Chiết suất (IOR)

B. Độ rộng xung (PW)

C. Khoảng đo (DR)

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 8: Trong cấu tạo sợi quang, lớp phủ thường có đường kính là:

A. 125 µm

**B. 250 µm**

C. 250 nm

D. 125 nm

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Cấu tạo của sợi quang gồm mấy lớp?

A. Gồm 4 lớp

B. Gồm 5 lớp

C. Gồm 2 lớp

**D. Gồm 3 lớp**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Để nâng cao tuổi thọ của pin của máy hàn thực hiện sạc pin khi dung lượng:

A. Còn lại 15%

B. Còn lại 30%

**C. Còn lại 20%**

D. Còn lại 10%

Đáp án đúng: C

## Câu 13: Kích thước đầu sợi quang sau khi cắt để thi công đầu fast connector có chiều dài:

**A. Tùy thuộc vào đầu fast connector**

B. 10mm

C. 5mm

D. 15mm

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Khi nào thực hiện thay lưỡi dao cắt sợi quang?

A. Khi tất cả các vị trí số trên dao đã sử dụng

B. Lưỡi dao đã cùn và tạo vết cắt xấu

C. Việc xoay dao không giúp cải thiện vết cắt

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Connector sử dụng cho các modem GPON thường dùng chuẩn kết nối:

A. FC và LC

B. UPC

**C. APC**

D. Tùy theo yêu cầu của khách hàng

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Ưu điểm của tuyến thuê bao sử dụng fast connector so với tuyến thuê bao sử dụng phương pháp hàn dây pigtail là:

**A. Thi công nhanh, không cần sử dụng máy hàn và có thể sử dụng lại fast connector .**

B. Không bị co rút sợi quang (cáp đệm lỏng) dẫn đến hở mạch.

C. Giảm suy hao tuyến nối

D. Thích ứng được mọi loại cáp(cáp đệm lỏng, cáp đệm chặt)

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Chất lượng vết cắt của dao cắt sợi quang phụ thuộc vào:

A. Môi trường xung quang và vị trí làm việc

**B. Tay nghề người thực hiện và chất lượng dao cắt**

C. Môi trường xung quanh và chất lượng dao cắt

D. Tay nghề người thực hiện và môi trường xung quang

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Trước khi thi công đầu fast connector cần chuẩn bị

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Dụng cụ thi công: dao cắt sợi quang, dao tuốt sợi quang…

C. Đầu fast connector tương thích với thiết bị hoặc đầu connector trên khớp nối

D. Vật tư thi công: đầu dây cần thi công, bông, cồn…

Đáp án đúng: A

## Câu 1: Loại cáp quang chỉ có một sợi quang và có lớp vỏ ôm sát lớp phủ là loại:

A. Ống đệm lỏng

B. Băng dẹp

**C. Ống đệm chặt**

D. Băng rộng

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Nguyên tắc hoạt động của OTDR là gì?

A. Dựa trên nguyên tắc khúc xạ ánh sáng.

**B. Dựa trên hiện tượng tán xạ ngược của ánh sáng để xác định đặc tính sợi, phát hiện lỗi.**

C. Dựa trên hiện tượng hấp thụ ánh sáng của vật liệu quang.

D. Dựa trên hiện tượng phát xạ ánh sáng.

Đáp án đúng: B

## Câu 4: Một ứng dụng quan trọng của cáp có sợi ống đệm chặt là:

A. Sợi gia cường

B. Cáp thả biển

**C. Lắp đặt trong nhà và làm dây nhảy**

D. Không có ứng dụng nào

Đáp án đúng: C

## Câu 5: Thiết lập chỉ số chiết xuất trong tham số đo OTDR không đúng sẽ làm sai lệch kết quả nào sau đây :

**A. Vị trí các sự kiện**

B. Suy hao các mối hàn

C. Giá trị suy hao phản xạ

D. Suy hao cả sợi quang

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Để thực hiện phép đo (phản) tán xạ, thiết bị nào sau đây được sử dụng?

**A. Máy đo OTDR.**

B. Máy đo suy hao quang.

C. Máy đo công suất quang.

D. Tất cả các thiết bị trên.

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Máy đo OTDR không đo được?

A. Suy hao mối nối

**B. Tán sắc của sợi.**

C. Suy hao sợi quang

D. Suy hao tuyến

Đáp án đúng: B

## Câu 9: Tại sao cáp trong nhà lại có cấu trúc đệm chặt ?

**A. Để kích thước của cáp nhỏ.**

B. Tăng cường khả năng chống ẩm.

C. Tăng cường khả năng chống tán sắc do uốn cong.

D. Tăng cường khả năng chống suy hao do uốn cong.

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Những tham số nào được quan tâm nhất khi lắp đặt cáp sợi quang?

**A. Bán kính cong tối thiểu và sức căng.**

B. Khả năng chống thấm và sức căng

C. Khả năng chống thấm và bán kính cong tối thiểu.

D. Ứng suất cơ và ứng suất nhiệt.

Đáp án đúng: A

## Câu 14: Ưu điểm của việc sử dụng fast connector trong khi thi công tuyến thuê bao là:

A. Giảm chiều dài tuyến nối và giảm giá thành thi công tuyến

**B. Thi công nhanh, gọn dàng và không cần sử dụng hộp phối cáp tại nhà thuê bao**

C. Không cần phải sử dụng dao cắt cáp quang

D. Không cần phải tuốt vỏ sợi quang

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Phát biểu nào là đúng:?

A. PON là mạng quang truy nhập chủ động

**B. Hiện tượng kết nối quang trên GPON chập chờn là do suy hao đường truyền vượt ngưỡng an toàn**

C. Tốc độ đường truyền thuê bao GPON bất đối xứng

D. Tốc độ đường truyền thuê bao GPON luôn ổn định

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Mục đích của các thao tác bảo dưỡng máy hàn sợi quang

**A. Bảo đảm sự hoạt động ổn định của máy hàn**

B. Tất cả đều đúng

C. Tăng số lần phóng hồ quang cực đại của điện cực

D. Giảm số lần phóng hồ quang cực đại của điện cực

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Để phép đo khi sử dụng OTDR có độ chính xác cao, người ta phải làm gì?

A. Đo trong điều kiện nhiệt độ nhỏ hơn 30 độ C

B. Sử dụng OTDR có giá tiền cao.

C. Sử dụng OTDR có độ chính xác cao.

**D. Đo bằng OTDR từ hai phía để được hai kết quả, sau đó lấy giá trị trung bình.**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Khi hàn nối sợi quang, nếu góc nghiêng của mặt cắt càng lớn thì:

A. Thời gian hàn nối sẽ lâu

B. Máy hàn sẽ tiêu thụ nhiều công suất

C. Tán sắc của mối hàn nối càng tăng

**D. Suy hao của mối hàn nối càng tăng**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Dao cắt sợi quang thường sử dụng được bao nhiêu lần cắt tại một vị trí dao?

A. 200 lần cắt

B. 600 lần cắt

**C. 1000 lần cắt**

D. 400 lần cắt

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Máy đo phản xạ quang OTDR hiển thị đồ thị gì trên màn hình của nó?

A. Đặc tính suy hao của sợi theo bước sóng của nguồn quang.

B. Đặc tính tán sắc của sợi dọc theo bước sóng truyền dẫn.

**C. Đặc tính suy hao của sợi dọc theo chiều dài sợi.**

D. Đặc tính tán sắc của sợi dọc theo chiều dài sợi.

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Một trong các yêu cầu đối với mặt cắt sợi quang khi hàn nối là:

**A. Mặt cắt phải phẳng, không mẻ, không lồi ở mép**

B. Mặt cắt phải có dạng hình elip

C. Mặt cắt không được vuông góc với trục sợi

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Máy đo công suất quang cầm tay có thể:

**A. Tất cả đáp án đều đúng**

B. Đo công suất đường xuống tín hiệu

C. Đo công suất đường lên tín hiệu

D. Đo công suất ở các bước sóng khác nhau

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Ưu điểm của connector SC-APC sử dụng trong GPON là:

A. Độ bền cao

**B. Giảm suy hao và giảm phản xạ ngược**

C. Thi công đấu nối dễ dàng

D. Giá rẻ

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Phát biểu nào là đúng.?

A. Fast connector không dùng để gắn vào ONT

B. Fast connector không thể tái sử dụng

**C. Các ONT trong cùng Splitter thuộc cùng một OLT**

D. Các thuê bao PON có dạng kết nối điểm điểm

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Chiều dài sợi quang được cắt (phần được tuốt vỏ sợi) khi thi công mối nối fast connector là:

A. 15 cm

B. 12 cm

**C. Theo thước đo dùng cho từng loại fast connector**

D. 0.5 cm

Đáp án đúng: C

## Câu 1: Hai tham số nào được đo bởi OTDR giữa hai điểm được đánh dấu?

A. Khoảng cách và tán sắc

B. Phản xạ Fresnel và suy hao trên đoạn đó

C. Khoảng cách và suy hao mối hàn

**D. Khoảng cách và suy hao trên đoạn đó**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Vệ sinh máy hàn cần thưc hiện các công việc vệ sinh nào?

A. Vệ sinh thấu kính, rãnh V, gương phản xạ

**B. Vệ sinh thấu kính, rãnh V, gương phản xạ, camera**

C. Vệ sinh thấu kính, rãnh V, camera

D. Vệ sinh thấu kính, rãnh V, gương phản xạ, kẹp sợi

Đáp án đúng: B

## Câu 3: Môi trường lắp đặt cáp ảnh hưởng tới thành phần nào trong cấu trúc cáp quang?

**A. Thành phần gia cường, vỏ cáp, các thành phần phụ trợ**

B. Chất làm đầy

C. Tất cả đều đúng

D. Sợi quang

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Trong cấu tạo sợi quang, lớp vỏ phản xạ có chiết suất...?

A. Tuỳ trường hợp có thể cao hoặc thấp hơn

**B. Thấp hơn lớp lõi sợi**

C. Bằng lớp lõi sợi

D. Cao hơn lớp lõi sợi

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Tại sao các sợi quang được xoắn và bện trong cấu trúc cáp sợi quang ?

A. Tăng khả năng chịu lực kéo

B. Giảm tiết diện cáp

C. Bảo vệ cáp chống lại tác động bên ngoài

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 12: Trong việc thiết lập tham số điều kiện đo của máy OTDR, để tăng khoảng cách đo kiểm, ngoài việc tăng dải khoảng cách còn phải thay đổi tham số nào trong các tham số sau:

A. Tăng giá trị suy hao (Attenuation)

**B. Tăng độ rộng xung (Pulse width)**

C. Giảm độ rộng xung

D. Giảm giá trị suy hao

Đáp án đúng: B

## Câu 15: Sợi quang trước khi cắt cần:

A. Đặt thẳng với trục của dao cắt

B. Làm sạch bề mặt sợi

C. Kẹp chắc chắn trên dao

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 9: Đối với sợi quang có ống đệm chặt thì một ống chứa:

A. Tất cả đều đúng

B. 3 sợi quang.

**C. 1 sợi quang.**

D. 4 sợi quang.

Đáp án đúng: C

## Câu 12: Độ dài của xung OTDR ảnh hưởng tới hai yếu tố khi đo bằng OTDR. Chúng là gì?

A. Lượng ánh sáng tán xạ ngược và suy hao trên sợi quang

B. Tất cả đều đúng

**C. Lượng ánh sáng tán xạ ngược và độ phân giải giữa hai sự kiện**

D. Dải động của OTDR và suy hao của toàn tuyến quang

Đáp án đúng: C

## Câu 18: Phát biểu nào là đúng ?

**A. Sợi quang đơn mode có chi phí sản xuất cao hơn sợi đa mode**

B. Máy đo công suất quang cầm tay có thể đo xác định khoảng cách

C. Bút laser phát ra ánh sáng hồng ngoại

D. Suy hao tín hiệu trên sợi đơn mode lớn hơn sợi đa mode

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Thước trong bộ đầu fast connector có tác dụng gì?

A. Hỗ trợ quá trình chuẩn bị đầu dây thi công fast connector

B. Cố định sợi quang khi đưa vào dao cắt sợi quang

C. Xác định chính xác chiều dài đầu sợi quang cần chuẩn bị

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 4: Kích thước đường kính của lõi sợi quang đơn mode là?

A. 125 µm

**B. 8-10 µm**

C. 50 µm

D. 62,5 µm

Đáp án đúng: B

## Câu 6: Đối với cáp quang dạng băng dẹp, bề rộng của mỗi băng phụ thuộc vào:

**A. Số sợi trong băng**

B. Số lớp của một sợi

C. Số lượng chất nhồi được bơm

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 7: OTDR viết tắt từ các chữ nào dưới đây:

A. Optical Tension Delivers Reflectometer

B. Open Test Distracts Response

C. On Time Display Real

**D. Optical Time Domain Reflectometer**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Trục x trên màn hình hiển thị của OTDR biểu thị gì?

**A. Chiều dài sợi quang.**

B. Bước sóng quang.

C. Độ suy hao.

D. Độ tán sắc.

Đáp án đúng: A

## Câu 13: Những việc cần làm khi thực hiện xoay lưỡi dao cắt sợi quang:

A. Ghi chép ngày xoay dao và vị trí số

B. Thực hiện đúng trình tự kỹ thuật

**C. Tất cả đáp án đều đúng**

D. Xoay dao theo chiều kim đồng hồ

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Chọn phát biểu đúng về đầu connector quang theo chuẩn APC có các đặc điểm:

A. Hình dạng đầu connector có góc cắt lệch 80 so với trục của đầu connector

B. Có mức độ suy hao tín hiệu cao thấp chuẩn UPC

C. Có màu quy ước thường gặp là xanh lục

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 1: Trong sợi quang đơn mode, chiết suất giữa lớp lõi và lớp vỏ là:

A. Tất cả đều đúng

B. Chiết suất giảm dần

C. Chiết suất tăng dần

**D. Chiết suất bậc**

Đáp án đúng: D

## Câu 6: Điều gì xảy ra khi cáp được lắp đặt với bán kính nhỏ hơn bán kính cong cho phép?

A. Không ảnh hưởng

B. Tán sắc và suy hao tăng

**C. Gây khúc xạ và tăng suy hao**

D. Khả năng chịu nhiệt của sợi giảm

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Chọn bảng luật màu đúng của cáp quang Vina Daesung quy định thứ tự sợi có các màu tương ứng từ 1 đến 12

A. Dương, cam, lục, nâu , tro, trắng, đỏ ,đen, vàng, tím, xanh ngọc, hồng ngọc

**B. Dương, cam, lục, nâu, tro, trắng, đỏ, đen, vàng, tím, hồng ngọc, xanh ngọc**

C. Trắng, đỏ, đen, vàng, tím, dương, cam, lục, nâu, tro, hồng ngọc, xanh ngọc

D. Trắng, đỏ, đen, vàng, tím, dương, cam , lục, nâu, tro, xanh ngọc, hồng ngọc

Đáp án đúng: B

## Câu 8: Mục đích của thao tác bảo dưỡng xả pin hoàn toàn:

A. Điều chỉnh lại dòng phóng cực đại

B. Điều chỉnh lại dòng nạp cực đại

**C. Khôi phục dung lượng pin**

D. Điều chỉnh lại mức điện áp của pin vào mức ngưỡng điện áp hoạt động của máy hàn

Đáp án đúng: C

## Câu 10: Các thao tác bảo dưỡng thường gặp đối với máy hàn là:

**A. Tất cả đều đúng**

B. Kiểm tra motor

C. Kiểm tra số lần phóng của điện cực, kiểm tra camera, kiểm tra bụi

D. Bảo dưỡng pin

Đáp án đúng: A

## Câu 11: Khi nào phải thực hiện đo kiểm sợi quang?

**A. Tất cả đều đúng**

B. Kiểm tra lỗi, xác định vị trí lỗi

C. Kiểm tra sau khi lắp đặt hay di chuyển

D. Kiểm tra các chỉ tiêu kỹ thuật

Đáp án đúng: A

## Câu 12: Cấu tạo của cáp quang 24 sợi, mỗi ống đệm chứa:

A. 18 sợi quang

**B. 6 sợi quang**

C. 12 sợi quang

D. 8 sợi quang

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Khi đưa đầu sợi quang vào đầu fast connector cần lưu ý gì?

A. Không để đầu sợi va chạm vào các bề mặt cứng

B. Sợi quang sau khi đi vào hết trong đầu fast sẽ hơi cong lên

C. Đóng khóa đầu fast để sợi quang không bị tuột ra

**D. Tất cả đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 2: Sợi quang đa mode có đặc điểm:

A. Tất cả đều đúng.

B. Truyền dẫn nhiều ánh sáng khác nhau.

C. Truyền dẫn nhiều bước sóng khác nhau.

**D. Truyền dẫn nhiều mode sóng khác nhau.**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Lưu ý nào là quan trọng khi làm công tác vệ sinh an toàn sau thi công hàn nối sợi quang tại nhà khách hàng?

A. Sợi quang rơi vãi có nguy cơ gây nguy hiểm cao cho trẻ em

B. Rác sau thi công cần được đổ vào thùng rác

C. Thu dọn các mảnh vụn sợi cẩn thận, tránh nguy cơ mảnh xuyên vào da thịt

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 10: Khi máy thực hiện lệnh hàn sợi quang nhưng bị báo lỗi motor thì nguyên nhân có thể là:

A. Motor bị lỗi

**B. Tất cả đều đúng**

C. Sợi quang đặt vào khay quá ngắn

D. Sợi quang đặt vào khay quá dài

Đáp án đúng: B

## Câu 1: Cáp quang bao gồm:

**A. Sợi quang, thành phần gia cường, chất làm đầy và các thành phần chuyên dụng tùy loại cáp**

B. Sợi quang, thành phần gia cường, chất làm đầy, dây cấp nguồn

C. Sợi quang, thành phần gia cường, chất làm đầy

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 2: Ánh sáng truyền dẫn trong sợi quang đi được khoảng cách xa dựa trên nguyên lý nào:

A. khúc xạ toàn phần

**B. phản xạ toàn phần**

C. phản xạ

D. khúc xạ

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Đặc điểm của loại sợi quang có ống đệm lỏng là gì?

**A. Sợi quang có thể di chuyển tự do trong ống đệm**

B. Mỗi ống đệm chỉ chứa một sợi quang

C. Sợi quang dễ bị gãy

D. Đường kính của loại cáp này nhỏ hơn so với các loại khác có cùng dung lượng

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Mục đích của chức năng đếm số lần phóng hồ quang của máy hàn sợi quang?

A. Để cân chỉnh vị trí điện cực

**B. Để xác định thời điểm thay điện cực máy hàn**

C. Để xác định khoảng thời gian phóng hồ quang cho mỗi lần hàn

D. Để cân chỉnh công suất hồ quang

Đáp án đúng: B

## Câu 11: Khi thực hiện thao tác cắt sợi quang, yếu tố ảnh hưởng quyết định chất lượng vết cắt là:

A. Kỹ thuật sử dụng dao cắt

B. Chất lượng dao cắt

**C. Tất cả đều đúng**

D. Gió bụi của môi trường

Đáp án đúng: C

## Câu 1: (Erisson)Hệ thống thông báo Link Failure, trên thiết bị Baseband đèn nào sẽ tắt:

A. TN A

B. TN B/C

**C. CPRI**

D. Tất cả các đáp án trên

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Anh (chị) hãy cho biết card ASIA được gắn vào thiết bị nào?

**A. AMIA/AMOB**

B. FSMF

C. FBBC

D. FTIF

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh (chị) hãy cho biết để kiểm tra cảnh báo của trạm trên phần mềm LMT ta chọn mục nào?

**A. EFMS**

B. OMS

C.

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 4: Anh (chị) hãy cho biết khi trạm Ericsson sử dụng baseband5216 bị lỗi thì có thể sử dụng baseband5212 đi ứng cứu được không?

**A. không**

B. có

C.

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 5: Anh (chị) hãy cho biết loại baseband nào hỗ trợ kết nối các 2G, 3G, 4G?

**A. 5216**

B. 5212

C. 6620

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 6: Anh (chị) hãy cho biết loại card điều khiển chính của thiết bị ZTE 4G?

**A. CC16-B**

B. CC2

C. FS5A

D. BPN2

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Anh (chị) hãy cho biết loại RRU hỗ trợ phát 2T2R?

**A. AHEGA**

B. AHEGB

C. AHEB

D. FRGU

Đáp án đúng: A

## Câu 9: Anh (chị) hãy cho biết loại RRU nào sau đây hỗ trợ phát sóng 3G 2100Mhz?

**A. 4428B1**

B. 4428B3

C. 2219B8

D. 4415B3

Đáp án đúng: A

## Câu 10: Anh (chị) hãy cho biết loại RRU nào sau đây hỗ trợ phát sóng 4G LTE?

A. 4428B1

**B. 4428B3**

C. 4415B1

D. 2219B1

Đáp án đúng: B

## Câu 12: Anh (chị) hãy cho biết loại SFP kết nối giữa RRU AHEGB, AHEB, AHEGA và AMIA ?

A. FOSH

B. FOSI

**C. FOUC**

D. FOSC

Đáp án đúng: C

## Câu 14: Anh (chị) hãy cho biết RRU của Nokia FRGU hỗ trợ tối đa bao nhiêu đường thu (RX), đường phát (TX) ?

A. 1

B. 2

C. 4

**D. 6**

Đáp án đúng: D

## Câu 15: Anh (chị) hãy cho biết RRU4428 B1/B3 hỗ trợ bao nhiêu đường thu, đường phát

A. 2T2R

B. 2T4R

**C. 4T4R**

D. 4T2R

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Anh (chị) hãy cho biết RRU8854 L1800 hỗ trợ bao nhiêu đường thu, đường phát?

A. 2T2R

B. 2T4R

**C. 4T4R**

D. 4T2R

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh (chị) hãy cho biết RRU8862A hỗ trợ bao nhiêu đường thu, đường phát

A. 2T2R

**B. 2T4R**

C. 4T4R

D. 4T2R

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh (chị) hãy cho biết RRU8863 kết nối với BBU thông qua card nào?

**A. FS5**

B. FS

C. CC

D. PM

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị Ericsson Baseband 5212/5216 hỗ trợ kết nối tối đa bao nhiêu RRU?

A. 9

B. 6

**C. 12**

D. 15

Đáp án đúng: C

## Câu 20: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị Ericsson Baseband 6620/6630 hỗ trợ đấu nối mấy nguồn DC?

A. 1

**B. 2**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 21: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị Ericsson Baseband 6620/6630 hỗ trợ kết nối tối đa bao nhiêu RRU?

A. 9

B. 6

C. 12

**D. 15**

Đáp án đúng: D

## Câu 22: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị Ericsson Baseband 6620/6630 hỗ trợ loại truyền dẫn nào?

A. E1

**B. FE/GE**

C. GE/E1

D. FE/E1

Đáp án đúng: B

## Câu 23: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị Ericsson Baseband 6620/6630 hỗ trợ tối đa bao nhiêu cảnh báo ngoài?

A. 2

B. 4

C. 6

**D. 8**

Đáp án đúng: D

## Câu 24: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị RBS6601 hỗ trợ loại Baseband nào sau đây?

A. 5212/5216/6620

**B. 5212/5216/R503**

C. 5212/R503/6620

D. 5212/6620/6630

Đáp án đúng: B

## Câu 25: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị RBS6601 hỗ trợ loại tối đa bao nhiêu Baseband?

A. 1

**B. 2**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 26: Anh (chị) hãy cho biết thiết bị smallcell ZTE có tên gọi là?

**A. 8922**

B. 8862

C. 8800

D. 8840

Đáp án đúng: A

## Câu 27: Anh (chị) hãy cho biết trong AMIA/AMOB subrack hỗ trợ tối đa bao nhiêu card ABIA?

A. 1

B. 2

C. 4

**D. 6**

Đáp án đúng: D

## Câu 29: Anh (chị) hãy cho biết trong mỗi System module của thiết bị Nokia hỗ trợ tối đa bao nhiêu card FBBC?

A. 1

**B. 2**

C. 3

D. 4

Đáp án đúng: B

## Câu 31: Anh chị hãy cho biết 01 Card BPC trong ZTE hổ trợ bao nhiêu CE.

A. 12

B. 24

**C. 192**

D. 256

Đáp án đúng: C

## Câu 32: Anh chị hãy cho biết 01 Card UBPG trong ZTE hổ trợ bao nhiêu TRX.

**A. 12**

B. 24

C. 192

D. 256

Đáp án đúng: A

## Câu 33: Anh chị hãy cho biết Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card WMPT của thiết bị BBU3900 của hãng Huawei sáng màu xanh cho biết:

**A. Có nguồn vào nhưng không hoạt động**

B. Không có nguồn

C. Hoạt động bình thường

D. Card đang load dữ liệu hoặc không được sử dụng

Đáp án đúng: A

## Câu 35: Anh chị hãy cho biết Bộ kết hợp tín hiệu tủ máy DCSU (The Combined cabinet Signal connection Unit for DTRU BTS) được đặt trong subrack số mấy của common subrack của thiết bị BTS3012-Huawei?

A. 3

B. 4

**C. 5**

D. 6

Đáp án đúng: C

## Câu 36: Anh chị hãy cho biết Các chức năng chính của BBU3900 của hãng Huawei?

A. Chuyển giao các tín hiệu giữa BTS/NodeB với MBSC

B. Cung cấp tín hiệu đồng hồ hệ thống

C. Quản lý, vận hành và xử lý báo hiệu cho toàn bộ hệ thống NodeB và BTS

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 37: Anh chị hãy cho biết Các Sensor cảnh báo: khói, nhiệt độ - độ ẩm, đột nhập, nước đấu vào cổng nào của Card DMLC-BTS/NodeB của hãng Huawei?

A. SWIN

**B. AIN**

C. SWOUT

D. EAC

Đáp án đúng: B

## Câu 38: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "Device temperature is high" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

A. Truyền dẫn không tốt

**B. Nhiệt độ quá cao**

C.

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 39: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "Loss of Signal at Ir interface" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

A. Lỗi khối RF

**B. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất**

C. Lỗi khối băng tần gốc (Baseband)

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 40: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "PPP link broken; E1/T1 input(output) port unavailable" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

**A. Truyền dẫn không tốt**

B. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

C.

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 41: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "Remote antenna VSWR alarm High (Low)" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

A. Lỗi khối RF

B. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

**C. Tỉ số sóng đứng cao vượt ngưỡng làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ**

D.

Đáp án đúng: C

## Câu 42: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "SCTP associate association is interrupted" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

**A. Lỗi khai báo truyền dẫn**

B. Truyền dẫn không tốt

C. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 43: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "Surge Protection Device fault" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

A. Lỗi khối RF

B. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

**C. Dây Dry-Contact lắp không đúng**

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 44: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo "TWP abnormal" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

**A. Hệ số RTWP không bình thường**

B. Tỉ số sóng đứng cao vượt ngưỡng làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

C. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 45: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi CTU trạm BTS 2G Motorola là cảnh báo:

A. Duplexer Voltage Error

B. Receive Matrix Failure

C. Active Link Connection Failure

**D. Unlocked Device Not In Service**

Đáp án đúng: D

## Câu 46: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi dây cáp kết nối từ TRE lên ANC trạm BTS 2G Alcatel là:

A. CELL [43] LOSS-OF-TCH

**B. RX-TX [10] RX-CABLE**

C. RX-TX [10] HW-FAILURE

D. ENVIR [5] HW-FAILURE

Đáp án đúng: B

## Câu 48: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi ma trận thu trạm BTS 2G Motorola là cảnh báo:

A. GCLK Calibration Request

B. Calibration In Progress

**C. Receive Matrix Failure**

D. High Reverse Power

Đáp án đúng: C

## Câu 49: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi ma trận thu trạm BTS 2G Motorola?

A. GCLK Calibration Request

B. Calibration In Progress

**C. Receive Matrix Failure**

D. High Reverse Power

Đáp án đúng: C

## Câu 50: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo lỗi modul quang trạm 3G, 4G Nokia là cảnh báo:

A. RX out of orde

**B. FSP faulty**

C. TX out of orde

D. RF Unit Hardware Fault

Đáp án đúng: B

## Câu 52: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo mất Cell trạm 3G Nokia là cảnh báo:

A. Optical Interface faulty

B. TX out of order

C. Unknown HW resource

**D. Resource status indication, cell disabled**

Đáp án đúng: D

## Câu 53: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo mất một hướng Sector trên hệ thống Alcatel 2G là:

A. ENVIR [5] SUBRACK-POWER

B. ENVIR [5] TEMPERATURE-WARNING

C. Receive Matrix Failure

**D. CELL [43] LOSS-OF-ALL-CHAN**

Đáp án đúng: D

## Câu 54: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo mất một tần số trên hệ thống Alcatel 2G là:

A. RX-TX [10] HW-FAILURE

**B. CELL [43] LOSS-OF-TCH**

C. RX-TX [10] TRE-VSWR

D. Active Link Connection Failure

Đáp án đúng: B

## Câu 55: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo nào sau đây gây ra lỗi Cell out off services (Cell mất dịch vụ)

A. RRU link broken

B. Loss of Signal at Ir interface

C. Remote antenna VSWR alarm High (Low)

**D. Tất cả phương án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 56: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo nào sau đây làm mất cell 4G?

A. Receiving failure in Optical Interface;Affected RATs=WCDMA,GSM

**B. Receiving failure in Optical Interface;Affected RATs=LTE**

C. VSWR minor alarm;Affected RATs=WCDMA

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 57: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo Receiving failure in Optical Interface;Affected RATs=LTE có thể do nguyên nhân nào gây ra:

A. Lỗi khối FHEL

B. Lỗi kết nối dây quang từ FHEL về FSMF

C. Lỗi Module quang tại FHEL hoặc tại FSMF

**D. Tất cả các nguyên nhân trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 58: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo sóng đứng trạm 2G, 3G, 4G Ericson là cảnh báo:

A. RX out of orde

**B. VSWR Over Threshold**

C. RF Module failure

D. BBU CPRI Interface Error

Đáp án đúng: B

## Câu 59: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo sóng đứng trạm BTS Alcatel 2G là:

A. CELL [43] LOSS-OF-TCH

B. Duplexer Voltage Error

**C. RX-TX [10] ANTENNA-VSWR-URGENT**

D. ENVIR [5] SUBRACK-POWER

Đáp án đúng: C

## Câu 60: Anh chị hãy cho biết Cảnh báo từ tủ nguồn DC có thể đấu vào Card nào sau đây trong BTS3012 của hãng Huawei?

A. DELC hoặc DCSU

**B. DMLC hoặc DSAC**

C. DSCU hoặc DCCU

D. DTMU hoặc DCCU

Đáp án đúng: B

## Câu 61: Anh chị hãy cho biết Card BPC trong ZTE có chức năng xử lý Baseband cho hệ thống nào?

A. 2G

**B. 3G**

C. Cả hai hệ thống 2G và 3G

D. 2G và 2,5G

Đáp án đúng: B

## Câu 62: Anh chị hãy cho biết Card CC trong ZTE đảm nhiệm chức năng sau.

A. Lấy đồng bộ từ GPS, truyền dẫn cung cấp cho toàn hệ thống, Cung cấp giao diện kết nối Abis/Iub.

B. Cung cấp chức năng chuyển mạch cho cả báo hiệu lẫn dịch vụ.

C. Quản lý toàn bộ hệ thống.

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 63: Anh chị hãy cho biết Card DTMU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei có các khối chức năng sau:

**A. BIU, MCU, MCK**

B. BIU, MCK, LMT

C. BIU, MCU, LMT

D. MCU, MCK, LMT

Đáp án đúng: A

## Câu 64: Anh chị hãy cho biết Card DTRU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei thực hiện chức năng:

A. Cung cấp đường kết nối giữa hệ thống Common Subrack và DTRU subrack

B. Xác định số khe và rack của DTRU

C. Truyền tín hiệu tại vị trí của DTRU tới DCSU.

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 65: Anh chị hãy cho biết Card nguồn và xử lý cảnh báo trong trạm NodeB/eNodeB Huawei hiện đang dùng trên mạng 3G/4G Vinaphone có ký hiệu là gì?

A. UBBP

B. UMPT

C. UEIU

**D. UPEU**

Đáp án đúng: D

## Câu 66: Anh chị hãy cho biết Card UBPG trong ZTE có chức năng xử lý Baseband cho hệ thống

**A. 2G**

B. 3G

C. Cả hai hệ thống 2G và 3G

D. 4G

Đáp án đúng: A

## Câu 67: Anh chị hãy cho biết Chức năng của Card DTMU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei?

A. Quản lý, điều khiển toàn bộ BTS

B. Cấp và phân phối xung đồng bộ

C. Quản lý lỗi, cấu hình, chất lượng, an toàn của BTS

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 68: Anh chị hãy cho biết Cổng kết nối giao diện Iub (FE) trên Card CC trong ZTE là:

**A. ETH0**

B. ETH1

C. REF

D. EXT

Đáp án đúng: A

## Câu 69: Anh chị hãy cho biết Cổng kết nối máy tính với trạm trên Card CC trong ZTE là:

A. ETH0

**B. ETH1**

C. REF

D. EXT

Đáp án đúng: B

## Câu 70: Anh chị hãy cho biết Để đăng nhập vào phần mềm quản lý (BTSM), ta cần bộ giá trị User và Pas là:

A. Admin và NodeB (hoặc hwbs@com)

**B. admin và NodeB (hoặc hwbs@com)**

C. admin và NodeB (hoặc admin)

D. admin và NodeB (hoặc hwbs.com)

Đáp án đúng: B

## Câu 71: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra cảnh báo trạm BTS, trên dòng lệnh Commant Line, sau dấu nhắc gõ lệnh:

A. Alarm

B. Alr

**C. Alt**

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 72: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra Cell ID của trạm, trên phần mềm BTSM, ta vào mục…

A. Display Ethernet Port State

B. Display Board

**C. Display Local Cell Configuation**

D. Display Local Cell State

Đáp án đúng: C

## Câu 73: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra khai báo Cell của NodeB Huawei, trên phần mềm BTSM, vào mục..

A. List Local Cell Resever

**B. Display Cell Configuation**

C. Set Local Cell resever

D. Set Local Cell Priority

Đáp án đúng: B

## Câu 74: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra software đang sử dụng, trên dòng lệnh Commant Line, sau dấu nhắc gõ lệnh:

A. get

B. Status

C. st field

**D. cvls**

Đáp án đúng: D

## Câu 75: Anh chị hãy cho biết Để kiểm tra sóng đứng của trạm NodeB Huawei, trên phần mềm BTSM, vào mục:

A. Display VSWR Test Result

B. Display VSWR Test

C. Stop VSWR Test

**D. Start VSWR Test**

Đáp án đúng: D

## Câu 79: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo "FCE board not-configured alarm" ta thực hiện công việc nào sau đây?

**A. Thay thế RRU**

B. Thay thế Antena

C. Thay thế khối BBU

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 81: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo "Loss of Signal at Ir interface" ta thực hiện công việc nào sau đây?

A. Kiểm tra và thay thế các sợi quang nối giữa khối băng tần gốc và khối RF

B. Kiểm tra khởi động lại và thay thế khối RF

C. Kiểm tra khởi động lại và thay thế card FS và các module quang

**D. Tất cả phương án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 82: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo "Remote antenna VSWR alarm High (Low)" ta thực hiện công việc nào sau đây?

A. Kiểm tra và xiết chặt các đầu connector của feeder

B. Kiểm tra và thay thế khối RF

**C. Tất cả các phương án đã nêu**

D.

Đáp án đúng: C

## Câu 83: Anh chị hãy cho biết Để Xử lý cảnh báo "RET Antena Control Failure" cần thực hiện công việc nào sau đây.

A. Hiệu chỉnh lại Antena RET.

B. Thay thế RET

**C. Hiệu chỉnh lại Antena RET, nếu không hết lỗi thì thay thế RET**

D. Hiệu chỉnh lại Antena RET, nếu không hết lỗi thì thay thế SFP

Đáp án đúng: C

## Câu 84: Anh chị hãy cho biết Để xử lý cảnh báo "TWP abnormal" ta thực hiện công việc nào sau đây?

A. Xiết chặt lại các đầu connector của feeder

B. Kiểm tra và thay thế khối RF

**C. Tất cả các phương án đã nêu**

D.

Đáp án đúng: C

## Câu 88: Anh chị hãy cho biết Để xử lý lỗi " TX Out of Order" cần thực hiện công việc nào sau?

A. Reset lại khối Radio

B. Kiểm tra giao diện quang khối vô tuyến bị khóa hoặc lỗi

**C. Thay thế khối vô tuyến**

D. Tất cả các công việc trên

Đáp án đúng: C

## Câu 89: Anh chị hãy cho biết Để xử lý lỗi Alarm "BBU CPRI Optical Interface Performance Degraded", cần thực hiện công việc nào sau đây? (lựa chọn đáp án đúng nhất)

A. Tháo và lắp đặt lại module quang và connector của cổng CPRI của BBU bị lỗi

**B. Tháo và lắp đặt lại module quang và connector của cổng CPRI của BBU bị lỗi hoặc làm sạch bởi cồn nguyên chất rồi lắp lại đúng qui trình.**

C. Kiểm tra nguồn cấp cho khối BBU có ổn định hay không

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 90: Anh chị hãy cho biết Đèn LIU 1 trên Card DTMU-BTS/NodeB của hãng Huawei ở trạng thái sánh xanh chỉ thị trạng thái nào sau đây của luồng E1:

A. Cảnh báo luồng E1/T1 thứ nhất đầu xa

B. Cảnh báo luồng E1/T1 thứ nhất đầu xa và thứ hai đầu xa

**C. Cảnh báo luồng E1/T1 thứ nhất đầu gần**

D. Cảnh báo luồng E1/T1 thứ năm đầu xa

Đáp án đúng: C

## Câu 91: Anh chị hãy cho biết Đèn LIU1 trên Card DTMU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei sáng màu xanh nhấp nháy nhanh 0,125s sáng, 0,125s tắt cho biết:

**A. Cổng E1 số 1 có cảnh báo đầu xa khi ĐÈN SW là off**

B. Cổng E1 số 1 có cảnh báo đầu gần khi ĐÈN SW là off

C. Cổng E1 số 1 bình thường khi ĐÈN SW là off

D. Cổng E1 số 1 bình thường khi ĐÈN SW là ON

Đáp án đúng: A

## Câu 92: Anh chị hãy cho biết Đèn LIU1trên Card DTMU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei chỉ thị :

**A. Trạng thái truyền dẫn của port 1 và port 5**

B. Trạng thái truyền dẫn của port 2 và port 6

C. Trạng thái truyền dẫn của port 3 và port 7

D. Thái truyền dẫn của port 4 và port 8

Đáp án đúng: A

## Câu 93: Anh chị hãy cho biết Đèn LIU1trên Card DTMU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei tắt cho biết :

A. Cổng E1 số 1 có cảnh báo đầu xa khi ĐÈN SW là off

B. Cổng E1 số 1 có cảnh báo đầu gần khi ĐÈN SW là off

C. Cổng E1 số 1 bình thường khi ĐÈN SW là off

**D. Cổng E1 số 1 bình thường khi ĐÈN SW là ON**

Đáp án đúng: D

## Câu 94: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card DTRU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei sáng màu xanh cho biết:

**A. Có nguồn vào nhưng module vẫn bị lỗi**

B. Module hoạt động bình thường

C. Module đang khởi động

D. DTMU đang gửi tham số cấu hình tới DTRU

Đáp án đúng: A

## Câu 95: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card DTRU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei sáng màu xanh nhấp nháy chậm 2s sáng, 2s tắt cho biết:

A. Có nguồn vào nhưng module vẫn bị lỗi

B. Module hoạt động bình thường

**C. Module đang khởi động**

D. DTMU đang gửi tham số cấu hình tới DTRU

Đáp án đúng: C

## Câu 96: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card DTRU của thiết bị BTS3012 của hãng Huawei sáng màu xanh nhấp nháy nhanh 0.2s sáng, 0.2s tắtcho biết

A. Có nguồn vào nhưng module vẫn bị lỗi

B. Module hoạt động bình thường

C. Module đang khởi động

**D. DTMU đang gửi tham số cấu hình tới DTRU**

Đáp án đúng: D

## Câu 97: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card DTRU của thiết bị BTS3012 sáng màu xanh nhấp nháy chậm 1s sáng, 1s tắt:

A. Có nguồn vào nhưng module vẫn bị lỗi

**B. Module hoạt động bình thường**

C. Module đang khởi động

D. DTMU đang gửi tham số cấu hình tới DTRU

Đáp án đúng: B

## Câu 98: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card WMPT của thiết bị BBU3900 của hãng Huawei màu xanh tắt cho biết:

A. Có nguồn vào nhưng không hoạt động

**B. Không có nguồn**

C. Hoạt động bình thường

D. Card đang load dữ liệu hoặc không được sử dụng

Đáp án đúng: B

## Câu 99: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card WMPT của thiết bị BBU3900 của hãng Huawei sáng màu xanh nháy 1s sáng 1s tắt cho biết:

A. Có nguồn vào nhưng không hoạt động

B. Không có nguồn

**C. Hoạt động bình thường**

D. Card đang load dữ liệu hoặc không được sử dụng

Đáp án đúng: C

## Câu 100: Anh chị hãy cho biết Đèn RUN trên Card WMPT của thiết bị BBU3900 sáng màu xanh nhấp nháy 0.125s sáng 0.125s tắt

A. Có nguồn vào nhưng không hoạt động

B. Không có nguồn

C. Hoạt động bình thường

**D. Card đang load dữ liệu hoặc không được sử dụng**

Đáp án đúng: D

## Câu 101: Anh chị hãy cho biết Địa chỉ IP của phần mềm cấu hình, quản lý khai thác thiết bị (BTSM) là:

**A. 17.21.2.15**

B. 172.21.2.15

C. 192.168.1.100

D. 17.21.1.1

Đáp án đúng: A

## Câu 102: Anh chị hãy cho biết Dòng cảnh báo "Min HW Fault FieldReplaceableUnit=RRU-1 " trên hệ thống, xác định là do:

A. Lôĩ phần mềm của RRU-1

B. Không có kết nối phần cứng RRU-1

**C. Lỗi phần cứng RRU-1, cần thay thế**

D. tất cả các đáp án đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 103: Anh chị hãy cho biết Dòng thông báo nào sau đây là cảnh báo sóng đứng trạm 3G Nokia?

**A. Radio resources switched off**

B. RF Module failure

C. System Module failure

D. Failure in optical RP3 interface

Đáp án đúng: A

## Câu 104: Anh chị hãy cho biết Đường ABIS/Iub (Quang hoặc điện) bị mất kết nối thì đèn ETH0 trên Card CC trong ZTE sẽ:

A. Sáng màu đỏ.

B. Sáng màu xanh.

**C. Tắt**

D. Nháy xanh

Đáp án đúng: C

## Câu 105: Anh chị hãy cho biết Hệ thống cảnh báo Power Loss là do:

A. Mất nguồn cấp cho khối Baseband

B. Nguồn cấp cho RRU không ổn định

C. Tất cả các nguyên nhân nêu ra

**D. RRU/RRH đang hoạt động thì mất nguồn**

Đáp án đúng: D

## Câu 106: Anh chị hãy cho biết Hệ thống phần mềm quản lý thiết bị NodeB/enodeB Erisson có tên:

A. LMT

B. BTSMEM

**C. EMCLI**

D. BTS Site Manager

Đáp án đúng: C

## Câu 107: Anh chị hãy cho biết Hệ thống thông báo Link Failure là do nguyên nhân:

**A. Lỗi mất kết nối quang giữa Baseband và RRU**

B. Lỗi mất kết nối quang giữa Antena và RRU

C. Lỗi mất kết nối quang giữa RRU và SW

D. Tất cả các đáp án trên

Đáp án đúng: A

## Câu 109: Anh chị hãy cho biết Khi có lỗi đường truyền E1 về hướng BTS, ta nên kiểm tra các Card nào sau đây trong BTS3012 của hãng Huawei?

A. DEMU, DCCU

B. DSCU

**C. DELC, DCCU, DTMU**

D. DTRU, DDPU

Đáp án đúng: C

## Câu 110: Anh chị hãy cho biết Khi hệ thống cảnh báo Link Failure cần kiểm tra:

**A. dây quang tại vị trí SFP của Baseband & RRU**

B. dây quang tại vị trí Antena và RRU

C. dây quang tại vị trí SFP của Baseband SW

D. Cáp UTP từ Baseband đến SW

Đáp án đúng: A

## Câu 111: Anh chị hãy cho biết Khi hệ thống thông báo SFP Stability Problem là do nguyên nhân:

A. Dây dẫn quang từ SF đến RRU bị đứt

B. SFP không được kết nối đến SW

**C. điều kiện hoạt động của SFP không thỏa mãn, có thể là nhiệt độ, công suất Tx/Rx đo tại SFP**

D. Hệ thống truyền dẫn của thiết bị có lỗi do nhiệt độ cao

Đáp án đúng: C

## Câu 112: Anh chị hãy cho biết Khi hệ thống thông báo VSWR OverThreshold là do nguyên nhân:

A. giá trị VSWR đo được tại port RF A/B/C/D nằm dưới ngưỡng

**B. giá trị VSWR đo được tại port RF A/B/C/D vượt quá ngưỡng**

C. jumper bị đứt

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 113: Anh chị hãy cho biết Khi RRU đang trong quá trinh hoạt động thì bị mất nguồn cần thực hiện:

A. đèn chỉ thị Operation của RRU đang tắt , Kiểm tra lại nguồn của Baseband

**B. đèn chỉ thị Operation của RRU đang tắt , Kiểm tra lại nguồn của RRU**

C. Thử cắm lại dây quang tại vị trí SFP của Baseband & RRU

D. Kiểm tra kết nối của port RF RRU và dây cápjumper

Đáp án đúng: B

## Câu 114: Anh chị hãy cho biết Khi xuất hiện lỗi Alarm "BBU CPRI Optical Interface Performance Degraded" trên hệ thống, gây ảnh hưởng nào sau đây đối với hệ thống?

A. Khả năng của Module quang trên cổng CPRI bị giảm chất lượng

B. Chất lượng dịch vụ sóng mang trên khối RF truyền trên CPRI cũng bị suy giảm nghiêm trọng

C. Các dịch vụ đang được truyền trên khối RF mức thấp hơn có thể bị gián đoạn

**D. Tất cả các ý trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 115: Anh chị hãy cho biết Khối xử lý BBU trên thiết bị ZTE bao gồm những Module nào sau đây?

A. PM, FS, CC

B. PM, FS, CC, BPC

C. FS, CC, BPC, SA

**D. PM, FS, CC, BPC, SA**

Đáp án đúng: D

## Câu 116: Anh chị hãy cho biết Lỗi " TX Out of Order" gây ra cảnh báo gì?

A. Cell service disable

B. No Connection

**C. Cell service prolem**

D. Tất cả các cảnh báo trên

Đáp án đúng: C

## Câu 120: Anh chị hãy cho biết Lỗi phần cứng làm mất Cell trạm 3G Huawei là cảnh báo nào sau đây?

**A. RF Unit Maintenance Link Failure**

B. BBU Fan Stalled

C. Fan Stalled

D. Monitoring Device Hardware Fault

Đáp án đúng: A

## Câu 121: Anh chị hãy cho biết Luật màu đôi dây cảnh báo AC từ thiết bị BTS Motorola tại đơn vị là?

**A. Trắng - chấm Dương; Xám - chấm Đỏ (đôi số 1).**

B. Dương - chấm Trắng; Đen - chấm Dương (đôi số 2).

C. Trắng - chấm Cam; Dương - chấm Đen (đối số 3).

D. Trắng - chấm Nâu; Lục - chấm Đen (đôi số 7).

Đáp án đúng: A

## Câu 122: Anh chị hãy cho biết Luật màu đôi dây cảnh báo Điện áp thấp (LVA) từ thiết bị BTS Motorola tại đơn vị là?

A. Trắng - chấm Dương; Xám - chấm Đỏ (đôi số 1).

B. Dương - chấm Trắng; Đen - chấm Dương (đôi số 2).

C. Trắng - chấm Cam; Dương - chấm Đen (đối số 3).

**D. Trắng - chấm Nâu; Lục - chấm Đen (đôi số 7).**

Đáp án đúng: D

## Câu 123: Anh chị hãy cho biết Luật màu đôi dây cảnh báo lỗi REC (Rectifier) từ thiết bị BTS Motorola tại đơn vị là?

A. Trắng - chấm Dương; Xám - chấm Đỏ (đôi số 1).

**B. Dương - chấm Trắng; Đen - chấm Dương (đôi số 2).**

C. Trắng - chấm Cam; Dương - chấm Đen (đối số 3).

D. Trắng - chấm Nâu; Lục - chấm Đen (đôi số 7).

Đáp án đúng: B

## Câu 124: Anh chị hãy cho biết Luật màu đôi dây cảnh báo Nhiệt độ cao từ thiết bị BTS Motorola tại đơn vị là?

A. Trắng - chấm Dương; Xám - chấm Đỏ (đôi số 1).

B. Dương - chấm Trắng; Đen - chấm Dương (đôi số 2).

**C. Trắng - chấm Cam; Dương - chấm Đen (đối số 3).**

D. Trắng - chấm Nâu; Lục - chấm Đen (đôi số 7).

Đáp án đúng: C

## Câu 125: Anh chị hãy cho biết Một DTRU trên BTS/NodeB Huawei hổ trợ tối đa bao nhiêu sóng mang?

A. 1

B. 12

**C. 2**

D. 6

Đáp án đúng: C

## Câu 126: Anh chị hãy cho biết Một trạm BTS dùng thiết bị Motorola Horizon II Macro có thể dùng chung cả dải tần số 900MHz và dải tần số 1800MHz được không?

A. Không

**B. Có**

C.

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 127: Anh chị hãy cho biết Một tủ NodeB/eNodeB Huawei có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Card WBBP (UBBP)?

A. 1 Card

B. 2 Card

C. 4 Card

**D. 6 Card**

Đáp án đúng: D

## Câu 128: Anh chị hãy cho biết Một tủ NodeB/eNodeB Huawei có thể lắp đặt tối đa bao nhiêu Card WMPT (UMPT)?

A. 1 Card

**B. 2 Card**

C. 3 Card

D. 4 Card

Đáp án đúng: B

## Câu 130: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đây gây ra cảnh báo VSWR minor alarm;Affected RATs=WCDMA?

**A. Suy hao đường truyền từ SM đến FRGY/FHDB**

B. Suy hao đường truyền từ SM đến FHEL

C. Lỗi khối FRGY/FHDB

D. Tất cả các nguyên nhân trên

Đáp án đúng: A

## Câu 131: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đây gây ra lỗi "BBU CPRI Optical Interface Performance Degraded" trên hệ thống?

A. Module quang hoặc connector của BBU được lắp đặt không hợp lý. Hoặc module quang quá cũ.

B. Cáp quang giữa BBU và khối RF hơn bị cong, méo mó, hoặc quá cũ.

C. Module quang của khối RF hơn bị bẩn

**D. Tất cả các ý trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 132: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đay gây ra lỗi Lỗi RF Unit RX Channel RTWP/RSSI Unbalanced?

A. Tỉ lệ sóng đứng tại cổng công suất đầu ra lớn hơn 3

B. Các port của MRFU như TX1, TX2 kết nối không chính xác.

C. Kết nối cổng đầu ra của TRx bị lỏng

**D. Tất cả các ý trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 133: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đây gây ra lỗi RF Maintenance Link Failure?

A. Lỗi khối RF của thiết bị suy giảm chất lượng

**B. Các phiên bản phần mềm tải về không hỗ trợ cho các CPU đang được cài đặt bên trong RF.**

C. Lỗi dây truyền dẫn từ BBU đến khối RF

D. Tất cả các ý trên

Đáp án đúng: B

## Câu 134: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau gây ra lỗi "Failure in Optical RP3 Interface" ?

A. Mất nguồn cấp cho RF

B. Lỗi trong giao diện RP3 quang giữa hai Modul

C. Lỗi SFP (modul quang)

**D. Tất cả nguyên nhân trên**

Đáp án đúng: D

## Câu 135: Anh chị hãy cho biết Pas và User đăng nhập vào hệ thống quản lý của thiết bị Ericsson lần lượt là:

A. admin/admin

B. Nemuadmin/nemuuser

C. NodeB/admin

**D. rbs/rbs**

Đáp án đúng: D

## Câu 137: Anh chị hãy cho biết Phát biểu nào sau đây là đúng:

A. DDPU truyền tín hiệu đa kênh RF từ DTRU tới DDPU

**B. DDPU truyền tín hiệu đa kênh RF từ DTRU tới antenna**

C. DDPU truyền tín hiệu đa kênh RF từ DTRU tới CTMU

D. DDPU truyền tín hiệu đa kênh RF từ DTRU tới DCCU

Đáp án đúng: B

## Câu 139: Anh chị hãy cho biết Số TRX tối đa 1 tủ BTS 3012 của hãng Huawei hỗ trợ là:

A. 6

**B. 12**

C. 4

D. 8

Đáp án đúng: B

## Câu 140: Anh chị hãy cho biết Sử dụng command nào sau đây để kiểm tra giá trị VSWR tại trạm?

**A. cabx**

B. st cell

C. st field

D. st rilink

Đáp án đúng: A

## Câu 141: Anh chị hãy cho biết Sử dụng command nào sau đây để kiểm tra hardware như RU/RRU tại trạm?

**A. st field**

B. Config

C. Alt

D. Tất cả các đáp án đều được

Đáp án đúng: A

## Câu 142: Anh chị hãy cho biết Sử dụng command nào sau đây để kiểm tra lại kết nối quang giữa Baseband và RRU?

A. st field

**B. st rilink**

C. Alt

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 143: Anh chị hãy cho biết Sử dụng command nào sau đây để kiểm tra nhanh trạng thái của cell?

A. st field

B. st rilink

**C. st cell**

D. Status

Đáp án đúng: C

## Câu 144: Anh chị hãy cho biết Sử dụng command nào sau đây để lấy thông tin IP trạm đang sử dụng?

**A. get**

B. Status

C. st field

D. cvls

Đáp án đúng: A

## Câu 145: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G còn hoạt động tốt, đèn RUN trên Module FS sáng xanh đứng yên có ý nghiã thông báo:

A. Thiết bị đang hoạt động tốt

**B. Thiết bị đang thực hiện Reset**

C. Thiết bị chưa được kết nối

D. Không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 146: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn ALM trên Module CC sáng đỏ có ý nghĩa thông báo:

A. Thiết bị không có cảnh báo

**B. Thiết bị có cảnh báo**

C.

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 147: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn HS trên Module SA sáng xanh đứng yên có ý nghĩa thông báo:

A. Thiết bị đang Activated

B. Thiết bị đang Deactivated

C. Thiết bị đang Activated hoặc Deactivated

**D. Thiết bị có thế không được đấu nối**

Đáp án đúng: D

## Câu 148: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn HS trên Module SA sáng xanh nhấp nháy có ý nghĩa thông báo:

A. Thiết bị đang Activated

B. Thiết bị đang Deactivated

**C. Thiết bị đang Activated hoặc Deactivated**

D. Thiết bị báo không kết nối

Đáp án đúng: C

## Câu 149: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn HS trên Module CC sáng xanh (Blue) nhấp nháy có ý nghĩa thông báo:

A. Thiết bị đang Activated

B. Thiết bị đang Deactivated

**C. Thiết bị đang Activated hoặc Deactivated**

D. Thiết bị báo lỗi

Đáp án đúng: C

## Câu 150: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn PWR trên Module PM không sáng xanh (tắt) có ý nghĩa thông báo:

A. Điện áp nguồn 12VDC không được cung cấp

B. Điện áp nguồn -12VDC không được cung cấp

**C. Điện áp nguồn -48VDC không được cung cấp**

D. Điện áp nguồn -48VDC sẵn sàng cung cấp

Đáp án đúng: C

## Câu 151: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn REF trên Module CC sáng xanh có ý nghĩa thông báo:

**A. Antena Feeder trạng thái tốt**

B. Antena Feeder bị lỗi

C. Antena Feeder bị ngắn mạch

D. Antena Feeder không thu được tín hiệu vệ tinh

Đáp án đúng: A

## Câu 152: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn RUN trên Module CC sáng xanh (Green) nhấp nháy với tần số 1Hz có ý nghĩa thông báo:

**A. Thiết bị đang hoạt động bình thường**

B. Thiết bị đang Reset

C. Lỗi Module

D. không có đáp án nào đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 153: Anh chị hãy cho biết Tại thiết bị ZTE 2G/3G/4G, đèn RUN trên Module FAN sáng nhấp nháy( 3s-3s) có ý nghĩa thông báo:

A. Thiết bị hoạt động bình thường (Normal)

B. Thết bị hoạt động bị lỗi

**C. Thiết bị đang Activated**

D. Không có đáp án đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 155: Anh chị hãy cho biết Trạm BTS Motorola Horizon II Macro đang hoạt động bình thường cấu hình 4/4/4 (một tủ), trên Card CBC kéo nút có ghi CTU4 lên thì Card CTU thuộc sector nào sẽ ngừng hoạt động?

A. Card CTU thứ nhất của sector 2

B. Card CTU thứ hai của sector 2

**C. Card CTU thứ nhất của sector 3**

D. Card CTU thứ hai của sector 3

Đáp án đúng: C

## Câu 156: Anh chị hãy cho biết Trạng thái đèn LED nào sau đây của Card H2SC BTS Motorola Horizon II Macro biểu hiện bộ nhớ Card đang được nâng cấp và cập nhật thông tin (không được phép tắt nguồn hay reset Card)?

A. LED xanh tắt, LED đỏ tắt

B. LED xanh tắt, LED đỏ sáng

C. LED xanh sáng, LED đỏ tắt

**D. LED xanh nháy liên tục, LED đỏ nháy liên tục**

Đáp án đúng: D

## Câu 157: Anh chị hãy cho biết Trạng thái đèn LED RADIO STATUS của Card CTU2 nào sau đây biểu hiện Card CTU2 đang hoạt động bình thường?

A. LED RADIO STATUS đang tắt

B. LED RADIO STATUS đang nháy xanh

**C. LED RADIO STATUS đang sáng xanh**

D. LED RADIO STATUS đang sáng đỏ

Đáp án đúng: C

## Câu 158: Anh chị hãy cho biết Trạng thái đèn nào sau đây của khối nguồn (PSU) BTS Horizon II Macro biểu hiện khối nguồn đang hoạt động bình thường?

A. LED xanh tắt, LED đỏ tắt

**B. LED xanh sáng, LED đỏ tắt**

C. LED xanh tắt, LED đỏ sáng

D. LED xanh sáng, LED đỏ sáng

Đáp án đúng: B

## Câu 160: Anh chị hãy cho biết Trên loại Antena 8port Nokia, quy định về đấu port anten LTE 1800 4T4R như thế nào?

A. Cặp port trên anten thuộc R1 sẽ dùng cho LTE 1800 4T4R

**B. Cặp port trên anten thuộc Y1-Y2 sẽ dùng cho LTE 1800 4T4R**

C. Cặp port trên anten thuộc Y3 sẽ dùng cho LTE 1800 4T4R

D. Không bắt buộc

Đáp án đúng: B

## Câu 161: Anh chị hãy cho biết Trên phần mềm EMCLI, thực hiện lệnh “st cell ” để thực hiện:

A. Kiểm tra cảnh báo trạm

B. Kiểm tra lại kết nối quang giữa Baseband và RRU

C. Kiểm tra tham số phần cứng như RU/RRU tại trạm

**D. kiểm tra nhanh trạng thái của Cell**

Đáp án đúng: D

## Câu 162: Anh chị hãy cho biết Trên phần mềm EMCLI, thực hiện lệnh “st field ” để thực hiện:

A. Kiểm tra cảnh báo trạm

B. Kiểm tra lại kết nối quang giữa Baseband và RRU

**C. Kiểm tra tham số phần cứng như RU/RRU tại trạm**

D.

Đáp án đúng: C

## Câu 163: Anh chị hãy cho biết Trên phần mềm EMCLI, thực hiện lệnh “st rilink ” để thực hiện:

A. Kiểm tra tham số về công suất của cell

**B. Kiểm tra lại kết nối quang giữa Baseband và RRU**

C. Kiểm tra tham số phần cứng như RU/RRU tại trạm

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 164: Anh chị hãy cho biết Trong hệ thống mạng 2G GSM, khi khai HR (Half Rate) thì số lượng kênh TCH tăng lên mấy lần?

**A. 2 lần**

B. 3 lần

C. 4 lần

D. 6 lần

Đáp án đúng: A

## Câu 165: Anh chị hãy cho biết Trong trạm eNodeB Card nào cung cấp giao diện kết nối CPRI (giao diện kết nối quang) giữa BBU và RF modul (RRU)?

A. UMPT

**B. UBBP (hoặc LBBP)**

C. UEIU

D. UPEU

Đáp án đúng: B

## Câu 166: Anh chị hãy cho biết User và Pas đăng nhập vào phần mềm quản lý Alcatel là:

**A. commte/commte**

B. admin/commte

C. admin/admin

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 168: Anh chị hãy cho biết Việc đấu nối RET của anten 6 port với FHEL 4G LTE được tuân theo quy luật nào sau?

**A.**

B.

C.

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 169: Anh chị hãy cho biết xử lý cảnh báo GCLK Calibration Request trạm BTS 2G Motorola là:

A. Thay card GCLK

B. Thay card CTU

C. Thay card DUP

**D. Thực hiện cân chỉnh GCLK**

Đáp án đúng: D

## Câu 170: Anh chị hãy cho biết Xử lý cảnh báo lỗi Duplexer Voltage Erro của trạm BTS 2G Motorila là:

A. Thay card HIISC

**B. Thay card DUP**

C. Thay Fan Tray

D. Thay card SURF

Đáp án đúng: B

## Câu 171: Anh chị hãy cho biếtĐối với các BTS 2G Vinaphone tại đơn vị, màu đôi cáp luồng E1 thứ nhất thường được sử dụng để đấu nối về BSC là đôi cáp nào?

**A. Trắng dương, Trắng cam**

B. Trắng dương, Trắng lục

C. Trắng dương, Trắng nâu

D. Trắng dương, Trắng tro

Đáp án đúng: A

## Câu 172: Anh chị hãy cho biếtTrong cấu trúc thiết bị tủ BTS Motorola "Horizon II macro" card CBC có chức năng gì?

A. Phát công suất

B. Chuyển mạch cuộc gọi

C. Điều chế sóng cao tần

**D.**

Đáp án đúng: D

## Câu 173: Anh chị hãy cho biếtTrong thiết kế mạng di động Vinaphone, góc phương vị (Azimuth) của anten là 10/120/240 nghĩa là gì?

**A. Hướng anten sector 1 là 10 độ, sector 2 là 120 độ, sector 3 là 240 độ so với phương chính Bắc theo chiều kim đồng hồ.**

B. Hướng anten sector 3 là 10 độ, sector 1 là 120 độ, sector 2 là 240 độ so với phương chính Bắc theo chiều ngược kim đồng hồ

C. Hướng anten sector 1 là 10 độ, sector 2 là 120 độ, sector 3 là 240 độ so với phương chính Nam theo chiều kim đồng hồ

D. Hướng anten sector 1 là 240 độ, sector 2 là 120 độ, sector 3 là 10 độ so với phương chính Nam theo chiều kim đồng hồ

Đáp án đúng: A

## Câu 174: Anh chị hãy chọn đúng tên của Jumper trong hình dưới đây:

**A. Jumper 7/16M - 4.3/10M**

B. Jumper 4.3/10M-4.3/10M

C.

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 175: Anh chị hãy chọn phát biểu đúng: Trên baseband Ericsson 6620/6630

**A. Hỗ trợ tối đa 8 cảnh báo ngoài**

B. Kết nối tối đa được 12 RRU

**C. Kết nối tối đa được 15 RRU**

**D. Hỗ trợ truyền dẫn FE, GE**

Đáp án đúng: A, C, D

## Câu 176: Cảnh báo "FCE board not-configured alarm" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

A. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

**B. Không giám sát được card FCE của thiết bị**

C. Lỗi khối RF

D. Tất cả nguyên nhân đã nêu

Đáp án đúng: B

## Câu 177: Cảnh báo "RRU link broken" trên thiết bị ZTE có ý nghĩa thông báo:

**A. Không có kết nối từ RRU đến BBU**

B. Kết nối giữa khối xử lý băng tần gốc và khối RF bị mất

C. Lỗi khối RF

D. Tất cả phương án đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 178: Cảnh báo lỗi RET của trạm 4G Huawei là cảnh báo:

**A. RET Antenna Not Calibrated**

B. Trp

C. Doc

D. Txt

Đáp án đúng: A

## Câu 179: Cảnh báo mất cân bằng thu phát trạm 3G Huawei là cảnh báo:

**A. RF Unit RX Channel RTWP/RSSI Unbalanced**

B. Fan Stalled

C. RF Unit Hardware Fault

D. Board Hardware Fault

Đáp án đúng: A

## Câu 180: Cảnh báo mức thu thấp và cao trạm 3G Huawei là cảnh báo:

A. BBU Optical Module Transmit/Receive Fault

B. Fan Stalled

C. BBU CPRI Interface Error

**D. RF Unit RX Channel RTWP/RSSI Too Low/High**

Đáp án đúng: D

## Câu 181: Cảnh báo sóng đứng trạm 3G Huawei là cảnh báo xuất hiện trên hệ thống điều hành:

A. Board Not In Position

**B. RF Unit VSWR Threshold Crossed**

C. Board Hardware Fault

D. BBU Optical Module Transmit/Receive Fault

Đáp án đúng: B

## Câu 182: Cáp AISG 2.0 sử dụng để: (chọn nhiều đáp án)

A. Kết nối cổng RET của khối thu phát RRU với cổng RET female trong của Anten

B. Dùng để truyền lệnh chỉnh tilt điện từ NodeB/eNodeB (OMC Server) tới Anten

C. Kết nối giữa Baseband và RRU

**D. Đấu nối cảnh báo ngoài**

Đáp án đúng: D

## Câu 183: Để biết cấu hình thực sự của một trạm BTS Horizon II Macro thì cách nào sau đây là đúng?

A. Nhìn vào tủ BTS và đếm card CTU

B. Nhìn vào tủ BTS và đếm card DUP

C. Nhìn vào tủ để xác định xem loại card CTU đang dùng là CTU hay CTU2

**D. Dùng máy tính log vào trạm BTS hoặc log vào từ OMC xem có bao nhiêu DRI đang B-U trên từng cell.**

Đáp án đúng: D

## Câu 184: Được gắn vào cổng tilt điện, đây là gì

**A. RET gắn ngoài**

B. RET tích hợp trong

C. DIPLEXER

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 185: Được sử dụng trong việc Swap anten 3G, 4G. Hãy chọn đúng tên thiết bị dưới đây:

**A. DIPLEXER**

B. RET

C. RCU

D. AISG

Đáp án đúng: A

## Câu 186: Khi lắp đặt trạm phát sóng eNodeB, có phải đấu tiếp đất cho dây nguồn RRU và dây quang CPRI tại bảng đất outdoor không

A. Có tiếp đất cho dây nguồn RRU còn dây CPRI thì không

B. Không bắt buộc

C. Tùy từng điều kiện

**D. Phải tiếp đất cho cả 2 dây**

Đáp án đúng: D

## Câu 187: Trên khối Radio 4428 B1/B3 của Ericsson, cổng nào là cổng RET trong hình sau:

A. Cổng 1

**B. Cổng 2**

C. Cổng 3

D. Không có đáp án đúng

Đáp án đúng: B

## Câu 188: Trên khối Radio 4428 B1/B3 của Ericsson, hình ảnh dưới đây có các cổng kết nối nào?

A. RF

B. Data -SFP

C. DC

**D. GND**

Đáp án đúng: D

## Câu 189: Trên phần mềm EMCLI, thực hiện lệnh “alt” để thực hiện:

**A. Kiểm tra cảnh báo trạm**

B. Kiểm tra tham số về công suất của cell

C. Kiểm tra tham số phần cứng của trạm

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 190: Anh chị hãy cho biết Trong mạng di động, phần tử nào thực hiện chức năng thu/phát, lọc/khuếch đại, điều chế và giải điều chế tín hiệu… duy trì kết nối trực tiếp với các đầu cuối thuê bao?

**A. BTS/NodeB/EnodeB**

B. BSC/RNC

C. BTS

D. MSC

Đáp án đúng: A

## Câu 191: Anh chị hãy cho biết Một kênh sóng mang trong thông tin di động GSM có độ rộng bao nhiêu?

**A. 200 KHz.**

B. 45 MHz.

C. 200 MHz.

D. 35 MHz.

Đáp án đúng: A

## Câu 192: Anh chị hãy cho biết Băng tần sử dụng của P-GSM 900 đường lên là:

**A. A. 890-915 Mhz.**

B. 890-960 Mhz

C. 935-960 Mhz

D. 900-925 Mhz.

Đáp án đúng: A

## Câu 193: Anh chị hãy cho biết Băng tần sử dụng của GSM 1800 đường lên là:

**A. 1710-1785 Mhz.**

B. 1805-1880 Mhz

C. 1700-1750 Mhz

D. 1805-1850 Mhz

Đáp án đúng: A

## Câu 194: Anh chị hãy cho biết Thuật ngữ Azimuth là gì ?

**A. Là hướng của anten so với phương Bắc**

B. Là độ cao treo anten

C. Là góc cụp/ngẫng của anten

D. Là kích thước của anten

Đáp án đúng: A

## Câu 195: Anh chị hãy cho biết Giao thức kết nối giữa MS và BTS sử dụng giao thức báo hiệu là:

**A. LAPDm**

B. BSSAP

C. LAPD

D. MAP

Đáp án đúng: A

## Câu 196: Anh chị hãy cho biết Trong thông tin di động, mục đích của việc thu phân tập là gì?

**A. Để thu được tín hiệu tốt hơn**

B. Để tiết kiệm công suất thu/phát của MS

C. Để tiết kiệm công suất thu/phát của BTS

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: A

## Câu 197: Anh chị hãy cho biết Lý do phải đấu truyền dẫn kiểu Ring cho trạm BTS/NodeB/Enode B?

**A. Dự phòng khi sự cố xảy ra không làm down trạm**

B. Mở rộng dung lượng trạm

C. Nâng cao KPI của trạm

D. Tất cả mục đích trên

Đáp án đúng: A

## Câu 198: Anh chị hãy cho biết Câu hỏi nên là: Thiết bị nào sau đây là bộ điều khiển trạm gốc, kiểm soát các trạm thu phát sóng BTS?

**A. BSC**

B. MSC

C. TRAU

D. SGSN

Đáp án đúng: A

## Câu 199: Anh/Chị cho biết: Mạng LTE không có phần tử nào sau đây?

**A. MGW**

B. MME

C. SGW

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 200: Anh/Chị hãy cho biết Công nghệ thông tin di động phát triển theo tiến trình nào sau đây?

**A. GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPA, LTE**

B. GSM, GPRS, EDGE, HSPA, UMTS, LTE

C. GSM, EDGE, GPRS, HSPA, UMTS, LTE

D. GPRS, EDGE, GSM, HSPA, UMTS, LTE

Đáp án đúng: A

## Câu 201: Anh/Chị hãy cho biết mạng thông tin di động 4G-LTE sử dụng kỹ thuật ghép kênh nào dưới đây?

**A. OFDMA ở đường downlink**

B. FDMA

C. WCDMA

D.

Đáp án đúng: A

## Câu 202: Hãy cho biết: Tốc độ lý thuyết của HSPA+ 64QAM là

**A. 21Mbps**

B. 84Mbps

C. 14.4Mbps

D. 28Mbps

Đáp án đúng: A

## Câu 203: Anh chị hãy cho biết Công nghệ LTE-A Hỗ trợ đầu cuối di chuyển với tốc độ cao: Tốc độ di chuyển tối ưu là 0-15km/giờ, và vẫn hoạt động tốt với tốc độ di chuyển từ 15-120km/giờ, tùy băng tần thậm chí lên đến:

**A. 500 km/giờ**

B. 300 km/giờ

C. 60 km/giờ

D. 350 km/giờ

Đáp án đúng: A

## Câu 204: Anh chị hãy cho biết Trong công nghệ LTE-A Đường xuống sử dụng công nghệ đa truy nhập trên kỹ thuật ghép kênh theo tần số trực giao OFDMA tốc độ cực đại đạt:

**A. 1Gbps**

B. 200Mbps

C. 250Mbps

D. 400Mbps

Đáp án đúng: A

## Câu 205: Anh chị hãy cho biết Tập đoàn VNPT triển khai công nghệ UMTS900 (U900) cho mạng di động Vinaphone với mục đích gì?

**A. Tăng cường vùng phủ sóng mạng 3G tại các khu vực có mật độ thuê bao thấp; vùng nông thôn, miền núi**

B. Nâng cao tốc độ dữ liệu mạng di động

C. Do hết tài nguyên tần số công nghệ mạng UMTS2100

D. Giảm nhiễu cho mạng UMTS2100 đang dùng

Đáp án đúng: A

## Câu 206: Anh chị hãy cho biết công nghệ mạng 4G sử dụng phương thức đa truy nhập nào trên đường vô tuyến?

**A. OFDMA cho Downlink; SC-FDMA cho Uplink**

B. TDMA cho Downlink; FDMA cho Uplink

C. WCDMA cho cả Downlink và Uplink

D. FDMA cho cả Downlink và Uplink

Đáp án đúng: A

## Câu 207: Anh chị hãy cho biết thứ tự kết nối các phần tử mạng 4G (theo đường dữ liệu) từ thấp đến cao?

**A. UE → eNodeB → SGW → PGW**

B. PWG → eNodeB → SGW → UE

C. eNodeB → SGW → PGW → UE

D. PGW → SGW → eNodeB → UE

Đáp án đúng: A

## Câu 208: Anh chị hãy cho biết theo lý thuyết, đối với các trạm eNodeB sử dụng cấu hình MIMO 4X4 (4T4R) sẽ có tốc độ mạng cao hơn trạm eNodeB cấu hình MIMO 2X2 (2T2R) bao nhiêu lần?

**A. 2 lần**

B. 3 lần

C. 4 lần

D. 8 lần

Đáp án đúng: A

## Câu 209: Anh chị hãy cho biết Mục đích của việc tăng cấu hình trạm BTS là

A. Tăng vùng phủ

**B. Tăng dung lượng phục vụ**

C. Tăng mức thu

D. Tăng tốc độ

Đáp án đúng: B

## Câu 210: Anh chị hãy cho biết Tốc độ của kênh Haft Rate (Bán tốc) là bao nhiêu

A. 13Kbps

**B. 6,5Kbps**

C. 6,7Kbps

D. 10Kbps

Đáp án đúng: B

## Câu 211: (GSM)Tốc độ của kênh Full Rate (Toàn tốc) là bao nhiêu

A. 6,5Kbps

**B. 13Kbps**

C. 6,7Kbps

D. 10Kbps

Đáp án đúng: B

## Câu 212: Anh chị hãy cho biết Anten MIMO có nghĩa là :

A. Mobile input mobile output .

**B. Multiple input multiple output .**

C. Multiple antenna input and multiple antenna output

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 213: Anh/Chị cho biết: RNC là một trong những thành phần chính của mạng 4G LTE là đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

C.

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 214: Anh/Chị cho biết: Hệ thống 4G-LTE sử dụng chung hệ thống mạng lõi của mạng 3G hiện tại đúng hay sai?

A. Đúng

**B. Sai**

C.

D.

Đáp án đúng: B

## Câu 215: Anh chị hãy cho biết Trong công nghệ LTE-A Đa truy nhập đường xuống (Downlink multiple access):

A. Có thể sử dụng phương thức điều chế 256 QAM

**B. Giảm ảnh hưởng của nhiễu đa đường bằng cách sử dụng Cyclic Prefix. (CP)**

C. Tương thích với công nghệ MIMO

D. Bao gồm tất cả các ý đã nêu

Đáp án đúng: B

## Câu 216: Anh chị hãy cho biết Các nhà mạng ở Việt Nam đang triển khai LTE chủ yếu ở băng tần :

A. 900 MHz, Band 3.

**B. 1800 MHz, Band 3.**

C. 2100 MHz, Band 3.

D. 2400 MHz, Band 3

Đáp án đúng: B

## Câu 217: Anh chị hãy cho biết Các thiết bị eNodeB trên mạng VNPT gồm những thiết bị hãng nào?

A. Alcatel, Nokia, Huawei, ZTE.

**B. Ericsson, Nokia, Huawei, ZTE**

C. Ericsson, Alcatel, Huawei, ZTE

D. Ericsson, Nokia, Huawei, Alcatel.

Đáp án đúng: B

## Câu 218: Anh chị hãy cho biết Một trạm NodeB 3G có cấu hình 3/3/3 sử dụng tổng cộng bao nhiêu kênh tần số sóng mang (UARFCN) cho đường xuống (DownLink)?

A. 1 UARFCN

**B. 3 UARFCN**

C. 6 UARFCN

D. 9 UARFCN

Đáp án đúng: B

## Câu 219: Trạm eNodeB 4G VinaPhone trên địa bàn đơn vị hiện đang sử dụng giao diện truyền dẫn nào?

A. E1

**B. GE Quang**

C. FE Điện

D. FE Quang

Đáp án đúng: B

## Câu 220: Anh chị hãy cho biết Mạng di động 4G Vinaphone hiện đang sử dụng dải băng tần vô tuyến nào sau đây?

A. Băng 900 MHz

**B. Băng 1800 MHz**

C. Băng 2100 MHz

D. Băng 2400 MHz

Đáp án đúng: B

## Câu 221: Công nghệ MIMO (Multiple-Input, Multiple-Output) được sử dụng trên mạng di động 4G LTE với mục đích gì?

A. Giảm kích thước anten thu/phát

**B. Tăng tốc độ dữ liệu bằng cách phát/thu đồng thời trên nhiều kênh vô tuyến**

C. Mở rộng vùng phủ sóng cho mạng di động 4G

D. Giảm kích thước khối thu/phát vô tuyến (RRU)

Đáp án đúng: B

## Câu 222: Anh chị hãy cho biết Phần nào không là truy nhập vô tuyến trong mạng thông tin di động ?

A. BTS/BSC

B. NodeB/RNC

**C. MSC/MSS**

D. Tất cả đều đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 223: Anh chị hãy cho biết Băng tần sử dụng của P-GSM 900 đường xuống là:

A. 890-915 Mhz.

B. 900-925 Mhz.

**C. 935-960 Mhz**

D. 890-960 Mhz

Đáp án đúng: C

## Câu 224: Băng tần sử dụng của WCDMA (3G) hiện nay của Vinaphone đang sử dụng ở tần số nào?

A. 900 Mhz

B. 1800 Mhz và 900 Mhz

**C. 2100 Mhz và 900 Mhz**

D. 2100 Mhz

Đáp án đúng: C

## Câu 225: Anh chị hãy cho biết Số kênh trong băng tần GSM900 là:

A. 32

B. 64

**C. 124**

D. 128

Đáp án đúng: C

## Câu 226: Anh chị hãy cho biết Thuật ngữ Tilt là gì ?

A. Là hướng của anten,

B. Là độ cao treo anten

**C. Là góc cụp/ngẩng của anten**

D. Là kích thước của anten

Đáp án đúng: C

## Câu 227: Anh chị hãy cho biết Chuyển mạch kênh thoại trong thông tin di động GSM được thực hiện tại:

A. BSC

B. HLR

**C. MSC**

D. BTS

Đáp án đúng: C

## Câu 228: (GSM) Mục đích việc giảm cấu hình trạm BTS là:

A. Tăng số MS trong một cell

B. Tăng dung lượng

**C. Tối ưu hiệu suất sử dụng mạng**

D. Không có câu đúng

Đáp án đúng: C

## Câu 229: Thiết bị nào sau đây là bộ điều khiển trạm gốc, kiểm soát các trạm thu phát sóng Node B?

A. MSS

B. SGSN

**C. RNC**

D. MSC

Đáp án đúng: C

## Câu 230: Anh/Chị cho biết: Mạng LTE sử dụng giao diện nào sau đây giữa các eNodeB?

A. Uu

B. S1

**C. X2**

D. S5

Đáp án đúng: C

## Câu 231: Anh/Chị cho biết: Mạng LTE sử dụng công nghệ nào sau đây ở đường downlink?

A. TDMA

B. FDMA

**C. OFDM**

D. SC-FDMA

Đáp án đúng: C

## Câu 232: Anh/Chị cho biết: Trong mạng LTE, eNodeB đóng vai trò như thành phần nào trong mạng 3G?.

A. NodeB

B. NodeB/MSS

**C. NodeB/RNC**

D. RNC/MSS

Đáp án đúng: C

## Câu 233: Hãy cho biết: Band2100 mạng Vinaphone được Bộ TTTT cấp phép bao nhiêu Mhz :

A. 5 MHz

B. 10 MHz

**C. 15 MHz**

D. 20 MHz

Đáp án đúng: C

## Câu 234: Anh chị hãy cho biết Độ rộng băng thông linh hoạt trong công nghệ LTE-A: có thể hoạt động với băng thông :

A. 25MHz, 30MHz, 35MHz và 40MHz, .

B. 45MHz, 50MHz, 55MHz và 60MHz,

**C. 65MHz, 70MHz, 75MHz và 80MHz,**

D. 5MHz, 10MHz, 15MHz và 20MHz,

Đáp án đúng: C

## Câu 235: Anh chị hãy cho biết Với băng thông 20Mhz, Trong công nghệ LTE-A Đường lên sử dung phương thức đa truy nhập phân kênh theo tần số đơn sóng mang SC-FDMA tốc độ cực đại là:

A. 65Mbps

B. 75Mbps

**C. 85Mbps**

D. 95Mbps

Đáp án đúng: C

## Câu 236: Anh chị hãy cho biết Công nghệ MIMO (Multiple Input Multiple Output) là:

A. Một đầu vào đa đầu ra.

B. Đa đầu vào một đầu ra.

**C. Đa đầu vào đa đầu ra.**

D. Một đầu vào một đầu ra.

Đáp án đúng: C

## Câu 237: Anh chị hãy cho biết Phương án triển khai trạm 4G LTE trên nền tảng SingleRAN có ưu điểm:

A. Giảm được điện năng tiêu thụ

B. Giảm được diện tích thiết bị trong phòng máy.

**C. Tận dụng thiết bị hiện có**

D. Bao gồm tất cả các ý đã nêu

Đáp án đúng: C

## Câu 238: Anh chị hãy cho biết Hiện nay, trạm NodeB 3G Vinaphone sử dụng băng tần mạng di động nào sau đây có vùng phủ sóng lớn nhất?

A. NodeB sử dụng băng tần 2100 MHz (U2100)

B. NodeB sử dụng băng tần 1800 MHz

**C. NodeB sử dụng băng tần 900 MHz (U900)**

D. NodeB sử dụng băng tần 2600 MHz

Đáp án đúng: C

## Câu 239: Anh chị hãy cho biết Tần số làm việc của hệ thống GSM tại Việt nam là:

A. 800 và 1800 Mhz

B. 800, 900, 1800 và 1900 Mhz

C. 900, 1800, 1900 Mhz

**D. 900, 1800 MHz**

Đáp án đúng: D

## Câu 240: Trong mạng GSM, chức năng chính của BSC là:

A. Quản lý tài nguyên vô tuyến.

B. Báo hiệu về phía MSC và BTS.

C. Giám sát, bảo dưỡng.

**D. Tất cả chức năng trên.**

Đáp án đúng: D

## Câu 241: Anh chị hãy cho biết Nguyên nhân nào sau đây gây ra mất phân tập thu

A. Suy hao trên một tuyến cáp RF (Jumper, Feeder, Connector…)

B. Hỏng 1 Ănten

C. Hỏng 1 port thu trên Duplxer

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 242: Anh chị hãy cho biết Trong hệ thống GSM, MSC là :

A. Trung tâm tính cước dịch vụ di động.

B. Trung tâm lưu trữ dịch vụ di động.

C. Mô đun chuyển mạch cuộc gọi.

**D. Trung tâm chuyển mạch dịch vụ di động.**

Đáp án đúng: D

## Câu 243: Anh/Chị cho biết: Mạng LTE sử dụng công nghệ nào sau đây ở đường uplink?

A. TDMA

B. FDMA

C. OFDM

**D. SC-FDMA**

Đáp án đúng: D

## Câu 244: Hãy cho biết: Độ rộng băng tần của 1 kênh tần số 3G đang sử dụng cho mạng Vinaphone là bao nhiêu :

A. 200 Khz

B. 3.8 Mhz

C. 4.2 Mhz

**D. 4.2 Mhz và 5.0 Mhz**

Đáp án đúng: D

## Câu 245: Anh chị hãy cho biết các mục tiêu chính của công nghệ LTE đưa ra đối với 4G là:

A. Độ trễ thấp hơn

B. Tốc độ dữ liệu và Hiệu quả phổ cao hơn

C. Phân bổ phổ linh hoạt

**D. Bao gồm tất cả các ý đã nêu**

Đáp án đúng: D

## Câu 246: Anh chị hãy cho biếtTrong công nghệ LTE-A đường lên đa truy nhập (Uplink multiple Access) không sử dụng:

A. Có thể sử dụng đến 64 QAM

B. Công nghệ TDMA

C. Công nghệ FDMA đạt hiệu quả thông qua FFT

**D. Công nghệ điều chế đơn tần cho phép đạt Peak to Average Ratio (PAPR) thấp nhất.**

Đáp án đúng: D

## Câu 247: Anh chị hãy cho biết Công nghệ MIMO cho phép sử dụng:

A. nhiều anten cho đường phát

B. nhiều anten cho đường thu

C. một anten cho đường phát và đường thu

**D. nhiều anten cho đường phát và đường thu**

Đáp án đúng: D

## Câu 248: Anh chị hãy cho biết Khái niệm nào sau đây không đúng với thuật ngữ eNode B?

A. Là trạm gốc vô tuyến chịu trách nhiệm điều khiển tất cả các chức năng liên quan đến vô tuyến trong phần cố định của hệ thống

B. Là cầu nối giữa UE và EPC, là điểm kết cuối tất cả các giao thức vô tuyến hướng đến UE và chuyển tiếp số liệu giữa kết nối vô tuyến dựa trên IP tương ứng đến EPC.

C. Là thiết bị chịu trách nhiệm quản lý tài nguyên vô tuyến

**D. Là phần tử thiết bị truyền dẫn MAN E**

Đáp án đúng: D

## Câu 249: Anh chị hãy cho biết Trong mạng LTE, chức năng chính của MME là:

A. An ninh và nhận thực,

B. Quản lý di động

C. Quản lý hồ sơ thuê bao và kết nối dịch vụ

**D. Bao gồm tất cả các ý đã nêu**

Đáp án đúng: D

## Câu 250: Anh chị hãy cho biết Băng thông triển khai 4G LTE của VNPT hiện nay là:

A. phần lớn là 15Mhz,

B. một số tỉnh triển khai 20Mhz

C. một số khu vực biên giới triển khai 5Mhz.

**D. Bao gồm tất cả các ý đã nêu**

Đáp án đúng: D

## Câu 251: Anh chị hãy cho biết Đâu không phải là ưu điểm chính của công nghệ MIMO

A. Độ lợi mảng

B. Độ lợi phân tập

C. Độ lợi ghép kênh không gian:

**D. Chi phí cho thiết bị**

Đáp án đúng: D

## Câu 252: Anh chị hãy cho biết Vùng phủ sóng trạm BTS phụ thuộc vào các yếu tố nào sau đây?

A. Độ cao cột anten, góc ngẩng anten

B. Công suất phát của BTS

C. Băng tần sử dụng của trạm BTS

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 253: Anh chị hãy cho biết Trạm thu phát sóng công nghệ mạng di động 4G LTE được gọi là?

A. BTS

B. NodeB

C. SGW

**D. eNodeB**

Đáp án đúng: D

## Câu 254: Anh chị hãy cho biết Đơn vị nào thường được sử dụng để đo lưu lượng data của các trạm BTS/NodeB/eNodeB

A. Erlang (Erl)

B. Bit trên giây (Bit/s)

C. Hertz (Hz)

**D. MB hoặc GB**

Đáp án đúng: D

## Câu 255: Anh chị hãy cho biết Theo lý thuyết, tốc độ dữ liệu (Data Rate) của công nghệ mạng di động thế hệ nào sau đây là cao nhất?

A. GPRS

B. EDGE

C. WCDMA

**D. LTE**

Đáp án đúng: D

## Câu 256: Anh chị hãy cho biết Theo lý thuyết, tốc độ dữ liệu (Data Rate) của trạm eNodeB công nghệ mạng di động 4G phụ thuộc vào yếu tố nào sau đây?

A. Độ rộng băng tần sử dụng

B. Công nghệ MIMO sử dụng

C. Mức điều chế (QPSK, 16QAM hoặc 64QAM) được sử dụng

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 257: Anh chị hãy cho biết Ưu thế vượt trội của công nghệ mạng di động 4G so với mạng di động 2G/3G là gì?

A. Tốc độ dữ liệu cao

B. Độ trễ mạng thấp

C. UE vẫn kết nối mạng tốt khi di chuyển với tốc độ cao

**D. Tất cả các đáp án đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 258: Anh chị hãy cho biếthHiện tại, mạng đi động 4G Vinaphone tại đơn vị các trạm eNodeB sử dụng công nghệ MIMO (Multiple-Input, Multiple-Output) nào sau đây?

A. MIMO 3X3 (3T3R)

B. MIMO 6X6 (6T6R)

C. MIMO 8X8 (8T8R)

**D. MIMO 2X2 (2T2R) hoặc MIMO 4X4 (4T4R)**

Đáp án đúng: D

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Tiếp đất chống sét được hiểu là?

A. Tiếp đất các bộ phận thiết bị không thuộc mạch điện công tác nhằm giảm nhỏ điện áp nguy hiểm

B. Tất cả các đáp án đều sai

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. 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: D

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Sức điện động của ắc quy axit phụ thuộc như thế nào vào dung dịch điện phân?

A. Tất cả đáp án đều đúng

B. Không phụ thuộc lẫn nhau

**C. Tỉ trọng của dung dịch điện phân càng lớn thì sức điện động càng lớn và ngược lại.**

D. Quan hệ tỉ lệ nghịch.

Đáp án đúng: C

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Cực dương của ắc quy axit được làm bằng vật liệu nào sau đây:

A. Zn

B. Pb

**C. PbO2**

D. Fe

Đáp án đúng: C

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết đo kiểm tra chất lượng động cơ điện dựa vào kết quả của phép đo:

A. Đo dòng tải của động cơ

B. Đo điện áp vào ra động cơ

C. Tất cả đều đúng

**D. Đo điện trở của cuộn dây động cơ**

Đáp án đúng: D

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết thứ tự đúng của các thiết bị sau trong máy điều hòa không khí theo dòng tuần hoàn của môi chất:

**A. Máy nén, dàn nóng, phin lọc, ống mao, dàn lạnh**

B. Dàn lạnh, dàn nóng, phin lọc, ống mao, máy nén

C. Dàn nóng, ống mao, máy nén, phin lọc, dàn lạnh

D. Máy nén, dàn lạnh, ống mao, phin lọc, dàn nóng

Đáp án đúng: A

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết động cơ điện của quạt dàn nóng máy điều hòa là loại;

A. Cả hai

**B. Động cơ điện xoay chiều**

C. Động cơ điện một chiều

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết khi máy điều hòa không khí làm việc ở chế độ lạnh thì độ ẩm tương đối trong phòng sẽ như thế nào?

**A. Giảm xuống**

B. Không đổi

C. Tăng lên

D. Tăng lên hoặc giảm xuống tùy công suất máy

Đáp án đúng: A

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Theo tiêu chuẩn ngành Viễn thông Việt Nam, nguồn điện 48V dùng cho thiết bị Viễn thông phải có điện trở cách điện không nhỏ hơn:

A. 7MΩ

B. 6MΩ

**C. 5MΩ**

D. 4MΩ

Đáp án đúng: C

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết tác dụng của quạt gió trong máy điều hòa không khí là:

A. Tản nhiệt nóng cho dàn ngưng tụ và trao đổi nhiệt cho máy nén

B. Tản nhiệt nóng cho máy nén và trao đổi nhiệt cho dàn bay hơi

C. Tản nhiệt nóng cho dàn ngưng tụ

**D. Tản nhiệt nóng cho dàn ngưng tụ và trao đổi nhiệt cho dàn bay hơi**

Đáp án đúng: D

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết khí Freon (gas) trong điều kiện áp suất cao tồn tại ở:

**A. Thể lỏng**

B. Cả hai trường hợp trên

C. Thể khí

Đáp án đúng: A

## Câu 19: Anh chị hãy chọn thiết bị mà tại đó môi chất toả nhiệt

A. Van tiết lưu

B. Thiết bị bay hơi

**C. Thiết bị ngưng tụ**

D. Máy nén

Đáp án đúng: C

## Câu 2: Anh (Chị) hãy chọn 01 bình nào sau để thay thế vào bình bị lỗi trong tổ ắc quy 48V – 150 AH?

A. Loại 15V – 200 AH

B. Loại 12V – 300 AH

C. Loại 12V – 200 AH

**D. Loại 12V – 150 AH**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, So sánh dung lượng Ăc quy căn cứ vào thông số nào?

A. Độ lớn của bình

B. Điện áp của bình

C. Độ nặng của bình

**D. Số ampe giờ (Ah)**

Đáp án đúng: D

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Theo tiêu chuẩn ngành Viễn thông Việt Nam, nguồn điện 48V phải có dòng rò không vượt quá:

**A. 3.5mA**

B. 2.3mA

C. 3.0mA

D. 4.0mA

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết đầu dò nhiệt của thermostar được đặt tại đâu?

A. dàn nóng

**B. Khối trong nhà.**

C. Máy nén

D. dàn lạnh

Đáp án đúng: B

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Khi giá trị nội trở của ắc quy đo được lớn hơn bao nhiêu lần giá trị chuẩn thì bình đang ở vào trạng thái nguy hiểm

A. 1 lần

**B. 1.5 lần**

C. 2 lần

D. 2.5 lần

Đáp án đúng: B

## Câu 14: Tủ nguồn POSTEF ZXDU68 B301 dải điện áp đầu ra DC là:

**A. 41.0 VDC -58.5VDC**

B. 48.0 VDC -58.5VDC

C. 41.0 VDC -48.5VDC

Đáp án đúng: A

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết khi máy điều hòa hoạt không khí động ở chế độ chỉ quạt(Fan only) thì.

A. Máy nén và quạt gió dàn nóng không hoạt động

B. Quạt dàn nóng không hoạt động, máy nén và quạt dàn lạnh hoạt động

C. Máy nén không hoạt động, quạt dàn nóng và quạt dàn lạnh hoạt động

**D. Chỉ có quạt dàn lạnh hoạt động**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết mục đích của việc đo xác định chân cắm RSC của động cơ máy nén Điều hòa không khí là:

**A. Tất cả các đáp án trên**

B. Để gắn đúng vị trí của cuộn chạy với nguồn cấp

C. Để gắn đúng vị trí của tụ điện

D. Để gắn đúng vị trí của Rơ le với nguồn cấp

Đáp án đúng: A

## Câu 3: Anh chị hãy cho biết, Việc lựa chọn ắc quy phụ thuộc vào yếu tố nào sau đây:

A. Mục đích sử dụng

B. Công suất thiết bị cần phục vụ

**C. Tất cả các đáp án trên**

D. Môi trường sử dụng

Đáp án đúng: C

## Câu 6: Anh chị hãy cho biết, Tủ nguồn trạm viễn thông phải có loại cảnh báo nào sau đây:

A. Không có loại nào ở trên

**B. Cảnh báo bằng âm thanh và đèn**

C. Cảnh báo bằng đèn

D. Cảnh báo bằng âm thanh

Đáp án đúng: B

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết máy điều hòa không điều khiển được là do:

A. Hỏng bộ Remote

B. Hết Pin

**C. Tất cả nguyên nhân .**

D. Hỏng mắt nhận tín hiệu

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết có các kiểu van tiết lưu nào được sử dụng trong hệ thống lạnh.

A. Van tiết lưu tay

**B. Tất cả các loại**

C. Van tiết lưu tự động

D. Van tiết lưu nhiệt

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh chị hãy cho biết dụng cụ loe ống đồng bao gồm những gì?

A. Thanh kẹp eto, đầu loe

B. Vai vặn, đầu loe

C. Tất cả đều đúng

**D. Thanh kẹp eto, vai vặn, đầu loe**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết kết cấu của máy điều hòa không khí kiểu một khối có:

A. Động cơ quạt dàn nóng và động cơ quạt dàn lạnh riêng biệt

B. Quạt dàn nóng và dàn lạnh riêng biệt

**C. Động cơ quạt dàn lạnh và động cơ quạt dàn nóng dùng chung**

D. Quạt dàn nóng và dàn lạnh chung

Đáp án đúng: C

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết máy điều hòa không khí được phân loại theo cấu trúc là:

A. Máy điều hòa một khối, hai khối

**B. Tất cả đều đúng**

C. Máy điều hòa hai khối, máy điều hòa trung tâm

D. Máy điều hòa một khối

Đáp án đúng: B

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết Thermostar trong máy điều hòa không khí có nhiệm vụ gì?

A. Khống chế nhiệt độ của máy nén

B. Cài đặt nhiệt độ cho phòng

C. Khống chế nhiệt độ của máy

**D. Khống chế nhiệt độ cài đặt trong phòng khi máy hoạt động**

Đáp án đúng: D

## Câu 5: Anh chị hãy cho biết, Điện áp giữa dây trung tính và dây đất phải đảm bảo độ chênh lệch:

A. < 10V

B. > 10V

**C. < 5 V**

D. < 15V

Đáp án đúng: C

## Câu 7: Anh chị hãy cho biết, Hệ thống tiếp đất trong trạm viễn thông bao gồm những thành phần nào?

A. Các tấm tiếp đất, hệ thống dây đất

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. Các tổ tiếp đất, tấm tiếp đất, dây cáp của mạng điện lưới

**D. Các tổ tiếp đất, tấm tiếp đất, hệ thống dây đất**

Đáp án đúng: D

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết vệ sinh dàn lạnh điều hòa không khí giúp:

A. Giảm lượng tiêu thụ điện năng

B. Tăng khả năng trao đổi nhiệt

C. Tăng tuổi thọ của dàn

**D. Tất cả đều đúng**

Đáp án đúng: D

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân nước trên dàn lạnh máy điều hòa vào phòng do:

**A. Tất cả đều đúng**

B. Ống thoát nước của máy bên ngoài cao hơn bên trong

C. Dàn lạnh quá bẩn

D. Máng thoát nước của máy bị bẩn

Đáp án đúng: A

## Câu 20: Anh chị hãy cho biết đo kiểm tra Rơ le là phương pháp đo:

A. Đo nguồn điện

B. Đo dòng điện

C. Tất cả đều sai

**D. Đo thông mạch**

Đáp án đúng: D

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết cách phân biệt Gas R22 với các loại gas khác thường dựa vào:

**A. Ký hiệu trên bình**

B. Tất cả đều đúng

C. Màu sắc

D. Mùi thơm

Đáp án đúng: A

## Câu 8: Anh chị hãy cho biết, Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ngành Viễn thông, nguồn điện 48VDC dùng cho thiết bị có dải điện áp nằm trong khoảng?

**A. 47 – 58 VDC**

B. Tất cả các đáp án đều đúng

C. 44 – 54 VDC

D. 50 – 60 VDC

Đáp án đúng: A

## Câu 16: Anh chị hãy cho biết có những phương pháp truyền nhiệt nào sau đây:

A. Truyền nhiệt kiểu đối lưu

B. Truyền nhiệt kiểu dẫn truyền

**C. Tất cả các phương pháp**

D. Truyền nhiệt kiểu bức xạ

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết khi bơm gas R32 cho máy điều hòa, khoảng áp suất nào thông báo tốt

A. từ 130-150 PSI

**B. từ 130-140 PSI**

C. từ 90- 110 PSI

D. từ 55- 80 PSI

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết có những thang đo nhiệt độ nào trong thực tế?

A. Thang đo nhiệt độ Cencius (độ C)

B. Nhiệt độ Kenvil (độ K)

**C. Tất cả các đáp án đều đúng**

D. Nhiệt độ Fahrenheit (độF)

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết nguyên nhân nào gây cho máy chạy mất lạnh hoàn toàn:

A. Dàn lạnh bẩn

**B. Tụ đề máy nén hỏng**

C. Tất cả đều đúng

D. Dàn nóng bẩn

Đáp án đúng: B

## Câu 19: Anh chị hãy cho biết phương pháp truyền nhiệt nào được sử dụng chủ yếu trong máy điều hòa không khí:

**A. Truyền nhiệt kiểu đối lưu**

B. Tùy vào công suất máy

C. Truyền nhiệt kiểu bức xạ

D. Truyền nhiệt kiểu dẫn truyền

Đáp án đúng: A

## Câu 15: Anh chị hãy cho biết công dụng của máy điều hòa không khí:

A. Hạ thấp nhiệt độ trong phòng

B. Làm ấm nhiệt độ trong phòng

**C. Tất cả các công dụng**

D. Hút ẩm không khí trong phòng

Đáp án đúng: C

## Câu 17: Anh chị hãy cho biết độ ẩm không khí trong phòng máy được khuyến nghị:

A. Độ ẩm trong phòng dưới 30%

**B. Độ ẩm trong phòng dưới 70%**

C. Độ ẩm trong phòng dưới 80%

D. Độ ẩm trong phòng dưới 50%

Đáp án đúng: B

## Câu 18: Anh chị hãy chọn thiết bị mà tại đó môi chất thu nhiệt

A. Thiết bị ngưng tụ

B. Van tiết lưu

C. Máy nén

**D. Thiết bị bay hơi**

Đáp án đúng: D