



TÀI LIỆU KỸ NĂNG MỀM

**BỘ CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM KỸ NĂNG MỀM**  
Dành cho sinh viên trường Đại học Bách khoa Hà Nội

*Biên soạn: Tài liệu HUST***Câu 1: Khi nào thì giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?**

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

**Câu 2: Bạn có thể làm gì để hiểu rõ những điều người khác đang nói?**

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

**Câu 3: Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?**

- A. Sử dụng tiếng lóng
- B. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- C. Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu
- D. Dùng ngôn từ khó hiểu

**Câu 4: Khi bạn có những ý kiến phản đối hay lời phê bình trước một vấn đề**

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

**Câu 5: Để kết thúc 1 cuộc trò chuyện, ...**

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

**Câu 6: Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?**

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

**Câu 7: Trong cuộc nói chuyện, bạn:**

- A. Đứng cách người nói 5 – 6 bước chân
- B. Đứng cách người nói 2 – 3 bước chân
- C. Đứng cách người nói 1 bước chân

**Câu 8: Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác? (nhiều đáp án)**

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

**Câu 9: Ba bí quyết nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công, luôn được những người khác yêu mến trong cuộc sống và công việc?**

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

**Câu 10: Khi viết thư điện tử, bạn nên... (nhiều đáp án)**

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

**Câu 11: Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào? (nhiều đáp án)**

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

**Câu 12: Hành động ngồi ngả người về phía trước ám chỉ điều gì khi giao tiếp?**

- A. Người đó đang cố kiềm chế.

B. Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.

C. Người đó rất tự tin.

D. Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hồi đáp.

**Câu 13: Truyền thông giao tiếp bằng lời gồm:**

A. Nói và kèm theo các cử chỉ điệu bộ

B. Nói và viết

C. Nói, viết, nghe, và đọc

D. Nói, viết, nghe

**Câu 14: Truyền thông giao tiếp không lời là hình thức:**

A. Cơ bản nhất

B. Ít phổ biến

C. Có muộn nhất

D. Dễ học

**Câu 15: Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây về làm việc nhóm:**

A. Sự thỏa mãn cá nhân & tinh thần làm việc gia tăng khi đội/ nhóm thành công

B. Những nhân viên làm việc trong đội/ nhóm báo cáo sự thỏa mãn công việc giảm sút đi

C. Đội/ nhóm có khuynh hướng làm ít có hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề hơn là cá nhân

D. Đội/ nhóm đòi hỏi nhiều nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ hơn từng cá nhân

**Câu 16: Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?**

A. 85%

B. 70%

C. 50%

D. 20%

**Câu 17: Khi trò chuyện với một người nào đó,**

A. Bạn thường là người nói nhiều nhất

B. Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại.

C. Bạn thường để người khác nói nhiều hơn.



**Câu 18: Nét mặt trong truyền thông không lời diễn tả:**

- A. Sự suy nghĩ
- B. Sự trấn áp
- C. Cảm xúc
- D. Điều chỉnh sự giao tiếp

**Câu 19: Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa là:**

- A. Mã hóa
- B. Chuyển kênh
- C. Giải mã
- D. Phản hồi

**Câu 20: Hãy chọn định nghĩa về “Truyền thông giao tiếp” thích hợp nhất**

- A. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin và ý nghĩa từ một cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác
- B. Truyền thông giao tiếp là truyền ý tưởng từ 1 cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác
- C. Truyền thông giao tiếp là truyền ý nghĩa từ 1 cá nhân hay một nhóm đến 1 người khác
- D. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin từ một cá nhân hoặc nhóm đến một người khác

**Câu 21: Những người biết điều hành doanh nghiệp thì thường dành nhiều thời gian giao tiếp của mình vào việc**

- A. Lắng nghe
- B. Nói
- C. Đọc
- D. Viết

**Câu 22: Cử điệu và dáng điệu trong truyền thông không lời thể hiện bằng:**

- A. Cử chỉ bằng tay hoặc cách đi đứng
- B. Nụ cười, cái nheo mắt
- C. Cách đi đứng
- D. Cái vẫy tay

**Câu 23: Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải?**

- A. 1 Sải tay
- B. Tùy mỗi trường hợp
- C. 50 cm

**D. 1 cánh tay của người cao hơn**

**Câu 24: Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta thường.....**

- A. Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện đi vào những vấn đề quan trọng hơn.
- B. Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện

**C. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ.**

**Câu 25: Ngôn ngữ cơ thể, thể hiện điều gì nếu một người thường siết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp?**

**A. Thách thức**

- B. Suy tư
- C. Trốn tránh
- D. Sẵn sàng phản hồi

**Câu 26: Cách tốt nhất để chuẩn bị cho một cuộc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

A. Nghĩ trước một vài câu hỏi người giao tiếp có thể sẽ hỏi.

**B. Nghĩ trước hoặc chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi.**

C. Không chuẩn bị gì cả.

**Câu 27: Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta**

**A. Cố gắng nhớ và gọi tên khi trò chuyện với người khác.**

B. Không chú ý đến tên và có khuynh hướng quên chúng.

C. Chỉ nhớ tên những người quan trọng.

**Câu 28: Để giao tiếp hiệu quả, chúng ta thường,**

A. Dựa xuống trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.

B. Đứng trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.

**C. Ngồi khi nói chuyện với một người đang ngồi.**

**Câu 29: Sara đang cần tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà nội quy mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.**

A. Chọn kênh truyền thông (truyền thông điệp)

B. Giải mã thông điệp (chuyển thông điệp)

C. Hình thành ý tưởng (có ý tưởng)

D. Mã hoá thông điệp (chuyển ý tưởng thành thông điệp)

**Câu 30: Đây là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?**

A. Những biểu hiện trên khuôn mặt.

B. Những biến đổi của âm điệu.

C. Sự co giãn của đồng tử.

D. Những cử động của tay.

**Câu 31: Truyền thông giao tiếp không lời khác với giao tiếp bằng lời:**

A. Dễ học

B. Cấu trúc không chặt, tự phát và vô ý thức

C. Không tự phát

D. Ý thức được

**Câu 32: Ánh mắt trong truyền thông không lời là nguồn diễn tả:**

A. Sự đáng tin cậy và cảm xúc

B. Thái độ

C. Cường độ cảm nghĩ

D. Cá tính con người

**Câu 33: Cách tốt nhất để kiểm tra xem thông tin có được hiểu đúng nghĩa không là?**

A. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe.

B. Chỉ khi nào người nghe đặt câu hỏi, bạn mới biết họ hiểu bạn.

C. Đặt các câu hỏi mở cho người nghe

D. Hỏi người nghe xem họ có hiểu bạn không.

**Câu 34: Những hình thức căn bản của truyền thông giao tiếp bao gồm:**

A. Truyền thông giao tiếp không lời

B. Truyền thông giao tiếp bằng lời

C. Truyền thông giao tiếp không lời và bằng lời

D. Tất cả đều sai

**Câu 35: Khi bạn nhận được ý kiến phản đối từ người khác, bạn sẽ:**

A. Đơn giản bạn chỉ nói với họ rằng bạn đã làm đúng.

B. Tập trung vào những điều bạn không thích ở họ.

C. Quan tâm đến những gì họ nói và xin lời khuyên từ họ.

**Câu 36: Ưu điểm của việc giao tiếp qua điện thoại là gì?**

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

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

C. Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.

**Câu 37: Theo bạn đâu là tư thế ngồi thể hiện bạn là người lắng nghe chuyên nghiệp?**

A. Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước

B. Mắt nhìn thẳng, tay để trên bàn

C. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo

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

**Câu 38: Giao tiếp trực tiếp có những lợi ích gì hơn so với giao tiếp qua điện thoại?**

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

B. Thông tin được truyền tải tại một thời điểm và không gian cụ thể.

C. Người giao tiếp không bị mất tập trung.

D. Tất cả đều đúng

**Câu 39: Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:**

A. Các giám đốc nên thẩm định, phân xét khi lắng nghe các nhân viên

B. Để tiết kiệm thời gian, các giám đốc không nên quá chăm chú lắng nghe khi nhân viên nói

C. Tất cả các tổ chức bị buộc phải lắng nghe nhân viên của họ

D. Những tổ chức biết lắng nghe nhân viên thường thu được nhiều lợi điểm, chẳng hạn như tinh thần và năng suất cao hơn

**Câu 40: Bạn cần bao nhiêu giây để có thể thu hút sự chú ý của người nghe bằng giọng nói và ngôn từ của bạn khi giao tiếp qua điện thoại?**

A. 3 giây



B. 4 giây

C. 5 giây

D. 6 giây

**Câu 41: Ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?**

A. Cách mở đầu câu chuyện của bạn

B. Lời chào thân ái

C. Cách nói chuyện hài hước

D. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục

**Câu 42: Đây là cách tốt nhất để chắc chắn rằng bạn đã hoàn toàn hiểu thông điệp của một ai đó?**

A. Xem xét ngữ cảnh mà người đó đang nói.

B. Xem xét giọng điệu của người nói.

C. Ghi chép hết những gì người nói trình bày

D. Sử dụng ngữ điệu phù hợp để trình bày lại thông điệp của người nói.

**Câu 43: Kỹ năng lắng nghe hiệu quả sẽ giúp bạn điều gì trong quá trình giao tiếp?**

A. Giúp bạn thấu hiểu thông điệp một cách trọn vẹn

B. Khiến người nghe nghĩ rằng bạn hiểu những gì họ đang nói

C. Chủ động hơn trong giao tiếp

D. Giúp bạn gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức sâu rộng của mình

**Câu 44: Khi bạn thảo luận về một chủ đề, bạn nên:**

A. Tập trung vào những mặt xấu của vấn đề.

B. Tập trung vào những lời phê bình.

C. Tập trung vào những mặt tốt của vấn đề.

**Câu 45: Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:**

A. Một chiều

B. Hai chiều

C. Ba chiều

D. Bốn chiều



**Câu 46: Nếu đồng nghiệp của bạn càng ngày càng mập, bạn sẽ:**

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

**Câu 47: Muốn truyền đạt thông tin, bạn cần phải:**

- A. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn và tự tin vào chính bạn
- B. Phát triển các loại kỹ năng. chuẩn bị toàn diện, và hãy là chính mình
- C. Phát triển các loại kỹ năng. chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn & tự tin vào chính bạn, và hãy là chính mình
- D. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, và thể hiện sự tự tin vào mình

**Câu 48: Khi đang lắng nghe người khác nói, bạn thường:**

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

**Câu 49: Những ý tưởng quan trọng cần nhấn mạnh nhất được đặt....**

- A. Ở đầu câu
- B. Ở giữa câu
- C. Hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu
- D. Ở giữa đoạn văn

**Câu 50: Khi nhận được những ý kiến phản hồi tiêu cực, bạn sẽ:**

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

**Câu 51: Khi bạn gặp một người lần đầu, chúng ta sẽ:**

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

**Câu 52: Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể?**

- A. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa
- B. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- C. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- D. Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng**

**Câu 53: Để tăng khả năng nhớ thông tin người nghe nên.....**

- A. Kiên nhẫn với người nói
- B. Giữ thái độ tin cậy về thông tin & người nói**
- C. Diễn giải ý tưởng then chốt trong thông tin đó
- D. Khoan dung với những ý tưởng của người nói

**Câu 54: Trong khi nghe:**

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

**Câu 55: ..... là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người với người, hoặc giữa người với các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định:**

- A. Giao tiếp**
- B. Truyền thông
- C. Thuyết phục
- D. Thương lượng

**Câu 56: Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?**

- A. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
- B. Khen, chê kịp thời**
- C. Lắng nghe ý kiến của họ**

**Câu 57: Yếu tố nào sau đây không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch trực tiếp với khách hàng, đối tác giao tiếp với bạn?**

- A. Điều bộ
- B. Cú pháp**

- C. Giọng nói
- D. Cách lựa chọn từ ngữ

**Câu 58: Cách tư duy nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công hơn trong quá trình giao tiếp?**

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

**Câu 59: Lựa chọn thời gian truyền thông giao tiếp để:**

- A. Thuận tiện cho khán thính giả
- B. Thuận tiện cho cấp trên
- C. Tuỳ theo mục tiêu giao tiếp
- D. Thuận tiện cho mình

**Câu 60: Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin?**

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

**Câu 61: Lisa đang tham sự 1 cuộc họp quan trọng thay cho sếp của cô ta. Những bước nào sau đây cô nên dùng để giúp cô ghi nhớ những điểm quan trọng ở cuộc họp**

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

**Câu 62: Truyền thông không lời bao gồm:**

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

B. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, và tính chất của giọng nói

C. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói, dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian

D. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian

**Câu 63: Để giao tiếp hiệu quả, nên ..... sử dụng những từ và cụm từ - “vui lòng”; “cám ơn”; “rất vui”; “xin lỗi”**

A. Không bao giờ

B. Thường xuyên

C. Thỉnh thoảng

**Câu 64: Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp?**

A. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp – Phát triển

B. Tập trung – Hiểu – Hồi đáp

C. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự

D. Tập trung – Hiểu – Tham dự - Hồi đáp – Phát triển

**Câu 65: Khi người khác nói với bạn về những điều bất hạnh hoặc những kinh nghiệm buồn, bạn sẽ:**

A. Không bình luận gì thêm về điều đó.

B. Cố gắng cảm thông với cảm giác của người đó và chứng tỏ rằng họ quá nhạy cảm với tình huống, mọi việc không tồi tệ đến mức như thế.

C. Cố gắng thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.

**Câu 66: Đây là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp?**

A. Thái độ kể cả, bề trên

B. Tự tin

C. Khoe khoang

D. Thích cạnh tranh

**Câu 67: Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp?**

A. Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp

B. Thông điệp truyền tải rõ ràng

C. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

**Câu 68: Nói khác với viết vì nó:**

A. Suy nghĩ lâu

B. Phổ biến hơn

C. Nhanh hơn

D. Nhiều người sử dụng hơn

**Câu 69: Trong các hiện tượng dưới đây, hiện tượng nào là tâm lí?**

A. Thần kinh căng thẳng như dây đàn sắp đứt.

B. Tim đập như muốn nhảy ra khỏi lồng ngực.

C. Ăn, ngủ đều kém.

D. Bồn chồn như có hẹn với ai.

**Câu 70: Tâm lí người là:**

A. Do một lực lượng siêu nhiên nào đó sinh ra.

B. Do não sản sinh ra, tương tự như gan tiết ra mật.

C. Sự phản ánh hiện thực khách quan vào não người, thông qua lăng kính chủ quan.

D. Cả a, b, c.

**Câu 71: Muốn biết tâm lí của con người, chủ thể cần nhìn vào "con mắt của người ấy". Điều đó đúng hay sai?**

A. Điều đó đúng.

B. Điều đó sai.

C. Có khi đúng, có khi sai.

D. Không có phương án trả lời.

**Câu 72: Hiện tượng nào dưới đây cho thấy tâm lí tác động đến sinh lý?**

A. Lo lắng đến mất ngủ.

B. Mệt mỏi không minh mẫn.

C. Mắt kém tri giác kém.

D. Ăn uống đầy đủ giúp cơ thể khỏe mạnh.

**Câu 73: Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng "Tuân theo" có biểu hiện:**

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

**Câu 74: Hành động tích cực đến họp đúng giờ thể hiện cá nhân có:**

- A. Hợp tác tốt
- B. Có trách nhiệm
- C. Giao tiếp tốt

**Câu 75: Đặc điểm của người phản biện**

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

**Câu 76: Tiêu chuẩn đánh giá làm việc nhóm liên quan đến đánh giá trình độ chuyên môn, tiếng anh, viết tài liệu, lập kế hoạch, quản lí là thuộc loại tiêu chuẩn:**

- A. Tiêu chuẩn về kĩ năng.
- B. Tiêu chuẩn về kết quả làm việc.

**Câu 77: Những đặc trưng của giai đoạn hoàn thiện**

- A. Các thành viên hoạt động tự do
- B. Hợp tác, cởi mở
- C. Giao tiếp giữa các thành viên trong nhóm không nhiều
- D. Nảy sinh những kỳ vọng không thực tế

**Câu 78: Để thuyết phục hiệu quả cần đảm bảo những yêu cầu nào dưới đây**

- A. Tất cả những lý do nêu trên
- B. Ngôn ngữ rõ ràng, mạch lạc, phù hợp đối tượng
- C. Nhấn mạnh đến quyền lợi, lợi ích của đối tượng
- D. Tạo sự tin tưởng, hòa đồng với đối tượng

**Câu 79: Những đặc trưng của giai đoạn xung đột**

- A. Đặt câu hỏi về mục đích của nhóm
- B. Mọi người ít trao đổi

C. Bắt đầu hình thành các phe phái

D. Muốn đẩy vấn đề cho cấp trên

**Câu 80: Bản chất của lắng nghe và thấu hiểu là gì?**

A. Nghe bằng tai, bằng mắt và bằng cả con tim

B. Chỉ nghe một phần của cuộc đối thoại

C. Tập trung toàn bộ vào những lời người khác đang nói

D. Xen vào câu chuyện của người khác những lời cảm thán như Vâng, à, hay đấy,...

**Câu 81: Ghép đôi thứ tự ưu tiên phù hợp với các loại công việc**

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

**Câu 82: Hành động tích cực viết tiêu đề của email rõ ràng, ngắn gọn thể hiện cá nhân có**

A. Hợp tác tốt

B. Có trách nhiệm

C. Giao tiếp tốt

**Câu 83: Trong một số trường hợp, hãy ứng phó với những "Vũ khí" gây ảnh hưởng trong thuyết phục khi bạn cảm thấy**

A. Bạn cần chắc chắn rằng, mình thật sự thích và mong muốn có nó (sản phẩm, vật phẩm...)

B. Tất cả những lý do nêu trên

C. Đối tượng làm tất cả vì mục đích trục lợi từ bạn

D. Bạn cần có bằng chứng của riêng mình để tránh sự "ngu dốt đa nguyên"

**Câu 84: Rèn luyện những kỹ năng nào để giúp chúng ta đạt được thành tích cá nhân:**

A. Quản lý thời gian

B. Tư duy tích cực

C. Kỹ năng đọc, viết thành thạo

D. Xác định mục tiêu cuộc sống

**Câu 85: Những điều nên làm khi chọn cá nhân vào các vai trò cụ thể trong nhóm**



A. Khẳng định rằng mọi người sẽ phù hợp với vai trò của họ trong nhóm

B. Phác thảo nội dung công việc trước khi trao đổi

C. Dựa vào những lời giới thiệu về năng lực của các thành viên

**Câu 86: Trong nghệ thuật thu hút người nghe, để tạo ấn tượng từ cái nhìn đầu tiên, người diễn thuyết cần lưu ý đến:**

A. Ngoại hình, Năng lực chuyên môn, Tính cách

B. Ngoại hình, Năng lực diễn thuyết, Tính cách

C. Ngoại hình, Năng lực chuyên môn, Phong cách

D. Ngoại hình, Năng lực diễn thuyết, Tác phong

**Câu 87: Trước buổi phỏng vấn tuyển dụng, ứng viên cần làm những gì?**

A. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị các câu hỏi liên quan đến công việc đang ứng tuyển

B. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn

C. Chuẩn bị hồ sơ; Tìm đường đến doanh nghiệp; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn

D. Viết đơn xin việc; Tìm hiểu công ty, tổ chức; Chuẩn bị cho buổi phỏng vấn

**Câu 88: Giảng viên giao cho lớp trong 2 ngày phải hoàn thành một bài tiểu luận khoảng 40 trang về đề tài Phân tích hoạt động kinh doanh của một ngành dịch vụ bất kỳ tại Việt Nam (có thể làm theo nhóm hoặc một mình tùy theo lựa chọn của mỗi sinh viên). Để làm được bài tiểu luận này, ngoài các kiến thức về tài chính, sinh viên phải có khả năng phân tích các chỉ số, kỹ năng tin học Excel... Nếu là em, em sẽ chọn phương án nào để hoàn thành bài tiểu luận này:**

A. Làm theo nhóm

B. Không làm vì thời gian quá gấp

C. Làm một mình

**Câu 89: Theo bạn nguyên tắc cơ bản trong nghệ thuật thuyết phục là:**

A. Chân thành và đáp ứng mọi nhu cầu của đối tượng

B. Chân thành và Chú ý đến giá trị mà đối tượng quan tâm đến

C. Chú ý đến nhu cầu, thói quen, sở thích của đối tượng

D. Chú ý đến giá trị mà đối tượng quan tâm đến

**Câu 90: Xác định mục tiêu của nhóm khi thành lập nhóm cần:**

- A. Tất cả các thành viên trong nhóm thống nhất mục tiêu
- B. Thảo luận tất cả các phương thức để thực hiện nhiệm vụ
- C. Đặt ra các chỉ tiêu đầy thách thức

**Câu 91: Những thông tin cần có trong bản lý lịch cá nhân (CV) là:**

- A. Sở thích và xu hướng cá nhân
- B. Thông tin cá nhân
- C. Thông tin về các thành viên trong gia đình
- D. Kinh nghiệm làm việc
- E. Quá trình đào tạo và thành tích cá nhân
- F. Thông tin tham khảo

**Câu 92: Để tạo ấn tượng trước nhà tuyển dụng, ứng viên cần chuẩn bị những gì?**

- A. Xác định năng lực của bản thân
- B. Công bố mức lương cao nhất mà mình từng được hưởng trước đây
- C. Tìm hiểu thông tin về công ty
- D. Nhận diện những thành tích và kinh nghiệm của bản thân

**Câu 93: Để thuyết phục hiệu quả cần tuân thủ quy trình nào dưới đây**

- A. Tạo sự thích thú-Chọn đúng thời điểm- Khởi gợi tính tư lợi
- B. Tạo sự tin tưởng- Tạo sự nhất trí-Tăng bốc có chiến lược
- C. Tạo sự tin tưởng- Tạo sự thích thú- Tăng sức thuyết phục
- D. Tìm điểm tương đồng- Tăng sức thuyết phục- Tăng sự thú vị

**Câu 94: Khi trình bày thông tin bằng chữ (text) trên PowerPoint cần đảm bảo**

- A. Tất cả yêu cầu trên
- B. Mỗi Slide không quá 6 dòng chữ
- C. Chọn chữ tròn (không chân), đậm, cỡ lớn hơn 24
- D. Chỉ dùng cụm từ, câu chính để diễn đạt

**Câu 95: Những đặc trưng của giai đoạn ổn định**

- A. Nảy sinh những kỳ vọng không thực tế
- B. Hợp tác, cởi mở

C. Lắng nghe nhau

D. Mọi người ít trao đổi

**Câu 96: Khi thiết kế các slide, bạn cần phải đảm bảo:**

A. Mỗi slide gồm 2 phần: Đề mục và nội dung

B. Màu sắc: Màu nền bổ trợ làm nổi hình chữ

C. Tất cả các yêu cầu nêu trên

D. Không dùng quá nhiều hiệu ứng

**Câu 97: Người chủ động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào?**

A. Ngoài vòng tròn ảnh hưởng và trong vòng tròn quan tâm

B. Vòng tròn ảnh hưởng

C. Vòng tròn quan tâm

**Câu 98: Ghép đôi thích hợp khái niệm mô thức với tên gọi chính xác của khái niệm**

1. Phụ thuộc	A. Mô hình nhận thức thuộc về người khác
2. Tương thuộc	B. Mô hình nhận thức thuộc về chúng ta
3. Độc lập	C. Mô hình nhận thức thuộc về chính tôi

1-A, 2-B, 3-C

**Câu 99: Những đặc trưng của giai đoạn hình thành nhóm**

A. Lòng tin và sự tận tâm thấp

B. Bắt đầu hình thành các phe phái

C. Mọi người ít trao đổi

D. Đặt câu hỏi về mục đích của nhóm

**Câu 100: Nếu trong trạng thái stress, số suy nghĩ được tạo ra trong não bộ khoảng**

A. 50.000

B. 30.000

C. 80.000

**Câu 101: Việc lập kế hoạch của mỗi cá nhân thường là loại công việc có tính chất như thế nào?**

A. Quan trọng - Không khẩn cấp

B. Quan trọng - Khẩn cấp

C. Không quan trọng - Không khẩn cấp

D. Không quan trọng - Khẩn cấp

**Câu 102: Đặc điểm của trưởng nhóm**

A. Không bao giờ hài lòng với giải pháp không đạt tới mức độ tốt nhất

B. Lập bảng tiến độ theo phương pháp khoa học

C. Có óc phán xét tuyệt vời về tài năng và tính cách của các cá nhân trong nhóm

**Câu 103: Khi trò chuyện với một người nào đó**

A. Bạn thường là người nói nhiều nhất

B. Bạn thường để người khác nói nhiều hơn

C. Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại

**Câu 104: Hãy ghép đôi chính xác vùng não bộ và chức năng tương ứng**

1. Não trung tâm	A. Điều khiển phản xạ nhanh và tức thời
2. Vỏ não	B. Điều khiển sáng tạo, logic
3. Não giữa	C. Điều khiển cảm xúc

**Câu 105: Ghép đôi phù hợp các cách lắng nghe hiệu quả (đã ghép)**

Đánh giá	Chú trọng vào nội dung và áp dụng các kỹ năng suy nghĩ có phê phán để đánh giá
Giải thích	Xác định xem ý của người nói thực sự là gì
Tiếp nhận	Nghe thông điệp và cố gắng hiểu những điều muốn nói
Phản hồi	Đưa ra phản hồi mang tính xây dựng
Ghi nhớ	Ghi chép hoặc vạch ra những điểm chính

**Câu 106: Ghép đôi phù hợp các mức độ phản hồi trong lắng nghe thấu hiểu: "Bố, con thấy thế là đủ rồi. Học hành chẳng có gì là quan trọng cả!"**

Bày tỏ cảm xúc	Con cảm thấy chán à?
Cố gắng tìm hiểu bản chất vấn đề	Con thực sự thấy chán học à?
Lặp lại nội dung theo kiểu suy diễn	Con không muốn học nữa à?
Nhắc lại nguyên văn	Con cho là đủ rồi sao? Con nghĩ trường học chẳng có gì quan trọng ư?

**Câu 107: Theo Abert Mehrabian, tổng tác dụng của một thông điệp được phân bố như thế nào?**

1. Ngôn ngữ không lời	2.7%
-----------------------	------



2. Thanh âm (giọng nói, ngữ điệu, âm khác)	3.38%
3. Lời nói (từ ngữ)	1.55%

**Câu 108: Lập kế hoạch giúp cho nhóm**

A. Đánh giá tiến độ làm việc của mỗi cá nhân

B. Phối hợp mọi nguồn lực của tổ chức hữu hiệu hơn

C. Tập trung vào mục tiêu và chính sách của tổ chức

D. Xác định hệ thống các vấn đề, công việc cần thực hiện để đưa ra các cách quản lý, có thể dùng đến kinh nghiệm đã có

**Câu 109: Hãy chọn đáp án đúng để mô tả phạm vi của vòng tròn ảnh hưởng**

A. những điều quan tâm và có thể kiểm soát

B. những điều quan tâm

C. những điều quan tâm và không thể kiểm soát

**Câu 110: Ngôn ngữ hình thể là yếu tố quan trọng trong thuyết trình. Theo bạn, để thu hút người nghe thông qua ngôn ngữ hình thể bạn cần chú ý tới các yếu tố nào dưới đây:**

A. Ánh mắt- Cử chỉ- Dáng đứng- Dáng đi- Độ gần

B. Ánh mắt- Cử chỉ- Trang phục- Di chuyển- Độ gần

C. Ánh mắt- Cử chỉ- Dáng đứng- Di chuyển- Độ gần

D. Ánh mắt- Động tác- Dáng đứng- Di chuyển- Độ gần

**Câu 111: Nếu đồng nghiệp của bạn ngày càng mập, bạn sẽ**

A. Không nói gì cả

B. Nói với người khác rằng anh/chị ấy thay đổi nhiều kể từ lúc gặp

C. Nói với người khác rằng anh/chị ấy trông quá mập

**Câu 112: Mối quan hệ giữa bốn yếu tố căn bản của cuộc sống:**

**An toàn và định hướng** sẽ đem lại **khôn ngoan** thực sự, là chất xúc tác để giải phóng **năng lực**

**Câu 113: Ghép đôi phù hợp với các nội dung của buổi phỏng vấn**

1. Trình bày về bản thân	Tóm tắt các thành tựu cá nhân
2. Chỉ ra được điểm mạnh, điểm cần hoàn thiện	Nhấn mạnh các kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức đã có, liên quan tới công việc
3. Trao đổi về lương, chính sách đãi ngộ	Tìm hiểu về mức lương trên thị trường

4. Giao tiếp với hội đồng phỏng vấn	Lịch sử, quan sát ứng xử của hội đồng
-------------------------------------	---------------------------------------

**Câu 114: Chứng bệnh thuộc về thể chất có nguồn gốc từ tinh thần chiếm khoảng:**

A. 75% - 90%

B. 30% - 50%

C. 65% - 80%

**Câu 115: Mục đích của đánh giá nhóm:**

A. Thấy được kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc của mỗi viên của mỗi thành viên để điều chỉnh công việc cho phù hợp

B. Thấy được ưu điểm (nhược điểm) của từng thành viên; từ đó phát huy (hoặc cải thiện) những ưu nhược điểm đó

C. Tạo cơ hội để thành viên nhóm bày tỏ quan điểm, suy nghĩ và đề xuất cho bản thân

D. Giúp các thành viên hiểu nhau hơn

**Câu 116: Ghép đôi tỷ lệ phân bổ thời gian hợp lý với các loại công việc**

1. Việc quan trọng – khẩn cấp	20%
2. Việc không quan trọng – không khẩn cấp	5%
3. Việc quan trọng – không khẩn cấp	60%
4. Việc không quan trọng – khẩn cấp	10-15%

**Câu 117: Đặc điểm của người thực hiện**

A. Nắm bắt tốt bức tranh tổng thể công việc của nhóm

B. Có khả năng thông tin hai chiều xuất sắc

C. Lập bảng tiến độ theo phương pháp khoa học

**Câu 118: Hành động tích cực Làm rõ những điểm chưa rõ trong phân công công việc của mình thể hiện cá nhân có**

A. Có trách nhiệm

B. Giao tiếp tốt

C. Hợp tác tốt

**Câu 119: Hãy chọn đáp án đúng để mô tả phạm vi của vòng tròn quan tâm**

A. những điều quan tâm và có thể kiểm soát

B. những điều quan tâm và không thể kiểm soát

C. những điều quan tâm



**Câu 120: Xác định mục tiêu cần đảm bảo nguyên tắc SMART, đó là những nội dung gì:**

- A. Cụ thể
- B. Khả thi
- C. Đo lường được
- D. Thích hợp
- E. Hiệu quả
- F. Thời hạn

**Câu 121: Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây về làm việc nhóm:**

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

**Câu 122: Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng "Cộng tác" có biểu hiện:**

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

**Câu 123: Hãy điền vào chỗ trống để hoàn thành khái niệm làm việc nhóm**

Nhóm là một tập hợp từ **2 người** trở lên có cùng **mục tiêu** (nhiệm vụ, chí hướng, nhu cầu, đam mê, sở thích, thói quen, ...)

**Câu 124: Mô thức nào giúp chúng ta đạt được thành tích cá nhân**

- A. Mô thức phụ thuộc
- B. Mô thức độc lập
- C. Mô thức tương thuộc

**Câu 125: Hành động tích cực Hời hợt khi không hiểu rõ ý người trình bày thể hiện cá nhân có**

- A. Hợp tác tốt
- B. Giao tiếp tốt



C. Có trách nhiệm

**Câu 126: Hậu quả của việc không lắng nghe là:**

A. Hiểu sai vấn đề

B. Kiểm chế cảm xúc của người nói

C. Không tiếp thu được hoặc tiếp thu được rất ít những thông tin mới

D. Không kích thích được hứng thú của người nói

E. Không nắm được thông tin, lãng phí thời gian của mình và của mọi người

**Câu 127: Những điều cần lưu ý khi viết lý lịch cá nhân (CV) là gì?**

A. Chú ý đến hình thức của bản lý lịch

B. Cần trung thực khi viết CV

C. Hãy viết bản lý lịch một cách cẩn thận

D. Xác định trước mục tiêu nghề nghiệp của mình

E. Trình bày vắn tắt những kinh nghiệm có liên quan

F. Có nhiều hình ảnh đẹp

**Câu 128: Khi đánh giá nhóm, các vấn đề cần quan tâm là:**

A. Kỹ năng cần đào tạo sau đánh giá

B. Phương pháp đánh giá

C. Ai chịu trách nhiệm đánh giá

D. Chu trình đánh giá

**Câu 129: Điều kiện lựa chọn trọng tâm bản thân**

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

**Câu 130: Hành động tích cực Nói rõ cho đối tác biết việc họ không hoàn thành đúng hạn ảnh hưởng thế nào đến kết quả chung thể hiện cá nhân có**

A. Có trách nhiệm

B. Hợp tác tốt

C. Giao tiếp tốt

**Câu 131: Người bị động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào?**

- A. Vòng tròn ảnh hưởng
- B. Ngoài vòng tròn ảnh hưởng và trong vòng tròn quan tâm
- C. Vòng tròn quan tâm

**Câu 132: Ghép đôi phù hợp các thể hệ quản trị thời gian**

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

**Câu 133: Kỹ năng nào sau đây chỉ có được khi cá nhân có mô thức độc lập:**

- A. Lắng nghe & Thấu hiểu
- B. Chủ động - tích cực**
- C. Thuyết phục
- D. Hợp tác cộng sinh

**Câu 134: Phương pháp nào sau đây là của công cụ Kiểm soát suy nghĩ**

- A. Quan sát tách rời**
- B. Lắng nghe tiếng nói bên trong
- C. Xem khó khăn là bài học

**Câu 135: Sắp xếp trình tự đúng để mô tả dòng năng lượng tâm trí chạy trong não bộ**

- A. Não trung tâm -> Não giữa -> Vỏ não**
- B. Vỏ não -> Não giữa -> Não trung tâm
- C. Não trung tâm -> Vỏ não -> Não giữa

**Câu 136: Những điều gì nên làm để lắng nghe hiệu quả?**

- A. Có ngôn ngữ cử chỉ phù hợp**
- B. Nghe đầy đủ**
- C. Nhìn người nói**
- D. Ngắt lời
- E. Đưa ra nhiều lời khuyên
- F. Lắng nghe bằng trái tim**

**Câu 137: Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng "Đương đầu" có biểu hiện:**

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

**Câu 138: Khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng "Né tránh" có biểu hiện:**

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

**Câu 139: Trình tự các giai đoạn phát triển nhóm**

Giai đoạn 1 – Hình thành

Giai đoạn 2 – Xung đột

Giai đoạn 3 - Ổn định

Giai đoạn 4 – Hoàn thiện

