**Câu hỏi ôn tập – KNM1**

ĐỀ 1:

Câu 1 : (3 điểm) So sánh giao tiếp bằng ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ? Lấy ví dụ minh họa

Câu 2 : (3 điểm) Hãy phân tích sự khác nhau giữa thuyết trình và giao tiếp? Nêu các bước chuẩn bị cho thuyết trình?

Câu 3: (4 điểm) Lan là một nhân viên tích cực, thường hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên thời gian gần đây, Lan thường hay đi muộn về sớm, có khi quên thực hiện công việc của mình. Một hôm Lan đến muộn và bị cấp trên phê bình gay gắt trước các đồng nghiệp khác. Lan cũng lớn tiếng phản ứng lại và những ngày sau đó hai người hầu như không nói chuyện với nhau. Nếu là cấp trên bạn sẽ xử lý như thế nào trước tình huống trên?

ĐỀ 2:

Câu 1 : *(3 điểm)*

Hãy phân tích các yếu tố cản trở việc lắng nghe hiệu quả. Cho ví dụ minh họa.

Câu 2 : *(3 điểm)*

Trong kỹ năng thuyết trình những yếu tố nào tạo nên buổi thuyết trình thành công. Trình bày các cách kết thúc gây ấn tượng đối với khán thính giả.

Câu 3: *(4 điểm)*

Bạn là nhân viên giao dịch tại một ngân hàng. Trong buổi làm việc của bạn có rất nhiều khách hàng đang chờ thực hiện giao dịch, trong đó có một người tới trước là khách hàng lần đầu đến ngân hàng và một khách hàng thân thiết tới sau.Bạn sẽ ưu tiên làm việc với ai trước và làm thế nào để cả hai khách hàng đều cảm thấy hài lòng về cách phục vụ của bạn?

ĐỀ 3:

Câu 1 : *(3 điểm)*

Phân tích công thức 1+1>2 trong quá trình làm việc nhóm ? Các kỹ năng cần cải thiện khi tham gia làm việc nhóm.

Câu 2 : *(3 điểm)*

Trình bày nguồn gốc cái bắt tay trong quá trình giao tiếp? Các kiểu bắt tay thường găp và những lưu ý khi sử dụng bắt tay trong giao tiếp.

Câu 3: *(4 điểm)*

Hãy sưu tầm một câu chuyện về vai trò của kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp? Qua tình huống đó bạn rút ra cho mình được bài học gì?

ĐỀ 4:

Câu 1 : (3 điểm) Phân tích nguyên tắc “Tôn trọng đối tượng giao tiếp”. Lấy ví dụ minh họa?

Câu 2 : (3 điểm) Khi sử dụng ngôn ngữ nói, người thuyết trình nên chú ý điều gì?

Câu 3: (4 điểm) Lâm là một thành viên trong phòng 301 của khu Ký túc xá nam. Gần đây Lâm thường hay rủ các bạn khác về phòng ăn uống, tụ tập nô đùa gây ảnh hưởng đến việc học tập của những người khác. Nếu là trưởng phòng 301, bạn sẽ xử lý tình huống trên như thế nào?

ĐỀ 5:

Câu 1 : (3 điểm)

Mô hình 5W+1H được sử dụng trong những kỹ năng nào? Phân tích mô hình đó trong các kỹ năng.

Câu 2 : (3 điểm)

Các lưu ý khi sử dụng power point trong thuyết trình ? Nếu bài thuyết trình cho thời lượng 20 phút thì cần phải chuẩn bị bao nhiêu slide là hợp lý.

Câu 3: (4 điểm)

Bạn và Ngọc là nhân viên cùng đảm nhận một vị trí với trách nhiệm công việc như nhau trong một công ty. Tuy nhiên gần đây bạn biết được lương của Ngọc cao hơn mình. Bạn sẽ phản ứng như thế nào trong tình huống trên?

ĐỀ 6:

Câu 1 : (3 điểm)

Trình bày các tiêu chí khi lựa chọn lãnh đạo nhóm ? Phân biệt khái niệm lãnh đạo và quản lý, nêu chức năng của 2 vị trí trên

Câu 2 : (3 điểm)

Nêu ví dụ về việc khán giả ảnh hưởng đến thành công bài thuyết trình

Câu 3: (4 điểm)

Trong nhóm của bạn có một thành viên không tích cực thực hiện nhiệm vụ được giao. Là nhóm trưởng bạn nên làm gì để khuyến khích người đó hoàn thành công việc của mình?

ĐỀ 7:

Câu 1 : (3 điểm)

Phân tích các cách quản lý nhóm kém hiệu quả? Các giải pháp tối ưu nhất đối với từng cách thức quản lý.

Câu 2 : (3 điểm)

Trình bày các nghi thức cơ bản trong giao tiếp? Những lưu ý khi sử dụng các nghi thức đó.

Câu 3: (4 điểm)

Hãy sưu tầm một câu chuyện về vai trò của kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp? Qua tình huống đó bạn rút ra cho mình được bài học gì?

ĐỀ 8:

Câu 1: (3 điểm)

Trình bày kỹ năng điều hành cuộc họp nhóm? Các hành vi gây khó khăn khi tiến hành họp nhóm.

Câu 2 : (3 điểm)

Tại sao khi đứng lên thuyết trình chúng ta lại có tâm lý hồi hộp? Nêu cách khắc phục sự hồi hộp khi đứng trước đám đông để thuyết trình.

Câu 3: (4 điểm)

Trong nhóm của bạn có một thành viên không tích cực thực hiện nhiệm vụ được giao. Là nhóm trưởng bạn nên làm gì để khuyến khích người đó hoàn thành công việc của mình?

ĐỀ 9:

Câu 1 : (3 điểm)

Thế nào là xung đột? Các bước quản lý xung đột trong kỹ năng làm việc nhóm? Lựa chọn cách thức quản lý nhóm tối ưu nhất.

Câu 2 : (3 điểm)

Các lưu ý khi sử dụng powerpoint trong thuyết trình? Nếu bài thuyết trình cho thời lượng 20 phút thì cần phải chuẩn bị bao nhiêu slide là hợp lý.

Câu 3: (4 điểm)

Bạn và Ngọc là nhân viên cùng đảm nhận một vị trí với trách nhiệm công việc như nhau trong một công ty. Tuy nhiên gần đây bạn biết được lương của Ngọc cao hơn mình. Bạn sẽ phản ứng như thế nào trong tình huống trên?

ĐỀ 10:

Câu 1 : (3 điểm)

Phân tích và cho ví dụ đối với các kỹ thuật đặt câu hỏi trong giao tiếp.

Câu 2 : (3 điểm)

Trong thuyết trình có câu: “Chuẩn bị tốt là chuẩn bị cho sự thành công, không chuẩn bị là chuẩn bị cho sự thất bại”. Bạn nghĩ sao về câu nói trên và có những lưu ý gì khi chuẩn bị cho thuyết trình?

Câu 3: (4 điểm)

Nếu bạn là một trưởng nhóm dự án, trưởng phòng yêu cầu bạn lên danh sách và đề xuất mức thưởng sau khi hoàn thành một dự án quan trọng của công ty. Sau khi danh sách được đưa ra, một số nhân viên trong nhóm phàn nàn và phản ứng gay gắt về việc họ phải làm việc rất vất vả nhưng mức thưởng lại chỉ bằng người làm ít hơn. Trong tình huống đó bạn sẽ giải quyết như thế nào?