**COMMUNICATION MANAGEMENT**

1. Phương tiện giao tiếp được sử dụng rộng rãi trong trường hợp cần sự giúp đỡ để giải quyết những vấn đề phức tạp:

A. Ngôn ngữ nói

**B. Ngôn ngữ viết**

C. Ngôn ngữ hình thức

D. Ko bằng văn bản hay lời nói

2. WBS có thể là giúp đỡ hiệu quả trong giao tiếp trong trường hợp nào

A. Giao tiếp bên trong đội dự án

B. Giao tiếp bên trong với tổ chức

C. Giao tiếp bên ngoài với khách hàng

**D. Bên trong và bên ngoài tới dự án**

3. Kết quả đúng nhất của việc cản trở giao tiếp trong dự án là

A. Dự án bị trì hoãn

B. Mức tín nhiệm được nâng cao

**C. Xuất hiện mâu thuẫn xung đột**

D. Quản lý cao cấp khó chịu

4. Giao tiếp được cải thiện nâng cao khi phía gửi\_\_\_\_\_\_phía nhận

A. Nói

B. Sử dụng những hành động vật lý khi nói chuyện

C. Nói một cách chậm rãi

**D. Chỉ ra những liên quan trên nhiều mặt của dự án (perspective)**

5. Ngôn ngữ viết hình thức tương ứng với khách hàng được yêu cầu khi:

A. Một lỗi bị phát hiện

**B. Khách hàng yêu cầu những công việc thêm vào mà ko được nói đến trong hợp đồng**

C. Dự án có một lịch biểu ko đúng mục tiêu mà bao gồm những thay đổi tới critical path

D. Dự án có chi phí vượt quá

6. Một PM có vấn đề với hiệu năng của một thành viên trong đội. Dạng giao tiếp truyền thông tốt nhất trong trường hợp này

A. Giao tiếp viết hình thức

B. Giao tiếp nói hình thức

C. Giao tiếp viết không hình thức

**D. Giao tiếp nói không hình thức**

7. Giao tiếp truyền thông dưới một hợp đồng nên duy trì hướng tới

**A. Giao tiếp viết hình thức**

B. Giao tiếp nói hình thức

C. Giao tiếp viết không hình thức

D. Giao tiếp nói không hình thức

8. Báo cáo trạng thái dự án là một ví dụ của loại giao tiếp

**A. Giao tiếp viết hình thức**

B. Giao tiếp nói hình thức

C. Giao tiếp viết không hình thức

D. Giao tiếp nói không hình thức

9. Khi một PM được giao nhiệm vụ đi đàm phán, kỹ năng giao tiếp nonverbal là

A. Ít quan trọng

**B. Quan trọng chính**

C. Quan trọng chỉ khi mục tiêu chi phí và lịch biểu là phức tạp

D. Quan trọng chỉ để chắc chắn bạn chiến thắng đàm phán

10. Một dự án lớn (khoảng 1 năm) đã đi được nửa đường thì thay thế PM trước đó.Dự án bao gồm 3 nhà bán hàng khác nhau và đội dự án 30 người. Bạn muốn xem những yêu cầu giao tiếp dự án và công nghệ gì được sử dụng để giúp giao tiếp trong dự án. Bạn sẽ tìm thông tin này ở đâu?

A. Kế hoạch quản lý dự án

B. Kế hoạch phân tán thông tin

C. The bar chart

**D. Kế hoạch quản lý giao tiếp**

11. Thông tin dự án được phân tán theo kế hoạch quản lý giao tiếp. Một vài sản phẩm chuyển giao dự án đã thay đổi phù hợp với kế hoạch quản lý dự án. Một bên liên quan tỏ vẻ ngạc nhiên tới PM khi nghe về thay đổi tới sản phầm chuyển giao dự án mà đã được công bố trước đó. Tất cả các bên liên quan đã nhận những giao tiếp truyền thông chứa những thông tin về sự thay đổi. PM nên làm gì?

A. Xác định tại sao bên liên quan đó ko nhận được thông tin và cho anh ta biết thông tin đã được công bố khi nào

B. Đề nghị quản lý chức năng tại sao bên liên quan ko hiểu trách nhiệm của anh ta

**C. Xem lại kế hoạch quản lý giao tiếp và xem xét lại nó nếu cần thiết**

D. Họp mặt ban lãnh đạo để những người khác không bị lỡ những thay đổi đã được công bố

12. Giao tiếp là chìa khóa thành công của một dự án. Là một PM, bạn có 3 bên liên quan cần phải giao tiếp, và do đó có 6 kênh giao tiếp. Một bên liên quan mới được thêm vào và bận cần giao tiếp với họ. Bao nhiêu kênh giao tiếp bạn có hiện tại

A. 7

**B. 10**

C. 12

D. 16

13. Hai người đang tranh luận về điều gì cần thiết phải làm để hoàn thành một gói công việc. Nếu PM muốn biết nó đang tiến triển đến đâu, cô ấy nên chú ý vào điều gì trong cuộc nói chuyện

A. Cái gì đang được nói và khi nào

B. Cái gì đang được nói, ai nói và thời gian trong ngày.

C. Phong cách nói chuyện và cái gì đang được nói

**D. Độ cao và sắc điệu của giọng nói, phong cách nói chuyện.**

14. Một PM có dự án gồm những người ở 4 nước khác nhau. Dự án rất quan trọng với công ty và PM rất quan tâm đến sự thành công của nó. Độ dài của lịch biểu dự án được chấp nhận. Loại giao tiếp nào nên được sử dụng

A. Giao tiếp nói phi hình thức

**B. Giao tiếp viết hình thức**

C. Giao tiếp nói hình thức

D. Giao tiếp viết không hình thức

15. Họp trạng thái dự án thì không tiến triển tốt. Mọi người đang nói cùng một lúc, có những người không tham gia họp và nhiều topic được thảo luận một cách ngẫu nhiên. Quy tác nào sau đây cho một buổi họp hiệu quả và không trở nên rối rắm?

A. Bày tỏ sự nhã nhặn và cân nhắc lẫn nhau, và điều khiển ai được phép nói

B. Lập lịch buổi họp trước

C. Có mục đích cho buổi họp và những người phải tham dự

**D. Tạo và công bố danh sách những việc phải làm và tập các luật để điều khiển cuộc họp**

16. Bạn vừa được phân công làm PM cho một dự án sản xuất lớn. Dự án triển khai được 1 năm và đã đi nửa đường. Dự án bao gồm 5 nhà bán hàng khác nhau và 20 thành viên công ty của bạn trong đội dự án. Bạn muốn xem lại nhanh chóng nơi mà dự án đang đứng hiện tại. Những báo cáo nào sau đây sẽ giúp bạn tìm ra nhiều thông tin

A. Trạng thái công việc (Status)

**B. Tiến trình (Progress)**

C. Dự đoán (Forecast)

D. Truyền thông (Communication)

17. Một thành viên đội đang đi thăm nhà máy sản xuất của một nhà cung cấp. Điều nào sau đây là quan trọng nhất phải làm trong bất kỳ những cuộc gọi điện thoại nào mà PM phải làm tới các thành viên đội dự án

**A. Đề nghị các thành viên lặp lại cái mà PM nói**

B. Xem lại danh sách thông tin liên lạc các bên liên quan

C. Để nghị thành viên đội dự án tìm kiếm những yêu cầu thay đổi

D. Xem lại lịch họp sắp tới

18. Một PM nghe được cuộc thảo luận giữa 2 bên liên quan đang nói về sự ko hài long của họ về những ảnh hưởng của dự án đến gian hàng của họ. Bên A nói nếu dự án đúng thời gian, và bên B trả lời rằng SPI là 1.05. Bên A đề nghị nếu PM biết đến sự liên quan của bên B. Bên B đáp lại anh ta ko chắc chắn. PM nên làm gì tốt nhất

A. Chắc chắn bên liên quan thấy được rằng PM đã nghe thấy và đề nghị họ viết những câu hỏi trực tiếp tới PM

B. Đưa ra sự giải thích tới các bên liên quan, tôn trọng trạng thái dự án

C. Gửi cho cả hai bên bản sao những log phát sinh và đề nghị góp ý thêm

**D. Thu xếp buổi họp với hai bên và để họ nói bất kỳ những liên quan gì mà họ có**

19. Một PM đã quản lý 4 dự án cho công ty và đang được cân nhắc tham gia vào đội văn vòng quản lý dự án(PMO) . Những điều sau thu được trong suốt sự đánh giá hiệu năng của anh ta. Dự án đầu tiên kết thúc với chi phí chênh lệch là -500, đã dùng 2 tài nguyên nguy hiểm, cần làm lại project trong suốt giai đoạn thực thi dự án và đạt thứ 14 trong ưu tiên của công ty. Dự án thứ 2 kết t húc với lịch biểu sai khác +100, và được hoàn thành với một lịch biểu bị nén lại rất nhiều và nhận được thư nhắc nhở từ nhà đầu tư, nhưng sản phẩm của dự án đã không được sử dụng. Dự án thứ 3 có 23% thay đổi hơn mong đợi, có SPI là 0.90 và 25 open item trong log phát sinh khi dự án đã hoàn tất.

Mỗi dự án đó có chi phí ngân sách $1000 và 20 đến 28% thay đổi hơn các cái khác về kích thước của nó. Văn phòng quản lý dự án quyết định ko thêm PM này vào đội. Điều nào mô tả tốt nhất tại sau quyết định này xảy ra?

A. PM vừa mới chỉ quản lý những dự án có mức ưu tiên thấp và anh ta đã phải nén lịch biểu, chỉ ra rằng anh ta ko có kỹ năng làm việc trong PMO

B. Những log phát sinh không nên được dùng trong những dự án kích thước như vậy, chỉ ra rằng PM ko có hiểu biết để làm việc trong PMO

**C. PM ko bao gồm các bên liên quan một cách hiệu quả, chỉ ra anh ta ko có hiểu biết để làm việc trong PMO**

D. PM có hai tài nguyên nguy hiểm trong đội và vẫn cần làm lại project charter, chỉ ra rằng anh ta ko có kỷ luật làm việc trong PMO

20. Trong giai đoạn giữa dự án, mọi thứ tiến triển rất tốt. Hệ thống xác thực công việc cho phép mọi người biết khi nào bắt đầu công việc, và những log phát sinh giúp ghi lại những đường đi về nhu cầu của các bên liên quan. Tỉ lệ lợi nhuận đang tăng, và nhà đầu tư thể hiện sự đánh giá của anh ta về sự nỗ lực của đội dự án bằng việc chủ trì một milestone party cho đội dự án. PM nhận cuộc gọi từ thành viên đội dự án nói rằng kết quả từ sự hoàn thành công việc của người phụ trách trước là muộn 2 ngày. Lý do nào sau đây mô tả tốt nhất tại sao điều này xuất hiện

A. PM đang tập trung vào những nhu cầu của nhà đầu tư

**B. Quản lý chức năng bao gồm trong kế hoạch quản lý giao tiếp**

C. Những hoạt động của người phụ trách tiếp theo nên xem, chứ ko phải là ng phụ trách trước đó

D. Những người phải ko được mời tời milestone party

21. Có rất nhiều gói công việc được hoàn thành thành công trong dự án, và nhà đầu tư đã đưa ra một vài động viên cho sự cải thiện này. Dự án trong giai đoạn lập lịch với một deadline rất gấp khi mà hoạt động người phụ trách tiếp theo tới hoạt động của một critical path chịu một sự thất bại chính. Hoạt động trong 14 ngày và đc hoàn thành bởi 4 người. Có hai thành viên đội khách với tập những kỹ năng để giúp đỡ những hoạt động gặp vấn đề nếu cần.

PM nhận một cuộc gọi mà 3 thành viên đội khác đang cố gắng từ bó dự án bởi vì họ ko cảm thấy dự án có thể thành công. Khi PM theo đuổi nó, cô ấy phát hiện rằng những thành viên đội đó có những phát sinh mà không được đánh dấu. Điều nào sau đây là tốt nhất để cải thiện dự án

A. Có những thành viên đội ngay lập tức giúp đỡ những hoạt động có vấn đề

B. Điều tra tại sao lịch biểu dự án gấp gáp

C. Tìm xem ai có thể thay thế 3 thành viên đó

**D. Tạo một log phát sinh**

22. Dự án có 15 thành viên và liên quan tới 15 chi nhánh trong tổ chức. Bởi vì dự án hoàn thành trước hạn 20% và đội có những báo cáo hiệu năng thành công từ 5 chi nhánh liên quan, nên PM tổ chức 1 bữa tiệc. PM mời các bên liên quan chính từ các chi nhánh đến bữa tiệc, theo thứ tự đưa ra cơ hội giao tiếp phi hình thức giữa những chi nhánh chưa chắc ảnh hưởng tới dự án. Tại bữa tiệc, PM đi vòng quanh và cố tìm ra bất kỳ thông tin xác thực để giúp dự án thành công hơn. Anh ấy đột ngột nghe thấy quản lý của một chi nhánh thiết lập nhiều buổi họp thường xuyên hơn trong dự án. PM sẽ làm gì đầu tiên

A. Ghi lại sự ảnh hưởng của bữa tiệc vào những bài học thu được

**B. Xem lại phương thức phân tán thông tin trong dự án**

C. Tổ chức buổi hợp các bên liên quan để thảo luận về sự liên quan của họ

D. Chắc rằng quản lý đã có bản sao kế hoạch quản lý giao tiếp nên anh ấy được nhắc nhở rằng những mỗi quan tâm như vậy nên được gửi tới PM

23. Một dự án đang thực hiện khi một thành viên xem lại báo cáo trạng thái dự án. Anh ta nhận thấy dự án hiện tại đang vận hành chậm tiến độ. Xem kỹ báo cáo anh ta nhận thấy sự trễ này là nguyên nhân một trong những hoạt động của anh ấy theo kế hoạch trong thời gian anh ấy pử nước ngoài không thể làm việc. Đây là sự liên quan tuyệt vời bởi anh ấy rất cam kết thành công và ko muốn trở thành nguyên nhân dự án bị trì hoãn. Anh ấy nên làm gì?

A. Liên lạc với PM ngay lập tức để cung cấp cho PM lịch biểu của anh ý

B. Đưa những thông tin đó trong báo cáo lần tới của anh ấy

C. Yêu cầu phát sinh đó được thêm vào các log phát sinh dự án

**D. Khuyến khích hành động hiệu chỉnh, chỉnh sửa**

24. Dự án của bạn đang trong thời gian khó khăn để nhận chấp nhận một cách hình thức kế hoạch quản ly dự án bởi vì có rất nhiều bên liên quan mà những yêu cầu của họ không được chấp thuận trong dự án. Những bên liên quan đó đã tức giận và nắm giữ dự án trong khi họ tổ chức một buổi họp sau buổi họp về những yêu cầu của họ. Dự án cuối cùng cũng được chấp thuận và đã bắt đầu 6 tháng trước. Những hành động sau sẽ là hoạt động phòng ngừa tốt để thi hành

A. Giữ một file chứa các yêu cầu không được chấp thuận bao gồm trong dự án

B. Chắc chắn ràng tiến trình điều khiển thay đổi không được sử dụng như phương tiên để thêm lại những y êu cầu đó vào dự án

C. Duy trì một log phát sinh

**D. Tổ chức họp với các bên liên quan để chấp nhận hoặc từ chối công việc mà sẽ không được thêm vào dự án**

25. Một PM đang mong chờ một sp chuyển giao được chấp nhận qua email từ thành viên đội dự án hôm nay. Cuối ngày PM liên hệ với thành viên để nhắc anh ta rằng PM vẫn chưa nhận được. Thành viên xin lỗi và nói rằng anh ta ko thể email sản phẩm chuyển giao và nó được gửi qua thư thay thế. Thành viên đang giải thích rằng anh ta đã nhắc PM rằng điều này sẽ xuất hiện trong một cuộc nói chuyện điên thoại họ đã có trong khi PM đang đi du lịch. Tuy nhiên do độ phủ song yếu nên PM đã ko nghe rõ. Bạn nên tránh vấn đề này thế nào?

A. Giao tiếp truyền thông song song

B. Thêm những log phát sinh sau mỗi cuộc gọi dt

C. Chú ý hơn để xác định những yêu cầu qua giao tiếp

**D. Feedback trong suốt quá trình truyền thông**

26. Thủ tục công ty yêu cầu tạo một tài liệu những bài học kinh nghiệm thu được. Điều gì sau đây là sử dụng tốt nhất của những bài học thu được

**A. Bản ghi lịch sử cho dự án tương lai**

B. Bản ghi kế hoạch cho dự án hiện tại

C. Thông báo cho đội về cái mà PM đã làm

D. Thông báo cho đội về kế hoạch quản lý dự án

27. Bài học kinh nghiệm được hoàn thành tốt nhất bởi ai

A. PM

B. Team

C. Sponsor

**D. Bên liên quan**