

# KỸ NĂNG MỀM

## BÀI 1:

Câu 1: Giảng viên giao cho lớp trong 2 ngày phải hoàn thành 1 bài tiểu luận khoảng 40 trang về đề tài: “ Phân tích hoạt động kinh doanh của 1 ngành dịch vụ bất kì ở Việt Nam( có thể làm theo nhóm hoặc 1 mình tùy theo lựa chọn của mỗi sinh viên). Để làm được bài tiểu luận này, ngoài các kiến thức về đề tài, 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:

### Làm theo nhóm.

Câu 2: Hành động tích cực đến họp **đúng giờ** thể hiện cá nhân có:

### Có trách nhiệm.

Câu 3: Hành động tích cực **hỏi kĩ lại khi** không hiểu rõ ý người trình bày thể hiện cá nhân có:

### Giao tiếp tốt

Câu 4: Hành động tích cực **làm rõ những điểm chưa rõ** trong phân công việc của mình thể hiện cá nhân có:

### Có trách nhiệm.

Câu 5: 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:

### Hợp tác tốt

Câu 6 : Hành động tích cực **Viết tiêu đề email rõ ràng, ngắn gọn thể hiện cá nhân** có:

### Giao tiếp tốt

Câu 7: Hãy điền vào chỗ trống để hoàn thiện khái niệm làm việc nhóm:

Nhóm là 1 tập hợp từ ..... trở lên có cùng.... ( nhiệm vụ, chí hướng, nhu cầu, đam mê, sở thích, thói quen...)

**Hai người, mục tiêu**

## BÀI 2

Câu 1: Trình tự các giai đoạn phát triển nhóm:

**Giai đoạn 1: Hình thành**

**Giai đoạn 2: Sóng gió( xung đột)**

**Giai đoạn 3: Ổn định**

**Giai đoạn 4: Hoàn thiện**

Câu 2: Những đặc trưng của giai đoạn **HÌNH THÀNH** nhóm

**Đặt câu hỏi về mục đích của nhóm**

**Lòng tin và sự tận tâm thấp**

**Mọi người ít trao đổi**

Câu 3: Những đặc trưng của giai đoạn **HOÀN THIỆN**

**Các thành viên hoạt động tự do**

**Giao tiếp giữa các thành viên trong nhóm không nhiều**

Câu 4: Những đặc trưng của giai đoạn **ỔN ĐỊNH**

**Hợp tác, cởi mở**

**Lắng nghe nhau**

Câu 5: Những đặc trưng của giai đoạn **XUNG ĐỘT**

**Bắt đầu hình thành các phe phái**

**Muốn đẩy vấn đề cho cấp trên**

## BÀI 3

Câu 1: Ghép đôi thích hợp các khái niệm mô thức với tên gọi chính xác của khái niệm:

**Tương thuộc : mô thức thuộc về chúng ta**

**Độc lập: mô hình nhận thức thuộc về chính tôi**

**Phụ thuộc: mô hình nhận thức thuộc về người khác**

Câu 2: Sau đây chỉ có được khi cá nhân có mô thức **độc lập**:

**Chủ động - tích cực**

Câu 3: Mô thức nào giúp chúng ta đạt được thành tích **cá nhân**

**Mô thức độc lập**

Câu 4: Mô thức nào giúp chúng ta đạt được thành tích **tập thể**:

**Mô thức tương thuộc**

Câu 5: Rèn luyện những kỹ năng nào để giúp chúng ta đạt được thành tích cá nhân:

**Xác định mục tiêu cuộc sống**

**Tư duy tích cực**

**Quản lý thời gian**

## BÀI 4

Câu 1: Ghép đôi chính xác vùng não bộ và vùng chức năng tương ứng:

Não giữa: điều khiển cảm xúc

Vỏ não: điều khiển sáng tạo logic

Não trung gian: điều khiển phản xạ và tức thời

Câu 2: Chứng bệnh thuộc về thể chất có nguồn gốc từ tinh thần chiếm khoảng:

A. 65%-80%

**B. 75%-90%**

C. 30%-50%

Câu 3: Nếu ở trạng thái stress, số suy nghĩ được tạo ra trong não bộ khoảng:

- A. 50.000
- B. 80.000**
- C. 30.000

Câu 4: Phương pháp nào sau đây là của công cụ kiểm soát suy nghĩ:

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

Câu 5: Sắp xếp trình tự đúng để mô tả dòng năng lượng tâm trí chạy trong não bộ

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

## BÀI 5

Câu 1: người chủ động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào:

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

Câu 2: 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**
- C. Những điều quan tâm và không thể kiểm soát

Câu 3: điều kiện lựa chọn trọng tâm bản thân

Điều lý tưởng là tạo ra 1 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 4: người bị động tập trung nỗ lực của mình vào vòng tròn nào

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

Câu 5: mối quan hệ giữa 4 yếu tố căn bản của cuộc sống

AN TOÀN và ĐỊNH HƯỚNG sẽ đem lại KHÔN NGOAN thật sự, là chất xúc tác để giải phóng NĂNG LỰC

Câu 6: chọn đáp án đúng mô tả phạm vi của vòng tròn ảnh hưởng

- A. Những điều quan tâm và không thể kiểm soát
- B. Những điều quan tâm
- C. **Những điều quan tâm và có thể kiểm soát**

## BÀI 6

Câu 1: ghép đôi phù hợp

Thế hệ quản trị thời gian thứ tư : lấy nguyên tắc làm trọng tâm và quản lý bản thân

Thế hệ quản trị thời gian thứ ba: xác định các thứ tự ưu tiên, các quá trình của mọi hoạt động

Thế hệ quản trị thời gian thứ nhất: các mảnh giấy ghi chú hay các bảng liệt kê công việc

Thế hệ quản trị thời gian thứ hai: lịch công tác và sổ ghi chép các cuộc hẹn

Câu 2: ghép đôi thứ tự ưu tiên phù hợp với các loại công việc

Việc quan trọng- không khẩn cấp: II

Việc không quan trọng và không khẩn cấp: IV

Việc quan trọng- khẩn cấp: I

Việc không quan trọng- khẩn cấp: III

Câu 3: ghép đôi tỷ lệ phân bố thời gian hợp lý với các loại công việc

Việc không quan trọng và không khẩn cấp: < 5%

Việc quan trọng- không khẩn cấp: ~ 60%

Việc quan trọng- khẩn cấp: < 20%

Việc không quan trọng- khẩn cấp: 10-15%

Câu 4: việc lập kế hoạch của mỗi cá nhân thường là loại công việc có tính chất ntn?

- A. Không quan trọng- không khẩn cấp
- B. **Quan trọng- không khẩn cấp**

- C. Quan trọng- khẩn cấp
- D. Không quan trọng- khẩn cấp

Câu 5: xác định mục tiêu cần đảm bảo nguyên tắc SMART, đó là nội dung gì

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

## Bài 7:

Câu 1: Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?

- a. **Khi người nghe lý giải thông tin**
- b. Khi thông tin được truyền tải đi
- c. Khi người nghe tiếp nhận thông tin
- d. Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình

Câu 2: Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ, hành vi và các biểu hiện của cơ thể?

- a. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- b. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- c. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa
- d. **Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng**

Câu 3: Dịch thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa là:

- a. **Giải mã**
- b. Phản hồi
- c. Chuyển kênh
- d. Mã hóa

Câu 4: Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?

- a. **Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu**
- b. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương

- c. Sử dụng tiếng long
- d. Dùng ngôn ngữ khó hiểu

Câu 5: 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. Giải mã thông điệp ( chuyển thông điệp)
- b. Mã hóa thông điệp(chuyển ý tưởng thành thông điệp)
- c. **Chọn kênh truyền thông( truyền thông điệp)**
- d. Hình thành lý tưởng ( có ý tưởng)

## Bài 8:

Câu 1: Bản chất của lắng nghe thấu hiểu:

- a. **Nghe bằng tai, bằng mắt và cả con tim**
- b. Xen vào câu chuyện của người khác những lời cảm than như “Vâng”, “À há”, “Hay đấy”
- c. Chỉ nghe 1 phần cuộc đối thoại
- d. Tập trung toàn bộ vào những lời người khác đang nói

Câu 2: Những điều gì nên làm để lắng nghe hiệu quả:

- a. **Lắng nghe bằng trái tim**
- b. **Nghe đầy đủ**
- c. **Có ngôn ngữ cử chỉ phù hợp**
- d. Ngắt lời
- e. Đưa ra nhiều lời khuyên
- f. **Nhìn người nói**

Câu 3: Ghép đôi

- a. Ghi nhớ ----ghi chép hoặc vạch ra những điểm chính
- b. Đánh giá ---chú trọng vào nội dung và áp dụng các kỹ năng suy nghĩ có phê phán để đánh giá
- c. Phản hồi----đưa ra phản hồi mang tính xây dựng
- d. Giải thích----xác định xem ý của người nói thực sự là gì

Câu 4: Hậu quả của việc không lắng nghe

- a. **Không nắm được thông tin,lãng phí thời gian của mình và của mọi người**
- b. **Không tiếp thu được hoặc tiếp thu được rất ít những thông tin mới**

- c. **Không kích thích được hứng thú của người nói**
- d. **Hiểu sai vấn đề**

Câu 5: Ghép đôi 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."

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

## Bài 9:

Câu 1: Khi thiết kế các Slide, bạn cần đảm bảo:

- a. Mỗi Slide gồm 2 phần: Đề mục và nội dung
- b. Màu sắc: Màu nền hỗ trợ làm nổi hình chữ
- c. Không dùng quá nhiều hiệu ứng
- d. **Tất cả các yêu cầu trên**

Câu 2: Khi trình bày thông tin bằng chữ (text) trên Power Point cần đảm bảo:

- a. Mỗi Slide không quá 6 dòng chữ
- b. Chỉ dùng cụm từ, câu chính để diễn đạt
- c. Chọn chữ tròn ( không chân ), đậm, cỡ >24
- d. **Tất cả các yêu cầu trên**

Câu 3: 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 cần chú ý:

- a. **Ánh mắt-Cử chỉ-Dáng đứng-Di chuyển-Độ gần**
- b. Ánh mắt-động tác-dáng đứng-di chuyển-độ gần
- c. Ánh mắt-cử chỉ-dáng đứng-dáng đi-độ gần
- d. Ánh mắt-cử chỉ-trang phục-di chuyển-độ gần

Câu 4: Trong nghệ thuật thu hút người nghe, để tạo ấn tượng từ cái nhìn đầu tiên, người diễn thuyết cần lưu ý:

- a. Ngoại hình, năng lực diễn thuyết, tính cách
- b. **Ngoại hình, năng lực chuyên môn, tính cách**
- c. Ngoại hình, năng lực diễn thuyết, tác phong





- c. Trao đổi về lương, chính sách đãi ngộ Tìm hiểu các mức lương trên thị trường
- d. Chỉ ra điểm mạnh, điểm cần hoàn thiện Nhấn mạnh các kinh nghiệm, kỹ năng, kiến thức đã có, liên quan tới công việc

Câu 2: Để tạo ấn tượng trước nhà tuyển dụng, ứng viên cần phải chuẩn bị những gì?

- a. **Tìm hiểu thông tin về công ty**
- b. **Xác định năng lực bản thân**
- c. **Nhận diện những thành tích và kinh nghiệm của bản thân**
- d. Công bố mức lương cao nhất mình từng được hưởng trước đây

Câu 3: Những điều cần lưu ý khi viết CV:

- a. **Cần trung thực khi viết CV**
- b. **Xác định trước mục tiêu nghề nghiệp của mình**
- c. **Trình bày vắn tắt những kinh nghiệm có liên quan**
- d. **Hãy viết bản lý lịch một cách cẩn thận**
- e. **Chú ý đến hình thức bản lý lịch**
- f. Có nhiều hình ảnh đẹp

Câu 4: Những thông tin cần có trong bản lý lịch cá nhân:

- a. Thông tin về các thành viên trong gia đình
- b. **Sở thích và xu hướng cá nhân**
- c. **Kinh nghiệm làm việc**
- d. **Thông tin tham khảo**
- e. **Quá trình đào tạo và thành tích cá nhân**
- f. **Thông tin cá nhân**

Câu 5: Trước buổi phỏng vấn tuyển dụng, ứng viên cần làm những gì?

- a. Viết đơn xin việc, tìm hiểu công ty, tổ chức, chuẩn bị cho buổi phỏng vấn
- 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. Chuẩn bị hồ sơ, tìm hiểu công ty, tổ chức, chuẩn bị các câu hỏi liên quan đến công việc ứng tuyển

## **Bài 12:**

Câu 1: Đặc điểm của người phản biện:

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

Câu 2: Đặc điểm của người thực hiện:

- a. Nắm bắt tốt bức tranh tổng thể của nhóm
- 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 3: 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 4: Những điều nên làm khi chọn cá nhân vào các vai trò cụ thể trong nhóm:

- a. Dựa vào những lời giới thiệu về năng lực của các thành viên
- b. Phác thảo nội dung công việc trước khi trao đổi**
- c. Khẳng định rằng mọi người sẽ phù hợp với vai trò của họ trong nhóm

Câu 5: Xác định mục tiêu của nhóm khi thành lập nhóm:

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

## BÀI 13

Câu 1: 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 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 2: khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “ đương đầu” có biểu hiện

- A. Điều quan trọng là cần phải đấu tranh để đưa ra ý kiến của mình
- B. Không ngại trình bày dứt khoát quan điểm nếu tôi cảm nhận rõ ràng về vấn đề
- C. 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 3: khi mâu thuẫn nhóm xảy ra, kiểu phản ứng “né tránh” có biểu hiện

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

Câu 4: khi mâu thuẫn xảy ra kiểu phản ứng “tuân theo” Biểu hiện

- A. Cách tốt nhất để tránh bị phản đối là không đưa ra ý kiến của mình
- B. Trong những tình huống không quen thuộc, tôi để những người tự tin hơn làm lãnh đạo

C. Tôi sẵn sàng để mọi người làm theo cách của họ nếu nó không gây bất tiện cho tôi

D. Tránh tiếp xúc với người có quan điểm vững vàng

Câu 5: lập kế hoạch giúp cho nhóm

- A. Xác định hệ thống các vấn đề, công việc cần thực hiện để đưa ra các cách quản lý
- B. Phối hợp mọi nguồn lực của tổ chức hữu hiệu hơn
- C. Đánh giá tiến độ làm việc của mỗi cá nhân
- D. Tập trung vào mục tiêu và chính sách của tổ chức

## BÀI 14

Câu 1: khi đánh giá nhóm các vấn đề cần quan tâm là

- A. Chu trình đánh giá
- B. Kỹ năng cần đào tạo sau đánh giá
- C. Ai chịu trách nhiệm đánh giá
- D. Phương pháp đánh giá

Câu 2: mục đích đánh giá nhóm

- A. **Tạo cơ hội**
- B. **Tìm được ưu nhược điểm của từng thành viên, từ đó phát huy hoặc cải thiện những ưu nhược điểm đó**
- C. **Thấy được kiến thức, kỹ năng, tiến độ làm việc của mỗi thành viên để điều chỉnh công việc cho phù hợp**
- D. Giúp các thành viên hiểu nhau hơn

Câu 3: Tiêu chuẩn đánh giá làm việc nhóm liên quan đến đánh giá khối lượng công việc đã hoàn thành, chất lượng công việc, tiến độ công việc, xử lý công việc, quy trình làm việc và phối hợp tập thể là loại tiêu chuẩn:

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

Câu 4: 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 lý là thuộc loại tiêu chuẩn:

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