

# Đề cương

## Môn Kỹ Năng Mềm

### I. Câu hỏi trắc nghiệm

Câu 1. Giao tiếp được coi như:

- A. Quá trình trao đổi thông tin
- B. Sự tác động qua lại giữa người với người
- C. Sự tri giác con người bởi con người

D. Tất cả đều đúng

Câu 2. Chuẩn bị hình thức khi thuyết trình bao gồm:

- A. Hình dáng, điệu bộ, cử chỉ
- B. Giọng nói
- C. Hình dáng, giọng nói, địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ

D. Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

Câu 3. Hình thành 1 nhóm cần tối thiểu bao nhiêu người:

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Câu 4. Hành động ngồi ngả người về phía trước thể hiện điều gì khi giao tiếp:

- A. Thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch
- B. Sự tự tin

C. Sự hứng thú và sẵn sàng hồi đáp

D.Thái độ cố kiềm chế

Câu 5. Trong khi nghe người khác nói không nên:

A.Ngồi hoặc đứng thẳng

B.Liếc nhìn đồng hồ

C.Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu

D.Duy trì khoảng cách giao tiếp là 1 cánh tay

Câu 6 . Trong hoạt động giao tiếp thì hành vi chạm tay lên mặt thể hiện:

A.Phản ứng tự nhiên của cơ thể

B. Sự tự tin không bối rối

C.Che dấu 1 điều gì đó

D.Sự xấu hổ

Câu 7 “Giao tiếp là một quá trình xã hội thường xuyên bao gồm các dạng thức ứng xử rất khác nhau...” Đây là quan điểm của:

A.Osgood C.E

B.Các nhà tâm lý học Liên Xô

C.Fischer

D.Nhà nghiên cứu người Ba Lan Sec..

Câu 8 .Khái niệm thuyết trình:

A.Thuyết trình là cách truyền đạt các ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm khán giả

B.Thuyết trình là hành động nhằm thông báo,giải thích thuyết phục hay trình bày 1 quan điểm.

C.Thuyết trình là trình bày bằng lời trước người nghe về 1 vấn đề nào đó nhằm cung cấp thông tin hoặc thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác.

D.Cả 3 đáp án trên

Câu 9. Đâu là nguyên nhân dẫn đến sự hồi hộp khi thuyết trình:

- A. Tự tưởng tượng ra những tình huống xấu
- B. Quá cảnh giác với những gì mình chưa làm bao giờ
- C. Không chuẩn bị kỹ nội dung bài thuyết trình

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 10. Ngôn ngữ cơ thể thể hiện điều gì nếu 1 người thường xiết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp:

- A. Suy tư
- B. Sẵn sàng phản hồi
- C. Nhấn nhẹn

D. Thách thức

Câu 11. Nhóm có số lượng người bao nhiêu là thích hợp để tất cả mọi người đều đc nói?

A. 3

B. 7-10

C. 11-18

D. 19-30

Câu 12. Câu hỏi mở là câu hỏi:

- A. Dùng cho việc bắt đầu 1 chủ đề mới
- B. Giúp cả người nói và người nghe cùng tư duy
- C. Thường dùng các từ để hỏi như “Tại sao”, “Như thế nào”..

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 13. Trong khi tiến hành thuyết trình, muốn thay đổi không khí cần phải:

A. Tỏ ra nghiêm túc hơn

B. Giao lưu với khán giả

C. Thay đổi nhiệt độ phòng

D. Không đáp án nào đúng

Câu 14. Để quản lý xung đột:

A. Cần giải quyết xung đột nhỏ trước khi trở thành xung đột lớn

B. Quản lý xung đột thay vì đàn áp hay tiêu diệt xung đột

C. Cả A, B đều đúng

D. Cả A, B đều sai

Câu 15. Tổ chức nhóm tốt lên dựa trên nguyên tắc gì?

A. 7WH+1H

B. 6WH+1H

C. 5WH+1H

D. 4WH+1H

Câu 16. Khi bắt tay nên :

A. Đứng thẳng người, nhìn thẳng vào mắt người đối diện

B. Cúi lưng , cầm cả 2 tay của người đối diện

C. Giữ tay người đối diện thật lâu, lắc mạnh nhiều lần

D. Không đứng dậy khi bắt tay

Câu 17. Hiệu suất lắng nghe trung bình của những người tham gia vào quá trình giao tiếp là bao nhiêu?

A. 80%

B. 30%

C. 50%

D. 20%

Câu 18. Có bao nhiêu cách ứng phó với xung đột trong làm việc nhóm:

A. 2

B. 3

C.4

D.5

Câu 19. Ngoài ngôn từ người ta hay dùng thêm cử chỉ , điệu bộ với mục đích:

A. Tạo tâm lý thoải mái

B. Thể hiện sự tự tin

C. Đánh lạc hướng người khác

D. Tăng thêm sự thu hút

Câu 20. “Cười –hỏi-lắng nghe” chính là biểu hiện của :

A. Sơ đồ tư duy trong giao tiếp

B. Tam giác trong giao tiếp

C. Tam giác vàng bên trong giao tiếp

D. Tất cả đều sai

Câu 21.Đâu là những cách quản lý nhóm kém hiệu quả?

A. Quản lý kiểu độc tài

B. Lười biếng trong quản lý

C. Lạm dụng quyền lực

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 22. Trình tự các bước chuẩn bị trước khi thuyết trình?

A. Chuẩn bị nội dung- chuẩn bị hình thức- tập luyện

B. Chuẩn bị nội dung- chuẩn bị hình thức- xác định đối tượng- tập luyện

C. Xác định đối tượng- chuẩn bị nội dung- chuẩn bị hình thức- tập luyện

D. Xác định đối tượng- chuẩn bị nội dung- tập luyện

Câu 23. Việc trao và nhận danh thiếp 2 tay, đọc sau khi nhận, giữ gìn 1 cách cẩn thận cho thấy?

A. Dấu hiệu của công việc thành công

B. Tính cách cẩn thận, sạch sẽ

C. Sự tôn trọng đối tác

D. Sự ngưỡng mộ đối với người trao danh thiếp

Câu 24. Xung đột trong 1 nhóm là gì?

A. Bất đồng xảy ra giữa các cá nhân trong nhóm

B. Giữa các nhóm trong cùng 1 tổ chức do khác biệt về nhu cầu, giá trị, mục đích hay quyền lợi

C. Giữa 1 cá nhân với tất cả thành viên trong nhóm

D. Tất cả các đáp án trên

Câu 25. Khi viết thư điện tử (Email), chúng ta nên:

A. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư" (Subject), nêu rõ những yêu cầu (nếu có) trong thư

B. Chú trọng phần chào hỏi

C. Sử dụng cách hành văn cầu kì, trịnh trọng

D. Diễn đạt 1 cách thoải mái vì email là loại hình thư chính thức

Câu 26. Giao tiếp không có chức năng:

A. Giải mã

B. Truyền thông điệp

C. Phản hồi

D. Gây nhiễu

Câu 27. Câu hỏi đúng trong giao tiếp có vai trò:

A. Thể hiện sự tò mò, soi mói của người hỏi

B. Khuyến khích sự tham gia của đối tác, dẫn dắt cuộc đối thoại

C. Tạo môi trường giao tiếp cởi mở, thân thiện

D.Đáp án B và C

Câu 28.Khi trao danh thiếp, không nên:

A.Đặt danh thiếp trong túi quần hoặc trong ví

B.Đứng dậy và xưng danh

C.Trao danh thiếp cho người có chức vị cao hơn trước

D.Nói cảm ơn với người trao danh thiếp

Câu 29.Chuẩn bị hình thức thuyết trình bao gồm:

A.Hình dáng, điệu bộ,cử chỉ

B.Giọng nói

C.Hình dáng, giọng nói,địa điểm, tập nói và thiết bị hỗ trợ

D.Địa điểm và thiết bị hỗ trợ

Câu 30.Nền tảng để xây dựng 1 nhóm làm việc có hiệu quả là:

A.Lòng tin tưởng

B.Sự tôn trọng

C.Tính đa dạng giữa các cá nhân

D.Đáp án A và B

Câu 31. Câu hỏi tốt là câu hỏi:

A.Khiến người nghe không muốn trả lời

B.Chỉ hỏi 1 câu mà chứa nhiều ý hỏi

C.Là câu hỏi ngắn gọn,rõ ý hỏi,giúp người nghe định hướng suy nghĩ và suy nghĩ hiệu quả

D.Không ai biết đáp án

Câu 32.Việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp quan trọng vì:

A.Giúp người tham gia giao tiếp có thể chấp thuận hoặc bác bỏ thông điệp

- B. Cho phép người gửi xác nhận thông tin rõ hơn
- C. Những người làm việc với con số cần thông tin chính xác
- D. Giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không

Câu 33. Khi chuẩn bị nội dung bài thuyết trình, chúng ta cần:

- A. Xác định mục đích của buổi thuyết trình
- B. Xây dựng dàn ý
- C. Xác định thời lượng cho từng phần của bài thuyết trình

D. Cả 3 đáp án trên

Câu 34. Cách truyền đạt ý tưởng và thông tin đến 1 nhóm người gọi là:

- A. Giao tiếp

B. Thuyết trình

- C. Tư duy

- D. Làm việc nhóm

Câu 35. Nhóm nào thường có rất ít sự tham gia của các thành viên:

- A. Nhóm có từ 2-3 người
- B. Nhóm có từ 7-10 người
- C. Nhóm có từ 11-18 người

D. Nhóm có trên 30 người

Câu 36. Khi trong nhóm xảy ra xung đột, người trưởng nhóm nên:

- A. Né tránh

B. Quản lý xung đột

- C. Đàn áp, tiêu diệt xung đột để nó không có cơ hội phát triển
- D. Nhường nhịn, xoa dịu

Câu 37. Vai trò quan trọng của thuyết trình là gì?



A. Giải thích, hướng dẫn, thuyết phục, thương lượng, thành công

B. Giải thích, điều hành, thực hiện chiến lược

C. Hướng dẫn, thực thi

D. Thuyết phục, áp đặt theo ý tưởng của mình

Câu 38. Thế nào là nhà quản lý độc tài?

A. Thiếu niềm tin ở người khác

B. Luôn đùn đẩy công việc

C. Luôn cho rằng việc mình làm là một nhiệm vụ đc giao và không cần giải thích

D. Phân công công việc ngoài khả năng chuyên môn của các thành viên

Câu 39. Khi nói chuyện trước đám đông, quy tắc tối thiểu cần chú ý là:

A. Yêu cầu người nghe làm theo mình

B. Phải kiểm soát nội dung cần nói

C. Nói cho xong vấn đề của mình

D. Tất cả đều sai

Câu 40. Thói quen xấu hay bắt gặp khi nghe người khác nói :

A. Giả vờ quan sát trong khi đang nghĩ đến việc khác

B. Xin phép ra ngoài nhiều lần vì có việc riêng

C. Ngắt lời người khác

D. Cả 3 phương án trên

## II. Câu hỏi tình huống

1. Một chủ cửa hàng đã nghĩ ra thủ thuật sau đây để bán lô hàng quần áo ế ẩm của mình: ông huy động 1 số nhân viên từ các bộ phận khác đến xếp hàng trước cửa hàng để chờ mua hàng. Những nhân viên đã mua được hàng bước ra với vẻ mặt phấn khởi. Người qua đường thấy vậy cũng dừng lại, tụ tập trước cửa hàng của ông mỗi lúc 1 đông, người mua 1 bộ, người mua 2 bộ. Bằng cách đó, chỉ trong 1 ngày, ông chủ đã bán hết lô hàng ế ẩm bấy lâu nay.

Hỏi thủ thuật mà ông chủ cửa hàng đã dùng ở trên biểu hiện hình thức nào của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp? Hãy phân tích?

Gợi ý: Trong giao tiếp con người không chỉ trao đổi thông tin với nhau, nhận thức đánh giá nhau mà còn ảnh hưởng, tác động lẫn nhau.

Sự tác động đó được biểu hiện dưới nhiều hình thức đa dạng.

Những người có xu hướng thay đổi ý kiến của mình và chấp nhận ý kiến của đa số, người ta còn gọi là tâm lý đám đông..

Ở đây, ông chủ cửa hàng đã sử dụng hình thức áp lực nhóm của sự tác động, ảnh hưởng qua lại trong giao tiếp để bán hết lô hàng ế ẩm đó của mình.

2. Bạn đc giao nhiệm vụ trưởng nhóm mặc dù lực học của bạn không bằng Hương-1 thành viên trong nhóm. Hương rất bất mãn về điều đó và thường không hợp tác trong bất cứ công việc chung nào của nhóm.

Với vai trò trưởng nhóm, bạn nên thuyết phục Hương như thế nào?

Gợi ý: Nên thuyết phục H rằng để trở thành 1 nhà lãnh đạo không những cần năng lực chuyên môn mà còn cần các kỹ năng đàm phán, thuyết phục, giao tiếp, thương lượng, thành công..

Nếu thể hiện mình tốt trong những vai trò đó thì chắc chắn mọi người sẽ nhận ra và ủng hộ.

Với vai trò là 1 thành viên trong nhóm, tất cả mọi người đều có trách nhiệm làm việc vì mục tiêu chung và H cũng không là ngoại lệ.

Nên giao cho H những công việc quan trọng và thường xuyên tha khảo ý kiến của H để H thấy rằng người có năng lực chuyên môn tốt sẽ đc trọng dụng.

3. Anh Quân có 1 cuộc hẹn với 1 khách hàng lớn tại 1 nhà hàng sang trọng. Trong lúc gọi rượu vang, anh Quân đã gọi loại mình thích và chê bai 1 loại rượu khác. Không ngờ người khách hàng rất khó chịu và nói rằng sản phẩm anh ta vừa chê cũng chính là 1 nhãn hàng của công ty ông ấy. Anh Quân rất bối rối và không biết phải làm sao?

Theo bạn anh Quân phải xử lý như thế nào?

Gợi ý: Anh Quân đã mắc phải 1 lỗi là chưa tìm hiểu kỹ về đối tác của mình

Là nhân viên chăm sóc khách hàng, chắc chắn bạn sẽ ít tuổi hơn so với đối tác của mình. Vì vậy khi ấy hãy thành thật nhận lỗi: "Xin lỗi anh, em còn ít tuổi khi buông ra những lời nhận xét không phải từ bản thân mình, và nhờ có lời nhắc nhở của anh thì em mới tự rút ra được kinh nghiệm"

Hỏi: "Anh có thể phân tích cho em biết rằng sản phẩm đó có ưu điểm gì so với sản phẩm khác?"

Và qua đó, em sẽ thay đổi quan điểm của những người mà đã có nhận xét như vậy, bởi lẽ chắc chắn ông khách hàng kia rất muốn đc giới thiệu về sản phẩm của mình.

# ABOUT

*Hỗ trợ ôn tập là một dự án phi lợi nhuận hướng tới cộng đồng.*

Với mục đích đem đến kiến thức miễn phí cho tất cả mọi người, chúng tôi sẽ hỗ trợ các bạn tốt nhất trong lĩnh vực giáo dục bằng cách cung cấp cho các bạn tài liệu ôn tập miễn phí, đề cương ôn tập miễn phí.

Các bạn sẽ không cần phải lo về đề cương, về tài liệu, về sách,... Các bạn chỉ việc theo dõi và để lại yêu cầu cho đội nhóm chúng tôi, còn việc tìm kiếm và biên soạn tài liệu đã có chúng tôi lo!!!!

## **Hiện giờ, chúng tôi đang hỗ trợ về**

1. Tài liệu ôn tập tiếng anh FREE.
2. Tài liệu ôn thi đại học FREE
3. Tài liệu ôn thi cấp 3 FREE
4. Đề cương ôn thi chương trình Đại học FREE.

## **Liên hệ và kết nối với chúng tôi:**

- ✓ Facebook: [facebook.com/HoTroOnTap](https://facebook.com/HoTroOnTap)
- ✓ Fanpage: [facebook.com/HoTroOnTapPage](https://facebook.com/HoTroOnTapPage)
- ✓ Group: [facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup](https://facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup)
- ✓ Website: [hotroontap.com](https://hotroontap.com)