

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT

ĐỀ THI SỐ 101

Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các trở ngại trong giao tiếp giữa các cá nhân?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày nghệ thuật hỏi và trả lời trong đàm phán kinh doanh?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp? Theo Anh/Chị, nguyên tắc nào quan trọng nhất? Tại sao?

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT

ĐỀ THI SỐ 102

Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm giao tiếp và phân tích đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày cấu trúc của một bức thư thương mại và quy tắc khi viết thư thương mại?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích nghệ thuật nghe và khắc phục bế tắc trong đàm phán kinh doanh?

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 103

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm giao tiếp và phân tích đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các sai lầm làm giảm hiệu quả nói trong giao tiếp, cho ví dụ minh họa?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích quy trình xử lý than phiền của khách hàng và trình bày các rào cản lắng nghe?

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 104

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các trở ngại trong giao tiếp giữa các cá nhân?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm và phân tích đặc điểm của đàm phán kinh doanh?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày nội dung lắng nghe để thấu cảm? Trong các kỹ năng cần thiết để lắng nghe thấu cảm, theo Anh/Chị kỹ năng nào quan trọng nhất? Tại sao?

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 105

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các sai lầm làm giảm hiệu quả nói trong giao tiếp, cho ví dụ minh họa?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày nghệ thuật hỏi và trả lời trong đàm phán kinh doanh?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các nguyên tắc giao tiếp với khách hàng? Theo Anh/Chị, nguyên tắc nào quan trọng nhất? Tại sao?

Đề thi không được phép sử dụng tài liệu

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 106

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm giao tiếp và phân tích đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày mục đích, các bước tiến hành và nguyên tắc khi giao tiếp từ cấp trên xuống cấp dưới trong giao tiếp nội bộ?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích nghệ thuật nghe và khắc phục bế tắc trong đàm phán kinh doanh?

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 107

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày các trở ngại trong giao tiếp giữa các cá nhân?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày cấu trúc của một bức thư thương mại và quy tắc khi viết thư thương mại?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích nghệ thuật nghe và khắc phục bế tắc trong đàm phán kinh doanh?

Đề thi không được phép sử dụng tài liệu

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 108

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm giao tiếp và phân tích đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày cấu trúc của một bức thư thương mại và quy tắc khi viết thư thương mại?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích quy trình xử lý than phiền của khách hàng và trình bày các rào cản lắng nghe?

Đề thi không được phép sử dụng tài liệu

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 109

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm giao tiếp và phân tích đặc điểm của giao tiếp trong kinh doanh?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái quát kênh giao tiếp từ cấp dưới lên cấp trên trong giao tiếp nội bộ?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày nội dung lắng nghe để thấu cảm? Trong các kỹ năng cần thiết để lắng nghe thấu cảm, theo Anh/Chị kỹ năng nào quan trọng nhất? Tại sao?

Đề thi không được phép sử dụng tài liệu

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

ĐỀ THI SỐ 110

**Học phần: GIAO TIẾP VÀ ĐÀM PHÁN
TRONG KINH DOANH**

Mã học phần: DC3QT12

Số tín chỉ: 02

Hệ đào tạo: Đại học

Ngành: Kinh tế

Hình thức thi: Viết

Thời gian làm bài: 75 phút

Câu 1 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm thuyết phục, các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của sự thuyết phục và nguyên tắc để thuyết phục có hiệu quả?

Câu 2 (3,0 điểm)

Anh/Chị hãy trình bày khái niệm và phân tích đặc điểm của đàm phán kinh doanh?

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/Chị hãy phân tích quy trình xử lý than phiền của khách hàng và trình bày các rào cản lắng nghe?

CÁN BỘ RA ĐỀ
(Ký và ghi rõ họ tên)

CÁN BỘ PHẢN BIỆN
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGUYỄN THỊ HẠNH

NGUYỄN VIỆT THẮNG

NGUYỄN VIỆT THẮNG