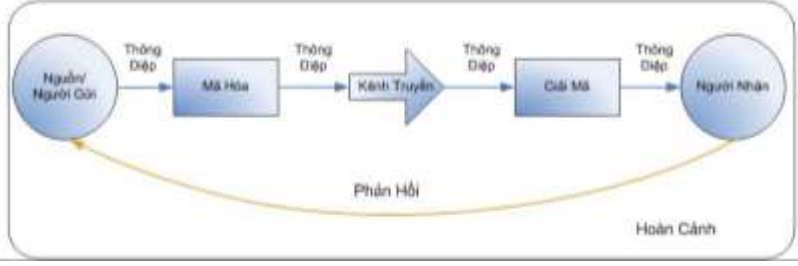



Câu hỏi	Nội dung đáp án	Điểm
<p>Câu 1 (6,0 điểm)</p>	<p><u>Vẽ sơ đồ:</u></p> 	<p>2,0 điểm</p>
	<p><u>Phân tích được đặc tính cơ bản của qui trình giao tiếp trên</u></p> <p>Chủ thể giao tiếp: Là con người cụ thể tham gia vào quá trình giao tiếp: một người hay nhiều người - đó là ai - với những đặc điểm sinh lý, tâm lý và xã hội ra sao? Tri thức và trình độ hiểu biết...như thế nào? Tất cả các đặc điểm của chủ thể giao tiếp đều ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp. Giao tiếp người - người thì cả hai đều là chủ thể giao tiếp và đều là đối tượng giao tiếp, vai trò này được chuyển đổi linh hoạt thường xuyên trong quá trình giao tiếp. Họ không chỉ là người nói và người nghe vì mọi giác quan đều tham gia vào quá trình này, từ dáng điệu, cử chỉ, ánh mắt, vẻ mặt, thậm chí cả mùi nước hoa...</p> <p>Mục đích giao tiếp: Nhằm thoả mãn nhu cầu nào - nhu cầu trao đổi thông tin, nhu cầu chia sẻ tình cảm, nhu cầu tiếp xúc giải trí, nhu cầu được khẳng định trước người khác...</p> <p>Mã hóa/Giải mã: Đây là quá trình chuyển hóa những thông tin cần truyền đạt sang một hình thức, có thể trình bày bằng lời hoặc viết, có thể được người tiếp nhận giải mã thành công. Việc bạn có mã hóa có thành công hay không còn phụ thuộc vào khả năng truyền đạt thông tin rõ ràng, đơn giản và loại bỏ những tác nhân có thể gây nhầm lẫn như: các vấn đề về văn hóa, thông tin sai lệch, giả định sai lầm...</p> <p>Thông điệp giao tiếp: Là những vấn đề mà chủ thể đề cập đến khi giao tiếp với người khác. Đây là yếu tố quan trọng nhất trong quá trình</p>	<p>4,0 điểm</p>

	<p>giao tiếp thể hiện ở thông tin cần truyền đạt. Thông tin cần phải được cấu trúc như thế nào để nó phản ánh được đúng nội dung cần truyền đạt, cũng như đến được người thu với kết quả cao nhất. Đối với các chủ thể giao tiếp, thông tin có thể đã biết hoặc chưa biết, muốn biết hoặc không muốn biết.</p> <p>Phương tiện giao tiếp: Được thể hiện thông qua các hệ thống tín hiệu giao tiếp ngôn ngữ (gồm tiếng nói và chữ viết) và giao tiếp phi ngôn ngữ (nét mặt, giọng nói, cử chỉ, tư thế...)</p> <p>Môi trường giao tiếp: Là bối cảnh trong đó diễn ra quá trình giao tiếp, bao gồm cả khía cạnh vật chất và khía cạnh xã hội. Khía cạnh vật chất thí dụ như địa điểm, kích thước không gian gặp gỡ, số người hiện diện, khí hậu, ánh sáng, tiếng ồn, màu sắc đồ vật xung quanh... Đây là những khía cạnh nằm bên ngoài các đối tượng đang giao tiếp. Khía cạnh xã hội ví dụ như mục đích giao tiếp, quan hệ giao tiếp.</p> <p>Kênh giao tiếp: Là đường liên lạc giữa chủ thể và đối tượng giao tiếp. Vì vậy phải tổ chức kênh sao cho quá trình giao tiếp đạt được hiệu quả nhất. Thí dụ: Kênh giao tiếp là thị giác thì cần phải cấu trúc bài viết ra sao và làm thế nào để đối tượng giao tiếp nhìn thấy rõ các chữ viết...</p> <p>Phản hồi: Khi nhận được thông điệp giao tiếp, chắc chắn người nghe sẽ phản hồi lại bằng một cách nào đó. Và bạn cần phải đặc biệt để tâm tới những phản hồi đó bởi vì đó sẽ là chứng cứ duy nhất cho bạn biết rằng người nhận có hiểu thông điệp bạn truyền tải hay không. Trong trường hợp bạn phát hiện ra người đó đã hiểu nhầm thông điệp của mình, ít nhất bạn cũng sẽ có cơ hội gửi lại thông điệp lần hai.</p>	
--	---	--

<p>Câu 2 (4,0 điểm)</p>	<p>Đúng các yêu cầu về hình thức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xác định tính chất vật lý của thư giới thiệu sản phẩm – dịch vụ; - Nội dung không quá 01 mặt giấy; - Sản phẩm – dịch vụ giới thiệu (sinh viên tự chọn) <p>Đúng các yêu cầu về nội dung</p> <p>Mẫu: (vui lòng xem tham khảo phía dưới)</p>	<p>1,0 điểm</p> <p>3,0 điểm</p>
-------------------------	--	---------------------------------

	<div style="text-align: center;">  <p>THƯ CHÀO HÀNG</p> <p>Tp Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2014</p> <p>Kính gửi : Quý Công ty</p> <p>Công ty TNHH Tân Kỳ xin gửi lời chào trân trọng đến quý Công ty. Công ty chúng tôi được thành lập tháng 11 năm 2005, chuyên tư vấn giải pháp và cung cấp thiết bị Điều khiển máy phát điện, Hòa đồng bộ máy phát điện. Với đội ngũ nhân viên nhiều năm kinh nghiệm, chúng tôi sẽ mang đến cho quý Khách hàng dịch vụ bán hàng tốt nhất với giá cả cạnh tranh.</p> <p>Công ty TNHH Tân Kỳ, nhà phân phối chính thức tại thị trường Việt nam, sản phẩm Woodward – Thương hiệu của Mỹ, được sản xuất tại Đức và các nước thành viên EU :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bộ điều khiển ATS : DTSC-50, DTSC-200. • Bộ điều khiển máy phát điện : EasyGen-300 • Bộ hòa đồng bộ kinh tế : EasyGen-2300, EasyGen-2500 • Bộ hòa đồng bộ đa tính năng các cấp : EasyGen-3200, EasyGen-3500 • Thiết bị Bảo vệ (Protection Relays): HighProtec, ... • Bộ sạc Accu tự động output 12VDC-24VDC 5A, 6A, 10A : CBI245A, CBI2410A, CBI28A. <p>Mong quý Khách hàng ủng hộ và cho chúng tôi có cơ hội được phục vụ với những sản phẩm tốt nhất, cạnh tranh nhất.</p> <p>Tham khảo sản phẩm của Công ty trên website : www.newtec.co.uk</p> <p>Trân trọng kính chào quý Công ty.</p> <div style="text-align: center;">  <p>TRẦN VŨ BÁ DUY Sales Manager – 0983 964 081</p> </div> </div>	
Tổng cộng		10,0 điểm

----- Hết -----

Ngày 19 tháng 5 năm 2017
Thông qua bộ môn