**北京市高等教育自学考试课程考试大纲**

**课程名称：商务沟通与谈判 课程代码：05857（笔试） 2024年9月版**

**第一部分 课程性质与设置目的**

**一、课程性质与特点**

《商务沟通与谈判》是北京市高等教育自学考试采购管理（专升本）专业的一门专业选设课程，是在完成必设课程学习后开设的选考课。《商务沟通与谈判》涵盖了商务沟通与谈判基本的相关知识，理论与实践相结合，是一门综合性较强的专业课程。通过课程学习，使学生熟悉和掌握商务沟通与谈判的基本知识、基本原理、基本方法和基本技术，具备在商务活动中进行有效沟通与谈判的能力，为从事商务活动奠定坚实的基础。

**二、课程目标与基本要求**

本课程的目标是全面贯彻落实立德树人根本任务，满足本专业培养适应适应新形势、新政策、新技术背景下对采购人才的需求，培养学生掌握商务谈判与沟通基本知识和原理、商务谈判与沟通心理、商务谈判与沟通的思维方法、商务谈判与沟通技巧、商务谈判与沟通礼仪等方面的基本知识，具备商务谈判与沟通能力。

本课程的考核章节为第一到第八章，第十章到第十二章，重点考核章节是：第一章、第二章、第三章、第四章、第五章、第七章、第八章、第十一章；一般考核章节是第六章、第十章、第十二章；不考核章节为第九章。

**三、与本专业其他课程的关系**

《商务沟通与谈判》课程在采购管理专业（专升本）考试计划中被列为选设课程，本课程与采购供应战略、采购项目管理、采购供应管理、采购绩效管理等课程之间有承前启后的相互联系作用，是采购与库存控制、采购绩效管理的先导课，本课程的学习对全面掌握采购管理专业各学科的知识起重要的桥梁作用。

**第二部分 考核内容与考核目标**

**第一章 商务谈判与沟通概述**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握谈判与商务谈判的概念与特征、商务谈判的基本原则与方法

、商务谈判的类型、沟通的概念，了解沟通的要素与分类。

**二、考核知识点与考核目标**

（一） 谈判与商务谈判的概念与特征

识记：谈判的概念及特征、商务谈判的含义与要素、商务谈判的特点。

理解：商务谈判的作用。

（二）商务谈判的基本原则与方法

识记：商务谈判的基本原则、商务谈判的方法。

应用：商务谈判基本方法在现实中的应用。

（三）商务谈判的类型

识记: 商务谈判七种类型主要划分方法：国内商务谈判和国际商务谈判、买方谈判、卖方谈判和代理谈判、一对一谈判、小组谈判和大型谈判、主座谈判、客座谈判和中立地点谈判、口头谈判和书面谈判、商品贸易谈判、技术贸易谈判和劳务合作谈判、横向谈判和纵向谈判。

理解：七种商务谈判类型的特点及适用情形。

应用：七种商务谈判类型的应用。

（四）沟通的基本概念

识记：沟通的含义与实质、沟通的原则。

理解：沟通的实质。

应用：不同沟通原则在生活中的应用。

（五）沟通的要素与分类

识记：沟通的七要素、沟通的分类。

理解：言语沟通和非言语沟通、正式沟通和非正式沟通、下向沟通、上向沟通、平行沟通和斜向沟通、浅层沟通和深层沟通、单向沟通和双向沟通、自我沟通、人际沟通和群体沟通六种沟通分类的特点及适用情况。

应用：学会应用六种沟通方式。

**第二章 商务谈判与沟通理论**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判与沟通的基本理论，能够将商务谈判与沟通的基本理论应用到不同的场景中，提升商务谈判与沟通能力。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）马斯洛需求层次理论

识记：马斯洛需求层次理论的主要内容。

理解：需求层次理论的产生背景。

应用：能够运用马斯洛需求层次理论对商务谈判与沟通中的行为进行分析。

（二）人力资源理论

识记：X理论、Y理论和Z理论、激励-保健理论、霍桑研究、期望理论的主要内容。

理解：X理论、Y理论和Z理论、激励-保健理论、霍桑研究、期望理论的产生背景及适用情境。

应用：能够应用X理论、Y理论和Z理论、激励-保健理论、霍桑研究、期望理论等人力资源理论进行商务谈判。

（三）博弈理论

识记：博弈要素、纳什均衡的主要内容

应用：博弈理论在商务沟通与谈判中的应用。

（四）公平理论

识记：公平理论的基本内容。

应用：公平理论在商务沟通与谈判中的应用。

（五）其他谈判理论

识记：奥尔德弗的ERG理论、黑箱理论、比尔·斯科特谈判“三方针”理论主要内容。

理解: 奥尔德弗的ERG理论、黑箱理论、比尔·斯科特谈判“三方针”理论适用情境。

应用：应用奥尔德弗的ERG理论、黑箱理论、比尔·斯科特谈判“三方针”理论在商务沟通与谈判中。

**第三章 商务谈判与沟通心理**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判与沟通的需要与动机，理解商务谈判与沟通心理的意义，能够应用商务谈判心理的实用技巧。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）研究商务谈判与沟通心理的意义

识记：商务谈判与沟通心理的内涵、感觉、知觉、记忆、想象、情绪、情感、意志、个性等八大主要心理活动。

理解：研究和掌握商务谈判心理的意义。

应用：能够运用商务谈判心理理论方法提升谈判能力。

（二）商务谈判与沟通的需要与动机

识记：商务谈判与沟通的需要概念、商务谈判与沟通动机含义、主要的动机理论、动机类型、动机驱动类型

理解：研究商务谈判与沟通需要和动机的意义

应用：商务谈判与沟通的需要与动机在商务谈判与沟通场景中的应用。

（三）商务谈判心理的实用技巧

识记：谈判期望的含义、商务谈判情绪概念、调控原则、心理挫折的概念及行为表现、预防与应对。

理解：商务谈判期望分析利用、商务谈判心理挫折。

应用：商务沟通与谈判中心理挫折的预防与应对举措。

**第四章 商务谈判与沟通的思维方法**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判与沟通的基本思维方法，能够在商务谈判与沟通中应用商务谈判与沟通的基本思维方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）思维概述

识记：思维的概念、主要特征。

理解：五类思维种类：动作思维、形象思维和抽象思维、集中（聚合）思维和发散思维、常规思维和创造思维、直觉思维和分析思维、经验思维和理论思维。

应用：不同思维类型在沟通与谈判中的应用。

（二）谋略思维

识记：谋略思维的含义与特性、谋略思维的主体条件。

应用：谋略思维的用谋方法。

（三）辩证思维

识记：辩证思维的概念与原则。

理解：编制思维的方法：归纳与演绎、分析与综合、抽象与具体、逻辑与历史的统一。

应用：辩证思维的运用。

（四）逆向思维

识记：逆向思维的概念。

理解：逆向思维的优势。

应用：学会在商务沟通与谈判中运用逆向思维进行分析。

（五）诡道思维

识记：诡道思维的概念与特点。

理解：诡道思维具体表现策略。

应用：能够在商务沟通与谈判中应用诡道思维。

**第五章 商务谈判与沟通技巧**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判与沟通技巧，能够在商务谈判与沟通中应用商务谈判与沟通的技巧。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）书面沟通技巧

识记：书面沟通的概念、优点、缺点、基本原则。

理解：书面沟通的优缺点。

应用：商务信函、报告营销决策方案等文稿的写作。

（二）有声语言沟通技巧

识记：有声语言沟通基本原则、谈判过程中听的技巧、说的技巧、提问的技巧、应答的技巧。

理解：谈判过程中听、说、提问、应答技巧的适用情境。

应用：谈判过程中听、说、提问、应答技巧在商务沟通与谈判中的分析应用。

（三）无声语言沟通技巧

识记：人体语言技巧、物体语言技巧的主要内容。

理解：人体语言技巧、物体语言技巧的主要特点及适用。

应用：人体语言技巧、物体语言技巧在商务沟通与谈判中的应用。

**第六章 商务谈判与沟通礼仪**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判与沟通礼仪，能够在商务谈判与沟通中应用商务谈判与沟通的礼仪。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）见面礼仪

识记：握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、合十礼的主要内容。

理解：握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、合十礼的主要程序、适用情境。

应用：握手礼、鞠躬礼、拥抱礼、合十礼等见面礼仪在商务沟通与谈判中的应用。

（二）服装礼仪

识记：着装原则、着装规范、服装搭配、饰品佩戴规范的基本内容。

应用：服装搭配、饰品佩戴规范在商务沟通与谈判中的应用。

（三）出席活动礼仪

识记：赴宴礼仪、娱乐礼节的基本内容。

理解：赴宴礼仪、娱乐礼节的适用情境。

应用：赴宴礼仪、娱乐礼节在商务沟通与谈判中的应用。

（四）名片礼仪

识记：名片类别、名片交接过程基本内容。

理解：名片制作。

应用：名片礼仪在商务沟通与谈判中的应用。

（五）礼品礼仪

识记：礼品的选择、赠送、接受礼品、回礼时机与方式的基本内容。

理解：礼品的选择、赠送、接受礼品、回礼时机与方式的适用情境。

应用：礼品礼仪在商务沟通与谈判中的应用。

（六）其他礼仪

理解：拜访礼仪、位次礼仪的基本内容。

应用：拜访礼仪、位次礼仪在商务沟通与谈判中的应用。

**第七章 商务谈判的准备**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判准备事项，能够在商务谈判与沟通中应用并做好商务谈判与沟通的准备工作。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）谈判人员准备

识记：谈判班子的规模、谈判人员配备、谈判班子成员的分工与协作、谈判人员的素质的基本内容。

理解：谈判班子的规模、谈判人员配备、谈判班子成员的分工与协作、谈判人员的素质的作用及适用。

应用：谈判班子的规模、谈判人员配备、谈判班子成员的分工与协作、谈判人员的素质在商务沟通与谈判中的应用。

（二）信息搜集和筛选

识记：信息搜集的主要内容、信息搜集的方法和途径、信息的整理和筛选主要内容。

理解：与谈判者有关的环节因素、有关谈判对手的情报、竞争者情况、己方情况的分析。

应用：学会运用信息搜集的方法、学会信息的整理和筛选。

（三）制订谈判计划

识记：谈判的主题和目标、谈判的地点和时间、谈判的议程和进度的主要内容。

理解：确定谈判目标时需要考虑的问题、谈判地点的选择与实践安排、谈判议程分类及考虑因素。

应用：制订谈判计划在商务沟通与谈判中的应用。

（四）谈判物质条件准备

识记：谈判场所的选择与布置、谈判人员食宿安排的主要内容。

应用：谈判场所的选择与布置、谈判人员食宿安排在商务沟通与谈判中的应用。

（五）谈判风格的选择

识记：谈判风格的含义、类型、特点。

理解：研究谈判风格的作用。

应用：谈判风格在商务沟通与谈判中的应用。

（六）模拟谈判

识记：模拟谈判的方法。

理解：模拟谈判的必要性、拟定假设、总结。

应用：能够通过模拟谈判提高谈判能力。

**第八章 商务谈判的策略**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解商务谈判不同阶段的谈判策略，能够在商务谈判与沟通中应用商务谈判相关策略提高谈判能力。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）开局阶段的谈判策略

识记：开局阶段的基本任务、开好预备会议确定谈判议程的内容。

理解：开局阶段应考虑的因素、如何建立和谐的洽谈气氛。

应用：学会开场陈述、确定谈判议程的应用。

（二）报价阶段的谈判策略

识记：报价原则、报价方式、报价策略、应价的处理及策略的主要内容。

理解：报价的主要方式：高报价方式、低报价方式。

应用：报价时间策略、报价时机策略、报价差别策略、心理价格策略等在商务沟通与谈判中的应用。

（三）磋商阶段的谈判策略

识记：让步策略、迫使对方让步、阻止对方进攻策略的主要内容。

理解：影响让步策略选择的因素。

应用：让步策略、迫使对方让步、阻止对方进攻策略在商务沟通与谈判中的应用。

（四）谈判僵局的处理策略

理解：谈判僵局产生的原因。

应用：运用休会打破僵局、有效退让打破僵局、用语言鼓励对方打破僵局等策略在商务沟通与谈判中的应用。

（五）结束阶段的谈判策略

识记：谈判结束阶段的主要标志、促成缔约的策略、谈判收尾工作的主要内容。

理解：期限策略、最终出价策略等应用情境。

应用：谈判破裂收尾、谈判成功的收尾等在商务沟通与谈判中的应用。

**第十章** **面试沟通的准备与策略**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解面试沟通的准备与策略，能够在面试沟通中应用面试沟通的准备与策略提高面试沟通能力。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）面试的形式与程序

识记：面试的形式、面试种类、面试构成要素、面试的主要内容。

理解：结构化面试与非结构化面试、单独面试与集体面试、压力面试与非压力性面试等主要适用情境。

应用：熟悉面试程序在商务沟通与谈判中的应用。

（二）结构化面试的应对策略

识记：结构化面试的特点与系统结构、结构化面试要求。

理解：结构化面试组织实施程序。

应用：公务员面试技巧在商务沟通与谈判中的应用。

（三）无领导小组讨论面试的应对策略

识记：无领导小组讨论的概念和内容、程序和特点。

理解：无领导小组讨论试题的主要类型。

应用：参加无领导小组讨论的技巧在商务沟通与谈判中的应用。

（四）情景模拟面试的应对策略

识记：情景模拟面试的概念与特点。

理解：情景模拟测试的主要方式。

应用：应试者要掌握的三个技巧在商务沟通与谈判中的应用。

（五）答辩的应对策略

理解：答辩的特点与实施程序。

应用：面试答辩要领在商务沟通与谈判中的应用。

（六）竞聘演讲的准备与应对策略

识记：竞聘演讲词的一般结构。

理解：竞聘演讲词的准备。

应用：撰写竞聘演讲词的注意问题、竞岗演讲要求和技巧在商务沟通与谈判中的应用。

**第十一章 冲突管理的准备与策略**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解冲突管理的准备与策略，应用并提高商务谈判与沟通中的冲突管理能力。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）冲突与冲突管理的基本概念

识记：冲突的概念及产生原因、冲突特性、冲突类型。

理解：冲突产生条件、冲突的二重性。

应用：学会分析冲突类型。

（二）冲突分析

识记：庞迪的冲突分析模式、罗宾斯的冲突过程分析、杜步林的系统冲突分析模式的基本内容。

理解：庞迪的冲突分析模式、罗宾斯的冲突过程分析、杜步林的系统冲突分析模式的适用情境。

应用：学会运用庞迪的冲突分析模式、罗宾斯的冲突过程分析、杜步林的系统冲突分析模式进行冲突分析。

（三）冲突管理策略

识记：冲突过程、冲突处理策略的主要内容。

理解：合作策略、克制策略、强制策略、妥协策略等冲突处理策略的适用。

应用：学会实施负-负对策、胜-负对策等冲突者胜负对策。

**第十二章** **跨文化沟通的准备与策略**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握和理解跨文化沟通的准备与策略，应用并提高跨文化沟通的能力。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）文化与跨文化沟通

识记：文化的基本概念、文化层侧、文化圈理论、跨文化沟通的主要内容。

理解：文化的层次、企业文化结构、影响跨文化沟通的主要因素。

应用：学会对跨文化沟通进行分析应用。

（二）跨文化沟通的障碍及应对策略

识记：跨文化沟通障碍、主要企业文化类型主要内容。

理解：日本、美国、中国的企业文化特点。

应用：本土化策略文化相融策略、文化创新策略、文化渗透策略、占领式策略等跨文化沟通策略的应用。

（三）跨文化谈判

理解：中国商人、日本商人、美国商人、德国商人、英国商人、法国商人、俄罗斯商人、意大利商人的谈判风格。

应用：不同国家谈判风格在跨文化谈判在商务沟通与谈判中的应用。

**第三部分 有关说明与实施要求**

**一、考核的能力层次表述**

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

**二、指定教材**

《商务谈判与沟通》，崔文丹，王杰，齐闯编，机械工业出版社，2018年版。

**三、自学方法指导**

1、在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。

2、阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。

3、在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4、完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节。在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

**四、对社会助学的要求**

1、应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。

2、应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。

3、辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。

4、辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡"认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通"的方法。

5、辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。

6、注意对应考者能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。

7、要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。

8、助学学时：本课程共4学分，建议总课时72学时，其中助学课时分配如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章 次 | 内 容 | 学 时 |
| 第一章 | 商务谈判与沟通概述 | 5 |
| 第二章 | 商务谈判与沟通理论 | 6 |
| 第三章 | 商务谈判与沟通心理 | 6 |
| 第四章 | 商务谈判与沟通的思维方法 | 6 |
| 第五章 | 商务谈判与沟通技巧 | 7 |
| 第六章 | 商务谈判与沟通礼仪 | 6 |
| 第七章 | 商务谈判的准备 | 9 |
| 第八章 | 商务谈判的策略 | 9 |
| 第十章 | 面试沟通的准备与策略 | 6 |
| 第十一章 | 冲突管理的准备与策略 | 6 |
| 第十二章 | 跨文化沟通的准备与策略 | 6 |
| 合 计 | | 72 |

**五、关于命题考试的若干规定**

1．本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。

2．笔试的比例一般为识记占30%，理解占30%，应用占40%。

3. 试题难易程度应合理：易、中等难度、难。难题部分比例不超过20%。

4．笔试试题类型一般分为：单项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题。

5．笔试采用闭卷考核方式，考试时间150分钟，按百分制计分，60分为及格。

**六、题型示例**

（一）单项选择题

ERG理论的提出者奥尔德弗把人的需求分为三类。下列选项中不属于其分类的是

A 生存 B 关系 C 发展 D 安全

（二）名词解释题

商务谈判

（三）简答题

商务谈判与沟通的思维方法有哪些?

（四）论述题

请论述跨文化沟通的障碍及应对策略？

（五）案例分析题

某电子产品公司A正在与一家知名的零售商B就新款智能手机的首发合作进行谈判。A公司的智能手机在市场上一直以其创新功能和高质量而著称，但此次新款智能手机的定价略高于市场上的同类产品。B公司作为一家大型零售商，拥有广泛的销售渠道和强大的品牌影响力，对新产品的上市推广有重要作用。然而，B公司对A公司新款智能手机的定价表示担忧，认为这可能会影响到产品的市场竞争力以及利润空间。

谈判过程中，A公司强调其新款智能手机的技术优势和独特卖点，认为这些优势足以支撑其定价策略，并承诺将提供全面的售后服务和营销支持。B公司则坚持要求A公司在定价上做出一定让步，同时提出合作后双方应共同承担市场推广费用，并希望A公司能够提供更多的市场数据和用户反馈来支持其定价策略。

问题：

（1）分析A公司和B公司在谈判中各自的核心利益是什么？

（2）假设你是A公司的谈判代表，请提出至少两种策略来应对B公司的要求，并说明理由。