**【商务沟通与礼仪】**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【Business Communication And Etiquette】**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：**【2060781】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【工商管理（奢侈品管理方向）】

**课程性质：**【院级选修课】

**开课院系：**珠宝学院工商管理（奢侈品管理）系

**使用教材：**【国际商务谈判 白远 中国人民大学出版社2019年3月第5版】

参考书目：【国际商务谈判 马士 对外经济贸易大学出版社 2009年09月】

【国际商务谈判 罗伊·J·列维奇等 中国人民大学出版社2018年9月】

【国际商务谈判：原理与实务 巴里·莫德 中国人民大学出版社2016-10-01】

**课程网站网址：**

**先修课程：**【大学英语】【管理学】

二、课程简介

本门课程是关于谈判相关问题理性知识的总结，学习主要的议价和谈判心理学，以及人与人之间、团体之间的冲突。介绍了很好的谈判方法，对于那些想要感受谈判艺术的人们来说是一个完全独立的学习渠道。本课程系统、全面地介绍商务谈判的基本理论、基本知识和基本技能；深入阐述大量商务谈判领域的最新案例，理论与实务并重；充分反映商务谈判领域的发展特点及趋势。通过案例学习，达到使学生理解并运用谈判策略、技巧和谈判艺术的目的。学生将初步具有用商务谈判知识解决一般问题的能力，对在谈判中出现的各种情况具有一定的分析能力和解决问题的能力，自身的素质得到一定的提升，拥有一定的对外交往的实际能力。

三、选课建议

本课程适合工商管理、国际贸易、工程管理等一切与商科有关的专业学生学习或者选修。适合1-3年级的学生学习。由于课程是双语授课，因此对于英语水平要求比较高。学习本课程的学生应该完成大学英语的学习，具备一定的英语阅读能力和对话能力。

1. 课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **能力** | **专业毕业要求** | **关联性** |
| LO111 | 表达沟通 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 | ● |
| LO112 | 表达沟通 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | ● |
| LO352 | 项目管理 | 熟悉项目风险、项目采购。 | ● |
| LO414 | 尽责抗压 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 | ● |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果（预期学习成果要可测量/能够证明）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标** | **教与学方式** | | | **评价方式** |
| 1 | LO111 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 | 授课、互动、讲演、小作业（包括课外扩展阅读） | | | 教师评价 |
| 2 | LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | 授课、互动、讲演、小作业（包括课外扩展阅读） | | | 教师评价 |
| 3 | L0352 | 熟悉项目风险、项目采购。 | 授课、互动、讲演、小作业（包括课外扩展阅读） | | 教师评价 | |
| 4 | L0414 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 | 授课、互动、讲演、小作业（包括课外扩展阅读） | 教师评价 | | |

六、课程内容

**第1章　谈判动机与关键概念 理论课时 2**

**教学内容：**

1.1 谈判

1.2 冲突

1.3 利益得失

**能力要求：**

知道:导致冲突的根本原因；

理解:谈判、冲突和利益得失；

运用:解决冲突的基本途径；

分析:人们为什么谈判。

**教学重点：**

导致冲突的根本原因；解决冲突的基本途径；谈判、冲突和利益得失如何定义；人们为什么谈判。

**第2章　谈判程序与结构 理论课时 3**

**教学内容：**

2.1 谈判程序

2.2 谈判的一般结构

2.3 贸易谈判结构

**能力要求：**

知道:谈判的基本程序与一般结构；

理解:商务谈判的基本程序；

运用:谈判过程中谈判者应考虑的要点。

**教学重点：**

谈判的基本程序与一般结构；谈判过程中谈判者应考虑的要点；商务谈判的基本程序。

**第3章　谈判润滑剂 理论课时 3**

**教学内容：**

3.1 设定谈判目标

3.2 信息调研

3.3 配备谈判组成员

3.4 确定谈判地点

**能力要求：**

知道:谈判准备工作、谈判组成员；

理解:在谈判中信息的重要性；

分析:为取得谈判成功应制定哪些目标；

评价:谈判地点选择对谈判结果的影响。

**教学重点：**

谈判准备工作；为取得谈判成功应制定哪些目标；在谈判中信息的重要性；谈判组成员；谈判地点选择对谈判结果的影响。

**第4章　双赢原则 理论课时 2**

**教学内容：**

4.1 传统理念

4.2 双赢理念的引入-谈判界的一场革命

4.3 怎样实现双赢

**能力要求：**

知道:传统谈判过程；

理解:双赢理念；传统理念对谈判的影响；

运用:谈判双方怎样取得双赢的结果。

**教学重点：**

双赢理念；传统谈判过程；传统理念对谈判的影响；谈判双方怎样取得双赢的结果。

**第5章　合作原则谈判法 理论课时 3**

**教学内容：**

5.1 合作原则谈判法及其四个组成部分

5.2 对事不对人

5.3 着眼于利益而非立场

5.4 创造双赢方案

5.5 引入客观评判标准

**能力要求：**

知道:合作原则谈判法的组成；

理解:合作原则谈判法的内容；

分析:合作原则谈判法提倡的理念；

评价:合作原则谈判法的重要性。

**教学重点：**

合作原则谈判法的组成；合作原则谈判法提倡的理念。

**第6章　利益分配法则 理论课时 2**

**教学内容：**

6.1 需求理论

6.2 需求理论在谈判中的应用

6.3 国内谈判的三层利益

6.4 双层博弈规则

**能力要求：**

知道:国内谈判中所涉及的利益层次；

理解:不同层次的利益对谈判结果的影响；

运用:双层博弈中的两个层次利益；

评价:国内利益的良好协调对国际谈判结果的影响。

**教学重点：**

国内谈判中所涉及的利益层次；不同层次的利益对谈判结果的影响；双层博弈中的两个层次利益；国内利益的良好协调对国际谈判结果的影响。

**第7章　谈判力与相关因素 理论课时 2**

**教学内容：**

7.1 谈判力及其来源

7.2 谈判力的影响因素

7.3 谈判力策略的应用

7.4 谈判力的测量

**能力要求：**

知道:谈判力；

理解:谈判力的来源；

运用:谈判力的影响因素；

综合:怎样利用影响因素来增加自己的谈判力。

**教学重点：**

谈判力的概念；谈判力的来源；谈判者谈判力的影响因素；谈判者怎样利用影响因素来增加自己的谈判力。

**第8章　信任法则 理论课时 2**

**教学内容：**

8.1 信任及其解释

8.2 决定信任水平的因素

8.3 决定信任行为倾向的因素

8.4 信任的效应

8.5 如何增进相互信任

**能力要求：**

知道:信任的含义；

理解:什么因素决定了一个人信任他人或被他人所信任；

分析:什么因素对人的信任行为具有决定性影响；

评价:信任或者不信任对谈判的结果有什么影响。

**教学重点：**

信任的含义；什么因素决定了一个人信任他人或被他人所信任；什么因素对人的信任行为具有决定性影响；信任或者不信任对谈判的结果有什么影响。

**第9章　谈判者性格类型与谈判模式 理论课时 2**

**教学内容：**

9.1 谈判者的性格类型

9.2 个人性格类型与AC模型

9.3 性格类型与谈判模式

9.4 性格测试在谈判中的应用

**能力要求：**

知道:谈判者的性格类型；

理解:谈判者的性格对谈判活动的影响；

评价:文化环境对塑造谈判者的性格的作用。

**教学重点：**

谈判者的性格类型；谈判者的性格对谈判活动的影响；文化环境对塑造谈判者的性格的作用。

**第10章　博弈论及其在谈判中的应用 理论课时 2**

**教学内容：**

10.1 博弈论及其基本假设与规则

10.2 结果与矩阵排列

10.3 囚徒困境博弈

10.4 合作目标的直接决定因素

**能力要求：**

知道:博弈论及其基本假设；

理解:博弈行为、囚徒困境博弈；

运用:博弈论在谈判中的应用。

**教学重点：**

博弈论及其基本假设；博弈论研究博弈行为；囚徒困境博弈；博弈论在谈判中的应用。

**第11章　两分法谈判与综合型谈判 理论课时 3**

**教学内容：**

11.1 两分法谈判

11.2 价格谈判与谈判区间

11.3 综合型谈判

**能力要求：**

知道:两分法谈判及其特点；

理解:两分法谈判发生情况；

运用:成本结构分析；

分析:谈判价格区间、可能达成协议区间；

综合:综合型谈判及其主要原则策略。

**教学重点：**

两分法谈判及其特点；两分法谈判发生情况；成本结构分析及其应用；谈判价格区间；可能达成协议区间；综合型谈判及其主要原则策略。

**第12章　复杂谈判 理论课时 2**

**教学内容：**

12.1 复杂谈判及其特点

12.2 第三方的参与

12.3 多方参与的谈判与谈判联合体

**能力要求：**

知道:复杂谈判及其特点、第三方类型；

理解:第三方在谈判中的作用、谈判联合体的组织和管理；

运用: 联合体在谈判中的作用。

**教学重点：**

复杂谈判及其特点；第三方类型；第三方在谈判中的作用；谈判联合体的组织和管理；联合体在谈判中的作用。

**第13章　文化模式与谈判模式 理论课时 2**

**教学内容：**

13.1 文化的定义

13.2 文化模式

13.3 霍夫斯泰德的文化价值研究

**能力要求：**

知道:文化的概念；

理解:文化中的哪些要素与谈判模式相关联；

评价:世界主要地区居民与谈判相关联的主要文化特征。

**教学重点：**

文化的概念；文化中的哪些要素与谈判模式相关联；世界主要地区居民与谈判相关联的主要文化特征。

**第14章　谈判风险与管理 理论课时 2**

**教学内容：**

14.1 识别风险来源

14.2 外部风险

14.3 内部风险

14.4 风险管理

**能力要求：**

知道:谈判风险定义；

理解:与谈判相关的内外部风险来源、谈判风险管理；

运用:谈判风险管理的四个措施。

**教学重点：**

谈判风险定义；与谈判相关的外部风险来源；与谈判相关的内部风险来源；谈判风险管理；谈判风险管理的四个措施。

七、评价方式与成绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 小组演讲 | 30% |
| X2 | 实践报告 | 30% |
| X3 | 课堂测试 | 40% |

撰写人： 朱慧 系主任审核签名：吴璠

审核时间：2021.2.10