

绝密 ★ 考试结束前

全国 2014 年 4 月高等教育自学考试 现代谈判学试题

课程代码: 03293

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前, 考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后, 用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动, 用橡皮擦干净后, 再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题 (本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 交谈中需要注意的举止忌是指忌 (A) 11-387
 - A. 手舞足蹈、以手指人、目视远处、频频看表
 - B. 个人私事、工资收入、衣饰价值、非议宗教
 - C. 高谈阔论、寻根问底、出言不逊、大声辩论
 - D. 冷落他人、随意插话、轻易表态、搞一言堂
2. 第一次见面就送礼的现象比较普遍的是 (D) 11-393
 - A. 法国人
 - B. 英国人
 - C. 中国人
 - D. 日本人
3. 认为中国人谈判行为的特点: (1)注重原则, 轻视细节; (2)注重“意向性”协议; (3)注重对方的威望和名声; (4)善用拖延战术; (5)反对妥协而喜欢强调共同利益; (6)合同的签订是双方维持长期关系的开始等的是 (B) 11-381
 - A. 英国的比尔·斯科特
 - B. 美国的卢西恩·派伊
 - C. 美国的 Scoot·D·Seligman
 - D. 澳大利亚的 CarolynBlackman
4. 特殊能力是指在某些特殊领域的活动中所表现出来的能力, 包括 (A) 4-103
 - A. 感知、表达、调控等能力
 - B. 观察、记忆、注意等能力
 - C. 联想、想象、判断等能力
 - D. 思考、抽象、概括等能力
5. 原则谈判理论的代表人物是 (C) 6-166
 - A. 杰勒德·I·尼尔伦伯格
 - B. D·L·卡洛斯
 - C. 雷法、费希尔与尤瑞
 - D. 比尔·斯科特

6. “您是喝咖啡呢? 还是喝牛奶呢?” 属于 (D) 9-309
- A. 核实型问句
B. 选择型问句
C. 预设型问句
D. 限制型问句
7. “我愿意接受你们推迟两个月交货的要求, 但需要与有关人员商量。如果贵方能够对包装加以改进, 我会尽力说服他们。” 在终局让步的策略技巧里属于 (C) 8-293
- A. 借助他人
B. 等量退让
C. 推卸责任
D. 暗示诱导
8. 一个小学生认出了在旅途中的名作家盖达尔, 便主动抢着替他扛皮箱。因皮箱的确太破了, 小学生便说: “先生是大名鼎鼎的, 为什么用的皮箱却是随随便便的?” 盖达尔说: “这样难道不好吗? 如果皮箱是大名鼎鼎的, 而我是随随便便的, 那岂不更糟?” 盖达尔应用的是 (B) 9-332
- A. 肯定型反问
B. 否定型反问
C. 探测型反问
D. 回击型反问
9. 双方谈判人员真正进行“谈”和“判”的阶段, 在谈判的基本程序中属于 (C) 2-51
- A. 谈判开局阶段
B. 交流探测阶段
C. 磋商交锋阶段
D. 协议签约阶段
10. 询访法是指 (B) 7-217
- A. 信息搜集者亲临现场通过仔细察看而取得信息的方法
B. 信息搜集者通过提问请对方作答来获得信息的方法
C. 信息搜集者向对方提供问卷并请其对提出的问题做出回答从而获得信息的方法
D. 信息的搜集者从已经储存的信息资料中选择并索取有关信息的方法
11. 探测对方底细的策略技巧主要有 (A) 8-272
- A. 火力侦察、四面出击、漫天要价、投石问路
B. 加以区别、实事求是、慎重认真、避免冲突
C. 主动出击、集中火力、分而克之、坚守阵地
D. 拖延战术、保持冷静、利益诱导、揭示弊端
12. 处于主动地位的策略技巧有 (C) 8-279
- A. 忍耐克制等待机会、尽量让对方多说话、抓住关键先入为主
B. 尽量避免无谓争论、摆出问题坦诚协商、讨价还价留有余地
C. 坚持标准规定期限、提出要求先苦后甜
D. 适宜创造和谐气氛、服务谈判总体目标、必须引导对方重视
13. 需要型激励理论的代表人物是 (D) 5-144
- A. 美国心理学家弗鲁姆
B. 美国马里兰大学教授洛克
C. 美国的心理学家和行为科学家斯金纳
D. 美国社会心理学家和人格理论家马斯洛
14. “制造各种理由或借口, 采用对自己最有利的方式, 自欺欺人地来为自己辩解的心理行为” 属于 (B) 5-134
- A. 反向对行为的影响
B. 文饰对行为的影响
C. 投射对行为的影响
D. 移置对行为的影响
15. 从动机的产生及其实现过程来看, 其具有的特点是 (A) 5-122

- A. 原发性、潜伏性、实践性 B. 对象性、周期性、条件性
C. 引导性、促进性、调整性 D. 因果性、目的性、持久性
16. “确立竞争意识、制定责任制度、制定总体目标、制定沟通原则”属于 (B) 4-119
A. 谈判人员的相互配合措施 B. 谈判班子的内部管理措施
C. 谈判人员的能力培养措施 D. 限制代理人员的管理措施
17. 谈判中的口头表达能力主要是指 (C) 4-104
A. 熟练掌握选择交往对象的能力和交往方式的能力
B. 巧妙的运用说服、表扬、拒绝、批评技巧的能力
C. 具有良好的交谈能力和论辩能力
D. 掌握调节气氛、处理局面、接触冲突、协调关系艺术的能力
18. 在科技谈判的特点中, 与其他谈判相比, 科技谈判必须遵循有利于科学技术进步的原则和加速科技成果的转化、应用和推广原则指的是 (D) 3-75
A. 标的价格的复杂性 B. 权益关系的持续性
C. 主体客体的多样性 D. 谈判原则的特殊性
19. 在谈判的基本原则中, 适用于各个层次、各种类型的谈判的原则是 (A) 2-44
A. 平等互利原则 B. 坚持正义原则
C. 时间效率原则 D. 依据标准原则
20. 协约公报类契约主要用于 (C) 2-52
A. 经济、贸易谈判 B. 科学、技术谈判
C. 政治、军事谈判 D. 文化、艺术谈判
- 二、多项选择题 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)
在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。
21. 谈判活动中辩说的作用和特点决定其应遵循的原则包括 (ACE) 9-324
A. 有理有据、掌握分寸 B. 诙谐调侃、巧语暗示
C. 生动形象、机动灵活 D. 翻新出奇、回以自解
E. 言语温和、以礼待人
22. 属于劝导性辩说技巧的有 (AE) 9-320-321
A. 导之以理、动之以情 B. 投石问路、欲擒故纵
C. 借物喻理、警句应对 D. 晓以利害、归谬诘难
E. 感之以诚、诱之以利
23. 因果分析法主要包括 (ABCDE) 7-230
A. 求同法 B. 求异法
C. 求同求异并用法 D. 共变法
E. 剩余法
24. 拟定谈判方案主要依据的内容有 (ABE) 7-240-241
A. 资料信息 B. 目标系统

- C. 积极方案
 - D. 实施条件评估
 - E. 结果预测
25. 原则谈判理论的基本内容可以概括为 (ADE) 6-168
- A. 别在立场上讨价还价、把人与问题分开
 - B. 不轻易给对方讨价还价的余地、避免仓促谈判
 - C. 以给对方满足感来吸引对方、展示实力不宜操之过急
 - D. 集中于利益而不是立场、就共同利益设计方案
 - E. 坚持运用客观标准、原则谈判法的应用条件

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

三、名词解释 (本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

26. 经济贸易谈判 3-54

答:

经济贸易谈判是指人们为了寻求和实现各自的经济利益目标, 相互明确权利和义务而进行的谈判。

27. 谈判目标 7-236

答:

谈判目标是谈判人员预想通过谈判活动所要达到的标准或取得的结果。

28. 社交语言 9-297

答:

社交语言是指人们在社会生活中为满足某种需要而进行交流沟通所使用的语言。

29. 谈判风格 11-368

答:

谈判风格是指谈判人员在谈判活动中通过言谈举止表现出来的、与其传统文化密切相关的谈判思想、谈判行为等方面的特点。

30. 谈判技巧理论 6-186

答:

谈判技巧理论的代表人物是英国的比尔·斯科特。比尔·斯科特总结了来自不同国家、不同企业的 400 多位从事商贸谈判的专家的亲身经历和经验, 在此基础上认为谈判技巧就是谈判者在长期的商务实践中逐渐形成的以丰富实践经验为基础的本能的行为或能力。

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

31. 简述双边谈判。2-37

答：

（1）双边单一型谈判

双边单一型谈判是指两个主体与一个客体即两方面的谈判人员针对一个单独的问题而进行商讨的谈判。双边单一型谈判是一种最基本的结构模式，是我们研究问题的起点。

（2）双边统筹型谈判

双边统筹型谈判是指两个主体与多个客体即双方谈判人员同时为解决多个互相牵连、互相制约的问题而进行洽谈的谈判。双边统筹型谈判是应用范围最广、应用频率最高的一种类型。

32. 简述谈判代理人的主要职责。4-118

答：

- （1）熟悉受托的谈判业务，能够为委托人尽力处理谈判事务。
- （2）向委托人提供对方谈判人员或者与谈判相关的情报资料。
- （3）向委托人提供与谈判内容相关的法律、税务方面的咨询。
- （4）无论谈判是否顺利，都应当坚持立场为委托人出谋划策。
- （5）关键时刻能代理委托人出面交涉并尽力取得谈判的成功。

33. 对主体动机预测的途径有哪些？5-137-138

答：

- （1）通过内部动力预测动机
- （2）通过外界压力预测动机
- （3）通过目标引力预测动机
- （4）通过言谈举止预测动机

34. 简述逻辑在谈判中的破立作用。10-351-352

答：

（1）谈判双方要想实现目标，取得谈判的胜利，都面临着“立”与“破”的双重任务。“立”就是证明，这需要运用恰当的论证方法，组织好真实、充分的论据（各种依据），雄辩有力地证明自己目标的“真实性”或正确性；“破”就是反驳，也要运用有效的方式、翔实的依据，去揭示对方在目标、依据以及方法上的“虚假性”或荒谬性。

（2）针对谈判的性质，在“破”与“立”的问题上还必须掌握好分寸，既要有所进取，又要有所退让。“破”与“立”交错运用、相辅相成。

（3）在谈判过程中，根据不同阶段的交流、磋商形势，有时需要着重树立自己的观点，为实现目标建立基础，则应以“立”为主，处于守势地位；有时需要“反击”对方的“攻势”或者进而“猛攻”对方的虚弱之处，又应以“破”为主，这时又处于“攻势”位置。只有能攻善守，才能立于不败之地。一般来说，在谈判过程中，应以“立”和“守”为基础，因为谈判的目的主要是为了实现目标，满足需要，而不是完全压倒对方。

35. 简述谈判决策中问题的基本特点与形成原因。7-205-206

答：

一、问题的基本特点

- 1、问题出现的时间。
- 2、问题出现的空间。
- 3、问题的重要程度。
- 4、问题的影响范围。

二、问题形成的原因

- 1、充分原因和必要原因。
- 2、直接原因和间接原因。
- 3、主观原因和客观原因。
- 4、单一原因和复合原因。

五、论述题（本大题共2小题，每小题10分，共20分）

36. 试述谈判中常用的逻辑方法。10-335-338

答：

- (1) 正名法
- (2) 喻证法
- (3) 对比法
- (4) 区别法
- (5) 归谬法
- (6) 例证法
- (7) 反证法

反证法是通过反驳对方的观点，来确立自己观点的一种方法。正反对比，效果十分显著。例

- (8) 淘汰法
- (9) 条件法
- (10) 二难法

37. 试述交流磋商的策略技巧。8-271-282

答：

- 一、探测对方底细的策略技巧
- 二、处理反对意见的策略方法
- 三、施加消除压力的策略技巧
- 四、处于不同地位的策略技巧
 - 1、处于平等地位的策略技巧
 - 2、处于被动地位的策略技巧
 - 3、处于主动地位的策略技巧

五、应对僵持局面的策略技巧

1、制造僵局的策略技巧

2、打破僵局的策略技巧

六、破解以战取胜的策略技巧

六、案例分析题 (10 分)

38. 一中国谈判小组赴中东某国进行一项工程承包谈判。在闲聊中,中方负责商务条款的成员无意中评论了中东盛行的伊斯兰教,引起对方成员的不悦。当谈及实质性问题时,对方较为激进的商务谈判人员丝毫不让步,并一再流露撤出谈判的意图。

问题:

(1) 案例中沟通出现的障碍主要表现在什么方面? (2分) 11-380

答:

主要表现在中方成员无意中评论了伊斯兰教,在对方眼中认为是不尊重他们的信仰。在中东国家,大部分都是伊斯兰教徒,谈判活动中必须要尊重他们的信仰。正因为无意评论,所以导致了对方不悦。

(2) 这种障碍导致谈判出现了什么局面? (2分) 11-(理解)

答:

导致了谈判僵局,并且局势较紧张,对方流露出撤出谈判的意图。

(3) 应采取哪些措施克服这一障碍? (3分) 11-(理解)

答:

在作出措施之前,先了解某国的风格习惯,以防止类似情况再次出现。与此同时,应该诚心就无意评论作出道歉,以求获得对方的原谅。

(4) 从这一案例中,中方谈判人员要吸取什么教训? (3分) 11-(理解)

答:

在跨国谈判中,谈判人员要先了解谈判对手所在国家的风俗习惯、谈判礼节与禁忌,不可触犯谈判禁忌,要尊重对方的宗教信仰,讲求礼貌待人。