# 《管理沟通》教学大纲

**一、课程基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | 专业课程 | | **课程性质** | 理论 | **课程属性** | 必修 | |
| **课程名称** | 管理沟通 | | | **课程英文名称** | Management Communication | | |
| **课程编码** | F01ZB14C | | | **适用专业** | 工商管理 | | |
| **考核方式** | 考试 | | | **先修课程** | 管理学原理、市场营销学 | | |
| **总学时** | 32 | **学分** | | **2** | **理论学时** | | 24 |
| **实验学时/实训学时/ 实践学时/上机学时** | | | | 实践学时：8 | | | |
| **开课单位** | | | | 商学院 | | | |

**二、课程简介**

《管理沟通》是工商管理专业的一门专业必修课程。该课程在介绍沟通的基本概念的基础上，系统介绍了基于组织层面和基于个人层面的相关沟通理论、方法与技能，为后续相关课程奠定了基础。通过本课程的学习，学生系统了解了管理沟通的基本理论、基本方法与技巧；使学生具备中层管理人员岗位或者创新创业人员应有的企业内部不同层级管理人员及作业人员的沟通能力、组织危机管理能力、会议组织能力、冲突处理能力、压力管理能力等业务能力；该课程进一步让学生在管理沟通方面具备良好的专业素养与文化素养，为未来的管理实践打好基础。

**三、课程教学目标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **课程教学目标** | | **支撑人才培养规格指标点** | **支撑人才培养规格** |
| **知**  **识**  **目**  **标** | 目标1：  要求学生了解管理沟通的基本理论与方法，掌握管理与管理沟通的基本理论、掌握基于个人层面和基于组织层面的沟通方面的基本知识与方法。 | 4-1：掌握管理专业基础技能知识 | 4.专业性知识 |
| **能**  **力**  **目**  **标** | 目标2：  要求学生掌握书面、面谈、倾听、演讲等重要技能，具备良好的个人沟通技巧和能力，同时掌握组织沟通、团队沟通和会议沟通等技能，并能将其应用于实践中。 | 8-1：具有良好的组织领导能力。  8-2：扎实的经济管理专业基础，良好的人际沟通及商务谈判能力。 | 8.商务沟通能力 |
| **素**  **质**  **目**  **标** | 目标3：  通过本课程的学习，要求学生积极培养主动沟通意识；促使学生对沟通有正确认识，逐步建立沟通行为准则和道德规范，树立基本专业道德修养，提高管理能力和管理水平。 | 11-3：掌握创新创业技能，并能够运用管理沟通的理论和方法，系统分析、解决组织的管理问题。  12-2：具有时代精神和良好的人际沟通与商务交流素养。 | 11.专业素质  12.文化素质 |

**四、课程主要教学内容、学时安排及教学策略**

**（一）理论教学**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学模块** | **学时** | **主要教学内容与策略** | **学习任务安排** | **支撑课程目标** |
| 沟通与管理沟通 | 4 | **重点：**沟通的基本模型、沟通的要素、沟通中的障碍、有效沟通的策略、管理与沟通的关系、影响管理沟通的主要因素、有效管理沟通的策略。  **难点：**掌握克服沟通障碍的策略，实现有效管理沟通的方法。  **思政元素：**引导学生建立有效沟通的正确价值观。  **教学方法与策略：**线下教学。对于基本知识和案例在课堂上予以讲授，课堂主要运用讲授法和案例法开展教学，辅以启发式提问拓宽学生学习思路。 | 课前：预习  课堂：针对重点内容进行学习及巩固，并参与互动。  课后：巩固课题知识。 | 目标1 |
| 组织沟通和团队沟通 | 6 | **重点：**组织沟通、纵向沟通、横向沟通、群体和团队的区别、群体沟通、团队沟通。  **难点：**纵向沟通与横向沟通中存在的问题；组织沟通的方法；团队决策。  **思政元素：**团队意识、责任精神、合作精神。  **教学方法与策略：**线下教学。对于基本知识和案例在课堂上予以讲授，课堂主要运用讲授法和案例法开展教学，辅以视频资源案例增强学生对于团队沟通重要性的理解。 | 课前：预习  课堂：针对重点内容进行学习及巩固，并参与互动。  课后：了解企业的沟通方式。 | 目标1  目标2  目标3 |
| 会议沟通、面谈、危机沟通和人际冲突处理 | 6 | **重点：**会议沟通的技巧、会议沟通的步骤流程；面谈的目的和内容、招聘面试的沟通技巧；危机的特点、危机沟通的类型、危机沟通的障碍、危机沟通的策略；冲突的类型、人际冲突中的沟通策略。  **难点：**会议沟通的技巧；危机沟通的障碍和危机沟通的策略；招聘面试的沟通技巧；人际冲突管理中的沟通策略。  **思政元素：**危机意识、诚实友善、合作共赢。  **教学方法与策略：**线下教学。对于基本知识和案例在课堂上予以讲授，课堂主要运用讲授法和案例法开展教学，辅以情景模拟增加课程实践应用性。 | 课前：预习  课堂：针对重点内容进行学习及巩固，并参与互动。  课后：完成习题，巩固课堂知识。 | 目标2  目标3 |
| 语言与非语言沟通 | 4 | **重点：**演讲的类型及其目的、成功演讲的特点、书面沟通的基本形式、有效书面沟通的策略、非语言沟通与语言沟通的关系、非语言沟通的类型、非语言沟通解析。  **难点：**语言沟通和非语言沟通的应用。  **教学方法与策略：**线下教学。对于基本知识和案例在课堂上予以讲授，课堂主要运用讲授法和案例法开展教学，辅以学生体验式“演讲”教学，增加课程实践性。 | 课前：预习  课堂：针对重点内容进行学习及巩固，并参与互动。  课后：完成习题，巩固课堂知识。 | 目标2  目标3 |
| 倾听、压力沟通和跨文化沟通 | 4 | **重点：**倾听的类型和特征、倾听的障碍、有效倾听的策略；压力的来源、压力的影响、压力的识别、缓解压力的沟通策略；跨文化沟通的含义和模型、缺乏跨文化沟通能力的表现、跨文化沟通的障碍、影响跨文化沟通的因素、东西方文化的差异、跨文化沟通的策略。  **难点：**有效倾听的策略；缓解压力的沟通策略；跨文化沟通的障碍、跨文化沟通的技巧。  **思政元素：**文化自信、爱国主义、敬业精神。  **教学方法与策略：**线下教学。对于基本知识和案例在课堂上予以讲授，课堂主要运用讲授法和案例法开展教学，辅以视频资源增强学生中外文化差异的理解。 | 课前：预习  课堂：针对重点内容进行学习及巩固，并参与互动。  课后：完成习题，巩固课堂知识。 | 目标1  目标2  目标3 |

|  |
| --- |
|  |
|  | |

|  |
| --- |
|  |

**（二）实践教学**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **实践类型** | **项目名称** | **学时** | **主要教学内容** | **项目**  **类型** | **项目**  **要求** | **支撑课程目标** |
| 实训 | 会议沟通训练 | 2 | **重点：**会议会务人员一般技巧；与会者的参会技巧；领导的参会技巧。  **难点：**会议组织的一般技巧。 | 训练 | 情境模拟：公司为解决某个问题召开会议，同学分别扮演不同角色模拟会议前、会议中和会议后。 | 目标2 |
| 实训 | 面谈沟通训练 | 2 | **重点：**了解和掌握招聘求职面试沟通技巧。  **难点：**招聘面谈及绩效反馈的主要应用。 | 训练 | 设置几个不同的场景，让同学进行角色扮演。 | 目标2 |
| 实训 | 演讲训练 | 2 | **重点：**了解和掌握口头沟通技巧；演讲基本问题；  **难点：**演讲的基本技巧。 | 训练 | 组织一场演讲比赛，让部分学生选择不同的演讲类型进行演讲。其余同学担任评委进行点评。 | 目标2  目标3 |
| 实训 | 书面写作训练 | 2 | **重点：**了解和掌握书面沟通的基本要求  **难点：**掌握主要管理文本和信息可视化的写作规范和撰写方法。 | 综合 | 设定特定的情境让同学们根据要求写商务信函。 | 目标2  目标3 |
|  | 备注： 项目类型填写验证、综合、设计、训练等。 | | | | | |

**五、学生学习成效评估方式及标准**

考核与评价是对课程教学目标中的知识目标、能力目标和素质目标等进行综合评价。在本课程中，学生的最终成绩是由平时成绩和期末考试两个部分组成。

1.平时成绩（占总成绩的30%）：采用百分制。平时成绩分为作业（占10%）、小组汇报（占10%）和考勤（占10%）三个部分。评分标准如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **等级** | **评 分 标 准** |
| **1.作业；2.小组汇报；3.考勤** |
| 优秀  （90～100分） | 1.每次作业都完成，并且书写工整、书面整洁。  2.积极参与所有实训，且成绩在90分以上。  3.全过程参与课程学习。 |
| 良好  （80～89分） | 1.每次作业都完成，并且书写工整、书面整洁。  2.积极参与三次实训，且成绩在80分以上。  3.全过程参与课程学习。 |
| 中等  （70～79分） | 1.每次作业都完成，并且书写较工整、书面较整洁。  2.积极参与三次实训，且成绩70分以上。  3.考勤缺课次数不超过1次。 |
| 及格  （60～69分） | 1.每次作业都完成，但是书写工整一般、书面整洁一般。  2.积极参与两次实训，且成绩60分以上。  3.考勤缺课次数低于3次。 |
| 不及格  （60以下） | 1.每次作业都完成，但是字迹模糊、书写零乱。  2.参与实训次数低于两次，且成绩60分以上。  3.考勤缺课次数高于3次。 |

2.期末考试（占总成绩的70%）：采用百分制。期末考试的考核内容、题型和分值分配情况请见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核**  **模块** | **考核内容** | **主要**  **题型** | **支撑目标** | **分值** |
| 沟通与管理沟通 | 沟通的方式、沟通的要素、管理沟通的作用、有效管理沟通的策略 | 选择题  简答题 | 目标1  目标2 | 10 |
| 组织沟通和团队沟通 | 组织沟通的含义与类型、组织中的沟通网络、团队沟通的要素、团队沟通 | 选择题  名词解释题  论述题  案例分析题 | 目标1  目标2 | 25 |
| 会议沟通、面谈、危机沟通和人际冲突处理 | 会议的组织、会议中的角色、危机沟通的类型、危机沟通中的障碍、面谈与自发性交谈的差异、人际冲突的处理方式、冲突的类型、自我沟通与人际沟通的差异 | 选择题  名词解释题  简答题 | 目标1  目标2  目标3 | 25 |
| 语言与非语言沟通 | 演讲的准备、书面沟通的基本形式、有效书面沟通的策略、非语言沟通的定义、非语言沟通与语言沟通的关系、空间暗示的解析 | 选择题  名词解释题  论述题 | 目标1  目标2  目标3 | 20 |
| 倾听、压力沟通和跨文化沟通 | 倾听的障碍、倾听的特征与类型、压力的来源、压力沟通、影响跨文化沟通的因素、缺乏跨文化沟通能力的表现 | 选择题  名词解释题  简答题 | 目标1  目标2  目标3 | 20 |

1. **教学安排及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **教学安排事项** | **要 求** |
| 1 | 授课教师 | 职称：讲师（或其他中级）以上 或 学历（位）：本科以上  其他： |
| 2 | 课程时间 | 周次：16  节次：2 |
| 3 | 授课地点 | ☑教室 □实验室 □室外场地  □其他： |
| 4 | 学生辅导 | 线上方式及时间安排：企业微信，正常上班时间  线下地点及时间安排：与学生沟通确定后再通知；教师办公室，正常上班时间；上课教室，课间时间。 |

**七、选用教材**

[1] 康青.管理沟通（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社, 2018年6月.

[2] 康青、蔡惠伟.管理沟通教程[M].上海，[立信会计出版社](https://book.jd.com/publish/%E7%AB%8B%E4%BF%A1%E4%BC%9A%E8%AE%A1%E5%87%BA%E7%89%88%E7%A4%BE_1.html)，2018年10月.

**八、参考资料**

[1] [詹姆斯·奥罗克](https://book.jd.com/writer/%E8%A9%B9%E5%A7%86%E6%96%AF%C2%B7%E5%A5%A5%E7%BD%97%E5%85%8B_1.html)等著. 管理沟通——以案例分析为视角[M].北京：中国人民大学出版社, 2018年9月.

[2] 刘平青. 管理沟通――复杂职场的巧技能[M].北京：电子工业出版社, 2016年6月.

[3] 基蒂·O.洛克等.商务与管理沟通（原书第12版）[M].北京：机械工业出版社，2021年12月.

**网络资料**

[1]中国大学MOOC, <https://www.icourse163.org/>

[2]经管之家，https://bbs.pinggu.org/

大纲执笔人: 罗萧

讨论参与人: 欧绍华、肖秀娟

系（教研室）主任: 罗萧

学院（部）审核人: 郑阿泰