# 《管理沟通》教学大纲

(Management communication)

**课程代码：**N1I00132 **学分：3.0**

**总学时数：**48

**先修课程：**管理学

**开课对象：**工商管理专业本科

**一、课程的性质、目的和任务**

《管理沟通》是工商管理类专业的基础性课程。本课程具有理论与实践的双重特性。沟通是管理的重要组成部分，可以说管理者与被管理者之间有效沟通是任何管理艺术的精髓。沟通能力的培养是学生今后在工作岗位发挥其能力的前提。本课程学习的主要目的在于提高学生在以下方面的能力：建立能给人深刻印象的规范演示，并自信、沉着地传递信息；发送和接收有益于自己的或者其他人的沟通的反馈；理解地倾听；在组织或团队中高效率地工作；理解并处理自己和其他来自不同文化的同伴之间的分歧。通过本课程的教学，使学生了解管理沟通的基础知识，掌握沟通的基本策略，熟悉常用的沟通形式，建立建设性沟通意识，掌握有效沟通的基本技巧，尤其是面谈、当众讲话、团队沟通、冲突处理等基本技能，为工作、生活中的有效沟通奠定基础。

本课程重点支持以下毕业要求指标点：具备一定的人际关系协调能力，具有一定的领导、组织、沟通、协作能力，能综合多种方式分析和解决问题。通过以学生为中心，融教学于学生参与过程之中，让学生养成实事求是的精神，具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力；课程要求学生在掌握有关沟通的各种概念、理论基础上，重点掌握各种沟通形式和技巧，能够在将来的工作中，运用所学知识娴熟地与人沟通，成为具有较高沟通技能的管理者。

本课程将融合课程思政内容，将德育内容融入课程体系，支撑和满足工商管理专业毕业的第一项要求：“形成对人生价值的正确认识和积极向上的人生观、价值观，养成对国家、民族、社会和他人的责任感和奉献精神”。通过课程内容与德育相关内容融合的设计，使学生在具备专业能力的基础上，达到思想道德要求。

**二、课程内容及教学基本要求**

**1.管理沟通概述篇（课内6学时）**

**[教学基本要求]**

在本篇的学习中，要求学生掌握沟通与管理沟通的概念，理解沟通与管理的关系，理解沟通在职业成功以及在人生中的重要性，了解沟通的模型和要素，理解沟通的基础，理解影响有效人际沟通的障碍，理解影响有效管理沟通的障碍及克服沟通障碍的技巧，掌握实现有效管理沟通的策略。

**[教学内容]**

沟通与管理沟通的定义和种类，管理与沟通的关系，管理沟通的作用，沟通的模型，有效沟通的影响因素，影响管理沟通的主要因素

**[德育要素及内容]**

1.养成实事求是的精神，具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力。结合专业知识的案例教学，让学生切身体会良好的沟通既可以解决现实问题，也有利于促进身心健康，促进人际关系和社会和谐。

2.培养学生具有高度的社会责任感。培养学生在承担各种社会角色上，都具有高度的社会责任感和良好沟通的意识。

**[教学中应注意的问题]**

教师在向学生介绍管理沟通的含义时，可以进一步通过案例讲解，强调沟通对管理的重要作用；用案例引起学生对沟通问题的思考，对管理中沟通问题的重视。通过游戏和案例或者情景模拟的方式使学生体验影响有效沟通的因素以及认识有效沟通的重要性。

**2.人际沟通篇（课内8学时）**

**[教学基本要求]**

通过本篇教学, 使学生了解自我沟通及人际沟通的意义，明确自我沟通在人际沟通中的重要性，自我意识在管理技能提升中的重要性，认识人际沟通的特点和本质，明确人际沟通中特殊障碍及其克服方法；使学生理解倾听的含义，掌握有效倾听的技巧。认识非语言沟通在沟通中的重要作用，掌握非语言沟通技巧。

**[教学内容]**

自我沟通概述、人际沟通概述、人际沟通的特点和原则、人际沟通中的特殊性障碍、沟通中的有效赞美和善意批评、提升人际沟通效率的原则和策略； 倾听的基本类型、倾听的障碍、克服倾听障碍的策略。非语言沟通的类型，常见非语言信息的解析，非语言沟通技巧。

**[德育要素及内容]**

培养学生良好的心理素质。结合专业知识的案例教学，帮助学生在沟通中树立正确的世界观、价值观和人生观，学会自我情绪管理和同理心沟通，促进人际关系和社会和谐。

**[教学中应注意的问题]**

通过游戏体验式教学使学生认识到自我意识在沟通中的重要作用。详细分析人际沟通中常见的障碍产生的原因。使学生认识人际沟通的重要性，了解人际沟通的特点和本质，通过研讨的方式使学生掌握人际沟通中特殊障碍及其克服方法，学会在沟通中进行有效赞美和善意批评。通过游戏和情景模拟的方式训练学生的倾听能力和非语言沟通能力。

**3.群体沟通篇（课内8学时）**

**[教学基本要求]**

通过本篇教学, 要求学生了解组织沟通、群体沟通、团队沟通的含义、种类，明确群体沟通与团队沟通的差异；明确有效组织内部沟通的作用，掌握组织内部沟通的策略，描绘组织中正式、非正式的沟通网络，了解影响团队沟通的因素，识别成功团队的特征，掌握团队决策的沟通模式，理解沟通在团队管理中的重要性。通过本篇学习，使学生认识口头表达的特点，了解当众讲话的种类，掌握各种即兴演讲的技巧；使学生了解成功会议组织的实施途径，认识会议中各种角色及其职责，掌握有效会议的策略。

**[教学内容]**

群体沟通概述、团队与群体的区别、团队沟通的类型、影响团队沟通的因素、团队决策的沟通模式。组织沟通概述、组织外部沟通、组织内部沟通、组织沟通的影响因素和障碍、组织沟通的优化；口头表达概述、口头表达的种类、演讲的准备与构思、有效演讲的技巧；会议的目的和类型、会议的组织、会议中的角色、影响会议成效的因素及对策。

**[德育要素及内容]**

培养学生良好的群体沟通意识和团队精神。结合专业知识的案例教学，学会用积极的方式解决团队和组织中的各种沟通问题，促进和谐关系的建立。在演讲训练，当众表达等训练中加入爱国主义、职业道德、企业伦理等思政主题的演讲内容，加强学生思想道德修养的提高。

**[教学中应注意的问题]**

本篇重点是群体沟通中的当众表达。通过学生参与的方式训练学生演讲的能力。教师可以通过游戏的方式使学生体验团队沟通的影响因素，并对自己在团队沟通中的角色进行分析。

**4.有效管理沟通策略篇（课内8学时）**

**[教学基本要求]**

在本篇的学习中，要求学生掌握建设性沟通原则，学会分析沟通对象的特点，学会换位思考，实践如何进行关键对话与面谈。学会正确认识管理沟通中的冲突，了解冲突的来源及解决策略，理解建设性冲突，体会实现解决冲突和双赢策略，认识到危机沟通的重要性，学会分析外部沟通环境，了解跨文化沟通应注意的事项，掌握与新闻媒体沟通的技巧，掌握危机沟通的策略。

**[教学内容]**

面谈的性质和特点，面谈的类型，面谈在管理沟通中的重要性；冲突的含义、冲突的类型、冲突的处理策略；危机沟通的策略；建设性沟通的含义与策略；跨文化沟通的特点与技巧。

**[德育要素及内容]**

结合专业知识的案例教学，学会用建设性沟通的方式解决冲突，处理危机，促进和谐关系的建立。

**[教学中应注意的问题]**

关键对话与面谈是本篇教学的重点。学会引导学生理解关键对话的含义、掌握面谈的技巧，甚至在负面沟通、冲突与危机沟通中保持主动与积极沟通。教师可以利用情景模拟训练学生的面谈技巧和建设性沟通意识，以及积极主动沟通的能力。

**5.书面沟通策略篇（课内2学时）**

**[教学基本要求]**

在本篇的学习中，要求学生了解书面沟通的特点，明确书面沟通的基本形式，识别商务信函的种类，掌握商务信函的写作技巧，把握书面沟通的语气，克服书面沟通的心理障碍。

**[教学内容]**

书面沟通的特点，书面沟通应该遵循的原则，书面沟通的基本形式，商务信函的结构、种类和标准。

**[德育要素及内容]**

结合专业知识的案例教学，学会用礼貌周到的方式书面表达要求，进行说明、道歉、感谢以及解决问题等，用书面表达的方式表达良好意愿、解决冲突、处理危机，促进和谐关系的建立。

**[教学中应注意的问题]**

使学生能够识别在什么情况下需要使用书面沟通，选择合适的书面沟通方式，教师可以利用情景模拟训练学生的书面表达技巧，使学生克服书面沟通的障碍。

**三、教学方法**

课程设计运用案例讨论、角色扮演、游戏训练、情景模拟等方式进行沟通能力的训练。在教学和学习过程中强调师生互动，采用小组即团队的形式，用游戏互动的教学方法，培养学生的团队协作精神与沟通技能。作为团队的一员，学生将体验个人在团队中的沟通实践，体验团队从成立走到成熟的每一个阶段，对亲身参与的案例或游戏进行沟通体验、分析和讨论，找出沟通规律；这样的体验会使学生对沟通的理解再不会只是停留在理论的层面，而是一幅幅生动的场景，从而切实达到培养学生的沟通意识和提高沟通能力的目的。

**四、课内外教学环节及基本要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 教学内容 | 课内学时 | | | | | | 课外学时 |
| 理论学时 | 上机学时 | 实验学时 | 实践学时 | 小计 | 其中研讨学时 |
| 1 | 管理沟通概述篇 | 6 |  |  |  | 6 | 0 | 2 |
| 2 | 人际沟通篇 | 4 |  |  | 4 | 8 | 4 | 4 |
| 3 | 群体沟通篇 | 4 |  |  | 4 | 8 | 4 | 4 |
| 4 | 有效管理沟通策略篇 | 4 |  |  | 4 | 8 | 4 | 4 |
| 5 | 书面沟通策略篇 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 合计 |  | 20 |  |  | 12 | 32 | 12 | 14 |

课外学习要求：

课内学习相关的知识之后，教师会安排相应的应用性作业，学生必须以个人或团队的方式在课下通过沟通与协调来完成，包括独立学习内容和团队学习内容（16学时），培养学生独立学习和思考的能力，提高团队协作与沟通能力，重点支持毕业要求指标点的第3条和第5条。

**五、考核内容及方式**

本课程由平时成绩、中期考核和期末考试组合而成，采用百分计分制。各部分所占比例如下：

平时成绩占50%，主要考查学生参与学习情况和自主学习情况，包括课堂展示、研讨报告、考勤考纪、课堂讨论参与、作业效果等。重点考核学生管理沟通基础理论和基本方法的应用情况，对沟通意识，沟通能力，团队协调和沟通能力的综合考察，以及学生在沟通中所表现的思想政治和道德水平、责任意识、敬业精神和团队精神等，重点支持毕业要求指标点第3条和第5条。

中期考核占20%，采用考试的考核方式。考试采用随堂测试形式，题型为主客观题，内容主要包括管理沟通概述篇和人际沟通篇的内容。重点考核学生管理沟通基础理论和基本方法的应用情况，重点支持毕业要求指标点第3条和第5条。

期末考试占30%，采用闭卷考试的考核方式。题型为主客观结合，内容主要包括本课程全部相关沟通理论知识和应用技巧。重点支持毕业要求指标点第3条和第5条。

**六、教材与参考资料**

1. 康青，《管理沟通》（第5版），中国人民大学出版社，2018年9月

2. 魏江，《管理沟通：成功管理的基石》(第4版)，2019年2月

3. 魏江，《管理沟通：理念与技能》，科学出版社，2016年8月