

## 《管理沟通》课程教学大纲

|                                                                                                                                                     |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------|
| 课程名称：管理沟通                                                                                                                                           |                             |      | 课程类别（必修/选修）： 选修                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 课程英文名称：Managerial Communication                                                                                                                     |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 总学时/周学时/学分：36/2/2                                                                                                                                   |                             |      | 其中实验/实践学时：8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |      |      |
| 先修课程：《管理学原理》。                                                                                                                                       |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 授课时间：周一 3.4 节                                                                                                                                       |                             |      | 授课地点：莞城 7309                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |      |      |
| 授课对象：2017 工商管理专业 1 班、2 班                                                                                                                            |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 开课学院： 经济与管理学院                                                                                                                                       |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 任课教师姓名/职称：李福坤/副教授                                                                                                                                   |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 答疑时间、地点与方式：集体答疑时间地点与上课基本相同，个别答疑可通过电子邮件、电话等方式。                                                                                                       |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 课程考核方式：开卷（ ） 闭卷（ ） 课程论文（√） 其它（ ）                                                                                                                    |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 使用教材：康青编著.《管理沟通》（第 5 版），中国人民大学出版社，2018 年 9 月第 5 版                                                                                                   |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 教学参考资料：（1）桑德拉·黑贝尔斯，里查德·威沃尔著，李业昆译.《有效沟通》（第五版）.华夏出版社，2002 年版 （2）迈克尔·E·哈特斯利等著.《管理沟通——原理与实践》.机械工业出版社，2000 年版等。                                          |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 课程简介：本课程是人力资源管理专业和工商管理专业所开设的的限定选修课程（或任意选修课程）。本课程的教学目的是通过学习，使学生掌握各种沟通理论与沟通实务中的沟通技巧，在学习和工作中，能够运用所学到的管理沟通知识和理论在管理活动中达成有效的沟通。                           |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 课程教学目标                                                                                                                                              |                             |      | 本课程与学生核心能力培养之间的关联(授课对象为理工科专业学生的课程填写此栏):<br><input type="checkbox"/> 核心能力 1.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 2.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 3.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 4.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 5.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 6.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 7.<br><input type="checkbox"/> 核心能力 8. |  |      |      |
| 1.知识与技能目标：通过本课程的学习，使学生了解和学习管理沟通的基本理论和基本知识。使学生掌握和理解沟通概述、组织沟通、沟通技巧、谈判、演讲以及倾听等内容，通过课程的学习，使学生了解现代高度竞争的社会中沟通的重要性，掌握有效沟通的技能，为学生培养良好的人际关系，成为优秀的沟通者打下结实的基础。 |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 2.过程与方法目标：通过课程学习，使学生掌握管理沟通的基本知识和基本技能，要求学生在学习和讨论后，把得到的感悟和技巧方法应用到实际工作中去。要求每位学生把理论学习和自己的管理实践充分结合起来，不断提升沟通理念和思维方式。                                      |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 3.情感、态度与价值观发展目标：通过课程学习，使学生在了解和掌握沟通理论的基础上，对沟通有正确的认识，逐步建立沟通的行为准则和道德规范，树立基本的专业道德修养，提高管理能力和管理水平。                                                        |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 理论教学进程表                                                                                                                                             |                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |      |      |
| 周次                                                                                                                                                  | 教学主题                        | 教学时长 | 教学的重点与难点                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | 教学方式 | 作业安排 |
| 1                                                                                                                                                   | 第 1 章 沟通概论                  | 2    | 沟通的含义、类型及意义；沟通的模式。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | 讲授   |      |
| 2                                                                                                                                                   | 第 2 章 管理沟通                  | 2    | 管理沟通的原则及方法；管理沟通的相关理论。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | 讲授   |      |
| 3                                                                                                                                                   | 第 3 章 管理沟通的相关理论             | 2    | 了解和掌握管理沟通的主要理论。组织沟通、群体、团队沟通的形式与基本要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | 讲授   |      |
| 4                                                                                                                                                   | 第 4 章 组织沟通<br>第 5 章 群体、团队沟通 | 2    | 了解和掌握组织沟通、群体、团队沟通的形式与基本要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |      |      |
| 5                                                                                                                                                   | 第 6 章 会议沟通                  | 2    | 掌握会议会务人员的一般技巧；与会者的参会技巧；领导的参会技巧；会议组织的一般技巧。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 讲授   |      |
| 7                                                                                                                                                   | 第 7 章 危机沟通                  | 2    | 了解危机沟通的类型、障碍、基本策略和                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | 讲授   |      |

|     |                             |    |                                          |    |  |
|-----|-----------------------------|----|------------------------------------------|----|--|
|     |                             |    | 一般技巧。                                    |    |  |
| 8   | 第 8 章 面谈                    | 2  | 了解和掌握招聘求职面试沟通技巧。                         | 讲授 |  |
| 9   | 第 9 章 人际冲突处理<br>第 10 章 自我沟通 | 2  | 了解人际冲突的类型、原因、处理的基本策略和一般技巧。自我沟通的方式、障碍和策略。 | 讲授 |  |
| 10  | 第 11 章 倾听                   | 2  | 了解和掌握有效倾听的技巧。                            | 讲授 |  |
| 11  | 第 12 章 非语言沟通                | 2  | 了解和掌握非语言沟通的技巧；电话沟通技巧。                    | 讲授 |  |
| 13  | 第 13 章 口头沟通                 | 2  | 了解和掌握口头沟通技巧；演讲基本问题；演讲的基本技巧。              | 讲授 |  |
| 14  | 第 14 章 书面沟通                 | 2  | 了解和掌握书面沟通的基本要求，掌握主要管理文本的写作规范和撰写方法。       | 讲授 |  |
| 17  | 第 15 章 压力沟通<br>第 16 章 跨文化沟通 | 2  | 了解压力沟通、跨文化沟通、未来组织的管理沟通的基本方法、技巧和要求。       | 讲授 |  |
| 18  | 第 17 章 未来组织的管理沟通            | 2  | 未来组织的管理沟通的基本方法、技巧和要求。                    |    |  |
| 合计： |                             | 28 |                                          |    |  |

实践教学进程表

| 周次  | 实验项目名称 | 学时 | 重点与难点                        | 项目类型（验证/综合/设计） | 教学方式  |
|-----|--------|----|------------------------------|----------------|-------|
| 6   | 会议技巧   | 2  | 掌握和应用会议沟通的一般方法。              | 设计             | 讲授/作业 |
| 12  | 演讲技巧   | 2  | 了解和掌握演讲的基本要求、方法和稿件的编写。       | 设计             | 讲授/作业 |
| 15  | 管理写作训练 | 2  | 了解信息可视化的基本要求，选择具体文本形式进行写作训练。 | 设计             | 讲授/作业 |
| 16  | 管理写作训练 | 2  | 了解管理写作的基本要求，选择具体文本形式进行写作训练。  | 设计             | 讲授/作业 |
| 合计： |        | 8  |                              |                |       |

成绩评定方法及标准

| 考核形式   | 评价标准                 | 权重  |
|--------|----------------------|-----|
| 到堂情况   | 不得无故缺席，上课勤做笔记，积极回答问题 | 10% |
| 完成作业   | 完成相关作业并具有相应的质量       | 10% |
| 实验（实训） | 认真完成实验（实践）要求并具有相应的质量 | 10% |
| 期末考核   | 按照课程论文评分标准评价         | 70% |

大纲编写时间：2019 年 2 月 28 日

系（部）审查意见：

同意遵照培养方案的学时、学分及考核方式等要求编写

系（部）主任签名：



日期：2019 年 3 月 18 日