管理沟通本科课程教学大纲

编制人：许福松

审定人：徐双溪

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 管理沟通 |
| 英文 | Managerial Communication |
| 课程代码 | 18330050200 | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 人力资源管理 | 课程组负责人 |  |
| 课程组成员 |  |
| 先修课程 | 管理学、人力资源管理 |
| 选用教材 | 康青.管理沟通（第4版）.北京：中国人民大学出版社，2015. |
| 参考书目 | 1.谢玉华，李埃布尔编着.管理沟通理念·．技能．案例（第3版）.大连：东北财经大学出版社，2017.2.[美]玛丽．蒙特与林恩．汉密尔顿著.管理沟通指南有效商务写作与演讲（第10版）.钱小君，张洁译.北京:清华大学出版社，2014. |
| 推荐教材 | 康青.管理沟通（第4版）. 北京：中国人民大学出版社，2015. |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 掌握管理沟通的原则与策略、组织内外部沟通、企业与媒体沟通、危机沟通与面谈等基本内容和方法 |
| 课程目标2 | 具备将管理沟通基本原理和方法应用于实践的能力 |
| 课程目标3 | 具有管理沟通创新意识和道德准则，践行社会主义核心价值观 |
| 课程目标4 | 了解管理沟通前沿理论和实践，形成管理沟通学科思维 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:知识要求 | 1.1 本专业培养的学生应具备较为完备的知识结构，掌握管理学、经济学、人力资源管理基本知识，接受人力资源管理理论和研究方法的系统训练，充分掌握人力资源管理专业基础理论、基本知识。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2:能力要求 | 2.2 具备系统的人力资源管理专业能力结构，具有较强的学习能力、创新能力，能够应用专业理论和方法，系统地分析并解决组织管理的理论与实践问题。2.3 具有较强的沟通能力、实践能力以及社会适应能力，通过课堂、文献、网络、实习实践等途径，增强理论学习能力和社会实践经验积累。 |
| 毕业要求3：素质要求 | 3.2 系统掌握人力资源管理专业的理论、方法及解决管理问题的专业素质。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：素质要求 | 3.1 具有坚定正确的思想政治方向，树立正确的人生观和价值观；具备健康的身体素质和心理素质。3.2 系统掌握人力资源管理专业的理论、方法及解决管理问题的专业素质。3.3 具有较高的科学素养和人文素养；积极乐观地生活，充满责任感地工作。 |
| 课程目标4 | 毕业要求2：能力要求 | 2.2 具备系统的人力资源管理专业能力结构，具有较强的学习能力、创新能力，能够应用专业理论和方法，系统地分析并解决组织管理的理论与实践问题。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章沟通概论 | 1.了解沟通的定义2.理解沟通的基本模型3.了解沟通的障碍4.理解有效沟通策略 | 1.说明沟通的各项定义2.说明沟通的基本模式3.说明沟通的各项障碍4.掌握有效沟通策略 | 1.区分沟通的基本模式2.掌握各种情境的有效沟通策略 |
| 2 | 第二章管理沟通 | 1.了解管理沟通的各项定义与关系2.理解管理沟通的作用3.理解有效管理沟通的策略 | 1.说明管理沟通的各项定义与关系2.说明管理沟通的作用3.掌握有效管理沟通的策略 | 1.区分管理沟通的关系2.掌握各种情境的有效沟通策略 |
| 3 | 第三章管理沟通的相关理论 | 1.理解古典组织理论2.理解人际关系理论3.理解人力资源理论 | 1.说明管理沟通的古典组织理论2.说明管理沟通的人际关系理论3.说明管理沟通的人力资源理论 | 比较管理沟通的各项经典理论异同与优劣 |
| 4 | 第四章组织沟通 | 1.理解组织沟通的含义与类型2.了解组织的纵向与横向沟通3.了解组织中的沟通网络4.掌握组织的外部沟通 | 1.说明组织沟通的各项含义与类型2.说明组织的纵向与横向沟通系统3.分析组织中的沟通网络4.分析组织的外部沟通系统 | 1.掌握各种情境的纵向或横向沟通2.掌握组织内外部沟通策略 |
| 5 | 第五章群体、团队沟通 | 1.了解群体沟通的各项定义2.理解团队沟通的各项定义与决策3.掌握成功团队的特征 | 1.说明群体沟通的各项定义2.说明团队沟通的各项定义3.分析团队沟通的决策系统4.分析成功团队的特征 | 1.区分群体与团队沟通的异同2.掌握团队沟通的决策系统 |
| 6 | 第六章会议沟通 | 1.了解会议沟通的目的2.掌握会议的类型与其沟通方式3.理解会议的组织、议程与纪录4.掌握有效会议的组织 | 1.说明会议沟通的目的2.分析会议的类型与其沟通方式3.说明会议的组织、议程与纪录4.分析有效会议的组织 | 1.区分各种不同会议的类型与其沟通方式2.掌握有效会议的实施步骤 |
| 7 | 第七章危机沟通 | 1.理解危机沟通的特征2.认识危机沟通发展的四个阶段3.了解危机沟通的类型与障碍4.理解危机沟通的策略5.掌握与媒体进行危机沟通的技巧 | 1.说明危机沟通的特征与发展阶段2.分析危机沟通的类型与障碍3.分析危机沟通的策略4.说明与媒体进行危机沟通的技巧 | 1.区分危机沟通的发展阶段2.比较危机沟通的障碍3.掌握与媒体进行危机沟通的技巧 |
| 8 | 第八章面谈 | 1.理解面谈的目的与种类2.掌握招聘面试的技巧3.掌握面谈者与面谈对象的技巧 | 1.说明面谈的目的2.说明面谈的种类3.分析招聘面试的技巧4.说明面谈者与面谈对象的技巧 | 1.区分各种招聘面试的技巧2.区分面谈者与面谈对象的技巧 |
| 9 | 第九章人际冲突处理 | 1.认识人际冲突的类型2.了解人际冲突产生的原因3.掌握人际冲突的过程与处理方式4.了解人际冲突中的沟通策略 | 1.说明人际冲突的类型2.分析人际冲突产生的原因3.掌握人际冲突处理方式4.分析人际冲突的沟通策略 | 1.掌握各种不同情境的人际冲突处理方式2.区分人际冲突沟通策略的应用 |
| 10 | 第十章自我沟通 | 1.了解自我沟通的定义2.分析自我沟通的作用与方式3.理解自我沟通中的主要障碍 | 1.说明自我沟通的各项定义2.说明自我沟通的作用与方式3.分析自我沟通中的主要障碍 | 1.区分自我沟通的各项方式2.分区各种不同个体的自我沟通障碍 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的****课程目标** |
| 1 | 第一章沟通概论 | 第一节沟通的定义与基本模型 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节沟通的要素与方式 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第三节沟通的障碍与有效沟通策略 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 2 | 第二章管理沟通 | 第一节管理沟通的定义与关系 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节管理沟通的作用 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第三节有效管理沟通的策略 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 3 | 第三章管理沟通的相关理论 | 第一节古典组织理论 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 第二节人际关系理论 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 第三节人力资源理论 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 4 | 第四章组织沟通 | 第一节组织沟通的含义及类型 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节纵向与横向沟通 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节组织中的沟通网络 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第四节组织的外部沟通 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 5 | 第五章群体、团队沟通 | 第一节群体沟通 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节团队沟通与决策 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 第三节成功团队的特征 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 6 | 第六章会议沟通 | 第一节会议沟通的目的与类型 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节会议的组织、议程与纪录 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 第三节有效会议的组织 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 7 | 第七章危机沟通 | 第一节危机沟通的特征、形成与发展的四个阶段 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节危机沟通的类型与障碍 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第三节危机沟通的策略与危机管理者的基本素质 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 第四节与媒体进行危机沟通的技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 8 | 第八章面谈 | 第一节面谈的目的与种类 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节招聘面试 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节面谈者与面谈对象的技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 9 | 第九章人际冲突处理 | 第一节人际冲突的类型与产生的原因 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节人际冲突的过程与处理方式 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节人际冲突中的沟通策略 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 10 | 第十章自我沟通 | 第一节自我沟通的定义 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节自我沟通的作用与方式 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第三节自我沟通中的主要障碍 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关管理沟通理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用管理沟通理论知识和方法解决企业运营管理问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决企业运营沟通问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关管理沟通前沿问题及相关实践的了解情况 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 15% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 15% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 70% | 笔试，包含选择、名词解释、判断、简答、案例分析等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |