管理沟通本科课程教学大纲

编制人：李敏

审定人：巫月娥

开课部门： 商学院

编制时间： 2019年6月15日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 管理沟通 | | |
| 英文 | Management Communication | | |
| 课程代码 | 18328050200 | | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 市场营销 | | 课程组负责人 |  |
| 课程组成员 |  | | | |
| 先修课程 | 管理学 | | | |
| 选用教材 | 魏江、严进.管理沟通：成功管理的基石（第3版）.北京：机械工业出版社，2018. | | | |
| 参考书目 | 1.（美）玛丽.蒙特.管理沟通指南（第10版）.钱小军、张洁译.北京：清华大学出版社，2014.  2.（美）凯瑟琳.伦茨.商务沟通——数字世界的沟通技能（第12版）.朱春玲等译.北京：中国人民大学出版社，2012.  3.冯云霞.管理沟通（第2版）.北京：中国人民大学出版社，2015 | | | |
| 推荐教材 | 魏江、严进.管理沟通：成功管理的基石（第3版）.北京：机械工业出版社，2018. | | | |

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 | 掌握管理沟通的概念和过程、沟通客体策略、沟通主体策略、沟通信息策略、笔头沟通技能、面谈技能、演讲技能、会议沟通技能和危机沟通的基本内容和方法 |
| 课程目标2 | 通过案例分析和情景模拟以及生活中的实践，做到学以致用，提高学生的管理沟通能力 |
| 课程目标3 | 建立良好的沟通意识和道德准则，践行社会主义核心价值观 |

**（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:知识获取能力 | 1.2 专业性知识。本专业学生须系统地掌握管理学、组织行为学、会计学、财务管理学、市场营销学、创业学等工商管理类专业理论知识与方法，重点掌握市场营销学的理论前沿及发展动态。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2：知识应用能力 | 2.1 专业知识应用能力。具有国际视野，系统掌握市场营销专业基础知识。具备市场调查与预测、营销策划、销售管理等组织管理问题的敏锐性和判断力，并能够运用市场营销学理论和方法，系统分析、解决企业的营销问题  2.3 互利网技术应用。熟练运用网络技术和数字营销工具分析解决企业现代营销中的问题。 |
| 毕业要求5：科学研究能力 | 5.1掌握文献检索、资料查询的基本方法，具有一定的科学研究能力 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：思想道德素质 | 3.2 拥护党的领导和社会主义制度，具有较强的形势分析和判断能力。  3.3 具有良好的道德修养，正确的人生观、价值观和社会责任感 |
| 毕业要求4：创新创业能力 | 4.3 具有创新意识，通过参与课外科研训练、学科竞赛、文化活动、学科技能训练，具备创新创业等实践活动能力 |

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1章 绪论 | 1.掌握管理沟通的概念和要素  2.掌握管理沟通过程中的五个基本环节，  3.理解管理沟通的本质是换位思考的理念。 | 1.掌握管理沟通的概念和过程  2.理解管理沟通的本质是换位思考 | 1.管理沟通的要素2.管理沟通的本质 |
| 2 | 第2章 沟通客体策略 | 1.建立从客体导向层面进行建设性沟通的思路  2.运用策略分析不同类型客体的价值特征  3.掌握并运用有效的策略实现与上司、下属的沟通。 | 1.掌握沟通对象的特点、受众类型分析和策略选择  2.理解与下属、上司的沟通策略。 | 1.受众的类型分析2.策略选择  3.与下属、上司的沟通。 |
| 3 | 第3章 沟通主体策略 | 1.学会不断地分析两个基本问题：我是谁？我在什么地方？  2.在沟通过程中正确地界定沟通的目标和策略  3.了解自我沟通的作用和过程，并有意识地关注自我沟通技能 | 1.自我沟通两个基本问题、2.正确界定沟通目标和策略3.自我沟通过程的艺术  4.自我沟通媒介 | 1.自我沟通的目标和策略  2.自我沟通过程的艺术 |
| 4 | 第4章 沟通信息策略 | 1.掌握有效运用信息组织过程中设计沟通目标、论据、内容组织和逻辑结构等策略  2.能运用全面对称、简明清晰、具体生动、谈话连贯等信息表达方式  3.能正确把握问题导向、责任导向和事实导向等沟通策略 | 1.信息组织策略  2.四种信息表达策略  3.三种导向定位策略 | 1.四种信息表达策略  2.三种导向定位策略 |
| 5 | 第5章 笔头沟通技能 | 1.了解笔头沟通的类型、特点  2.了解不同笔头沟通的优点和局限  3.建立受众导向的笔头沟通思路与信息组织原则  4.学会笔头沟通的写作过程。 | 1.笔头沟通的类型  2.文字组织原则  3.语言组织技能。 | 1.文字组织原则  2.语言组织技能 |
| 6 | 第6章 面谈技能 | 1.明确面谈的含义与特征2.了解面谈与普通谈话的  区别  3.把握面谈特征  4.制定良好的面谈计划  5.有效地组织面谈  6.掌握不同类型的面谈技巧 | 1.面谈含义与特征  2.面谈计划、类型与技巧 | 1.面谈的计划、实施与技巧。 |
| 7 | 第7章　倾听技能 | 1.理解倾听的概念  2.认识倾听的重要性  3.了解倾听的过程  4.认识倾听的内外部障碍5.采取有效倾听策略  6.提升自我沟通能力  7.学会倾听中的各种技巧 | 1.倾听的概念  2.倾听障碍  3.积极倾听技能和倾听技能要点 | 1.积极倾听技能、倾听技能要点。 |
| 8 | 第8章 演讲与辅助手段 | 1.掌握如何进行演讲的准备  2.掌握演讲的语言结构  3.掌握演讲的心理技能  4.掌握演讲中非语言技巧的使用  5.能有效使用视听辅助手段 | 1.演讲的语言结构  2.演讲中非语言技巧的使用  3.有效利用视听辅助手段 | 1.演讲的心理技能 |
| 9 | 第9章 会议组织与沟通 | 1.掌握会议的含义和特  2.理解群体沟通的优点和缺点  3.掌握群体沟通的要素  4.学会会议的筹备与组织 | 1.群体沟通沟通的优点、缺点  2.群体沟通的要素  3.会议的筹备与组织 | 1.群体沟通的要素2.会议的筹备与组  织. |
| 10 | 第10章 危机沟通 | 1.建立危机的概念  2.认识危机的类型  3.学会从四个方面应对危机  4.提升危机沟通的意识和能力 | 1.危机的概念  2.学会从四个方面应对危机3.提升危机沟通的能力 | 1.四个方面应对危机  2.提升危机沟通的能力 |

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1章 绪论 | 1.1 管理与沟通 | 讲授、课堂讨论、 | 1 | 课程目标1 |
| 1.2 管理沟通的内涵与要素 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 1.3 管理沟通的作用 | 教授 | 1 | 课程目标1 |
| 1.4 管理沟通过程  1.5 管理沟通的本质：换位思考 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 2 | 第2章 沟通客体策略 | 2.1引题：“拉郎配”的故事 2.2客体导向沟通的意义 2.3沟通对象的特点分析 2.4激发受众兴趣 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 2.5受众类型分析和策略选择 2.6受众分析专题：与下属的沟通 2.7客体分析专题：与上司沟通 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3 | 第3章 沟通主体策略 | 3.1沟通主体策略的两个基本问题 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 3.2目标和策略的确定 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 3.3自我沟通的作用与过程 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 3.4自我沟通的艺术  3.5自我沟通媒介--自我暗示 | 教授、课堂讨论 | 1 | 课程目标  1、2 |
| 4 | 第4章 沟通信息策略 | 4.1引题：禅理小故事 4.2信息组织策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4.3信息表达策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4.4导向定位策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4.5情感尊重策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 5 | 第5章 笔头沟通技能 | 5.1笔头沟通的作用和类型 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 5.2受众导向的文字组织原则 | 讲授、课堂讨论、 | 1 | 课程目标1 |
| 5.3笔头沟通的语言组织技能 | 讲授、课堂讨论、 | 1 | 课程目标1、2 |
| 5.4笔头沟通的写作过程 | 讲授、 | 1 | 课程目标1、2 |
| 6 | 第6章 面谈技能 | 6.1引题：面谈的魅力 6.2面谈的概念和性质 | 讲授、课堂讨论、 | 1 | 课程目标1 |
| 6.3面谈的计划 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 6.4面谈的实施 | 讲授、情景模拟 | 1 | 课程目标1、2 |
| 6.5常见的面谈类型和面谈技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 7 | 第7章　倾听技能 | 7.1什么是倾听 7.2倾听的重要性 7.3倾听的过程 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 7.4倾听中的障碍  7.5积极倾听技能  7.6倾听技能要点 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第8章 演讲与辅助手段 | 8.1演讲准备 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8.2演讲的语言结构  8.3演讲的心理技能 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8.4演讲的非语言技巧 | 讲授、情景模拟 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8.5有效地利用视听辅助手段 | 讲授、情景模拟 | 1 | 课程目标1、2 |
| 9 | 第9章 会议组织与沟通 | 9.1会议的含义与特征 9.2群体沟通的优缺点 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 9.3影响群体沟通的因素  9.4会议筹备与组织 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 10 | 第10章 危机沟通 | 10.1危机的基本概念 10.2危机的类型 10.3危机的识别与预防 | 讲授、课堂讨论、 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 10.4危机沟通 10.5危机管理 | 讲授、课堂讨论、案例讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关管理沟通的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实际问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决管理沟通问题时要有创新性思维 |

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 | 20% | 考勤记录和课堂表现（课堂讨论、情景模拟）情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 20% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 60% | 考查，可采用口试、课程论文、课程报告等方式考核 |