

《管理沟通》课程标准

课内学时数：36

课程实训学时数：18

适用的专业范围及层次：全日制专科现代物流管理

学分：3

考核方式：考查

编制人：林昭悦

说 明

一、教学目的和要求

管理沟通是高职高专院校现代物流管理专科生开设的专业必修课，是一门正在发展的学科，也是一门应用性较强的学科。对企业内部而言，要建立学习型的企业，企业必须注重团队合作精神的培养，而有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，加强企业之间的强强联合和优势互补，需要掌握谈判合作等沟通技巧。同时，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务社会，企业也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各面的关系。所以此课程的目的是使学生熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。

本课程要求学生掌握以下几个方面的内容：

- （一）通过对管理沟通的基本理论的授课，使学生建立基本的管理沟通意识；
- （二）通过对管理沟通的基本技巧和技能的系统讲解，学生能够掌握基本的个人沟通技能；
- （三）了解和掌握企业中高层管理人员应当具备的管理沟通知识和能力。
- （四）在学习、工作中，能有意识地运用所学到管理、沟通的知识和理论,达成有效的人际交往和管理沟通效果。

课程思政育人目标：职业教育从本质上讲就是就业教育，要运用“大思政”理念，全面系统整合职业教育资源，统筹专业知识系统学习和立德树人教育目标协调，实现显性教育和隐性教育融会贯通，实现教学成果最优化。为了迎合时代发展的需求，教学工作者需要不断更新思想观念，树立大数据意识，充分认识其对于思想政治教育的资源价值，提高大数据整合利用能力，挖掘思想政治教育内在规律，寻找适应和创新的路径。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，理论课 36 学时（包括考试学时），实验 18 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

章数	内 容	理论课时	实验课时	小计
1	管理沟通绪论	3	3	6
2	组织内部沟通	3	3	6
3	组织外部沟通	3	3	6
4	面谈	3		3
5	倾听	3		3
6	危机沟通管理	3	3	6
7	演讲	3	2	5
8	书面沟通	2	3	5
9	非语言沟通	3		3
10	跨文化沟通	3		3
11	网络时代的管理沟通	3	1	4
12	变革中的沟通	2		2
13	冲突管理中的沟通	2		2
	考试			
合 计		36	18	54

三、教学建议

原则上教师应该遵照教学大纲的要求，以及大纲所确定的基本内容完成教学任务，但对教学内容的顺序安排，教学时数的分配等方面，可根据实际情况灵活处理。

四、理论教学部分

第一章 管理沟通绪论

教学目的和要求：

了解管理沟通的含义、作用；掌握管理与沟通的关系、影响管理沟通的主要因素；熟悉有效管理沟通的策略。

教学内容：

第一节 管理沟通的内容

第二节 管理与沟通的关系

第三节 管理沟通的作用

第四节 影响管理沟通的主要因素

第五节 有效管理沟通的策略

第二章 组织内部沟通

教学目的和要求:

了解组织内部沟通概述;掌握组织中的沟通网络、群体沟通、团队沟通与团队决策;熟悉组织内部的沟通实践。

教学内容:

第一节 组织内部沟通概述

第二节 组织中的沟通网络

第三节 群体沟通

第四节 团队沟通与团队决策

第五节 沟通实践

第三章 组织的外部沟通

教学目的和要求:

了解组织外部沟通概述;掌握企业与政府、新闻媒体的沟通方式,广告与企业形象的作用和含义;熟悉组织外部的新闻发布会流程。

教学内容:

第一节 组织外部沟通概述

第二节 广告与企业形象

第三节 企业与政府、新闻媒体的沟通

第四节 新闻发布会

第四章 面谈

教学目的和要求:

了解面谈概述;掌握面谈的类型与技巧;熟悉面谈计划的制定与实施。

教学内容:

第一节 面谈概述

第二节 面谈计划的制定与实施

第三节 面谈的类型与技巧

第五章 倾听

教学目的和要求:

了解倾听的概述;掌握倾听的障碍及对策、如何提高倾听的效果;

教学内容:

第一节 倾听的概述

第二节 倾听的障碍及对策

第三节 提高倾听的效果

第六章 危机沟通管理

教学目的和要求:

了解危机沟通管理的基本概念;掌握危机沟通管理的内容;熟悉危机处理中的沟通协调、企业危机中的新闻发布。

教学内容:

第一节 危机沟通管理的基本概念

第二节 危机沟通管理的内容

第三节 危机处理中的沟通协调

第四节 企业危机中的新闻发布

第七章 演讲

教学目的和要求:

了解演讲概述;掌握演讲构思、演讲技巧。

教学内容:

第一节 演讲概述

第二节 演讲构思

第三节 演讲技巧

第八章 书面沟通

教学目的和要求:

了解书面沟通概述;掌握书面沟通的基本形式、商务信函的写作。

教学内容:

第一节 书面沟通概述

第二节 书面沟通的基本形式

第三节 商务信函的写作

第九章 非语言沟通

教学目的和要求:

了解非语言沟通的定义;熟悉非语言信息解析、非语言沟通和语言沟通的关系。

教学内容:

第一节 非语言沟通的定义

第二节 非语言沟通和语言沟通的关系

第三节 非语言沟通的定义

第四节 非语言信息解析

第十章 跨文化沟通

教学目的和要求:

了解跨文化沟通的含义、障碍；掌握跨文化沟通的原则、策略和技巧；熟悉东西方文化的差异。

教学内容:

第一节 跨文化沟通的含义

第二节 跨文化沟通的障碍

第三节 东西方文化的差异

第四节 跨文化沟通的原则、策略和技巧

第十一章 网络时代的管理沟通

教学目的和要求:

了解网络和网络沟通的含义、网络对沟通的影响；掌握网络沟通的主要形式、网络沟通策略。

教学内容:

第一节 网络和网络沟通

第二节 网络对沟通的影响

第三节 网络沟通的主要形式

第四节 网络沟通策略

第十二章 变革中的沟通

教学目的和要求:

了解企业组织变革概述、沟通与变革阻力；熟悉变革中的沟通策略。

教学内容:

第一节 企业组织变革概述

第二节 沟通与变革阻力

第三节 变革中的沟通策略

第十三章 冲突管理中的沟通

教学目的和要求:

了解冲突的基本概念、冲突形成的原因；熟悉冲突的沟通策略。

教学内容:

第一节 冲突的基本概念

第二节 冲突形成的原因

第三节 冲突的沟通策略

五、实践教学部分

实践一、管理沟通的策略

- (一) **实验目的和要求：**掌握有效管理沟通的策略。
- (二) **实验内容：**通过课堂讨论、案例分析来加深认识管理沟通的策略。

实践二、新闻发布会

- (一) **实验目的和要求：**熟悉组织外部的新闻发布会流程。
- (二) **实验内容：**分若干小组，模拟新闻发布会模拟现场

实践三、演讲

- (一) **实验目的和要求：**掌握演讲构思与演讲技巧。
- (二) **实验内容：**通过课堂演练和课后专题练习来提升演讲能力

实践四、面谈

- (一) **实验目的和要求：**熟悉面谈计划的制定与实施
- (二) **实验内容：**课堂模拟制定与实施一个全新的面谈计划

实践五、危机处理中的沟通协调

- (一) **实验目的和要求：**熟悉危机处理中的沟通协调、企业危机中的新闻发布。
- (二) **实验内容：**结合教学案例《“特富龙”洗冤录》来分析危机处理中的沟通协调、企业危机中的新闻发布

实践六、变革中的沟通策略

- (一) **实验目的和要求：**了解企业组织变革概述、沟通与变革阻力。
- (二) **实验内容：**结合教学案例《兴发电讯设备有限公司的招聘风波》来认识企业组织变革概述、沟通与变革阻力

建议使用教材及主要参考书

1. 《管理与沟通》，许仁忠、尹静著，中国原子能出版社 2014
2. 《管理沟通》，康青著，中国人民大学出版社 2018
3. 《管理沟通：成功管理的基石(第4版)》，魏江著，机械工业出版社 2019
4. 《管理沟通实务(第五版)》，王建民著，中国人民大学出版社 2019
5. 《管理沟通：理念、方法与技能》，张振刚，李云健 著，机械工业出版社 2014