



揭阳职业技术学院

经济管理系

《管理沟通》课程标准

(2025-2026 学年第 1 学期)

教师姓名：孙望琳

所授专业：现代物流管理、
市场营销

《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：全日制专科工商企业管理专业

学分：3

考核方式：考查

编制人：孙望琳

说 明

一、教学目的和要求

管理沟通是高职高专院校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。

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、课程思政目标

1. 树立文化自信，发掘中国传统文化中的沟通智慧
2. 强化社会责任与时代使命
3. 在“倾听”模块培养尊重与包容品格
4. 培养辩证思维与系统思维

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