

《管理沟通》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：Management Communication			
总学时/周学时/学分： 32/2/2		其中实验/实践学时： 8	
先修课程： 《管理学原理》			
后续课程支撑：			
授课时间：周一 1.2 节，周四1.2节		授课地点：莞城 2407，2408	
授课对象： 2022国贸1、2班			
开课学院：经济与管理学院			
任课教师姓名/职称：郑宁/讲师			
答疑时间、地点与方式：线下集体答疑时间地点与上课基本相同，线上集体答疑利用微信。个别答疑可通过微信、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：《管理沟通：以案例分析为视角》第五版，詹姆斯.奥罗克， 中国人民大学出版社，9787300861287			
教学参考资料：《管理沟通：策略与运用》第六版，杰拉尔丁.海因斯，中国人民大学出版社，9787300285818			
课程简介：			
本课程是工商管理本科专业和国际经济与贸易专业所开设的限定选修课程（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。			
课程教学目标及对毕业要求指标点的支撑			
课程教学目标		支撑毕业要求指标点	毕业要求
目标 1（知识目标）： 促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；了解现代社会中沟通的重要性，掌握有效沟通		4.2 能够开展有效的口头沟通和正式演讲	4. 学生具有在多元商业环境工作中所需口头和书面沟通能力以及团队协作能力

技能，培养良好的人际关系，为成为优秀的沟通者和管理者打下坚实基础。		
目标 2（能力目标）： 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管理实践充分结合起来，不断提升沟通理念和思维方式。	6.2具有获得跨文化支持、理解和协调的能力。	6 具有全球化视野与本地化精神
目标 3（素质目标）： 积极培养主动沟通意识；促使学生对沟通有正确认识，逐步建立沟通行为准则和道德规范，树立基本专业道德修养，提高管理能力和管理水平。	1.3 能够考虑自身行为对他人与社会的影响，识别和阐明商业活动的道德和社会责任问题	1 学生应该具有正确的理想信念、社会责任感和使命感，具有良好的道德、健康的身心

理论教学进程表

周次	教学主题	授课教师	学时数	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	学生学习预期成果	教学模式（线上线下）	教学方法	作业安排	支撑课程目标
1	第 1 章 新时期的沟通管理	郑宁	1	重点： 管理工作的主要特征； 难点： 沟通就是创新。 课程思政融入点： 沟通之于管理的意义，对提升党和国家管理能力和形象的重要性。	了解沟通对于管理工作的重要性；了解新世纪管理者应具备的沟通技能	线下教学	讲授		目标一 目标三
2	第 2 章 沟通战略	郑宁	2	重点： 管理沟通定义要素和原则； 难点： 成功沟通的策略。	能运用沟通模型	线下教学	讲授		目标一
3	第 3 章 伦理沟通	郑宁	2	重点： 商业伦理的性质； 难点： 道德判断的性质。	能运用伦理沟通	线下教学	讲授		目标二
4	第 4 章 演讲	郑宁	2	重点： 制定演讲策略，选择演讲方式	学会组织沟通	线下教学	讲授		目标二

6	第 5 章 写作		2	重点： 商业备忘录的写作； 难点： 提高写作的有效性。		线下教学	讲授		目标二
8	第 6 章`劝说	郑宁	2	重点： 劝说的目的，劝说的科学性 难点： 如何具有说服力。		线下教学	讲授		目标三
9	第 7 章 技术	郑宁	2	重点： 数码时代的沟通特点； 难点： 互联网时代的沟通渠道。 课程思政融入点： 结合疫情防控，分析和研究危机沟通的方法，树立爱国、爱家的主体意识。		线下教学	讲授		目标一 目标三
10	第 8 章 倾听和反馈	郑宁	1	重点： 良好的倾听习惯和技巧； 难点： 如何接收和反馈。		线下教学	讲授		目标二
11	第 9 章 非语言沟通	郑宁	2	重点： 非语言沟通范畴、作用、原则等； 难点： 非语言沟通的方式和渠道。		线下教学	讲授		目标二
12	第 10 章 跨文化沟通	郑宁	2	重点： 文化的定义原则和作用。 难点： 跨文化沟通的技巧		线下教学	讲授		目标一 目标三
13	第 11 章 冲突管理	郑宁	2	重点： 组织中冲突的来源和类型； 难点： 处理冲突的意义和风格。		线下教学	讲授		目标一

14	第 12 章 有效地会议	郑宁	2	重点： 为什么要开会，何时何地适合开会，如何为会议成功做准备等； 难点： 如何使会议更有效。 课程思政融入点及党史学习教育融入点： 以遵义为例，论会议的意义和重要性，分析有效会议及其组织的方法和技巧。	掌握口头沟通技巧	线下教学	讲授	目标二 目标三
16	第 13 章 应对新闻你媒体	郑宁	2	重点： 新闻媒体概述和访谈工作的重要性； 难点： 如何控制访谈的进行。	掌握主要管理文本和信息可视化的写作规范和撰写方法	线下教学	讲授	目标二
合计：			24					
<div>实践教学进程表</div>								
周次	实验项目名称	授课教师	学时	教学内容（重点、难点、课程思政融入点）	学生学习预期成果	项目类型（验证/综合/设计）	教学方式	支撑课程目标
1	破冰行动	郑宁	1	学会群体破冰行动的基本原则和方法，形成初步相互间认识的团队。	实践体会	设计	集体完成	目标一 目标三
5	演讲技巧	郑宁	2	了解和掌握演讲的基本要求、方法和稿件的编写。	实践报告	设计	个人独立完成实践报告	目标一； 目标二
7	个人简历的写作	郑宁	2	掌握个人简历写作要领，	实践体会	设计	个人独立完成	目标二
10	有效的倾听	郑宁	1	通过游戏环节使学生认识到有效地倾听对于有效地管理的重要性	实践体会	设计	集体完成	目标二

13	有效地会议	郑宁	2	给同学们分小组进行项目设计和执行活动，使同学们认识到自己在团队中的角色和贡献	实践体会	设计	集体完成	目标二 目标三
合计：			8					

课程考核							
序号	课程目标	支撑毕业要求指标点	考核内容	评价依据及成绩比例（*）			权重（*）
				出勤及课堂发言	实践报告	考试	
1	目标一	4.2	管理沟通基本概念、基本方法。	5	10	40	55
2	目标二	6.2	管理沟通技巧及其应用	0	5	20	25
3	目标三	1.3	团队精神和团队合作及其运用。	5	5	10	20
合计				10	20	70	100
注：各类考核评价的具体评分标准见《附录：各类考核评分标准表》							
大纲编写时间：2023年 8 月 20 日							
系（部）审查意见：							
同 意				系（部）主任签名： 日期： 2023 年 8 月 23 日			

附录：各类考核评分标准表

实践报告评分标准

教学目标要求	评分标准				权重(%)
	90-100	80-89	60-79	0-59	
目标 1: 促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；了解现代社会中沟通的重要性，掌握有效沟通技能，培养良好的人际关系，为成为优秀的沟通者和管理者打下坚实基础。 （支撑毕业要求指标点 1.2）	概念清楚，写作认真，答题内容正确。	概念比较清楚，写作比较认真，答题内容比较正确。	概念基本清楚，答题内容基本正确。	概念不太清楚，答题内容错误较多。	10
目标 2: 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管理实践充分结合起来，不断提升沟通理念和思维方式。 （支撑毕业要求指标点 7.1）	概念清楚，写作认真，答题内容正确。	概念比较清楚，写作比较认真，答题内容比较正确。	概念基本清楚，答题内容基本正确。	概念不太清楚，答题内容错误较多。	5
目标 3: 积极培养主动沟通意识；促使学生对沟通有正确认识，逐步建立沟通行为准则和道德规范，树立基本专业道德修养，提高管理能力和管理水平。 （支撑毕业要求指标点 9.1）	概念清楚，写作认真，答题内容正确。	概念比较清楚，写作比较认真，答题内容比较正确。	概念基本清楚，答题内容基本正确。	概念不太清楚，答题内容错误较多。	5

考试评分标准

教学目标要求	评分标准				权重 (%)
	90-100	80-89	60-79	0-59	
目标 1: 促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；了解现代社会中沟通的重要性，掌握有效沟通技能，培养良好的人际关系，为成为优秀的沟通者和管理者打下坚实基础。 （支撑毕业要求指标点 1.2）	使用概念清楚、正确，设计过程方案合理，内容全面、准确。	使用概念比较清楚、正确，设计过程方案比较合理，内容比较全面、准确。	使用概念基本清楚、正确，设计过程方案基本合理，内容有盖性。	使用概念不太清楚或错误较多，设计过程方案不太合理，内容不全、准确。	40
目标 2: 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管理实践充分结合起来，不断提升沟通理念和思维方式。 （支撑毕业要求指标点 7.1）	答案表达清楚，方案设计合理，程序过程规范正确，相关数据真实可靠，结论有可操作性。	答案表达较为清楚，方案设计较为合理，程序过程较为规范，相关数据较为真实可靠，结论有可操作性。	答案表达基本清楚，方案设计基本合理，程序过程基本规范，相关数据基本可用。	答案表达不清楚或错误较多，方案设计不合理，程序过程较为不规范，相关数据缺乏或不准确。	30
目标 3: 积极培养主动沟通意识；促使学生对沟通有正确认识，逐步建立沟通行为准则和道德规范，树立基本专业道德修养，提高管理能力和管理水平。 （支撑毕业要求指标点 9.1）	内容能全面反映素质培养要求，体现团队精神和团队合作。	内容基本能反映素质培养要求，体现团队精神和团队合作。	内容能反映素质培养要求，体现一定的团队精神和团队合作。	内容不能反映素质培养要求，未体现团队精神和团队合作。	10