课程教学进度计划表

一、基本信息

|  |  |
| --- | --- |
| 课程名称 | 管理沟通 |
| 课程代码 | 2170042 | 课程序号 |  | 课程学分/学时 | 32 |
| 授课教师 | 常振 | 教师工号 | 24413 | 专/兼职 | 专职 |
| 上课班级 | 养老服务B24-2 | 班级人数 | 44 | 上课教室 | 12号楼226 |
| 答疑安排 | 每周四上午3/4节：10:00-11:00 |
| 课程号/课程网站 |  |
| 选用教材 | 《管理沟通》（第2版） 李映霞 主编 中国人民大学出版社 |
| 参考教材与资料 | 《管理沟通》 杜慕群,朱仁宏主编，清华大学出版社出版社 《管理沟通》 康青 主编，中国人民大学出版社《管理沟通》 魏江 主编，机械工业出版社  |

二、课程教学进度安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课次 | 课时 | 教学内容 | 教学方式 | 作业 |
| 1-2 | 4 | 管理沟通理念（4）主要内容：正确认识沟通的含义；理解沟通的基本过程、方式和要素；理解沟通的障碍；理解克服沟通障碍的策略。 | 实训、视频、游戏互动 | 沟通诊断 |
| 3 | 2 | 管理沟通策略（2）主要内容：知道管理沟通的定义和内容；理解管理职能与沟通的关系、管理者的沟通角色、管理沟通的作用；熟悉影响管理沟通的因素；及有效管理沟通的策略。 | 讲课 | 课外拓展阅读小结 |
| 4-5 | 4 | 组织沟通与团队沟通（4）主要内容：知道组织沟通的含义类型；掌握组织内部纵向沟通、横向沟通的障碍与策略；知道正式、非正式沟通网络；理解组织外部沟通的策略掌握上下级沟通的技巧与艺术 | 讲课 |  |
| 6 | 2 | 倾听（2）主要内容：认识倾听的含义；了解倾听的障碍；掌握倾听的三个层面；掌握倾听的技巧；掌握倾听中建设性反馈的技巧。 | 讲课 |  |
| 7-8 | 4 | 演讲（4）主要内容：认识演讲的本质和特点；掌握认知规律及其在演讲中的应用；有效地安排演讲的结构；熟悉演讲中的语言和非语言技巧 | 讲课、模拟 | 实际操练 |
| 9 | 2 | 书面沟通（2）主要内容：知道书面沟通的特点和基本形式；知道商务信函的种类；掌握商务信函的写作技巧；把握书面沟通的语气；克服书面沟通的心理障碍。 | 讲课+模拟 | 商务信函写作 |
| 10 | 2 | 非语言沟通（2）主要内容：知道非语言沟通的定义；非语言沟通与语言沟通的关系；理解非语言沟通的作用；掌握理解非语言沟通的技巧。 | 讲课 |  |
| 11 | 2 | 自我沟通（2）理解自我概念的真正内涵，提高自我认知与管理；理解自我接纳的涵义，进行恰当的自我控制； | 讲授和讨论 | 充分讨论 |
| 12 | 2 | 面谈（2）主要内容：知道面谈的种类及其目的、面谈的基本过程；掌握面谈的提问技巧；知道绩效反馈面谈的原则；知道招聘面试的基本程序。 | 讲课、模拟 | 情景剧模拟 |
| 13 | 2 | 会议沟通（2）主要内容：了解会议的目的与类型；熟悉组织会议的基本步骤、会议中的角色及其职责；影响会议的因素和有效会议组织的策略。 | 讲课 |  |
| 14 | 2 | 谈判（2）谈判的要素和特征；影响谈判的关键要素；商务谈判的语言特征；谈判过程及谈判技巧。 | 讲授与模拟 |  |
| 15 | 2 | 危机沟通（2）主要内容：知道危机的特征。掌握知道危机沟通的模型；理解危机沟通的障碍；掌握危机沟通的策略。 | 讲课 |  |
| 16 | 2 | 课堂测试 | 理论与实践考查 |  |

三、考核方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（全X） | 占比 | 考核方式 |
| X1 | 50% | 随堂测试 |
| X2 | 20% | 平时作业 |
| X3 | 20% | 实训作业 |
| X4 | 10% | 平时表现 |

任课教师：  （签名） 系主任审核：  （签名） 日期：2025.9.9