《 管理沟通 》本科课程教学大纲

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | **管理沟通** | | | | | |
| **Managerial Communication** | | | | | |
| 课程代码 | 2170042 | 课程学分 | | 2 | | |
| 课程学时 | 32 | 理论学时 | 24 | 实践学时 | | 8 |
| 开课学院 | 健康管理学院 | 适用专业与年级 | | 养老服务管理B24 | | |
| 课程类别与性质 | 专业必修课 | 考核方式 | | 考查 | | |
| 选用教材 | 《管理沟通》，李映霞，人民邮电出版社，2021年第2版 | | | 是否为  马工程教材 | | 否 |
| 先修课程 | 管理学基础2170082（2） | | | | | |
| 课程简介 | 沟通是人们通过语言和非语言方式传递并理解信息或知识的过程，是人们理解他人的一种双向的互动过程。管理沟通是指为实现组织目标而进行的组织内部和组织外部的知识、信息传递和交流活动。管理沟通有别于一般意义上的沟通，它是围绕组织目标所进行的信息、知识传递和理解过程，是实现管理目的的媒介，也是组织运行成功的关键因素。《管理沟通》是一门正在发展的应用性较强的学科。本课程通过理论讲授、案例分析、技能训练等教学手段，使学生系统地理解管理沟通的知识，建立良好的管理沟通意识，熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧，具备从事养老服务管理工作必需的沟通能力。进而使同学们在学习、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。是养老服务与管理专业的专业必修课程。 | | | | | |
| 选课建议与学习要求 | 本课程教学总时数32学时，其中理论教学24学时、实践教学8学时，适合健康服务与管理。 | | | | | |
| 大纲编写人 | （签名） | | 制/修订时间 | | 2025.9 | |
| 专业负责人 | （签名） | | 审定时间 | | 2025.9 | |
| 学院负责人 | a79ed76ef2dbecfda16606be9c529c7（签名） | | 批准时间 | | 2025.9 | |

二、课程目标与毕业要求

（一）课程目标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 序号 | 内容 |
| 知识目标 | 1 | 掌握书面沟通、口头沟通、非语言沟通等多种沟通方式、掌握会议沟通、危机沟通、跨文化沟通等不同情境下的沟通管理，与人际冲突的处理。并正确应用于工作实践，善于倾听、分析健康管理服务对象的需求。 |
| 技能目标 | 2 | 在与人沟通的过程中，能够站在他人立场，换位思考；通过倾听服务对象的心声，提升感受、发现美，表达美的能力。 |
| 素养目标  (含课程思政目标) | 3 | 爱岗敬业勤学多练，锤炼技能。跨文化的沟通交流中，自觉维护党和国家的利益。 |

（二）课程支撑的毕业要求

|  |
| --- |
| LO1品德修养：拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。  ①爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。 |
| LO3表达沟通：理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。  ①倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 |
| LO5健康发展：懂得审美、热爱劳动、为人热忱、身心健康、耐挫折，具有可持续发展的能力。  ③懂得审美，有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。 |

（三）毕业要求与课程目标的关系

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 毕业要求 | 指标点 | 支撑度 | 课程目标 | 对指标点的贡献度 |
| LO1 | ① | H | 3.爱岗敬业勤学多练，锤炼技能。跨文化的沟通交流中，自觉维护党和国家的利益。 | 100% |
| LO3 | ① | M | 1.掌握书面沟通、口头沟通、非语言沟通等多种沟通方式、掌握会议沟通、危机沟通、跨文化沟通等不同情境下的沟通管理，与人际冲突的处理。并正确应用于工作实践，善于倾听、分析健康管理服务对象的需求。 | 100% |
| LO5 | ③ | H | 2.在与人沟通的过程中，能够站在他人立场，换位思考；通过倾听服务对象的心声，提升感受、发现美，表达美的能力。 | 100% |

三、课程内容与教学设计

（一）各教学单元预期学习成果与教学内容

|  |
| --- |
| **1.管理沟通理念**  **知识点：**正确认识沟通与管理沟通的含义；理解管理沟通的基本过程、方式和要素；理解管理沟通的障碍；理解克服沟通障碍的策略；掌握管理沟通的原则；理解批判性思维与沟通。  **教学难点**：管理沟通障碍及其克服策略。  **能力要求：**  能够结合实践正确分析影响沟通的因素；  具备良好沟通的意识，对自己沟通能力有客观评估。  **2.管理沟通策略**  **知识点：**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。  **教学难点**：  知道管理沟通与沟通的区别；  理解组织内外部环境如何影响管理沟通；  如何给与、接受建设性反馈；  掌握沟通的策略。  **能力要求：**  结合管理实践，正确运用管理沟通的策略。  **3.组织沟通与团队沟通**  **知识点：**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；了解团队沟通的要素；理解成功团队的特征。  **教学难点**：  上下级沟通的技巧与艺术；  非正式沟通的技巧与艺术；  影响群体凝聚力的因素。  **能力要求：**  能够结合实际案例正确分析沟通的成功与失败；  能够理论融于实践，提升与上下级、平级沟通的能力；  能够正确运用群体沟通、团队沟通的策略建设高凝聚力的团队。  **4.倾听**  **知识点：**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。  **教学难点：**  倾听的三个层次；  不恰当的倾听反馈；  建设性反馈的技巧。  **能力要求：**  积极提高倾听意识；  在倾听时能够正确给与反馈；  提高倾听意识，成为合格的倾听者。  **5.演讲**  **知识点：**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。  **教学难点**：  认知规律；不同演讲结构的优缺点。  **能力要求：**  能在公众场合进行有效演讲；能够熟练运用演讲的技巧，提高个人演讲技能。   1. **书面沟通**   **知识点：**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。  **教学难点：**  商务写作的基本要求；  不同种类的商务信函写作。  **能力要求：**能够运用商务信函的写作知识，正确写作不同类别的商务信函。  **7.非语言沟通**  **知识点：**知道非语言沟通的定义；非语言沟通与语言沟通的关系；理解非语言沟通的特点、途径及功能；掌握理解非语言沟通的技巧。  **教学难点：**  常见肢体语言的解析；  时间、空间与环境语言的解析。  **能力要求：**  提高改善非语言沟通的意识和技能。  **8.自我沟通**  **知识点：** 理解自我概念的含义、特征及影响因素，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。  **教学难点：**自我认知；自我接纳；自我控制。  **能力要求：**形成自洽的自我认知；提高自我接纳和管理的能力。  **9.面谈**  **知识点:**知道面谈的种类及其目的、面谈的组织；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。  **教学难点：**  面谈过程中的技巧；  绩效反馈面谈的程序与原则；  面试技巧。  **能力要求：**  能够组织一次成功的面谈。  **10.会议沟通**  **知识点：**了解会议的目的、类型及成本；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。  **教学难点：**  会前准备工作；  会议议程的制定、安排；  与会者的角色与职责；  罗伯特议事规则。  **能力要求：**  能够结合实际安排并组织一次会议。   1. **谈判**   **知识点：**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。  **教学难点：**  谈判的关键要素  谈判技巧：关键提问技巧，气氛控制技巧；  **能力要求：**  能够运用谈判特征和技巧，模拟谈判过程。  **12.危机沟通**  **知识点:**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。  **教学难点：**  危机的特征  危机沟通的障碍、原则与策略  与媒体进行危机沟通的技巧。  **能力要求：**能够综合运用危机沟通的相关知识，模拟应对危机沟通。 |

（二）教学单元对课程目标的支撑关系

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程目标  教学单元 | 1 | 2 | 3 |
| 1.管理沟通理念 |  | √ |  |
| 2.管理沟通策略 | √ | √ | √ |
| 3.组织沟通与团队沟通 |  | √ | √ |
| 4.倾听 | √ | √ | √ |
| 5.演讲 | √ | √ | √ |
| 6.书面沟通 | √ | √ |  |
| 7.非语言沟通 | √ |  | √ |
| 8.自我沟通 | √ | √ |  |
| 9.面谈 | √ | √ |  |
| 10.会议沟通 | √ | √ | √ |
| 11.谈判 | √ | √ | √ |
| 12.危机沟通 | √ | √ | √ |
| 13.课堂测试 | √ | √ | √ |

（三）课程教学方法与学时分配

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学单元 | 教与学方式 | 考核方式 | 学时分配 | | |
| 理论 | 实践 | 小计 |
| 1.管理沟通理念 | 教授 | 课题问卷、游戏 | 2 | 2 | 4 |
| 2.管理沟通策略 | 教授+讨论 | 案例讨论与分析 | 2 |  | 2 |
| 3.组织沟通与团队沟通 | 教授+案例分析 | 案例分析与角色扮演 | 4 |  | 4 |
| 4.倾听 | 教授+练习 | 角色扮演 | 2 |  | 2 |
| 5.演讲 | 教授 | 情景模拟 | 2 | 2 | 4 |
| 6.书面沟通 | 教授 | 案例分析 | 2 |  | 2 |
| 7.非语言沟通 | 教授 | 反思 | 2 |  | 2 |
| 8.自我沟通 | 教授 | 讨论与分析 | 2 |  | 2 |
| 9.面谈 | 教授+情景模拟 | 课堂展示 | 2 |  | 2 |
| 10.会议沟通 | 教授 | 计划书 | 2 |  | 2 |
| 11.谈判 | 教授+讨论 | 课堂讨论 |  | 2 | 2 |
| 12.危机沟通 | 教授 | 课堂展示 | 2 |  | 2 |
| 13.课堂测试 | 课堂测试 | 课堂测试 |  | 2 | 2 |
|  | | | 24 | 8 | 32 |

（四）课内实验项目与基本要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验项目名称 | 目标要求与主要内容 | 实验  时数 | 实验  类型 |
| 1 | 课堂游戏-“我说，你画” | 通过活动理解沟通的要素、过程、障碍，克服的策略 | 2 | 综合型 |
| 2 | 口头沟通之主题演讲 | 课堂分组，进行一次课程相关主题演讲 | 2 | 综合型 |
| 3 | 商务信函写作 | 指定时间内，独立撰写一份商务信函 | 2 | 综合型 |
| 4 | 综合测试 | 指定时间内完成测验 | 2 | 综合型 |
| 实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型 | | | | |

四、课程思政教学设计

|  |
| --- |
| 以沟通的重要性启示学生重视工作中与上下级的沟通，重视与老年人的沟通，学会换位思考，爱岗敬业，积极主动  以群体沟通&团队沟通的策略讲解启示学生在工作中树立集体协作意识，团队协作精神；  通过组织内外部沟通系统性的讲解启示学生在工作中做好管理协调 |

五、课程考核

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总评构成 | 占比 | 考核方式 | 课程目标 | | | 合计 |
| 1 | 2 | 3 |
| X1 | 50% | 随堂测试 | 60 | 20 | 20 | 100 |
| X2 | 20% | 平时作业 | 20 | 40 | 40 | 100 |
| X3 | 20% | 实训作业 | 50 | 50 |  | 100 |
| X4 | 10% | 平时表现 |  | 50 | 50 | 100 |

六、其他需要说明的问题

|  |
| --- |
| 无 |