



西双版纳职业技术学院 教师学期授课计划

2025 至 2026 学年 一 学期

课程名称 管理沟通实务

授课班级 24 行政管理 1 班 2 班

授课教师 周 静

负责人签名 彭 亚

2025 年 9 月 2 日

西双版纳职业技术学院教务科制

说明：

1. 本计划分为课时分配、课程介绍、教学资源、学期授课安排及实践安排五个部分。教师根据专业人才培养方案、课程标准，按所担任的课程编制本计划，并请于每学期开学 2 周前完成。

2. 本计划是教师在整个学期内进行教学工作的依据，如需要变更时，必须通过集体讨论研究，填写变动情况。

3. “考核方式”请填写：考查、考试(理论、实践)。

4. 本计划经专业相关人员集体讨论通过，二级学院（部、中心）审查批准执行。本计划一式二份，二级学院（部、中心）和任课教师各保存一份。

学时分配 (节)	讲 授	44 课时	实 践 (训)	24 课时
	其 他	4	总 计	72 课时
	考核方式	考试	考核周次	第 19 周
课 程 介 绍 (课 程 性 质、主要内 容、培养目 标, 250 字以 内。)	<p>课程性质: 本课程以管理学原理、经济学原理等专业理论课程为先导, 以核心专业技能课程为支撑, 面向日常服务及管理岗位工作的全过程, 对学生进行基本沟通能力训练, 促进学生在实际工作中“听、看、问、答”等沟通技巧的提升。</p> <p>主要内容: 沟通原理认知、人际沟通方案设计、组织沟通方案设计、口头表达训练、书面沟通训练、非语言沟通训练、倾听技能训练、团队沟通方案设计等。</p> <p>培养目标: 主要面向服务岗位及中基层管理岗位, 培养具有良好职业素养, 掌握沟通方法和技巧, 能满足服务岗位和基层管理岗位需要的高素质技能型服务人才和基层管理人才。</p>			
选用教材	王建民.管理沟通实务[M].北京: 中国人民大学出版社, 2023.			
参考资料	<p>王培俊 马明晖.管理沟通实务[M].北京: 中国轻工业出版社,2022.</p> <p>康青.管理沟通[M].北京: 中国人民大学出版社,2018.</p> <p>郭文臣,卢小丽.管理沟通(第 4 版) [M].北京: 清华大学出版社, 2023.</p>			

学期授课计划

周次	单元\章节\模块\项目	教 学 内 容	计划课时（节）		作业	备注
			讲授	实验、实训和实践		
1	项目一	1、沟通原理认知中的第一个任务“了解沟通常识”，学习沟通基本内涵、沟通过程及要素，了解沟通原则，认识沟通类型，掌握沟通的相关基本知识。2、小组讨论教材第一页“贾明理的销售经历”的案例。	2	2		
2	项目一	1、学习任务二“克服沟通障碍”，了解信息发送者障碍、接受者障碍，克服沟通障碍的策略与技巧。学习任务三“认知管理沟通”，管理沟通的含义、管理沟通的作用、管理沟通常用的方法、有效管理沟通的策略。2、小组讨论教材第 30 页“工作丰富化与员工的‘消极怠工’”的案例。	2	2		
3	项目二	1、人际沟通方案设计中的任务一“克服人际沟通障碍”，学习人际沟通的特点、人际沟通的作用、人际沟通障碍、克服人际沟通障碍的对策。2、小组讨论教材第 34 页“处理冲突”的案例。	2	2		
4	项目二	1、学习任务二“设计人际沟通方案”，包括说话技巧、赢得人心的技巧、表扬的技巧、批评的技巧和需要注意的问题。2、学习任务三“处理人际冲突”，包括冲突的含义和分类、人际冲突产生的原因、人际冲突的处理策略。	4		教材第 68 页“一次不欢而散的谈话”案例分析	
5、6	项目三	1、组织沟通方案设计中的任务一“设计外部沟通方案”学习组织沟通的含义、组织外部沟通的作用、组织外部沟通的内容。2、小组讨论教材第 71 页“两种沟通，不同结果”的案例情境。	2	2		

7	项目三	1、学习任务二“设计纵向沟通方案”，包括下行沟通、上行沟通。2、任务三“设计横向沟通方案”，横向沟通的类型和形式、横向沟通的作用、横向沟通的障碍、横向沟通的策略妥善处理横向人际关系。	4			
8	项目四	1、口头表达训练中的任务一“训练交谈方法与技巧”包括交谈类型、即兴发言、交谈基本方法、交谈的禁忌。2、小组讨论教材第 106 页“总经济和张”案例。	2	2		
9	项目四	1、学习任务二“训练演讲方法与技巧”包括演讲的类型、演讲的准备、演讲的技巧。2、小组讨论教材第 127 页“怎样活出精彩的自己”案例。	2	2		
10	项目五	1、书面沟通训练中的任务一“认知书面沟通”书面沟通的含义、书面沟通的优点、书面沟通的缺点、书面沟通的障碍、写作基本过程。2、小组讨论教材第 129 页“没有说清楚还是没有听清楚？”案例。	2	2		
11	项目五	1、任务二“学写企业常用文书”工作计划、调查报告、工作总结、协议书。任务三“学写求职信和个人简历”撰写求职信、撰写个人简历。2、小组讨论教材 148 页“两封信函的对比分析”“发生配件引起的争议”两个案例。	2	2	每位同学制作一份个人简历	
12	项目六	1、非语言沟通训练中的任务一“认知非语言沟通”非语言沟通的含义及重要性、非语言沟通的类型。2、小组讨论教材 150 页“这套时装不适合我”的案例。	2	2		
13	项目六	1、任务二“有效开发身体语言”包括肢体语言、面部表情、姿态语言、着装打扮。2、小组讨论教材 172 页“‘管理沟通’与闲聊”案例。	2	2		
14	项目七	1、倾听技能训练中任务一“认知倾听”倾听的意义和作用、倾听类型、按照倾听五个层次自我检查。2、小组讨论教材 174 页“职场沟通：倾听比说更重要”案例。	2	2		

15	项目七	1、任务二“克服倾听障碍”包括倾听障碍主要表现为哪些方面、克服倾听障碍的对策、有效倾听的技巧、倾听中应该注意的问题。2、任务三“学练有效提问和反馈”包括倾听中的提问、有效反馈。	4		教材 “人事处罚引起的矛盾” 案例分析	
16	项目八	1、团队沟通方案设计中的任务一“认知团队”包括团队的含义、团队的构成、团队的类型、成功团队的特征、团队中心人物。2、小组讨论并完成教材 206 学习任务中的第二题拟定一份计划书。	2	2	以小组为单位完成计划书的拟定，内容自定	
17	项目八	任务二“设计团队沟通方案”包括团队沟通的含义及特点、影响团队沟通的因素、团队决策的类型和方法、团队沟通流程。任务三“组织高效率会议”包括会议的含义及目的、影响会议成效的因素、提高会议成效的对策、会议管理技巧。	4		教材 “某制造企业会议沟通” 案例分析	
18	复习	梳理本学期所学的内容，并且对教材中的重点难点进行着重复习。	4			
19	考试					

实验、实训及实践计划

序号	周次	内 容	课时	场 所	备注
1	1	小组讨论教材第 1 页“贾明理的销售经历”的案例。	2	教室	
2	2	小组讨论教材第 30 页“工作丰富化与员工的‘消极怠工’”的案例。	2	教室	
3	3	小组讨论教材第 34 页“处理冲突”的案例。	2	教室	
4	5	小组讨论教材第 71 页“两种沟通，不同结果”的案例情境。	2	教室	
5	8	小组讨论教材第 106 页“总经济 and 老张”案例。	2	教室	
6	9	小组讨论教材第 127 页“怎样活出精彩的自己”案例。	2	教室	
7	10	小组讨论教材第 129 页“没有说清楚还是没有听清楚？”案例。	2	教室	
8	11	小组讨论教材 148 页“两封信函的对比分析”“发生配件引起的争议”两个案例。	2	教室	
9	12	小组讨论教材 150 页“这套时装不适合我”的案例。	2	教室	
10	13	小组讨论教材 172 页“‘管理沟通’与闲聊”案例。	2	教室	
11	14	小组讨论教材 174 页“职场沟通：倾听比说更重要”案例。	2	教室	
12	16	小组讨论并完成教材 206 学习任务中的第二题拟定一份计划书。	2	教室	