

湖南省高等教育自学考试
课程考试大纲

管理沟通
(课程代码: 12694)

湖南省教育考试院组编
2016年12月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：管理沟通

课程代码：12694

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

管理沟通是高等教育自学考试工业管理工程（本科）专业的选考课程，该课程是一门技能课，具有理论与实际的双重特性，它是考生今后在工作岗位发挥其能力的前提。本课程系统介绍管理沟通基本理论、管理沟通过程和管理沟通实践案例，主要内容包括管理沟通理论、批判性思维、情绪管理、听说读写技巧、演讲与 PPT 制作技巧、冲突管理、会议管理、危机沟通、跨文化沟通等。通过对本课程的学习，考生建立提高沟通意识，掌握个人沟通技巧，了解和掌握企业中高级管理人员应当具备的管理沟通知识和能力，该课程主要特点是从管理的角度研究探讨管理沟通的理论与技能问题。

二、课程的目的与基本要求

教学目的与基本要求含有素质教育与创新能力培养的要求，对考生要求如下：

1. 对管理沟通的基本概念和基本策略有明确认识。
2. 具有根据特定情况采取相应沟通策略的初步能力。
3. 具有与他人合作的初步能力。
4. 具有一定的口头表达与书面表达能力。
5. 具有处理冲突、危机的基本能力。

总之，本课程是为培养考生沟通意识，掌握沟通的基本原理，基本技能与方法，不断增强和提高考生管理沟通的实际能力，即通过对该课程的学习与动手，动口，动脑实训，提升考生的管理沟通意愿与沟通能力，使考生对管理沟通过程常见的管理沟通场景以及典型的沟通行为有较清晰的认识，从而提高在日常生活以及职业发展中的沟通表现。课程希望考生在理论教学的基础上，通过课堂讨论，案例分析，课外阅读等手段，学会分析问题，解决问题，从而领悟管理沟通的基本规律与规则，学会与人沟通，提高沟通能力。

三、与本专业其他课程的关系

管理沟通是高等教育自学考试工业管理工程（本科）专业的选考课程。该课程主要从管理的角度来研究探讨管理沟通的理论与技能问题。本门课程的先行课程有管理学原理、人力资源开发与管理，组织行为学，公共关系等课程，后续课程有：运营管理，企业战略管理，物流管理，财务管理等，先期课程如管理学原理是一门建立在经济学、心理学行为科学、社会学、数学基础上的综合性，实践性很强的应用学科，是管理学科群中一门重要的基础理论课程。是本专业的专业基础课程，管理沟通这门课程为后续课程如运营管理，企业战略管理，物流管理，财务管理等提供必要的理论知识和方法基础。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 概论

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生掌握管理沟通的定义和内涵界定，理解管理沟通的多重价值以及客观评价管理沟通对组织绩效的影响，了解中国式管理沟通的利弊。

二、考核知识点与考核目标

(一) 欧美商界与学界高度重视管理沟通（一般）

理解：管理沟通的重要性

(二) 沟通的定义（一般）

识记：管理沟通

理解：管理沟通的定义

(三) 沟通的多重价值（重点）

识记：明茨伯格的管理角色理论

理解：沟通在组织层面的价值、管理者能力构成、沟通在个体职业发展层面的价值

(四) 作为软技能的沟通能力（次重点）

理解：硬技能与软技能的关系

第二章 沟通基本理论

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生了解管理沟通的分类，了解管理沟通的常见手段，理解美国项目管理协会的沟通模型，掌握沟通质量评价标准。

二、考核知识点与考核目标

(一) 沟通的分类（一般）

识记：沟通对象、沟通方向

理解：沟通的分类方式

(二) 常见沟通手段（一般）

识记：常见的沟通手段

理解：语言沟通、非语言沟通

(三) 美国项目管理协会沟通模型（次重点）

识记：美国项目管理协会沟通模型

理解：编码、及时反馈、个性与理解力滤网、性格差异、性别差异

(四) 沟通质量评价标准（重点）

识记：成功沟通的要求

理解：沟通漏斗

应用：进行一次成功的沟通

第三章 批判性思维

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生掌握批判性思维的定义和礼仪、精神、技能三层面的含义，了解批判性思维的应用价值，理解非形式逻辑谬误的含义和产生的原因，熟悉常见的逻辑谬误类型，掌握以及懂得在工作及生活中实际运用逻辑诡辩的反驳策略。

二、考核知识点与考核目标

（一）批判性思维的定义（一般）

识记：批判性思维

（二）批判性思维的应用价值（一般）

理解：批判性思维的应用价值

（三）批判性思维三层面：礼仪、精神、技能（次重点）

识记：自省人的心理弱点

理解：礼仪层面、精神层面、技能层面、批判性思维的操作技能与实践

（四）非形式逻辑谬误（重点）

识记：谬误的分类

理解：常见的非形式逻辑谬误、数学方法的不当使用

（五）非形式逻辑谬误的反驳策略（次重点）

应用：如何反驳不合逻辑或事理的言论

第四章 情绪管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解情绪管理的定义，了解负面情绪产生的原因、后果以及负面情绪控制困难的脑结构原因，掌握以及懂得在工作和生活中运用负面情绪管理的短期、中期和长期策略。

二、考核知识点与考核目标

（一）情绪与情绪分类（一般）

识记：情绪的定义

理解：情绪的分类

（二）情绪管理（一般）

识记：情绪管理

理解：情绪管理的必要性和内容

（三）负面情绪产生的内外部原因（次重点）

理解：负面情绪产生的内外部原因

（四）负面情绪的后果（一般）

理解：负面情绪导致的后果、危害和鉴别

（五）负面情绪的常见错误控制方式（次重点）

- 识记：负面情绪的常见错误控制方式
理解：负面情绪的常见错误控制方式
- (六) 负面情绪控制困难的脑结构原因（一般）
理解：负面情绪控制困难的脑结构原因
- (七) 情绪管理短期对策（重点）
识记：心态与思维训练：情绪 ABC 理论、具身认知
理解：情绪管理短期对策、若干情绪管理方法
- (八) 情绪管理中期对策（重点）
理解：情绪管理中期对策
- (九) 情绪管理长期对策（重点）
识记：马斯洛“自我实现的人”
理解：情绪管理长期对策
应用：在工作和生活中管理情绪

第五章 听与说

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解倾听的五个层次，了解听与说的常见不良习惯，掌握听与说的正确方式，在工作中运用听与说的相关知识。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 听与说的重要性（一般）
理解：听与说的重要性
- (二) 良好倾听的基本原则（重点）
识记：LADDER 法则、LEAPS 法则、SOFTEN 法则、倾听五层次
理解：倾听中的心态、倾听中的内容因素、倾听中的身体语言
- (三) 说（重点）
识记：说的一般原则、表扬批评的黄金比例
理解：高效率回答问题的要点、即席发言的要点、表扬与批评的要点
应用：在工作中运用听与说的相关知识

第六章 写作

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解写作的跨领域硬技能价值，掌握题目凝练、逻辑、证据强度、篇幅结构与字词句等主要写作方面的基本要求，了解电梯原则与金字塔写作原则。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 写作：跨领域硬技能（一般）
理解：写作的重要性

- (二) 观点明确：电梯原则（次重点）
识记：注意力的特点、电梯原则
理解：电梯原则
- (三) 锤炼标题（重点）
理解：文章好的标题的特征、常用确定标题的具体方法
- (四) 逻辑与论证（重点）
理解：变量取值等级组合、数据说话、要点具体化、可视化
- (五) 证据强度与真实性（重点）
理解：证据强度的内容和实现方法、核对写作资料真实性
- (六) 篇章结构（重点）
识记：金字塔写作原则
理解：金字塔写作原则、段落内部层次安排、一般与具体、具体与抽象
- (七) 语句简洁明晰（次重点）
理解：写作规则、语句简洁明晰的重要性
- (八) 错别字与错别词（次重点）
识记：错别字、错别词

第七章 电子沟通

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生了解电子沟通的常见类型，掌握电子邮件与电话沟通的正确方法，在工作生活中进行正确的电子沟通。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 电子沟通及常见类型（一般）
识记：电子沟通常见类型
理解：电子沟通与传统文字、语言沟通的区别
- (二) 电子邮件发展简史（一般）
识记：电子邮件发展简史
- (三) 电子邮件优缺点与滥用（一般）
理解：电子邮件的优点、缺点与不足
- (四) 电子邮件实务（重点）
理解：电子邮件的组成部分和运用
应用：正确使用电子邮件
- (五) 电话沟通（次重点）
理解：电话沟通的方式、技巧和注意事项
应用：进行一次成功的电话沟通

第八章 非语言沟通

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解非语言沟通的定义与重要性，理解非语言沟通的生理基础，掌握微反应分析的原则、操作方法，在生活工作中有意识的运用微反应分析。

二、考核知识点与考核目标

（一）非语言沟通：定义与重要性（一般）

识记：非语言沟通

理解：非语言沟通的重要性、7-38-55 法则、副语言、身体语言

（二）非语言沟通的生理基础（一般）

理解：非语言沟通的生理基础

（三）非语言沟通的应用（次重点）

理解：非语言沟通的注意事项

（四）微反应分析（重点）

识记：微反应

理解：微反应分析基本方法、微反应分析若干基本原则、具体操作和总结

第九章 演讲

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生掌握演讲的开场白、内容组织、结尾等基本要素，熟悉制作 PPT 要点，掌握应对演讲紧张怯场的应对措施，理解与设计演讲质量的评价指标，能够在工作生活中具体应用本章演讲知识。

二、考核知识点与考核目标

（一）演讲的重要性（一般）

识记：演讲

理解：演讲的重要性

（二）演讲内容的组织（重点）

理解：演讲内容要素和过程、PPT 的优点和缺点

应用：PPT 制作

（三）演讲过程中的注意事项（重点）

识记：常见的设备问题和环节、3V 法则

理解：视觉、声音、用词、专业化用词、演讲时间

（四）演说结尾的典型方式（次重点）

理解：合理的演讲结尾做法

（五）问答环节（次重点）

理解：问答环节的处理

（六）演讲中的紧张和怯场问题（次重点）

理解：演讲紧张的表现、新手认识误区、克服紧张的办法、意外事件的应对

- (七) 练习是王道(次重点)
理解: 练习的合理有效方式
应用: 进行一次成功的演讲

第十章 冲突管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生了解正确的冲突观,熟悉常见的冲突发生原因,掌握常见冲突的解决策略,掌握冲突的处理步骤与方法,在工作生活中进行具体应用。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 冲突定义、分类与成本(一般)
识记: 冲突的定义
理解: 冲突的分类和成本
- (二) 正确的冲突观(一般)
理解: 传统冲突观点、人际关系观点、双向互动作用观点、正确的冲突观
- (三) 辨别冲突迹象(一般)
理解: 辨别冲突的迹象
- (四) 冲突产生的常见原因及解决策略(重点)
理解: 冲突产生的原因、常见冲突的解决策略
- (五) 利益原因引发冲突的解决步骤(次重点)
理解: 利益原因引发冲突的解决步骤和策略

第十一章 说服

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生了解说服的现有理论研究,理解 3+1 说服模型,理解说服的有效边界,在工作生活中具体应用说服的有关知识。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 说服: 广义与狭义(一般)
识记: 说服的定义
理解: 广义和狭义的说服
- (二) 说服的理论研究(一般)
理解: 说服的理论研究内容和发展
- (三) 3+1 说服模型(重点)
识记: 亚里士多德修辞三角、帕卡德观点、人的需要之中国式理论
理解: 说服者、说服内容、说服方式
- (四) 说服的有效边界(次重点)
识记: 说服效果持久程度排序
理解: 说服不能成功情况

第十二章 会议管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解会议管理对组织绩效的影响，掌握会前管理、会议过程以及国内外提高会议效率的微创新措施，在工作中运用会议管理相关知识，提高会议效率。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 会议黑洞（一般）
 - 识记：会议的分类
 - 理解：低效率会议、中国式开会
- (二) 会议管理成为管理改进一大焦点（一般）
 - 理解：会议管理的有效性
- (三) 会前准备（次重点）
 - 理解：会前准备的内容和细节
- (四) 会议过程（重点）
 - 理解：会议过程、参与者与注意事项
- (五) 提高会议效率的微创新措施（次重点）
 - 理解：提高会议效率的微创新措施

第十三章 危机沟通

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生了解危机沟通的 3T 原则和 5S 原则，掌握拉宾格危机沟通的 10 个步骤。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 危机概念与企业常见危机（一般）
 - 识记：危机的概念
 - 理解：企业常见危机
- (二) 危机管理原则（次重点）
 - 识记：3T 原则、5S 原则
 - 理解：3T 原则和 5S 原则的内容和运用
- (三) 危机沟通操作（重点）
 - 识记：拉宾格危机沟通 10 步骤
 - 理解：拉宾格危机沟通 10 步骤内容和注解

第十四章 跨文化沟通

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解文化的定义、特点和构成，了解克拉克洪-斯多特

贝克五维度文化模型、霍夫斯迪德国家文化模型，了解不同文化对商务活动的影响。

二、考核知识点与考核目标

（一）文化定义与特点（一般）

识记：文化的定义

理解：文化的特点

（二）文化构成（一般）

理解：文化的分类与构成

（三）文化理论模型（一般）

理解：克拉克洪-斯多特贝克五维度文化模型、霍夫斯迪德国家文化模型

（四）跨文化语境中个体的认知偏差（重点）

识记：文化中心主义

理解：跨文化语境中个体的认知偏差产生的原因

（五）跨文化对商务活动的影响（次重点）

理解：跨文化对商务活动的影响方面

第十五章 结语

一、学习目的与要求

通过本章的学习使考生理解管理沟通的技能操作、思维与自律三层面，理解管理沟通的有效边界，在工作生活中有意识训练自身自律能力，不断提高管理沟通能力。

二、考核知识点与考核目标

（一）沟通的三个层面（一般）

理解：技能操作层面、思维层面、自律能力层面

（二）沟通的有效边界（一般）

理解：沟通的有效边界

（三）自律能力的训练（重点）

应用：自律能力的训练

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌

握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：管理沟通，王凌峰，机械工业出版社，2014年第一版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共6学分，建议总课时108学时，其中助学课时分配如下：

章次	内容	学时
一	概论	4

二	沟通基本理论	6
三	批判性思维	8
四	情绪管理	8
五	听与说	8
六	写作	8
七	电子沟通	8
八	非语言沟通	8
九	演讲	8
十	冲突管理	8
十一	说服	8
十二	会议管理	8
十三	危机沟通	8
十四	跨文化沟通	8
十五	结语	2
合 计		108

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 40%、“理解”为 40%、“应用”为 20%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释、简答题、论述题、案例分析题等。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 政府有关部门举行的记者招待会属于

- A. 浅层沟通 B. 深层沟通 C. 单向沟通 D. 非正式沟通

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 常见的沟通障碍有

- A. 语言不通 B. 环境噪音 C. 性格不合
D. 年龄差距 E. 上下级关系

三、名词解释（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 建设性沟通

四、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 如何有效听上级讲话？

2. 领导者在处理危机事件时必须保持怎样的态度？

五、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 如何从礼仪、精神、技能三个层面来看待批判性思维？

六、案例分析（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 阅读以下材料，分析原因并为主人公设计一套情绪管理方案。

李老师：

您好，我在新浪上偶然看到了您的博客，想着给您写一封信吧！

我今年毕业，去年一直在准备考研，一年都很努力，但最后也没考好，而跟一起的两同学都考上了，而且他们平时都不怎么用功，可能是运气好吧，人家考的分数高，现在已经考上，我没考上，后来调剂也没音信。

最近一直在找工作，可是特别受打击，每次出去都会受到非常大的打击，好的公司看不上就算了。那天去了一个非常一般的公司，属于服务业，刚开始非常累，工资低，可就是这么一个公司人家都不要我，我们一起去的四个人，其他三人都要了，就没要我，我特别难受。

最近一段时间我觉得我有非常的严重的抑郁症倾向，每天都会莫名其妙的哭泣，不敢跟爸妈打电话，怕他们担心，其他朋友也都离得很远，在大学里没有什么交心的朋友，还害怕别人看不起我。因为找工作的事情，我真的快不正常了，我甚至痛恨这个社会，觉得整个世界都抛弃我了，我看不到一点生活的美好。我想什么都不做，好好调整自己，可是根本没用，每天精神恍惚，头昏昏沉沉的，周围的同学也不怎么说话，我害怕有一天我控制不住自己做出什么事情来怎么办？我很想回家……