**北京市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（笔试） 2024年9月版**

**第一部分 课程性质与设置目的**

**一、课程性质与特点**

《管理沟通》是北京市高等教育自学考试人力资源管理（专升本）专业的一门专业课程，是在完成公共基础课程学习后开设的选考课程。《管理沟通》涵盖了管理与沟通的相关知识，是一门综合性强、可以应用于人力资源管理全过程的专业课程。管理沟通是人力资源管理过程中的基本功、更是复杂职场中的必备技能，掌握沟通的巧技能可以有效提升在下属沟通、团队沟通、晋升沟通、上司沟通、客户沟通、环境沟通等方面的效率效果。本课程强调基础理论知识与实践应用学习相结合，是一门专业性和实践性强，具有重要社会应用价值和现实意义的课程。

**二、课程目标与基本要求**

本课程的目标是全面贯彻落实立德树人根本任务，坚持知识、能力、素质有机融合，能够达到本专业培养管理沟通巧技能适应日趋复杂的职场和高效沟通需求的管理人员的相关知识要求，从而为以后学习管理沟通领域的知识打下坚实基础，并在职场中成长为管理沟通的巧者。本课程的基本要求是学习管理沟通的基本概念、基本原理和基本技能，掌握自我沟通、内部沟通、外部沟通和亲密沟通方面的基本知识和理论，运用沟通巧技能解决实际工作和生活中出现的问题。

本课程的考核章节为：第一章，第二章，第四章，第六章，第七章，第八章，第十章，重点章节是第一章、第二章、第四章、第六章、第七章、第八章，不考核章节为第三章、第五章、第九章。

**三、与本专业其他课程的关系**

本课程是北京市高等教育自学考试人力资源管理专业（专升本）学习计划中的专业课，它与北京市高等教育自学考试人力资源管理专业（专升本）的其他课程有着密切的关系。本课程与《绩效管理》《劳动关系与劳动法》《人力资源管理研究方法（实践）》《商业伦理与企业社会责任》《领导力开发（实践）》《数字人力资源管理》等课程一起，构成了北京市高等教育自学考试人力资源管理专业（专升本）完整的专业知识与实践学习课程体系。

**第二部分 考核内容与考核目标**

**第一章 导论**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，理解、掌握四个巧技能，巧技能之一：强而不霸，弱却有心；巧技能之二：系统沟通，细节感人；巧技能之三：尊重差异，展示特色；巧技能之四：角色明确，换位思考的概念、定义及组成部分。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）巧技能之一：“强而不霸，弱却有心”

识记：“强而不霸，弱却有心”的构成。

理解：关于“强弱是相对的”“强而不霸”“弱却有心”的相关解释。

（二）巧技能之二：“系统沟通，细节感人”

识记：“系统沟通，细节感人”的构成；

沟通中需把握的细节。

理解：沟通闭环的构建过程。

（三）巧技能之三：“尊重差异，展示特色”

识记：“尊重差异，展示特色”的构成；

个体间差异的组成部分。

理解：展示自身特色的两种观点。

（四）巧技能之四：角色明确，换位思考

识记：沟通的概念、角色组成。

理解：信息发布者角色需要完善沟通过程的七个步骤；

信息接收者角色需要的五个基本技巧。

应用：关于客户沟通七个方面的信息；

五种选择沟通方式。

**第二章 自我认知与沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解“我”的重要性，掌握用不同的方法认知自我，理解在人际互动中积累智慧。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）自我的状态

识记：在时间轴上的三类人群。

理解：自我状态的分类；

沃伦·本尼斯的有效操作建议。

（二）原生家庭与沟通

识记：梳理原生家庭的步骤。

理解：原生家庭影响沟通模式。

（三）情绪管理与沟通

识记：情绪的概念和含义。

（四）人际互动与沟通

识记：人际沟通的八种距离。

应用：人际互动与沟通方式；

演变成敌人、仇人、朋友的原因。

**第四章 下属沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握心态沟通；掌握下属业绩管理的技能，了解沟通在业绩管理中的作用；掌握与下属沟通的基本方法和处理下属关系的基本技巧。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）心态沟通

识记：员工心态的定义；

员工态度的定义；

心态沟通的目的。

理解：企业内部“皇权文化”的表现；

自我心态沟通的方法；

下属心态沟通的方法。

应用：自我心态沟通与下属心态沟通的理解与应用。

（二）业绩沟通

识记：皮格马利翁效应的理论概念；

绩效沟通的概念。

理解：业绩目标沟通的方法；

业绩过程沟通的方法；

业绩结果沟通的方法。

（三）积极沟通

识记：员工成长的四个阶段。

理解：认识下属各环节的主要内容；

积极技巧的内容构成。

应用：与下属沟通应对策略的实践应用。

**第六章 组织沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解员工与组织之间的沟通，理解个体晋升前、中、后沟通重点，掌握沟通的巧技能。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）入职沟通

识记：入职沟通的概念；

入职流程。

理解：自我介绍要点；

面试沟通需要把握的细节。

应用：入职过程中企业注意事项；

入职过程中管理者注意事项。

（二）晋升沟通

识记：个体与组织的交换关系；

社会交换理论概念及定义；

组织的定义。

理解：组织的晋升管理方式；

组织晋升原则。

（三）离职沟通

识记：离职流程；

离职目的；

离职核算的主要项目内容。

理解：员工离职前表现。

应用：组织的离职沟通；

企业应对离职策略。

**第七章 上司沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解上司；掌握与上司沟通的巧技能；掌握应对各类上司的方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）认清上司

识记：DISC分类法的体系构成及四种类型上司的特点。

理解：上司所在组织特征的分类原则及主要内容。

（二）主动沟通

理解：培养主动沟通的技巧的方法；

正确看待家长式领导的方法；

正确选择汇报请示方式的步骤；

博得上级领导满意的汇报方法；

讲好故事的关键步骤。

应用：主动沟通六技巧的应用。

（三）积极应对

理解：应对DISC上司的四种策略；

应对女性上司的策略；

应对不轨上司的策略；

应对年轻上司的策略；

应对阴险上司的策略。

应用：应对暴躁上司的方法与应用。

**第八章 客户沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，了解客户价值的重要性，掌握营销团队进行客户开发及维护的要点。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）客户价值及关系

识记：客户的重要性；

客户价值定义。

理解：服务利润链理论。

（二）客户开发及管理

识记：销售团队人际互动的方法；

营销员工任务压力。

理解：客户沟通技巧。

应用：有效开发客户方式。

（三）客户服务与策略

识记：企业服务理念的组成。

理解：企业生命周期理论；

企业不同阶段经营特点。

应用：企业不同阶段的策略。

**第十章 家庭沟通**

**一、学习目的与要求**

通过本章的学习，能够通过两性及恋爱了解男女各自的需求及沟通的途径；掌握提升爱的能力和沟通的巧技能；掌握应对亲密关系变故的沟通策略。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）两性与恋爱沟通

识记：爱情的核心组成部分；

女性需求的组成部分；

男性需求的组成部分。

应用：恋爱中女性与恋人相处的技巧与应用；

恋爱中男性自我成长的途径与应用；

恋爱中男性与恋人相处的技巧。

（二）夫妻与家庭沟通

识记：新婚前后沟通风险的内容。

理解：家庭沟通系统的作用和构成。

**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、指定教材**

《管理沟通——复杂职场的巧技能》，刘平青等著，电子工业出版社，2016年版。

**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、注意对应考者能力的培养，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4学分，建议总课时72学时，其中助学课时分配如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章次 | 内容 | 学时 |
| 第一章 | 导论 | 8 |
| 第二章 | 自我认知与沟通 | 12 |
| 第四章 | 下属沟通 | 12 |
| 第六章 | 组织沟通 | 12 |
| 第七章 | 上司沟通 | 12 |
| 第八章 | 客户沟通 | 10 |
| 第十章 | 家庭沟通 | 6 |
| 合计 | | 72 |

**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．笔试的比例一般为识记占40%，理解占40%，应用占20%。

3. 试题难易程度应合理：易、中等难度、难。难题部分比例不超过20%。

4．笔试试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、简答题、论述题、案例分析题。

5．笔试采用闭卷考核方式，考试时间150分钟，按百分制计分，60分为及格。

**六、题型示例**

(一）单项选择题

沟通中需要把握的细节

A. 思、听、说、读、写、记 B.思、听、说、读、写 C. 听、说、读、写、记 D.思、听、说、读

（二）多项选择题

组织内部沟通包括

A. 下属沟通 B. 团队沟通 C. 上司沟通 D. 客户沟通

（三）简答题

说明信息发布者角色需要完善沟通过程的七个步骤。

（四）论述题

论述组织的晋升管理方式的主要内容。

（五）案例分析题

“树大招风”的才能

2013年年底，某单位财务科的老科长即将退休，选谁做他的接班人成了单位上下纷纷猜测的问题。

在候选人中，最具有竞争力的就是张会计和小孙了。张会计工龄长，工作认真踏实，老科长很是器重。小孙，大学毕业，能力突出，在会计师事务所工作5年就做到了项目经理的职位，有一定的审计经验，是集团的重点培养人才。

2014年3月，老科长退休。在一次工作会议签署文件时，老科长直接请张会计以“财务科副科长”的名义签署了文件。这一签字，没有公示没有说明，张会计摇身一变，成了张科长。不久张会计被提拔的红头文件便传达了下来。

到此，“接班人疑云”似乎已经得到了答案。小孙也逐渐整理心情，调整心态，继续认真地做自己的本职工作。然而，让小孙不解的是，不公正的选拔机制已经让自己觉得备受委屈，好不容易平静下心情开始好好工作时，走马上任的张科长又开始“没事找事”。单据装订得整不整齐，盖章盖得清不清晰、每天有没有按时上下班、卫生做得好不好成了张科长检查小孙的重点。作为财务能手的小孙开始因为这些小事焦头烂额，与张科长的关系也变得越来越紧张。

根据上述材料，结合所学知识，回答以下问题：

1.案例中，小孙犯了哪些错误，让张科长给他“穿小鞋”？

2.作为职场中人，假如您是小孙，应该如何通过自我认知来改善与张科长的沟通关系？

3.您是否也曾是张科长的角色？面对专业能力比较强的下属，您会以怎样的方式与其相处？在相处过程中，从自我认知角度评价一下自己的表现。对于做得不到位的地方，从原生家庭开始寻找内在原因，并思考相应解决途径。