

《管理沟通》课程教学设计

孟凡华

(湖北三峡职业技术学院 443000)

【摘要】《管理沟通》是财经类、管理类专业的专业基础课。管理离不开沟通，沟通技能是各种技能中最富有人性化的一种技能，是用人单位要求高职学生必须具备的一种通用技能。为此，对本课程的教学进行优化设计。

【关键词】《管理沟通》；课程性质；课程内容；课程教学设计

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.07.064

一、课程性质与任务

1. 课程性质：《管理沟通》是财经类、管理类高职学生必修的一门专业核心课程，是在学习管理学原理和商务礼仪课程、具备了基本的管理思维和意识的基础上，开设的一门“理论+实践”的课程，其功能是对接专业人才培养目标，面向行政文员和销售员等工作岗位，培养良好的沟通能力，为后续“秘书实务、商务谈判与推销技巧、应用写作”课程学习奠定专业基础。

2. 课程任务：《管理沟通》是财经类、管理类专业的专业基础课。管理离不开沟通，沟通技能是各种技能中最富有人性化的一种技能，是用人单位要求高职学生必须具备的一种通用技能。本课程以管理学原理、经济学原理等专业课为先导，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。

《管理沟通》是一门应用性较强的学科，通过对该课程的基本理论、基本技巧和技能的系统学习，使学生建立基本的管理沟通意识，并掌握基本的个人沟通技能，同时，了解和掌握企业中高层管理人员应该具备的管理沟通知识和能力，进而使同学们在学习和工作中，能自觉地运用管理、沟通的知识和理论，达到有效的人际交往和管理沟通的效果。

二、设计思路

根据财经类及管理类专业高职学生就业的主要工作岗位，归纳总结典型工作任务，以能力为本位，采用任务驱动法进行课程设计。在充分调研基础上，根据企业实际需求设计学习项目，每个学习项目根据工作流程下设计若干工作任务，从而带动知识技能的理实一体化学习。基本思路是：从人际沟通到组织沟通、从语言沟通到书面沟通、从团队沟通到跨文化沟通，层层递进，逐渐使学习者掌握管理沟通的基本技能。

三、课程定位

1. 专业岗位（群）分析：财经类、管理类高职专业毕业生所面向的主要工作岗位如图1所示，其中，初次就业岗位主要为业务员，如服务员、会计员、销售员等，二次晋升岗位为中基层管理者，如领班、店长、主管、经理等，未来发展岗位中高层管理者，如经理、总监、部长、总经理等。

2. 毕业生就业岗位：高职毕业生初次就业岗位主要为业务员，如服务员、会计员、销售员等，二次晋升岗位为中基层管理者，如领班、店长、主管、经理等，未来发展岗位中高层管理者，如经理、总监、部长等。

3. 本课程主要面向的岗位：《管理沟通》是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，能够满足一般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。

四、课程目标

(一) 知识目标：1. 掌握管理沟通的基本理论；2. 掌握常见情境的沟通方法；3. 掌握管理沟通的基本策略。

(二) 能力目标：1. 能够有效表达自己的想法与见解；2. 能够正确理解别人的想法和意图；3. 能够正确处理上下左右之间的关系；4. 能够正确地提问与反馈；5. 能够正确书写企业常见文书。

(三) 素质目标：1. 具有良好的心智模式，善于反思自己；2. 具有团队意识和创新精神；

神；3. 能够做到语言文明、行为大方、举止文雅。

五、课程内容

(一) 课程内容及教学设计

课程以实际应用为目标，以实践锻炼为主线，以能力提升为中心。

1. 以实际应用为目标。课程内容设计过程中，围绕应用性人才培养目标，深入进行调研，广泛征求意见，结合地区人才需求和企业对人才培养的要求，对课程内容进行模块化重组，增强学生沟通意识，强化训练学生在各情景下的沟通技能灵活应用。

2. 以实践锻炼为主线。简化不必要的理论，坚持实践为重、理论够用为原则进行课程建设。课程教学中首先遵循理论来自实践的原则，采用先进的现代教育技术，制作高水平的教学课件，设计大量的情景再现企业实例沟通情景，把真实的情境搬进课堂，以增强知识点的实践性，激发学生的学习兴趣。在实践教学环节中则融入相关理论知识，突出理论来自实践和指导实践的作用，使学生的知识应用根据学习的内容提升一个新的高度。

3. 以能力提升为中心。坚持以职业能力提升为中心、以学生为主体的原则来设计课堂教学，在学生就业岗位需求分析的基础上确立能力目标，将能力的培养贯穿于课程教学之中，实现由传统的以教师为主体的知识传授型教学模式向以学生为主体的能力培养型教学模式的转变。

(二) 教学方法与策略

(根据教学主题及其教学目标，确定在教学中开展课程思政教学改革的指导思想，设计教学方法；通过课程思政教学改革，结合课程内有机融入思想政治教育，采取的教学策略和载体途径。)

1、教学方法：在撰写时可以参考以下示例。

【项目驱动教学法】在讲解知识点之前，通过一个实际的项目，引出知识点，为了解决问题，讲解知识点，提高学生兴趣。

【问题引导法】教师在课堂上提出问题，引导学生分析问题，最后达到解决问题的目的。这种教学方法以问题的设计和回答为主要形式，实施要点是教师如何引导学生去分析问题、解决问题这一探究过程。

【案例教学法】围绕一定的目的，把实际中真实的情景加以典型化处理，形成供学生思考分析和判断的案例，通过独立思考和相互讨论的方式，来提高学生分析问题和解决问题的能力。

【角色扮演法】角色扮演是一项参与性的活动，可以充分调动学生的积极性，为了获得较高的评价，学生通常会充分表现自我，施展自己的才华。角色扮演是在模拟状态下进行的，为学生提供了广泛地获取多种工作经验，锻炼能力的机会。在角色扮演过程中，需要角色之间的配合、交流与沟通，能够培养员工的集体荣誉和团队精神。

2、教学策略：教学过程中可以采用网络教学平台实现混合式教学，引进行业、企业专家参与教学。在教学过程中，可以采用网络平台和现场教学相结合，比如演讲、面试部分内容学习，可以在网络平台或采用其他手段预先给学生播放视频学习，然后课堂上通过讲解和情境模拟提醒注意点。

作者简介：

孟凡华(1965-)男，湖北宜昌，工作单位：湖北三峡职业技术学院 教师，讲师，主要从事经济管理、高等数学的教学。

如何做好文秘档案管理工作思路探究

郝明辉

(郑州市城市管理局 河南 郑州 450006)

【摘要】随着社会主义现代化建设水平不断提升，城市建设也取得了长足的进步。在城市管理运营过程中文秘人员担任着重要的角色，他们负责领导安排的各类文件的处理，并且还需要为领导的决策等提供重要的信息数据参考。档案管理工作是文秘人员的基本工作和基础工作，只有高度重视档案管理工作，才能更好地提升档案管理水平，推动档案信息的转化和有效利用。本文围绕文秘档案管理工作，探讨了文秘工作的特点，分析了做好文秘档案管理的意义，对如何做好文秘档案管理工作进行探讨，以供参考。

【关键词】文秘；档案管理；工作思路

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.07.065

一、文秘工作的特点分析

通常来讲，文秘的日常工作无非是办文和办事两大项，其中办文主要是指对文件和档案的处理，办事则主要是对会议及行政事务进行处理。虽然这些工作看似非常简单，但是其重要性却是不可忽视的。这是因为文秘的日常工作与领导机关的运作息息相关。一般来讲，文秘工作具有一定的政治性、从属性、服务性和综合性特点。首先，文秘工作是领导层服务，其所掌握的信息基本属于机密型信息，具有很强的政策性与保密性，若信息泄露，则会给领导工作带来极大不利。其次，文秘本身是从属于领导，其不属于任何部门，只是直接归自己的上司领导，也只为自己上司服务。所以其具有很大的从属性与服务性。最后，文秘的日常工作十分琐碎，工作内容涉及的项目非常繁多复杂，这就决定了其工作具有很强的综合性。

二、提升文秘档案管理工作科学化重要意义

在实际的工作实践中，文秘档案管理工作存在许多的不足和误区，对于一个单位来说，其重要的方向就是针对工作中出现的问题和困难进行有效科学的改进，是我们当前的重中之重。从工作的性质来看，在这样较复杂的工作背景下，着手提升现代化建设水平，才可以提升工作的效率。在实际工作的过程中，有很多工作人员存在工作重心和理念上的偏差，不知道科学化建设的重要性，只是一味守着传统刻板的工作方法和模式，从而导致工作效率无法达到高效率。所以，我们要创新文秘档案管理工作的方式，这既是基本要求，也是提升效率的保障，可以提升工作效率。社会的飞速发展也导致工作要求变高，为了能够适应这种变化趋势，我们必须要及时调整工作方式，才能够真正符合要求。

三、做好文秘档案管理工作几点思考

对于文秘工作而言，其所需要开展的档案管理工作需要与时代紧紧联系在一起，做到与时俱进，不断创新，这也是提高其工作水平的关键。而要做到文秘档案管理的创新，必须要明确创新与基础、创新与现实、创新与学习借鉴、创新与实践之间的关系。否则即使有创新，也会偏离文秘档案管理的需要。下面就从自身的工作体会出发，对进一步做好文秘档案管理工作提出以下几点思考。

(一) 提高文秘档案人员的文字素养，是做好档案管理工作的重要基础。作为秘书人员，首先需要有正确的政治立场，良好的思想作风修养，谨慎细致、实事求是及敢于创新、勇于进取的工作作风。由于文秘工作具有特殊性，这就要求文秘人员必须具备较高的素养。秘书在日常工作中承担了许多文书档案工作。我们常说，今天的档案就是昨天的文件，昨天的文件就是今天的档案。秘书在自己的工作岗位上，不仅通过文字档案的书写，记录和文稿起草做好领导的助手和参谋，同时由其经手处理的具有较高水平的文字材料也为文书档案提供了准确的、丰富的、详实的、具有较高价值的原始资料。文秘人员除了具备一般工作人员的基本条件外，还应有文秘工作特殊的知识修养、技能修养、品德修养、作风修养、知识修养。文秘人员在自己的工作岗位上，不仅仅是文字档案的抄写、记录和文书起草。同时，经过自己收集、整理的具有较高水准和历史价值的文字材料，也成为为

准确的、丰富的、详实的、具有较高价值的原始资料。

(二) 提高文秘档案人员的业务素质，是科学做好文档管理的必要条件

做好文书档案工作，为本部门、本单位的中心服务工作，是文书档案工作人员的根本任务。文秘人员兼做文书档案工作，其内容主要是做文书材料的立卷、文书档案的收集、整理、鉴定、检索、保护、利用、信息和统计等环节的工作。这些环节之间既相互连接，又相互制约，而利用则是这些环节中的中心环节，其他环节都是为了利用而存在，为利用打基础和创造条件。做好文书档案工作，为本单位的中心服务，是文书档案工作人员的根本任务。作好文书档案管理工作，是为了保证文书档案在中心工作中的作用，即作为办公室工作的参谋作用，作为办公人员教育的素材，作为办公历史的凭证，作为部门研究的必要条件，其重要性是不言而喻的。由于一般的文书档案管理工作是通过办公部门的内设机构即文书室进行的，而这类文书室对于较小的部门而言，则具有综合性，它不仅是管理文书档案，同时统管了诸如人事、科技、会计等档案，门类更多，内容更丰富，工作更复杂。这样，要求提供大量的参考资料，要求提供的资料迅速、准确，这就增加了一定的难度。因此，文秘人员在加强业务素质修养的同时，又必须具有文书档案工作人员的有关理论、业务等方面的修养，才能成为一名合格的文书档案管理工作。

(三) 加强文档管理的培训教育，是新形势下的必然要求

目前各个部门对文秘人员的要求越来越高，对文书档案的管理及其作用的发挥也越来越重视，文书档案管理工作作为档案局的基层和基础工作就显得尤为重要。作为档案管理的重要方面，文书档案的管理有了较大的发展，但文书档案管理队伍的建设，一级文书档案管理水平还存在着明显的与时代要求不相适应的方面。突出表现在：既能担任文书工作，又兼任文书档案管理工作的人员数量少，岗位不稳定，存在这种局面的主要原因，首先是有关领导对文秘人员应具备的文书管理素养要求不高，对文书档案工作不重视，认为文秘人员只是做一些收发、装订、跑腿等无足轻重的活，认为文书档案管理工作只是收发、装订，无需专业。而忽略了对他们的培训教育，专业水平得不到提高。为此，针对文秘工作和文书档案管理工作的重要性以及在实际工作中存在的问题，应从以下这一点加强队伍建设。在所属业务管理部门的指导下，对文秘兼任文档管理的工作人员进行定期考核，合格者，应发给相应的专业资格证书，并享受规定的工资津贴，以鼓励他们做好本职工作。

四、提升文秘档案管理工作科学化的有效策略

(一) 着力于提升文秘档案管理工作效率

文秘档案管理工作这个工作从其本身的工作性质和内容角度来看是较为复杂的。这对于从事管理的人员提出了新要求，同时也要面临着许多的挑战。虽然档案工作是该组织的核心，但是在文秘档案这个方面有着很多的分支，其中的工作是较为复杂的，所以要建立高效率的管理模式和体系，才能满足现在的需求，而且不仅仅从这一方面入手，还要从工作中的微观