

基于价值共创教学下的工商管理专业 《管理沟通》教学策略研究

刘月明

哈尔滨剑桥学院 150069

摘要:《管理沟通》是所有人與人、人与组织、组织与组织之间重要组成部分,也是所有经营管理中不可或缺的一环。《管理沟通》是一门实践性很强的课程,《管理沟通》是一门实践性很强的课程,同时也是一门很有价值的课程,一门非常实用的课程。文章通过对《管理沟通》课程“探测学培练”价值创造的实践探索,从“探”索式个案撰写、“测”量交流能力追踪与培养、系统知识技巧“学”习、团“培”能力培养、“练”习加强能力强化五个方面进行了探讨。期望在这样的教学模式下,培养学生的知识体系和能力体系的构建,以及教师的教学能力的提高。

关键词: 工商管理; 价值共创; 教学模式

Research on Teaching Strategies for Management Communication in Business Administration Majors Based on Value Co creation Teaching

Liu Yueming

Harbin Cambridge College 150069

Abstract: Management communication is an important component of all relationships between people, organizations, and organizations, and is also an indispensable part of all business management. Management Communication is a highly practical course, and it is also a valuable and practical course. The article explores the value creation of the “Detection Learning and Training” course in Management Communication through practical exploration, focusing on five aspects: exploratory case writing, measurement and communication ability tracking and cultivation, systematic knowledge and skills learning, team training ability cultivation, and strengthening ability enhancement through practice. I hope to cultivate the construction of students’ knowledge and ability systems, as well as the improvement of teachers’ teaching abilities in this teaching mode.

Key words: Business Administration; Value co creation; teaching model

在高校教学中,教师的教学设计和思维方式都会对课堂教学产生直接的影响。无论是在本科阶段的学生,还是在中高层管理人员组成的MBA群体,都希望在课堂上学习到更多的东西。另外,工商管理类专业的应用性人才自身也要有较强的理论知识和实际操作能力,以适应当今社会的需要。然而,长期以来,人们把大学课堂看作是一个“神秘花园”。目前我国高校教育的现状是:在教室里,老师们的教学活动在很大程度上都是独立进行的,老师是他们的中心,在教学中对自己的知识模块和方法进行修改,这样他们的教学效果就不能得到控制了。在课堂上,要将学生的学习状况放在第一位,以一种合适的方法对过程和成果进行双评估,让教师能够真正地理解到学生在课堂上的需要,对他们的能力状况有一个深刻的了解,这样才能提高教学的有效性。所以,是否能够在理论和实践两个层面上同时提高教育的质量,从而达到“双提高”的目的,是一个值得探讨的课题。大学本科生,特别是以中层管理人员为主体的企业管理人员,对课堂教学的要求不仅是传授理论知识,还要求综合能力。然而,目前我国高校教师多为由毕业学校直接到教学学校,

缺少企业运营和管理的实践经验。所以,如何在“教”和“学”,“知”和“能”之间,寻找一种适合工商管理专业教育的教学模式,是一个很有意义的课题。文章结合《管理沟通》课程,对“探测学培练”价值创造的教学模式进行了探讨,希望能对上述两个问题有所解答。

一、《管理沟通》课程的代表性及其教学特点

(一)《管理沟通》课程的代表性

《管理沟通》是一门实践性非常强的课程。管理沟通是指社会组织及身处其中的管理者为了实现组织目标,在工作中的沟通活动和过程。换言之,管理沟通是管理者履行管理职责,实现管理职能的基本活动方式,它以组织目标为导向,以管理职责、管理职能为基础,以计划性、规范性、职务活动性为基本特征。《管理沟通》课程的核心模块是管理沟通的基本理论、各种沟通形式及其相关技巧。一般是在人际沟通的基础上,对职场中上行、下行、平行沟通理论与技巧的系统讲述,是对沟通者沟通能力与技巧的系统培育。目前,各高校都在EMBA、MBA及工商管理本科学生中开设了《管理沟通》课程,并深受欢迎。可以说,《管理沟通》是职场经理

人的必修课，也是所有学生，尤其是工商管理类学生培养职业素养的必修课。目前，在国内某 211 高校的新版课程大纲中，《管理沟通》课程在研究生和本科生教学中均有开设。其中，在经济管理学院是 MBA 学生的专业选修课，市场营销、会计学、工商管理等本科专业的专业选修课。与此同时，在数学学院、艺术学院、材料学院等学院作业素质拓展课开设，每年开课班级超过十余班次，每年选课学生超千人。

（二）沟通能力是工商类大学生重要的职业素养

在实际工作中，一个人的沟通能力是实现工作目标的有效保障。善于沟通的人往往能在工作中快速打开局面，赢得更多的资源与支持，使工作有效推进。而那些不善于沟通的人往往会让人看低其工作能力，在工作中常常受挫，从而举步维艰。因此，良好沟通能力的培育对于大学生来说非常重要。但传统的管理沟通理论已不能很好地适用于现代社会职场，学生也希望通过课堂的学习实现理论知识与实际技能的双提升。因此，需尽快完善新时代背景下的管理沟通理论与案例体系、课程培育体系，进而才有望塑造工商管理类大学生的优秀沟通能力。通过《管理沟通》课程的学习，可以使使学生能够认识到沟通对于管理的重要性，并能熟练掌握、运用各种沟通技能，获得良好的沟通效果。通过对管理沟通基本理论、基本技巧和技能的系统讲解与情景模拟，可以使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巧。在了解和掌握企业管理人员应当具备的管理沟通知识和能力基础上，在学习、工作中，能有意识地运用所学到的知识和理论，达成有效的人际交往和管理沟通效果。

（三）沟通的教学方式和教学案例有待于持续更新

管理沟通理论研究最早见于二十世纪八十年代中后。近年，在中国新出版的管理沟通著作和教材、案例也开始增多，但数量仍然较少。照本宣科式的讲解《管理沟通》课程，学生较为乏味，而在课程中，加入案例及问题导向，让学生主动进行信息搜集、案例讨论、问题解决方法，极大的提高了学生自我学习、自我探索、自我实践的乐趣，因而学习的主动性、积极性会显著提高。将 PBL 融合案例教学法应用到《管理沟通》课程教活动中来，可以达到优化学生的知识结构，拓展学生的知识面，提高学生综合素质的教学目的。至今《管理沟通》教材与案例仍有以下待提升的地方：第一，如何提升我国本土管理沟通案例总结、分析、应用水平；第二，如何把沟通当成企业战略层次的核心需要之一来培养学生；第三，新时代背景下，管理沟通技能培养如何更好地体现前瞻性。无论是过去课堂灌输式的教学方法，还是内容的持续发展，都要求对《管理沟通》课堂做出探索性研究。

二、工商管理类课程价值共创教学理念与原则

（一）价值共创

价值共创的理念来源于商业领域。传统的商品主导理念认为企业和顾客在价值创造中扮演着不同的独立的角色。20 世纪初，美国管理学家 Stephen 和 Robert 提出了价值共创的理念，他们认为生产者不再是单独的价值创造者，消费者也不再是纯粹的价值消耗者，两者是互动的价值共创者。从大学课堂的参与者双方的特点和面临的课堂问题来看，将价值共创理念引入大学课堂有其必要性和可能性。基于价值共创理论，教师不是单纯的知识创造与传播者，学生也不应该是单纯的接受者。比如来自企业中层管理者的 MBA 学员，他们期望在课堂中用理论碰撞自身的实际管理经验，因此教师应关注企业实际问题，这对教师而言也是一个探索新知的过程。如此教师和学生教与学中共同探索、相互探讨，理论碰撞实践，实现价值共创。所以课堂教学是教师与学生的双向学习，改革也应该从“教”与“学”进行双边改革。

（二）本硕互动

本科生与工商管理硕士因其有无工作背景的差异，会直接导致两个群体的总体管理沟通水平处在不同的层面，由此，为多元化的课堂互动环节设计提供了可能。例如，在国内某 211 高校的《管理沟通》课程项目建设过程中，教学团队整合两个层次学生的不同特性与需求，创新性地举办了模拟招聘大赛，其中 MBA 学员为模拟考官，本科生为应聘选手，进行企业招聘、事业单位招聘、研究生复试等多种情境模拟。这样的模拟招聘不仅是一场比赛，更是让不同层次的学生审视评价沟通能力的平台。类似这样的互动环节设计，应基于不同的教学主题、不同层次学生的需求和他们自身的知识与经验特点持续开发下去，充分实现不同层次的互补、教与学的互补。

三、工商管理类课程基于价值共创的“探测学培练”教学模式的探索与实践

按照教学流程，将以《管理沟通》课程为代表的工商管理类课程教学模式归纳为“探测学培练”。每个阶段的要义如下：

（一）“探”索式现场案例采写

现场案例提炼、总结、归纳、规范化，所谓“探”，包括本土案例和现场案例采写。首先是注重本土案例的采写。不同的文化背景下人的沟通模式和沟通倾向存在差异，为提升技能的适用性和针对性，将管理沟通理论与国内管理沟通实际紧密联系起来。其次是注重现场案例的采写。针对 MBA 学生群体，在课程初始阶段即进行工作现场沟通案例的回顾与梳理，在后续课程中通过所学内容对初始案例通过背景设

计、语言润色、科学分类等环节形成规范的课堂教学案例。针对本科生群体,他们的案例总结与分享可以以自我沟通和人际沟通案例为主。课堂分享的过程中教师适当导入 MBA 学员编写的案例。

(二)“测”量式沟通能力跟踪与评价

跟踪测试评判,注重量表运用,所谓“测”。在国际通用成熟量表的基础上,建立健全“积极沟通心理测评与沟通能力量表库”,从而对个人沟通能力与技巧的提升做出跟踪研究和针对性提升训练。在整个课程的进行过程中对学员的沟通心理与能力进行跟踪式评价,至少对课前、课中、课后三个阶段进行评价和对比性分析。

(三)系统性知识体系与沟通技能“学”习

优化理论体系,注重系统学习,所谓“学”。从理论教学的角度,要注重优化管理沟通理论体系,根据本硕学生的知识与能力体系的不同特点,课程内容要有不同的侧重点。比如对于 MBA 学员,组织沟通讲述要同时注重横纵向沟通理论方法和内部沟通不畅的原因探讨及解决办法。而对于本科生而言,要让他们了解组织内部沟通的不同模块和对应的方法技巧,更要注重他们自身一般意义上沟通能力的培育。

(四)团“培”式能力塑造

强化团培演练,注重能力培养,所谓“培”。课程应通过团队培训与沟通游戏的方式,进行实战演练、角色扮演以及互动教学,使学生在掌握理论的基础上,通过实操掌握沟通技巧。比如模拟招聘中, MBA 学员可以模拟考官,而本科生可以模拟应聘者。当然,团队游戏还可以设置很多适合课堂里模拟的情境,让学员互相配合,选择不同的角色来模拟训练,促进实际管理沟通能力的提升。

(五)“练”习强化式能力巩固

案例训练,案例研讨,反复加强,所谓“练”。在课程进行的过程中,对来自学员采写的现场案例、本土案例、书本案例进行分析、归纳、总结、分享。最终在课堂上实现“探测学培练”的有效结合。课后还可继续深化学员采写的案例,学生可参加 MBA 案例大赛,教学团队可优化案例进军“全国百篇优秀教学案例”、哈佛商学院案例库等,实现优秀案例共建共享。由此可见,整个探索式案例的总结、编写、运用过程即师生价值共创的过程。

四、有关《管理沟通》课程建设的其他相关思考

(一)探索《积极心理学》的引入

21 世纪是心理学的世纪。所有工商管理类的课程和个人

素质能力提升的课程,都应辅以一定的心理学基础。教学团队可积极思考在自我沟通、人际沟通和组织内部沟通中引入积极心理学相关模块,在心理学的基础上研究沟通技巧,一定能更加有效地促进学生主动学习和了解、运用沟通技巧,最终使课程效果得到很大的提升。

(二)有效运用课程采写的沟通案例

《管理沟通》课程,要求 MBA 学生群体,通过所学内容对自己工作企业中的沟通案例进行有效采写与分析。这些案例具有非常重要的价值,既可以作为本科生《管理沟通》课堂上的基础案例素材,同时也可以通过不断提炼和完善写作形成优秀作品,参加各类优秀教学案例评选。

(三)有效运用课程测评库的数据积累

在整个课程的进行过程中会有多类不同的问卷对学员的沟通心理与能力、有效沟通状态等进行跟踪式评价,这些数据的积累也是课程的重要财富。可定期通过数据分析,洞悉变化和趋势,指导课程建设持续性更新。

五、结语

“探测学培练”教学模式是对大学工商管理类中实践能力要求较强的课程教学思路的一种新探索,目的在于教学互动、价值共创。期望通过“探”索型案例采写、“测”量式沟通能力跟踪与培养、系统性知识与技能“学”习、团“培”式能力塑造、“练”习强化式能力巩固,既实现学员的知识体系构建、能力体系培养,也实现教师教学能力的提升。以期这种价值共创教学模式可推广运用于工商管理类其他相关课程的建设中去。

参考文献:

- [1] 王可男,王新钢,韩敏敏.工商管理类专业应用型人才培养模式与实践探索[J].科技创业月刊,2019(34): 81-82.
- [2] 白玉婷.基于需求分析的大学英语多元化教学模式——评《英语教学与课堂实践》[J].热带作物学报,2021,42(03): 909.
- [3] 杨礼茂,钟颖,李俊文,刘欣.基于价值共创的湖北高校工商管理类专业案例式教学研究[J].科技创业月刊,2018(08): 54-58.
- [4] 王芳.教师教育理论课程教学模式改革探析[J].现代教育管理,2021(04): 92-98.