

# 100-1 大葉大學 完整版課綱

## 基本資訊

課程名稱	人際關係與溝通	科目序號 / 代號	1421 / IRM2050
開課系所	人力資源暨公共關係學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	張秋蘭	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(二)234 / B201	授課語言別	中文

## 課程簡介

本系課程分基礎課程(Basic), 進階課程(Advanced), 實務課程(Practical), 在進階課程中輔以組織溝通課程(Communication)與關係管理課程(Relationships)。本課程屬於組織溝通科目。

課程主題：

運用人際溝通技巧來建立、發展和維繫人際關係

目的：

培養學生的人際溝通能力

協助學生發展人際關係

提高學生解決溝通問題的創意與能力

訓練學生應用與實作能力

## 課程大綱

一, 緒論

1. 人際關係的意義

二, 自我

2. 自我與溝通

3. 人際吸引力

4. 人際知覺

三, 溝通：

5. 溝通的意義

6. 有效溝通

7. 非語言溝通

四, 衝突：

8. 心理防衛

9. 人際衝突

10. 結束關係

五, 應用：

11. 家庭中的人際關係

12. 工作中的人際關係

## 基本能力或先修課程

無

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 磋商協調與團隊合作能力
- 口語表達與寫作溝通能力
- 關係經營能力
  - 資料歸納分析與洞察需求能力
- 衝突管理能力
  - 創新開發與執行能力
  - 企業與職業倫理
  - 專業理論與知識
  - 應用與實作能力

## 教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
磋商協調與團隊 合作能力	20%	能體會他人需求。 能異中尋同，爭取雙贏。 能善盡任務職責。 能鼓舞團隊成員恪盡職 責。	小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 學生上台報 告 訪談人物	分組報告: 30% 成品製作: 40% 口頭報告: 30%	加總: 100	20
口語表達與寫作 溝通能力	30%	能清楚說明問題。 能執行商業簡報。 能寫作組織溝通文件。 能寫作公共傳播計畫書 。	小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 學生上台報 告 專題報告	分組報告: 30% 成品製作: 40% 口頭報告: 30%	加總: 100	30
關係經營能力	30%	能與員工同事建立良好 關係。 能判斷組織內外關係中 的資源與用途。 能辨認組織利害關係人 及其利益與需求。 能協助組織發展與利害 關係人的關係。	小組討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 小組合作 學生上台報 告 專題報告	分組報告: 30% 成品製作: 40% 口頭報告: 30%	加總: 100	30

衝突管理能力	20%	在選用訓育留的管理問題上，觀察衝突的來源與辨識利益衝突差異的能力。 在選用訓育留的管理上，運用人際衝突管理手段，選擇最佳衝突管理風格的能力。 在選用訓育留的管理上，增加建設性衝突與降低社會情緒衝突的能力。	小組討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 小組合作 學生上台報告 訪談人物	分組報告: 30% 成品製作: 40% 口頭報告: 30%	加總: 100	20
--------	-----	--	---	-------------------------------------	---------	----

### 成績稽核

成品製作: 40%

口頭報告: 30%

分組報告: 30%

### 教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
Social Psychology 社會心理學	Elliot Aronson, et.al.	余伯泉、李茂興	弘智	0

### 參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
Theories of Human Communication	Stephen W. Littlejohn and Karen A. Foss			0
Organizational Communication : Approach and Process	Katherine Miller	陳淑珠、郭欣春、曾慧琦	五南	1995

### 上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	第01單元 概論：說服原理與衝突管理	100				
2	第02單元 分析顧客生氣故事，提昇服務失誤管理與危機管理能力	100				
3	第02單元 分析顧客生氣故事，提昇服務失誤管理與危機管理能力	100				
4	第03單元 分析顧客感動故事，提昇顧客關係管理與顧客經驗管理能力	100				

5	第03單元 分析顧客感動故事，提昇顧客關係管理與顧客經驗管理能力	100
6	第04單元 社會心理學與溝通：社會認知(ch3) cognition	100
7	第05單元 社會心理學與溝通：社會知覺(ch4) perception	100
8	第06單元 社會心理學與溝通：自我了解(ch5) self understanding	100
9	第07單元 社會心理學與溝通：自我辯護與維護自尊的需求(ch6)* Cognitive dissonance	100
10	第08單元 社會心理學與溝通：態度和態度的改變(ch7) attitude change	100
11	第09單元 社會心理學與溝通：從眾行為(ch8)* conformity	100
12	第10單元 社會心理學與溝通：團體歷程(ch9) group process	100
13	第11單元 社會心理學與溝通：人際吸引(ch10) interpersonal attraction	100
14	第12單元 社會心理學與溝通：利社會行為(ch11) prosocial behavior	100
15	第13單元 社會心理學與溝通：攻擊(ch12) aggression	100
16	第14單元 社會心理學與溝通：偏見(ch13) prejudice	100
17	期末報告成果展示	100
18	期末報告成果展示	100

---