

**朝陽科技大學**  
**102學年度第1學期教學大綱**

當期課號	3193	中文科名	人際溝通管理實務
授課教師	徐文宗	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制4年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力。		✓			
流通連鎖專業實戰能力。		✓			
職場所需資訊能力。				✓	
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力。	✓				
問題解決、終身學習與創新能力。				✓	
職場所需語文能力。				✓	

**本課程培養學生下列知識：**

教導學生如何運用人際關係的溝通技巧、協商及談判技巧，並以實際案例說明，使學生對個人及團體的互動更有信心。

1. 進行售後服務及客戶關係管理。
2. 規劃並執行人力資源管理。
3. 針對經銷通路提供銷售訓練。
4. 溝通表達
5. 人際互動
6. 團隊合作
7. 問題解決
8. 工作責任及紀律
9. 資訊科技應用

Educate student how to utilize human relation communication, business communication, negotiation skills and apply actual example to improve personal and social confidence.

**每週授課主題**

- 第01週：始業式/本學期授課課程介紹/學期評分標準與使用參考書  
 第02週：人際溝通緒論  
 第03週：自我概念/自我揭露/周哈里窗與人際關係  
 第04週：影響人際吸引的其他因素  
 第05週：影響人際關係的知覺和情緒  
 第06週：溝通的意義/特性與障礙  
 第07週：有效溝通的方法  
 第08週：非語言溝通  
 第09週：期中考  
 第10週：心理防衛機制  
 第11週：人際衝突與解決  
 第12週：人際關係的結束  
 第13週：家庭中的人際關係  
 第14週：工作中的人際關係  
 第15週：面談與面試  
 第16週：公開演說之準備  
 第17週：具說服力的演說  
 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 上課學習態度：10%  
 各組簡報及出席率：20%  
 期中考：30%  
 期末考：30%  
 報告內容及各組發問互動：10%

## 證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

## 主要教材

- 1.人際關係與人際溝通(教科書)
- 2.人際溝通(教科書)

## 參考資料

書名：人際關係與人際溝通 作者：陳皎眉 出版年(西元)：2012 出版社：雙葉書廊有限公司  
書名：人際溝通 作者：洪英正/錢玉芬編譯 出版年(西元)：2009 出版社：學富文化事業有限公司

## 建議先修課程

本課程無建議先修課程

## 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~Kevin.tt921/>  
E-Mail：Kevin.tt921@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。