

朝陽科技大學
103學年度第2學期教學大綱

當期課號	3183	中文科名	人際溝通管理實務
授課教師	林有志	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3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：課程說明
- 第02週：人際溝通的方向
- 第03週：社會知覺的形成與使用
- 第04週：關係中的溝通：基本概念
- 第05週：語言溝通
- 第06週：透過非語言行為溝通
- 第07週：不同文化間的溝通
- 第08週：有效對話
- 第09週：期中考
- 第10週：有效傾聽
- 第11週：同理與支持他人
- 第12週：處理個人的資訊：揭露和隱私
- 第13週：人際影響的倫理規範
- 第14週：衝突管理
- 第15週：親密關係溝通：朋友、夫妻、家庭
- 第16週：職場溝通
- 第17週：專題報告
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 期中考：20%
- 期末考：30%
- 平時出席：30%
- 期末小組專題(書面+口頭報告)：20%

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. 書名：人際關係與溝通 作者：Kathleen S. Verderber, Rudolph F. Verderber, Cynthia Berryman-Fink 出版社：前程文化 ISBN：978-986-6264-28-3 出版年：2013 版次：12版三刷 (教科書)

參考資料

書名：人際關係與溝通_瞭解溝通技巧 作者：胡愈寧、葉肅科 出版年(西元)： 出版社：華立圖書

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/~tsu/>

E-Mail：tsu@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:T2-1040;

星期四,第5~6節,地點:T2-1040;

分機:7820、7820

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。