**【沟通与交流】**

SJQU-QR-JW-026（A0）

**【communication】**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：**【2030230】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【新闻学 传播学 新媒体】

**课程性质：**专业必修课

**开课院系：**新闻传播学院

**使用教材：**《人际沟通与交流》张美云吴海娟，清华大学出版社，2017年1月

参考教材：1、《沟通与交流》李颖娟、丁旭，清华大学出版社，2017年1月

2、《沟通技巧》，王会勇，吉林大学出版社，2016年12月

3、《沟通说写教程》周金声、赵丽玲，人民出版社，2014年1月

**课程网站网址：**

<https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/discussionboard/do/conference?toggle_mode=edit&action=list_forums&course_id=_18108_1&nav=discussion_board_entry&mode=cpview>

二、课程简介（必填项）

此处概述课程的研究对象及课程在专业中的作用与地位，使学生对该课程有一个总体了解。（300-400字）

现代社会人们之间的交际广度和频率度不断加大，人际沟通能力成为人们生活和工作的重要手段，社交的礼仪形象能有效地展现一个人的素养、学识、风度和魅力。《沟通与交流》即是一门训练学生口语交际能力和礼仪基础的课程，旨在通过本课程的教学和训练，使学生掌握口语交际的基本技巧和社交礼仪的基本知识，以适应未来工作、学习和生活的需要，并为人际沟通能力和社交礼仪的进一步提高奠定良好的基础。通过本课程的学习，使学生全面了解实用口才的基本知识，熟悉相关口才的基础理论和基本技巧，并在掌握相关理论的基础上提高人际沟通与交流的能力，教学活动主要通过课堂讲授、音像教学、情景演示、学生课堂展示等形式进行，注重学生职业素质和沟通能力的培养。

三、选课建议（必填项）

此处给出该课程的选课建议，例如适合专业、年级、学习基础要求等建议。

该课程适合秘书专业、新闻专业、传播专业、广告专业的一、二年级学生学习。

四、课程目标/课程预期学习成果（必填项）（预期学习成果要可测量/能够证明）

课程预期学习成果必须写到指标点，只写三级编码即可。“课程目标”这列要写清楚细化的预期学习成果，撰写时必须用适当的行为动词引导。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO111 | 倾听他人的需求和诉求点。 | 授课 | 采访活动 |
| 2 | LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | 授课 | 演讲活动 |
| 3 | L0412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 | 授课 | 学生互评 |
| 4 | LO511 | 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | 项目任务 | 辩论活动 |

五、课程内容（必填项）

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的6种层次： (“**知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)**来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在。

第一单元：人际沟通与表达概述

教学内容：1、讲述一段生活中生动的沟通实例，分享、讨论并了解沟通对职场的重要性。2、沟通过程中的各种元素；各种沟通障碍的成因；以及基本的沟通方法。

能力要求：1、知道沟通的意义和重要性；2了解沟通过程中的各种元素；理解影响沟通的元素和各种沟通障碍的成因；运用一些基本的沟通方法在实际生活中。

第二单元：有效沟通

教学内容：1、 用简短的时间、丰富的内容、最好的效果（可借用不同的沟通渠道），向全班同学作一次精彩的“自我介绍”。2、 讨论、总结有效口头表达的各种能力要素和有关技巧。3、 正确应用口头表达来进行沟通。

能力要求：领会有效沟通的表现特征，掌握形成有效沟通的各种能力要素和有关技巧，学会正确应用口头表达来进行沟通。

第三单元：交谈的策略与方法

教学内容：1、学会赞美；2、倾听的力量； 3、怎样拒绝；4、提问的技巧；2、批评的艺术。能力要求：在人际交往中，赞美、批评、拒绝、提问以及倾听，是人际沟通与表达中重要的方法和艺术，懂得其意义和方法，恰当的运用有助于提高人际交往。

第四单元：日常沟通和职场沟通

（一）会见与面谈沟通

教学内容：1、 结合案例，情景模拟进行面谈沟通；2、 会见与面谈的技巧与注意事项；能力要求：了解会见与面谈沟通的特点，掌握会见与面谈沟通的技巧，能够自如地在不同场景下进行面谈。

（二）电话沟通

教学内容：1、 结合案例，情景模拟进行电话沟通；2、电话沟通的过程；3、电话沟通的技巧。能力要求：了解电话沟通的过程，认识电话沟通的特点，掌握电话沟通的技巧并能熟练运用相关技巧进行电话沟通，克服电话沟通中存在的问题。

（三）会议/商务活动沟通

教学内容：1、模拟策划组织一次会议或活动；2、会议沟通的基本模式类型；3、会议沟通的技巧。能力要求：了解会议沟通的意义与作用；掌握会议基本沟通模式类型以及能够顺利组织开展会议活动。

（四）职场沟通

教学内容：1、 结合案例，演示如何与上级、下级沟通；2、 与上级、下级和同事沟通的不同特点和技巧；3、 信息沟通渠道设计。能力要求：能够根据组织沟通需要，自信地进行上行、平行和下行沟通，学习如何与领导、同事或下属进行沟通，并初步设计组织沟通渠道

（五）客户沟通

教学内容：1、 结合案例，模拟演示与客户沟通，正确地介绍企业和产品；2、发生突发事件时，如何正确与客户或消费者进行有效地沟通；3、客户沟通的特点和技巧。能力要求：1、掌握沟通的基本内涵和人的心理特点，掌握与客户高效沟通的步骤和技巧；2、通过掌握客户期望及创造客户忠诚等手段，找到对付客户不满情绪的方法，进行有效沟通。

第五单元：演讲 辩论 谈判中的沟通

教学内容：1、 举例说出你最成功、得意（或最尴尬）的一次沟通经历。分析原因，将你的经验、体会与大家分享。 2、按给出的主题或自选的主题准备材料，在限定的时间内进行演讲；演讲前的准备；演讲主题、选材和讲稿的设计；演讲开场、主体和结束以及演讲的语言技巧。3、辩论是通过观点交锋展现思维与口才、学识与阅历的最佳平台。学习辩论的基础理论、环节拆解、类型分析的顺序，分别阐述了辩论的定义、基本态度、能力培养、组织方式，辩论中的立论、质询、反驳和总结，以及事实之辩、价值之辩、政策之辩和哲理之辩这四种最主要的辩论类型。4、谈判是一种最具挑战压力的沟通形式，是通过平等对话、接触来达到目标的过程。谈判时有关妥协，而非输赢的。妥协就是牺牲部分你想要的东西，一边与你的谈判对手打成双方都可以接受的协议。

能力要求：1、能够克服演讲恐惧，掌握讲稿的立意取材、结构设计和语言表达；能够在演讲中流畅、清晰地表达自己的思想；以及掌握演讲中的非言辞语言技巧和控场技巧。2、辩论，它指[彼此](https://baike.baidu.com/item/%E5%BD%BC%E6%AD%A4/81942)用一定的理由来[说明](https://baike.baidu.com/item/%E8%AF%B4%E6%98%8E/39260)自己对[事物](https://baike.baidu.com/item/%E4%BA%8B%E7%89%A9/1693084)或问题的[见解](https://baike.baidu.com/item/%E8%A7%81%E8%A7%A3/1079985)，揭露对方的[矛盾](https://baike.baidu.com/item/%E7%9F%9B%E7%9B%BE/9138469)，以便最后得到[共同](https://baike.baidu.com/item/%E5%85%B1%E5%90%8C/33162)的认识和[意见](https://baike.baidu.com/item/%E6%84%8F%E8%A7%81/39914)；辩论旨在培养人的[思维能力](https://baike.baidu.com/item/%E6%80%9D%E7%BB%B4%E8%83%BD%E5%8A%9B/1859428)。开阔学生思维，锻炼辩者的口头表达能力，查找资料的能力，搜索的能力，统筹分析的能力等。让辩者开动脑筋，从多方面去考虑问题，发散思维。加强辩论团体之间的默契、团结协助能力，增加[友谊](https://baike.baidu.com/item/%E5%8F%8B%E8%B0%8A/6171)。3、“谈判是一种思维方式”。谈判学这门课所讲授的谈判概念、理论与技巧是每个人在生活、学习和工作中都应该具备的基本知识。最佳的谈判就是双方都非常满意的谈判——达成双赢协议，谈判双方在寻找对自己最大利益的方案的同时，也满足对方的最大利益的需要。生活中处处有谈判，如购物等，培养谈判的自觉性，习惯于以“双赢共胜”的思路来处理问题，使自己的生活更美好。

第六单元：非语言沟通、沟通礼仪、跨文化沟通

教学内容：1、非语言沟通的内容和作用；2、结合案例，演示不同场合下的礼仪规范；3、拜访与接待礼仪、通讯礼仪、交谈礼仪；4、跨文化沟通的了解。能力要求：掌握拜访与接待、通讯礼仪、交谈礼仪的规范要求；掌握职场礼仪中沟通基本步骤、日常办公、求职的礼仪规范要求；熟练应用个人礼仪的基本常识和职业活动中的礼仪规范。

六、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验  时数 | 实验类型 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

六、实践环节各阶段名称及基本要求（选填，适用于集中实践、实习、毕业设计等）

列出实践环节各阶段的名称、实践的天数或周数及每个阶段的内容简述。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 各阶段名称 | 实践主要内容 | 天数/周数 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 采访活动 | 20% |
| X2 | 过程性测试 | 20% |
| X3 | 演讲活动 | 20% |
| X4 | 考查测试 | 40% |

七、评价方式与成绩（必填项）

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人：李欣田 系主任审核签名： 审核时间：2019年2月