SJQU-QR-JW-033（A0）

**【沟通与交流】**

**【communication】**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：**【2038037】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【18级秘书专业】

**课程性质：**专业必修课

**开课院系：新闻传播学院**

**使用教材：**

参考教材：1、惠亚爱，沟通技巧，人民邮电出版社，2008年03月

2、 徐宪光，《商务沟通》，外语教学与研究出版社，2001

3、 （美）黑贝尔斯，威沃尔；李业昆 译，《有效沟通》，华夏出版社，2001.11

4、 王磊，《管理沟通》，石油工业出版社，2001.1

**课程网站网址：**

https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/blackboard/execute/modulepage/view?course\_id=\_5714\_1&cmp\_tab\_id=\_5994\_1&editMode=true&mode=cpview

二、课程简介（必填项）

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，旨在能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。

教学活动主要通过课堂讲授、音像教学、情景演示等形式进行，注重学生职业素质和沟通能力的培养。

三、选课建议（必填项）

该课程适合传播专业、新闻专业、广告专业或秘书专业二、三年级学生学习。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L011 | LO111 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 | ● |
| LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | ● |
| L021 | LO211 | 能根据需要确定学习目标，并设计学习计划。 |  |
| LO212 | 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 |  |
| L031 | 辅助决策 | 收集、处理信息，调查研究，能够辅助领导确定决策目标、拟定及实施决策方案，及时向领导反馈落实情况。 |  |
| L032 | 沟通协调 | 在上下层级间有效进行信息沟通，有效传递领导的管理要求，收集基层信息、反馈给管理层。 | ● |
| L033 | 商务管理 | 掌握基础的商务和管理知识。 |  |
| L034 | 办公室事务管理 | 具有办公室环境管理、接待、日常事务管理等方面的基本能力。 |  |
| L035 | 文书拟写及处理 | 了解文书基础知识，拟写常用法定公文，拟写常用礼仪文书，拟写常用事务文书，拟写常用商务文书，处理收文与发文，管理文书等。 |  |
| L041 | LO411 | 遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。 |  |
| LO412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 | ● |
| LO413 | 爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，充分认识本专业就业岗位在社会经济中的作用和地位，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。 |  |
| LO414 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 |  |
| L051 | 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。 | ● |
| LO512 | 有质疑精神，能有逻辑的分析与批判。 |  |
| LO513 | 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。 |  |
| LO514 | 了解行业前沿知识技术。 |  |
| L061 | LO611 | 能够根据需要进行专业文献检索。 |  |
| LO612 | 能使用合适的软件来搜集和分析所需的信息数据。 |  |
| LO613 | 能把现代信息技术融入到秘书工作各个环节。 |  |
| L071 | LO711 | 爱党爱国：了解祖国的优秀传统文化和革命历史，构建爱党爱国的理想信念。 |  |
| LO712 | 助人为乐：富于爱心，懂得感恩，具备助人为乐的品质。 | ● |
| LO713 | 奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。 |  |
| LO714 | 爱护环境：具有爱护环境的意识和与自然和谐相处的环保理念。 |  |
| L081 | L0811 | 具备外语表达沟通能力，达到本专业的要求。 |  |
| L0812 | 理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。 |  |
| L0813 | 在职业活动中具有国际视野。 |  |

五、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）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 能够倾听他人意见、在工作场合中掌握倾听技巧、尊重他人观点 | 案例分析法 | 作业、学生互评 |
| 2 | LO112 | 能够用应用书面或口头形式，阐释自己的观点，进行有效沟通。 | 项目任务法 | 演讲稿、辩论 |
| 3 | L032 | 能够掌握与领导、各部门之间、同事之间的沟通协调技巧，处理事务 | 项目任务法 | 任务完成情况简报 |
| 4 | LO511 | 能够在团队合作中主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | 项目任务法 | 活动策划方案 |
| 5 | LO712 | 能够掌握一定的沟通礼仪，在工作环境中起到枢纽作用，具有角色意识，辅助领导决策 | 案例分析法、情景展示法 | 综合评价 |

六、课程内容（必填项）

单元一 ：人际交往与沟通技巧概述

教学内容：

1、 观看《职业化生存》片段，或者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；分析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。

单元二：有效的口头表达

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：

领会有效口头表达的表现特征，掌握形成有效口头表达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。

单元三：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。

单元四：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。

单元五：演讲

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；

3、 演讲前的准备

4、 演讲主题、选材和讲稿的设计；

5、 演讲开场、主体和结束以及演讲的语言技巧。

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；

2、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。

单元六：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。

单元七：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

单元八：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。

单元九：沟通礼仪

教学内容：

1、结合案例，演示不同场合下的礼仪规范

2、拜访与接待礼仪

3、通讯礼仪

4、交谈礼仪

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。

七、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 |
| 1 | 有效的口头表达 | 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 |  |  |
| 2 | 电话沟通 | 案例分析并情景表演，如何应接电话沟通中的特殊事件 | 2 |  |  |
| 3 | 演讲 | 按给出的主题或自选的主题准备材料，进行演讲 | 4 |  |  |
| 4 | 职场沟通 | 结合案例，演示如何与上级、下级、同级沟通 | 2 |  |  |
| 5 | 沟通礼仪 | 学生演示不同场合下的礼仪规范 | 2 |  |  |

七、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 | 演讲比赛（个人） | 30% |
| X2 | 活动策划方案（小组） | 30% |
| X3 | 综合测试（个人） | 40% |
|  |  |  |

八、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： 吴美 系主任审核签名:徐磊 审核时间：2019.2.28