SJQU-QR-JW-026（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：**【17传播学 18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：**

<http://kczx.gench.edu.cn/G2S/Template/View.aspx?action=view&courseType=0&courseId=27414>

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。

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。

该课程适合广告专业、传播专业、新闻专业或秘书专业一、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 | 演讲 |
| 2 | LO414 | 心理健康，能承受学习和生活中的压力。 | 授课 | 小论文 |
| 3 | 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 | 情景模拟 |

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；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。

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：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。

第四单元：日常沟通和职场沟通

（一）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。

（二）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。

（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：交谈的策略与方法

教学内容：

1. 学会赞美
2. 批评的艺术
3. 怎样拒绝
4. 提问的技巧
5. 倾听的力量

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（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 考勤、课堂表现 | 20% |
| X2 | 演讲活动 | 30% |
| X3 | 情景模拟 | 20% |
| X4 | 小论文 | 30% |

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：沈慧萍 审核时间：2018年9月