

上課時間：14：10～17：00 星期二

上課教室：MA225

任課教師：湯宗泰

研究室：管理A館324

電話：研究室分機-5212

諮詢時間：09：10am～12：00pm 星期二；

14：10pm～17：00pm 星期三&四，其他時間請預約

E-Mail: tangdt@yuntech.edu.tw

423 838

Ftp Server: 140.125.80.3/Commun2018

室址: 1111

P.S. 所有上課投影片與相關資料皆放置此處。

課程概述：由於今日企業面對激烈的市場競爭，產業結構的激烈變化，資訊化的社會，使得工作環境中人際間溝通扮演著日趨重要的角色。企業如何善用人力資源之整合力量以改善或增進員工彼此間及與顧客間之和諧關係，進而發揮團隊力量，以達成企業目標，實為一重要課題。

本課程藉由各種溝通途徑與技巧的介紹，以及組織內進行溝通所應注意事項如說話技巧、聽的藝術、回饋與抉擇、溝通策略、面試技巧、簡報技巧、開會技巧等議題，做一深入探討，並由說故事、簡報競賽及專題的報告以實作溝通之進行與運用。

#### ☐主要教材：

1. Communication at Work; Ronald B. Adler, Jeane Elmhurst & Kristen Lucas; McGraw Hill, 2016, 袁正綱譯，東華書局。
2. 薩提爾的對話練習，李重建著，2017，親子天下出版。
3. 經理人雜誌: <http://www.managertoday.com.tw/>
4. 商業週刊: <http://www.businessweekly.com.tw/>
5. 哈佛商業評論: <http://www.hbrtaiwan.com/>
6. Internet

#### ☐主要參考教材：

1. 上台的技術，王永福，2014，商周出版。
2. 人際關係與溝通技巧(Interpersonal Communication)，Julia T. Wood，2012，游梓翔等譯，雙葉書廊出版。
3. Power Talk：瞬間改變人生的威力說話術，井口晃，2013，鄭淑慧譯，巨思文化出版。
4. <http://www.slideshare.net/>
5. 傾聽的藝術，姜一洙，2013，穆香怡譯，太雅出版。

☐其他參考書：本課程相關書籍眾多，僅建議以下書籍：溝通技巧類、領導者的溝通技巧類、用筆溝通類、開會謀略類、簡報技巧等管理類。

評分制度：本課程總成績係依下列各項分配計算

項目	分配比例
說個撼動人心的好故事(小組)	10%
募資簡報競賽(小組) <i>flying V. 益群報</i>	20%
小組專題報告(小組)	30%
期中(末)考(個人)	20%
課堂出席&參與&課堂小考(不得補考)(個人)	
課堂出席	10%
課堂小考	10%

#### 上課規定：

1. 學生上課前，請務必依課程進度預先自我研習當週上課內容。
2. 上課時嚴禁使用手機或通訊工具，違反規定者，第一次警告，第二次沒收通訊工具(直至學期末歸還)，並扣學期總分十分，第三次停止上課權利，且學期成績以不及格論處。
3. 學生上課攜帶筆記型或平板電腦，不得從事與上課內容無關之操作。若有，教師得勒令關機並視同曠課。
4. 於上課時間<sup>14</sup>~~(09:10~12:00)~~<sup>17</sup>內，除茶水外，嚴禁攜帶任何食物進上課教室，違反規定者，第一次警告，第二次停止上課權利，且學期成績以不及格論。
5. 務必準時出席上課，學生若遲到或早退一律視同曠課。於上課中，若因不可抗拒原因(如身體不適或重大變故)必須短暫離席，不得於上課中返回教室，請於下堂課開始前再重回教室，若於課堂中任意出入，一律視同曠課。
6. 本課程嚴禁學生穿著脫鞋或涼鞋上課，若有，一律視同曠課。
7. 每曠課壹小時扣學期總分壹分，超過九小時則本課程以不及格論處。其他有關曠課規定依校規辦理。

#### 上課方式：

本課程以教師講課、共同討論及影片教學為主。然上課前須準備好當天要討論之有關教材，學生須於上課前準備好有關工作並踴躍參與課堂討論，“沉默是金”並不適用於本課程；唯發言應具專業知識。

#### 作業規定：

修課學生對所指定作業皆須獨力或指定小組共同完成，嚴禁抄襲；若學生抄襲作業，一旦察獲，除本科目以零分計並將依校規嚴格辦理。所指定作業皆應按指定日期完成並繳交，若有漏交任何指定作業，則整學期作業成績以零分計；若所指定作業無法於指定日期內繳交，每遲交乙日，則自該作業實得分數中扣除二十分，扣除標準依此類推，直到零分為止，作業即使零分亦要繳交，否則以未交論處。

**考試規定：**

1. 本課程隨時有隨堂測驗，教師將隨機舉辦課堂小考，小考範圍含前一週與當週上課內容。學生無論任何原因(公/私假/遲到/早退...)導致缺考，皆不得補考，且該次小考成績以零分計算。
2. 上課時請務必自備筆及筆記本，任何測驗不得借用他人文具用品、參考資料、書籍、交談及任何工具，經發現視同作弊。
3. 學生若非因重大事故而致缺考(期中/末考)，一律不予補考且該次考試以零分計；若因重大事故而致缺考(期中/末考)，請依校規辦理請假手續並檢附證明文件，方得以補考，唯補考日期及考試格式由任課教師決定。
4. 任何測驗若有作弊之實，學業成績一律以不及格計，並按校規辦理。

**說個撼動人心的好故事**

小組以每組6人方式進行。小組以個人或團體方式說個撼動人心的好故事，時間約十分鐘(誤差不得超過30秒)，會後由組別投票決定成績。

**簡報競賽**

小組以每組6人方式進行。請參考募資網站(Flying V或國內外類似網站)設定募資目的，擬訂計畫，最後於課堂上進行創業募資簡報，時間約十分鐘(誤差不得超過30秒)，報告後約五分鐘讓與課同學就有關課題提出質疑與討論，會後由組別決定將投資多少金額，依所募得金額多寡排序決定成績。

**小組專題報告**

小組以每組6人方式進行。各小組應就指定主題做一口頭報告，時間約三十至四十分鐘，報告後約十至十五分鐘讓與課同學就有關課題提出質疑與討論。會後並請繳交書面報告。各小組應就指定主題於期中考前提出書面大綱報告，經教師認可後，以確立所涵蓋內容。小組報告進行方式不拘，可依本身條件自行發揮，所需貴重輔助器材請於一週前向有關單位提出申請。

	主題 (多選但不限制)
1	面試技巧面面觀(履歷表撰寫，人力仲介網(LinkedIn))
2	新世代的溝通：即時通短訊的應用(以Line為例)
3	新世代的溝通：手機禮儀
4	新世代的溝通：email禮儀
5	新世代的溝通：網路禮儀與社群規範(以臉書為例)
6	辦公室性騷擾處理與預防(兩性工作平等法)
7	同事相處問題診斷與處理
8	資管人的職業道德(個人資料保護法、智慧權法)
9	EQ面面觀(EQ檢測)

10	逆向思考
11	生肖/星座與溝通技巧
12	跨文化的溝通技巧與衝突
13	職場工作壓力管理
14	其他 跟溝通有關係的. 先詢問老師.

專題報告須符合下列諸規定：

1. 文中所引用有關資料須註明出處，並將所有引用資料按姓氏比劃依序編號列於目錄中。
2. 內容描述越深入越佳。
3. 先前研究大綱須包含題目，概述，報告大綱與組員。
4. 本專題報告每次所繳交報告須打字，最後完整報告本文以3000字為下限（不含附錄）。

57.12  
169in.

記憶力 ①意圖性 ②解釋性  
筆記是自己的語言，別人不熟懂。  
找件代表有事，帶好筆記本及筆。  
離開前用筆記跟對方確認。

### 課程進度

日期	預定進度 (進度將依實際狀況作適度調整)
2/27	課程簡介
3/6	📖 溝通基礎
3/13	<p>📖 溝通基礎文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 美好的人際關係，來自本性</li> <li>2. 了解大腦的認知運作，溝通更完整有效</li> <li>3. 同理心-設身處地感受他人需求</li> <li>4. 土司理論</li> <li>5. 以視覺、聽覺、感覺行溝通，引道對方理解</li> <li>6. 真誠溝通4原則，贏得聽眾的聆聽與信賴</li> <li>7. 明瞭對方需求、肯定他人價值，發揮影響力</li> <li>8. 別讓口誤害了你！10種溝通地雷千萬不要踩</li> </ol> <p>🎥 錄影帶【一】人際溝通(一)：說話技巧(自行課餘觀賞)</p>
3/20	📖 說的藝術
3/27	<p>📖 ”說”的文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 口語表達三種練習，言談清晰有理更有說服力</li> <li>2. 真誠讚美-真摯地肯定他人的長處</li> <li>3. 你在說的，是別人聽得懂的話嗎？</li> <li>4. 5種溝通術，提升部屬自信與使命感</li> <li>5. 四大拒絕話術，坦白表達，不怕得罪人</li> <li>6. 謹記說話SOP，別再讓「緊張」壞了表現</li> <li>7. 讓別人更愛聽你說話！你該避免的17個錯誤</li> <li>8. 4種結束對話的好方法，讓你不再怕尷尬</li> </ol> <p>🎥 錄影帶【二】人際溝通(二)：聽的藝術(自行課餘觀賞)</p> <p>🎥 🎥 錄影帶【三】人際溝通(三)：回饋與抉擇(自行課餘觀賞)</p>
4/3	放假
4/10	📖 有效傾聽 & 📖 回饋

4/17	<p>🎧 薩提爾的對話練習</p> <p>📖 "傾聽"的文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成功依循良知中的原則，真心聆聽、由內而外改造自我</li> <li>2. 先聽後問，完全吸收談話者的心</li> <li>3. 積極聆聽-多讓別人談自己的事</li> <li>4. 同理心傾聽4步驟，成就雙向溝通</li> </ol> <p>📖 "回饋"的文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用5W1H提問、確認，還原誤解的訊息</li> <li>2. 提問的原則</li> <li>3. 最簡單的問題，才能問出驚人的答案</li> </ol> <p>🎥 錄影帶【四】&amp;【五】人際溝通：溝通策略的分析運用(一)&amp;(二) (自行課餘觀賞)</p>
4/24	說個撼動人心的好故事
5/1	<p>📖 簡報技巧</p> <p>📖 "非語言溝通"的文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洞察肢體語言</li> <li>2. 善用肢體語言，創造差異化的個人品牌</li> <li>3. 言語可以騙人，但身體無法說謊</li> </ol>
5/8	⊗⊗期中考⊗⊗ 這科+英文 (No. open book) 考十個內容
5/15	<p>📖 "簡報技巧"的文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聽眾的行為風格，態度，決定你的簡報內容</li> <li>2. 5招連結簡報與觀眾，一分鐘就引發好奇心，全無冷場</li> <li>3. 以圖解取代文字，溝通更有效</li> <li>4. 以9種圖形，闡明事物間的關係</li> </ol>
5/22	<p>📖 開會技巧 &amp; 文獻</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 80%時間溝通，讓對的人有對的資訊</li> <li>2. 克服議而不決的文化</li> </ol>
5/29	簡報競賽
6/5	專題報告
6/12	專題報告
6/19	專題報告
6/26	TBA or ⊗⊗期末考⊗⊗ Never.