

開南管理學院 人際關係 課程綱要

壹、科目名稱：人際關係

貳、授課老師：吳淑禎

參、開課系所班級：觀光餐飲旅館學系一年級

肆、必選修：選修

伍、學分數：2 學分

陸、教學目標及修課後之能力

一、認識人際溝通的基本概念。

二、學會觀光專業電話的接聽技巧。

三、學會觀光專業 memo 撰寫、會議安排技巧。

四、學會公開演說與表達的技巧。

五、覺察自己的人際表達風格與能力。

六、學習人際衝突的解決策略。

七、演練並學習各項溝通技巧。

八、瞭解文化及性別等相關因素對人際互動的影響。

柒、課程內容規劃：

週次	日期	課程內容規劃	備註
第一週	02/21(三)	課程簡介 人際溝通學習目標的訂定	
第二週	02/28(三)	第七章 自我肯定的基礎	
第三週	03/07(三)	第七章 自我肯定的基礎	
第四週	03/14(三)	第一章 顧客關懷 第二章 電話接聽技巧	
第五週	03/21(三)	第十一章 諮商技巧	
第六週	03/28(三)	第十一章 諮商技巧	
第七週	04/04(三)	春假	
第八週	04/11(三)	第三章 銷售技巧	
第九週	04/18(三)	期中考	
第十週	04/25(三)	第五章 書面溝通技巧	
第十一週	05/02(三)	第六章 公開發言或演說	
第十二週	05/09(三)	第六章 公開發言或演說	
第十三週	05/16(三)	第十章 評價	
第十四週	05/23(三)	第十五章 會議安排	
第十五週	05/30(三)	第四章 顧客抱怨處理	
第十六週	06/06(三)	第十四章 人際衝突處理	
第十七週	06/13(三)	期末考	

捌、授課方式：講授、分組討論、腦力激盪、示範、角色扮演、觀察、演說

玖、教材課本：

Burton, L., & Jon (1997) Interpersonal skills for travel and tourism. Addison Wesley Longman.

拾、參考書目：

1. 盧蓓恩譯(民 85) 人際溝通—目標本位取向 五南圖書
2. 王湘茹譯(民 88) 你算老幾。及幼出版。
2. 曾端真、曾玲 民 譯(民 85) 人際關係與溝通 揚智出版。
3. 章蓓蕾譯(民 86) 成年兒童與家庭危機 商周出版。
4. 許惠珠 著 (民 75) 人際關係的新天地 張老師出版。
5. 黃珮瑛 譯(民 85) 人際溝通分析 張老師出版。
6. 劉秀娟 編著(民 88) 兩性教育 揚智出版。

拾壹、成績考核方式：

1. 上課參與：20%(含出席、演練、及形成性學習評量)。
2. 課程指定作業：20%
 - a. 每位準備三至五分鐘的上台演講稿，題目自定。
 - b. 其他課堂所指定之作業或練習。
3. 期中考：30%
4. 期末考：30%

拾貳、備考：在學習過程，若你有困境或任何建議，請讓我有機會瞭解你的需要或支援你，以期你的學習能夠達到滿意與豐富。