《与人合作》课程标准

<table>
<tr><td>课程
代码</td><td colspan="3">159667</td><td>课程
类别</td><td colspan="2">专业拓展课</td></tr>
<tr><td>计划理
论学时</td><td>36</td><td>计划实验/
实训学时</td><td colspan="2">0</td><td>计划线
上学时</td><td>0</td></tr>
<tr><td>课程
学分</td><td colspan="3">2.0</td><td>开课
学期</td><td colspan="2">第三学期</td></tr>
<tr><td>适用
专业</td><td colspan="3">机电一体化技术（三二分段）</td><td>考核
方式</td><td colspan="2">考查</td></tr>
<tr><td>编制人</td><td colspan="6">黄建新</td></tr>
</table>

一、教学目的和要求

通过本课程的学习，使学生获得人际关系、人际沟通、职场人际关系和职场的平行、上行、下行、客户沟通等方面的知识与技巧，使学生能掌握一般人际关系、职场人际关系、自我认识、认识他人的基本理论，具备人际沟通与交流能力、职场沟通能力，提高学生的综合素质和社会适应性。

教学活动主要通过课堂教授、影像教学、案例分析、课题讨论、情景模拟、实训练习、演示等形式进行，注重学生对人际关系的认识、自我形象的提升和实际沟通技巧的运用能力的培养。

本课程的教学要求和目标：

（一）总体目标

通过组织学生学习人际关系和人际沟通的相关理论和实务，使学生了解人际关系的基本理论，人际沟通的基本原则，并掌握实用的沟通技巧，从而全面培养学生的沟通实践能力，提高学生的综合素质和社会适应性。

（二）具体目标

1．能力目标

（1）系统学习人际关系和人际沟通的基本理论知识，并用理论指导实践。

（2）通过提供案例分析、情景模拟给学生感性认识，再结合实训让学生练习，通过影像教学、课题讨论等多种手段，提升学生的实际应用能力和分析解决问题的能力。

（3）努力培养学生养成严谨求实的科学态度、独立思考的学习习惯以及知行合一的理念。

2．知识目标

通过本课程的学习，了解人际关系的基本理论，人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧。同时通过让学生进行大量基本沟通技能的练习，如：倾听、提问、反馈、肢体语言等，让他们能在一对一沟通以及与不同人际风格的上司、下属和客户沟通等情景下正确使用各种沟通技巧并取得良好效果。

3．素目标/思政目标

（1）掌握人际关系和人际沟通的基本知识，包括理解美好生活与和谐人际关系之间的逻辑关系，理解人的一生离不开人际关系，构建和谐的人际关系需要人际沟通，掌握人际关系、人际沟通的含义及沟通的主要方式，了解沟通失败的原因以及高效沟通的原则。拓展专业视野，引导学生不断学习新知识，乐于接收新观念、新事物，培养愿意与人合作的情感和能力。

（2）了解并掌握人际关系的原理和技巧，人际沟通的一系列基本技能，包括：有效倾听、正确提问、恰当反馈、肢体语言等；熟练运用基本的沟通技能进行不同的人际风格沟通，能与同事、上司、下属、客户进行有效的沟通。全面提高学生的职场人际沟通能力，提高其综合素质与社会适应性。

（3）在教学过程中，实现上述课程目标是一个不可分割、相互交融、相互渗透的连续过程和有机整体。在掌握知识的过程中，既有能力的训练，也有方法的了解和运用，更有态度、情感和价值观的体验与培养。掌握知识不是课程学习的唯一和最终目标，而是全面提高实践能力的基础和载体。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，理论课 54 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

序号	篇目	课程内容	教学时数	
			讲授与训练	说明
1	上篇	第一章 我们生活在社会关系中	4	
2		第二章 人际交往从认识自我和他人开始	4	
3		第三章 我们周围的人际关系	4	
4	中篇	第四章 人们为什么会互相交流	4	
5		第五章 人们怎样互相交流	4	
6		第六章 我们需要掌握的人际沟通技巧	4	
7	下篇	第七章 初入职场-职场中的人际关系	2	
8		第八章 与同事沟通的技巧——伸出你的手	2	
9		第九章 与上司沟通的技巧——抬起你的头	2	
10		第十章 与下属沟通的技巧——打开你的心扉	2	
11		第十一章 与客户沟通的技巧——拿出你的真诚	4	
		合计	36	

三、教学建议

原则上教师应该遵照教学大纲的要求，以及大纲所确定的基本内容完成教学任务，但对教学内容的顺序安排，教学时数的分配等方面，可根据实际情况灵活处理。

四、教学内容

第一章 我们生活在社会关系中

【教学要求】

1．理解美好生活与和谐人际关系之间的逻辑关系。
2．了解为什么社会关系对我们如此重要。
3．了解处理人际关系的基本原则。
4．掌握构建良好人际关系的方法。

【教学内容】

1．为什么社会关系对我们如此重要。
2．处理人际关系的基本原则。
3．如何构建良好的人际关系。

第二章 人际交往从认识自我和他人开始

【教学要求】

1．了解怎样认识自我、评价自我。
2．掌握如何在人际交往中管理自我形象。

3．理解人与人之间的差异。

【教学内容】

1．怎样认识自我评价自我。

2．如何在人际交往中管理自我形象。

3．理解人与人之间的差异。

第三章 我们周围的人际关系

【教学要求】

1．认识我们周围的基本人际关系。

2．运用所学沟通技巧，妥善处理我们周围的人际关系。

【教学内容】

1．亲子关系。

2．师生关系。

3．同学关系。

4．恋爱关系。

第四章 人们为什么会互相交流

【教学要求】

1．了解人的成长离不开与他人的交流。

2．了解为什么人际沟通如此重要。

3．了解有哪些影响人际沟通的因素。

4．掌握人际沟通能力包含的内容。

【教学内容】

1．人的成长离不开与他人的交流。

2．为什么人际沟通如此重要。

3．什么因素影响人际沟通。

4．如何培养人际沟通能力。

第五章 人们怎样互相交流

【教学要求】

1．了解人际沟通的两种方式。

2．了解人际沟通的基本步骤。

3．掌握克服人际沟通障碍的方法。

【教学内容】

1．人际沟通的两种方式。

2．人际沟通的基本步骤。

3．如何消除人际沟通的障碍。

第六章 我们需要掌握的人际沟通技巧

【教学要求】

1．学习有效发送信息的技巧。

2．了解有效倾听的技巧。

3．了解有效提问的技巧。

4．掌握有效反馈的技巧。

5．掌握有效肢体语言的技巧。

【教学内容】

1．有效发送信息。

2．有效倾听。

3．有效提问。
4．有效反馈。
5．有效肢体语言。

第七章 初入职场——职场中的人际关系

【教学要求】
1．了解工作环境和进入职业角色。
2．了解职场人际关系。
3．掌握与职场中不同类型人的沟通技巧。

【教学内容】
1．了解工作环境和进入职业角色。
2．职场人际关系解析。
3．与不同类型人的沟通技巧。

第八章 与同事沟通的技巧——伸出你的手

【教学要求】
1．了解同事之间的差异。
2．了解四种典型风格的同事。
3．掌握构建良好人际关系的方法。

【教学内容】
1．熟悉工作环境并融入团队。
2．认识你的同事。
3．与同事相处的原则、技巧与忌讳。

第九章 与上司沟通的技巧——抬起你的头

【教学要求】
1．了解不同类型的上司。
2．了解为什么和上司难相处。
3．掌握与上司相处的技巧。

【教学内容】
1．认识你的上司。
2．与上司相处的原则、技巧与忌讳。

第十章 与下属沟通的技巧——打开你的心扉

【教学要求】
1．了解对待下属的几种观点。
2．了解不同类型的下属。
3．掌握与下属相处的基本技巧。
4．掌握与四种典型下属沟通的技巧。

【教学内容】
1．认识你的下属。
2．与下属相处的原则、技巧与忌讳。

第十一章 与客户沟通的技巧——拿出你的真诚

【教学要求】
1．了解与客户沟通的原则。
2．熟悉不同类型的客户。
3．掌握与客户沟通的技巧。

【教学内容】

1．与客户沟通的原则。
2．与客户沟通的技巧与消除障碍。

五、教学考核评价建议

本课程实行以能力为中心的全程化考核方式，注重考核学生的知识、思维与技能，考核内容包括学生平时出勤纪律情况、案例分析、情景模拟、课堂讨论与实训练习成绩、作业完成情况、以及期末课程考试成绩等。考核形式：开卷（或者部分开卷+闭卷），成绩评定：总成绩=考试成绩+平时成绩，平时成绩=平时出勤纪律+课堂表现+回答问题+课后作业成绩。考核具体采用期末大作业（书面演示稿或当堂演示）、期末考试（知识、案例与课程学习体会）和平时成绩相结合，综合评定。学生成绩平时成绩占 40%，期末大作业（书面演示稿或当堂演示）以及期末考试（案例与课程学习体会）成绩占 60%。

课程考试方案

期末大作业（书面演示稿或当堂演示） 30%
期末考试（知识、案例与课程学习体会） 30%
平时出勤纪律（缺勤一次扣 2 分） 10%
课堂表现 10%
（表现积极且主动：积极 10 分，一般 8 分，不积极 6 分，非常不积极 4）
回答问题 10%
（回答积极且质量高：积极且质量高 10 分，积极且质量不高 8 分，不积极且质量高 6 分，非常不积极且质量低 4 分）
课后作业成绩（每次 2 分，缺一次扣 2 分） 10%
合计： 100%
（以上各种类型的考核均须有具体的评分标准及评分记录表）

六、教材及参考资料建议：

（一）推荐教材

教材建议使用《人际关系与沟通技巧》（第 2 版），人民邮电出版社，龙璇主编，2020 年 1 月出版。

（二）推荐参考书目

1．弗洛伊德．2011．沟通的力量：成功人际交往 12 法．李育辉　译．北京：机械工业出版社．

2．李谦．现代沟通学．北京：经济科学出版社．2009．
3．赵慧军主编，管理沟通，首都经济贸易大学出版社，200 6 . 8 . 1
4．王秀阁．大学生人际交往理论与方法．北京：人民出版社．2010．
5．牧之，张晓萍．有效沟通大全集．上海：立信会计出版社．2010．
6．罗庆．活用人际关系的力量．北京：中国城市出版社．2012．
7．刘永中，金才兵．有效的职场沟通．众行管理资讯研发中心．海口：南海出版公司．2004．
8．柳青，蓝天．有效沟通技巧．北京：中国社会科学出版社．2006．
9．《演讲与口才》杂志

（三）推荐网站

1．壹心理 http://www.xinli001.com/
2．NLP 学院网 http://www.nlp.cn/
3．心理学空间 https://www.psychspace.com/
4．麦肯锡中国 https://www.mckinsey.com.cn/
5．财富中文网 http://www.fortunechina.com/
6．21 世纪经济报道网
7．http://epaper.21jingji.com/html/2018-10/19/node_1.htm
8．TED_网易公开课 https://open.163.com/ted/
9．中国公共关系行业平台 http://www.17pr.com/
10．中国公关网 http://www.chinapr.com.cn/
11．世界风俗网 http://www.sjfsw.cn/index.html
12．世界经理人 http://www.ceconline.com/