第一图书网, tushu007.com

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787301145180

10位ISBN编号：7301145187

出版时间：2010-1

出版时间：北京大学出版社

作者：詹姆斯·S.奥罗克

页数：384

字数：610000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

很多年前，我被分配到美国西南航空公司飞行测试组，担任空军军官。
期间，我有幸同一位经验丰富、富有智慧的飞行员前辈进行了一次深入的交谈。
我们交流的焦点是一个年轻军官怎样才能够成为领导者，或者在优秀的、经过良好教育和培训的同龄人中成为具有公认影响力的人物。
他的话非常具有前瞻性，他说：“我认为，就一个年轻军官的生存和发展而言，没有比有效的自我表达能力更重要的技能了。
”这就是说，最重要的不是面对困境的勇气或者良好的飞行技能，也不是高学历或者专业化的培训，而是“有效的自我表达能力”。
在这次谈话后的岁月里，我亲身经历和见证了不少被年轻管理者称为“职业时刻”的情景。
所谓“职业时刻”，是指一个经过仔细设计的提议、一个详尽分析的报告，或者对批评的熟练应对，可能成为挽救自己职业生涯的关键点。
我曾见识过一些青年男女如何凭借熟练的演讲介绍而获得工作机会，也曾见识过一些人在回答某个专业领域中最直接明了的问题时，由于语无伦次、惊慌失措而失去机会。
我很惊奇地发现，许多人会很容易使他们的谈话令人讨厌、叫人不安或者淡而无味。
毋庸置疑，沟通能力是任何一个管理者都应该掌握的核心技能。
良好的沟通是思想和行动之间的桥梁，也是一个产生利润的过程，它是人们通过个人交往和职业关系把情感联结在一起的黏合剂。
正如英国诗人威廉·布莱克（william Blake）所言，沟通是“天才的战车”。
在一个组织、行业或者社会中，没有良好的沟通能力的人往往会被孤立于他人之外；相反，有熟练沟通能力的人往往会成为使企业（无论是私人企业还是公共企业）成功运作的核心人物。
本书的第一个也是最基本的前提很简单：沟通能力是可以学习、讲授和提高的技能。
每个人在与人沟通上都有比现在做得更好的潜力。
当然，人们要做到这一点其实并不那么容易，但是本书毫无疑问可以对此提供帮助。
学习本书，有助于你不断取得新的成绩，并成为你未来走向成功的基石。
要想成为一个成功的管理者，你需要对一些事物给予特别的留意和关注，而本书的内容正是对如何关注这些事物的重要指引。

内容概要

本书是一本简明的管理沟通教材，用三章篇幅阐述了沟通的基本概念、基本理论以及沟通的理论问题，用九章篇幅讲解了沟通的技能。
与同类教材相比，本书的特色在于：（1）整个管理沟通过程完全是战略性的；（2）深入分析了沟通中的伦理问题，全面分析了技术手段支持下的沟通，强调与新闻媒介的沟通；（3）提供了许多原创性的课堂测试案例研究，以及非常实用的参考范例。
　本书适合作为本科生和MBA的管理沟通课程的教材，也适合作为公司管理人员的培训用书。
　作者简介：　詹姆斯·S.奥罗克（James S. O'Rourke. IV），澳大利亚圣母大学（University of Notre Dame）。

作者简介

詹姆斯·S．奥罗克（James S.ORourke，IV），澳大利亚圣母大学（UniverSity of N0tre Dame）教授。

译者简介：　魏江，浙江大学管理学院教授，博士生导师。
现任教育部“创新管理与持续竞争力”哲学社会科学创新研究基地副主任，浙江大学企业组织与战略研究所所长，浙江大学人力资源与发展战略研究中心副主任。

书籍目录

第1章 变革中的管理沟通　1.1 管理者整天都在做什么　1.2 管理者的角色　1.3 管理者工作的主要特征　1.4 管理者的工作有何不同——重点不同　1.5 21世纪对管理技能的要求　1.6 谈话也是工作　1.7 管理沟通的主要渠道是说和听　1.8 写作的作用　1.9 交流就是创造　1.10 信息的社会性　1.11 你最大的挑战　1.12 职业经理人的任务第2章 沟通与战略　2.1 沟通的定义　2.2 沟通的要素　2.3 沟通法则　2.4 沟通的层次　2.5 沟通障碍　2.6 策略性沟通　2.7 成功的策略性沟通　2.8 作为经理为什么沟通是不一样的　2.9 危机沟通第3章 沟通伦理学　3.1 雇主的道德行为　3.2 商业伦理的定义　3.3 三个层面的探讨　3.4 关于决策的三种观点　3.5 一套整合方案　3.6 道德判断的本质　3.7 道德准则的不同特征　3.8 决策的四种资源　3.9 作道德判断　3.10 应用伦理标准于管理沟通中　3.11 伦理准则宣言　3.12“ 头版 ”测试第4章 演讲　4.1 为什么演讲　4.2 如何准备一次成功的演讲　4.3 制订一套演讲方案　4.4 了解你的听众　4.5 明确你演讲的原因　4.6 尽量掌握与演讲场合有关的信息　4.7 弄清听众倾听的理由　4.8 搞懂任何情况下听众有可能提出的问题　4.9 认清成功演讲的普遍障碍　4.10 使用可靠的证据支持你的观点……第5章 写作第6章 说服第7章 科技第8章 倾听和反馈第9章 非言语沟通第10章 跨文化沟通第11章 管理冲突第12章 有效的商务会议 第13章 与新闻媒体打交道附录A 案例研究分析附录B 案例研究的写作附录C 商务信函样例附录D 商务备忘录样例附录E 策略备忘录样例附录F 编辑参考文献——对你研究中所用的资料来源表示感谢附录G 商务人士与媒体的关系——如何准备一次电视节目或新闻采访附录H 新闻稿样例索引

章节摘录

本书认为管理沟通是21世纪职场所必需的核心技能；对语言本身及其内在效能的把握能力以及听、说、读、写和人际交往的综合素质，将决定我们是否能够成为一位成功的管理者。
20世纪中期，管理大师彼得·德鲁克（Petel-Drucker）曾说过：“管理者必须学习语言，了解如何遣词造句。
最重要的是，他们应对语言表示尊重，视语言为最宝贵的天赋和遗产。
经理人必须了解‘滔滔不绝的口才’的最古老含义——它是唤起人们内心对真知追求的一门艺术。
”① 20世纪后期，哈佛商学院（Harvard Business Sch001）教授罗伯特·艾克尔斯（Robert Eccles）和尼丁·诺里亚（Nitin Nohria）重新审视了德鲁克的观点，提出了一个对管理的全新看法。
他们写道：“要想科学地管理，经理们应首先意识到语言的运用很重要。
”②特别是，他们认为管理的本意在于三个方面：运用口才达成经理的目标、管理者身份的塑造、采取行动来达成公司的目标。
一句话：“管理的本质就是有效运用语言达成预期的目标。
” 高效管理者往往更能把握语言和行动。
这也涉及如何让他人认同你的管理者身份。
许多著名学者已经证实，在庞大复杂的组织中，沟通与行动具有重要关系，两者密不可分。
语言不合时宜，表达方式不正确，焉能达成正确的行动？
罗伯特·艾克尔斯和尼丁·诺里亚还认为：“语言非常重要，没有语言，我们就没有办法表达战略概念、架构形式或设计绩效衡量系统。
经理们决不能望文生义，更不能滥用语言。
” 当我们认识到语言是管理者采取有效行动的关键时，接下来的问题就是：你是否能够娴熟地运用语言？
参与员工招聘、组织结构调整、新产品线上马时，无论你作为发言人还是作为听众，你的行动能力全然取决于“你是如何有效地运用语言的”。
你说或写的效果决定了你能在何种程度上使别人按你的想法去做事，你听的效果决定了你在何种程度上去理解他人并为他们做事。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com