

<<管理沟通理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通理论与实务>>

13位ISBN编号：9787302216278

10位ISBN编号：7302216274

出版时间：2010-1

出版时间：侯志春 清华大学出版社 (2010-01出版)

作者：侯志春 编

页数：228

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>

<<管理沟通理论与实务>>

前言

随着现代经济发展和社会分工的细密，人际关系日趋复杂，相互间的合作日趋紧密。因此，沟通在人们的工作、生活中起着越来越重要的作用，它已成为人们统一思想、建立良好人际关系、提高工作效率的有效保证。

沟通在组织活动中更是无处不在，对于构建和谐的组织关系、建立协同思想、完成组织目标具有举足轻重的重要作用，沟通也因此逐渐成为组织竞争力的核心要素而日益引起人们的重视。

“管理沟通”课程最早于20世纪末期作为MBA培养课程引进。

1999年秋在清华大学召开的第一届全国MBA“管理沟通”课程研讨会上初步统计，正式开设该课程的高校不超过10所。

近10年来，“管理沟通”这门课可以说是得到了长足的发展，受到了各级各类院校师生的热捧。

目前我国MBA高校普遍开设了该课程，授课对象从MBA延伸到本科、硕士、博士、EMBA。

近年来，为培养学生的沟通合作能力，“管理沟通”课程也逐渐被高职高专院校纳入教学计划和培养方案，作为工商企业管理专业的必修课或是其他管理类专业的专业选修课。

但我们在教学中发现，真正符合高职高专学生特点的教材却不多，大多数教材在编写上力求全面，加入了过多的知识，比如谈判、公文写作、商务礼仪等，使得教材涉及面太广而针对性不强。

为此，我们结合多年来高职高专“管理沟通”课程教学实践积累的成果，在综合前人经验的基础上，编写了这本高职高专《管理沟通理论与实务》教材，旨在帮助高职高专学生掌握一定的沟通理论和技巧，为今后工作中进行有效沟通奠定基础。

本书对课程系统进行了全面修订，突破了一般管理沟通类教材的编排体系，在注重逻辑性的基础上，着重突出教材的针对性和实用性。

<<管理沟通理论与实务>>

内容概要

本书在对基本沟通理论进行介绍的基础上，增加了大量实务内容，并通过引导案例、沟通小案例、沟通之窗、情景模拟、案例分析、自我检测、沟通小游戏等丰富多样的形式来加深学生对沟通理论的理解和沟通技能的把握，符合高职高专学生学习能力和学习特点。

本书可作为高职高专工商管理类专业的专业必修课和公共选修课教材，也可供广大社会读者阅读使用。

全书分为理论篇、实务篇和专题篇三个部分，其中理论篇主要为全书作理论知识铺垫，包括第1章沟通概述和第2章管理沟通；实务篇主要介绍人际沟通和组织沟通的基本技巧，包括第3章人际沟通、第4章组织沟通和第5章常见沟通形式；专题篇主要就沟通的专题问题进行介绍，帮助学生有针对性地处理具体问题，包括第6章冲突与沟通、第7章文化与沟通和第8章危机与沟通。

<<管理沟通理论与实务>>

书籍目录

理论篇第1章 沟通概述1.1 沟通的含义及类型1.1.1 沟通的含义1.1.2 沟通模型1.1.3 沟通的特点1.1.4 沟通的分类1.2 沟通的要素和过程1.2.1 沟通的要素1.2.2 沟通的过程1.3 沟通障碍1.3.1 沟通障碍及其表现1.3.2 人际沟通障碍1.3.3 组织沟通障碍本章小结思考与练习第2章 管理沟通2.1 管理沟通的含义与作用2.1.1 管理沟通的含义2.1.2 管理与沟通的内在联系2.1.3 管理与沟通的区别2.1.4 沟通与组织文化2.1.5 沟通在管理中的作用2.1.6 沟通在管理中的应用发展2.2 管理沟通类型及影响因素2.2.1 管理沟通的类型2.2.2 影响管理沟通的基本因素本章小结思考与练习实务篇第3章 人际沟通3.1 人际沟通的概念及其特点3.1.1 人际沟通的概念3.1.2 人际沟通的特点3.1.3 人际沟通的作用3.2 人际关系及人际沟通的原则3.2.1 人际关系的原则3.2.2 人际沟通的原则3.3 人际沟通的技巧3.3.1 学会说话3.3.2 赢得人心的技巧3.3.3 受到别人认可及善待的技巧3.4 学会倾听3.4.1 倾听的重要性3.4.2 倾听的障碍3.4.3 克服倾听障碍的策略3.5 非语言沟通3.5.1 非语言沟通的定义3.5.2 非语言沟通的特点3.5.3 非语言沟通的应用原则3.5.4 非语言信息解析本章小结思考与练习第4章 组织沟通4.1 组织沟通概述4.1.1 改善组织沟通的意义4.1.2 组织沟通中的员工需求4.1.3 影响组织沟通的因素4.1.4 改善组织沟通的途径4.1.5 有效的组织沟通的特点4.2 组织沟通的渠道4.2.1 上行沟通4.2.2 下行沟通4.2.3 横向沟通4.2.4 斜向沟通4.2.5 小道消息与谣言4.2.6 组织沟通渠道形式4.3 组织沟通的方式4.3.1 组织内部沟通的方式4.3.2 组织间的沟通的方式4.4 组织沟通的策略4.4.1 组织沟通的策略4.4.2 情境领导本章小结思考与练习第5章 常见沟通形式5.1 会议沟通5.1.1 会议的概念和内容5.1.2 会议的目的5.1.3 会议分类5.1.4 影响会议成效的因素5.1.5 会议组织技巧5.1.6 会议的主持5.1.7 灵活应对会议困境5.2 书面沟通5.2.1 书面沟通的优点5.2.2 经济应用文书沟通5.2.3 几种主要的经济应用文书5.3 电话沟通5.3.1 什么是电话沟通5.3.2 电话沟通技巧5.3.3 电话会议5.4 网络沟通5.4.1 网络时代5.4.2 网络沟通的方式5.4.3 网络沟通中应注意的问题5.4.4 电子商务本章小结思考与练习专题篇第6章 冲突与沟通6.1 冲突的含义及类型6.1.1 冲突的含义6.1.2 冲突的类型6.1.3 冲突产生的原因6.1.4 冲突的过程6.2 冲突处理策略6.2.1 冲突处理方式6.2.2 冲突中的沟通策略6.2.3 工作冲突的避免和处理本章小结思考与练习第7章 文化与沟通7.1 文化概述7.1.1 文化的含义7.1.2 组织文化和沟通的相互作用7.2 文化的差异7.2.1 跨文化差异的表现7.2.2 霍夫斯泰德的文化差异理论7.3 跨文化沟通策略7.3.1 培养文化融合的人力资源队伍7.3.2 创造良好的组织沟通气氛7.3.3 建立共同的价值观本章小结思考与练习第8章 危机与沟通8.1 危机沟通概述8.1.1 危机的内涵8.1.2 危机的特点与类型8.1.3 危机沟通的内容8.1.4 危机沟通的原则8.1.5 危机沟通的步骤8.2 危机沟通及管理8.2.1 树立危机及其预防意识8.2.2 显性危机管理本章小结思考与练习参考文献

<<管理沟通理论与实务>>

章节摘录

插图：1.1沟通的含义及类型什么是沟通？

可能我们较少去思考这个理论概念，但这种活动却充斥着我们的日常生活和工作。

调查发现，管理人员一天中花费时间最多的活动就是沟通。

不管是部署工作，汇报情况；不管是通过电话，还是电子邮件，我们都在不断地交换信息、取得理解，甚至改变别人的观点。

当代社会分工日益细密，更需要不同组织、不同部门之间加强合作、增进信任，需要沟通润滑，维系彼此之间的关系。

在私人空间中，我们也需要交流沟通，以加深了解、增进感情，从而使个人生活更加和谐。

但正是因为沟通在工作中是如此普遍和频繁，我们有时视沟通为理所当然，而缺乏对沟通目的和沟通手段的理性思考。

但看似简单的“沟通”却不时地在不经意的时候给我们一些烦恼和教训：销售业绩滑坡，会议上销售部门和营销部门的人员为谁的责任而争得面红耳赤；新产品开发周期太长，因为研发部门与生产部门沟通不力，新产品要反复生产五次以上才能达到技术要求；研发项目组的骨干离职了，因为他常常不能很好地处理与部下和其他同事的关系，新招聘的员工总是不能领会领导的意图而错误百出，等等。这些都是我们不懂得沟通、不善于沟通的结果。

可见，沟通在管理中占据了重要的位置。

倘若管理者缺少沟通意识，或者在沟通技巧和方式上存在局限，将会给管理工作带来许多困难，有时甚至会给组织造成巨大的损失，包括人才、订单、客户的流失，工作相互推诿，工作效率低下，等等。

1.1.1 沟通的含义严格来讲，沟通是一个来源于生活的管理学概念，是经济发展和社会分工的必然结果。

因此，通常我们用到沟通这个书面用语时都是指组织活动特定环境中的信息交流。

《大英百科全书》对沟通的解释是：沟通就是“用任何方法、彼此交换信息。

即指一个人与另一个人之间用视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事的交换信息的方法”。

<<管理沟通理论与实务>>

编辑推荐

《管理沟通理论与实务》：内容力求精简。

对教材内容大胆精减，着力突出沟通的要义与技巧。

理论去繁就简。

尽量使用短小案例帮助学生理解抽象的理论知识，以符合高职学生的学习特点和今后的职业发展。

观点与时俱进。

在广泛参阅前人著述和教学讲稿的基础上，归纳提炼大量新颖的观点，充实了很多新内容。

表现形式多样。

每章配有案例导入，设计了沟通之窗、沟通小案例帮助学生理解知识，课后设计了情景模拟、案例分析、沟通游戏以及测试题，增强教学互动性。

思路系统清晰。

编写过程中经过充分论证与沟通，确保了教材的统一性和逻辑性。

免费赠送电子课件。

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>