

图书基本信息

书名：<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（中册）>>

13位ISBN编号：9787513506502

10位ISBN编号：7513506507

出版时间：2011-03-01

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院 编

页数：232

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>

## 内容概要

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（中册）》是呼叫中心专业的一门基础课程，旨在研究从事呼叫中心工作的人员的心理活动、行为表现及其规律，是一门多学科、多层次交叉的学科，兼具两重性和应用性。

通过对呼叫中心组织行为学的学习，学生可以系统地掌握该学科的理论基础知识，能够运用所学的理论分析呼叫中心人员管理中存在的现象与行为，培养正确处理和协调人际关系的能力，逐步提高分析问题和解决问题的能力，为发展成为呼叫中心管理人才打下基础。

《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心组织行为学（中册）》是呼叫中心系列教材的核心教材之一，分为上、中、下三册。

上册主要介绍了组织行为学的基本概念、作用和理论框架等内容。

中册主要介绍了群体、工作团队等内容。

下册介绍了组织系统以及组织的变革与发展，重点介绍组织结构和组织文化等内容。

书籍目录

第3篇 群体第8章 群体行为的基础8.1 群体的定义与分类8.2 群体发展的阶段8.3 社会测量法：群体互动分析8.4 群体行为的解释8.5 群体的外部环境条件8.6 群体成员资源8.7 群体结构8.8 群体互动过程8.9 群体任务8.10 群体决策8.11 应该建立凝聚力很强的工作群体吗8.12 案例应用8.13 范例分享8.14 辩论题8.15 练习8.16 自测题第9章 理解工作团队9.1 为什么团队如此普及9.2 群体与团队：二者有何区别9.3 团队的类型9.4 团队与群体概念的联系：塑造高绩效团队9.5 使个人成为团队选手9.6 团队管理中现存的问题9.7 案例应用9.8 范例分享9.9 辩论题9.10 练习9.11 自测题第10章 沟通10.1 沟通的功能10.2 沟通的过程10.3 沟通的基本原理10.4 有关沟通的当前问题10.5 案例应用10.6 辩论题10.7 练习10.8 自测题第11章 领导11.1 什么是领导11.2 特质理论11.3 行为理论11.4 权变理论.....第12章 权利与政治第13章 冲突、谈判和群体间行为案例连载三第二阶段自测题参考答案

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>