

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787562932369

10位ISBN编号：7562932360

出版时间：2011-4

出版时间：武汉理工大学出版社

作者：程艳霞 编著

页数：439

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>>

### 内容概要

沟通是管理者的一项重要职能。一个高效的管理者，必定是一个有效的沟通者。本书围绕管理沟通的知识、思维与技能这一主线，提出了基于环境变化和读者对管理沟通新知识需求的内容体系，从管理沟通的本质特征入手，研究探讨了管理沟通的相关基本理论，主要包括管理沟通的特征，管理沟通应遵循的基本原则，管理沟通障碍的分析和跨越沟通障碍的基本规律和方法；分析了基于情境管理的成功沟通策略和技能，主要包括沟通主体、沟通客体、沟通中的信息组织与传递、内部沟通策略与技能、外部沟通策略与技能、管理沟通的媒介策略；重点强调了管理者角色定位所要求的沟通技巧，包括听的能力、说的艺术和写的技巧。

本书既可作MBA教材、经管类本专科教材，也可供企业培训、企业管理参考使用。

## 作者简介

程艳霞，女，管理学博士、教授、博士生导师，研究方向为战略管理、营销管理、企业形象设计(CI设计)。

主要社会兼职有：民建湖北省理论委员会副主任，中南民族大学特聘教授，武汉仲裁委员会专家仲裁员，被多所重点大学聘为EMBA课程主讲教授。

近年来公开发表学术论文60余篇，其中在权威期刊发表论文30余篇，国际学术会议(英文)论文10余篇，多篇论文被EI、ISTP检索，出版《企业改革误区与预警》、《市场营销学》、《管理沟通》、《战略管理》等著作与教材8部。

近年来主持科研项目共计30余项，其中省部级重点软科学项目4项、企业合作项目20余项。

承担过武汉钢铁、湖北电信、中石化、中国信合(湖北)、东风汽车等特大型国有企业以及多家上市公司的战略、营销、薪酬、文化与CI等方面的管理咨询工作。

曾获湖北省科技进步一等奖、湖北省科技进步三等奖、湖北省教育系统先进女职工、树人奖等奖项。

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

## 1 沟通概论

开篇案例——小李的一天

## 1.1 管理与管理者角色定位

## 1.2 沟通与管理沟通

## 1.2.1 沟通的概念与类型

## 1.2.2 管理沟通的概念与特征

## 1.3 管理沟通的功能与作用

## 1.3.1 管理沟通的功能

## 1.3.2 管理沟通的作用

## 1.4 管理沟通的过程与要素

## 1.4.1 管理沟通的过程

## 1.4.2 管理沟通的构成要素

## 1.4.3 管理沟通的基本类型

## 1.5 有效沟通的原则和特征

## 1.5.1 有效沟通的原则

## 1.5.2 有效沟通的特征

## 1.5.3 沟通原理运用

## 1.6 案例讨论：“申光”高层发生“地震”

沟通技能测试

本章小结

本章英文词汇

本章思考题

专题阅读——管理沟通思想史

## 2 情境管理与成功沟通

开篇案例——招标谈判

## 2.1 新环境下的管理沟通

.....

## 3 沟通主体

## 4 沟通客体

## 5 沟通中的信息组织与传递

## 6 内部沟通策略与技能

## 7 外部沟通策略与技能

## 8 管理沟通的媒介策略

## 9 听的能力

## 10 说的艺术

## 11 写的技巧

参考文献

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：通前做好精心准备，并对可能出现的后果保持高度的敏感性。因为，信息一旦传递出去就会成为公开事实，想澄清、更改、解释是非常困难的。但无论如何，从组织沟通层面上来讲，书面形式是不可或缺的。在商务活动中，书面沟通的比例达到90%。因此，提高写作技能对管理者在管理与商务活动中取得成功非常重要。

（2）正式沟通与非正式沟通根据信息在组织内的流动方式，管理沟通可分为正式沟通与非正式沟通。

几乎每一个企业在沟通中均采用这两种沟通方式。正式沟通正式沟通又称为正式渠道沟通，即信息通过组织内的正式渠道传递。通常都是依据组织的科层结构和功能特性传递的，如决策的执行命令、工作分配、工作汇报等。在正式沟通中信息大致沿着三个方向进行沟通：下行、上行和水平。

## a.下行沟通。

下行沟通是指信息由上到下的传递，即信息从包括CEO和经理人员在内的决策层处发出，沿着管理指挥链传向员工。

这些信息包括工作计划、政策、指令、工作程序以及经理人员对员工工作业绩的反馈意见等。

一般而言，组织的指挥、协调、控制、命令总是由组织的高层向低层逐级传递的。

下行沟通为员工提供了奋斗的目标和行动的指南，培养了员工实现组织目标的使命感，使组织成为一个运行一致的整体，是组织的有序特征的充分体现。

但下行沟通存在着一个主要问题：太长的沟通链会导致信息的扭曲，而且传递链越长，信息发生扭曲的可能性越大。

国外一份对100多家公司的研究报告表明，信息经过五个管理层的传递后，只有20%的内容可以传递给目标对象。

这就是许多公司有好的决策方案，却没有好的执行结果的一个极为重要的原因。

## b.上行沟通。

上行沟通是指信息由下到上的传递，即信息从包括所有下级在内的员工处发出，沿着执行链传向决策层。

这些信息主要包括工作汇报、问题反映、请求支持、建议书等。

上行沟通使得管理者能及时得到员工的多种工作反馈意见。

理想的沟通状态应是将丰富的、有用的信息从员工处持续不断地传递给决策者，以保证其做出及时的响应与调整。

从这个意义上讲，上行沟通与下行沟通同样重要。

## c.水平沟通。

水平沟通又称为垂直沟通，是处于同一组织层次上的人员之间的沟通，最常见的是不同部门之间的沟通协调。

### 媒体关注与评论

对MBA教材进行创新是目前迫切需要解决的问题，武汉理工大学出版社提出编写这套教材，抓住了很好的时机，对MBA教育的发展具有很重要的现实意义各位教授主编结合自己的实践提出创新思路，根据创新性、规范化要求，把这套教材做成实用性、前瞻性、开放式、可开拓、集成式的知识网络。

——中国工程院汪应洛院士我国MBA教育发展较快，但是MBA教材是一个比较大的问题这套教材是各位教授与武汉理工大学出版社种下的一棵树，对MBA教育的发展具有推动作用这套教材贯彻国际化与本土化相结合、以服务本土化为主的方针，是一套具有针对性、实践性、创新性和科学性的精品教材这是一项伟大的工程，将载入史册。

——管理学家周三多教授本书结构新颖、内容丰富、富有创意，每章都有开篇案例、具体实例和讨论案例，很适合教师选为教材使用，也方便学生阅读学习更难得的是，本书中的大部分案例都是作者从长期积累中精挑细选的，而且大多以中国为背景：各章还附有系统性的专题训练和专题阅读材料，具有很强的阅读性和参考性。

——全国MBA教指委管理沟通课程组组长、清华大学钱小军教授

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通:知识、思维与技能》是中国MBA创新精品系列教材之一。

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>