

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787565401350

10位ISBN编号：7565401358

出版时间：2010-11

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：刘福成，徐红 编

页数：203

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>>

前言

美国著名未来学家奈斯比说：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。

”在管理过程中，沟通对经理人的重要意义通常会用两个70%来表述：第一个70%，指的是管理者70%以上的时间所做的工作都与沟通有关；第二个70%，指的是企业70%以上的障碍来自于沟通不畅。

管理过程中如何做到组织内沟通的畅通无阻？

如何在沟通的过程中做到有效倾听？

如何进行具有说服力的商务演讲？

当企业遭遇危机时如何进行有效的危机沟通？

这些都是管理沟通课程需要解答的课题。

管理沟通课程起源于西方的MBA教育，由哈佛商学院率先列为MBA的九大主修课程之一。

国外的管理沟通教学强调互动，通过学生的参与体会沟通策略，掌握有效沟通的方法。

在长期的教学中，我们一直在思考以下问题：如何在教学过程中加强师生的互动，调动学生的学习热情；如何理论联系实际，如何使抽象的沟通原理和技巧深入浅出；如何才能做到理论和实际的紧密结合。

因此，本教材采用了简明流畅的编撰体例，采用生动鲜活的案例故事，体现深入浅出的写作风格，并采用大量的知识链接丰富和拓展学生的知识面，让学习者能够真正掌握沟通的理论，启发学习者在工作和生活中灵活运用所学到的沟通技巧。

为此，本教材充分吸收了中外管理沟通理论研究和实践应用领域的最新成果和方法，以培养学生能力为目标，在结构安排和内容选择上力求体现以下特点： 1.实用性和操作性。

管理沟通本身就是一门实用性很强的学科，为了做到理论联系实际，提高学习者的实际沟通水平，本书除了在教学内容上更加联系实际，力求告诉学习者具体的管理沟通技巧外，更强调了案例教学作为整个教学活动的重要环节。

本书每一章开始都有一个“引例”作为教学引导；在讲述理论的同时，辅以小型“情景案例”，提升学习者对理论的认识；在每章后又配有“案例分析”，一方面加深学习者对理论知识的理解和提高解决实际问题的能力，同时也有助于提高学习者的学习兴趣。

2.体例完善，结构合理。

本教材每章都有“学习提要”，以帮助了解学习目的；以“引例”开始引发学生学习兴趣；每章中间设置许多“情景案例”帮助学生更好地理解相关知识点，并有“知识链接”帮助学习者拓展相关知识；每章后的“本章小结”，可以帮助学生全面梳理相关重要知识点，理清章节结构，掌握学习重点。

<<管理沟通>>

内容概要

本书是“21世纪高等院校工商管理精品教材”之一，全书共分10个章节，主要对管理沟通知识作了介绍，具体内容包括倾听、演讲、书面沟通、非语言沟通与商务礼仪、会议沟通等。该书可供各大专院校作为教材使用，也可供从事相关工作的人员作为参考用书使用。

<<管理沟通>>

书籍目录

第一章 沟通概论 学习提要 第一节 沟通的含义 第二节 沟通的分类 第三节 沟通的过程
本章小结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料第二章 人际沟通 学习提要 第一节 人际沟通
的特点和障碍 第二节 人际沟通的相关理论 第三节 人际冲突 本章小结 复习思考题 案例分
析 推荐阅读资料第三章 组织中的管理沟通 学习提要 第一节 组织沟通的含义及渠道 第二节
组织内部沟通渠道的表现形式 第三节 组织内部的沟通方式 第四节 组织外部的沟通方式 本
章小结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料第四章 倾听 学习提要 第一节 倾听概述 第二
节 倾听的障碍及对策 第三节 提高倾听的效果 本章小结 复习思考题 案例分析 推荐阅
读资料第五章 演讲 学习提要 第一节 演讲概述 第二节 演讲的构思 第三节 演讲技巧 本章小
结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料第六章 书面沟通 学习提要 第一节 书面沟通概述
第二节 书面沟通的基本形式 第三节 商务信函的写作 本章小结 复习思考题 案例分析 推
荐阅读资料第七章 非语言沟通与商务礼仪 学习提要 第一节 非语言沟通概述 第二节 非语言沟
通的基本类型 第三节 商务场合的形象礼仪 本章小结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料第
八章 会议沟通 学习提要 第一节 会议概述 第二节 会议的准备 第三节 会议的实施 本章
小结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料第九章 面谈 学习提要 第一节 面谈概述 第二
节 面谈的过程 第三节 常用的面谈类型和面谈技巧 本章小结 复习思考题 案例分析 推
荐阅读资料第十章 危机沟通 学习提要 第一节 危机概述 第二节 危机沟通的相关原理 第三
节 危机沟通的具体策略 本章小结 复习思考题 案例分析 推荐阅读资料主要参考文献

章节摘录

5.作出决定主席的另一个重要职责就是及时对会议作出总结。

不善于总结的人往往会将会议的宝贵成果丢掉或错过宝贵的时机。

总结实为对会议成果的概括。

随着会议的进行，主席应及时总结并结束会议。

会议的进程主要掌握在主席的手里。

群体要作出结论时，可以采用多种方式，如采用正式投票表决的方式，采取其他由成员一致同意或普遍同意的方法去得出结论（如相互协商），或采取恰如其分地引出解决问题的最佳方案的方式。

（二）与会者的角色 参加会议的成员都有责任使会议取得成功。

对于所有成员来说，明确会议目的、议程以及自己与其他人在这次会议中的角色，是很重要的。

只有在与会者能够对主席的行为作出有效反应时，会议才有可能获得成功。

为达到此目的，与会者需要具有足够的相关功能性知识和技能以及充分的个人技能。

1.决定是否需要出席会议。

不要仅仅因为收到邀请就参加会议。

如果你对会议议程与自己的关系心存疑惑，就应该弄清楚领导为什么要你参加这次会议。

2.准备。

了解议程，并准备和帮助其他与会者理解问题。

要有准备地带着问题与会，这些问题有助于你理解会议话题。

3.准时与会。

具有适当的时间意识，既包括何时、如何发言，也要考虑会议安排和地点。

游离拖沓往往使会议耽搁，或是因为询问会议内容而浪费其他与会者的时间，而且这也妨碍了有效团队建设。

4.就某些疑点或模糊问题征询清晰解释。

多数情况下，你会发现其他人心怀同样的问题，只是因为胆怯而不敢言明。

5.给出信息时，力求精确切题。

不要用一些趣闻逸事或于自己观点无益的细节来烦扰大家。

6.倾听。

目光同发言者保持接触，尽量明确其语言背后的隐含意义，要杜绝发言者的不敬行为，如懒懒散散、心不在焉或翻看书籍。

7.支持他人。

遵循建设性沟通原则，肯定他人的发言并由此衔接自己的开场白，要有能力和意愿去适应别人的语言，并能清晰扼要地发表自己的看法。

8.确保公平参与。

要引导他人参与进来，使每个人的才干得以利用。

如果你清楚某一特定观点的关键信息未被纳入讨论，这就尤其重要。

这种情况可以通过鼓励那些消极参与者而得到矫正。

9.反对要有依据。

如果有必要反对或质疑他人的意见，则要遵循有关协作型冲突管理的指导方针，比如，使你的评论基于人所共知的原则或价值观。

10.以能提高团队绩效的方式行事。

换言之，要将个人私事放在一边，而为团队的目标工作。

<<管理沟通>>

媒体关注与评论

未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。

——美国著名未来学家约翰·奈斯比特 如果我重新回到大学，我会把精力放在两个方面：学习写作和在公众面前演说。

生活中没有任何能力比有效沟通的能力更重要。

——美国第38届总统杰拉尔德·R.福特 管理就是沟通，沟通，再沟通。

——现代管理学之父彼得·德鲁克

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>