

<<工商管理类 管理沟通实务>>

图书基本信息

书名：<<工商管理类 管理沟通实务>>

13位ISBN编号：9787806849620

10位ISBN编号：7806849629

出版时间：2010-9

出版时间：大连出版社

作者：南志珍，吕书梅 编

页数：190

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

日本经营之神松下幸之助说：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”通用电器公司总裁杰克·韦尔奇说：“管理就是沟通、沟通再沟通。”来自这些世界顶尖管理实践家的声音告诉我们：沟通是管理活动和管理行为中重要的组成部分，是企业和其他一切管理者最为重要的职责之一。也正因为如此，国内外许多企业纷纷开始重视对管理者沟通能力的培养和锻炼，许多高等院校的经济管理类专业也都相继开设了管理沟通课程，越来越多的高职院校也开始将它纳入经济管理类专业的课程体系中。

本教材在编写过程中，紧紧围绕高职教育对人才培养的目标要求，兼顾知识目标、能力目标、素质目标。

坚持以市场需求为出发点，针对服务、管理岗位一线人才对沟通能力的标准和要求进行设计：共设计了7大能力8个模块，分别是：沟通与管理沟通（认识沟通，沟通知识铺垫），倾听技能（倾听能力），口头沟通（口头表达能力），书面沟通（书面沟通能力），非语言沟通（非语言沟通能力），团队沟通（团队沟通能力），组织沟通（组织沟通能力），跨文化沟通（跨文化沟通能力）。

本教材具有以下特点： 1.充分彰显高职特点。

本教材主要针对高职学生而编写。

在内容选择和编排风格上都充分考虑高职学生的接受能力和特点，力求做到“理论够用为度、难易程度适中”，整体体现出“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的编写特点。

2.注重实用性，突出技能训练。

管理沟通的内容庞大而繁杂，涉及面也较为宽广，本教材的编写始终坚持从实用性出发，以技能培养为主线，结合本人多年在企业员工培训中积累的经验和对管理岗位一线员工的认识与了解。

在书中设置了“同步思考”、“课堂互动”、“知识链接”等互动式内容。

在每一模块结束，设置了丰富的“知识题”、“实务题”、“案例题”、“实训题”，充分地训练学生的沟通技能，提高沟通能力。

3.以学生为主体。

本教材以能力为本位，通过大量的参与性内容的设计，将学生由教学活动的客体转变为教学活动的主体，使学生能够借助教材进行积极、自主的学习。

4.校企合作共同打造。

本教材在编写过程中，得到了南亚旭（太原人才大市场副总经理）、卫国（山西维普通讯科技有限公司董事长、总经理）等具有丰富实践经验的企业家的大力支持，他们为本教材提供了大量的实践案例和实务、实训内容，大大增强了教材的实践性和可操作性。

<<工商管理类 管理沟通实务>>

内容概要

《管理沟通实务》共设计了8个模块：沟通与管理沟通，倾听技能，口头沟通，书面沟通，非语言沟通，团队沟通，组织沟通，跨文化沟通。在内容选择和编排风格上都充分考虑高职学生的接受能力和特点；注重实用性，突出技能训练；通过大量的参与性内容的设计，将学生由教学活动的客体转变为教学活动的主体；校企合作共同打造此教材。

<<工商管理类 管理沟通实务>>

书籍目录

第1模块 沟通与管理沟通学习目标1.1 认识沟通1.2 沟通的类型1.3 沟通障碍及策略1.4 管理沟通知识题实务题案例题实训题第2模块 倾听技能学习目标2.1 认识倾听2.2 倾听障碍与策略2.3 有效倾听的技巧2.4 倾听中的提问与反馈知识题实务题案例题实训题第3模块 口头沟通学习目标3.1 认识口头沟通3.2 谈判3.3 演讲3.4 会议知识题实务题案例题实训题第4模块 书面沟通学习目标4.1 认识书面沟通4.2 企业基本文书写作技巧4.3 求职信和履历表知识题实务题案例题实训题第5模块 非语言沟通学习目标5.1 认识非语言沟通5.2 身体动作5.3 面部表情5.4 服饰仪态5.5 副语言5.6 环境沟通知识题实务题案例题实训题第6模块 团队沟通学习目标6.1 认识团队沟通6.2 团队沟通技能知识题实务题案例题实训题第7模块 组织沟通学习目标7.1 认识组织沟通7.2 组织沟通技能7.3 组织危机沟通知识题实务题案例题实训题第8模块 跨文化沟通学习目标8.1 文化与跨文化沟通8.2 文化差异8.3 跨文化沟通的障碍及改进知识题实务题案例题实训题综合实训主要参考文献

章节摘录

1) 沟通有着一定的目标 目标指引成功,对于沟通活动来讲,也是同样的道理。沟通总是为了达到一定的目标,不只是为了沟通而沟通。

2) 沟通是意义上的传递 如果信息和想法没有被传递到接收者,则意味着沟通没有发生。也就是说,说话者没有听众或写作者没有读者都不能构成沟通。

因此,哲学问题“树林中的一棵树倒下了,却无人听到,它是否发出了响声”在沟通的背景下,其答案是否定的。

3) 沟通的内容是包罗万象的 在沟通中,双方不仅传递信息,而且表达情感,喜欢或厌恶等,或提出自己的思想、观点。

这样沟通的内容就可以包括: 事实; 情感; 价值取向; 意见、观点。

人们通常所讲的沟通能力,就是个人在这四方面有效地与他人进行交流的社会能力。

如果信息接收者对信息类型的理解与发送者不一致,就有可能导致沟通障碍和信息失真。

在许多误解的问题中,其核心都在于接收者对信息到底是意见和观点的叙述还是事实的叙述混淆不清。

沟通的过程往往并不限于传递信息、思想与情感的某一个方面,它可能同时涉及其他方面,例如,“交给你的任务是否已完成?”

这一简单的问话,由于问话者语调、眼神及手势不同,其表达的意义可能就不同,由此也可反映出问话者的基本价值取向与情感。

如以亲切平和的语调与关切的眼神询问,表明其对属下工作的关心与照顾,即表明这样一个事实:你的上司是一个相当有效率意识与时间观念的人,你就必须克服所遇到的一切困难,按要求完成任务。

因此,接收者也要完整理解传递来的信息,即既获取事实,又分析传递者的价值观、个人态度,这样才能达到有效的沟通。

4) 理解是沟通的终结沟通信息不仅需要被传递,还需要被理解。

在这一点上讲沟通常常被错误地理解为必须是双方达成协议,而不是准确地理解信息的意义。

例如,如果有人与我们意见不同,不少人认为此人未能完全领会我们的看法,换句话说,很多人认为良好的沟通是使别人接受自己的观点。

但是沟通讲的是你可以非常明白对方的意思却不同意对方的看法。

因为沟通双方能否达成一致协议,别人是否接受自己的观点,往往并不是沟通良好与否这一个因素决定的,它还涉及双方根本利益是否一致,价值观念是否类同等其他关键因素。

例如,在谈判的过程中,如果双方存在根本的利益冲突,即使沟通过程中不存在任何干扰,而且谈判双方沟通技巧十分娴熟,往往也不能达成一致协议,但沟通双方都已经充分理解了对方的观点和意见。

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>