

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787811354034

10位ISBN编号：7811354039

出版时间：2009-11

出版时间：暨南大学出版社

作者：沈远平，沈宏宇 编著

页数：251

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

百年沧桑，弦歌不辍；巍巍暨南，展焕新颜。

暨南大学自1906年创办以来，始终秉承“宏教泽而系侨情”的办学宗旨，注重以中华民族优秀的传统道德文化培养造就人才。

学校积极贯彻“面向海外，面向港澳台”的办学方针，建校至今，共培养了来自世界五大洲127个国家和地区的各类人才20余万人，堪称桃李满天下。

暨南大学的研究生教育始于1978年，是改革开放后全国首批研究生招生培养单位。

1984年，学校率先招收海外及港澳台研究生，是全国当时唯一的试点单位。

1987年开始，创建了与境外知名大学合作培养研究生的教育模式，目前已与中国香港、美国、加拿大、德国、英国等地区和国家的众多知名大学联合培养研究生；1989年开创内地高校招收境外“兼读制”研究生及境外研究生面授点的先河。

经过30多年的建设与发展，暨南大学已经成为推动港澳台合作办学及国际办学的探索者和实践者，联结内地与港澳台同胞、海外侨胞的桥梁和纽带，被誉为“中国境外研究生教育的试验田和窗口”。

目前，学校已拥有博士学位授权一级学科6个，博士学位授权二级学科39个，硕士学位授权一级学科18个，硕士学位授权二级学科135个，6种硕士专业学位及临床医学博士专业学位；学位授权点覆盖了哲学、经济学、法学、教育学、文学、历史学、理学、工学、医学和管理学10个学科门类；设有博士后科研流动站9个，博士后工作站1个。

学校师资力量雄厚，有专任教师1677人，其中中国科学院院士1人，中国工程院院士4人，博士生导师297人，教授390人，副教授590人。

## <<管理沟通>>

### 内容概要

本书一共八章，包括绪论、组织内部管理沟通、管理沟通策略、冲突管理与沟通、谈判、危机管理与沟通、会议管理、面谈。

在本书的后面还收入了两篇附录：案例与案例分析方法、几种基本案例学习分析方法介绍。

每个章节的内容包括：案例、与案例内容相关的知识链接、与教学目的相关的管理沟通原理阐述；根据案例分析法的基本步骤对情景理解、问题诊断、方案设计、方案评估与决策等环节的讨论给出指导性提示；最后，每章的后面都设计了与该章教学主题相关的沟通策略和技能的练习、案例分析学习练习和思考题。

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

总序序前言1 绪论——“管理沟通”学习与案例学习法 1.1 “管理沟通”课程的体系结构和主要内容 1.1.1 “管理沟通”课程在我国MBA教育中的发展与推广 1.1.2 “管理沟通”课程的基本体系结构和主要内容 1.1.3 “管理沟通”课程与其他管理课程的关系 1.2 案例学习法在“管理沟通”课程教学中的应用 1.2.1 “管理沟通”课程的学习特点 1.2.2 在“管理沟通”课程教学中的案例学习基本框架 1.3 “管理沟通”课程教学中的案例学习步骤与方法 1.3.1 情景理解 1.3.2 诊断问题 1.3.3 策划可选解决方案 1.3.4 案例学习交流 1.3.5 模拟实施沟通方案, 强化沟通技能训练

2 组织内部管理沟通 2.1 案例情景理解 2.1.1 阅读案例: 华南食品连锁有限公司 2.1.2 案例背景信息理解 2.1.3 公司内、外部环境分析与评估 2.1.4 人物关系分析 2.1.5 案例情景理解的综合分析 2.2 组织内部的管理沟通 2.2.1 沟通、人际沟通与管理沟通 2.2.2 组织内部管理沟通 2.2.3 组织内部沟通的主要障碍 2.2.4 组织结构与沟通 2.2.5 组织文化与沟通 2.2.6 组织内部管理沟通机制 2.3 问题诊断 2.3.1 识别案例中所有的问题 2.3.2 理解问题的范围 2.3.3 选择要解决的关键问题 2.4 设计可选的解决方案 2.4.1 确定解决问题的目标 2.4.2 分析解决问题的难点 2.4.3 设计可选的解决方案 2.5 从可选的方案中作出选择 2.5.1 预测方案可能产生的结果 2.5.2 对一组结果进行评估 2.5.3 从可选方案中作出选择 2.6 沟通技能练习 2.6.1 书面报告练习 2.6.2 口头报告练习 2.6.3 会议模拟练习 2.7 案例分析学习练习 2.7.1 案例: AG有限责任公司——办公室主任王强的沟通烦恼 2.7.2 案例学习提示

3 管理沟通策略 3.1 案例情景理解 3.1.1 阅读案例: Gz钢铁集团——人事制度改革中的沟通 3.1.2 整理案例背景信息 3.1.3 相关知识链接 3.1.4 综合分析信息, 理解案例情景 3.2 问题诊断 3.2.1 发现问题 3.2.2 挖掘潜在的问题 3.2.3 对问题的综合分析 3.2.4 确定关键的问题 3.2.5 管理者解决问题的两难分析 3.3 管理沟通策略方案设计 3.3.1 管理沟通策略基本原理 3.3.2 管理沟通策略运用 3.3.3 设计管理沟通策略综合方案 3.4 方案可行性评估与结果预测 3.4.1 方案可行性评估 3.4.2 方案结果预测 3.5 沟通技能练习 3.5.1 书面沟通练习 3.5.2 口头沟通练习 3.5.3 会议管理模拟练习 3.6 案例分析学习练习 3.6.1 案例: H市北松镇——群体上访事件处理过程中的沟通策略 3.6.2 案例学习提示

4 冲突管理与沟通 4.1 案例情景理解 4.1.1 阅读案例: 华南有色金属研究院——工序设计小组内的冲突管理 4.1.2 案例情景理解 4.1.3 相关知识链接 4.2 问题诊断 4.2.1 冲突发展过程诊断 4.2.2 冲突起因诊断 4.2.3 冲突性质与类型诊断 4.2.4 问题诊断综合分析 4.3 设计解决冲突的方案 4.3.1 方案设计的理论依据和基本原理、方法和技术 4.3.2 冲突解决方案设计 4.4 方案评估与决策 4.4.1 预测可选择方案的结果 4.4.2 选择评估工具和评估方法, 并对以上方案实施评估 4.4.3 作出决策, 并论述选择理由 4.5 冲突管理沟通技能练习 4.5.1 面谈技能练习 4.5.2 冲突中的情绪控制练习 4.5.3 冲突调解练习 4.6 案例分析学习练习 4.6.1 案例: 光耀集团——管理团队中的冲突管理 4.6.2 案例学习提示

5 谈判 5.1 案例情景理解 5.1.1 阅读案例: 丰泽湖山庄——业主维权谈判 5.1.2 案例情景理解 5.1.3 相关知识链接 5.2 问题诊断 5.2.1 揭示问题 5.2.2 分析问题产生的根源 5.3 谈判方案设计与实施 5.3.1 谈判的基本原理与策略 5.3.2 设计可选谈判方案 5.4 方案评估与决策 5.4.1 预测各方案结果 5.4.2 选择或设计评估工具和评估方法, 对各方案实施评估 5.4.3 选择主导方案和备选方案, 阐明决策的理由 5.5 谈判沟通技能练习 5.5.1 角色扮演与模拟 5.5.2 信息发布模拟 5.6 案例分析学习练习 5.6.1 阅读案例 案例1: 杨家坪鹤兴路——城建旧房拆迁谈判 案例2: 地铁五号线——施工拆迁谈判 5.6.2 案例学习提示

6 危机管理与沟通 6.1 案例情景理解 6.1.1 阅读案例: 诚信药品配送有限公司——这批药品该不该发? 6.1.2 案例情景理解 6.1.3 相关知识链接 6.1.4 危机与危机管理的基本概念 6.2 问题诊断 6.2.1 揭示问题 6.2.2 问题原因分析 6.2.3 主要问题分析 6.3 应急管理方案设计与实施 6.3.1 危机管理的基本原理、策略和技能 6.3.2 设计可选应急方案 6.4 方案评估与决策 6.4.1 预测各方案结果 6.4.2 对各方案实施评估 6.4.3 作出决策, 阐明决策的理由 6.5 危机管理沟通技能练习 6.5.1 书面沟通练习 6.5.2 与媒体沟通模拟练习 6.6 案例学习练习 6.6.1 阅读案例: 中美史克——“PPA事件” 6.6.2

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

案例学习提示7 会议管理 7.1 案例情景理解 7.1.1 阅读案例：生产促进委员会 7.1.2 情景理解 7.1.3 相关知识链接 7.2 会议与会议管理 7.2.1 会议的基本概念 7.2.2 会议与群体沟通 7.2.3 会议管理的基本概念 7.2.4 会议管理的几项基本技能 7.3 问题诊断 7.3.1 揭示案例中会议管理以及相关的问题 7.3.2 该工厂生产促进委员会会议效果不佳的原因分析 7.3.3 确定关键的问题 7.4 设计解决方案 7.4.1 确定设计解决方案的理论框架 7.4.2 确定解决方案的目标 7.4.3 达成目标的主要障碍分析 7.4.4 设计可选解决方案 7.5 方案评估与决策 7.5.1 预测各方案的结果 7.5.2 对各方案进行评估 7.5.3 作出决策并阐述决策的理由 7.6 会议管理技能练习 7.6.1 会议管理综合技能练习 7.6.2 会议议程写作练习 7.7 会议管理案例分析 7.7.1 阅读案例：上海诺凯有限公司——跨部门工作会议 7.7.2 案例学习提示8 面谈 8.1 案例情景理解 8.1.1 阅读案例：销售代表——马德乐先生 8.1.2 情景理解 8.1.3 相关知识链接 8.2 问题诊断 8.2.1 列出案例中的问题 8.2.2 问题原因分析 8.2.3 关键问题分析 8.3 设计面谈方案 8.3.1 面谈的基本概念 8.3.2 绩效面谈 8.3.3 面谈方案设计 8.4 方案评估与决策 8.4.1 方案效果预测评估 8.4.2 方案比较评估 8.4.3 方案选择 8.5 面谈技能练习 8.5.1 面谈模拟练习 8.5.2 面谈实践评估 8.6 面谈案例分析练习 8.6.1 阅读案例“达声集团公司” 8.6.2 案例学习提示附录1 案例与案例分析方法 1 案例 2 案例学习法 3 管理学科学学习方法附录2 几种基本案例学习分析方法介绍 1 组织环境分析模型 2 SWOT分析模型 3 鱼骨图分析法(Cause & Effect / Fishbone Diagram) 4 KJ法 5 决策树模型 6 层次分析法 7 演绎与归纳 8 头脑风暴法参考文献

## 章节摘录

以上三个阶段七个步骤是运用案例教学的基本过程。要达到预期的教学效果，我们还要根据课程的特点，抓住主要环节，在每个步骤中采用正确的学习方法。

1.3.1 情景理解 在案例学习中，情景理解过程实际上就是信息处理过程。管理沟通受企业内外部环境的影响，要正确解决管理沟通问题，必须深刻理解组织管理沟通的背景。理解背景主要依赖于我们对背景知识的掌握和分析。在阅读案例、情景理解阶段，重点是指导学员们掌握影响沟通的背景知识，并分析这些因素是如何对沟通产生影响的。

在阅读案例的过程中，我们应该特别注意以下信息内容：（1）企业的内外部沟通环境。企业内部沟通环境因素主要是从组织文化、组织结构和内部技术环境三个方面来考察的。外部沟通环境因素可以从宏观环境和中观环境两个方面来分析，其中宏观环境可以分为政治法律、经济政策、社会文化、技术进步和技术政策，以及自然环境五个方面；中观环境一般指行业环境。

（2）企业发展历程以及企业的基本特征和性质。从案例的信息中，我们要了解这是一家怎样的企业，它是如何发展起来的，它的运作方式是怎样的。在组织管理沟通方面，一家企业在发展过程中会逐步形成自己的沟通模式和惯性，我们要了解它是怎样沟通的，这些沟通模式对现在和将来会产生什么样的影响。

（3）事件的由来与发展。在案例中必然有一个或几个故事，它既引发了我们的兴趣，同时也包含一定的管理沟通问题。我们要明白事件是怎样发生的，由什么引起的，又是如何发展的，目前的状况如何等。

（4）案例中的人物角色以及人物之间的关系。事件是在人与人之间发生的，沟通也是在人之间发生的。我们要了解人物在组织中的位置和作用，扮演什么角色，他们起到什么作用，人物之间的关系如何，决策者是谁。

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>