第一图书网, tushu007.com

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787300070896

10位ISBN编号：7300070892

出版时间：2006-3

出版时间：人民大学

作者：康青

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

管理学大师彼得·德鲁克曾经说过，沟通是管理的基础。
从一定意义上讲，管理过程就是沟通过程。
一项研究表明，在经营不善的企业中75%以上的企业衰落案例都是由于疏于沟通。
所幸的是，企业界、学术界、教育界越来越多的有识之士开始关注和重视管理过程中的沟通问题：管理过程中如何确保组织高层决策顺畅下达?怎样使基层员工的意见上传无阻?在新组建的团队中如何做到沟通和谐?在沟通过程中如何做到有效倾听?怎样进行具有说服力的演讲?在面对沉沉压力时怎样通过有效沟通缓解压力?在遭遇突如其来的危机时，如何坦然面对媒体从容应对?在由于文化差异导致冲突时，如何应用跨文化沟通技巧化解矛盾?. 围绕上述..

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《管理沟通》系统地介绍了管理沟通理论的历史演变过程，尤其是着重阐述了人力资源理论对人际关系理论的改良作用。
该书理论阐述简明扼要，演练务实操作性强，案例生动贴切，可供MBA、本科教学之用，或可作为企业培训之用。
管理过程中如何确保组织高层决策顺畅下达？
怎样使基层员工的意见上传无阻？
在新组建的团队中如何做到沟通和谐？
在沟通过程中如何做到有效倾听？
怎样进行具有说服力的演讲？
在面对沉沉压力时怎样通过有效沟通缓解压力？
在遭遇突如其来的危机时，如何坦然面对媒体从容应对？
在由于文化差异导致冲突时，如何应用跨文化沟通技巧化解矛盾？

第一图书网, tushu007.com

作者简介

康青，华东理工大学城市管理学院人力资源管理系任职。

<<管理沟通>>

书籍目录

第1章 沟通概论／1引导案例：超飞行时限引发惊魂——国航客机遭意大利战机拦截／11.1 沟通的含义／31.2 沟通的基本模型／41.3 沟通的要素／71.4 沟通的方式／11l.5 沟通中的障碍／121.6 有效沟通的策略／13本章小结／15案例分析：王宏应吸取怎样的教训？
／16第2章 管理沟通／20引导案例：邱茹萍的人格魅力／202.1 管理沟通的含义／222.2 管理与沟通的关系／222.3 管理沟通的作用／272.4 影响管理沟通的主要因素／282.5 有效管理沟通的策略／35本章小结／36案例分析：辞职风波／40第3章 管理沟通的相关理论／43引导案例：李浩的烦恼／433.1 古典组织理论／443.2 人际关系理论／483.3 人力资源理论／5l本章小结／54案例分析：双迟集团的困境／55第4章 组织沟通／60引导案例：工作丰富化与员工的“ 消极怠工 ”／604.1 组织沟通的含义及类型／614.2 纵向沟通／634.3 横向沟通／754.4 组织中的沟通网络／794.5 组织外部沟通／83本章小结／86案例分析1：议而不决 错失良机／87案例分析2：江南鞋业公司的BB鞋开发／88第5章 群体、团队沟通／92引导案例：王海波的困惑／925.1 群体沟通／935.2 团队沟通／985.3 群体沟通与团队沟通的差异／1055.4 团队决策／1065.5 成功团队的特征／110本章小结／110案例分析：天下没有不散的宴席／112第6章 会议沟通／117引导案例：一次常规会议／1176.1 会议的目的与类型／1186.2 会议的组织／1206.3 会议议程／1236.4 会议记录／1256.5 会议中的角色／1266.6 与会者的座次方式／1286.7 有效会议的组织／129本章小结／130案例分析：一言堂？
!／132第7章 危机沟通／ 134引导案例：特富龙风波／1347.l 危机的特征／1367.2 危机形成和发展的四个阶段／1397.3 危机沟通的类型／1407.4 危机沟通中的障碍／1467.5 危机沟通的策略／1477.6 危机管理者的基本素质／1487.7 与媒体进行危机沟通的技巧／148本章小结／151案例分析：回奶事件／152第8章 面谈／155引导案例：香港有多少老鼠？
／1558.1 面谈与自发性交谈的差异／1568.2 面谈的目标／1588.3 面谈的准备／1598.4 面谈过程／1628.5 面谈的种类／1678.6 绩效反馈面谈／1688.7 招聘面试／1718.8 面谈者的技巧／1738.9 面谈对象的技巧／176本章小结／179案例分析1：一次令人困惑的面试经历／181案例分析2：装修风波／182第9章 人际冲突处理／189引导案例：马陆的困惑／1899.1 冲突的类型／1919.2 人际冲突产生的原因／1959.3 人际冲突的过程／1979.4 人际冲突的处理方式／2009.5 人际冲突中的沟通策略／204本章小结／207案例分析1：遇到居功自傲的员工你怎么办？
／209案例分析2：永成公司的矛盾与冲突／210第10章 倾听／215引导案例：心情沮丧的张先生／21510.1 倾听的特征和类型／21610.2 倾听的障碍／21810.3 有效倾听的策略／224本章小结／227第11章 非语言沟通／231引导案例：你的心思他永远不懂／23111.1 非语言沟通的定义／23211.2 非语言沟通与语言沟通的关系／23311.3 非语言沟通的类型及其主要功能／23411.4 常见形体语言的解析／23511.5 形体暗示的辨析／23811.6 空间暗示的解析／24111.7 时间暗示的解析／24311.8 音质暗示的解析／244本章小结／246案例分析：老李为何气恼？
／247第12章 口头沟通／248引导案例：海尔是海——张瑞敏为企业所作的形象致辞／24812.1 演讲的类型及其目的／25012.2 演讲的方式／25112.3 演讲的准备／25212.4 成功演讲的特征／25912.5 解答问题的技巧／259本章小结／260案例分析：怎样当一个好总裁？
——柳传志在北大国际MBA高级经理班的演讲／262第13章 书面沟通／270引导案例：是欠条还是还款证明？
——“ 还 ”字多音惹纷争／27013.1 书面沟通的特点／27113.2 书面沟通应该遵循的原则／27313.3 书面沟通的基本形式／27313.4 商务信函的结构／27513.5 商务信函的种类／27613.6 商务信函的标准／28113.7 有效书面沟通的策略／282本章小结／286案例分析：一次因信息传递导致的服务质量投诉／287第14章 压力沟通／291引导案例：雷明糟糕的一天／29l14.1 压力的来源／29214.2 压力的影响／30014.3 压力的识别／30114.4 缓解压力的沟通策略／303本章小结／309案例分析l：中层管理者的压力／312案例分析2：李经理遇到了怎样的压力？
／313第15章 跨文化沟通／319引导案例：“ 森林大王 ”卢伟光／31915.1 跨文化沟通的含义及模型／32215.2 缺乏跨文化沟通能力的表现／32315.3 跨文化沟通的障碍／32415.4 影响跨文化沟通的因素／32515.5 东西方文化的差异／32815.6 跨文化沟通策略／32915.7 跨文化沟通的技巧／33115.8 一些国

家和地区的文化特点／333本章小结／338案例分析：合肥利华洗涤剂有限公司／339第16章 未来组织的管理沟通／343引导案例：英国石油公司的虚拟组织／34316.1 未来组织管理沟通的含义／34416.2 学习型组织的沟通特征／34516.3 虚拟组织的沟通特征／34816.4 网络沟通的特征／34916.5 网络沟通的主要形式／35516.6 网络沟通的优势／35616.7 网络沟通存在的问题／35716.8 网络沟通的策略／358本章小结／360案例分析1：电子邮箱爆满／361案例分析2：营造畅所欲言的学习氛围／362案例分析3：滞后的信息？
／364参考文献／366

章节摘录

书摘引导案例　　超飞行时限引发惊魂　　——国航客机遭意大利战机拦截　一架来自上海的波音747民航客机，当地时间21日在意大利空城引发恐怖袭击惊魂，意大利空军急派两架F16战机升空拦截。
有消息说，可能是讯号错误，才导致这一误会的发生。
国航上海基地总经理王杰就此曾向媒体表示：“没听说出了什么问题，就是上海至米兰的客机有些误点。
”　据了解，中国国际航空公司的一架客机当时正从上海飞往意大利米兰，飞机因为误点，在进入意大利领空时已超过原先许可的飞行时限，但没有通知意大利当局，当地空军因不知情便派出战机拦截。
　一名意大利空军新闻官说：“两架第五中队F16战机接获空军命令，从切塞纳起飞，追查一架未获飞行许可的飞机。
”当时这架国航747客机正飞越阿尔卑斯山脉，两架战机飞近客机后，证实它是误点导致许可证过期，便批准它继续飞行，战机随即返回基地。
　这名新闻官员还称：“客机原本获授权要在周四午夜前进入意大利领空，却在9小时后才飞越意大利东北部的博尔扎诺，因而受到拦截。
事件已被证实纯粹是授权问题。
”客机最终在目的地——米兰的马尔彭萨机场安全降落。
　但也有消息说，导致这一误会的发生的原因，可能是意方发出的错误讯号所致。
　上海浦东国际机场指挥处副处长陈江表示：“这属于空冲指挥问题，一般遇到这种情况应把客机引到地面再作进一步调查。
”　记者今天上午就此事件再次致电浦东机场指挥处和华东空管局，有关人士向记者证实周四下午确实有从上海出发的国航班机起飞时间延误，但他们只认可此机在中国境内的延误，至于在意大利领空的情况，目前还不甚清楚。
另外，截至发稿，记者始终无法与国航上海和北京方面的有关机构联系上。
　资料桌源：《新闻晚报》，2004-05-23.1A版。
　分析国航客机遭意大利战机拦截事件，不难发现原因有许多，但其根本原因却是沟通不畅。
其实在我们日常生活、工作中缺乏沟通或沟通失败的事件屡见不鲜。
下面我们再来看一个例子：空姐的尴尬　在宽敞明亮的机舱内，笑容甜美的空姐小李推着餐车缓缓走来，她一边送餐，一边询问：“先生，您是吃饭，还是吃面？
”生性爽直的王先生回答：“要米饭。
”空姐接着扭头问另一位邻座的刘先生：“先生，您要饭，还是要面？
”刘先生神情愣了一下，面带愠色大声回道：“要饭！
”话音刚落，周边的乘客便哑然失笑：“我们也要饭！
”见此情景，李小姐的脸颊上顿时浮现出羞赧的红晕……　这些例子告诉我们，导致沟通不畅或失败的因素是多方面的，包括文化差异、语义理解差异和沟通方式差异等等。
　事实上，上述例子也给我们提出了几个值得深思的问题：什么是沟通？
沟通的基本过程是怎样的？
沟通过程究竟涵盖哪些要素？
沟通中的障碍是什么？
如何进行有效沟通？
这些正是本章将着重讨论的。
　　P1-P2

编辑推荐

《管理沟通》是作者多年本科及MBA教学经验的积累和总结，是非常适用的一本大学本科教学及相关程度从业人员的学习用书。
相比同类教材，《管理沟通》具有如下特色：　　理论阐述简明扼要。
一直以来，在管理沟通课程的教学中往往偏重技巧的训练，而忽视对理论的关注，《管理沟通》用一定篇幅介绍了管理沟通理论的历史演变过程，着重阐述了人力资源理论对人际关系理论的改良作用。不仅有利于完整而系统地把握管理沟通理论，同时也为学生有效地学习和掌握沟通技巧奠定了坚实的基础。
　　演练务实操作性强。
书中设计了许多情景模拟、实战演练、角色扮演以及案例分析等练习，这对于帮助学生加深对理论的理解、有效掌握沟通技巧很有好处。
　　本土案例生动贴切。
书中收录了许多本土案例．这些案例中的绝大多数都是作者近年来采写的真况实录，有助于学生理解和接受。

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