

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787300139777

10位ISBN编号：7300139779

出版时间：2011-7

出版时间：中国人民大学出版社

作者：沈远平，冯云霞，沈宏宇 编著

页数：270

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

案例分析法是讲授“管理沟通”课程极为有效的一种方法，为此，本书将教学内容与案例分析方法紧密地结合在一起，通过案例分析的方法系统地讲授管理沟通的基本原理、策略和技能，结构编排新颖，内容简明实用。

全书系统介绍了组织内部管理沟通、组织内上下级沟通、组织跨部门沟通、管理沟通策略、面谈、会议管理、冲突管理与沟通、谈判与沟通、危机管理与沟通。

各章均包括案例；与原理相关的知识链接；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的指导性提示；与教学主题相关的沟通策略和技能的练习、案例分析学习练习以及思考题。

另外，在书末还提供了附录：几种基本案例学习分析方法。

本书非常适合用作包括MBA、MPA在内的专业学位研究生教材，也适用于经管类本科生、学术型研究生的教学，还可用于企业内训及希望提高管理技能的广大读者自学。

## <<管理沟通>>

### 作者简介

沈远平，暨南大学管理学院MBA教育中心教授，兼任全国MBA教育指导委员会“管理沟通”课程研讨会组委。

1982年毕业于广州外国语学院；1992 - 1995年赴德国维尔茨堡大学攻读工商管理，1997年赴奥地利维也纳经济大学攻读IMBA。

主要的专业研究和教学方向：管理学、人力资源开发与管理、组织行为学、跨文化管理与沟通、管理沟通。

近期出版的书籍有：《MPA管理沟通案例分析精选》、《应急管理案例选编》等。

冯云霞，荷兰马斯特里赫特商学院博士，中国人民大学商学院副教授，院长助理。

丹麦阿尔胡斯商学院客座教授。

长期在MBA、EDP等项目中担任“管理沟通”课程的主讲教师。

已出版专著、译著十多本，如《组织行为学》、《人力资源管理》等；在《经济管理》、人大复印资料等核心期刊上发表论文多篇。

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

## 绪论

第1节 我国MBA“管理沟通”课程教育发展回顾

第2节 本书的体系结构、内容及理论支持

第3节 案例学习法的应用与实践

第4节 与案例分析相关的学习方法

## 第1章 组织内部管理沟通概述

第1节 案例：华南食品连锁有限公司的组织内部管理沟通

第2节 沟通、人际沟通与管理沟通

第3节 管理与沟通

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第2章 组织内上下级沟通

第1节 案例：YJ汽车运输有限公司的组织内上下级沟通

第2节 组织上下级沟通概述

第3节 上下级沟通策略与技巧

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第3章 组织跨部门沟通

第1节 案例：B机场海关的化学药剂滞留事件

第2节 组织跨部门沟通概述

第3节 政府组织的跨部门沟通

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第4章 管理沟通策略

第1节 案例：GZ钢铁集团在人事制度改革中的沟通

第2节 管理沟通策略概述

第3节 人力资源管理沟通

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第5章 面谈

第1节 案例：销售代表马德乐的故事

第2节 面谈理论概述

第3节 营销人员与销售经理

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第6章 会议管理

第1节 案例：生产促进委员会

第2节 会议与会议管理

第3节 成本控制、成本管理、全面质量管理

第4节 对案例的进一步分析

第5节 案例分析法应用训练

## 第7章 冲突管理与沟通

第1节 案例：华南有色金属研究院工序设计小组的

组织冲突管理与沟通

第2节 冲突与冲突管理

<<管理沟通>>

- 第3节 冲突管理与沟通
- 第4节 对案例的进一步分析
- 第5节 案例分析法应用训练
- 第8章 谈判与沟通
  - 第1节 案例两则
  - 第2节 谈判的基本原理与策略
  - 第3节 谈判与沟通
  - 第4节 对案例的进一步分析
  - 第5节 案例分析法应用训练
- 第9章 危机管理与沟通
  - 第1节 案例：诚信药品配送有限公司的这批药品该不该发
  - 第2节 危机管理理论概述
  - 第3节 危机管理中的媒体管理
  - 第4节 对案例的进一步分析
  - 第5节 案例分析法应用训练
- 附录 几种基本案例学习分析方法
- 参考文献

## 章节摘录

版权页：插图：在危机预防与危机管理准备阶段，《国家突发公共事件总体应急预案》为我们提供了很好的范本。

我们可以参考《国家突发公共事件总体应急预案》的基本内容来制定适合自己组织的应急预案计划，并将该计划付诸实施。

一般来讲，应急预案的基本内容应该包括以下几个方面：（1）确定应急管理的范围、性质、类型及管理原则；（2）确定应急管理的组织机构，包括领导机构、工作机构和办事机构；（3）确定应急管理的运行机制，根据危机管理过程的六个阶段，分别制定每一个阶段的应急措施和实施步骤；（4）确定应急保障机制，包括人力、财力、物资、交通、通信、基本生活保障、医疗卫生保障、社会治安、公共设施、科技支持等；（5）监督管理，包括督促检查各项应急准备和保障工作的落实情况，组织各项应急培训和演练，开展危机管理宣传教育，制定应急管理责任和奖惩制度等。

3.危机的确认在这个阶段，管理者的主要任务是对潜在的危机进行识别和确认。

公司有时会将问题错误地归类，将注意力集中在技术方面，而忽视一些感觉问题，而公众的感觉往往是引起危机的根源。

1994年底发生的英特尔公司奔腾芯片危机事件就是一个例证。

事实上，引发这场危机的根本原因就是英特尔公司将一个公共关系问题当成了一个技术问题来处理，结果使英特尔公司的收益损失高达4.75亿美元。

我国的某些危机事件之所以愈演愈烈，一发不可收拾，也是因为在危机爆发前夕没有意识到危机的存在，所以没有采取任何防范措施并进行危机管理。

例如，1997-1999年的三株口服液事件导致三株集团倒闭，主要原因之一就是三株集团将事件作为一场官司来应对，而忽视了官司背后潜在的危机，公司的高层领导没有充分地意识到或识别出危机的存在。

在危机的确认阶段，管理者对于公众的感觉应十分敏感。

<<管理沟通>>

编辑推荐

《管理沟通:基于案例分析的视角》是专业学位研究生精品系列之一。

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>