

<<商务与管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<商务与管理沟通>>

13位ISBN编号：9787302234708

10位ISBN编号：7302234701

出版时间：2010-11

出版时间：清华大学出版社

作者：舒晓楠 编

页数：246

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>

<<商务与管理沟通>>

前言

近年来，每当与政府和企业领导谈起对大学毕业生培养规格要求时，他们说得最多的是：现在的大学生综合素质不够强，做人做事的能力不足。

当请他们给出一个做人做事的“标杆”时，他们不约而同地说：“对于社会科学类或商科类的毕业生，符合社会和企业需要的‘标杆’是：一个认真能干的秘书或助理。

”我们用QFD（质量功能开发）思路仔细分析、推敲并设计工商管理类学生培养体系时，发现“能干”的秘书和助理应具备的素质和技能中，热情、礼貌和公平地待人接物、尊重人、倾听、陈述、写作等，正是MBA的“开门课程”——“管理沟通”所主要涉及的。

于是在2007年秋季，学院开始把这门课作为工商管理类学生必修、其他专业学生选修的课程开设。

开课五个学期以来，学院里已有近3000名学生学习了这门课程，其中有二分之三的学生是自己选修的。

学生对这门课程的喜爱以及他们学习课程之后的变化和成长，成为我们倾力建设这门课程的强大动力。

2008年，学院内建起了沟通实训室，同年，本课程入选温州市精品课程。

为了给学生提供内容更加丰富、学习方式更加活泼、技能方法描述更加简洁而实用的教材，在经过三年的教学，材料和经验都有所积累的情况下，我们萌发了编写一本适合大学生使用的沟通课教材的想法。

本教材分为两大部分：前七章主要介绍一般的沟通技能；后七章则介绍常见商务和管理情境中的沟通技能和策略。

在教材的编写过程中，我们力求突出以下三个特色：（1）广泛适用性。

工作中的每一个人都离不开沟通，因此本书取名曰《商务与管理沟通》，它适合作为管理类、经济类和商贸类各专业学生的教材，也可作为文科和理工科大学选修课的教材，以及任何一位对沟通感兴趣的朋友阅读或学习用书。

（2）实用性。

本课程的开设注重结合社会和企业实际的案例分析、技能实训和课后练习，提倡学以致用。

因此，每一章都有引导案例，教学内容中也援引较多实例，并安排有练习项目、实训项目和案例分析等。

（3）培养态度。

本课程的教学内容、实训和练习都强调体现诚恳做人、认真做事的理念，要求学生从经常的团队沟通做起，培养热情真诚待人、认真细致做事的态度。

本书由主讲这门课的教师共同编写，舒晓楠担任主编，吴磊、于海燕、林巍、董黎晖担任副主编。

其中第1章、第2章和第14章由舒晓楠编写，第4章、第8章和第9章由吴磊编写，第5章、第6章和第12章由董黎晖编写，第7章、第10章和第11章由于海燕编写，第3章和第13章由林巍编写。

舒晓楠负责全书的统稿工作。

<<商务与管理沟通>>

内容概要

工作中的每一个人都离不开沟通，本书旨在使商务和管理工作者及今后将进入职场的大学生们全面地学习和掌握工作中所需要的沟通技能和方法，具有突出实用性、体现时代特征和培养积极态度三个特点。

本书适合作为管理类、经济类和商贸类各专业学生的教材，也可作为文科和理工科大学选修课教材，以及任何一位对沟通知识和技能感兴趣的朋友阅读或学习用书。

<<商务与管理沟通>>

书籍目录

第1章 商务与管理沟通概论 1.1 沟通的重要性 1.1.1 管理者的沟通角色 1.1.2 职业者的沟通 1.2 沟通的含义 1.2.1 沟通的定义 1.2.2 沟通的内涵 1.3 沟通的分类 1.3.1 沟通信息的分类 1.3.2 沟通途径的分类 1.3.3 沟通方式的分类 1.3.4 沟通主体的分类 1.4 沟通的过程模型与要素 1.4.1 沟通的过程模型 1.4.2 沟通的要素 1.4.3 沟通的方式 1.5 沟通中的障碍 1.6 有效沟通的策略 1.7 商务与管理沟通的趋势 习题第2章 沟通中的受众第3章 组织沟通第4章 有效倾听第5章 书面沟通第6章 口头沟通第7章 非语言沟通第8章 团队沟通第9章 会议沟通第10章 会见与面谈第11章 谈判沟通第12章 人际冲突处理第13章 危机沟通第14章 跨文化沟通

<<商务与管理沟通>>

章节摘录

插图：(4) 监听者。

作为监听者，管理者寻求和获取各种特定的、即时的信息，以便比较透彻地了解外部环境和组织内部的经营管理现状，如经常阅读各种报纸杂志、政府报告、财务报表等，并与有关人员如政府官员、大客户、员工等保持私人接触。

换言之，管理者充当了组织的内部、外部信息的神经中枢。

这要求管理者具备基本书面沟通和口头沟通的技巧，主要是理解和倾听的能力。

(5) 传播者。

将与员工工作相关或有助于员工更好工作的必要、重要信息传递给有关人员，就是管理者作为传播者的职责。

有些是有关事实的信息，有些则涉及对组织有影响的各种人的不同观点的解释和整合。

管理者几乎可以采用所有的信息沟通形式传播信息，如面谈、电话交谈、作报告、书面报告、备忘录、书面通知等形式将相关的信息传播给有关人员。

正因为这一点，管理者必须懂得如何运用多种途径，或针对信息内容选择恰当的沟通形式。

(6) 发言人。

作为发言人，管理者要通过董事会、新闻发布会等形式向外界发布有关组织的计划、政策、行动、结果等信息。

这要求管理者掌握和运用正式沟通的形式，包括报告等书面沟通和演讲等口头沟通形式。

(7) 企业家。

管理者常常要充当企业变革的发起者和设计者，他们必须积极探寻组织和竞争环境中的机会，制定战略与持续改善的方案，督导决策的执行进程，不断开发新的项目。

这在一定程度上要求管理者具有良好的人际沟通能力，善于通过与他人沟通来获取信息，帮助决策，同时能与他人就新思想、新发展等观点进行交流。

(8) 危机驾驭者。

当组织面临或陷入重大或意外危机时，管理者负责开展危机公关，采取补救措施，并建立相应“预警系统”，防患于未然，消除混乱出现的可能性。

这包括召开处理故障和危机的战略会议，以及定期的检查会议。

因此，管理者要具备娴熟的会议沟通技巧。

(9) 资源配置者。

负责分配组织的各种资源，如时间、财力、人力、信息和物质资源等。

其实就是负责所有的组织决策，包括预算编制、安排员工的工作。

在执行资源分配时，管理者在很大程度上需要使用书面沟通形式，如批示、指令、授权书、委任状等。

(10) 谈判者。

在主要的谈判中作为组织的代表，这包括代表资方与劳方进行合同谈判，或为采购设备、购买专利、引进生产线等与供应商洽谈。

这要求管理者掌握谈判的沟通技巧。

<<商务与管理沟通>>

编辑推荐

《商务与管理沟通》是高等院校教材

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>