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：9787562329299

10位ISBN编号：756232929X

出版时间：1970-1

出版时间：陈春花 华南理工大学出版社 (2008-08出版)

作者：陈春花 编

页数：444

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

美国著名的管理学家哈罗德·孔茨等人认为：“ 管理就是设计和保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标。
”因此，对于企业家与管理者而言，如何提高沟通能力，创造良好的环境，是具有切实意义的重要课题。
特别是随着技术的进步，知识经济时代的来临，人与人之间的生活方式、沟通方式发生了巨大的变化，如果我们不能够应对环境的变化，设计和保持一种有利于目标实现的环境，那么势必遭受挫折。
沟通作为管理活动和管理行为的重要构成部分，是企业和其他一切管理者最为重要的职责之一，是人类行为的基础。
但是，在现实的管理活动中，我们常遇到很多头痛的事情，如部门之间无法协调，公众评价对你不利，你的想法别人无法理解，不知道如何表达不赞同的意见等。
这一切都说明，良好的沟通能力是一个管理者必须具备的基本条件。
2000年，因为管理理论发展与管理实践的需要，“ 管理沟通 ”成为国内MBA的专业课程之一。
为顺应这一需要，我们成立了该教材的编写小组，于2001年编写并由华南理工大学出版社出版了MBA工商管理系列教材《管理沟通》，在国内同类教材中属于首批之一。
该教材一经投放市场，获得良好的社会反响，多次重印，获得高校师生和企业管理者的好评。

内容概要

沟通作为管理活动和管理行为的重要构成部分，是企业和其他一切管理者最为重要的职责之一，是人类行为的基础。
但是，在现实的管理活动中，我们常遇到很多头痛的事情，如部门之间无法协调，公众评价对你不利，你的想法别人无法理解，不知道如何表达不赞同的意见等。
这一切都说明，良好的沟通能力是一个管理者必须具备的基本条件。

书籍目录

第一章 沟通概述口学习目标口关键概念【案例1-1】第一节 沟通认知第二节 沟通过程第三节 沟通分类口本章小结口课堂讨论题【案例1-2】口复习思考题主要参考文献第二章 管理沟通概述口学习目标口关键概念【案例2-1】第一节 管理沟通认知第二节 管理沟通的内容与原则第三节 管理沟通障碍及改善口本章小结口课堂讨论题【案例2-2】口复习思考题主要参考文献第三章 与企业相知——企业内部沟通(一)口学习目标口关键概念【案例3一l】第一节 企业内部信息需求第二节 企业内部沟通类型第三节 企业内部沟通方法及选择第四节 企业内部沟通影响因素分析第五节 企业内部有效沟通的策略口本章小结口课堂讨论题【案例3-2】口复习思考题主要参考文献第四章 与员工相知——企业内部沟通(二)口学习目标口关键概念【案例4一l】第一节 员工沟通认知第二节 员工沟通内容第三节 员工沟通方式第四节 与上下级沟通第五节 最佳范例口本章小结口课堂讨论题【案例4-2】口复习思考题主要参考文献第五章 公共关系策略——企业外部沟通(一)口学习目标口关键概念【案例5一l】第一节 公共关系认知第二节 公共关系模式第三节 公共关系技巧第四节 网络公共关系口本章小结口课堂讨论题【案例5-2】口复习思考题主要参考文献第六章 企业形象战略——企业外部沟通(二)口学习目标口关键概念【案例6一l】第一节 企业形象认知第二节 企业形象识别及其功能第三节 企业形象识别系统的组成第四节 企业形象管理口本章小结口课堂讨论题【案例6-2】口复习思考题主要参考文献第七章 与客户“ 触电 ”——企业外部沟通(三)口学习目标口关键概念【案例7一l】第一节 企业与客户沟通的基本载体第二节 客户沟通的基本模式第三节 客户沟通的程序第四节 客户沟通的技巧口本章小结口课堂讨论题【案例7-2】口复习思考题主要参考文献第八章 人际沟通——企业管理沟通技巧(一)口学习目标口关键概念【案例8-1】第一节 人际沟通认知第二节 人际沟通的行为准则l第三节 人际关系的沟通技巧第四节 人际冲突及管理口本章小结口课堂讨论题【案例8-2】口复习思考题主要参考文献第九章 团队沟通——企业管理沟通技巧(二)口学习目标口关键概念【案例9-1】第一节 团队沟通认知第二节 团队沟通流程与技巧第三节 团队冲突管理口本章小结口课堂讨论题【案例9-2】口复习思考题主要参考文献第十章 语言沟通——企业管理沟通技巧(三)口学习目标口关键概念【案例10-1】第一节 倾听第二节 说话第三节 阅读第四节 写作口本章小结口课堂讨论题【案例10-2】口复习思考题主要参考文献第十一章 非言语沟通——企业管理沟通技巧(四)口学习目标口关键概念【案例11一1】第一节 非言语沟通认知第二节 身体语言第三节 副语言第四节 客体语言口本章小结口课堂讨论题【案例11-2】口复习思考题主要参考文献第十二章 商务谈判技巧——企业管理沟通技巧(五)口学习目标口关键概念【案例12-1】第一节 谈判的认知第二节 赢一赢：谈判的前提第三节 谈判的要素第四节 谈判的技巧口本章小结口课堂讨论题【案例12-2】口复习思考题主要参考文献第十三章 跨文化沟通口学习目标口关键概念【案例13-1】第一节 跨文化沟通认知第二节 跨文化沟通的主要影响因素第三节 跨文化沟通技巧口本章小结口课堂讨论题【案例13-2】口复习思考题主要参考文献第十四章 网络时代的管理沟通口学习目标口关键概念【案例14-1】第一节 网络及网络传播第二节 网络对管理沟通的影响第三节 网络沟通的特征及主要方式口本章小结口课堂讨论题【案例14-2】口复习思考题主要参考文献

章节摘录

第四节 企业内部沟通影响因素分析沟通过程中的基本要素都是影响企业内部沟通的因素，包括信息发出者与接受者的个人主观影响，沟通环境的影响，沟通媒介和沟通通道的影响等。
除了一般意义上对沟通的影响因素外，对于特定的企业内部沟通而言，它还受以下因素的影响。
一、组织结构企业的结构形式在某种程度上决定着企业内的信息流动渠道。
尤其是企业内正式沟通渠道基本上取决于其组织结构，因此组织结构对有效的企业组织沟通有着决定性的作用。
在传统的工业经济下形成的组织结构大多是以直线制、直线职能制为代表的科层制组织结构。
这种组织结构的主要缺陷是：管理层次多，名目繁多的科室“ 叠床架屋 ”，公司机构庞大；沟通效率低，机构运转困难，于是创业时期上下级之间、部门与部门之间的联系减弱；公司的制度越来越多，文牍主义盛行，会议多、文件多，事事请示，层层批示；沟通信息失真等。
从沟通的意义上看，这种组织的信息流动多是单向的，每一个层次只对它的上一个层次负责。
由于管理层次多，下情往往要通过重重关卡才能上达。
况且，被称为信息传递的“ 永久冻土层 ”的中层科室虽然最了解实际情况，但或是为了部门利益，或是迫于企业领导者威严，经常采取报喜不报忧的做法，对信息进行过滤，只有少部分来自基层的真实情报被送到领导那里。
因此，在信息沟通中就非常容易出现放大和缩小效应，导致信息失真。
日本管理学家在实践中证实：信息每经过一个层次。

编辑推荐

《管理沟通(第2版)》由华南理工大学出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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