

<<管理沟通>>

图书基本信息

书名：<<管理沟通>>

13位ISBN编号：9787300129204

10位ISBN编号：730012920X

出版时间：2011-1

出版时间：中国人民大学

作者：詹姆斯·S·奥罗克

页数：335

译者：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>

## <<管理沟通>>

### 内容概要

沟通是管理者必备的一项基本技能。

本书基于“沟通作为一种技能可以学习、传授和完善”的观点，以原创性案例为视角，通过案例分析的方法，深入阐释了管理沟通的基本理论和实用技能，内容丰富，涵盖的主题广泛，包括沟通理论、沟通伦理、倾听与反馈、非语言沟通、跨文化沟通、冲突管理、商务会议、媒体应对等。

与同类图书相比，本书具有以下几大特色：第一，突出战略性，强调管理者必须具有整合的、战略的视角。

第二，将伦理学和道德决策过程贯穿全书，提供了简单明了的道德决策框架。

第三，包括“技术”（第7章）、“倾听和反馈”（第8章）、“非语言沟通”（第9章）、“跨文化沟通”（第10章）和“冲突管理”（第11章）等重要内容，这些内容在其他同类教材中常常被忽视。

第四，考察了商业组织及其管理者与新闻媒体之间那种常常捉摸不透但又不可避免的关系，提供了一整套深入浅出的方法来帮助读者从容应对。

## <<管理沟通>>

### 作者简介

詹姆斯·S·奥罗克 (James S.O'Rourke, IV), 美国圣母大学 (University of Notre Dame) 兼职管理学教授, Mendoza商学院Fanning商务沟通中心主任。

专长领域: 公司沟通、声誉管理、公共演讲、商务写作等。

华南理工大学商学院副教授。

1982年毕业于复旦大学外文系, 1996年获国家留学基金委奖学金赴英同访问学习。

为MBA / EMBA、研究生和本科生讲授“管理沟通”、“人力资源管理”、“专业英语”等课程。

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 21世纪的管理沟通 管理者整天在做些什么 管理者扮演的角色 管理者工作的主要特征 管理者的工作中不断变化的是什么?管理的重点 21世纪管理者应具备的管理技能 交谈就是工作 管理沟通的主要渠道是说和倾听 写作的作用 沟通就是创新 信息具有社会性 你所面临的最大挑战 你作为专业人员的任务 案例1—1奥德瓦拉公司(A) 案例1—2 Great West Casualty公司与威瑟斯庞的财产(A)第2章 沟通与战略 沟通的定义 沟通的要素 沟通的原则 沟通的层面 沟通的障碍 策略性沟通 成功的沟通策略 为什么管理者的沟通与众不同 危机沟通 案例2—1星巴克:顾客可以在咖啡馆里哺乳吗 案例2—2塔可钟公司:公众的看法与品牌保护第3章 沟通伦理 雇主的经营伦理 商业伦理的定义 调查的三个层面 .....第4章 演讲第5章 写作第6章 劝说第7章 技术第8章 倾听和反馈第9章 非语言沟通第10章 跨文化沟通第11章 冲突管理第12章 有效的商务会议第13章 应对新闻媒体附录A 案例研究分析附录B 撰写案例研究附录C 商业信函实例附录D 商业备忘录实例附录E 战略备忘录实例附录F 文档标示附录G 企业专业人士的媒体关系附录H 新闻稿实例

## &lt;&lt;管理沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

**第1章 21世纪的管理沟通** 本书认为管理沟通乃是21世纪全球工作场所的主要技能。对于语言的理解及其内在威力的领悟能力，以及说、写、倾听和建立人际关系的技能将是决定你作为一名管理者成功与否的关键。

20世纪中叶，管理学大师彼得·德鲁克曾经写道：“管理者必须学会懂得语言，理解词的含义。也许最最重要的是，他们应该学会像珍惜我们最为珍贵的礼物和遗产那样尊重语言。管理者必须认识到语言最古老定义的含义，即语言是‘人类渴望真知灼见的艺术’。”

20世纪后期，哈佛商学院的两名教授罗伯特·埃克尔斯（Robert Eccles）和聂廷·诺里亚（Nitin Nohria）在德鲁克观点的基础上提出了独到的管理学观点，他们这样写道：“为了正确认识管理学，管理者需要首先重视语言。”

特别是，他们认为完整的管理学观点应关注三方面的问题：运用语言来实现管理者的目标、构成管理身份，以及采取措施实现我们所在组织的目标。

最重要的是，他们认为“管理的实质就是通过有效运用语言让人把事情做好”。

因此，一名有能力的、有效的管理者的：12作之一便是理解语言与行动的关系。

此外，管理者的工作还包括寻找构成作为管理者这一角色的方法。

大量知名研究人员对于大型组织中沟通与行动之间的重要关系进行了考察，他们得出的结论是：两者不可分割。

如果语言措辞不当或运用不当，就很难确保产生正确的行动。

“语言表达至关重要，”埃克尔斯和诺里亚写道，“它们非常重要。”

离开语言，我们无法阐明战略理念、组织架构形式或绩效测评体系设计。

他们最后归纳道：语言“对于管理者而言，实在是太重要了，以至于他们不能不当回事，更不能滥用语言”。

因此，如果语言是管理者实施有效行动的关键，那么我们接下来的问题便是：你很擅长运用语言吗？

你实施行动的能力—招聘人员、组织重组、投入新的生产线...完全取决于你对语言的有效运用，无论是作为演讲者还是倾听者。

你作为演讲者和写作者的有效性决定了你是否能够让他人按你的意图做事。

同时，作为倾听者的有效性决定了你能否很好地理解他人，并为他们做事。

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>