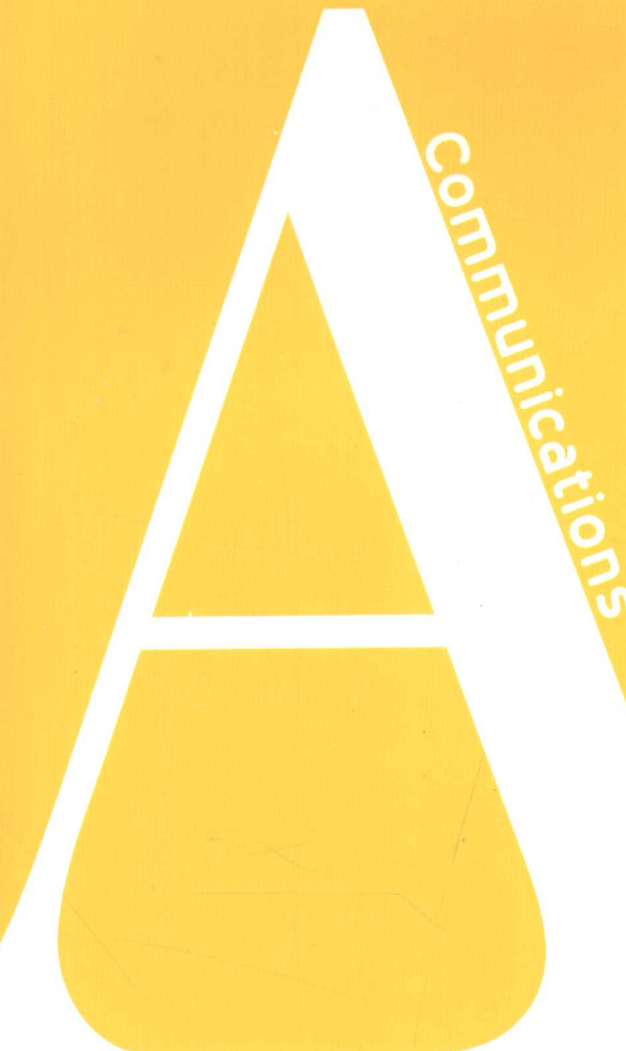




Communications

针对非大学本科财会专业毕业、期望从事会计或经济管理工作的群体，上海国家会计学院推出了系统化、模块化的实务型培训课程——上海国家会计学院财会技能证书(SnaiAT)系列课程，并与志通人才信息咨询(上海)有限公司合作建立了上海国家会计学院志通人才网上财会课堂，提供配套课程培训。上海国家会计学院财会技能证书系列课程在设计过程中借鉴了国内外财会类认证考试的经验，针对中国国情和实务要求，以上海国家会计学院优秀师资团队为依托，以志通人才职业体验中心服务渠道为支撑，以互联网交互学习为主要学习手段，以“知识讲授+实践体验”为教学模式，特别突出对学习者的实践能力的培养，能较好地帮助非财会专业人员积累偏重实践应用的理论知识和专业背景，尽量缩小其实际工作能力与相关工作岗位需求之间的差距，从而使其在财会领域的就业中更具竞争实力。

ccounting

上海国家会计学院财会技能证书课程系列教材

沟通与交流

上海国家会计学院 编 丛书主编：管一民 刘 勤 本册编著：章永宏 赵路平 石力月 薛许红

随书附赠20元优惠卡，可冲抵20元课程费用！



《中国新闻》2011年12月21日第12版

沟通与交流

——《中国新闻》2011年12月21日第12版



中国新闻

Communications

ccounting

上海国家会计学院财会技能证书课程系列教材

沟通与交流

上海国家会计学院 编 丛书主编：管一民 刘 勤 本册编著：章永宏 赵路平 石力月 薛许红

内 容 简 介

沟通与交流源于人类最原始的交往需求,而现代媒介只是放大了这种需求,通过传播能力的提升,人类比以往任何时候更为紧密地联系在一起。不管是家庭中、组织中,还是社会其他领域,每个人与传播须臾不可分离。正是基于这样的社会背景和实际需要,沟通与交流才显得如此重要。这也是本书的宗旨所在。

© 上海国家会计学院 2010

图书在版编目(CIP)数据

沟通与交流/上海国家会计学院编. —大连:大连出版社,2010.1
(上海国家会计学院财会技能证书课程系列教材)

ISBN 978-7-80684-863-0

I. ①沟… II. ①上… III. ①人间交往—会计人员—资格考核—教材
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 015499 号

出 版 人:刘明辉
策划编辑:王天华
责任编辑:王天华 刘丽君
责任校对:于孝锋
封面设计:金啸宇
版式设计:金啸宇
责任印制:刘 晨

出版发行者:大连出版社
地址:大连市西岗区长白街10号
邮编:116011
电话:(0411)83627430/83621049
传真:(0411)83610391/83620941
网址:<http://www.dl-press.com>
电子信箱:cbs@dl.gov.cn
印 刷 者:大连美跃彩色印刷有限公司
经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:170mm×240mm
印 张:23.25
字 数:465千字

出版时间:2010年1月第1版
印刷时间:2010年1月第1次印刷
印 数:1~3000册
书 号:ISBN 978-7-80684-863-0
定 价:39.00元

如有印装质量问题,请与我社营销部联系
购书热线电话:(0411)83627430/83621049
版权所有·侵权必究

丛书前言

2008年,上海国家会计学院与志通人才信息咨询(上海)有限公司签订了合作建立上海国家会计学院志通网上财会课堂的协议,由此上海国家会计学院财会技能证书项目拉开了序幕。经过近一年的努力,财会技能证书项目的首批十门主打课程配套教材终于面市了,其间项目组成员经历了前期调研、文献研究、平台开发等诸多工作,证书系列课程建设也经历了视频课程录制、文本课件撰写、文本课件修订、教材出版等一系列过程。

在国内外证书繁多、全国各大专院校普遍开设会计专业的情况下,我们为什么要另辟蹊径,建设这一系列课程,推出财会技能证书呢?让我们先来看看目前会计教育的背景:

根据2002年工商管理类学科专业教学指导委员会起草的指导性教学计划,会计学专业确定的主干课程包括:基础会计(或会计学基础、会计学原理)、中级财务会计、高级财务会计、成本会计、管理会计、审计、财务管理、会计电算化(或会计信息系统),财务管理专业确定的主干课程包括:财务会计、成本管理会计、证券投资学、财务分析、财务管理、高级财务管理、国际财务管理和金融市场学。而且近年来由于本科培养方案受到学分、课时、结构等条件限制,许多主干专业课被列为学科基础课或专业选修课(必选)。课程设置单一,基本上分别围绕着会计和财务展开,教学方式以理论教学为主,出现的结果是学生实践操作能力差。

从会计证书教育角度来说,目前国内与会计行业相关的证书主要有:会计上岗证、会计职称证书(包括初级、中级、高级三个级别,分别可以聘任为会计员、助理会计师,会计师,高级会计师)和资格证书(注册会计师证书,以下简称“CPA考试证书”)。会计上岗证的考试科目为:财经法规与会计职业道德、会计基础、初级会计电算化(或者珠算五级);初级会计职称的考试科目为:初级会计实务、经济法基础;中级会计职称的考试科目为:中级会计实务、财务管理、经济法;高级会计职称的考试科目为高级会计实务;CPA的考核采用“6+1”模式,专业阶段考试科目为:会计、税法、经济法、审计、财务成本管理、公司战略与风险管理,综合阶段考试科目为

综合测试。相对于正规本科教育,这些职称和资格考试,科目设置更为简单,与本科教育类似,都是以理论教学为主,学习者在教室里完成相关知识的学习。

基于这些背景情况,通过证书项目前期对会计类岗位求职人员和用人单位的市场调查,我们发现,目前的大专院校课程设计和证书类课程设置,均无法达到用人单位的岗位要求。因此,上海国家会计学院在建设财会技能证书系列课程过程中,以供求双方的需求调研为基础,以面向市场为主,知识的传授以社会需求为导向,以能力培养为目标,突出对学习者的实践能力的培养。我们不能保证说,通过这十门课程的学习,求职人员就一定能够达到用人单位的需求,毕竟行业的差异是现实存在的,而且会计是一门经验性的工作,能力也需要在工作中逐步提升。但是,我们的宗旨是力图通过网络课程、职业体验和就业推荐等一系列工作,尽量缩小用人单位的岗位需求与求职者的实际技能之间的差距。

所幸,我们的努力得到了市场的认可,越来越多的人选择了我们的课程,而网络课堂上的文本课件已经不能满足其学习需求,因此我们组织编写了这套与网络课程配套的系列丛书,并委托大连出版社出版。

本套丛书根据上海国家会计学院财会技能证书课程的考试大纲编写,共十本,包括:会计基础及会计实务操作、财务会计报告的编报与分析、成本与管理会计、内部控制与账簿审核、常用软件在会计工作中的运用、会计信息系统、公司税收与个人税收、财经法规与职业道德、财经英语、沟通与交流。每本书由丛书前言、本册前言、目录、正文、模拟试卷、参考答案、参考文献和关键术语索引构成。丛书前言即为本文。本册前言可以看成丛书前言的第二部分,是丛书前言之外体现各门教材特殊性的前言,主要介绍了为什么要学习某一门特定课程、该课程的主要内容结构以及适合哪些人学习,同时这一部分还将告诉读者在学习本门课程之前需要具备的前导知识。目录以直观的方式将课程的主要内容展示给读者。正文是全书的重点,在这部分,将深入浅出地给读者介绍本门课程的所有主要内容,其中还将穿插例题的讲解和重要知识点的演练。在每一章的结束部分,还将提供若干快速测试题和综合思考题,以帮助读者掌握每一章的重要知识点。模拟试卷是为参加证书课程考试的读者提供的,供考生考前模拟训练,熟悉试卷模式,快速进入临考状态。参考答案分章节提供了每一章练习题、快速测试题和综合思考题的答案。参考文献告诉读者为了深入理解某一门课程可以选读的书籍、论文、网络文章等等。关键术语索引按照拼音字母顺序列示了理解全书必须掌握的重要术语,同时也向读者

提示了这些关键术语在正文中出现的位置,方便读者快速进行查找。

我们出版本套系列丛书不仅为参加考试的读者提供了考试辅导资料,也为读者们提供了配套的网络培训课程。读者可以登录上海国家会计学院志通人才网上财会课堂学习。网址:www. acc - elearning. net, 客服电话:400 - 700 - 1200 或021 - 69768053 或 021 - 69768054。

备注:上海国家会计学院志通人才网上财会课堂隶属于上海国家会计学院远程教育网。上海国家会计学院远程教育网是财政部重点建设的财会人员远程教育网站,是上海国家会计学院旗下网站,向社会大众提供大量的网络财会教育课程,以体现学院建设的“数字化”的目标。上海国家会计学院成立之初的2001年创办的上海国家会计学院远程教育网,旨在充分利用现代远程教育技术为我国财会、评估、税务、金融等财经领域的广大从业人员提供高质量、多层次、多形式的远程后续教育培训,为将要参加相关会计类资格考试的考生提供考前网上辅导课程服务。目前,上海国家会计学院远程教育网针对不同的用户群体,通过互联网提供会计类考试考前辅导、后续教育、证书体系三大类上百门课程,已累计为包括港台同胞在内的35万学员提供了各类网上课程。同时,上海国家会计学院也是“世界银行全球发展与学习网络(GDLN)”的远程学习中心之一,通过世界银行全球发展与学习网络参加学习的人员更是遍布世界各地。

上海国家会计学院远程教育网自成立之日起,本着为千万会计人员服务的宗旨,除依托上海国家会计学院旗下中国会计视野网站为学员提供行业资讯、知识和交流服务以外,还经常举办各类服务考生、服务学员的免费公益活动,曾于2001年和2008年向所有注册会计师考生免费开放网上考前辅导基础课程。

上海国家会计学院

本册前言

传播无处不在。历来推崇“沉默是金”、“行胜于言”的中国社会,在传播技术日新月异的今天,正经历着重大而深刻的变化。一个明显的证据是,在2008年的诸多重大事件中,以网络为主力的新媒体发挥了巨大的作用。

有人称,网络是所有人对所有人的传播,这意味着如果一个人拒绝“触网”,实际上是被排斥在一个社会——一个看似虚拟但实际真实可感的社区之外。按照麦克卢汉的理论,高度发展的媒体技术延展了人类的感覺器官,并使得整个世界成了一个地球村。

传播学家做过这样的实验,将一群孩子各自限制在一个固定场所,没有电视、电脑和手机,数个小时后,这些孩子出现了不同程度的焦虑、烦躁等情绪失控现象。很显然,在全媒体的时代,信息需求已经成为人们的基本需要,媒体使用也变成了基本的生活方式。

需要阐明的是,沟通与交流源于人类最原始的交往需求,而现代媒介只是放大了这种需求,通过传播能力的提升,人类比以往任何时候更为紧密地联系在一起。不管是家庭中、组织中,还是社会其他领域,每个人与传播须臾不可分离。

正是基于这样的社会背景和实际需要,沟通与交流才显得如此重要。这也是笔者编写本书的宗旨所在。

然而,在收集材料和构思大纲的过程中,有两个问题逐渐凸显出来:其一,中国人的沟通与交流观有什么独特之处?其二,作为组织角色的会计,需要掌握什么样的沟通技能?

第一个问题中假设了中国人与西方人是不同的,实际上也确实如此。中西方在价值观念、思维方式和交往方式上的迥异,决定了沟通与交流方式的区别。笔者曾与威斯康新大学的传播学教授卢卡斯作过交流,这位多次来过中国的“公共演讲之父”也敏感地意识到中国人在演讲方面的差异,却无法确切把握差异的实质。这也是本书在第一章力图解答的问题:在处于传统与现代之间的转型中的中国,当代人的关系观应该是解读其传播奥秘的一把钥匙。

第二个问题源自上海国家会计学院的命题——财会技能证书项目本身的需求,本书是该项目的系列教材之一,会计人员是本书的必然读者群。但在笔者看

来,凸显“会计”这一职业角色的特殊沟通技巧(且不论有没有),意义不大,因为传播规律都是一样的,“会计传播”只不过是具体场景中的运用而已。尽管如此,本书还是在这两方面——基本沟通规律与相关技能之间作了折中。

第二章与第三章探讨了“沟通力”。沟通力是一个系统和分层的概念,它的提出旨在说明:一个人的沟通能力并不止于“说话的技巧”,而是整体的复杂的系统。第四章阐明的是另一个维度的系统观念,即任何一次传播行为都应视作从传播者、渠道、内容、传播对象到反馈等诸多环节的相互影响过程,而不是“我说你听”或“我听你说”的简单行为。

会计作为组织中的角色,认识组织沟通的基本规律是首要前提,这是第五章的主题。第六章和第七章分别讲述了职场沟通的两种基本能力——访谈和演讲。访谈倾向于一对一的交流,而演讲则强调一对多的传播,对中国人来说,后者往往与职业发展的重要时刻相关联。第八章则介绍了辩论与谈判这两种既相关又不同的传播能力。

第九章至第十一章着重介绍组织沟通中的三种基本形式:团体传播是组织中经常开展的形式,例如开会、小组讨论,如何在这些场合有效地沟通,第九章作了详细阐释。求职与面试是每个职员都会碰到的大课题,这在第十章介绍。第十一章则阐述了越来越多的不同地域人群的沟通与交流。

本书是合作成果,而且如此丰富的传播形态,也需要团队才能完成。具体分工如下:

章永宏(复旦大学新闻学博士,中国传播学会会员),负责大纲的拟定和全书统稿,同时撰写第1~3章。

赵路平(复旦大学传播学博士,华东师范大学传播学院教师),撰写了第5~11章。

石力月(复旦大学传播学博士,英国威斯敏斯特大学访问学者),撰写了第4章。

同时还要感谢上海国家会计学院汪珺老师和薛许红老师,她们在本书体例、内容和观点以及统稿方面做了很多工作和努力。另外也要感谢上海国家会计学院的杨贵荣老师,没有她的牵线,我们也不会成为这本书的作者。

本书准备了多年,若有不足之处,恳请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 关系:沟通的起点与终点	1
本章知识点简介	3
第一节 关系的世界	3
第二节 沟通建构关系	8
第三节 中国人的关系观	17
本章知识点框架图	24
阅读材料	24
关键术语	25
快速测试题	25
综合思考题	25
第二章 沟通力:五力模型(上)	27
本章知识点简介	29
第一节 关系力:关系力的七个来源	30
第二节 思考力	37
第三节 感知力	43
本章知识点框架图	58
阅读材料	58
关键术语	58
快速测试题	58
综合思考题	59

第三章 沟通力:五力模型(下)	61
本章知识点简介	63
第一节 互动力	63
第二节 倾听	70
第三节 反馈	77
第四节 表达力	81
本章知识点框架图	89
阅读材料	90
关键术语	90
快速测试题	90
综合思考题	91
第四章 沟通过程	93
本章知识点简介	95
第一节 沟通概要	95
第二节 沟通的要素	100
第三节 沟通的模式	104
第四节 沟通的伦理	108
本章知识点框架图	112
阅读材料	113
关键术语	113
快速测试题	113
综合思考题	114
第五章 组织沟通	115
本章知识点简介	117
第一节 组织沟通的本质	117
第二节 组织沟通的原则与技巧	129

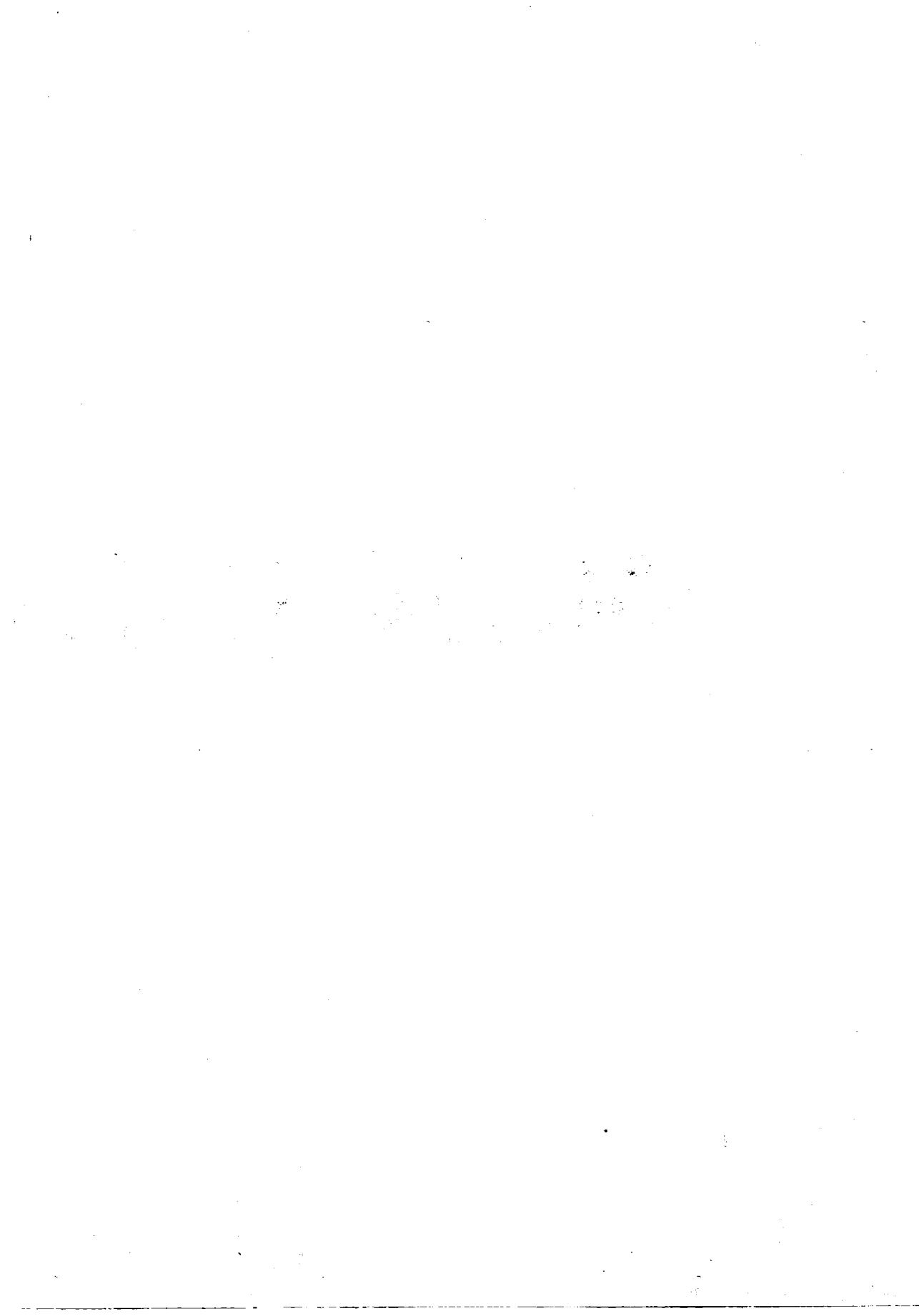
本章知识点框架图	140
阅读材料	140
关键术语	141
快速测试题	141
综合思考题	142
第六章 访谈	143
本章知识点简介	145
第一节 访谈的含义和类型	145
第二节 访谈的过程	151
第三节 三种重要的访谈类型	158
本章知识点框架图	169
阅读材料	169
关键术语	170
快速测试题	170
综合思考题	171
第七章 演讲	173
本章知识点简介	175
第一节 演讲概说	175
第二节 演讲的过程	179
第三节 演讲的主要类型	191
本章知识点框架图	197
阅读材料	197
关键术语	199
快速测试题	199
综合思考题	200

第八章 团体传播	201
本章知识点简介	203
第一节 团体传播概要	203
第二节 团体传播的几种方式	210
第三节 团队沟通	218
本章知识点框架图	223
阅读材料	224
关键术语	224
快速测试题	224
综合思考题	225
第九章 辩论与谈判	227
本章知识点简介	229
第一节 辩论概要	229
第二节 辩论的过程与策略	235
第三节 谈判概要	243
第四节 谈判过程	250
本章知识点框架图	261
阅读材料	262
关键术语	267
快速测试题	267
综合思考题	268
第十章 求职与面试	269
本章知识点简介	271
第一节 求职与面试	271
第二节 竞职、就职与述职演讲	279
本章知识点框架图	290

阅读材料	291
关键术语	293
快速测试题	293
综合思考题	294
第十一章 跨文化沟通	295
本章知识点简介	297
第一节 跨文化沟通概要	297
第二节 跨文化沟通策略	304
本章知识点框架图	314
关键术语	314
阅读材料	314
快速测试题	320
综合思考题	321
模拟试卷	323
参考答案	329
参考文献	349
附录 关键术语索引	353



第一章 关系：沟通的起点与终点



本章知识点简介

本章将着重介绍人际关系的有关知识。我们生活的社会产生于人与人之间的交往,交往形成了各种关系形态。对个人来说,需要处理好三对关系——人与物、人与人、人与自我的关系。交往始于人的各种需求(马斯洛需要层次理论),不同的需求层次又最终反映了人生境界。

关系的建立通过沟通达成,良好的关系应遵循6C原则——共同利益(兴趣)(common interest)、信誉(credibility)、承诺(commitment)、沟通(communication)、合作(collaboration)、妥协(compromise)。而有效沟通则需遵循得体原则和礼貌原则。

中国社会是一个关系取向的社会,传统的差序格局特征在当代依然明显,出现了多元化,以各种各样的圈子出现,人际关系类型亦发生变化。

本章学习的重点是有关人际关系的基本知识,包括社会生活中三对关系、四重境界和五层需求,人际关系的概念、特征、分类与运作规律,以及人际沟通的基本原则、中国人的关系观等。充分理解关系、需求、沟通之间的联系,特别是掌握中国的人际关系特点和运作逻辑是本章学习的难点。

通过本章的学习,希望能够达到以下目的:

- 了解关系的三层范畴、马斯洛需要层次论、人生境界论
- 掌握人际关系的定义、特征
- 掌握人际关系处理原则和有效沟通原则
- 掌握差序格局、圈子逻辑和人际关系的分类及其运作规律

第一节 关系的世界

关系与生俱来,每个人都生活在一定的关系中。每个人在日常生活中,面对和处理最多的就是人际关系。有了人与人之间的关系,这些关系的总和,便形成了社会。

想象一下一个会计在企业中要跟多少人打交道。财务部门的同事,低头不见抬头见,朝夕相处;各部门的员工,会到财务部门办理汇款、报账等各种事务;还有企业外的人员,如工商、税务、银行等组织对口接洽的人员。算一算,应该不少人了。这些人构成了财务人员的职业关系网络,处理这些关系就成了会计的主要工作。

那么,这些关系对人究竟有多重要?这就需要从理解人开始。