

《跨文化沟通管理》

壹、 课程性质

随着全球经济一体化和跨国公司向全球公司的发展，跨文化管理日益显得重要，跨文化沟通作为跨文化管理的重要组成部分也日益成为决定成功的跨文化管理的重要因素。本课程为学生提供了解读陌生文化的方法，并把对文化的理解与对具体的跨文化沟通问题的分析有机融合在一起，对学生而言，无疑具有重大的理论意义和实践意义。本课程以跨国公司的真实案例以及各种文化价值观、文化偏好在有效的跨文化沟通中的具体应用为基础，论述了不同文化是如何影响跨文化管理、团队合作、法律制度、商务谈判和函件往来。

贰、 预修课程：

管理学、商务沟通

三、 课程内容：

第1章 文化与沟通

1.1 文化意识的重要性

1.1.1 文化的外在因素和内在因素

1.1.2 交易性文化

1.1.3 文化：思想的操作环境或者“窗口”

1.2 什么是文化

1.2.1 文化是连续一贯的

1.2.1 文化是后天习得的

1.2.3 文化是群体共享的观念

1.2.4 文化决定事情的轻重缓急

1.2.5 文化决定态度

1.2.6 文化支配行为

1.3 对其他文化的反应

1.3.1 国内的文化多样性

1.3.2 国外的文化多样性

1.4 文化变迁的问题

1.4.1 是否所有的文化都在融合成一种全球文化

1.4.2 瞬息万变的大众口味

1.4.3 个体对陌生文化的典型反应

1.4.4 自知的重要性

1.5 沟通与文化

1.5.1 高语境与低语境

- 1.5.2 感知与沟通
- 1.5.3 跨文化沟通图式
- 1.5.4 信息的多层面性
- 1.5.5 模式识别

第2章 语言在跨文化商务沟通中的作用

- 2.1 语言与文化之间的关系
 - 2.1.1 语言反映环境
 - 2.1.2 语言体现价值观
 - 2.1.3 词语的意义
 - 2.1.4 语言的演变
 - 2.1.5 首字母缩写
 - 2.1.6 语言障碍的含义
- 2.2 如何选择正确的语言
 - 2.2.1 语言因素
 - 2.2.2 商业因素
 - 2.2.3 政治因素
 - 2.2.4 适当的流利程度
- 2.3 公司通用交际语言
 - 2.3.1 选择公司通用语言
 - 2.3.2 发挥额外的外语专长
- 2.4 译员的作用
 - 2.4.1 挑选一个好译员的重要性
 - 2.4.2 译员的有效使用
- 2.5 与非本族语的人沟通
 - 2.5.1 进行有效的面对面沟通
 - 2.5.2 进行有效的书面沟通
- 2.6 技术对口头沟通与书面沟通的影响
 - 2.6.1 与来自不同文化背景的商务人员沟通
 - 2.6.2 与多元化的员工沟通

第3章 了解另一种文化

- 3.1 提出问题
 - 3.1.1 关于认识非本土文化的学说
 - 3.1.2 在哪里可以找到关于文化的资料
 - 3.1.3 一般性知识是建设性的还是危险的
- 3.2 范畴一：思考和认知
 - 3.2.1 认知：来源与概念还是经验
 - 3.2.2 学问：来自探索提问还是掌握已有的知识
 - 3.2.3 学海：有涯还是无涯
 - 3.2.4 推理：如何进行
- 3.3 范畴二：行动和成就

- 3.3.1 存在主义和成就主义：哪个更重要
- 3.3.2 工作：应该顺次完成还是同时完成
- 3.3.3 结果和关系：哪个更重要
- 3.3.4 不确定性：规避还是容忍
- 3.3.5 运气：必不可少的还是无关紧要的
- 3.3.6 规则：应该遵守还是违背
- 3.4 范畴三：原则性问题
- 3.4.1 人类与自然：谁主宰谁？
- 3.4.2 人类与天神：谁有决定权？
- 3.4.3 时间：时间观，计时，守时
- 3.4.4 变革：积极的还是消极的
- 3.4.5 死亡：是生命的终结还是生命的一部分

第4章商业文化中的个人与群体

- 4.1 范畴四：自我
- 4.1.1 社会的基本单元：个人还是集体
- 4.1.2 责任和义务：是负担还是美差
- 4.1.3 年龄与资历：该重视还是轻视
- 4.1.4 性别：男女应该平等吗
- 4.2 范畴五：社会组织
- 4.2.1 群体成员关系：暂时的还是永久的
- 4.2.2 形式：重要的还是靠不住的
- 4.2.3 个人问题：私人的还是公共的
- 4.2.4 社会组织模式：横向的还是纵向的
- 4.2.5 接近权威的方式：直截了当还是利用中介

第5章不同文化间的信息沟通

- 5.1 沟通模式回顾
- 5.1.1 意义与沟通模式
- 5.1.2 原因：沟通的目的和因素
- 5.1.3 主体：谁在进行商务沟通
- 5.1.4 地点：沟通渠道
- 5.1.5 时间：沟通时间和沟通时机
- 5.2 组织常规信息
- 5.2.1 直接计划
- 5.2.2 间接计划
- 5.3 组织劝导性信息和论证过程
- 5.3.1 论证和逻辑
- 5.3.2 说服的策略
- 5.4 组织不受欢迎的信息
- 5.4.1 问题磋商
- 5.4.2 拒绝

- 5.5 组织解决问题的信息
 - 5.5.1 讲故事
 - 5.5.2 类比
 - 5.5.3 演绎推理与归纳推理
 - 5.5.4 讨价还价
- 5.6 话语的作用与影响力
 - 5.6.1 用语言进行信息编码的相对重要性
 - 5.6.2 话语在阿拉伯文化中的作用
 - 5.6.3 话语在日本文化中的作用
 - 5.6.4 话语在英语文化中的作用
 - 5.6.5 语言结构的作用
- 5.7 商务信息的渠道
 - 5.7.1 组织内部的书面沟通渠道
 - 5.7.2 组织外部的书面沟通渠道
 - 5.7.3 结构化的行为沟通渠道
 - 5.7.4 口头沟通渠道
- 5.8 沟通风格
 - 5.8.1 正式的还是非正式的：水平沟通还是垂直沟通
 - 5.8.2 程序化的信息

第6章跨文化沟通中的非言语语言

- 6.1 副语言
 - 6.1.1 语音修饰特征
 - 6.1.2 发声法
- 6.2 在面对面沟通中的非言语行为习惯
 - 6.2.1 眼神接触
 - 6.2.2 面部表情
 - 6.2.3. 体态
 - 6.2.4 口头沟通中的话语权
 - 6.2.5 空间语言
 - 6.2.6 仪表
 - 6.2.7 沉默

第7章建立关系的文化准则

- 7.1 尊重权威与信息结构
 - 7.1.1 尊重的表示
 - 7.1.2 权势地位
 - 7.1.3 服饰作为权势的象征
- 7.2 权力距离和权力与权威的象征
 - 7.2.1 声调及行为作为权力和权威的象征
 - 7.2.2 语言为作为权力和权威的象征
 - 7.2.3 家庭和社会结构权力的象征

- 7.3 独断专行与团队和谐
 - 7.3.1 维护个人的权益
 - 7.3.2 保持团队的和谐
- 7.4 绩效奖励
 - 7.4.1 金钱奖励
 - 7.4.2 非金钱奖励
- 7.5 社交在跨文化商务活动中的作用
 - 7.5.1 发出邀请的习俗
 - 7.5.2 社交活动与商务活动的统一
 - 7.5.3 主人与客人的得体行为
 - 7.5.4 礼物馈赠
 - 7.5.5 处理社交活动中的冲突
 - 7.5.6 节日的问候
- 7.6 跨文化沟通中的伦理因素

第8章信息、决策与解决方案

- 8.1 商业信息的特性
 - 8.1.1 文化对信息要素的影响
 - 8.1.2 信息评估
 - 8.1.3 信息占有
 - 8.1.4 正式信息与非正式信息
 - 8.1.5 模糊性与硬数据
 - 8.1.6 商业信息标准
- 8.2 商业信息的来源
 - 8.2.1 正式渠道
 - 8.2.2 非正式渠道
- 8.3 信息和知识管理
- 8.4 制定决策
 - 8.4.1 根据目标制定决策
 - 8.4.2 根据手段制定决策
- 8.5 解决问题与化解冲突
 - 8.5.1 界定问题并解决问题
 - 8.5.2 冲突管理
 - 8.5.3 冲突沟通

第9章跨文化谈判

- 9.1 案例分析
 - 9.1.1 坎尔特公司在中国到底碰到什么意外
 - 9.1.2 了解文化有助于谈判成功
- 9.2 谈判要素
 - 9.2.1 对谈判结果的预期
 - 9.2.2 谈判小组人员的组成

- 9.2.3 谈判的物理环境
- 9.2.4 沟通与谈判风格
- 9.3 谈判的阶段划分
- 9.3.1 和对方建立关系
- 9.3.2 就谈判议题交流信息
- 9.3.3 说服
- 9.3.4 让步与协议

第 10 章跨文化商务沟通中的法律因素与政府因素

- 10.1 沟通与合法信息
- 10.2 特定的法律体系
- 10.2.1 大陆法系
- 10.2.2 英美法系
- 10.2.3 伊斯兰法
- 10.3 争端解决
- 10.3.1 直接对质与仲裁
- 10.3.2 与代理商的沟通
- 10.3.3 商标与知识产权
- 10.4 国际企业与国家利益
- 10.5 劳资沟通中的法律问题
- 10.6 劳工法规
- 10.6.1 就业沟通
- 10.6.2 关于工作安全的法律
- 10.6.3 均等就业机会
- 10.7 市场营销沟通中的法律问题
- 10.8 投资态度与财务信息的沟通

第 11 章企业组织结构和企业文化对跨文化商务沟通的影响

- 11.1 企业文化与跨文化沟通
- 11.2 国际化的步骤
- 11.3 进出口阶段
- 11.3.1 出口的原因
- 11.3.2 进出口业务沟通
- 11.4 跨国公司
- 11.4.1 国家级子公司
- 11.4.2 国际事业部
- 11.5 全球公司
- 11.5.1 全球公司的组织结构
- 11.5.2 全球公司的沟通
- 11.6 企业组织结构的文化因素对国际公司沟通的含义
- 11.6.1 标志型组织的沟通
- 11.6.2 背景型组织的沟通

11.6.3 家族型组织的沟通

第 12 章 跨国公司内部的跨文化原动力

12.1 戴姆勒—克莱斯勒合并案中的文化

12.1.1 准备和培训

12.1.2 对管理的态度

12.1.3 对津贴的态度

12.1.4 规章制度问题

12.1.5 关于合并问题

12.2 跨文化商务沟通是取得成功的战略

12.2.1 跨文化商务沟通过程

12.2.2 多元文化团体的原动力

12.2.3 公司战略背景下的文化