

# 工商管理本科应用人才人际交往技能的影响因素与培养途径探讨

刘中艳,甘 银

(湖南工业大学 商学院,湖南 株洲 412008)

**摘 要:**工商管理本科应用人才的人际交往技能存在着普遍的不足。通过对工商管理本科应用人才人际交往技能的内部和外部影响因素的探讨,提出了内部调节和外部辅助两个途径来加强工商管理本科应用人才人际交往技能的培养。

**关键词:**工商管理;本科应用人才;人际交往技能;影响因素;培养途径

**中图分类号:**G645 **文献标识码:**A **文章编号:**1674-5884(2013)11-0041-05

人际技能,是指处理人事关系有关的技能,即理解激励他人并与其他人共事的能力,主要包括领导能力、影响力和协调能力。美国著名的管理学教授罗宾斯在《管理学》中提出:沟通、积极倾听、提供反馈、授权、训导、冲突管控及谈判等基本的人际交往技能是每一个管理者都应熟练掌握的技能<sup>[1]</sup>。而其中人际交往技能是健康、全面发展的高技能人才质量得以保证的有机组成部分。美国著名成人教育家戴尔·卡耐基经过大量的研究发现,一个人在事业上的成功,只有百分之三十是由于他的专业技术,另外的百分之七十要靠人际关系、处世技巧。因此,作为一名管理人员,提高人际技能便成了一项至关重要的课题。对于应用型极强的工商管理专业而言,人际技能的要求更为重要。纵观日新月异的社会环境,无论是从学习方面还是能力方面,都对现代大学生提出了更加严格的要求,特别是在人际交往方面。因此,提高大学生的人际交往技能就成为了现阶段一个重要的现实课题。

2012年3月份至7月份,课题小组对湖南4所本科院校的工商管理专业大一、大二、大三、大四的610名学生进行了人际交往技能的问卷调查。调查显示,仅有28%的调查对象认为自己的社交能力非常强或是强,而61%的调查对象认为自己的社交能力属于一般水平;而对于人际交往状况,35%的调查对象认为自己的状况非常好或是好,60%的调查对象处于一般水平,甚至有些人的人际交往现状是非常不好。从整体上说,工商管理本科应用人才在人际关

系方面还存在着较为严重的不足<sup>[2]</sup>。随着知识水平的不断提高,人际交往技能这一项软实力却让人担忧。分析工商管理本科应用人才的人际交往技能的影响因素,并进行培养途径的探讨非常必要。

## 一 工商管理本科应用人才人际交往技能的影响因素

工商管理本科应用人才在人际交往过程中存在着各种不同程度的障碍,因而加强对工商管理本科应用人才人际技能影响因素的分析尤为重要。只有从根源上把握“病因”,才能“对症下药”,提高大学生人际交往技能,在一定程度上解决当代大学生面临的种种人际问题。工商管理本科生人际交往技能的强弱主要是受到内生变量与外生变量的影响。其中内生变量包括交流主体的性格类型、交流方式的选择、处事方式的选取以及自我认识的匮乏等;外生变量包括家庭类型、家庭教育方式、家庭主要成员的文化水平、学校老师的引导、课程与考试的设置、班级凝聚力和班级活动的开展,以及与朋友的交流程度。这些因素都成了大学生在人际交往过程中的巨大瓶颈。

### (一)工商管理本科应用人才人际交往技能的内部影响因素

影响工商管理本科应用人才的人际交往技能的内部

收稿日期:2013-09-27

基金项目:大学生创新创业训练计划项目“工商管理本科应用人才的人际技能素养的现状及其影响因素研究”(国家级:NO. 201211535007;省级:NO. 2012-268);湖南省教育规划课题“基于胜任特征模型的工商管理本科应用人才培养模式的构建与实践研究”(XJK012BGD038);“高校金融专业学生风险意识培养与职业伦理教育研究”(XJK013QGD005)

作者简介:刘中艳(1972-),女,湖南株洲人,副教授,硕士生导师,主要从事旅游管理和人力资源管理研究。

因素有多方面,其中主要的影响因素是性格类型的定位、处事方式的选择、交流方式的选取和自我认知的匮乏等方面。

### 1. 性格类型的定位

性格主要是在与他人相处和交往中发展和形成的,也是在与他人相处与交往中得以显现的。因此,知道一个人的性格如何,基本上就能了解其人际技能的状况。在调查的过程中发现,有22%的调查对象表现出好说好动、说话办事节奏快、喜欢社交活动、积极乐观、精力旺盛等,这属于典型的外向型性格。这类人更容易与人亲近,掌握交往的技巧,拥有很强的社交能力和人际交往能力。而在另一方面,有19%的调查对象则表现出不善言谈、办事谨慎、不愿意参加更多的活动、节奏缓慢。这一类人在与人交往的时候往往表现出词穷、害羞、逃避话题。因此,在与人的沟通交流上存在很大的弱势,直接的结果是导致朋友圈狭小。在实际生活中,也会发现有这样一类人,在自己熟悉的环境和熟人面前很活泼,开朗;然而一旦处于陌生的环境就会不善言谈,变得沉默。即是外向型和内向型两种性格的结合。从59%的调查对象符合此种性格的现象中,也充分的说明了工商管理应用人才在面对新的环境会无所适从,只有当处于一个相对稳定的生活学习环境才能很好的发挥人际交往技能。然而,面对日新月异的社会环境,这无疑是大学生从校园生活过渡到社会生活的一块短板。

### 2. 处事方式的选择

工商管理本科应用人才在处事方面,主要有两种处事方式的选择。一方面,一部分大学生在处事方式上坚持以任务为中心,认定做事,事业心较强,制定计划并以完成任务为核心,任务比个人情感更重要。这种性格的人往往在人际交往的过程中变得比较强势,让对方感觉特别强硬,不易于亲近,不善于倾听。通常由于不能很好的掌握交往技巧,而使得谈话或是沟通陷入僵局,不欢而散。另一方面,一部分大学生则选择以人为中心,喜欢与人交往、与他人分享、更注重人的感觉、关注人与人之间的关系。这种性格的人善于倾听对方的意见,懂得尊重对方,通过自我控制把“危机”转化成“挑战”,因而能够很好的锻炼自己在公共场所的表达能力,并拥有很强的人际交往技能。

### 3. 交流方式的选取

由于家庭背景、文化程度、兴趣爱好以及观念的差异,人们的人际交流方式的选取也不尽相同。那些观念陈腐,思想老化,刚愎自用,自以为是的人,往往在人际交往过程中表现得比较强势,于是愿意与之进行交往的人也会越来越少,自然会失去很多提升人际技能的机会。那些以自我为中心,自高自大,常摆出一副盛气凌人、惟我独尊的架势,缺乏自知之明的人,在进行人际交往时,常常会趋向于把自己的观点强加于他人,抵制外来建议和意见,这样只会使自己在交流时处于弱势的地位。而那些性格外向,活泼开朗的人,在人际交往过程中通常能够很好的掌握主动权,积极挖掘话题,善于调节谈话气氛,且可以巧妙的避开那些对方不愿谈及的话题,所以,此类人的人际技能也能

随着交流次数的增加而得到一定程度的提升。因此,不同的交流方式对人际技能产生的效果也表现出很大的不同。

### 4. 自我认知的匮乏

自我的认知是工商管理专业本科应用人才加强自我修养的首要条件,也是进行人际交往的先决条件<sup>[3]</sup>。如果首先不能对自己在人际方面的缺陷有一个正确的认识,那么在进行人际交往时就会对各种错综复杂的情况表现得惊慌失措。通过问卷调查了解到,工商管理本科应用人才对于自己在人际交往方面的认识存在很大的片面性。调查对象往往只认识到自己的人际交往能力弱,却不能具体定位导致这种现象的出现究竟是因为性格类型的弱点还是交流方式的选取出现误差,亦或是交谈内容的不妥;同时,调查对象只意识到了人际交往技能的重要性,却不能找出自身在人际技能方面的弱势,因此难以找到正确的方法加以改善,人际技能的提高相对的也会滞后。可见,对自我正确的认知能够有力的推动人际技能的提升。

## (二)工商管理本科应用人才人际交往技能的外部影响因素

工商管理本科应用人才人际交往技能的高低,除了内生变量的影响外,还有来自家庭、学校、班级和寝室等外生变量的影响。

### 1. 家庭环境

家庭是孩子的第一学校,是孩子掌握人际交往技能的第一课堂。因此家庭教育方式、家庭类型、是否为独生子女以及家庭成员的文化程度都对孩子的人际交往技能的培养有至关重要的影响。

(1)家庭教育方式。提高大学生的人际交往技能,离不开家庭教育方式的选择。家庭教育方式有以下几种类型:第一,包办型,即父母把自认为正确的、行之有效的一套理念强加于孩子身上。从孩子的学习到日常生活都加以干预甚至是一手包办。在这种家庭教育下的孩子,没有主见,缺乏与人交往的经验,对父母过分依赖。第二,溺爱型,尤其是在独生子女或是家庭经济较好的家庭,父母大多数采用这种教育方式。父母出于为了孩子好的目的,无限满足孩子的物质生活。第三,放任型。这是与溺爱型相对立的一种家庭教育方式,实施这种家庭教育的父母或没有文化,或缺少时间和精力,对孩子的教育采取一种“放任”的态度。在溺爱型和放任型两种家庭教育下的孩子在人际交往的过程中不是表现得傲慢无礼、自私自利,就是容易误入歧途,成为人际交往中的弱者。第四,尊重引导型。这是一种积极的家庭教育方式。实施这种家庭教育的父母往往是尊重孩子的意见和发展意愿,但又不是无限制地放任孩子。既尊重孩子积极的方面,也会对错误的观点加以指导。即父母能够很好的把握对孩子进行“管理”的“度”。在这种家庭教育方式下,孩子能够很好地掌握人际交往的技能,成为人际交往中的强者。

(2)家庭类型。由于农村和城市的生活水平、开放程度、信息掌握程度都有很大的影响,因此对于小孩的人际交往技能的培养也存在很大的区别。此次问卷调查中有

63%的工商管理大学生都是来自于农村,并且不是独生子女。仅有11%的调查对象来自城市且是独生子女。来自农村和城市的学生的人际交往技能有很大的不同,但是却各有优势。来自农村的学生,信息接收度低,开放程度比较低,在人际交往过程中话题可能比较少。但是农村的学生真诚朴实,易于亲近,能够很好的进行人际交往。来自城市的学生,现代信息技术的掌握程度比较高,在与人进行交往时可以引导各种话题。但是城市的学生大部分属于独生子女,缺少和同龄人交流的机会,因此在人际交往过程中也会有不利的一面。

(3)家庭主要成员的文化程度。家庭成员如爸爸妈妈、爷爷奶奶的文化水平在很大程度上影响着家庭教育方式的选择,以及对孩子在交往过程的指导。家庭成员文化程度越高,能够根据孩子的实际情况选择合适的家庭教育方式,也能很好的对孩子进行人际交往的指导。调查中49%的工商管理大学生的家长为初中文化,28%的家长是高中文化,13%为本科学历。

(4)家庭主要成员的工作单位。和家庭成员的文化程度一样,家庭成员的工作单位对孩子的人际交往也存在很大的影响。从事政府、行政机关、企事业单位的工作,家庭成员的文化水平以及个人素质都相对较高,能给孩子更好的指导。而对于从事务农的主要家庭成员,接触到得信息不够丰富,对于孩子的教育也就相对较弱。从调查中可以了解到有68%的调查对象的家庭主要成员的工作是务农。

## 2. 学校环境

学校是大学生学习和生活的第二环境。因此,学校的环境对大学生人际交往技能的提高有着不可替代的地位。

(1)教师的引导。对于大学生来说,除了和同学的相处时间,接触最多的就是自己的各科任课教师。因此在工商管理本科应用人才进行人际交往的过程中,如果能得到教师及时而又正确的指导,那么效果就会事半功倍。然而从调查中发现,57%的学生从不主动和任课教师进行交流,仅有29%的学生偶尔会和教师交流,但不是自己主动去找教师。任课教师在课堂或是课外也很少向学生传授人际交往技能方面的知识。只有38%的教师会偶尔强调人际交往技能对工商管理本科应用人才的重要性。

(2)课程的设置。工商管理本科生的课程包括通识教育必修课程和选修课程、大类专业必修课程、专业核心必修课程及专业选修课程。这对于工商管理本科应用人才的全面发展来说还是有欠缺的,如开设人际交往技能的相关课程就显得尤为重要。同时,学校可以开展相关的讲座和论坛。然而调查显示,54%的学生认为学校未开设这方面的课程,还有24%的学生并不清楚;34%的学生认为学校开展此类讲座和论坛比较少。

(3)考核的方式。考试的主要目的是考察大学生对所学知识的掌握程度、理解程度和运用能力。对工商管理本科应用人才的人际交往技能的考核应侧重于实际应用能力的考核。通过调查发现,67%的工商管理本科生认为在考试中加入人际交往技能的实践考核非常必要。

## 3. 班级氛围

良好的班级氛围,是教师顺利开展工作和学生正常学习生活的重要保证,因此,班内要创设良好的人际交往环境,要努力在班集体里形成民主、平等、融洽的师生和同学之间交往的心理氛围,使得每一个成员心情舒畅、愉快。

(1)班级凝聚力。班级凝聚力,主要是指班级里学生个体目标、价值观念与班集体的目标、价值观念高度一致时所表现出来的一种向心力和群体聚合现象。它主要表现在三个方面:班主任对学生的吸引;班级群体对学生的吸引以及学生个体间的相互吸引。通过问卷调查,46%的工商管理本科应用人才认为班级凝聚力强可以提高自己的人际交往技能;32%的大学生认为班级凝聚力弱导致了自己的人际交往技能匮乏。可见,班级凝聚力和大学生的人际交往技能是成正比的。因此,班级凝聚力的高低直接影响着大学生人际交往技能的强弱。特别是对于大学这样提倡独立自主的班级管理模式。

(2)班级活动的开展。班级凝聚力的形成,团结互助氛围的营造,需要各种班级活动的开展。开展班级活动能够为大学生的人际交往提供一个交流的平台,可以有效地锻炼大学生的观察能力、语言表达能力、组织协调能力和应变能力。

## 4. 寝室气氛

室友如同自己的兄弟姐妹,一个好的寝室环境不仅可以增进室友之间的感情,也可以为人际交往提供一个和谐温馨的氛围。然而由于寝室成员文化背景,生活习俗的差异,在思想观念等方面很难达成共识,同时随着网络技术的日益渗透,越来越多的人沉迷于网络游戏,而忽视了与室友的相处,导致了寝室气氛的冷淡,从而造成了寝室气氛不融洽的现状,也给大学生的人际交往设置了一道屏障。

## 二 工商管理本科应用人才人际交往技能的培养途径

与工商管理本科应用人才人际交往技能的内部影响因素和外部影响因素相对应,其人际交往技能的培养则可采取内部调节和外部辅助两个途径。

### (一) 内部调节途径

工商管理本科应用人才的人际交往技能受到内部环境的影响,则可以通过内部调节来培养和改善。内部调节的措施主要是进行正确的性格自我调整,运用积极的心理暗示,保持独立完整的人格,学习适用的交谈艺术,掌握适宜的人际交往礼仪和培养良好的人际情感。

#### 1. 进行正确的性格自我调整

性格的定位在很大程度上取决于与人交往方式的选择,那么通过转变交往方式,可以达到对性格自我调整的目的。首先,要学会倾听,用心去听听他人的意见和观点,摒弃那种自骄自傲的性格和以自我为中心的处事方式。其次,要学会说“不”,提高自己的决断能力,保持自己性格的独立性。往往拥有独立性格的人,能够提高自身魅力的

凝聚力,特别是对于管理者,表现得更为明显。最后,要学会适当地表达感情,当遇到不同意见时,要回应而不是反应,回应是在表达自己想法的同时考虑对方的情感和需要,反应是不考虑别人的感受只考虑自己的想法。内向型、外向型以及内外相结合的性格并没有绝对的定位,三者之间是可以相互转化。

## 2. 运用积极的心理暗示

心理学家巴甫洛夫认为:暗示是人类最简单、最典型的条件反射。心理暗示,是指人接受外界或他人的愿望、观念、情绪、判断、态度影响的心理特点,是人们日常生活中,最常见的心理现象。运用积极的心理暗示,首先需要一种自我激励,当一个人习惯想象快乐的事,神经系统便会习惯于处在一个快乐的心态;其次,要排除他人对自己的消极暗示;再次,选择最佳时间进行暗示,当人的头脑处于半意识的状态时,便是潜意识最愿意接受意愿的时刻;最后,要反复进行运用。在人际交往的过程中,运用积极的心理暗示,在主观意愿肯定的前提下,心理便会倾向于它,那么面对各种不同的交流对象和交流状况也能用一个良好的心态去面对,从而获得精神上的支持,加速人际技能的提升进程。

## 3. 保持独立完整的人格

人格就是作为人的资格,是指人们做人的尊严、价值、地位和作用的总和。不论职位的高低、财富的多寡、相貌的美丑、健康状况的好坏,不论人种的差异及其文明发展的程度,每个人的人格尊严都应得到他人和社会的尊重,不容任何人的侮辱和亵渎。大学生在人际交往过程中,尊重别人的人格就是尊重别人在性格、兴趣、爱好、习惯等方面与自己的不同,不强人所难,不强求一致,维护别人的尊严,不干涉他人的独立选择。另外,在尊重别人的同时,切勿忘记尊重自己。无论在任何场合,都应注意保持自己人格的独立。无原则迁就不会得到他人的信任和尊重,也不可能同他人进行成功的交往。只有这样才会赢得他人的尊重和信任,促进人际交往的顺利进行。

## 4. 学习适用的交谈艺术

交谈是人们相互了解、增进友谊的重要途径。对于大学生来说,进入大学的第一堂课就是与人交流,和室友交流,和班上同学交流,和学长学姐交流,和老师交流等。俗话说:“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”可见,掌握交谈艺术非常重要。在交谈艺术方面,第一,讲话要有礼貌,掌握沟通的底线,即不揭对方的短,不戳对方的痛处。第二,交谈要看对象,进行交谈对象的定位,所谓“知己知彼,百战不殆”便是这个道理。第三,巧妙利用赞扬,微笑与赞美是沟通的润滑剂。第四,学会换位思考,说话注意声调,柔和总比僵硬的效果会更好。最后,问话讲究方式,问对问题,有效倾听,有效反馈。

## 5. 掌握适宜的人际交往礼仪

根据美国心理学家洛钦斯的首因效应表明:当人们第一次与某物或某人接触时会留下深刻的印象,个体在社会认知过程中,通过“第一印象”最先输入的信息对客体以后

的认知产生影响。交往礼仪是人们生活中最常用、最通行的礼仪,最能反映一个人及社会的礼仪水平。在人际交往中,工商管理准而已本科应用人才需要掌握的礼仪主要包括:仪容仪表礼仪、日常姿态规范、握手与名片礼仪、拜访与待客礼仪,具体来说包括站姿、坐姿、走姿、握手、介绍、微笑等细节。当然在人际交往的过程中,掌握这些礼仪是基本的要求,然而在运用时一定要遵循尊重、适度的原则。作为工商管理专业本科应用人才,不仅在大学生涯中交往礼仪时刻需要,在进入社会后,交往礼仪的掌握程度直接影响到事业的发展状况。所以,掌握适宜的人际交往礼仪,应该成为工商管理专业大学生的一门选修课。

## 6. 培养良好的人际情感

人际交往中良好人际情感的培养有助于人际交往活动的顺利进行。良好的人际情感一般是在人的交往需要顺利获得满足时产生的。大工商管理本科生应努力培养人际交往中的情感,包括自信心、信任感、忠诚度、真诚感、相互理解和相互尊重感等情感。自信心的建立能帮助工商管理大学生自信地与人交往;信任感的培养必然增进彼此的联系,并可能引导更深一步的交往;忠诚度的建立则是维持、扩展和加深人际关系的催化剂;真诚感通常被认为是人际关系最有价值、最重要的一种特征,人际交往一旦离开“真诚”的基础,就失去了应有的价值,变得虚情假意;相互理解的加深有利于双方关系处于相对稳定的状态;相互尊重感的建立则对人际交往起着积极的强化作用。

### (二) 外部辅助

在外部辅助方面,高校、学院、家庭和任课教师应共同努力,齐抓共管,为工商管理本科应用人才的人际交往技能的提高而创造条件。具体措施包括五个方面,家庭教育与性格特征相协调,课程设置与社会需求相适应,课堂教学与实际操作相渗透,教师指导与自我学习相配合,班级活动与寝室文化相并举。

#### 1. 家庭教育与性格特征相协调

家庭教育环境、教育方式、家庭成员的文化水平以及家庭成员所从事的工作等因素都对工商管理大学生的人际交往技能起着至关重要的引导作用。在不同的教育方式下,孩子的性格或内向或外向或综合,这是影响孩子人际交往技能强弱的关键所在。因此,在家庭教育和引导方面,要充分考虑大学生的性格特征,顺应其天性,营造一个和谐温馨的家庭环境,对其学习、生活特别是人际交往方面进行有效的指导,为其人际交往技能的培养和提升奠定坚实的基础。

#### 2. 课程设置与社会需求相适应

社会是一个大的环境,各个领域对大学生的专业以及技能的要求侧重点不尽相同<sup>[4]</sup>。特别是在社会竞争激烈的今天,大学生掌握各方面的能力,就相当于拥有了社会大门的入场券。当然,在各种技能中,人际交往技能首当其冲。因此,工商管理专业课程的设置应充分考虑到这一现实。高校在工商管理专业的课程设置方面,更应有针对性地对大学生进行各方面能力的培养,其中尤其是人际交

往技能的培养,为工商管理大学生进入社会积累更多有价值的资本。

### 3. 课堂教学与实际操作相渗透

在课堂教学与实际操作相渗透方面,学校和学院需为大学生提供充分演习人际交往礼仪的平台<sup>[5]</sup>,如举办人际交往技能展示大赛等。鼓励教师积极利用相关课程进行人际交往的课堂实践教学,如人际交往的情景模拟,给学生们指定不同的角色,在角色扮演和互动中学习交往技巧;然后进行角色互换,体会不同角色在交往中的心理差异,锻炼不同角色进行有效交流的能力。教师还可以把课堂教学搬出教室,带学生到社会去进行人际交往的实时实地演习,教师只给学生们指导性建议,至于交往目的、对象、过程等皆由学生们随境而定,如此可以引发他们的交往兴趣,调动他们交往的积极性和主动性;并有利于教师客观观察学生们的交往能力,为下一步的教学思路提供依据。

### 4. 教师指导与自我学习相配合

教师作为大学生进入社会的指路人,在进行人际交往的过程中,提供正确及时的指导,可以起到很好的助推作用。因此,在课堂中,教师适时、适量地结合自身经验向学生讲授人际技能方面的知识至关重要。同时,强调大学生的学习自主性考察也至关重要。教师不能一味的采取“满堂灌”的教学方式。要让学生独立思考,提高自我学习能力,掌握实际的技能。教师指导与自我学习这两者的有效配合,是提高工商管理本科应用人才人际技能的一条有效途径。

### 5. 班级活动与寝室文化相并举

环境对一个人的影响深远。特别是大学生,在人生观、世界观、价值观塑造的关键时期,良好的环境能积极地引导大学生的生活。学校可以通过宣传部、校园广播、网上信息交流平台等途径加强寝室文化建设,优化人际交往

的环境。同时,各种班级活动的开展,能够为大学生的人际交往提供一个相对自由、宽松的平台,从而从各个层面提高工商管理本科应用人才的人际交往技能,锻炼人际交往的能力,为大学生以后进入社会打下良好的基础。

## 三 结 语

针对工商管理本科应用人才人际交往技能的内、外部影响因素,学生、家庭、高校、学院、任课教师应该从内部调节和外部辅助两个“抓手”来齐心协力。内部调节方面,工商管理本科应用人才应进行正确的性格自我调整,运用积极的心理暗示,保持独立完整的人格,学习适用的交谈艺术,掌握适宜的人际交往礼仪和培养良好的人际情感。在外部辅助方面,应采取家庭教育与性格特征相协调,课程设置与社会需求相适应,课堂教学与实际操作相渗透,教师指导与自我学习相配合,班级活动与寝室文化相并举等多种策略。内部调节和外部辅导双管齐下,必定使得工商管理本科应用人才的人际交往技能大幅度地提升。

## 参考文献:

- [1] 罗宾斯. 管理学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
- [2] 刘中艳, 肖辉鹏. 工商管理应用人才人际技能素养的调查研究[J]. 创新与创业教育, 2013, 4(4).
- [3] 董 鹏, 李文一, 邓 镇, 等. 大学生人际交往障碍形成的主要原因及解决途径[J]. 高等教育研究, 2011(1).
- [4] 韩煜东, 洪 卫. 工商管理专业本科生的人际技能培养研究[J]. 产业与科技论坛, 2010(9).
- [5] 刘中艳, 胡 平, 刘晓霞. 我国工商管理专业应用型人才培养的问题及对策研究[J]. 兰州教育学院学报, 2013, 29(6).

(责任编辑 龙四清)