

<<秘书实务>>

图书基本信息

书名：<<秘书实务>>

13位ISBN编号：9787304054250

10位ISBN编号：7304054255

出版时间：2011-12

出版时间：张丽琍 中央广播电视大学出版社 (2011-12出版)

作者：张丽琍 编

页数：367

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>

<<秘书实务>>

内容概要

《中央广播电视大学教材：秘书实务》从秘书工作实际出发，主要介绍了秘书实务的各项工作内容、基本要求、操作规范、实施程序以及注意事项等。

《中央广播电视大学教材：秘书实务》的主要内容包括：秘书与秘书工作概述、秘书外在形象塑造与基本礼仪、办公室事务管理、公文运转与处理、会议管理与服务、商务活动、差旅安排等。

《中央广播电视大学教材：秘书实务》具有很强的实践性，在编写体例上力图体现重操作、重应用、重创新、重能力，好教、好学、好用的特点。

在每一章节开始部分，首先由案例导入各个章节知识和技能的学习；然后明确学习目标与任务，介绍本章的结构框架。

在知识和技能学习过程中，通过实训任务、小提示、阅读与思考来提高学生对所学内容的认知能力和运用能力。

每章最后有本章内容提要、关键概念、课堂讨论题、复习思考题和实训任务等内容。

<<秘书实务>>

作者简介

张丽琍，中华女子学院管理学院院长，教授，硕士生导师，学科带头人，2009年北京市第五届高等学校教学名师奖获得者。

同时担任国家人力资源和社会保障部秘书专业技术鉴定专家委员会委员，中国高等教育学会秘书学专业委员会副会长，中国人才研究会常务理事，中国劳动科学学会教育分会常务理事，中国人力资源开发指导委员会理事，中国人力资源开发学会教育与实践分会理事，北京人力资源开发协会副会长等职务。

多年来在秘书学、秘书实务、会议学、文书学等方面做了大量研究工作。

迄今已出版《中国女性人力资源管理与开发》等学术专著和《商务秘书实务》《秘书国家职业资格培训教程》《涉外秘书实务》《会议组织与管理》等统编教材30余部，并在核心期刊上发表论文30余篇。

同时，主持省部级以上科研和教改项目近10项。

书籍目录

第一章 秘书与秘书工作概述 第一节 秘书职业内涵与特征 第二节 秘书工作的内容与工作环境 第三节 秘书的行为规范与素质要求 第二章 秘书外在形象塑造与基本礼仪 第一节 秘书的仪容仪表 第二节 秘书日常交际礼仪 第三节 商务接待与拜访礼仪 第四节 宴请礼仪 第五节 涉外礼仪 第三章 办公室事务管理 第一节 办公环境的维护和管理 第二节 办公模式与流程的管理 第三节 时间管理与工作日志管理 第四节 处理邮件和电子信息 第五节 办公用品和设备采购与管理 第六节 电话工作 第七节 接待工作 第八节 值班工作 第四章 公文运转与处理 第一节 公文处理工作的特点与原则 第二节 收文与发文处理流程 第三节 公文运转的终结处理与质量监控 第四节 电子文件的管理 第五章 会议管理与服务 第一节 会议工作概述 第二节 会前会务工作 第三节 会中会务工作 第四节 会后服务工作 第六章 商务活动 第一节 商务谈判的程序与服务 第二节 参观考察活动的组织与服务 第三节 典礼仪式与签字仪式的程序与服务 第四节 新闻发布会的组织与服务 第五节 大型商务活动的组织与服务 第七章 差旅安排 第一节 为上司的差旅做好服务 第二节 办理各种出国手续 参考资料

<<秘书实务>>

章节摘录

版权页：插图：4.说话中的举止 为了表示诚恳的态度，举止一定要配合。

在公务场合、社交场合，坐姿要端正。

头懒散地靠在沙发背上、大腹便便地撇着腿坐着，类似的姿态都是不合适的。

谈话时可以用适当的手势加强语气，帮助表达。

谈话范围越小，手势的幅度就要越小，频率不要过高，以免让人觉得心烦，影响注意力。

注意控制手的小动作。

不要用笔敲击桌子、笔记本，或如表演杂技一样把笔放在手指尖上不停旋转。

还有人喜欢玩弄钥匙串、掏耳朵、剪指甲等。

在谈话中这些多余的动作都会影响听者的注意力。

5.谈话的忌讳 要让一场谈话客气地开始而愉快地结束，双方得到顺利的沟通，还有一些忌讳是不可触犯的，有一些话题是不应该在公务场合和社交场合提出、谈论的。

它们是涉及个人隐私的问题，尤其是在涉外交往的时候。

主要有：第一，年龄。

我们都知道不应该问女性的年龄。

其实怕谈及年龄的不仅仅是女性，有不少男性也不愿意被人问这个问题，年轻人怕说“嘴上无毛，办事不牢”；人到中年时面临事业是否有成的压力，尤其是处于提职与否的敏感年龄阶段，不愿意与别人比来比去。

所以，不论是男性还是女性，都不要问年龄。

第二，婚姻状况。

过去在社交活动当中，人们彼此问及婚姻状况是常有的事，表明对他人的关心和关系的拉近。

现在大家都知道这是属于个人隐私，是不可随意打听的。

这表明了社会的进步。

第三，收入支出。

在我国，曾经有很长时期大家的工资水平都相差不多，收入的来源也很单一。

所以大家都不忌讳谈论工资、奖金等问题。

但是现在人们的收入来源五花八门，水准也相差很多，即使是同一个单位的员工，年终奖金也未必相同，而且有些单位规定员工之间不允许互相打听工资、奖金。

所以问收入就成了忌讳。

也不要问别人的支出，比如买房用了多少钱，旅游花了多少钱，“这件衣服真漂亮，多少钱买的？”都属于不该问的。

我们有不少人不忌讳谈论这个问题，不等别人问，自己就主动说了。

但是这并不表明别人也愿意谈论这些。

第四，身体状况。

在谈话开始阶段，还没有进入正式话题的时候，人们有时会以“最近身体怎么样”开头，这并不表明他真的关心你的身体状况，只不过是一种寒暄罢了。

所以不必认真地谈及自己的病痛。

另外，外国人不喜欢谈论这个问题，因为在竞争激烈的环境里，身体健康与否是一个敏感的问题。

再有，总和别人谈论自己的疾病，也有失个人尊严。

所以尽管英语里见面问候语是“How are you”，标准的回答就是“I'm fine, thank you”，而非真的在回答身体如何。

当然，当有人邀请你参加某个活动而你不想去的时候，“身体不舒服”就是一个合适的借口，按礼仪的规矩，他是不好意思详细询问的。

第五，家庭住址、私人电话。

在公务名片上不印家庭住址和私人电话，也不要轻易告诉别人。

这是为了保证自己的个人空间和时间不被打扰，保证安全。

<<秘书实务>>

同理，当新交往的朋友，尤其是外国朋友，没有主动告诉你家庭住址和电话，就不该向他讨要。

第六，政治和宗教信仰。

政治和宗教信仰是非常敏感的话题。

在公务交往和涉外交往中不要谈论。

如果有人涉及这些，应该用别的话题引开。

在涉外活动中，这不仅是礼问题，更是政治问题，是必须慎重对待的。

第七，个人经历。

和人交往的时候，我们都有一种心理，如果知道他以前的一些经历的话，会心里踏实一点儿。

在公务活动中，我们也会尽量收集合作对象或谈判对手的背景资料。

但是如果你不是人力资源部的人，不是在招聘员工，最好不要当面打听对方的经历。

如果他是一位成功人士，那么“英雄不问出处”，如果他是一位普通人士，过去的经历也属于个人私事，更不必问。

第八，他人的毛病。

不要随意贬低他人，在背后谈论别人的短处，这不仅会让听的人感到尴尬，也自贬身份，是修养不高的表现。

在商界，向一方大谈他的竞争对手如何不好，并不能使对方增加对你的好感和信任，反而会认为你不够诚实，不是可靠的合作伙伴。

以上介绍的谈话中的忌讳，在我国某些地方还不被认可，反而是谈话中经常被讨论的热门话题。

相信随着社会的变革和进步，随着人们的私有财产不断增多，人们将会更强烈地意识到个人隐私、个人尊严不容侵犯，一些谈话习惯才能改变。

<<秘书实务>>

编辑推荐

《中央广播电视大学教材:秘书实务》既可作为广播电视大学等大专院校通用秘书、商务秘书、企业秘书、涉外商务秘书等专业的课程教材,也可供自学者和参加劳动部秘书职业资格证书鉴定考试者作为学习参考资料,还可作为从事秘书工作人员的自学用书。

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>