

<<管理秘书实务>>

图书基本信息

书名：<<管理秘书实务>>

13位ISBN编号：9787300142951

10位ISBN编号：7300142958

出版时间：2011-9

出版时间：赵锁龙 中国人民大学出版社 (2011-09出版)

作者：赵锁龙

页数：255

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>

内容概要

记得2008年进行第二版修订工作的时候，为了突出教材的实用性和可操作性，我增加了一些案例。后来教材出版后，感觉在这方面的努力还很不够。

为了弥补这方面的不足，这次再版，我不仅在每章中增加了许多案例，而且在每章末均补充了本章小结、关键术语、复习思考题和实务训练题，目的是想让教师和学生在学习过程中，能够更好地巩固和消化所学的知识。

这样的想法，一方面是来自在教学过程中自己的感受，觉得案例在秘书实务教学中还是挺有用的；另一方面，也是受了其他同行的影响。

最近出版的几部秘书实务方面的教材，比如，林静著的《管理秘书实务精讲与实训》，黄海主编的《办公室工作实务》等，都令我大开眼界。

他们编写的教材除了突出操作性之外，版式还很活泼。

我也希望在这方面能有所突破，但效果究竟如何，还需要广大师生检验。

<<管理秘书实务>>

书籍目录

第1章 管理秘书概论

- 1.1 管理秘书学的学科性质与理论体系
- 1.2 管理秘书的素质及能力要求
- 1.3 管理秘书实务的特点及原则

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第2章 公关事务管理

- 2.1 秘书职业形象管理
- 2.2 秘书交际礼仪
- 2.3 常见的秘书公关活动
- 2.4 接待工作

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第3章 沟通管理

- 3.1 沟通概述
- 3.2 横向沟通
- 3.3 纵向沟通

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第4章 办公室事务管理

- 4.1 办公室的环境管理
- 4.2 日常办公事务管理
- 4.3 文件管理
- 4.4 时间管理

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第5章 办公用品和设备管理

- 5.1 办公用品的管理
- 5.2 办公设备的使用和管理

本章小结

关键术语

复习思考题

第6章 会议管理

- 6.1 会议概述
- 6.2 会前筹备
- 6.3 会中管理与服务工作
- 6.4 会议的善后处理工作

<<管理秘书实务>>

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第7章 信息管理

7.1 信息管理概述

7.2 信息的收集

7.3 信息的整理

7.4 信息的传递

7.5 信息的存储

7.6 信息的反馈

7.7 信息的开发和利用

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

第8章 档案管理

8.1 档案概述

8.2 档案收集

8.3 档案整理

8.4 档案价值鉴定及保管工作

8.5 档案检索工作

8.6 档案利用工作

本章小结

关键术语

复习思考题

实务训练题

参考文献

章节摘录

版权页：插图：简明。

要让别人清楚地了解沟通目的，就不能对别人生硬和无理。

与面对面谈话相比，打电话时缺乏信任感常导致人们浪费更多的时间。

礼貌。

打电话时避免让对方产生不好的印象是特别重要的，因为一旦留下不好的印象是很难改变的。

说话的语调同使用的词汇一样十分关键。

即使没有使用可视电话，面部表情仍然能影响人们讲话的语调。

要微笑，微笑时的语调听起来是愉快和令人感兴趣的。

如果绷着脸或皱着眉，从声音上能够听出来缺乏热情。

机智。

通话时不要反应迟钝。

要时刻想着自己可能是最能提供帮助的人。

如果接电话的人正在同时接听另一个电话，就要找到一个充分理由，说服他（她）暂时结束那个通话。

。如果一个电话已经打进来，但无人知道其所咨询的事，那么就要快速思考，迅速为其找到可以提供帮助的人。

如果实在不能提供帮助，要向对方解释清楚，说话要诚恳，不要没耐心。

声音清楚。

声音清楚对接电话的秘书来讲至关重要。

由于电话线的声音质量较差和没有面对面沟通时的口形帮助，特别清楚的发音吐字就显得尤为重要了。

。说姓名和数字时，如果有读音模棱两可的字词，就必须再重复一遍，以便使意思清楚明了。

说话慢些。

在电话里讲话时，放慢说话的速度是一个好主意。

当声音被机械地传递时，语言似乎同时快速运动。

这是电视播音员播音经常比日常讲话要慢的原因。

对电话录音讲话时，放慢速度这一点特别重要。

说出电话号码时更要放慢速度，以便电话另一端的人能把它记下来。

<<管理秘书实务>>

编辑推荐

《管理秘书实务(第3版)》是21世纪公共管理系列教材之一。

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>