

<<员工职业规范训练全书>>

图书基本信息

书名：<<员工职业规范训练全书>>

13位ISBN编号：9787508052755

10位ISBN编号：7508052757

出版时间：2009-9

出版时间：华夏出版社

作者：蔡亚兰，刘红强 著

页数：340

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>

## <<员工职业规范训练全书>>

### 前言

现代企业员工在工作中每天都要处理一些繁、杂、乱的事务，如果没有相关的职业规范，会直接影响到工作效率和工作业绩。

一个成功的员工，必须懂得工作的科学化和规范化。

为了帮助广大员工全面了解和规范工作，提高工作效率和质量，提高员工的职业素质，我们特组织人员编写了《员工职业规范训练全书》一书。

全书分四篇。

第一篇介绍了员工工作的基础内容，包括办公室工作环境，员工应该具备的素质，以及常用的技能规范。

第二篇和第三篇以实务性工作为主线，从外务和内务两方面，分别从仪表形象规范、人际交往礼仪规范、沟通与协调工作规范、电话、传真、网络使用规范、接待、信访工作规范、外事工作规范、公关活动策划规范以及调查、计划工作规范、会务工作规范、印信使用规范、公文写作规范、文书管理规范、档案管理规范、安全保密工作规范、后勤服务、值班工作规范进行了全方位的介绍，其内容涉及了员工日常工作的各个方面。

读者不但可以直接了解工作中的操作规程和最新的管理知识，对各项事务的处理方法也会有一个全新的认识。

## <<员工职业规范训练全书>>

### 内容概要

《(ZY)员工职业规范训练全书》分四篇。

第一篇介绍了员工工作的基础内容,包括办公室工作环境,员工应该具备的素质,以及常用的技能规范。

第二篇和第三篇以实务性工作为主线,从外务和内务两方面,分别从仪表形象规范、人际交往礼仪规范、沟通与协调工作规范、电话、传真、网络使用规范、接待、信访工作规范、外事工作规范、公关活动策划规范以及调查、计划工作规范、会务工作规范、印信使用规范、公文写作规范、文书管理规范、档案管理规范、安全保密工作规范、后勤服务、值班工作规范进行了全方位的介绍,其内容涉及了员工日常工作的各个方面。

读者不但可以直接了解工作中的操作规程和最新的管理知识,对各项事务的处理方法也会有一个全新的认识。

## &lt;&lt;员工职业规范训练全书&gt;&gt;

## 书籍目录

基础篇第一章 通透员工办公室工作本质现代企业办公室工作的基本任务现代办公室设置原则现代办公室工作的基本规律办公室工作岗位职责现代员工工作基本原则办公室的布置原则办公室桌面环境和日常环境第二章 提高素质, 规范服务员工职业道德规范现代企业各岗位职责现代企业领导应具备的素质现代员工群体素质结构现代员工个体素质结构第三章 常用技能规范技能的基本要点及形成文字技能规范记录技能规范录音整理技能规范数码相机使用规范摄像技术规范文印设备操作技能规范办公设备使用礼仪规范外务篇第四章 仪表形象规范仪表形象的要素和原则员工仪容规范员工仪容卫生员工整体着装规范员工得体穿着规范男性员工西服着装规范女性员工着装规范员工行为举止规范员工交流语言规范第五章 人际交往礼仪规范礼仪的功能柬帖使用规范礼貌用语使用规范非语言符号用语礼仪规范握手礼仪规范馈赠礼仪规范乘坐电梯礼仪规范乘车礼仪规范名片使用礼仪规范宴会礼仪规范第六章 沟通与协调工作规范办公室人员信息沟通模式信息的输入输出管理规范人际沟通的特点什么是有效人际沟通协调工作的特点与要求协调的一般程序协调的类型与原则政策、法规制定中的协调规范计划制订工作中的协调规范事务工作中的协调规范会议准备中的协调规范公文协调规范与组织内、外部关系协调规范与上级沟通协调规范与同事沟通协调规范与下级沟通协调规范第七章 电话、传真、网络使用规范电话的功能电话管理规范电话机保养规范接打电话基本规范接打电话礼仪规范电话沟通前物品准备规范电话接听规范电话拨打规范电话甄别规范电话转接规范结束通话行为规范手机礼仪规范传真使用礼仪规范网络使用规范电子邮件收发规范第八章 接待、信访工作规范接待工作的意义与原则约见安排规范来访接待规范来宾接待规范接待来访个体的规范接待来访团体的规范宴请组织规范参观游览组织规范信访工作的内容.....第九章 外事工作规范第十章 公关活动策划规范内务篇第十一章 调查、计划工作规范第十二章 会务工作规范第十三章 印信使用规范第十四章 公文写作规范第十五章 文书管理规范第十六章 档案管理规范第十七章 安全保密工作规范第十八章 后勤服务、值班工作规范胜出职场篇第十九章 认同是成功金典第二十章 声明“自己”第二十一章 管理中不吝服从第二十二章 和谐人际, 关系重大第二十三章 习惯性高效工作第二十四章 敬畏职场“潜规则”第二十五章 稳稳踏上升迁路

## 章节摘录

**基础篇 第一章 通透员工办公室工作本质 现代企业办公室工作的基本任务** 现代企业办公室工作中有诸多常规及非常规应急性任务，但其基本任务有如下几类： 1. 会议管理 会议组织是办公室人员承担的主要工作之一。

管理会议一方面要协助领导搞好各种会议的审批工作，控制一切不必要召开的会议，一方面要努力改进会风，提高会议的质量和效率。

2. 文书处理 办公室人员的另一项重要任务是要熟悉文书的种类和格式，注意文书的程序、行文关系和行文规则、规范。

拟文要注意掌握各种文书撰写的要领和技巧，力求简明扼要、便于阅读。

根据领导指示做好文书处理工作，包括文书的起草、制作和传递工作。

3. 秘书事务 领导秘书是各级各类机关、单位办公室的组成人员，他们所担负的工作也是办公室工作的重要组成部分。

4. 信息管理 办公室是沟通上下左右、联系四面八方的主要渠道，及时、准确、全面地为领导提供信息是办公室的一项重要任务。

办公室应逐步建立起完整的信息网络，搞好信息的收集、传递、处理和反馈工作。

5. 协调事务 实际工作中，在处理一些错综复杂的具体问题时，认识上的差别是经常出现的，协调事务难以避免。

现代管理要发挥整体效益，协调工作是必不可少的。

6. 档案管理 档案材料是本单位自身工作活动的真实记录，具有重要的凭证作用和参考作用，办公室应该十分重视各类档案资料的管理，搞好档案的收集、整理、保管和有效利用，充分发挥其应有的作用。

7. 保密工作 办公室的工作人员在领导身边工作，知密时间早、内容多、程度深，在保密工作方面有比其他部门工作人员更为直接和重要的责任。

办公室工作中，机要保密工作是一项重要内容。

8. 公关接待 接待上级领导、来访人员的活动以及各种宴会、新闻发布会等公关活动，是由办公室直接承担或由办公室与其他部门共同承担的。

9. 印信管理工作 印章具有标志作用、凭证作用和权威作用，盖有印章的介绍信则是一个机关、一个单位对外联系工作的凭证，加强印信管理也是办公室的一项经常性的具体工作任务。

10. 值班工作 值班工作归办公室管辖，是办公室工作的一部分，有专职值班人员，实行二十四小时昼夜值班制度。

11. 后勤服务工作 大部分机关和单位的后勤工作是由办公室承担的，即使设有专门负责后勤工作机构的部门，办公室也还负责一些后勤服务工作事项，特别是领导人员的后勤服务事项。

**现代办公室设置原则** 现代企业办公室设置应遵循以下原则：目标一致原则：办公室设置要考虑如何有利于实现组织目标。

一个单位或系统首要关键是确定目标。

目标的明确性与管理工作有效性是紧密相联的。

它是提高效能的前提条件，也是团结和鼓舞全体人员同心协力地完成预定目标的动力。

目标一致原则要求从整个系统来权衡利弊得失，小局服从大局，具有目的性、全面性，整合程度越高，目标成果就越大，否则反之。

**职、责、权一致原则：**职是职务，责是责任，权是指依据任务所赋予的权力，职、责、权一致是指机构设置以任务为依据，因事设职，每个人的职责都要明确，在其职责范围内有权处理各种问题。每个人之间的分工也要清楚，任何情况下都能按分工标准找到经办的人员，在特殊情况下也能做到有人办理，以免产生无人过问现象。

权力是可以授予的，办公室也可以代表单位处理全局性问题，此时其责任不是全部由被授权人员承担，授权人也承担一定的责任。

**效率原则：**机构的设置目的在于实现既定目标，要实现目标必须讲究效率，企业不讲效率，就无

## &lt;&lt;员工职业规范训练全书&gt;&gt;

法竞争，就有亏损和倒闭的危险。

行政和事业单位不讲效率就不能使事业发展，甚至造成重大损害。

为了避免效率低下现象的出现，在办公室设置时切忌因人设事，而要根据任务繁重程度，并要考虑现代科学管理的要求。

**精简原则：**办公室是根据企业体制、规模、业务范围大小以及工作特点而设立的，要因事制宜，注重精简。

有时还要依据决策中心在不同时期的工作需要，合理地设置相应的机构，办公室工作机构应有严密的分工，使工作规范化、系统化，才有利于提高工作效率。

**层次管理原则：**层次管理原则要求在分工负责的情况下，强调组织与协调的作用，在上下层次任务有矛盾时，服从上一层次总任务的要求，才能形成一个完整的、有机的系统。

层次结构在一个单位里一般分为三层：高层是决策中心；中层主要是贯彻执行高层的决策与规定的任务；基层指一般工作人员。

层次管理原则要求，根据办公室性质任务、工作量分设若干个部门和层次。

做到层层负责、分级管理、上下配合、左右协调。

**现代办公室工作的基本规律** 要做好办公室工作，应该掌握工作中规律性的东西，注意处理好以下几个方面的关系：

1. 正确处理事务管理与参谋助手的关系。

参与管理事务是办公室工作的一个重要方面，主要指办公室工作人员协助领导主持日常事务工作。

此外办公室还要加强为领导献计献策的意识，为领导决策提供依据，提出建议和方案。就是说办公室工作不要仅仅满足于完成程序性工作，完成领导交办的任务，还要按照领导意图，围绕中心工作加强调查研究，积极为领导决策献计献策，充分发挥参谋助手的作用。

2. 正确处理事务性、服务性与思想性、政策性的关系。

办公室工作中既有大量事务性、服务性的内容，又有强烈的思想性、政策性的要求。

这是一对对立统一的矛盾。

处理文书、组织会议等都属于日常事务工作的内容。

收文发文，拟文制文，通知会议，筹备会议，很琐碎、很具体，但每一个文件、每一个会议又都有强烈的思想性和政策性，而这种思想性、政策性正是通过日常的事务性工作而发挥效益的。

3. 正确处理综合性与专业性的关系。

办公室工作具有综合性的特点，所以它的工作要着眼于全局，从整体需要出发，要求工作人员要有全局观念、整体观念，要有较强的综合平衡能力和综合协调能力，同时要求工作人员要有比较渊博的知识，成为所谓的通才、多面手。

在掌握和精通一、二项专业知识的基础上，全面地了解本行业业务知识，熟悉本机关、本单位各方面的情况，更有利于参谋助手作用的发挥。

办公室工作也有专业性的内容，包括有专业性的工作、专业性的知识和从事各种专业的工作人员。

4. 正确处理被动性与主动性的关系。

办公室工作是从属领导辅助领导工作的，除了例行性、程序性工作外，许多工作和任务是偶发性的，非程序性的办公室工作存在着明显的被动性。

办公室发挥自己的主观能动性可以从两个方面来努力：一方面，对于例行性、程序性的工作，办公室要建立健全工作制度和工作细则，将这些工作纳入制度化、程序化、规范化、科学化的轨道；另一方面，对于非程序性的工作和领导临时交办的任务，要力求增强预见性，要求办公室工作人员平时要注意收集和掌握来自各方面的信息，加强调查研究工作，注意发现新情况，善于领会领导意图，围绕中心工作积极出主意、想办法。

办公室工作有许多区别于其他部门的特点，这些特点又决定了办公室工作的难度，决定了办公室工作在实操中的确存在着不少困难和矛盾。

**办公室工作岗位职责** 办公室是一个有机的整体，是由众多的人和岗位共同组成的，每个岗位都有自己不同的职责，以下是具体职责说明：

一、办公室职责规定 1. 协助总经理处理日常工作，协调部门工作，监督各部门认真、及时地贯彻公司的各项工作决策和指令。

## <<员工职业规范训练全书>>

2. 学习研究党和国家的方针、政策，贯彻落实领导的指示，为总经理的决策提供可靠依据。
  3. 做好人事管理工作，保管好员工的档案。
  4. 负责公司工作计划、总结、规章制度等各类文件的起草、审核、打印、复印、分发和登记工作，做好印信的管理工作。
  5. 负责公司级会议的筹备和安排，做好会议记录，整理会议纪要，对会议决定的执行隋况进行催办和检查。
  6. 做好公司的考勤统计工作及员工工资的管理工作。
  7. 负责公司员工的培训工作，协同各部门共同抓好员工的思想素质和业务水平的培训。
  8. 做好文书档案和有关资料的管理工作。
  9. 负责公司的后勤管理工作。
  10. 认真完成领导布置交办的其他工作。
- 二、行政主管的岗位职责：
1. 按合同实施物资采购和小型用品采购。
  2. 具体安排员工午餐。
  3. 缴纳电话费。
  4. 管理环境卫生。
  5. 安排外来宾客的住宿。
  6. 具体办理车辆的年检、年审、保险、维修，并与管理部门联系。
  7. 办理经批准的公司员工的暂住证，负责与安委会的工作联系。
  8. 其他工作。
- 三、办公室副主管的岗位职责：
1. 督办与上报全公司各部门每周的工作计划。
  2. 落实谈心制度。
  3. 反映员工的思想动态，研究、报批与实施引导激励员工的激励机制。
  4. 安排布置内部会议的资料。
  5. 组织与安排员工生日庆祝及公司集会。
  6. 负责公司发文管理及报批。

……

## <<员工职业规范训练全书>>

### 编辑推荐

世界500强企业团购培训推荐用书。

职场新人必知、必懂、必学、必会！

用规范管人，按规范做事 最实用的企业行政管理工具箱，最适用的员工职业培训实务用书。

从领导到员工，案头必备，受益一生。

将复杂的工作简单化、标准化、程序化、条理化就能提高工作效率，提升工作业绩！

基础篇：员工必备素质、常用技能规范…… 外务篇：仪表形象规范、人际交往规范、电话传真网络使用规范、公关活动策划规范…… 内务篇：会务工作规范、印信使用规范、公文写作规范、文书档案管理规范…… 胜出职场篇：行为与意识形态的双重规范，帮助你在职场无往不胜！

最全面：资料丰富，涵盖行业广泛，分类整理、归纳提炼出包括管理制度、工作流程、执行规范等诸多实务内容。

最实用：立足应用，淡化理论色彩，突出实践，可操作性强，易学易用。

最通俗：服务大众，一看即懂，在最短时间内掌握职业规范基础知识。

本书适合人群：刚毕业的高校学生，职场新人；希望在职场获得快速提升的人；企事业单位行政管理人士。

<<员工职业规范训练全书>>

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>