

# 《秘书实务》

## 图书基本信息

书名：《秘书实务》

13位ISBN编号：9787304042967

10位ISBN编号：7304042966

出版时间：2009-2

出版社：中央广播电视大学出版社

作者：张丽珺 编

页数：329

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《秘书实务》

## 前言

随着社会以及信息技术的发展，各行各业对秘书相关人才的需求日益增加，对秘书从业技能的要求也日益提高，文秘专业以及行政管理、工商管理、传播学、档案学、公共关系、英语等各个相关专业的学生参加秘书国家职业技能鉴定的人数一直以来居高不下。同时，各个院校的专业老师一直在积极探索，使课程不断改进，教学和实训手段不断提高，力争实现人才培养与社会需求的接轨。中央广播电视大学出版社在出版秘书国家职业资格培训教程的基础上，组织专家和经验丰富的教师策划并编写了秘书“双证”教育系列教材，主要包括《秘书实务》、《秘书应用写作》、《办公自动化应用》、《信息与档案管理》、《秘书礼仪》、《秘书综合实训》。这些教材是众多秘书及相关专业的教师、培训师在秘书职业资格培训与秘书教育、教学中长期努力探讨、调研，不断实践、总结教学体会的结晶，既保证理论知识能用、够用，又促使、引导课内实训达到岗位模拟、环境模拟和任务驱动的目标，使学生在学期间不断向职业目标前进，从而为就业做好知识与技能的充分准备。本系列教材依据《秘书国家职业标准》，结合人才需求的最新发展，把职业取证所需要的知识和技能转化到日常学习和训练中，使学习者能够更好地理解、把握自己的职业目标并提高技能操作水平，使教育者能够更好地把握专业教学体系与职业技能培训的结合点，也为社会上的自学成才者提供一套带有工具性质的工作学习用书，从而推动我国秘书职业教育与职业标准接轨，与社会人才需求接轨。

# 《秘书实务》

## 内容概要

《秘书实务》是文秘及相关专业一门重要的专业基础课程，这门课程应用性强，要求从秘书工作实际出发，通过介绍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，使学生了解秘书实务的工作方法和技巧，具备从事现代通用秘书工作的素质和能力，达到各企事业单位、社会团体的办公室人员相应岗位的要求，进而使秘书专业的学生具备过硬的职业能力和较高的操作水平。主要包括：办公室事务管理、会议管理、商务文书运用及信息管理、差旅安排、商务活动组织与管理、秘书沟通与协调、秘书财务管理等。

## 书籍目录

第一章 秘书职业形象塑造第一节 秘书的着装规范一、着装的原则和规范二、男士着装礼仪三、女士着装礼仪第二节 秘书的妆容一、仪容礼仪二、化妆规范第三节 秘书的举止行为规范一、姿态的规范二、手势的运用三、表情语第四节 秘书的语言谈吐一、语言谈吐的艺术二、言谈的注意事项第二章 办公室事务管理工作第一节 办公环境的维护和管理一、办公室环境的构成二、办公环境的维护和管理三、办公环境的基本要求和安全检查第二节 办公室电话工作一、树立良好的电话形象二、常用的电话礼仪三、接打电话工作过程描述第三节 接待工作一、接待工作原则二、接待工作过程描述第四节 办公程序管理与时间管理一、办公程序管理二、时间管理第五节 办公用品的管理一、常用办公用品二、办公用品的订购三、办公用品的存储管理四、办公用品的发放五、办公资源的调配六、办公用品节约使用的措施第六节 值班工作一、值班工作的主要内容二、值班工作的要求三、值班工作的过程描述第七节 印信管理一、印章的管理二、介绍信的管理第八节 邮件信函的处理一、邮件的签收二、邮件的分送传阅三、邮件的寄发第九节 处理突发事件一、突发事件的种类二、突发事件的处理原则三、突发事件的预防措施四、突发事件的应对措施五、突发事件处理的工作流程第三章 会议管理第一节 会议工作概述一、会议的内涵二、会议的原则三、会议的类型四、会议成本分析与计算第二节 会议准备工作一、会议策划方案二、会议筹备方案三、会议时间的安排四、会议地点的确定五、会议文件资料的准备六、会场的布置七、会议所需物品与设备的准备八、会议食宿与交通娱乐的安排九、会议经费的预算十、会议突发事件的处理十一、远程视频会议的组织第三节 会中管理工作一、会前检查二、组织签到和登记三、会议记录工作四、会议期间的食宿、车辆、娱乐、照相等工作五、会议信息与通讯工作六、会议协调配合工作第四节 会后组织与服务一、会议返程工作二、会议经费收款与结算三、会议材料的整理四、会议工作的总结五、会议效果的评估工作六、会议决议的催办和反馈第四章 文书运转与信息管理工作第一节 文书运转概述一、应用文书的含义与分类二、通用公文的格式第二节 收文办理与发文办理一、收文与发文的内涵与原则二、收文办理三、发文办理第三节 信息工作概述一、信息与信息分类二、信息资源与信息系统第四节 信息管理工作一、信息管理内涵与原则二、信息管理流程第五章 商务活动第一节 商务谈判工作一、商务谈判的内容与特点二、商务谈判的类型三、商务谈判的环境四、谈判人员的构成五、商务谈判的程序六、商务谈判的策略第二节 商务谈判中秘书的工作一、谈判前的准备二、谈判中的工作三、谈判后的服务第三节 商务活动的组织与安排一、开放参观活动的组织安排二、宴请活动的安排三、签字仪式的组织与准备四、典礼活动的组织与准备五、信息发布会的组织与准备六、大型商务活动的组织协调第六章 差旅安排第一节 了解商务旅行的基本情况一、了解商务旅行的基本目的二、了解商务旅行的地点三、了解商务旅行的时间四、了解商务旅行的人员安排五、了解商务活动的其他参加者第二节 国内商务旅行的准备一、交通工具和酒店的选择、预订二、商务旅行计划和日程表的制订三、商务旅行资料、文件和用品的准备四、国内旅行注意事项第三节 国外商务旅行的准备一、出国手续的办理二、旅行国家基本资料的收集三、出国旅行的注意事项第七章 沟通与协调第一节 沟通的概念与过程一、沟通的概念二、沟通的过程第二节 沟通的类型一、自我沟通二、人际沟通三、组织沟通四、公共场合沟通五、媒体沟通六、跨文化沟通第三节 冲突与有效沟通一、冲突的定义和类型二、冲突的处理方式三、有效沟通的原则第四节 秘书沟通的特点与原则一、沟通的内容二、沟通的特点和原则三、与上司沟通的技巧第八章 秘书财务常识第一节 财会知识一、会计基本流程二、出纳工作流程三、零用现金与票务处理第九节 税务常识一、税收基本特征与种类二、税务处理第三节 金融常识一、货币与信用二、社会保险三、我国金融机构体系参考文献

## 章节摘录

(四) 竖大拇指 在我国，竖大拇指是积极的信号，通常指高度的称赞，但在希腊则表示让对方滚蛋。在新西兰、澳大利亚也有恶意骂人的含义。 (五) “V”字手势 右手食指、中指向外伸出，掌心向外，构成英文字母“V”字，是英国首相丘吉尔在二战中首次使用，代表胜利的意思；但在希腊等国家这却是侮辱的手势；而如果掌心向内在英国、澳大利亚、新西兰等英语国家就是侮辱的手势。

(六) 指点自己 不要使用右手食指或者大拇指，显得很粗俗。与外宾谈话涉及自己时，可以伸出右手，手指并拢，手掌朝向身体，按在左胸前，这样既文明又显出自尊自信的内在修养。我们的一些习惯性的手势在涉外场合最好不要用，否则容易引起误解或造成失礼。如用右手食指甚至大拇指指人、指路、指示某种事物都是失礼的。与阿拉伯国家等信仰伊斯兰教的人交往忌用左手，因为他们认为左手是不洁净的。三、表情语表情也是一种沟通的语言。在涉外活动中，秘书人员的待人态度和表情更为重要。秘书的表情应自然、镇定、平和，不过分外露。

(一) 微笑 微笑是人际沟通最好的桥梁，是待人接物最基本的表情。微笑应是发自内心的，真诚友好地对待每一个人就会经常微笑。当心情不好时要学会控制自己的情绪，露出“职业性”的微笑。这并不是虚伪，而是体现了秘书的敬业精神。因为工作时我们代表的是组织而不仅仅是自己。要注意自己的笑“相”和“度”，是微笑，而不是整天哈哈大笑，也不必非得露几颗牙，只要笑得自然亲切让人舒服即可。

(二) 目光 “眼睛是心灵的窗户”，目光也是构成面部表情的一个重要因素。在日本、印度、柬埔寨等亚洲和非洲国家忌盯视对方眼睛，但在法国、意大利、拉美及中东国家眼神是表示诚挚专一的。在国际通行的礼仪中，要求谈话的大部分时间要注视对方。如果一个人与人交往时总看别处而不注视对方会给人消极的印象，如不自信、心虚甚至不诚实。不论中外，目光游移不定的人都不会给人以信任感。

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)