

<<办公文员事务基础>>

图书基本信息

书名：<<办公文员事务基础>>

13位ISBN编号：9787040330854

10位ISBN编号：7040330857

出版时间：2011-9

出版时间：肖旻 高等教育出版社 (2011-09出版)

作者：肖旻 编

页数：164

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>

<<办公文员事务基础>>

内容概要

《中等职业学校办公室文员专业教学用书：办公文员事务基础》为教育部2010年新颁布的《中等职业学校专业目录》中办公室文员专业的系列教材之一。

《中等职业学校办公室文员专业教学用书：办公文员事务基础》的编写是以“做中学、做中教”为理念，以构建办公文员能力为本位，以工作流程为主线，以《国家秘书职业资格考级（四级）标准》为依据，从实际运用的角度构建其内容体系。

全书共8章，包括办公文员实务概述、办公文件处理、文件整理工作、办公文员基础写作、会议服务工作、办公事务处理、接待沟通和常用办公设备的使用等内容；每章分别由本章导读、案例导入、知识学习、能力训练、技能训练、知识拓展组成。

本书适用于中等职业学校办公室文员、文秘专业的教学，也可以作为农村劳动力转移和城市待业人员网上兼职的参考书。

<<办公文员事务基础>>

书籍目录

第一章 办公文员实务概述第一节 办公文员的含义、工作内容和作用第二节 办公文员工作的特点和方法第三节 办公文员职业素养第二章 办公文件处理第一节 文件处理的基本知识第二节 文件处理程序第三节 非纸质文件处理第三章 文件整理工作第一节 文件的收集与管理第二节 文件立卷工作第三节 文件归档工作第四节 各种文件档案管理第四章 办公文员基础写作第一节 常用企业文书写作第二节 常用事务性应用文写作第三节 常用礼仪类应用文写作第四节 常用行政公文写作第五章 会议服务工作第一节 会议概述第二节 会议的前期准备第三节 会议中和会议结束阶段的工作第六章 办公事务处理第一节 办公室环境管理第二节 邮件处理第三节 领导公务活动安排第四节 印信管理第七章 接待沟通第一节 基本接待礼仪第二节 办公室礼仪第三节 接打电话第四节 交往沟通第八章 常用办公设备的使用第一节 打印机的使用与维护第二节 传真机和复印机的使用与维护第三节 扫描仪和投影仪的使用与维护参考书目

<<办公文员事务基础>>

章节摘录

版权页：插图：第一，语意不清。

这是表达方面的原因。

第二，预期反应。

沟通之前，因对沟通对象的感受不同，难免对对方的话产生事先的判定，即预期。

不论预期是正面的，还是负面的，都有可能对所听到的信息做出错误的理解。

第三，分散注意力。

沟通时外界的各种声音、动作、事件等会使人无法专心倾听。

第四，只听取自己想要的内容。

选择性地听取自己最想知道的信息。

第五，只重形式而不重内容。

倾听时把注意力放在了讲话人的语言类型、特点及使用的辅助工具上，而不是讲话的内容上。

第六，过分依赖笔记。

在听的过程中，误以为笔记最重要而忙于记录，未听到完整的表述。

(2) 有效倾听的方法第一，检查一下自己的倾听习惯，看看有没有经常注意他人给你的意见（语言或语言之外的暗示），你在倾听他人说话时有哪些优点，有哪些行为必须修正。

第二，学会适时沉默，耐心倾听。

第三，以客观公正的态度倾听，随时注意克服自己的偏见，以免影响对信息全面准确地接收。

以开放的心灵来听取别人的意见。

就事论事，谈论一个具体的事件，避免批判对方。

第四，必须同时注意语言和非语言所传达的信息，听对方把话说完，不要过早下结论。

第五，善于从对方的谈话中找出重点或基本观点。

第六，学会在合适的时机以恰当的方式做出反馈。

运用启发性、肯定性的短句、词语给予反馈。

以身体语言给予反馈，如面带微笑，向前移动脚步或身体前倾，接近说话者；或不时地点一点头以表示回应。

第七，在适当的时机，提出适当的问题。

第八，事先采取措施，消除外界可能的干扰。

第九，除非必要，不做笔记。

如有必要，只需记下提示性的关键字即可。

第十，沟通结束之后，要抽些时间回想一下。

2. 有效提问提问与倾听是紧密联系的，提问的目的在于弄清事实，帮助双方检验理解的准确性或者要求采取行动。

<<办公文员事务基础>>

编辑推荐

《办公文员事务基础(办公室文员专业)》是中等职业学校办公室文员专业教学用书之一。

<<办公文员事务基础>>

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>