

<<秘书基础>>

图书基本信息

书名：<<秘书基础>>

13位ISBN编号：9787564035105

10位ISBN编号：7564035102

出版时间：2010-8

出版时间：北京理工大学出版社

作者：吴晓春 编

页数：138

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>

<<秘书基础>>

内容概要

本书分为上、中、下三篇，上篇为秘书职业导论，包括秘书职业概述、秘书职业环境、秘书职业谋求、秘书职业规划四章；中篇为秘书工作概述，涵盖秘书涉及的各种具体工作，包括信息工作、调查研究、沟通协调、辅佐决策、文书处理、公务信访以及保密工作；下篇为秘书素质要求，包括秘书的能力与职业道德、秘书的人际关系、秘书的管理。

本书内容实用，是中级职业教育课程改革专门编写的教材，也可供相关人员参加就业培训、岗位培训使用。

<<秘书基础>>

书籍目录

上篇 秘书职业导论 第一章 秘书职业概述 第一节 秘书的含义 第二节 秘书职业化 第二章 秘书职业环境 第一节 秘书工作的办公环境 第二节 秘书工作的社会环境 第三章 秘书职业谋求和职业规划 第一节 求职准备工作 第二节 求职技巧 第三节 秘书职业生涯规划中篇 秘书工作概述 第四章 秘书工作及其发展趋势 第一节 秘书工作 第二节 我国秘书工作的发展趋势 第五章 信息工作 第一节 信息工作概述 第二节 信息的搜集 第三节 信息的处理 第六章 调查研究 第一节 调查研究工作概述 第二节 调查研究的程序、类型和方式 第三节 调研报告的写作 第七章 沟通协调 第一节 沟通协调工作概述 第二节 沟通协调的原理、内容与要求 第三节 沟通协调的方式、方法和艺术 第八章 辅佐决策 第一节 决策工作概述 第二节 秘书的辅佐决策工作 第九章 文书处理 第一节 文书处理工作概述 第二节 文书处理的程序 第十章 会务工作 第一节 会务工作概述 第二节 会前准备工作 第三节 会中组织工作 第四节 会议文书工作 第五节 会后督办工作 第十一章 信访工作 第一节 信访工作概述 第二节 信访工作的内容 第十二章 保密工作 第一节 保密工作概述 第二节 保密工作的纪律、责任与方法下篇 秘书的素质要求 第十三章 秘书的能力与职业道德 第一节 秘书的能力要求 第二节 秘书的职业道德 第十四章 秘书的人际关系 第一节 秘书人际关系概述 第二节 几种具体的人际关系 第十五章 秘书的管理 第一节 秘书的绩效管理 第二节 秘书的团队管理 第三节 对秘书的审查与考核

<<秘书基础>>

章节摘录

插图：三、沟通协调的基本要求秘书的沟通协调工作，其实也就是一种调解矛盾的过程。

在这一过程中，主要应达到以下几项基本要求：1.变通淡化矛盾在矛盾激化的时候，很容易使对立情绪升级，矛盾加深，问题复杂化。

在这种情况下，秘书可采取恰当的变通手段，淡化矛盾，可以这样做：·当发现矛盾双方有情绪失控的可能性时，秘书可提出另外一个双方共同关心而见解接近的问题，转移话题，使可能激化的矛盾冲淡；·或者以要处理更为重要的问题为由，使矛盾的双方暂时分离，待情绪冷静后再平心静气地进行讨论。

总之，这种变通淡化矛盾的手段，是协调矛盾的重要准备。

2.融合缓解矛盾当矛盾双方各执一说，各自按对己方有利的方面去解释，并以此为依据，力图要对方让步，使问题难以解决的时候，秘书可采取如下措施缓和矛盾：·可从分析问题的相关因素入手，找出双方认识的共同之处和相容相近点，将其融合成一个双方都能接受的过渡方案，使问题部分解决；·对那些相互对抗，互不相容的部分，可暂时搁置下来，留待以后解决。

总之，分步解决问题的方案，容易被矛盾的双方接受，起到缓解矛盾的作用。

3.沟通化解矛盾当有些矛盾是因为隔阂或误会产生的时候，秘书可采用信息沟通手段，使有关方面明白真相，也可以化解矛盾，恢复协调状态。

例如，领导班子召开办公会，某领导成员因公出差缺席，办公会作出的决定，会议主持人因公务繁忙而未能及时向缺席者传达，缺席者因不了解内情而对办公会的决定不能理解，由此而产生误会，产生矛盾。

若会议记录秘书能及时将办公会记录呈交缺席者阅读，让其了解会议讨论及决议的全过程，就可能避免矛盾或化解已由此产生的矛盾。

又如，在特殊情况下，主要领导人为了应急，来不及与分管领导人商量就作出了决定，而事后又未及时向分管领导人说明情况，也会引起分管领导人的误会。

在这种情况下，秘书若主动介绍情况，说明原因，或采取恰当方式，提醒主要领导人加强沟通，就能得到分管领导人的理解，消除误会，化解矛盾。

<<秘书基础>>

编辑推荐

《秘书基础》：中等职业教育特色精品课程规划教材，中等职业教育课程改革项目研究成果。

<<秘书基础>>

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>