第一图书网, tushu007.com

<<文秘实习实训教程>>

图书基本信息

书名：<<文秘实习实训教程>>

13位ISBN编号：9787040165722

10位ISBN编号：7040165724

出版时间：2005-6

出版时间：高等教育出版社（蓝色畅想）

作者：徐飙 编

页数：253

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

前言

秘书学是一门实践性很强的学科。
要做一名合格的秘书，除了需要掌握系统的理论知识外，更重要的是培养和锻炼实际工作所必备的技能。
因此，加强中等职业教育文秘专业的实践性教学，建立符合应用型人才培养目标要求的相对独立的实践教学体系，已成为当今中等业教育文秘专业建设不能回避又必须解决的课题。
本书正是为了满足文秘专业强化实践教学的需要而编写的。
由于目前中等职业教育文秘专业尚缺乏系统的文秘实习实训教材，因而希望本教材能对中等职业教育文秘专业构建独立的实践教学体系有所帮助，起到助教助学的作用。
在编写过程中，我们力求体现如下特色：综合性。
本教材作为中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书，实训内容不仅涵盖了文秘专业主干课程的知识点，而且覆盖了国家五级、四级秘书职业资格鉴定的相关内容，密切联系了秘书岗位群的实际，突出文秘工作的实践性环节。
全书将实训教学内容划分为接待工作技能训练、事务管理技能训练、会务工作技能训练、信息管理技能训练、秘书写作技能训练、文书档案技能训练、公共关系技能训练、客户服务技能训练、企业管理技能训练和办公设备使用技能训练共10个模块，综合了文秘专业学生必须掌握的多项技能。
创新性。
本教材改变了以往文秘技能训练过分依附理论教学的状况，精心设置了相对独立的文秘实践教学模块。
根据文秘专业的培养目标和专业技能规范的要求，按照学生的认知规律，将实践教学活动的各个环节组成一个贯穿学生学习的全过程，学习内容既可前后衔接，又可单独训练；既可作为教材内容的补充，又能形成独立完整的训练项目。
在编写体例上，每一个训练项目，有明确的"实训目标"、精炼的"知识提示"、训练用的"项目情景"、配合项目情景的"任务与要求"、指导实训开展的"实训说明"、强化该项技能的"补充训练"，以及全方位评价学生技能掌握情况的"项目实训评价报告"。
实用性。
本教材以情景模拟、案例操作为主要教学形式，每一个训练项目均有一个典型的"项目情景"材料，突出实际需要，讲究可模仿性、可操作性。
内容按训练类型分项编排，使学生看书即可操作，操作后根据评价报告的评判来认定学生可能达到的实际需要水平。
同时，本教材还通过让学生在实训过程中，一方面扮演不同的角色，交叉训练各项技能来体验职业素质要求，增强综合运用所学知识解决实际问题的能力；另一方面使学生在掌握技能的同时，锻炼其团队精神与合作能力，提高学生在实际工作环境中的思想素质和职业素质。
为了使实训落到实处，我们还在书后附录中附有文秘实训中心实验室布局参考图和设施配置表，供学校参考。
灵活性。
本教材共有10个训练模块，80个训练项目。
由于各个模块之间是相互独立的，各地各校在使用时，既可以结合所教过的内容，进行某一个模块的训练，帮助学生将理论与实践完整地结合起来，也可以在毕业前或最后一个学期对学生进行全面、系统的模拟实习，全面提高学生的实际工作能力。
本教材的实训项目，可以根据教学的需要进行增删，也可以根据教学时间的长短，安排在课堂内或课堂外进行，还可以根据学生对某项技能的掌握情况，要求学生完成。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《文秘学习实训教程（文秘专业）》是中等职业教育文秘专业国家规划教材的配套教学用书，是中职文秘专业学生实习实训阶段的用书，为学生进入社会实际工作场地提供具体的指导。
全书共10章，内容包括接待工作技能训练、事务管理技能训练、会务工作技能训练、信息管理技能训练、秘书写作技能训练、文书档案技能训练、公共关系技能训练、客户服务技能训练、企业管理技能训练、办公设备使用技能训练等。
《文秘学习实训教程（文秘专业）》可作为中等职业学校文秘专业的教材，也可作为企事业文职人员的职业培训教材和参考读物。

书籍目录

第一章 接待工作技能训练一、接待计划的制订二、一般来访接待三、重要宾客接待四、投诉人员接待五、团体来访接待六、外宾接待七、宴请接待第二章 事务管理技能训练一、接打电话二、邮件处理三、印信管理四、值班工作五、活动安排六、差旅事务七、办公用品管理八、办公室环境与安全管理第三章 会务工作技能训练一、会议方案制订二、会场布置三、会务服务四、会议设备操作五、会议善后工作六、会见与会谈的安排七、小型会议的主持第四章 信息管理技能训练一、信息收集二、信息整理三、信息传递四、信息存储五、信息开发、利用与反馈六、计算机信息管理七、信息的保密第五章 秘书写作技能训练一、请示、批复、报告二、通知、通告、通报三、函四、会议记录、会议纪要五、新闻、大事记六、计划、总结七、说明书、广告八、意向书、合同九、感谢信、贺信十、请柬、邀请函第六章 文书档案技能训练一、公文处理二、文书立卷三、档案收集四、案卷整理五、档案保管六、档案鉴定七、档案的利用和服务八、档案检索九、文档一体化管理第七章 公共关系技能训练一、公关演讲二、商务谈判三、签字仪式四、庆典活动五、新闻发布会六、广告策划与制作七、企业宣传资料的制作八、危机管理第八章 客户服务技能训练一、获知客户需求二、客户联系与沟通服务三、处理客户投诉四、内部客户协调五、产品介绍服务六、微笑服务第九章 企业管理技能训练第十章 办公设备使用技能训练附录一 项目实训评价报告附录二 秘书国家职业标准附录三 文秘实训中心实验室布局参考图附录四 文秘实训中心实验室设置配置表参考书目

章节摘录

(1)你与你的领导陪同一位来宾外出；（2)你与你的领导陪同两位来宾外出；（3)你的领导亲自驾车与你一起陪同三位来宾外出。
四、投诉人员接待实训目标掌握投诉人员接待的技巧，把握接待礼节中的细节，训练善听人言、吸取信息、理解话题、慎重答复的能力。
知识提示1．接待投诉人员，主要是指对企业、产品或服务等不满前来投诉的公众的接待。
2．对前来投诉的客人，即使他怒气冲冲，态度粗鲁，秘书也要面带笑容，热情接待。
因为投诉处理得当，不仅有利于树立本企业良好的公关形象，而且有利于企业通过投诉者了解自己的产品和服务，从而帮助企业改进。
3．要体谅投诉客人的心情，耐心聆听其抱怨、牢骚，甚至咒骂。
4．在投诉客人反映问题时，除了善听人意，还要吸收信息，对投诉客人的讲话作出积极反应，积极思考其讲话的目的、意图、要点，准确理解对方的话意。
5．听完投诉客人的叙述后，要有初步的答复。
当时能答复、解决的问题，可依据有关条文和规则，当场给予明确的答复；当时不能答复、解决的问题，不要急于表态，更不能轻易下结论，应向投诉客人说明原因，经请示领导后再作答复。
6．投诉客人告辞时，应起身相送，并说些表示感谢或安慰的话。
项目情景天马制冷设备股份有限公司原是一家专业生产大型冷冻冷藏设备的企业。
随着产品多元化时代的到来，企业利用自身的技术、设备，开始生产家用冰柜、冰箱及空调机产品。
由于该公司家用设备价格比较实惠，广告策划到位，加之销售渠道畅通，产品销售情况一直很好，企业经常需要加班加点生产。
一天，公司办公室突然闯进一位气势汹汹的老太太，嚷着一定要见总经理。
恰好这两天总经理到北京出差了，只有总经理秘书小吴在办公室起草企业厂房扩建报告。
小吴见状，立即起身请老太太坐下来：“总经理今天出差，要下周才能回来，你有什么需要，我可以代劳吗?”怒气冲冲的老太太这时便滔滔不绝地抱怨起来。
原来，几天前老太太在当地一家电市场购买了一台天马公司生产的壁挂式空调机，刚装起来那两天还不错，习习凉风让老人睡得舒坦多了。
可好景不长，两天后空调机不但制冷效果不好，还发出很响很吵的声音，不开空调机还好，一开起来反而吵得睡不着觉。
老人担心时间开长了，空调机会烧起来，引发火灾。
2000多元的东西怎么这么快就没用了呢?于是她就找到了那家购买空调机的家电市场。

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