

<<管理秘书实务>>

图书基本信息

书名：<<管理秘书实务>>

13位ISBN编号：9787113090784

10位ISBN编号：7113090788

出版时间：2008-8

出版时间：中国铁道出版社

作者：高玉娟 主编

页数：229

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>

## <<管理秘书实务>>

### 内容概要

本书共分十章：包括绪论，秘书的修养、能力与职业道德，秘书的公关工作，秘书的工作礼仪，办公室工作，会议工作，信息管理，文书处理，档案管理，人际沟通与协调等。

本书从管理部门秘书的基本工作技能入手，系统地介绍了管理部门秘书职责范围和主要特点，以求全面准确理解管理秘书工作的行为特点，阐述了管理秘书工作涉及的诸多事物性工作的内容与方法，以求全面掌握管理秘书的工作艺术，从而提高管理部门秘书的工作效率，发挥其应有的作用。

本书可作为高等学校管理类专业或秘书专业及其他相关专业和学科的教材，也可作为政府、企事业单位秘书工作人员及其他对管理秘书感兴趣人员的教材或参考。

<<管理秘书实务>>

书籍目录

第一章 绪论 第一节 管理秘书实务的职责范围、特点与程序 第二节 管理秘书的工作方法 第三节 管理秘书的角色定位与发展趋势第二章 秘书的修养、能力与职业道德 第一节 秘书的修养 第二节 秘书的能力 第三节 秘书的职业道德第三章 公关工作 第一节 公关活动的一般常识 第二节 公关活动的组织 第三节 公关活动策划与实施的技巧第四章 工作礼仪 第一节 秘书工作礼仪概述 第二节 办公礼仪 第三节 商务礼仪 第四节 社交礼仪 第五节 外交礼仪第五章 办公室工作 第一节 时间管理 第二节 日程安排 第三节 电话事务 第四节 印信及名片管理 第五节 邮件处理 第六节 值班工作第六章 会议工作 第一节 会议工作概述 第二节 会前准备 第三节 会中控制与协调 第四节 会后工作 第五节 几种特殊的会议介绍第七章 信息管理 第一节 信息管理概述 第二节 信息工作的程序 第三节 辅助决策的信息工作第八章 文书处理 第一节 概述 第二节 文书处理程序 第三节 文书的立卷、归档和销毁 第四节 文书管理 第五节 电子公文处理第九章 档案管理 第一节 档案和档案管理 第二节 档案管理的程序和方法 第三节 电子文档管理第十章 人际沟通与协调 第一节 秘书人际沟通 第二节 秘书协调工作附录 秘书的工作——苏珊的一日参考文献

## 章节摘录

第一章 绪论第二节 管理秘书的工作方法一、做好秘书工作的方法秘书工作的方法多种多样。办事、办文、办会虽然有许多程序性的做法，但同一类事务因不同环境、不同领导要求、不同性质的机关单位，甚至不同个性的秘书会有不同的做法。

比如写文件，有的人喜欢先写提纲，再打草稿；有的人喜欢先打腹稿，再一挥而就；又如接待客人，有的先说亲切友好的客气话，然后再谈正事；有的则喜欢开门见山，直接进入问题核心，很难说哪种方法对或不对。

秘书工作中的许多具体方法，是靠长期实践、通过经验积累而产生的，不是单靠书本所能教会的。本节从如何更好地为领导服务角度，着重谈谈做好秘书工作的方法。

1. 思想上的“三个意识” 秘书要做好工作，要树立“三个意识”，即组织文化意识、全局意识、责任意识。

(1) 组织文化意识没有组织文化的融合性就没有思想和行动上的统一性。

组织内部的每个成员都要深入学习组织文化，把组织文化深入渗透到每一项工作中，落实到实际行动上。

领导的思想就是组织文化的重要组成；领导的命令都必须不折不扣地贯彻执行。

(2) 全局意识服从、服务于全局是做好秘书工作的基本要求。

每个秘书人员都要时刻以大局为重，牢牢把握大局，要善于从大局的角度思考问题。

如果大局意识不强，就很容易陷入本位主义和小团体主义，工作就不可能做好。

办公室的每个成员都要正确处理大局和小局、全局利益和局部利益的关系，服从、服务于中心工作。

(3) 责任意识创造一流的工作业绩的关键，就在于是否有强烈的事业心、责任感。

要不断加深对秘书工作性质、地位、作用的认识，发扬高度负责的精神，自觉做到在标准上求高、措施上求严、工作上求实，尽心尽力、尽职尽责、扎扎实实、创造性地开展工作。

2. 工作上的“三个满意” 即让领导满意，让员工满意，让客户满意。

让领导满意，就是在工作中准确领会和把握领导意图，当好领导的参谋和助手，使领导感到得心应手。

秘书应当做一个有心人，仔细观察、认真了解领导的思想方法、工作方法和领导艺术。

在为领导出主意、当参谋方面，坚持超前性，把握准确性，注意针对性，讲求实效性，做到问题准、内容新、层次深、来源广、传递快，想领导之所想、急领导之所急、供领导之所需，最大限度地满足领导的要求。

让员工满意，就是要从大局出发，从员工实际情况和部门实际利益出发，充分发挥秘书部门的桥梁和枢纽作用，加强领导与下级部门的联系，让领导了解员工的情况，把下级部门的呼声、要求及时传递给领导。

同时，及时向下级部门通报组织一个阶段、一个时期的重要工作，定期或不定期地征求他们的意见和建议。

对下级部门的请示汇报，要分清轻重缓急，及时办理。

让客户满意，就是对来宾要做到进有迎声，走有送声，问有答声，热情、礼貌、周到，杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的衙门作风。

让客户满意与让领导满意、让员工满意是相互联系，相辅相成的，是一个密不可分的统一整体。

让领导有更多的精力和时间考虑大事、考虑全局、考虑内部员工；让员工满意是更好地调动员工的积极性，共同为领导、为客户做好服务工作，齐心协力把工作做好；让客户满意是让领导、让员工满意的落脚点，只有最终让客户满意，才是最好地让领导、让员工满意，才是秘书工作的根本目的。

<<管理秘书实务>>

编辑推荐

《公共事业管理专业:管理秘书实务》可作为高等学校管理类专业或秘书专业及其他相关专业和学科的教材,也可作为政府、企事业单位秘书工作人员及其他对管理秘书感兴趣人员的教材或参考。

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>