

<<现代秘书心理学>>

图书基本信息

书名：<<现代秘书心理学>>

13位ISBN编号：9787303126279

10位ISBN编号：7303126279

出版时间：2011-8

出版时间：北京师范大学出版社

作者：李春，陈玉焕 主编

页数：255

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>

<<现代秘书心理学>>

内容概要

李春和陈玉焕主编的《现代秘书心理学》以心理学、秘书学的基础理论为基石，以秘书实际工作的心理活动和心理需求为主体，在坚持系统性、实践性的基本原则下，运用观察、调查、实验相结合的研究方法，借鉴心理学、秘书学、社会学、文化学等多门学科的最新研究成果，将秘书心理置于全球化时代中国社会转型的大背景下加以考察，对秘书工作活动中的心理学问题进行了较细致的分析与探讨。

本教材在对秘书个性心理各个侧面的基本概念、基本理论进行简明精练论述的同时，还详细解析了秘书工作实践中的一些经典案例，重点突出了其实用性；同时在书中还穿插了一些名人典故、心理小测验等材料，在理论性、学术性、知识性、实用性的基础上增强了生动性和趣味性，本教材不仅是一本适合高职高专院校秘书专业的教材，同时对于从事秘书工作的在职人员也具有很强的实践指导意义和参考价值。

<<现代秘书心理学>>

书籍目录

第一章 绪论

第一节 秘书心理学的研究对象及任务

第二节 秘书心理学的基本原则及研究方法

第二章 秘书的角色特征

第一节 角色理论概述

第二节 秘书工作与秘书角色

第三节 秘书的角色意识

第四节 现代秘书工作的发展趋势

第三章 秘书的气质与性格

第一节 秘书的气质、性格及特征

第二节 秘书的个性及其优化

第四章 秘书的情绪与意志

第一节 秘书的情绪与管理

第二节 秘书的情绪管理

第三节 意志及其品质

第五章 秘书的能力

第一节 能力概述

第二节 秘书的一般能力

第三节 秘书的特殊能力

第六章 秘书的价值观

第一节 价值观的概念与类型

第二节 价值观的形成与作用

第三节 秘书的价值观

第七章 秘书的交际行为

第一节 秘书的人际交往

第二节 秘书的信息沟通

第三节 秘书的公关行为

第八章 秘书与领导的关系

第一节 秘书与领导关系的定位

第二节 秘书与领导相互影响的心理依据一

第三节 秘书与领导相处的原则和方法

第九章 秘书的工作心理

第一节 秘书工作的心理准备

第二节 秘书会务工作心理

第三节 协调工作心理

第四节 信访工作心理

第十章 秘书的压力管理

第一节 压力概述

第二节 秘书的压力来源

第三节 秘书的压力管理

第十一章 秘书的职业生涯规划

第一节 职业生涯规划概述

第二节 秘书职业生涯及规划发展

附录

附录一 工作压力自测表

<<现代秘书心理学>>

附录二 内在自我与公众自我的测量

参考文献

教学支持说明

<<现代秘书心理学>>

章节摘录

版权页：插图：星期一上午来公司的客人似乎特别多。

十点多钟，于雪陪科长外出办事，在等电梯的时候，遇到一个四十几岁的中年人，穿一件印有某快递公司字样的工作服，满脸的不高兴，嘴里似乎念念有词。

看样子，这位客人没什么经验，值班的艾丽丝可能也没接待好。

于雪注意到科长的眉头锁得特别紧。

下午四点多钟，一回到办公室，科长就问艾丽丝，今天快递公司那位客人是怎么回事。

“没有什么。”

艾丽丝不在意地说，“上午十点来钟，快递公司的人刚进来，我问他预约了没有。”

正在这时，中国银行的荣行长就来了，他约好是十点整跟姜总见面。

荣行长进来之后，我给荣行长和他的秘书沏了两杯茶。

我给姜总打过电话之后，领着荣行长去接待室。

我就对那位快递公司的先生说对不起，我太忙，要喝茶，茶杯在饮水机旁，自己倒一下。

等我从接待室回来，那位客人已经走了。

“艾丽丝，知道吗，你今天犯了两个方面的错误。”

科长开门见山，毫不客气地说，“第一，你没有坚持接待客人先来后到的原则。”

“可是荣行长是姜总的朋友，而且还是预约好的。”

“我知道荣行长是姜总的朋友，他们中行也是我们多年的开户行，但是，在值班接待客人的时候，无论如何你也不能违反先来后到这条公平原则。”

你在接待快递公司的客人的时候，见到荣行长进来，你只要朝他稍微笑笑，跟他说声请稍等就行了。

正因为荣行长是我们的老朋友，所以他肯定会理解你的做法。

今天快递公司那位先生我也见了，估计是位下岗再就业不久的人，没有多少经验，所以他也只好带着一肚子怨气走了。

如果要是换了一个脾气急躁的，看你这么厚此薄彼，当时跟你吵起来，说你势利眼，你怎么办？

这会给荣行长和其他客人一个什么印象？

当然，荣行长嘴上当时肯定不会说什么，但一定会把这事记在心里。

他甚至会想，你东岩公司平时不老说自己把顾客当作上帝，原来就是这么对待上帝的呀！

如果要是真的这样，你艾丽丝怎么办？

艾丽丝把头低下来了。

“还有，你今天接待客人时，犯了以貌取人的错误。”

“我没有以貌取人。”

艾丽丝小声地反驳。

“你没有以貌取人？”

科长狠狠地问，“作为秘书，他预约没预约，你心里没数？”

你问他预约了没有，实际上就是看他是个推销速递的，告诉他是个不受欢迎的人。

不要问客人预约没预约，我已经说过多次了，你怎么就改不了这个毛病！

”

<<现代秘书心理学>>

编辑推荐

《现代秘书心理学》是全国高等职业教育文秘专业精品系列教材之一。

<<现代秘书心理学>>

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>