

《秘书学》教学方案第三次授课 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E3_80_8A_E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_c39_60142.htm 第三次授课 一、办公室工作（一）布置美化办公室的基本原则（二）办公室电话的正确使用（三）妥善安排约会 二、会务工作（一）会议是有组织有领导地商议事情的集会。（资源共享+达成决议）（二）会务工作的总要求：充分准备，严密组织，服务周到，确保安全（三）会务工作的三个阶段 1．会议的准备工作：安排议题，确定步骤 议题的变通处理 保密性议题的安排顺序 议题、议程、日程的关系：议题是会议需要讨论的问题；议程是议题在会议上讨论的先后顺序；日程是对会议全部活动逐日作出的安排 余兴节目不可缺少（附：[余兴]会议或宴会之后附带举行的文娱活动。） 拟定与会人员范围或名单 报领导审定 办理会议报批手续 发放会议通知 书面通知更妥当 通知内容须视具体情况而调整（回执、交通指南等） 准备会议文件和材料 选择和布置会场 排列座次 办妥后勤服务事宜 做好新闻发布工作 进行全面的会前检查 2．会议期间的工作：搞好签到工作 热情接待会议成员 传接电话 协助领导掌握情况，协调控制会议进程 担任会议记录，编写会议简报 调派车辆 3．会议结束后的工作：送别与会人员（与会议通知中“回执”一项相对应） 处理遗忘的物品 完善会务工作 寄发感谢信 打印会议记录 开总结会 三、调研工作与信息工作（一）调查研究在秘书工作中的作用：* 调查研究是秘书人员的重要职责 1．“没有调查就没有发言权。”（p175） 2．秘

书部门和秘书人员经常代替领导者展开调研。 * 调查研究是秘书人员做好各项秘书工作的基础。 * 调查研究是秘书人员辅助决策的关键环节。 1. 调研贯穿于决策的全过程 2. 秘书的调研工作及其作用应当在决策中得到体现 (p76、 p176) * 调查研究是秘书人员坚持群众路线，切实改进作风的有效方式 * 调查研究是秘书人员提高秘书人员工作能力的必要途径 1. 适应、接受人情世故 2. 角色转换的必由之路 (二) 秘书调研的基本原则 1. 坚持实事求是；2. 态度谦虚诚恳；3. 掌握必要的方式方法；4. 注重科学分析 (三) 调研的方式方法 * 调研的方式：调研人员在调研过程中采用的具体形式和手段。 1. 个别访问 定义：对调查对象采用分别访问、个别交谈的形式，了解或核实情况。 注意事项： 选准调查对象（了解情况，愿意配合，不带偏见） 侧面了解访问对象（年龄、职业、文化程度、在所调查问题中所处的位置等） 访问、交谈时态度要诚恳，方法要适当 2. 开调查会 定义：在取得调查对象及其所在单位的支持下，召开由知情人参加的座谈会，调查了解所要研究解决的问题。 注意事项： 确定人选（知道情况，有代表性） 事先通知调查的目的、内容 会场的启发、引导、协调、把握 3. 问卷调查 定义：以书面问卷的形式提出若干问题，或将有关调查项目设计为调查表，发给调查对象，让他们根据一定的要求作答，然后进行集中统计、分析。 分类： 开放式问卷：主要由问答题、填空题组成，调查对象可自行答卷，不受限制。内容丰富，信息量大，参考价值高。不便于统计、整理。 封闭式问卷：主要由选择题、判断题组成，调查对象无法自由发挥。格式整齐，回答方便，便于统计、分析。 注意

事项：关键在于问题项目的设计，必须做到以下三点：围绕调查目的 内容相互关连 便于理解和回答 4. 现场调查

定义：亲临实地去调查了解情况、研究工作，以获得第一手材料，作出准确的判断。长时间的现场调查称为蹲点调查。 有直接感受；可以核实间接材料；可以扩大调查线索 * 调研的方法：根据调查对象与对象总体的数量关系而划分。

1. 普遍调查 定义：对调查总体范围内的全部对象普遍进行调查，以获得全面的数据和情况。 优、缺点：调查材料全面准确；投入大，周期长，工作量大 注意事项：项目简明，时间一致，周期进行 2. 典型调查 定义：在调查总体范围内选择有代表性的特定对象进行调查。 优点：省时省力，简便易行 注意事项：选择的调查对象要具有代表性，尽量排除主观因素的影响 3. 抽样调查 定义：在调查总体范围内，抽取一定数量的样本作为调查对象，然后从调研的结果中获得数据材料，以此推断出一般情况。 优点：比较科学、比较完善 注意事项：样本一定要严格按照随机原则进行抽取，以保证调查的客观性，降低误差程度 4. 统计调查 定义：以数字为中心，运用统计学的原理和方法，收集有关方面的数据资料，然后进行数量分析。 秘书部门经常进行的统计调查： 利用各部门报送的统计表进行经常性的统计调查 为了某项工作的需要临时组织专题性的统计调查

四、协调工作（一）定义 1. 协调就是沟通信息，统一认识，解决矛盾。 2. 协调与协作的关系 3. [协调] 配合得适当。 使配合得适当。（why, how）（二）作用 1. 协调是秘书部门的一项基本任务。 2. 协调推动秘书工作向深度和广度发展。（三）秘书协调工作的主要内容（四）秘书协调

工作的基本原则 1 . 从属原则 ; 2 . 分层负责原则 ; 3 . 法律、法规、政策原则 ; 4 . 调查研究原则 ; 5 . 沟通原则 100Test 下载频道开通 , 各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com