

» 高职高专文秘专业规划教材

现代秘书工作实训 项目教程

*Project Teaching Material on
Modern Secretary Practice*

陆璐 主编



► 围绕文秘专业人才培养目标，从提高学生的秘书“办文、办会、办事”实务操作技能出发，遵循从单项到综合的循序渐进的教学规律，精心设计了相对独立的实践教学体系，体现了创新性、实用性、操作性、可读性的特点。



www.cmpedu.com

配电子课件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高职高专文秘专业规划教材

现代秘书工作实训项目教程

主 编 陆 璐

副主编 周俊玲 文明刚 何素娴

参 编 李子慧 程丽冰 林志坚

冯海昆 郭战军



机械工业出版社

本教材围绕文秘专业人才培养目标,注重培养学生的秘书“办文、办会、办事”实务操作技能,体现了创新性、实用性、操作性、可读性的特点。全书内容包括办公室事务管理、秘书礼仪与沟通协调、接待工作与商务差旅安排、会务组织与管理、文书档案与信息管理等,常用事务和商务文书写作、办公设备操作与维护、综合技能训练8个模块。

本书可以作为高职高专文秘专业或其他专业有相关课程的学生用书,也可以作为秘书职业能力培训的参考用书。为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的老师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书工作实训项目教程/陆璐主编. —北京:机械工业出版社,2010.7

高职高专文秘专业规划教材

ISBN 978-7-111-31162-1

I. ①现... II. ①陆... III. ①秘书—工作—高等学校:技术学校—教材

IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 124319 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛

封面设计:张静 责任印制:李妍

中国农业出版社印刷厂印刷

2010 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·10.75 印张·261 千字

0 001—3 000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-31162-1

定价:20.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者服务部:(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

《现代秘书工作实训项目教程》是广州城市职业学院首批示范性专业文秘专业核心课程的配套实训指导书,也是学校首批“工学结合校企合作”校本教材立项重点资助项目和2008年度广州市属高校科技、社科项目“广州市高职院校文秘专业实践教学创新研究”(项目编号为08B028;项目负责人为陆璐)的结题成果。本教材围绕文秘专业人才培养目标,结合本课程的课程标准,从提高学生的秘书“办文、办会、办事”实务操作技能出发,体现了创新性、实用性、操作性、可读性的特点。

(1)在创新性方面,精心设计了相对独立的实践教学体系,根据高职文秘专业的培养目标和秘书职业所覆盖的综合技能,遵循从单项到综合的循序渐进的教学规律,将实训教学内容划分为办公室事务管理、秘书礼仪与沟通协调、接待工作与商务差旅安排、会务组织与管理、文书档案与信息管理、常用事务和商务文书写作、办公设备操作与维护、综合技能训练8个模块,形成一个目的明确、层次分明且具连续性、阶梯式提高的实践教学体系。每一模块的教学内容根据培养目标进行挑选和提炼,以精确反映与教材对应的各个项目教学所要求的知识点与能力点,而且,经过整合优化的实训内容在编排上注意互相衔接,避免了不必要的重复。

(2)在实用性方面,本教材以情景模拟、实训操作为主要教学形式,其中案例的选择体现现代企业的实际情况,增加了秘书专业的针对性、实用性。有关实训内容还与国家规定的秘书职业资格等级考试相结合,有利于学生取得证书。学生在实训过程中交换不同的岗位,扮演不同的角色,通过多元化的职业模拟实训把专业知识转化为职业技能,使各种能力相互融合为综合的、发散型的整体智能;并通过以学生为中心的教学方法,培养学生的创新意识与创新能力。实用性还表现在,从秘书职业需要出发,加强了团队意识、合作意识、人际关系等方面的内容,把职业能力训练与职业素质的提高有机地结合起来,潜移默化地进行综合素质教育,既增强了学生综合运用所学知识解决实际问题的能力,又使其在实际工作环境中职业素质得到提高,团队精神和合作能力得到锻炼。

(3)在操作性方面,为便于项目操作,本教材在体例上,打破传统教材的编写模式,进行了新的尝试,每个项目都依托于项目情境,指明了工作目标和完成实训的准备工作,实训前均有精炼的“实训技能”,为秘书技能实训做好铺垫;安排有明确的“实训目标”、“实训任务”,便于学生准确掌握要领、指点迷津,学生通过个人或团队的口头汇报、技能展示、现场操作、角色扮演等方式完成工作任务。

(4)在可读性方面,有的项目还设置了“知识扩展”,提供大量工作图片、工作表格及范文,旨在使学生用起来方便,一目了然。而且,每个项目均设计了“考核工作表”,制定了相应的考核办法和评分标准,把学生需要掌握的工作技能分解量化,方便教师评价学生以及学生互评、自评。

高职教育最大的特点就是注重实践,在以“学会办文、学会办会、学会办事”为目的的技能实践过程中,学生可以通过强化学习与实际运用,养成良好的专业技能技巧和实务操作能力。

本教材由陆璐担任主编，并负责全书的策划和统稿工作。具体编写分工如下：模块一由何素娴编写；模块二由周俊玲编写；模块三、四、八由陆璐编写；模块五由李子慧编写；模块六由程丽冰编写；模块七由文明刚编写。

在本教材的编写过程中，文秘专业部分校外实训基地负责人郭战军（美的集团人力资源部主管）、冯海昆（广州地方税务局团委书记）、林志坚（全线通客户服务有限公司运营总监）为本教材的编写提供了大量企事业单位秘书真实工作任务，并多次参与教材编写的讨论，为教材的体例结构提出了宝贵意见，在此表示衷心的感谢。另外，在编写中还参考了大量省内外兄弟院校同类型精品课程、教材及资料，在此也表示衷心的感谢。

由于各位编写者都是忙碌在高校教学第一线的骨干教师，加上文秘工作发展变化较快，教材编写时间紧，教材中难免会有错漏，尚须在教学实践中进一步完善和修正。敬请各位专家和同行提出宝贵意见。

编 者

目 录

前言

模块一 办公室事务管理	1
项目一 办公室环境布置	1
项目二 日程安排	4
项目三 接打电话	7
项目四 印信管理	9
项目五 值班工作	12
项目六 邮件处理	15
项目七 车辆管理	17
项目八 上司办公室事务管理	18
模块二 秘书礼仪与沟通协调	21
项目一 秘书礼仪	21
项目二 上司沟通与协调	35
项目三 同事沟通与协调	37
项目四 客户沟通与协调	39
项目五 部门间沟通与协调	41
模块三 接待工作与商务差旅安排	44
项目一 日常接待	44
项目二 宴请接待	48
项目三 公务活动安排	53
项目四 商务旅行计划	56
模块四 会务组织与管理	62
项目一 会前策划与预案制定	63
项目二 会场选择与布置	69
项目三 会前检查	74
项目四 会间组织与服务	76
项目五 会议文件资料的收集与整理	79
项目六 会议善后与评估工作	82
项目七 会议组织综合实训	85
模块五 文书档案与信息管理	97
项目一 收文与发文处理	97
项目二 文书立卷与归档	101

项目三 档案保管与借阅	107
项目四 电子档案管理	110
项目五 信息工作	115
模块六 常用事务和商务文书写作	118
项目一 计划写作	118
项目二 总结写作	121
项目三 调查报告写作	124
项目四 合同写作	129
项目五 招标书写作	132
项目六 贺信(贺电)写作	135
项目七 邀请函写作	138
项目八 请柬写作	140
模块七 办公设备操作与维护	143
项目一 打印机的使用	143
项目二 复印机的使用	146
项目三 扫描仪及 OCR 软件的使用	149
项目四 传真机的使用	153
项目五 数码相机的使用	156
模块八 综合技能训练	158
参考文献	163

模块一

办公室事务管理

► 模块要点

本模块由办公室环境布置、日程安排、接打电话、印信管理、值班工作、邮件处理、车辆管理、上司办公室事务管理 8 个项目构成,通过项目训练,旨在使学生掌握秘书办公室事务管理的要求,掌握办公室环境管理及维护方法,熟练安排工作日程及值班工作,掌握接打电话的程序和技巧,了解印信管理制度和车辆管理制度,熟悉邮件收发程序,掌握上司办公室管理的技巧。本模块通过秘书职业典型工作案例,基于企业秘书工作流程设计学习型工作任务,培养学生在办公室事务管理方面的较强的秘书“办事”实务技能。

► 重点

- 办公室环境的管理
- 日程安排的原则与方法
- 接打电话的程序和技巧
- 印信的管理制度
- 邮件的收发程序
- 上司办公室的管理技巧

► 难点

- 办公室布置及维护
- 制作日程安排表的方法
- 接打电话的程序、技巧和礼仪
- 值班工作的安排方法
- 收进和寄发邮件的程序和基本技能
- 上司办公室管理技巧



项目一 办公室环境布置

T 项目情境

科运公司即将要迁入新办公大楼,市场部经理请秘书莎莉根据新办公室的格局和本部门的需要设计办公室环境。接到任务后,莎莉来到现场观察新办公室的格局,并对新办公

室进行测量：一间办公室长9米、宽5米，面积为45平方米；另一间长10米、宽8米，面积为80平方米。市场部现有经理1名、秘书1名、销售员5名。为了能设计出一个合理的办公室，莎莉向部门经理和同事征求办公室布置意见。市场部经理告诉她，新办公室可以任意设置隔断，但要有一个小型会议室，便于召开部门会议，部门人员每人配备办公桌、电脑、电话。办公室内要摆放文件柜2个、打印机1台、复印机1台。办公环境要舒适、安静、方便。

莎莉要根据部门的办公需要，在草图上绘制办公室布局图，并写出办公环境优化方案。

P 实训目标

- (1) 掌握办公室布局要求。
- (2) 掌握办公环境布置的方法和技巧。
- (3) 了解健康、安全的办公环境的基本要求，识别办公环境中的各种隐患，能够优化、改进办公环境。

P 实训任务

- (1) 根据所给情景，布置一间布局合理、方便实用、舒适协调的办公室，并提出改善办公环境的方案。
- (2) 办公设备、物品摆放合理，取用有序。
- (3) 检查办公室环境和办公设备的安全状况，对办公室安全隐患提出处理办法。

P 实训技能

(1) 公司和企业在设计组织办公环境时，须围绕建筑物原有的条件，做到基本不改变原有的固定设施，并要充分考虑单位性质、经营状况和实际需要。

(2) 办公室布局类型分为开放式和封闭式。

(3) 办公室布置的原则

- 采用直线对称的布置。
- 使用同一大小的桌子，桌与桌之间应留有一米左右的距离。
- 全体职员座位应面对同一方向布置。
- 光线宜由工作人员的左侧射入。
- 档案柜应与其他柜子的高度一致，以增进美观。
- 主管的办公区域需保留适当的访客空间。
- 将通常有许多客户来访的部门置于入口处。
- 主管的工作区域位于下属座位之后方，以便于控制和监督。
- 常用的文件与档案应置于使用者附近。
- 最常用的办公物品应放在伸手可及的地方。
- 计算机等办公自动化设备，应有其独立的空间，既要方便使用又不影响别人工作。

■ 对办公环境进行适当的装饰、绿化。

(4) 识别办公室安全隐患

■ 办公室建筑方面的隐患：地板没有必要的防滑措施等。

■ 物理环境方面的隐患：光线不足或刺眼，温度、湿度调节欠佳等。

■ 办公家具方面的隐患：办公家具和设备等摆放不当，阻挡通道；家具和设备有突出的棱角等。

■ 办公设备及操作中的隐患：电线磨损裸露，拖曳电话线或电线等。

■ 消防隐患：灭火设备已损坏或过时，灭火器上堆放物品等。

P 实训准备

(1) 本实训可选择模拟办公室、秘书综合实训室或教室等场所进行。

(2) 情景演示前应对办公室进行布置，包括必要的办公家具、办公设备（电话机、传真机、电脑等）、办公物品（饮水机、茶具、茶叶、报刊或企业宣传画册等）。

P 实训要求

(1) 实训可分组进行，每个小组的学生须分别写出办公环境改善方案。

(2) 既要符合办公环境管理原则，又要满足办公环境优化要求，还要体现出秘书应变能力与解决问题的能力。

P 实训考核

按照办公环境布局的基本要求及办公环境布局和布置的方法、技巧，评定每组成绩。

项目完成情况考核工作表

姓 名		项 目 名 称		小组编号	
组 长		小组成员分工名单			
考 核 项 目			标 准 分 值	得 分	考 核 评 语
一、项目准备			30 分		
认真参与项目方案的实施和操作			10 分		
积极提出实施项目方案的合理化建议			10 分		
团队协作好，积极参与，实训效率高			10 分		
二、项目实施			60 分		
能够准确、熟练运用实训技能点			40 分		
项目实施过程完整、到位			20 分		
三、项目总结			10 分		
学生自我总结			2 分		
小组互评			3 分		
教师评价			5 分		

K 知识拓展

1. 开放式办公室



2. 封闭式办公室



项目二 日程安排

T 项目情境

环宇公司张总经理 11 月工作安排如下:

(1) 第一周将参加以下活动: 公司每周三的部门行政会议, 周一要面试 3 位营销经理, 周二上午要去市政府商谈公司在新城区投资建分厂的事宜, 另外还要到生产部调研及接待某公司的来访, 并要到省重点中学落实小孩上学问题, 周五去上海参加一个产品展销会。

(2) 11 月 8 日, 张总经理又要参加以下活动: ①上午, 武汉为民药厂王厂长一行 6 人来企业参观考察, 大约 10:00 左右就以合作项目进行谈判, 12:00 在凯莱大酒店就餐。②下午, 召开公司中层负责人会议, 秘书李丽列席会议并作会议记录。③公司一名骨干技术工程师生病住院, 需要探望。④人事部的朱迪小姐希望下午 3:00 约见张总。⑤在某一适当时间, 秘书李丽空出半个小时的时间以便安排张总与自己商谈下一次推销工作会议的日程安排。⑥张总准备在下午 4:00~5:00 处理他的信件。

(3) 因公务需要, 11 月 10 日到西安出差, 主要是洽谈项目合作前期有关事宜。

P 实训目标

- (1) 掌握常用日程表编制的方法。
- (2) 掌握领导约会安排的原则、技巧。
- (3) 熟悉差旅安排的方法。

P 实训任务

- (1) 根据需要为张总经理编制各类日程表（周计划表、日志）。
- (2) 为张总经理做好出差前的准备工作。

P 实训技能

1. 编制日程表

- 所有日程安排，均由领导者的意向决定，并经领导审定。
- 日程表编制要标明日期、时间和适合的行、列项目，要简单明了，用纸以一张为限，使人一目了然。
- 按照时间顺序将工作内容排列清晰。编写要留有余地。活动与活动之间要有一定的间隙时间。
- 要认真核查日程表，以提高工作效率。发现活动有矛盾，主动与负责人协商，及时调整。
- 对已处理完的工作，一般应注明结果。

2. 差旅安排

差旅安排应该做的准备工作：①了解基本情况，如商务旅行的原因、地点、时间、人员安排；②选择、预订交通工具；③预订旅馆；④预支差旅费；⑤准备资料和行装；⑥制定商务旅行计划和日程表。

P 实训准备

- (1) 本实训可选择模拟实训室或教室等场所进行。
- (2) 情景演示前应准备好必需的办公用品、办公设备。

P 实训要求

- (1) 实训可分组进行，每个小组的学生须分别操作完成日程安排表的设计。
- (2) 合理、周密、细致地完成各类日程表的编制。
- (3) 周密、稳妥地安排差旅事务。

P 实训考核

按各种日程表编制要求及差旅安排事项评定每组成绩。

项目完成情况考核工作表

姓 名		项目名称		小组编号	
组 长		小组成员分工名单			
考 核 项 目			标 准 分 值	得 分	考 核 评 语
一、项目准备			30 分		
认真参与项目方案的实施和操作			10 分		
积极提出实施项目方案的合理化建议			10 分		
团队协作好，积极参与，实训效率高			10 分		
二、项目实施			60 分		
能够准确、熟练运用实训技能点			40 分		
项目实施过程完整、到位			20 分		
三、项目总结			10 分		
学生自我总结			2 分		
小组互评			3 分		
教师评价			5 分		

 知识拓展

1. 周计划表

星 期	上 午	下 午
一	8:30，办公楼展览厅，李董事长介绍参展情况	14:00，3 楼会议室，市场营销科汇报工作
二	8:00，办公楼 2 楼，王副经理组织各部部长学习《企业法》	15:00，迎接环保局、工商局检查
三		
四		
五		
六		

2. 日志

时 间	12 月 1 日（星期二）
8:30~9:00	
9:00~9:05	
9:05~9:10	
9:10~9:15	
9:15~9:45	
9:45~10:40	
10:40~11:40	
.....	

3. 旅行计划

日 期	具 体 时 间	交 通 工 具	地 点	事 项	备 注
	7:00~8:00	出租车	广州	从家出发到白云机场	
	9:30~11:00	民航班机	飞机上	从广州飞往××	
	11:20~11:40	分公司接机车	与分公司人员在车上	了解分公司业务	
	12:00~14:00	午餐和午休	地接公司安排的××饭店	准备下午会议	
	14:30~16:30		××饭店会议厅	召开分公司有关人员会议	
	17:00~18:30		××饭店宴会厅	举行宴会,招待相关新老客户和地方官员	
	19:00~19:30	出租车	去往机场	准备返回广州	
	21:00~22:30	民航班机	飞机上	飞回广州	

项目三 接 打 电 话

T 项目情境

星期一向来都是比较忙碌的。这天一大早,秘书万红就有一大堆电话要打:她要通知各部门经理周四下午召开一个临时会议,要通知公司的大客户李总周五和总经理的会晤取消,还要帮总经理预订一张本周六去北京的飞机票。电话还没来得及打出去,就接二连三有电话打进来:一位电视台广告部的客人要找总经理,但总经理不在;一位客户来电咨询广告设计的费用、时间等情况,但万红对这方面情况不太了解;××玩具公司经理来电,大发雷霆,反映公司这次制作的产品宣传画册印刷不好,影响了玩具厂的广告宣传,万红想方设法平息客户的怒火。

请模拟万红周一的电话处理工作。

P 实训目标

- (1) 熟练掌握正确的电话接听、拨打程序。
- (2) 掌握电话接打的基本礼仪及通话艺术。
- (3) 掌握特殊电话的处理技巧。

P 实训任务

- (1) 接听电话的程序和技巧。
- (2) 拨打电话的程序和技巧。
- (3) 使用电话的基本礼仪。
- (4) 电话通话艺术。

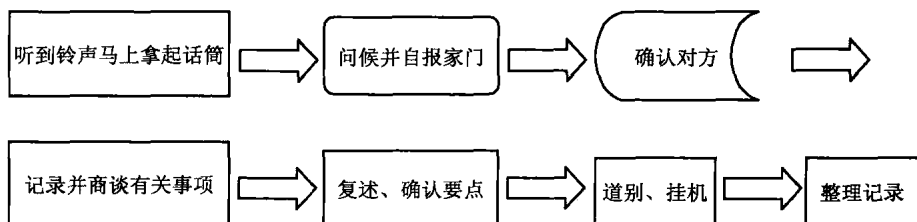
P 实训技能

1. 使用电话的基本原则

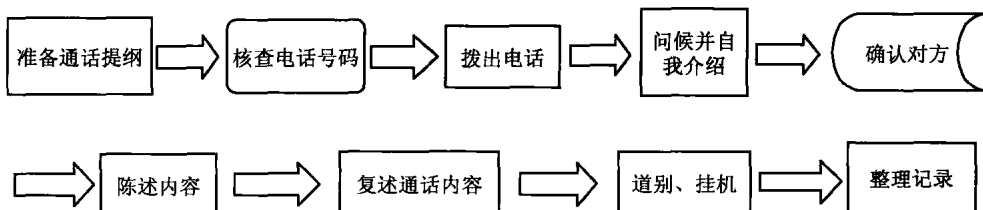
- ①态度要热情周到,礼貌友好;
- ②口齿清晰,声音愉快自然;
- ③语言简洁明了,得体

准确, 和谐有序; ④电话工作讲求高效率, 注意保密; ⑤简洁、完整、准确、快捷地处理电话留言。

2. 接听电话程序



3. 拨打电话程序



4. 接听电话的技巧

①必须及时; ②首先问候并通报; ③做好电话记录; ④正确处理电话的临时中断; ⑤学会处理转接电话; ⑥适时结束电话。

5. 拨打电话的技巧

①尽量选择合适的时间打电话; ②打电话前做好准备工作; ③准确拨号, 耐心等待; ④及时自我通报; ⑤要求对方做好电话记录; ⑥拨错了电话号码要道歉; ⑦运用语言技巧, 及时结束冗长的难对付的谈话; ⑧如果通话临时中断或受到干扰, 应主动回话。

P 实训准备

(1) 本实训可选择秘书综合实训室或教室进行, 并配备真实的电话机。

(2) 实训应分组进行, 可以 3 人一组, 其中 1 人扮演秘书, 1 人扮演客人, 1 人进行监督和评价。每个人轮流演示接听电话者和拨打电话者的角色。

P 实训要求

(1) 要求态度认真, 以真实的角色、逼真的情景进行实训, 既要符合接、打电话的程序, 也要讲究通话语言艺术及电话礼仪。

(2) 每个学生必须独立思考接听电话的情景模拟, 在此基础上展开讨论, 完成小组实训任务。

P 实训考核

根据接听、拨打电话的原则和要求分项评分, 由学生互评。

项目完成情况考核工作表

姓 名		项目名称		小组编号	
组 长		小组成员分工名单			
考 核 项 目			标 准 分 值	得 分	考 核 评 语
一、项目准备			30 分		
认真参与项目方案的实施和操作			10 分		
积极提出实施项目方案的合理化建议			10 分		
团队协作好,积极参与,实训效率高			10 分		
二、项目实施			60 分		
能够准确、熟练运用实训技能点			40 分		
项目实施过程完整、到位			20 分		
三、项目总结			10 分		
学生自我总结			2 分		
小组互评			3 分		
教师评价			5 分		

知识拓展

1. 电话记录参考样式 1

来 电 单 位		来 电 人	
来电时间	年 月 日 时 分	电话号码	
内容摘要:			
领导批示			
处理结果		记录人	

2. 电话记录参考样式 2

来电单位		通话人		接话人	
		通话时间	年 月 日 时		
主要内容:				备注或处理意见:	

项目四 印 信 管 理

项目情境

(1) 玉兰化妆品公司业务员小李拿着一份业务合同找公司总经理秘书小王盖章,请你模拟用印申请,演练正确用印的方法。

(2) 利托化工厂下月初拟派主管生产的章副厂长及技术骨干一行 6 人到安立化工厂参观学习,厂办主任让作为秘书的你开具一封介绍信。

P 实训目标

- (1) 掌握印章刻制、启用的程序。
- (2) 掌握印章加盖的方法。
- (3) 掌握介绍信的使用方法。

P 实训任务

- (1) 以秘书的身份模拟演示公司日常管理中需要开具介绍信和使用印章的情景。
- (2) 制作并填写印章使用登记表。

P 实训技能

1. 印章的使用程序

- (1) 申请用印
- (2) 正确用印

- 盖用职能部门的印章，必须由本部门的主要负责人审核签名批准。
- 正式公文只在文本落款处盖章。
- 带存根的公函或介绍信、证明信要分别盖骑缝章和文末落款章。
- 用印登记：用印目的、文件名称、编号、签发人、领用人、盖印人等。一般有专用的用印登记表。
- 盖公章前要认真审阅材料，必须要有单位主要领导批准用印的签字。
- 盖公章要端正、清晰，盖在署名中间，上不压正文，下要骑年压月。不盖空白印。

2. 介绍信的使用

- 介绍信书写要合乎规范，开具介绍信要严格履行审批手续。使用单位的介绍信，要经上司或办公室负责人批准。
- 介绍信的保管应同印章保管一样，牢固加锁，随用随开，用毕锁好，以防被盗、丢失。
- 介绍信要填写有效时间。
- 一份介绍信只能用于一个单位，不能用于两个单位。
- 介绍信的存根内容要同介绍信的正文内容相符，与持信者姓名相一致。

P 实训准备

- (1) 本实训可选择在模拟办公室或教室等场所进行。
- (2) 情景演示前准备无字印章、笔、纸等物品。

P 实训要求

- (1) 实训分组进行，每个小组的学生须轮流操作盖印、开具介绍信的流程。每个学生轮流扮演秘书和其他相关的角色。