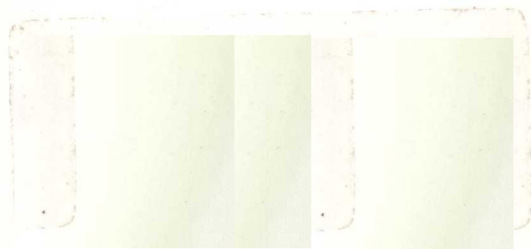


应用型高等院校经管类系列实验教材·工商管理

办公业务实验

*B*an Gong Ye Wu Shi Yan

张 卫 / 编著



经济科学出版社
Economic Science Press

应用型高等院校经管类系列实验教材·工商管理

图例 (CIP) 目录五片图

出版出学标标第：京北一：书编目书、编类业公办

4.0102

(册管商工·科通经实做系类管经经制管高院用应)

ISBN 978-7-302-8220-1

学管商工·册一第·册一第·册一第·册一第·册一第

办公业务实验

B

张 卫 / 编 著

an Gong Ye Wu Shi Yuan

书号：978-7-302-8220-1

书号：978-7-302-8220-1

管

：管

：管

管

：管

书号：978-7-302-8220-1

书号：978-7-302-8220-1



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

办公业务实验 / 张卫编著. —北京: 经济科学出版社,
2010. 4

(应用型高等院校经管类系列实验教材·工商管理)

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9236 - 1

I. ①办… II. ①张… III. ①办公室—工作—高等学
校—教材 IV. ①C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 060404 号

责任编辑: 白留杰 张占芬

责任校对: 徐领弟

版式设计: 代小卫

技术编辑: 李长建

办公业务实验

张 卫 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

教材编辑中心电话: 88191354 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮箱: esbj3@esp.com.cn

北京密兴印刷厂印装

787 × 1092 16 开 11.75 印张 280000 字

2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9236 - 1 定价: 21.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

总序

实践教学是高等教育本质的必然要求,是践行应用型人才培养的必经之路,是地方行业性教学型本科院校办学的重要特征。近几年来,各高校经济与管理类专业实验教学已经逐步开展,把实验教学作为教学改革的抓手、知识融合的平台以及联系社会的桥梁,然而如何进一步完善实验教学体系、提高实验实践教学水平与质量已经成为各高校亟待解决的问题。应用型高等院校经管类实验教材系列以提高高等院校经济与管理类专业实验教学的建设水平为目的,以实验教材建设为突破口,探讨高等院校经济与管理类实验教材的新方向、新思路、新内容、新模式。

本系列实验教材的编写紧紧围绕“知行合一,能力为尚,积淀特色,共享协作”的地方行业性教学型经济与管理类实验教学理念,贯彻以现代教育技术为基本手段,以实验资源共享与应用为条件,强化理论教学与实践教学互动与互补,“实践与理论相结合”和在“做中学”的指导思想,强调实验教材建设与实验课程建设、实验项目建设、实验教师队伍建设以及深化实验教学改革相结合,力图通过系列教材建设规范实验教学内容和实验项目,促进实验教学质量的提高。

(一) 本系列实验教材内容与教学方式符合实验教学规律和要求。具体表现在以下几个方面:

1. 实验教材以实验项目为章节,按如下体例编写:实验目的和实验要求;实验的基本原理;实验仪器、软件和材料或实验环境;实验方法和操作步骤;实验注意事项;数据处理和实验结果分析;实验报告。当然,对于不同的课程,根据其本身的学科特点,实验教材的编写体例并不完全一致。
2. 增加综合性、设计性、创新性实验项目的比例,并逐步将科研成果项目转化为教材的实验项目。
3. 与当前流行的实验平台软件或硬件及教材内容紧密结合,符合一般软件要求。
4. 充分体现以学生为主体,明确实验教学的内涵。实验教学过程体现以学生操作为主,教师辅导为辅,少量时间教师讲解,大部分时间学生操作的特点。
5. 按实验教学规律分配学时,并且有多余的实验项目供学生利用开放实验室自主学习。
6. 内容精练,主次分明,详略得当,文字通俗易懂,图表与正文密切配合。

(二) 本系列实验教材遵循实验教学规律,体现时代特色,总体来说,具有以下四个特点:

1. 与现代典型案例相结合。以培养应用型人才为原则,根据实验教学大纲,注重理论联系实际,教材具有较强的实践性、新颖性、启发性和适用性,有利于培养学生的实践能力和创新能力。
2. 建设形式新颖。实验教材分为纸质实验教材和网络资源的形式;纸质教材实验报告

尝试做成活页形式，或做成可撕下的带切割线形式；在纸质教材出版，配套建有供学生实验前和实验后学习使用的网络资源。

3. 实验内容创新。对于实验教材编写内容上的创新，一是凸显应用型人才培养特色实验项目，提高了综合性、设计性、创新性实验项目的比例；二是将教师的科研成果转化为本科学学生实验教学项目。

4. 编写程序严格。对实验教材的申请立项的教材经由学院领导及专家进行立项审查；实验教材初稿经由相关同行专家给出鉴定，最终审核后，送交出版社评审出版。

本系列教材得到各方面人士的指导、支持和帮助，尤其是得到中国经济信息学会实验经济学与经济管理实验室专业委员会的专家，广东金电集团等多家业界人士，以及各高校同行老师们的支持和帮助，我们在此表示由衷地感谢。本系列实验教材尚处于探索阶段，作为一种努力和尝试，存在诸多不足之处，竭诚希望得到广大同行及相关专家的批评指正。

应用型高等院校经管类系列实验教材编委会

2009年12月

前言

《办公业务实验》围绕办公系列活动展开仿真训练,由办事、办文、办会等为主题的实验项目组成相互关联、衔接有序的动态训练系统,借鉴了国际剑桥职业秘书认证资格考试标准,参考了我国劳动部秘书职业资格考试和全国“信息技术及应用远程培训”教育工程“办公自动化”认证考试的要求,依照现代办公室工作人员应具备的知识结构和能力结构,编写了这本集时代性和实用性为一体的实验教材。本书是针对办公室工作人员的岗位强化训练,其基本的读者对象是即将就业的大学生,也可以作为办公室在职人员的培训教材。

目前高等院校的课程设置普遍注重实践教学,实践教学是教学中培养学生专业技能技巧的关键教学环节,实验课程主要培养应用型人才,让学生走上工作岗位就能立刻进入状态,开始熟练工作。通过循序渐进的实践训练,在模拟的工作环境中了解并体会办公室工作综合要求,掌握工作的基本方法,培养职业素质,积累工作经验。本书是文科类专业开设的综合训练课程,创新之处是任务驱动模式下的仿真综合训练,任务驱动模式下的办公业务仿真情景训练的配套实验教材在市场上还是一个空白。

本书主要研究办公室工作方法及其操作技能,具有较强的实践性和应用性。以实际操作为主,以主题目标为导向,主题来源于真实环境中的虚拟任务,把主题目标分解成若干个任务,随着任务的进行使学生解决问题或进行创造性设计,培养学生的操作技能。

书中的部分内容于2007年8月参加第十一届全国多媒体教育软件大奖赛获高等教育组优秀奖。

本书的出版受广东金融学院立项资助。本书的编者张卫是广东金融学院财经传媒系副教授,长期从事实验教学工作。本教材初稿得到了兄弟院校相关专业同行的好评。感谢广东金融学院财经传媒系杨林主任和经济科学出版社白留杰编辑对本书出版的支持和帮助。

编者

2010年4月

目 录

实验一	办公室工作的定位	(1)
实验二	公务文书的写作训练	(10)
实验三	公文处理流程的操作规范	(28)
实验四	人力资本的决策	(46)
实验五	应聘文书的制作	(58)
实验六	经济论文的写作	(75)
实验七	董事会议的筹备	(102)
实验八	通讯器材的使用	(121)
实验九	办公设备的使用	(143)
实验十	专题图片的拍摄	(157)
实验十一	经济新闻的报道	(166)

实验一

办公室工作的定位

〔目的要求〕

1. 训练目的。了解办公室工作的性质，认识辅助性工作的含义，给办公室工作准确定位。
2. 总体要求。
 - (1) 参照教学内容，根据所给定的资料，按照要求完成。
 - (2) 需要设备包括计算机以及相关办公软件，能够登录互联网。

〔实验重点〕

1. 案例分析。
2. 准确地自我评价。

〔实验学时〕

建议3学时。

〔实验形式〕

1. 每名学生必须独立完成训练，实验完成后填写工作任务成果报告书。
2. 实验采取情景模拟的方式，按照工作要求考核工作状态。
3. 文件处理采用无纸化办公的方式，利用学校的办公自动化系统进行文件传输。

〔实验难点〕

办公室工作的准确定位。

〔参考书目〕

1. 张金涛. 商务文书写作. 北京: 中国建材工业出版社, 2004.
2. 杨文丰. 现代应用文书写作. 北京: 中国人民大学出版社, 2001.

一、环境用具、实验内容与评价标准

(一) 环境用具

实验室的设备包括办公桌椅、电源接口、网络接口和电话接口,以及一台拥有文字处理软件的计算机。个人用品包括文件夹、纸张和其他文具等。实验过程中教师使用的设备包括投影仪和电子计算机。

(二) 实验内容

1. 实验情景。小李在一家港资企业任生产科长已有两年。前不久,听说公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理,小李自认为自己条件不错,就信心十足地去人事部参加了考试。

人事经理拿出一张试卷模样的纸放在他前面,让他在正确的地方打勾,小李接过纸一看,上面是一道测试题。

有一天,气象预报说会刮台风下暴雨,总经理恰好不在公司,就打电话告诉你说:“今天有暴风雨,顶楼有几扇窗户还没有关,你去关上吧。”

答案共有三个:

(1) 好的,我马上去关。

(2) 我已经把那扇窗户关好了。

(3) 我正在关窗子。

小李不假思索就在第二个答案后面打了勾。心想,能为上司分忧的下属就是好下属,提前想到了上司想到的问题,解决了上司想解决的问题,不就是为上司分忧吗?人事经理接过答案,马上就到总经理办公室去,好一会儿才出来,不无遗憾地说:“不好意思,老总看了你的试卷后,认为你的心理素质不太适合做助理,你还是安心于目前的岗位吧。”

走出人事部办公室后,小李想了好几天也没有想通自己到底错在那儿。一周后,小李实在忍不住想知道答案,把人事部经理约到一家饭店询问,人事经理说:“你错就错在太主观了,你的测试答案没有突出老总。换句话说,老总刚想到的问题你却早就做好了,这岂不说明你比老总还聪明?你想一想,老总会同意吗?”“那我应该选哪个答案才对呢?”“应该选第1个好,‘我马上去关!’”“要是我确实已关好了窗子呢?”“也要这样回答,你应聘的是助理嘛!你的职责主要是协助你的上司,在背后默默无闻地工作,而不能喧宾夺主。”

读完这则案例,你有什么认识,你知道办公室工作有什么特点吗?你怎样理解辅助性工作?

■ 背景资料 ■

下面是2004年《北京人才市场报》上的一则消息，它可以帮助你认识秘书工作。请仔细阅读。

9月11日，又一场劳动和社会保障部组织的秘书资格鉴定结束，又将有新人拿到秘书资格证书。在我国2300万名秘书从业人员中，获得职业资格证书的人并不很多。有资料显示，我国的公司、企业秘书中80%以上没有受过专门培训。

这也难怪，在众人眼里，秘书总是和花瓶、低职位联系在一起，很大程度上限制了秘书考证和职业发展。在世界范围内，从低等的职业地位开始，秘书的确走过了很长的发展道路。早期的秘书只是进行听写工作的文书，写得一手好字。但随着教育程度的提高，秘书开始承担更多的职责，他们开始撰写公函、规划会议、与客户沟通、培训员工等。最近10年，秘书的变化更是天翻地覆，现代秘书要求会使用计算机、互联网及其他多种高级技能，在现代办公室中扮演着“信息管理”的重要角色。如果缺少秘书，许多成功的执行官可能就无法完成工作，因为秘书会告诉老板“今天你要做这个”、“这个可以明天处理”、“别忘了打电话给某人”……曾任美林证券集团亚太区行政副总裁的何冰仪女士表示，在老板无法顾及时，秘书往往是老板的形象的代言人，将事情处理妥帖。

现代秘书们不断增强技能以满足不断变化的工作需要，他们表现出的专业程度水平，使得秘书职业地位不断上升。有关人士预计，这种趋势将一直持续下去。

自1998年我国颁布《秘书职业技能标准》以来，秘书的职业水平得到很大提升，但距离国际标准还有较大差距。国外同行在中国发现，中国秘书不够自信，他们自觉地把自已定位在一个“低级”的角色，只是等待老板命令，而不会主动提前解决问题，这显然不符合专业秘书的要求。另外，中国秘书不看重证书，影响了秘书职业规范化发展。

目前，在我国开展的较有影响的秘书职业资格考试有四种：第一种是劳动和社会保障部秘书资格鉴定。分初、中、高三级，包括理论知识考试和操作技能考试，全部采用闭卷考试方式。第二种是剑桥办公管理国际证书考试。由教育部考试中心从剑桥大学考试委员会引进，一年开考两次，设初、中、高三级，核心课程包括文字处理、沟通和项目管理、办公室管理三门。第三种是LCCIEB（伦敦工商会考试局）秘书证书考试。该考试在英国本土最高有四级，我国国内目前只开考二级和三级。考试形式为笔试，全球统一命题、统一考试，中国考生也需要采用英文试卷。一年考四次，分别在3月、4月、6月和11月举行。第四种IAAP（国际职业秘书协会）秘书资格考试。该考试目前国内在北京和上海等大城市已设立培训点和考点，考试科目包括企业法、企业行为科学、企业管理、人际学、秘书会计学、秘书技能、办公室秘书工作程序等，考试连续进行12小时，合格者获“特许职业秘书”资格。

资料来源：张咏梅。秘书不是花瓶。证书印证实力。北京人才市场报，2004年9月12日。

2. 训练过程指南。

任务一：对照检查一下，自己现在能否胜任办公室工作？

任务二：办公室工作有什么特点？

任务三：怎样理解辅助性工作？

3. 训练流程图步骤。

任务一：请对照〔相关知识点1-1〕检查一下，自己现在能否胜任办公室工作？回答“是”得5分，回答“一般”得3分。

〔相关知识点1-1〕

办公业务是个统称，是指围绕办公室的管理职能而实施的业务活动，职场上的秘书、文员、助理、办公室人员等都从事办公业务。秘书职业是典型的从事办公业务的代表，秘书在社会上的职业覆盖范围非常广泛。无论国内国外，社会上有多少行业或组织，就会有多少承上启下、协调左右、沟通各方的秘书部门和秘书。特别是随着科技水平的发展，专业划分越来越细，新的社会行业不断出现，对秘书也有了不断发展变化的职业要求。这里，主要介绍秘书的纵向和横向分类。

1. 秘书的纵向分类。纵向分类主要是针对秘书所承担的职责范围大小和工作任务轻重不同，从纵向上划分出不同的层次和级别，即高级秘书、中级秘书和初级秘书。传统的秘书是按照我国的行政级别划分的，秘书机构中的领导就是办公室主任，其次是副主任，然后是主任科员、科员。办公室主任及其属下秘书职位的高低主要看这个秘书办公室的级别。1997年国家劳动与社会保障部开始实行秘书职业等级标准，并在部分省市组织了秘书等级鉴定考试，秘书有了初级、中级和高級的划分。按照这个标准，各级秘书的层次和级别主要体现在对秘书知识和技能所掌握的程度及其职责范围大小和工作任务的轻重上。

初级秘书指从事一般日常行政事务的工作人员，主要办理接待、联络、值班、文书的印制收发及会务服务等。他们不一定有秘书的职称，但通常也被称为秘书工作人员。

中级秘书一般指分管文字工作和信息工作的秘书。他们主要负责起草文稿。办理公文、调查研究及整理信息等，对领导工作的推进起比较重要的作用。

高级秘书是秘书机构的领导，即办公厅（室）主任。这一级别的秘书职责基本是参与政务和管理事务两个方面。他们不仅是组织和机构中领导的重要助手，同时也是领导中枢的成员。高级秘书的工作综合性强，对其知识和能力要求全面，常被认为是单位的“内部总管”。

秘书的这种纵向划分尽管还不是很细致，但是它初步规范了秘书的职业等级。

2. 秘书的横向分类。横向分类是根据秘书在工作中所需要的第二专业知识，或者说是秘书所供职的组织需要秘书具备的专业知识加以分类，也就是对在不同社会行业或岗位群就职的秘书加以分类。我国当代的秘书职业，经过20多年的发展，在横向上已经有了党政秘书、商务企业秘书和涉外秘书的粗线条划分。在高等职业教育的秘书专业中，已经出现了档案信息秘书、行政秘书、商务秘书及涉外秘书等更细微的划分。虽然还算不上科学，但毕竟反映了社会对秘书更细化的专业要求。由于秘书就职的行业不同，工作中涉及的具体内容不同，所以要求必备的“第二专业”知识也不同。按照这一划分方法，主要可以将秘书划分为商务秘书、教学秘书、司法秘书、医务秘书及政务秘书等。

商务秘书，主要指在从事各种商务活动的企业中，协助投资经营者和商务管理者处理商务活动的秘书人员。他们的具体工作是在商务公司或企业内从事行政管理事务以及辅助决策工作。有时，商务秘书可以在授权范围内履行代理职权。

教学秘书，主要指在教育教学机构、院校各级机构中从事行政管理工作和辅助教学管理的工作人员，可以分为教学秘书和教务秘书两类。教学秘书主要辅助管理本单位教学、科研等方面的组织、规划和实施工作，协助对教学工作进度、质量的宏观调控。教务秘书的主要工作是协助领导协调单位内各个部门的工作，主管教学后勤保障工作，保证教学任务的完成。基层教务秘书主要负责教学设备设施管理、教学档案管理以及具体考务工作。

司法秘书，主要指就职于法院、企业、社团律师或律师事务所的秘书人员。主要负责接待或陪同律师访问当事人，记录整理当事人人口述，起草、打印法律文件，查询法律文书档案资料，安排法律事务处理程序，保管法律文件或证明材料，执行律师交办的其他事务等。

医务秘书，这类秘书人员就职于医务医疗机构，如医院、药房或私人医务所。主要负责医务医疗机构内的行政管理工作和辅助医务管理工作，协调机构内各个部门之间的关系和对外联络沟通；也负责与病人约定诊疗时间，办理住院手续，打印病史资料和医疗护理记录，收费和订购办公用品等事务。

政务秘书，在我国，包括党务秘书和行政秘书，一般在党、政各级领导机关辅助领导的决策与行政管理工作并主持内部行政管理工作。其主要工作是：收集信息、调查研究、综合情况、草拟文件、组织会议及协调联络等。政务秘书在各类秘书中地位比较重要，职位、级别也相对较高。尤其高级政务秘书在参与和执行决策方面直接发挥作用，是领导的参谋和助手。

- (1) 是否清楚自己适应何种行业的秘书机构工作？
- (2) 是否知道自己适合为何种管理层次的领导服务？
- (3) 自己所具备的能力是否能胜任将来适合的秘书岗位？
- (4) 是否知道自己目前已具备哪些知识？
- (5) 是否清楚自己应恪守什么样的职业道德？
- (6) 是否明白自己已具备了哪些能力？
- (7) 是否明白自己应该具备什么样的心理素质？
- (8) 是否知道如何处理好与各种人的关系？
- (9) 是否清楚处理好人际关系的原则？
- (10) 自己是否具备秘书职业的技术性资格？
- (11) 是否了解秘书的工作内容和职责权限？
- (12) 是否清楚秘书在各种场合穿着打扮得正确标准和方法？
- (13) 根据秘书的纵向分类，是否能达到中级秘书的要求？
- (14) 根据秘书的横向分类，能否胜任不同类型的秘书职业？

得分：() $\times 5 +$ () $\times 3 =$ ()

任务二：请根据〔相关知识点1-2〕回答办公室工作有什么特点？了解不同类型的办公室工作的性质。

〔相关知识点1-2〕

办公室工作与其他工作的本质区别在于它具有机要性、辅助性和综合性。

1. 行政机关的秘书部门。行政机关主要是党政机关、部分企事业单位以及采取行政管理方式的职能机构。行政机关的特点是行政级别的划分十分明确，各级行政组织之间责权明确。行政机关的秘书部门是机关工作的枢纽，它对外代表本机关，对内负责联系和协调各职能部门的工作。从某种意义上说，秘书部门是机关工作正常运行的保障。行政机关秘书部门的设置，一般包括文书处理、档案、机要、调研、政策研究、信访、后勤总务和安全保卫等部门，是机关首脑的参谋部、思想库。情况、信息从这里综合反映上去，决策、意见、方案的初步设想从这里提出。同时它又是整个机关的后勤部、财政部，掌握机关财务预决算和收

支,负责机关的生活、福利、交通、电讯及基建等全部行政事务工作。因此,行政机关秘书部门应是全能型的,承担机关内部的全部内政管理任务,机构规格较高,干部选配也较严格。

在我国,各级政府机构的设置上自全国人大常委会,依次为国务院、各省(直辖市、自治区)政府、地方政府、县(区)政府、乡(街道)政府、村镇(居委会)政府机构。各级党组织机构的设置上自中共中央,依次为省委、地委、县委、乡(街道)党委、村镇(居委会)党支部。政府职能机构自国务院以下为各部机关、(司)局机关、处机关及科室。行政机关的秘书部门就分别设置在各级机关之下,其级别就是机关直属下级。省部级以上行政机关的秘书部门绝大多数称“办公厅”,地级以下(包括地级)一般称“办公室”。秘书部门的负责人称办公厅(室)主任。

2. 公司企业的秘书部门。公司企业的秘书部门是公司企业内部的行政管理机构,也是在经理、厂长领导之下设置的履行辅助管理、综合服务职责的综合机构。由于公司、企业不同,秘书的部门设置也多种多样。归纳起来,大体有四种形式:

(1) 综合性的秘书部门。这类秘书部门多是在国有大中型企业、国有公司等带有行政机关管理特色的公司、工矿企业和商业企业,也是企业为减少非生产人员,克服分工过细的弊端所设置的“一揽子”秘书部门。其特点是秘书部门对领导中枢集体负责,全面掌管单位内部的行政管理事务,同时负责对外宣传、联络、开展公共关系事务,甚至涉及辅助业务领导的工作。为厂长、经理个人配备的秘书,也同时隶属于行政办公室。这类秘书部门多被称为“公司办公室”、“集团办公室”。

(2) 职能型的秘书部门。这类秘书部门多是在公司企业作为行政办公室,与营销办公室、技术办公室、公关外联部等办公室并立。这类秘书部门的工作比较集中,主要是担负单位内部行政事务性、临时性的工作任务,包括协调各个职能部门之间的关系。有时也需要与其他部门合作开展工作,比如与营销办公室和公关外联部携手举办企业对外的公关宣传活动等。这类秘书部门也称为“经理办公室”、“厂长办公室”。

(3) 专业性的秘书部门。主要指人员设置比较少的秘书部门。这类秘书部门一般设置在人员规模比较小的公司企业中,被称为“文秘室”、“值班室”,主要负责单位文书信函的撰写制发,管理文件档案,接打电话、接待来客以及单位领导临时交办的各种工作。

(4) 由一两名秘书承担的秘书办公室。这类情况多存在于不设秘书部门的单位内。这类公司企业规模更小,因此只设一个值班秘书的办公席位,有的称为“前台”,有的就定位为“总经理秘书”。尽管单位规模小,但是工作所涉及的范围不小,秘书一般要求全时在岗,负责电话接听文书处理、文稿制作、来客接待等。

3. 股份制企业集团中的秘书部门。我国的股份制企业实行的是董事会领导下的经理负责制,是独立的经营实体,要求企业产权明晰、权责明确、政企分开、科学管理。所以,股份制企业秘书部门的设置遵循分级分类管理、精简合理高效和整体效益原则,在工作中仍然具备辅助管理、综合服务的基本职能。

在股份制企业中,最高权力机构应当是股东大会,股东大会和董事会是决策层。在这一层次,一般不设置常设秘书部门。在董事会机构中设置的董事会秘书(简称“董秘”),是公司的高级管理人员。董事会秘书主要负责董事之间的信息传递沟通,负责公司企业业务活动的初步策划并且在董事会层次斡旋,主要对董事会负责。在上市公司,

董事会秘书除负责董事会层次的秘书工作以外，还要承担公司与证交所的联络和沟通，按有关规则办理公司的股权与信息披露事务。证交所对上市公司的董事会秘书在任职资格、职业纪律、职责、审核任用办法等方面都有明确规定。因此。股份制企业的董事会秘书身份比较特殊。

总经理是董事会任命的公司高级管理者，即所谓的首席执行官（Chief Executive Official, CEO）。董事长、总经理是管理层。总经理办公室负责公司的秘书事务，是股份制企业中的最高常设秘书部门，一般直接对总经理以及各位副总经理负责。股份制企业的总经理、副总经理一般会配备助理，总经理助理是主要对领导负责的秘书，一般不隶属于总经理办公室，有的公司总经理助理由办公室主任兼任总经理办公室的工作主要是按照领导授意处理公司的文件信函、组织公司会议、掌管公司文书档案、接待和安排来客与领导的约见以及电话传真往来业务。在不另设公关部的公司，秘书部门同时负责对外联络工作。

股份制公司的组织机构是在总经理之下由各个职能总监负责的各事业部，其中不可或缺的是财务部和人力资源部。其他部门因公司的业务不同而设置不同。比如有的设置生产部、技术部、销售部等，有的设置项目策划部、开发部，有的设置公共关系部。在这些事业部中，部门经理的助理也称秘书，有专设的也有由部门内职员兼任的。

任务三：你怎么样理解辅助性工作？

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

办公室岗位无论高级、低级，其身份都是辅助者，即要服务于决策者，使其能够更好地发挥作用，而不是决策者；越位是办公室工作一大禁忌。根据[相关知识点1-2]回答“助理”这一岗位的定位。

（三）评价标准

1. 任务一（20分）

- (1) 剖析详细（10分）
- (2) 条理清楚（10分）

2. 任务二（40分）

- (1) 逻辑分析合理（10分）
- (2) 条理清楚（10分）
- (3) 论证充分（20分）

3. 任务三（40分）

- (1) 逻辑分析合理（10分）

- (2) 条理清楚（10分）

- (3) 论证充分（20分）

〔注意事项〕

学生完成实验后,教师给出评定成绩。评定成绩采用百分制有利于期末成绩的综合。

二、思考题与拓展训练

(一) 思考题

从身边熟悉的单位或公司谈起(也可结合父母单位的工作,朋友单位的工作,实习过的单位的工作,影视作品中的工作),从事办公室工作必须具备哪些能力和素质?讨论后以小组为单位形成一份答案,选出一名代表参加班内交流。

要求:

1. 小组内每个人都要交谈,尽量选择一些正确或错误的典型,以加强对职业角色的认识,时间控制在 20 分钟以内。
2. 班内交流,每组选派 1~2 人发言,时间控制在 10 分钟以内。

(二) 拓展训练

请对 A 公司的办公室布局(见图 1-1)加以评析,并分析这种办公室布局与传统办公室布局有何不同。

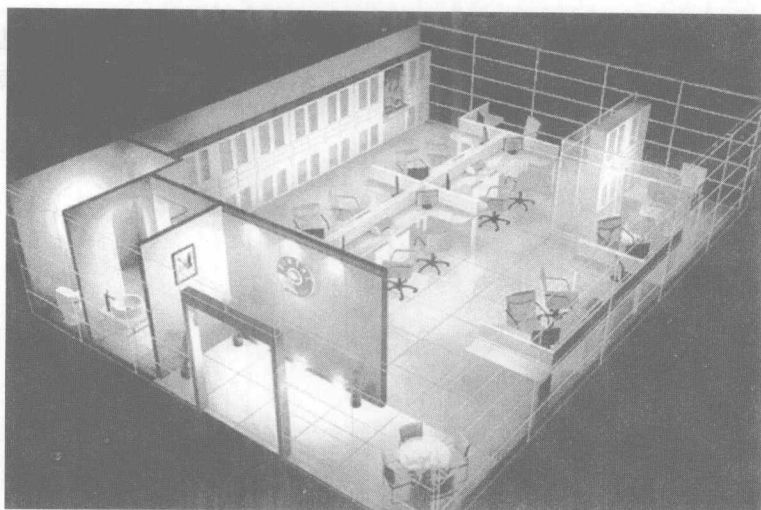


图 1-1 A 公司办公室布局

A 公司是沿海地区的一个高科技企业,设备先进,产品科技含量高,附加值大,市场竞争力强,经济效益很好。投产后,从未出现过产品积压现象。科研技术部门刻苦攻关,也取得了众多的成果。来 A 公司办事的人,对该公司较高的办事效率也有很深的印象。究竟是什么促进其员工如此高效率地工作呢?人们发现这与他们的办公环境有很大关系。

A 公司办公室全部集中在一个大厅内,各部门各居一室用透明玻璃隔开,总经理居于一角,每一个管理人员相互都能看得见。

〔相关知识点 1-3〕

办公室环境的管理有狭义和广义之分。广义是指一定组织机构的所有成员所处的大环境,狭义是指一定的组织机构的秘书部门所处的环境。它包含人文环境和自然环境。人文环境包括文化、教育、人际关系等因素,自然环境包括建筑设计、室内空气、光线、颜色、办公设备和办公室的布局、布置等。

办公环境的管理是指对办公室环境加以合理的设计、组织和控制,达到适应工作需要、提高工作效率的目的。

1. 办公环境管理原则。

方便——办公室的布局应该力求方便省时,如相关部门及设备应尽可能安排在相邻的地方,以避免不必要的穿插迂回,便于工作的协调与同步进行。

舒适整洁——无论是办公室、办公桌椅,还是抽屉等,都不要放置与办公无关的东西。办公文具的摆放要井然有序。

和谐统一——办公桌椅、文件柜、办公自动化设备等的大小、格式、颜色等协调统一,这不仅能增加办公室的美观,而且能强化成员之间的平等观念,创造出和谐一致的工作环境。

安全——布置办公室是要留意附近的办公环境和办公室存放财物的安全条件;信息(如纸质文件)、存储在电脑里的资料等的安全和保密能否得到保障;电器的电源、电线及器物的摆放是否对人员造成生理上的危害等。

2. 办公环境管理的内容。

办公室的空间设计——所谓办公室的空间设计管理是指组织为节省成本,有效地利用空间、缩短工作流程、迅速处理信息、提供良好工作环境,并促进秘书与其他工作人员的沟通与协调所作的办公室内的布置。办公室空间管理的内容包括:各职能部门的场地设计、工作中心的设计等。

办公室的听觉环境管理——办公人员经常要思考问题或起草文件,需要安静。因此,办公室最好不要沿街,也不宜靠近生产车间或门市部,以免外界噪音干扰。办公人员都应养成轻步走路、轻声说话的习惯,尤其在大办公室。办公室内不许嬉笑喧闹。

办公室的视觉环境管理——办公室的首要要求是整齐和清洁。整洁能给人秩序感和舒适感,使人的情绪安定而愉快,有助于提高工作效率。

办公室的保健与安全环境——办公室要求光线适度,空气清新,温度适宜。白天办公最好是自然采光,但以太阳光不直接照射办公桌为宜,以免影响视力。空气清新有利于办公人员的呼吸与健康。人体感受最舒适的温度一般是在摄氏 20~25 度。色调也会影响办公人员的心理,所以办公室的色调要简单柔和,使人感觉平静和舒适。

实验二

[E-1 实验关联群]

公务文书的写作训练

【目的要求】

1. 训练目的。通过学习撰写公文，掌握行文制度的具体内容。达到正确运用行文原则的要求，能将文书分类，能正确应用公文书面格式与印装格式制发文件。

2. 总体要求。

(1) 掌握公文的行文制度与行文原则。

(2) 熟练掌握公文的分类（按行文方向、公文的功能、公文的内容等不同标准归类）。

【实验重点】

制作行政指令文书文件标准格式模板。

【实验学时】

建议6学时。

【实验形式】

1. 训练贯彻任务驱动的原则，在掌握公文知识的基础上准确完成公文模板。

2. 文件处理采用无纸化办公的方式，所有文件均用电脑处理，并有备份。

【实验难点】

正确运用标准的公文格式制作公文。

【参考书目】

1. 张卫. 办公自动化实验指导. 广州: 广东高教出版社. 2004.
2. 杨文丰. 现代应用文书写作. 北京: 中国人民大学出版社. 2001.
3. 杨林. 经济应用文写作. 广州: 暨南大学出版社. 2008.
4. 杨林. 经济应用文写作范例与练习. 广州: 暨南大学出版社. 2008.