



高职高专“工学结合”特色教材



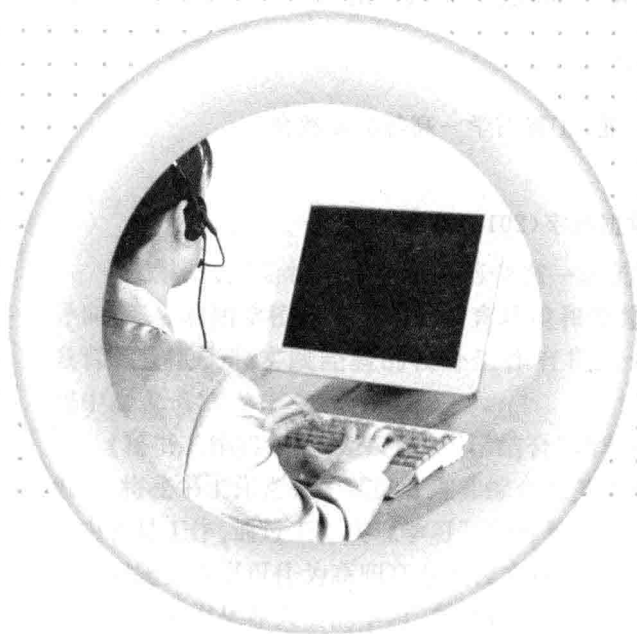
主编 姜 蕾

秘书工作实务

江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

高职高专“工学结合”特色教材

· 秘书(913) 目 录 ·



主 编 姜 蕾

副主编 张 斌

秘书工作实务

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

秘书工作实务 / 姜蕾主编. — 镇江: 江苏大学出版社, 2013. 9

ISBN 978-7-81130-575-3

I. ①秘… II. ①姜… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 221335 号

秘书工作实务

Mishu Gongzuo Shiwu

主 编/姜 蕾

责任编辑/吴昌兴 郑晨晖

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/<http://press.ujs.edu.cn>

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/丹阳市兴华印刷厂

经 销/江苏省新华书店

开 本/718 mm×1 000 mm 1/16

印 张/14

字 数/237 千字

版 次/2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-81130-575-3

定 价/32.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

前言

“工学结合”是将工作与学习结合在一起的人才培养模式,它以职业为导向,充分利用学校内外不同的教育环境和资源,把以课堂教学为主的校内教育和直接获取实践经验的校外工作有机结合,贯穿于对学生的培养过程中。

《秘书工作实务》正是按照“工学结合”培养模式的要求进行教材设计和编写,将秘书工作常见的辅助管理和综合服务性工作分为五个项目,强调“学习的内容是工作,通过工作实现学习”,较好地解决了秘书教材中理论与实践脱节的问题。本书可作为高职高专院校文秘专业的教学用书,也适合于各类企事业单位秘书从业人员的学习、参考和使用。

本书呈现以下特点:

1. 体例新颖,职业特征明显

本书从实际出发,将秘书工作内容梳理成五个项目,再按照工作环节或工作流程设计具体的工作任务,每个项目下的单项任务均按照“任务描述、知识要点、任务实施、实践训练”的思路设置,力求将工作与学习有机结合,切实培养学生的职业能力。

2. 理论够用,注重工作指导和评估

本书舍弃了繁琐的理论介绍,强调应用性和可操作性,重点突出与秘书工作任务密切相关的知识要点,力求应用。在任务实施这一环节中,加强了针对性的任务指导以及多样化的任务评估,易于学生掌握秘书工作的技能,完成对秘书实务课程的学习。

3. 校企合作开发

本书由学校与企业共同开发完成,这使得教材内容及所设计的项目与任务更贴近秘书工作实际。

本书由镇江高等专科学校姜蕾担任主编,负责全书的修改统稿,镇江高等专科学校张斌担任副主编,无锡君来湖滨饭店吕娜参与编写。具体编写任务



如下:项目一、项目二由姜蕾编写,项目三由姜蕾、吕娜编写,项目四与项目五由张斌编写。

本书在编写过程中参阅了国内秘书工作方面专家、学者的研究成果,得到了江苏大学出版社的大力支持,在此一并致以衷心的感谢。

由于编写时间仓促以及个人的学术视野所限,可参考的“工学结合”体例的教材很少,疏漏及错误之处在所难免,敬请有关专家和读者批评指正。

编 者

2013年7月



目 录

Contents

项目一 办公室事务管理 /1

- 任务1 办公环境的管理 /1
- 任务2 接打电话 /10
- 任务3 日常接待 /16
- 任务4 邮件处理 /22
- 任务5 印信管理 /28
- 任务6 日程安排与管理 /34
- 任务7 值班工作 /41
- 任务8 办公用品的购置与管理 /46

项目二 会议组织管理 /57

- 任务1 拟订会议筹备方案 /57
- 任务2 选择和布置会场 /65
- 任务3 制发会议通知 /74
- 任务4 会议文件资料及用品的准备 /80
- 任务5 会前检查 /85
- 任务6 会议接站、签到与座位引导 /89
- 任务7 做好会议记录 /93
- 任务8 编写会议简报 /96
- 任务9 会中突发事件的处理 /100
- 任务10 清理会场 /103
- 任务11 送别与会人员 /105
- 任务12 整理会议文件资料 /108



任务 13 会议经费结算 /112

任务 14 撰写会议纪要 /115

任务 15 做好会议总结 /119

项目三 商务活动管理 /124

任务 1 安排商务接待 /124

任务 2 做好商务会见和会谈 /129

任务 3 签字仪式的策划 /135

任务 4 办好信息发布会 /140

任务 5 筹备商务宴请 /146

任务 6 策划商务庆典 /154

任务 7 商务旅行的安排 /160

项目四 信息服务 /170

任务 1 收集信息材料 /170

任务 2 整理信息材料 /176

任务 3 拟写与制发信息简报 /182

任务 4 信息的传递与应用 /189

任务 5 信息的存储与归档 /193

项目五 调研服务 /197

任务 1 拟定调研课题 /197

任务 2 问卷设计与调研 /201

任务 3 个别访谈与集体座谈 /206

任务 4 撰写调查报告 /210

参考文献 /218



项目一

办公室事务管理



项目简介

本项目涉及办公室的日常事务管理,包括办公环境的管理、接打电话、日常接待、邮件处理、印信管理、日程安排与管理、值班工作、办公用品的购置与管理等。旨在帮助学习者掌握处理办公室主要事务的方法和必要的技能。

任务1 办公环境的管理

一、任务描述

1. 办公环境的管理是秘书做好办公室工作的一项基本任务,一般该任务的工作内容包括:办公室的布置、整理,办公环境的维护,办公环境的安全管理。

2. 做好办公环境的管理。首先,要了解什么是办公环境及布局要素;其次,明确办公室布置的程序及方法;再次,掌握整理上司办公室、秘书个人办公室及公共办公区的要点;最后,能够识别办公区域的安全隐患,定期进行安全检查,会填写《隐患记录处理表》。



二、知识要点

1. 办公室环境

广义:指一定组织机构的所有成员所处的大环境。

狭义:指一定组织机构的秘书部门工作所处的环境,包括人文环境(软件)和自然环境(硬件)。

办公室环境包括:办公室的空间环境、办公室的视觉环境、办公室的听觉环境、办公室的空气环境、办公室人员的健康与安全环境。

2. 办公室布局类型

分为开放式办公室与封闭式办公室。

开放式办公室:将一个大工作间切分成多个相对独立的工作单元,把组织内部各职能部门的所有工作人员按照工作程序安排在各工作单元内开展工作,如图 1-1 所示。

封闭式办公室:较为传统的办公布局,是把组织内部各职能部门独立安排在一个个小房间内,组成一个个小办公室,如图 1-2 所示。



图 1-1 开放式办公室

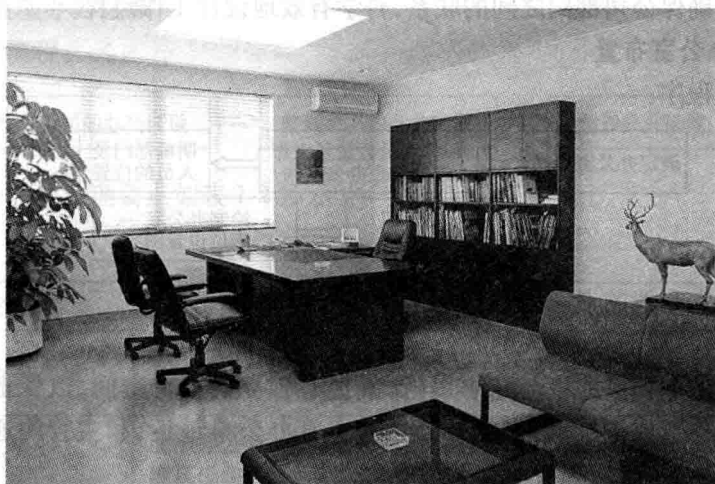


图 1-2 封闭式办公室

开放式办公室与封闭式办公室各有其优缺点,如表 1-1 所示。

表 1-1 开放式与封闭式办公室的优缺点比较

办公室类型	优 点	缺 点
开放式办公室	1. 灵活应变,工作位置能随需要而移动、改变; 2. 节省面积、节省费用,能容纳更多的员工; 3. 易于沟通,便于交流; 4. 易受监督,员工的行为容易得到上司的督察; 5. 便于集中化服务和共享办公设备	1. 难保机密; 2. 很难集中注意力,员工容易受电话、人们走动等因素干扰; 3. 房间易有噪声,如说话声、打电话和操作设备声,易影响他人; 4. 员工难于找到属于自己的私人空间
封闭式办公室	1. 比较安全,可以锁门; 2. 易于保证工作的机密性; 3. 易于员工集中注意力,从事细致或专业工作; 4. 易于保护隐私,明确办公空间由自己使用	1. 费用高,墙、门、走廊等占用空间多并且需要装修; 2. 难于监督工作人员的活动; 3. 难于交流,员工易感觉孤独

3. 办公室布局需要考虑的因素

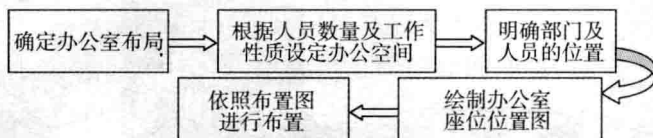
- (1) 企业的规模和员工人数。
- (2) 企业的机构设置和工作设计。
- (3) 企业经营的性质和内容。



(4) 确保公司部门之间的联系,科学有效地设计工作流程。

4. 办公室布置

布置程序:



办公室布置的考虑因素:

空间:一般而言,每人的办公空间在 $3 \sim 10 \text{ m}^2$ 即可。

主管的办公桌应该与秘书最近,并拥有独立的接待空间,以保证不会给下属的工作造成干扰;秘书的办公桌和主管办公桌最近,和主管沟通不会影响其他同事;下属应拥有不受干扰的个人办公空间。

位置:工作联系紧密的部门和人员,应置于相邻的位置,便于沟通联系;主管应位于部属座位之后,以便于主管观察工作地点发生的事情。

温度:一般认为,最适合人体的室温为 $18 \sim 26 \text{ }^{\circ}\text{C}$ 。

湿度:室内空气相对湿度的国家标准是夏天 $40\% \sim 80\%$,冬天 $30\% \sim 60\%$ 。

通风:设置可打开的窗户,通风换气有利于员工身体健康。

采光:从窗户进来的自然光是非常好的光源,光线尽量来自桌子的左上方或斜后上方。强烈的阳光需要安装百叶窗遮挡。

装饰:选择特定的颜色促进平静的工作气氛;摆放合适的绿色植物;选择切合企业文化的字画并悬挂。

办公室座位位置如图 1-3 所示。

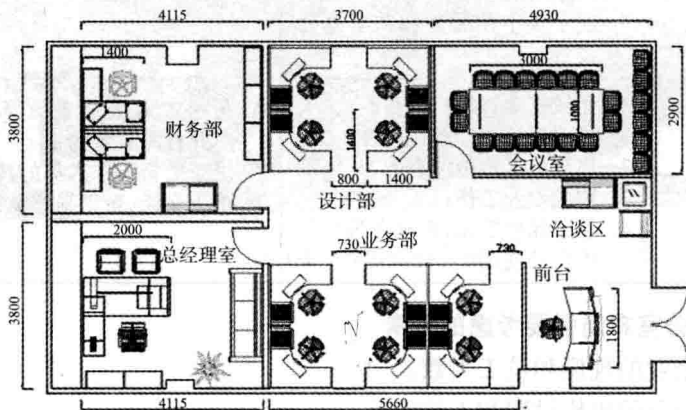
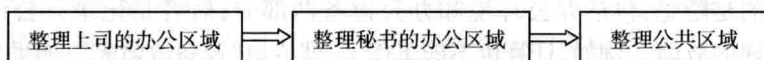


图 1-3 办公室座位位置图



5. 整理办公区域

整理流程:



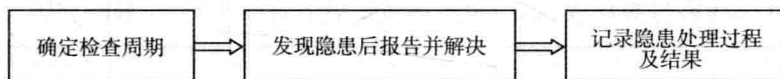
办公区域整理要点如表 1-2 所示。

表 1-2 办公区域整理要点

办公区域	整理要点
上司办公区域	每天定时开窗通风;整理上司办公桌及文件柜,清扫地面;护养绿色植物;准备茶水;检查上司办公区有无安全隐患
秘书办公区域	清洁办公室;清理过期用品,摆放常用物品;为电话按键、听筒、传真机磁头进行清洁消毒;检查个人区域安全隐患
公共区域	保持会客室和会议室的清洁;注意维护办公自动化设备;对文件柜、档案柜、书架、物品柜等共用资源经常清理;发现办公环境的有碍健康和安全的隐患,及时整改

6. 办公环境的安全管理

管理流程:



识别办公室安全隐患:

办公建筑隐患:主要指地板、墙、天花板及门、窗等。如地板缺乏必要的防滑措施;离开办公室前忘记关窗、锁门等。

办公室物理环境方面的隐患:如光线不足或刺眼;温度、湿度调节欠佳;噪音控制不当等。

办公家具方面的隐患:如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;橱柜顶端堆放太多东西有倾斜倾向等。

办公设备及操作中的隐患:如电线磨损裸露;拖拽电话线或电线;电脑显示器摆放不当的反光;复印机的辐射;违规操作等。

工作中疏忽大意的人为隐患:如站在转椅上举放物品;女士的长头发卷进有关的机器设备;复印后将保密原件遗留在复印机玻璃板上;在办公室里抽烟;不能识别有关的安全标识等。

消防隐患:如乱扔烟头;灭火设备已损坏或超过有效期;灭火器上堆放物



品;火灾警报失灵等。

要区分“隐患记录处理表”(表 1-3)和“设备故障表”(表 1-4)的使用:前者记录的是隐患,包括办公环境和办公设备两部分;后者是记录办公设备运行中出现的故障。例如,计算机不能工作了,就应填“设备故障表”;如果计算机仍能操作,但屏幕被强光照射,非常刺眼,就应该填写“隐患记录处理表”。

表 1-3 隐患记录处理表

序号	时间	地点	发现的隐患	隐患原因	隐患危害及后果	处理人	措施

表 1-4 设备故障表

时间	地点	设备名称、型号	使用部门及人员	何故障	故障原因	处理人	措施

三、任务实施

任务布置

情境 1

天地公司准备再开办一个销售分公司,租用了某写字楼一层的大厅,新办公室长 10 m,宽 8 m,为开放式办公室。销售部有经理 1 人,秘书 1 人,销售人员 6 人。销售部经理告诉秘书钟苗,除了办公室外,还需一个小型会议室,便于召开部门会议。

请根据以上要求,合理设置办公室布局并绘制示意图。

情境 2

天地公司的研发部为了完成公司交给的研发任务,包括研发部经理在内



的全体人员都加班到凌晨1点多。研发部秘书钟苗在8点40分来到公司后,发现研发部经理办公室及会议室非常凌乱,办公桌和茶几上摆满了茶水和文件,烟灰缸里堆满了烟头。部门人员一般会在9点准时来到办公室,所以钟苗要在9点前清理好办公室,并且为经理准备好今天的资料。

请根据情境分组进行演示。

情境 3

天地公司研发部秘书钟苗每周都对研发部办公室及其所有设备进行一次安全检查。钟苗检查并处理了下述几条有碍健康和安全的隐患,为研发部保持良好的工作环境尽到了职责。主要隐患有:研发部新订的一批计算机到货,送货方将货堆在楼道拐角消火栓窗口前;办公桌之间的电话线、电脑线交叉拖拽;研发部靠窗一排的电脑屏幕因阳光照射很是刺眼;5号文件资料柜未上锁。

请演示情境并填写隐患记录处理表。

任务指导

1. 钟苗首先应根据办公室现有条件确定办公室布局;接着应根据情况,充分考虑各部门及人员的空间和位置;然后,绘制办公座位布局图,绘制时还应考虑采光、通风及绿植的摆放。
2. 因时间紧迫,钟苗应首先注意调整整理流程,先整理经理办公室,再公共区域会议室,将自己办公室的整理放在最后。然后按照不同工作区域的整理要点分别进行整理。
3. 钟苗首先要对发现的隐患进行处理并报告上司,比如针对第一个隐患,应立即通知研发部,再报告上司;然后,针对每一个隐患的情况进行处理并填写隐患记录处理表。

任务评估

评价方式:学生自评、小组评价、教师评价(评价过程可采用评价表格进行,如表1-5所示)。

评价依据:

1. 办公室布局图的绘制:布局结构合理,充分考虑各区域的功能;空间安排合理,人员位置安排得当;考虑到绿色植物的摆放。
2. 办公区域的整理:演示必须是整个过程,即秘书钟苗走进办公室到员工上班;演示必须符合整理办公区域的程序;整理态度良好且合乎规范;体现一定的应变能力和团队精神。



3. 隐患处理:演示时处理程序正确、处理方法得当、处理态度端正;隐患记录处理表中项目齐全,填写正确。

表 1-5 办公环境管理评分表

评价事项	评分要素	分值	自我评价 (20%)	小组评价 (30%)	教师评价 (50%)
绘制办公室 布局图	布局结构	30			
	空间安排				
	位置安排				
	办公室美化				
办公区域整理	整理时间	35			
	整理步骤				
	整理态度				
	规范程度				
	应变能力				
	团队合作				
隐患处理	处理程序	35			
	处理方法				
	处理态度				
	隐患记录处理表填写				

四、实践训练

案例讨论

1. 秘书初萌每天上班和下班前都将自己的工作区域清洁整理得干干净净、有条不紊,同时她也主动清洁整理自己常用的复印机、打印机、饮水机、档案柜、公用书架等。每当她看到复印纸抽拿零乱、公用字典扔在窗台、废纸桶满了没人倒时,都及时做些清洁整理工作,以维护办公环境的整洁。

秘书钟苗每天都认真清洁整理自己的办公桌,常用的笔、纸、回形针、订书器、文件夹以及专用电话等都摆放有序。下班前,她也将办公桌收拾得干净整齐,从不把文件、物品乱堆乱放在桌面上。但钟苗很少参与清理和维护公用区域,也常将公用资源如电话号码本、打孔机、档案夹等锁进自己的办公



桌,常常使别人找不到,影响了工作。

秘书王琳上班匆匆忙忙,接待室的窗台布满灰尘、办公桌上堆得满满当当、电脑键盘污迹斑斑、上司要的文件总是东查西翻、每日常用的“访客接待本”也总是找不到。自己的办公桌都没有管理清楚,更无暇顾及他处。

结果三个月后,王琳被公司辞退了,钟苗还在秘书岗位上工作,而初萌已晋升办公室主任。

试分析三位秘书不同结局的原因。

2. 秘书王琳今天来得比往日都早,她准备利用公司许总出差之际为许总归来后创造一个舒适温馨的工作环境。

许总的办公室在最里间,王琳的办公室就在许总办公室的外面,两屋有一扇门相通。任何人要进入许总办公室都得从王琳的办公室通过,王琳的办公室就相当于枢纽和窗口。其他的部门呈半环形分布在王琳和许总办公室的对面。

王琳先进入自己的办公室,首先映入眼帘的是窗台上的各式盆景和竞相开放的各色鲜花。进门,在右边是棵高大的绿色灌木,很清新的感觉。不过可能因为许总不在,也暂时没有秘书专门负责监督的缘故,清洁公司并没有把地上的落叶清扫干净。王琳的办公桌上有一台电脑、传真机、三部电话,一些文件格、文件夹和几页未装进文件夹的散开的文件,另有一些笔筒之类的必备用品;办公桌的前面放着一些为客人准备的椅子和沙发;办公桌后面是自己的座椅,再后面则是靠墙的大型立柜,里面分格分层放着各类文件和书籍,但是却有一些凌乱;大型立柜的旁边紧挨墙的地方,有个齐腰的矮柜,上面放着饮水机,小柜里放着一些纸杯和咖啡、方糖之类的饮料和食品。

许总的办公室要比王琳的办公室大一些,基本的摆设没有很大的差异。宽大的办公桌上也有一台电脑,另外只简单地摆着电话和一些文件夹;有两个并列的靠墙立式柜,在另一面靠墙的地方环形摆开的是沙发。整个办公室体现的是一种简约美,让人心旷神怡。

王琳打量完两个办公室,对自己的工作应该从哪里着手也基本了然于胸。她打开窗帘,打开空调,调节好办公室的温度、湿度。之后将窗台、办公桌、电脑……凡目光可及的地方都细细地擦过;饮水机里的水不多了,应该和送水公司联系一下;储备的办公日用品也应该再补充;应该再去买点书法绘画之类的物品装饰一下墙面……她想好好美化这里的办公环境,不仅给许总,也要给来访的公司内外的客人一个良好的印象。

清洁整理工作基本告一段落,现在正好是8:30。

试分析办公室布局及王琳整理办公室是否规范。

3. 天地公司秘书钟苗下午发现接待区通往门口的通道上堆放了很多销售部的空纸箱,她是这样处理的:立即向行政主管部门报告,得到马上清理的指示,参加清理工作,确保接待区到门口的过道通畅。

在周末的工作会上,行政经理表扬了钟苗,并告诫全体工作人员以此为鉴,做好工作环境的风险防范。

试分析为什么钟苗受到表扬?

4. 华泰集团秘书在董事会会后用碎纸机处理废弃的选票,就在她操作的过程中,一不小心戴在胸前的长丝巾卷入了碎纸机。虽然她立即关闭电源,毁掉一条丝巾,但不遵守设备安全规程操作的后果是极危险的。

当晚下班前,行政经理以此事为例向所有员工再次强调一定要遵守设备安全操作规程。他说,如果今天卷进去的不是丝巾而是披散的长发,那真是让人后怕呀!

你能从此案例中吸取什么教训?



拓展训练

1. 利用课余时间分组对系部办公区域进行整理。
2. 利用课余时间,分组调查系部或团委办公室的布局与环境、安全状况,就上述情况进行分析,找出存在的问题并提出改正的建议。



任务2 接打电话

一、任务描述

1. 接打电话是秘书做好办公室工作的一项常规任务,一般该任务的工作内容包括:接听电话、拨打电话及特殊电话的处理。

2. 正确接打电话。首先,要掌握接听电话和拨打电话的流程;其次,掌握接打电话的注意事项;再次,能正确填写电话记录单;最后,会熟练使用电话规范用语。

二、知识要点

电话是每个企事业单位重要的交际及通讯工具之一,也是文秘人员借以