

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列



秘书日常工作实训

主编○雷 鸣 吴良勤 主审○史振洪 朱贵喜



21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书日常工作实训

主 编 雷 鸣 吴良勤
副主编 李喜民 段 赟
主 审 史振洪 朱贵喜

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书日常工作实训/雷鸣, 吴良勤主编
北京: 中国人民大学出版社, 2008
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
ISBN 978-7-300-09381-9

- I. 秘…
II. ①雷…②吴…
III. 秘书-工作-高等学校: 技术学校-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 078057 号

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

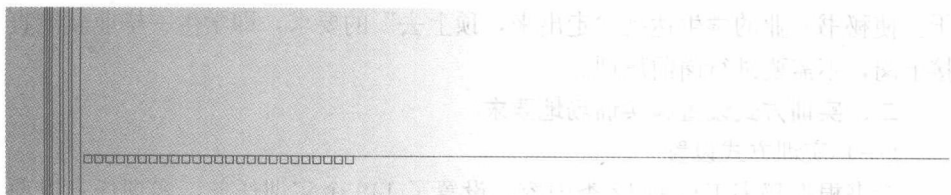
秘书日常工作实训

主 编 雷 鸣 吴良勤
副主编 李喜民 段 赟
主 审 史振洪 朱贵喜

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2008 年 7 月第 1 版
印 张	17	印 次	2008 年 7 月第 1 次印刷
字 数	305 000	定 价	25.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前言

随着社会主义经济的迅速发展,社会各用人单位对于秘书人才的要求越来越高,对我国的高等职业教育也提出了一个新的挑战。高等职业教育要培养出什么样的秘书人才,才能够适应社会和市场的需求,这是每一个从事或关注秘书教育的人都应该认真思索的问题。

高等职业教育强调专业技能和实践能力的培养,这已经成为社会的共识。面对新的形势,我们在不断地摸索、尝试新的教学方法和方式。实践证明,实训教学有利于培养高素质、高技能的专门技术人才。当然,仅有好的设想还不够,实训项目和实训内容的设置让很多从事高职教育的老师感到头疼。为了应对新形势下的职业教育特点,我们编写了这本教材,旨在指导实训教学。

职业能力的培养与训练,也必须和其他教学环节一样,要有周密的计划和部署,我们编写本书时从以下几个大的方面进行考虑。

一、实训项目设置

传统秘书教材中,把秘书的日常工作分为“办文”、“办会”和“办事”三个方面。本教材打破了传统的分类方法,按照秘书日常工作中所涉及的工作程序进行归纳,把秘书日常工作分成12类,实训项目就是按照这个分类进行设置的。这12类工作内容主要包括办公室管理、接打电话、接待客人、信息工作、上司的日程安排、会务工作、商务活动、档案管理工作、上司出差前后的工作、办公自动化、其他工作和综合实务。

通过与上述12类工作内容相关的若干实训项目,培养和锻炼秘书专业学生的写作、实务、交际的能力,要求学生坐下来能写、站起来能说、走出去能

干。使秘书专业的学生达到“走出来，顶上去”的要求，即学生一毕业就能直接上岗，不需要进行岗前培训。

二、实训方式设置和实训场地要求

（一）实训方式设置

全书根据秘书工作的 12 类内容，设置了 149 个实训任务，实训任务以项目训练为主。

为了方便教师授课，每章运用简短的篇幅对本章的知识点进行概括，每一节根据知识点，设置与知识点相关、在职业秘书实际工作中运用较多的事例进行实训，并要求学生在实训过程中学会相应的知识。

实训时，有些实训项目任务比较重的，学生可以分组协作完成。可以先把学生进行分组，一般情况下 3 人~4 人一组，每组推举一名组长，每个组员根据不同的实训项目，扮演不同的角色，并完成该角色应该完成的秘书工作。

（二）实训场地要求

实训场地最好是 60 平方米左右的实训室。实训室中模拟现代企业办公模式，将实训室用隔板隔成若干小型办公室，每一个办公室作为公司的一个部门，每个部门要有一台能够上网的电脑，每两个办公室要有一部电话和一部传真机，整个实训室要有复印机、扫描仪、数码相机、摄像机、碎纸机等办公设备。

三、实训考核方式

实训考核主要考查学生完成项目的情况，要求学生根据不同的项目任务，个人独立或者小组协作完成相应的实训任务，并形成电子文本，参加实训成果汇报。汇报时每个小组推举一名中心发言人，发言时必须将发言内容制作成 PPT，其他成员可作补充。发言结束，小组先自评，接着由学生间相互点评，最后由老师结合实训情况进行点评。实训任务完成后，学生上交电子文本和打印的纸质文本，教师根据学生上交的作品情况，结合学生汇报情况综合评定实训成绩。

参与本书编写的编者大都是来自于职业院校秘书专业教学第一线、具有丰富的教学经验和工作经验的秘书专业教师。本书编写者的分工是：李喜民（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写第一章；孙东雅（中国政法大学法学博士生）负责编写第二章；雷鸣（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写第三、四、八、十二章；吴良勤（钟山职业技术学院）负责编写第五、六、九、十二章；段赟（钟山职业技术学院）负责编写第七、十章；孟顺英（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写第十一章。雷鸣和吴良勤负责编写的组织工作并对全书进行统稿。本书由雷鸣、吴良勤担任主编，李喜民、段赟担任副主编，

由钟山职业技术学院新闻传播系主任史振洪教授、钟山职业技术学院教务处朱贵喜副研究员担任主审。

本书在撰写过程中，参考、借鉴了大量文献，走访了一线秘书，在此，对所有参考文献作者和秘书表示衷心的感谢！

尽管编写组力求本书体例合理、内容新颖、文字规范，但由于时间仓促、篇幅有限等原因，特别是编写者水平有限，在本书中难免存在疏漏和不妥之处，恳请各位专家、同仁和广大读者不吝赐教，以便进一步修订使之日臻完善！

编者

2008年5月

目 录

第一章 办公室管理	1
第一节 办公环境管理.....	1
第二节 办公室装饰	12
第三节 日常资料、文件的处理	13
第四节 零用现金管理	19
第五节 差旅费报销	21
第六节 办公用品的购置与管理	22
第七节 时间管理	24
第八节 完成上司临时交办事项	31
第二章 接打电话	37
第一节 基本礼仪	37
第二节 接电话的技巧	38
第三节 打电话的技巧	45
第三章 接待客人	50
第一节 接待前的准备工作	50
第二节 接待的基本礼仪	53
第三节 日常接待要领	59
第四节 制定接待计划	68
第五节 涉外接待	76

第四章 信息工作	82
第一节 信息的收集	82
第二节 信息的整理	89
第三节 信息的传递	92
第四节 信息的存储	94
第五节 信息的开发和利用	96
第五章 上司的日程安排	99
第一节 制定上司的工作日程表	99
第二节 不同形式的工作日程表	101
第三节 日程表的管理	102
第六章 会务工作	106
第一节 会前准备	106
第二节 会中服务	115
第三节 会后扫尾	121
第四节 参加外单位会议	125
第七章 商务活动	127
第一节 商务会见、会谈	127
第二节 商务宴请	130
第三节 商务谈判	134
第四节 商务庆典	136
第五节 签字仪式的礼仪	141
第六节 新闻发布会	147
第七节 开放参观活动	152
第八节 商务活动中突发事件的处理	155
第八章 档案管理工作	159
第一节 档案的整理	159
第二节 档案的鉴定	170
第三节 档案的检索	174
第四节 档案的编研	176
第五节 档案的保管	181
第六节 档案的利用	182
第七节 电子档案的管理	184
第九章 上司出差前后的工作	187
第一节 具体准备工作	187

第二节	上司出差期间的工作·····	190
第三节	与上司一起出差·····	192
第四节	到国外出差·····	193
第五节	上司出差回来·····	196
第十章	办公自动化·····	199
第一节	常用办公设备的使用和维护·····	199
第二节	办公软件的使用·····	210
第三节	在线办公·····	217
第十一章	其他工作·····	223
第一节	上司的保健·····	223
第二节	邮件收发·····	224
第三节	印信管理·····	231
第四节	制作对比图·····	235
第五节	值班管理·····	236
第六节	处理突发事件·····	240
第十二章	综合实训·····	244
综合实训 1:	“我眼中的秘书职业”·····	244
综合实训 2:	文书拟写、商务接待与会议筹备·····	245
综合实训 3:	向在职秘书学习·····	247
综合实训 4:	组织同学参与职业秘书风采大赛·····	248
综合实训 5:	文书拟写、信息管理与档案管理·····	249
综合实训 6:	信息处理与调查研究·····	251
综合实训 7:	模拟秘书应聘面试·····	252
综合实训 8:	讨论职业秘书如何面对挫折·····	253
综合实训 9:	总结与汇报·····	254
参考书目 ·····		257

第一章

办公室管理

办公室一是指办公的地方，即工作人员完成任务、执行其职责的工作地点，公司为完成其管理目标而进行工作的工作场所；二是指工作机构，是领导工作的辅助性机构。秘书的办公室管理事务兼具两方面的含义，既指秘书自身及上司工作场所的管理，同时也指对为上司服务的辅助性机构的管理。秘书办公室管理的基本任务就是管理事务，搞好服务，具体表现为办公环境管理、办公室装饰、日常文件资料的处理、零用现金管理、差旅费报销以及办公用品的购置和管理、时间管理及完成上司临时交办的任务等。

第一节 办公环境管理

保持和创造科学、良好的工作环境，是秘书的职责。一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所，直接对组织的形象和绩效产生影响，有助于办公室日常工作的完成，也有利于秘书和上司的健康。一个良好的工作环境，有利于组织的对外形象塑造，也有利于提高秘书的工作效率。加强对日常环境的管理，营造一个令人神静心怡的工作环境，是公司秘书一项经常性的工作，也是一份责任和义务。秘书对日常环境的管理包括三个方面的内容，即个人工作区的环境管理、上司办公室的环境管理、日常公务活动区的环境管理。

实训 1：为上司安排办公室布局

一、实训目标

掌握安排上司办公室布局的要点。

二、实训背景

文秘专业毕业生张洁到新成立的海潮公司应聘担任生产部主管秘书。上班的第一天主管就请张洁为他布置办公室。具体条件和要求如下：

1. 面积、设备及工作人员要求。

办公室面积：16 平方米。

办公人员：主管 1 人，秘书 1 人，下属 3 人。

办公设备：文件柜，公用电脑，5 张办公桌等。

2. 个人办公需求。

主管：多项（个人任务，给秘书安排任务，接待访客）。

秘书：两项（个人任务，接受主管安排的任务）。

下属：单项（个人任务）。

3. 个人空间需求。

主管：办公桌应该与秘书最近，并拥有独立的接待空间，以保证不会给下属造成干扰。

秘书：和主管办公桌最近，和主管频繁沟通不会影响其他同事。

下属：拥有不受干扰的个人办公空间。

三、实训内容

1. 假如你是张洁，请为主管安排办公室的布局。

2. 根据要求，张洁对办公室布局作出了四种方案，并提交了设计图（见图 1—1）。请你对张洁的四种设计进行评价，选出最佳的办公室设计图，并说明原因。

四、实训要求

1. 可选择在模拟的办公室或教室进行，最好能配备办公桌椅以及真实的电话和可上网的电脑。

2. 分组进行，6 人一组，其中 1 人扮演张洁，1 人扮演主管，1 人进行监督和评价，其余 3 人扮演下属。每个人都要轮演张洁、主管和下属。

3. 每个同学在演练过程中一定要严肃认真，言行符合规范。

4. 每个同学最好都能按照实训内容设计演练的脚本（包括情节和台词），并给本小组成员分派角色。

5. 老师可以临场发挥，比如增设模拟角色和任务；在同学们演练时，组

织其他的同学对表演进行评论。

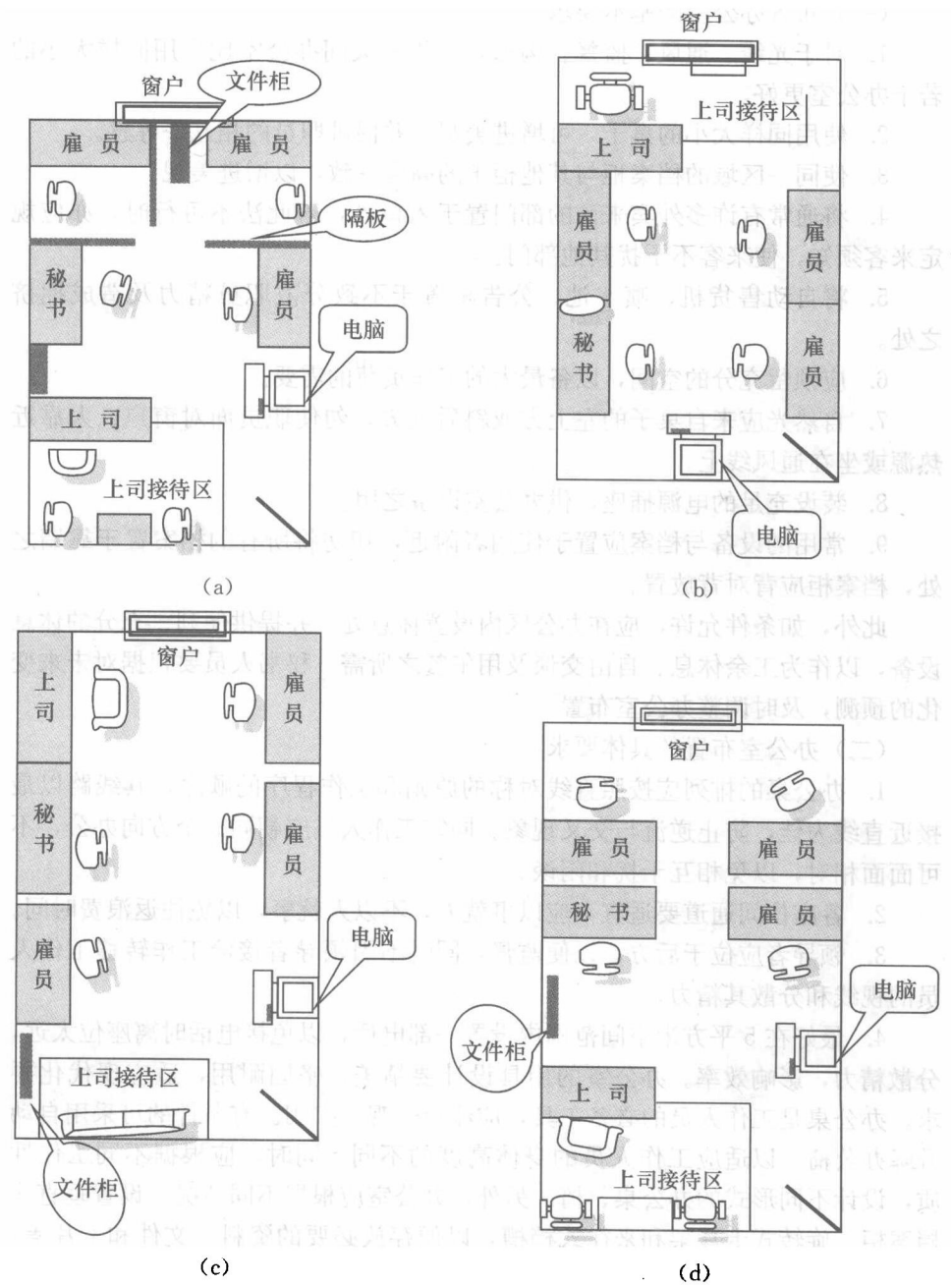


图 1—1 办公室布局设计图

五、实训提示

（一）布置办公室的基本要求

1. 对于光线、通风、监督、沟通，采用一大间办公室比采用同样大小的若干办公室更好。

2. 使用同样大小的桌子，可增进美观，并促进职员相互平等感。

3. 使同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致，以增进美观。

4. 将通常有许多外宾来访的部门置于入口处，若此法不可行时，亦应规定来客须知，使来客不干扰其他部门。

5. 将自动售货机、喷水池、公告板置于不致分散职员精力及造成拥挤之处。

6. 应预留充分的空间，以备最大的工作负荷的需要。

7. 自然光应来自桌子的左上方或斜后上方。勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。

8. 装设充足的电源插座，供办公设备之用。

9. 常用的设备与档案应置于使用者附近，切勿将所有的档案置于靠墙之处，档案柜应背对背放置。

此外，如条件允许，应在办公区内设置休息处，并提供便利、充分的休息设备，以作为工余休息、自由交谈及用午餐之所需。秘书人员要根据对未来变化的预测，及时调整办公室布置。

（二）办公室布置的具体要求

1. 办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作程序的顺序，其线路以最接近直线为佳，防止逆流与交叉现象。同室工作人员应朝同一个方向办公，不可面面相背，以免相互干扰和闲谈。

2. 各座位间通道要适宜，应以事就人，不以人就事，以免往返浪费时间。

3. 领导者应位于后方，以便监督，同时不因领导者接洽工作转移工作人员的视线和分散其精力。

4. 最好在5平方米空间范围内设置一部电话，以免接电话时离座位太远，分散精力，影响效率。办公室的用具设计要精美，坚固耐用，适应现代化要求。办公桌是工作人员的必备工具，应注意美观、实用。有条件的可采用自动升降办公椅，以适应工作人员的身体高度的不同。同时，应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅。另外，办公室应根据不同情况，设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式档槽，以便存放必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动，平时置于一隅，用时推至身边，轻便实用。

（三）办公室布置的程序

1. 对各部门的业务工作内容与性质加以考察与分析，明确各部门及各员工间的关系，以此为依据确定每位员工的工作位置。

2. 列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来。按工作人员数额及其办公所需的空间，设定其空间大小。通常办公室的大小因各人工作性质而异。但一般而言，每人的办公空间在 $3\text{m}^2 \sim 10\text{m}^2$ 之间即可。

3. 根据工作需要，选配相应的家具、桌椅等，并列表分别详细记载。

4. 绘制办公室布局图，然后依图布置。

5. 对设备的安放提出合理建议。

（四）办公室布置的原则

1. 方便。

秘书应将自己的座位设在能够清楚看到出口的地方，客人在进入上司办公室时最好能先经过秘书的办公桌。不过，秘书应避免自己的座位与上司面对面。

2. 舒适整洁。

光线、色彩、气候、噪音、工作间的布置等在不同程度上对上司的情绪都会有所影响，所以对上司办公室来说，很重要的一点就是舒适整洁。整洁有序的工作环境有助于工作效率的提高。不论是办公室、办公桌，还是抽屉等，上面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。此外，上司的座位应设在从门口不能直接看到的地方。

3. 和谐统一。

办公环境中如果有和谐的人际关系，就能激发工作人员的团队精神，取得最优的工作效果，同时，如果办公桌椅、文件柜等办公室用品的大小、格式、颜色等协调统一，不仅能增强办公室的美观，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。

4. 安全。

保证组织的物品安全和信息保密是秘书的重要职责之一，也是优化办公环境不可忽略的一个原则。布置办公室时要留意附近的环境和办公室存放财物的安全，秘书应注意纸质文件、存储在计算机里的数据等的安全和保密问题。

实训 2：为上司整理办公室

一、实训目标

掌握为上司整理办公室的要点。

二、实训背景

海潮公司王总经理近来为公司的一个新项目日夜忙碌，总经理办公室和技术部的人员也全体加班，每天都是忙到深夜。这天秘书张洁按照习惯提前 30 分钟来到公司，一进总经理办公室，发现屋里杂乱不堪。办公桌上、沙发上、茶几上、地上都是文件材料，室内空气污浊，所有的东西都不在正确的位置。张洁看到这种状况，马上开始整理。她拉开窗帘，打开空调，调节好办公室的温度、湿度；拧来湿抹布，在窗台、办公桌、电脑等凡目光可及的地方都细细地擦过。她看到饮水机里的水不多了，马上和送水公司联系。在九点钟总经理来之前张洁已清理好总经理的办公室，并且为总经理准备好了今天的报纸和其他资料，确认了总经理今天的日程安排。

三、实训内容

按照实际要求在上司上班之前整理好上司的办公室并做好各项准备工作。

四、实训要求

1. 可选择在模拟的办公室或教室进行，最好能配备真实的电话和可上网的电脑。
2. 分组进行，可以 3 人一组，其中 1 人扮演张洁，1 人扮演上司，1 人进行监督和评价。每个人都要轮演张洁和上司。
3. 每个同学在演练过程中一定要严肃认真，言行符合规范。
4. 每个同学最好都能按照实训内容设计演练的脚本（包括情节和台词），并给本小组成员分派角色。
5. 老师可以临场发挥，比如增设模拟角色和任务；在同学们演练时，组织其他的同学对表演进行评论。

五、实训提示

秘书为上司整理办公室时要做好以下工作：

1. 每天早晨要定时开窗通风，保持空气的自然清新，并定时测温、测湿，保持适合上司习惯的温度和湿度。
2. 整理上司办公室和办公桌，将文件和物品摆放整齐，文件柜、书架、博古架和各种陈设要保持清洁。
3. 经上司授权后，定期对上司的文件柜进行清理，将文件资料归类保管存放，将一些无用的文件及时清退或销毁。
4. 对上司办公室的花卉、盆景，要及时浇水、施肥、剪枝，保持其美观和生机；对办公室内的金鱼，要及时喂食，清排鱼缸内的浊物，保持水质的清洁。

5. 给上司削好铅笔,准备好办公用品,如别针、夹子等。如果铅笔、钢笔等在笔筒里摆放不规整,应该把它们码放好,并排在朝手这边,以提高工作效率。

6. 上司进办公室后,应根据上司的习惯或爱好,给上司沏茶或泡咖啡。

7. 把当天早晨收到的报刊送给上司。如果上面有与本公司或本行业有关的信息,应用红笔在标题下划上波浪线,以提醒上司注意。如果网上有同样的信息,应下载然后打印出来一并送给上司。

8. 上司接待客人后,要及时对烟缸、茶具等进行清洗和整理。

9. 确认纸篓里并无堆放的垃圾。确认钟表、日历是否指示正确。

10. 经常对安全、卫生等状况进行检查,发现问题及时通知有关人员进行修理。

实训3: 维护工作环境的整洁

一、实训目标

掌握维护工作环境整洁的要点。

二、实训背景

秘书张洁每天一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,都及时做些清洁、整理工作,以维护办公环境的整洁。

秘书小王每天都认真清洁、整理自己的办公桌,将常用的笔、纸、回形针、订书机、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洁,从不把文件、物品乱堆乱放在桌面上。但小王很少参与清理和维护公用区域,有时甚至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,使别人找不到,影响了工作。

秘书小李上班经常匆匆忙忙,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。上司要文件时她总是到处东查西翻,每日常用的“访客接待本”也总是找不到。

秘书要想维护和保持工作环境的整洁有序,究竟应该怎么做?

三、实训内容

按照实际要求演练维护工作环境整洁的过程和做法。

四、实训要求

1. 可选择在模拟的办公室或教室进行,最好能配备真实的电话和可上网

的电脑。

2. 分组进行，可以4人一组，其中1人扮演张洁，1人扮演小王，1人扮演小李，1人进行监督和评价。每个人都要轮演张洁、小王和小李。

3. 每个同学在演练过程中一定要严肃认真，言行符合规范。

4. 每个同学最好都能按照实训内容设计演练的脚本（包括情节和台词），并给本小组成员分派角色。

5. 老师可以临场发挥，比如增设模拟角色和任务；在同学们演练时，组织其他同学对表演进行评论。

五、实训提示

（一）保持公共区域整洁

1. 要保持上司会客室和会议室的清洁，在来访客人离开及会议结束后要及时通知保洁员进行打扫和清理。

2. 正确使用并注意维护复印机、传真机等办公自动化设备，保持其周边的整洁，发现问题时自己动手或及时找人维修。

3. 对文件柜、档案柜、书架、物品柜等公用资源要经常注意清理，对报刊、文件及公用的办公用品，用后要及时放归原处，保持整洁有序。

4. 注意发现在办公设备、室内光线、温度、通风、噪音、通道等方面存在的有碍健康和安全的隐患，并及时提出建议或通知有关人员进行整改。

（二）保持上司的工作环境的整洁

详见本章实训2的实训提示。

（三）保持个人工作环境的整洁

办公桌是每一位秘书人员的直接工作空间，所以在布置自己的办公桌时，既要使自己感觉舒适，又要保持桌面上的物品井然有序。有了整齐、清洁的办公环境，不仅可以提高工作效率，还有助于提升专业形象。

1. 办公桌的必备物品及其整理。

摆放在办公桌上的物品都应是经常使用的。比如记录纸、铅笔、文件夹、剪刀、订书机、胶水、回形针、信封以及其他一些工作上需要的用品，应将它们整齐地摆放在办公桌上。

（1）电话。电话应该放在触手可及的地方，这样电话铃一响，你就可以迅速地拿起话筒。如果需要站起来才能接听电话，或者电话装在不顺手的地方，对于使用都是极其不方便的。

（2）电脑。不要让待复信件、报告或者备忘录将你的键盘覆盖，也不要你的电脑屏幕周围贴满乱七八糟的小纸贴，这样不但会影响你的个人形象，还