



教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21世纪职业技术教育规划教材(公关文秘专业)

秘书实习实训教程

潘称意 主编



电子科技大学出版社

教育部商业职业教育教学指导委员会 组编
21 世纪职业技术教育规划教材(公关文秘专业)

秘书实习实训教程

主 编 潘称意

电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实习实训教程/潘称意主编. —成都:电子科技大学出版社, 2009. 5

21 世纪职业技术教育规划教材. 公关文秘专业

ISBN 978-7-5647-0134-5

I. 秘… II. 潘… III. 秘书学—专业学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 058711 号

21 世纪职业技术教育规划教材(公关文秘专业)

秘书实习实训教程

主 编 潘称意

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业
大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 罗 雅

责任编辑: 辜守义

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 北京广达印刷有限公司

成品尺寸: 170 mm×228 mm 印张 11.25 字数 200 千字

版 次: 2009 年 5 月第一版

印 次: 2009 年 5 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0134-5

定 价: 19.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463, 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

总 序

伴随着社会主义市场经济的发展,我国职业技术教育进入了一个崭新的发展阶段。近年来,招生数量的增加、社会需求的新标准,都对职业技术教育教学提出了新的、更大的挑战。为了推进职业技术教育课程改革,加强教材建设,我们组织编写了这套“21 世纪职业技术教育规划教材”。

职业技术教育是就业教育,目的是将人力资源变成人力资本。因此,我们在组织编写这套教材时,以明确的职业导向作为编写理念,将先进的知识观、发展观和人文教育观融为一体,在指导思想上注重处理好教材编写中理论与实践、深度与广度、难度与易度、传统与创新、利教与利学、知识传授和技能培养等六个方面的关系。力求通过全套教材的编写,努力为职业技术教育教学改革服务,为培养社会急需的优秀初、中级技术型应用人才服务。

在遴选教材主、参编人员时,我们贯彻了三方作者相结合的原则,即以职业院校具有一线丰富教学经验和教材编写经验的优秀教师为主,高校教师和企业界人员共同参与,优先选择重点专业、精品课程教材编写,力求编写出具有最新时代特色的精品职教教材。

在众多参编学校的共同努力下,本套教材基本上达到了以下几个方面的编写要求:

第一,适应性和层次性。针对近年来职业院校生源主要来自农村的特点,我们破除过去多年强调的学科性、系统性、理论性的束缚,坚持理论精练、够用为度的编写原则,同时注意与普通中学教育知识点的衔接,并针对各专业的职业特点,确定知识点和能力点。教材是教学的基本依据,因此在本套教材中,在理论概念上力求做到少而精,增加了图表和案例的比重,对各专业教材都努力做到通俗易懂,既利于教,又利于学。对一些专业又适当注重了拓展性,为学生今后深造与发展提供了扎实的基础。

第二,职业性和实用性。为了达到培养技术型应用人才的目的,本套教材的专业特色鲜明,并大量选取在生产技术中应用的实用知识和技术作为教材主要内容。对于专业基础类课程,以应用知识为主,反映出为专业课服务的目的;对于专业课教材,则强调知识的应用,加强专业实践能力和职业技能的培养。在各专业教材的编写中,我们有计划地突出了实训内容,并根据职业特点对部分专业课教材配套出版习题集和教学课件,既为教师课堂教学和课下辅导提供了便利,也为学生复习和练习创造了条件,达到培养、锻炼、提高学生动脑、动手能力的目的。

第三,创新性和立体性。在教材内容上,我们果断摒弃了过时、陈旧的内容,大胆引进先进新颖的知识、技能,紧跟科学、技术、生产的发展,及时反映新知识、新技术、新工艺、新方法。同时适度预见各种技术的发展,用明天的技术培养今天的学生。在教材形式上,我们充分发挥了现代科学技术的特点,对一些专业的重点课程,将多媒体课件和网络教学与教材有机地结合在一起,形成了立体化教学体系,更好地为职业教育教学服务。在与社会需求的衔接上,我们将教材内容和课后练习有意地与社会化考证要求相结合,力求实现学校教学与社会化考证的协调和统一。

当代中国的飞速发展和科学技术进步的日新月异,对职业教育教学不断提出新目标,我们希望本套教材能够适应当前各职业院校教学需要,同时也真诚地希望各位老师及时提出修改意见,以便使本套教材日臻完善。

教育部商业职业教育教学委员会
主任、教授 王晋卿

前 言

本教材系职业技术学院学生实习实训课程教材。全书以培养职业技能为主,注重人文精神的渗透,引导学生把所学理论知识应用到实际工作中,使学生既有较强的理论基础,又有扎实的业务能力,还有爱岗敬业、踏实肯干的团队合作精神,为投入一线工作做准备。

本教材具有以下三大特点:

一是实用性。本教材设置了模拟情景,让学生在情景中扮演不同的角色,增强实习实训的针对性、应用性,以便学生掌握秘书实务技能,增强他们的合作意识和团队精神。

二是操作性。本教材各章前面均有“知识回顾”的要点,便于学生对以前所学知识进行回顾。教材中所给定的实训情景,还可以帮助学生了解和熟悉工作环境,增强实际操作技能。

三是技能性。本教材注重对学生技能的提高,因此,依照学生所学专业知识进行科学、合理的安排,让学生在具体环境中锻炼实际动手能力,为今后走上工作岗位打下坚实的基础。

本教材课时安排为每周4课时,全书共72个课时,放在学生实习前的最后一个学期讲授。各章课时具体安排如下:第一章2课时,第二章22课时,第三章18课时,第四章10课时,第五章10课时,第六章10课时。

本教材编写体例是:首先是“知识回顾”,主要介绍相关理论知识,帮助学生回顾以前所学知识内容,以便更好地开展将要进行的实训工作;接着是“实训练习”,以案例的形式给出一定的模拟情景,然后提出“要求”,并加以“说明”和“提示”,让学生在模拟环境中,能够根据所掌握的理论知识,按照实训要求、说明和提示,展开实训活动。此外,各章之前都有一个“实训目标”,将学生需要达到的目标做一简介;从第二章开始,各章最后都有一个实训考核办法及评分

标准,以便教师和学生实训效果进行检验。

本教材在编写过程中,得到了河南经贸职业学院、焦作师范高等专科学校、河南省财经学校、河南日报社和河南省天瑞集团的大力支持,在此一并表示感谢!

由于编写时间仓促,加上编者水平有限,书中不足之处在所难免,敬请广大读者不吝批评指正。

编 者

2009 年 5 月

目 录

第一章 秘书实习实训的准备	(1)
第一节 秘书实习实训的准备.....	(1)
第二节 秘书实习实训的方式.....	(4)
第二章 秘书写作技能	(8)
第一节 秘书写作技能概述.....	(8)
第二节 通知 函 会议纪要	(11)
第三节 请示 报告 批复	(20)
第四节 计划 总结	(28)
第五节 讲话稿 会议记录	(34)
第六节 新闻 简报 调查报告	(38)
第七节 求职信 启事 声明	(47)
第八节 招标书 投标书 合同	(51)
秘书写作技能实训考核办法及评分标准	(59)
第三章 秘书实务技能	(60)
第一节 办公室日常事务	(60)
第二节 信息资料工作	(68)
第三节 文书工作	(71)
第四节 会务工作	(75)
第五节 宣传工作	(82)
第六节 秘书实务技能综合实训	(84)
秘书实务技能实训考核办法及评分标准	(87)
第四章 秘书档案管理技能	(90)
第一节 档案收集工作	(90)
第二节 档案整理工作	(94)
第三节 档案保管工作	(97)
第四节 档案鉴定工作	(99)
第五节 档案利用工作.....	(102)
第六节 档案检索工作.....	(105)
第七节 文档一体化综合应用.....	(106)

秘书档案管理技能实训考核办法及评分标准·····	(109)
第五章 秘书礼仪实训 ·····	(113)
第一节 礼仪知识概述·····	(113)
第二节 秘书人员的个人礼仪·····	(117)
第三节 电话礼仪·····	(121)
第四节 接待礼仪·····	(125)
第五节 会务工作礼仪·····	(128)
第六节 交际礼仪·····	(133)
第七节 秘书礼仪综合实训·····	(138)
秘书礼仪实训考核办法及评分标准·····	(141)
第六章 秘书综合技能 ·····	(144)
第一节 秘书写作与秘书实务·····	(144)
第二节 秘书写作、秘书实务与秘书礼仪 ·····	(147)
第三节 秘书实务与档案管理·····	(152)
第四节 秘书写作、实务与沟通技巧 ·····	(155)
第五节 秘书写作与企业管理·····	(160)
第六节 秘书写作、实务、礼仪、沟通技巧、档案管理与企业管理 ···	(163)
秘书综合技能实训考核办法及评分标准·····	(167)
参考文献 ·····	(171)

第一章 秘书实习实训的准备

【实训目标】

1. 了解秘书实习实训的目的、内容和方法。
2. 增强对秘书实习实训工作的认识,做好思想上、知识上和物质上的充分准备。

第一节 秘书实习实训的准备

一、秘书实习实训的思想准备

职业教育培养的是具有实际操作能力的中高等职业技术人才。因此,职业学校要主动适应经济和社会发展的需要,以就业为导向,加大对人才培养模式的改革力度,坚持培养面向生产、建设、管理、服务等各行业第一线需要的技能型人才。技能型人才的一个重要标准就是实践能力强,其次就是要具有良好的职业道德。为了达到这样的标准,必须加强实践教学环节,按照生产一线的要求,加强职业能力的培养。

职业能力的培养包括两个方面:一是专业知识的学习,这是基础性的;二是专业技能的训练,这是实操性的。两者相辅相成、相互促进,专业知识学习为实操性训练打下良好基础,而实操性训练又巩固和夯实了专业知识。学生学习的最终目的是走上社会、走上工作第一线,要想成为一名合格的工作人员,靠的就是实际操作技能。可见,加大实践教学,加强对学生的实习实训训练,增强他们的实际操作能力,是秘书专业教学的重要环节。

因此,学生首先要在思想上高度重视,做好实训前的思想准备。

(一)正确认识实习实训的重要意义

首先,实习实训是教学工作的一个重要环节,是以后走上社会、参加工作的需要,是缩短工作适应期的需要。我们必须意识到,学校的理论学习与实际的社会实践之间有着一定的距离。从学校到社会,需要一个社会适应期。现代社会竞争日趋激烈,每一个即将毕业的学生都面临着就业压力,许多单位越来越注重那些具有较强实际操作能力的人才。因此,在就业之前,掌握必要的操作技能是非常重要的。

其次,实习实训是增强能力的需要和必要途径。中等职业学校的一个最重要的任务,就是培养全面发展的合格劳动者,而合格劳动者的重要标志之一,就是要具备较强的实际操作能力。这些能力从哪里来?单靠课堂上的理论学习当然不能达到目标,还必须在教师指导下开展多种形式的实习实训。因此,实习实训是同学们增强能力的必要途径。

最后,实习实训是检验专业知识学习的有效方法。同学们对于专业理论知识的学习扎实与否,需要在实践中进行检验。实习实训活动是对理论知识进行检验的有效途径,通过这个环节的检验,同学们可以更好地、有针对性地学习专业理论知识。

(二)在思想上高度重视实习实训的重要作用

一是积极参与,增强能力。秘书实习实训是秘书专业学生成才的有效途径。通过实习实训,熟悉秘书岗位的工作,了解岗位对理论知识和专业技能的要求,从而更加有针对性地掌握必要的技能知识,缩短从理论知识到实际秘书岗位之间的距离,尽快地适应将要从事的秘书工作。因此,每一位学生都应当在思想上给予高度重视,积极参与,深入实习实训工作的各个环节当中。

二是认真动手,查漏补缺。实习实训的一个重要特点就是操作性,就是在理论知识的指导下,开展秘书工作和活动。在这样的活动中,我们要积极主动,认真动手,不断地增强自己的操作能力。同时,在这样的过程中,我们还能够反观自己以前的理论学习是否扎实,从而查漏补缺,有针对性地加以学习和补充。

三是团结协作,全面提高。秘书实习实训工作一般都在模拟的情景中开展,需要每一位学生密切协作完成。因此,我们应当本着对自己和他人高度负责的精神,加强合作,做好每一次实习训练,增强自己的团队意识,全面提高自身素质。

二、秘书实习实训的知识准备

思想上的高度重视为学生开展实习实训夯实了思想基础,但必要的知识准备也不可缺少,这是我们进行秘书实习实训工作的必要条件。可以说,我们的一切活动都是在具备了这些理论知识以后才开展的。这是我们开展实习实训工作之前必须做好的一项非常重要的工作。

必须具备的秘书知识包括以下几个方面:

- (1)文件起草:包括一般公文和一般应用文的格式和行文要求等。
- (2)档案管理:涉及档案的收集、整理、保管和利用等各个环节的知识。
- (3)会务工作:会务工作是秘书实训活动的一个重要项目。

(4)办公事务:作为“鞍前马后”的办公室,其工作纷繁复杂,事无巨细,都需要具体去办,而且要办得好。

(5)管理工作:秘书的管理工作其实就是协助领导进行管理和建设企业文化。

为了使实习实训工作顺利进行,必须对所学知识进行认真的回顾和梳理。在本教材每个单元的实习实训之前,都安排了“知识回顾”,这一部分内容就是复习旧的知识要点,目的是让学生温故知新,从熟悉相关的理论知识,尽快进入实训的情景之中,为动手操作活动提供必要的理论知识保证。

三、秘书实习实训的物质准备

秘书实习实训工作离不开具体的环境,也就是学生进行操作训练所需要的企业单位或者实训实验室,这是我们进行训练的物质保证。其内容主要包括五个方面:一是校外实训基地,如党政机关、企事业单位等;二是校内秘书实训实验室,如模拟而成的办公室、会议室、文印室、档案室等,这些实验室提供的模拟情景为学生实训创造了条件;三是校内实习基地;四是校外实习基地;五是实习场所。

为了顺利开展实习实训工作,我们应注意建设好几个方面的实习实训基地,让我们的理论学习在这里得到检验,让我们的能力在这里得到提高。

(一)课堂理论实践

课堂理论实践主要是指在课堂上通过适当的技能操作,达到对理论知识的消化和强化。比如,在学习请示写作之后,让学生在作业本上练习写作一篇请示文章,以促进学生对该文种的了解和掌握。这种练习方法具有较强的可操作性。但是由于课堂时间有限,即使有比较完美的课堂理论实践的设计,要想完全达到实践训练的目标也存在一定难度。因此,课堂理论实践活动对于学生的技能训练,效果是比较弱的。

(二)校内实训实验室

课堂上所开展的技能训练活动,往往是很有限的。因此,积极开设校内实训实验室,开展秘书职业技能训练就成为学校教学工作的一个重要方面。秘书实训课可以在多种条件下进行,而在校内专业实训实验室完成的训练,是最主要的。

(三)校内实习基地

校内实习基地训练,其基本形式是利用学校自身现有的办公机构和设备,通过管理系统规范化、常规化建设形成的训练基地,让学生参与其中实际办公

过程,对学生进行训练。

(四)校外实习基地

校外实习基地是利用社会资源开展校企合作,由企业为学生提供实践训练教学的场所,双方以合作协议的方式,将合作关系固定下来,使这样的社会资源成为学校可以利用的条件。

校外实习是学生适应实际工作岗位的重要教学环节。校外实习分为适应性实习和就业性实习。适应性实习,是指学生在校学习过程中为了解社会对秘书专业学生的要求、增强秘书专业技能、检验学生理论知识的学习而安排的实习活动。而就业性实习则是指为了适应就业而统一安排的实习活动。

(五)实习场所

实习通常指的是学生社会上各类单位进行的专业实习工作。这类实习场所通常是指这些单位的办公室。

四、秘书实习实训的组织准备

开展秘书实习实训工作,需要相应的组织准备。因此,还要建立简约、有效的管理机构去安排、协调、指导。

一般来说,秘书实习实训的组织机构是由教学、管理和后勤服务三方面人员组成的。教学人员包括任课教师、实习指导教师;管理人员主要负责学生的日常管理和思想教育;后勤服务人员则为学生的实习实训提供物质和后勤保证。

第二节 秘书实习实训的方式

一、秘书实习实训的目的

秘书实习实训的目的主要有以下三个:

- (1)通过实习实训,掌握秘书工作的技能和方式。
- (2)通过实习实训,查漏补缺,反观和促进秘书专业理论学习。学生可以在训练中加深印象,熟练运用所学的基本概念、基本理论和基本方法,达到巩固所学知识的目的。对于一些缺失的知识,要有针对性地加以补充学习。
- (3)通过实习实训,增强学生走上工作岗位的信心。

二、秘书实习实训的内容

秘书职业的能力训练内容应覆盖秘书工作的各个方面。撇开各种专业秘

书的特殊工作,仅就通用型秘书工作而论,已经涉及极广的工作范围,这就使得构建秘书职业能力训练体系有着极大的难度。因此,我们开展秘书实习实训,内容仅限于以写作为中心的文秘人员的相关工作。在本教材中,秘书实习实训主要包括以下几个方面:

(1)公文处理:撰写各种公文、制作各种正式文件、复核公文、登记用印、发文、传递文件、收文、催办、复文、管理文件等。

(2)办公自动化:制作公文、管理电子文档、为领导制作演示文稿、制作统计报表数据库等。

(3)日常事务管理:布置办公室空间,负责环境安全,接待来访,收发文件和报纸信件,值班,协助处理突发事件,外联,办理领导临时交办事务,统计、上报报表,上传下达,安排车辆,管理印信,保密工作,处理电子邮件等。

(4)档案管理:档案文件整理、立卷、分类、归档、销毁。

(5)信息处理:收集、整理、分类、存储、传递、反馈、开发利用。

(6)会务工作:①会前准备:制订方案、会务预算、准备文件、会议通知、会场布置、准备用品、报到接待、食宿安排;②会议服务:签到、座位引导、会议记录、设备保障、联络协调、会议信息处理、简报发放、会议宣传、参观考察;③会后服务:清理会场、安排返程、制作会议纪要、材料归档等。

(7)组织活动:联谊、郊游、筹备新年联欢活动、促销活动、展览等。

(8)人力资源管理:日常事务人员调配、办理调动手续、企业文化建设等。

(9)新闻宣传:报道本单位新闻,宣传本部门形象,撰写新闻稿件,拍摄新闻照片、新闻录像,开展新闻发布活动等。

(10)公关礼仪:协调与外单位的联系、处理单位中平行部门之间的关系、开展相关的公关活动、处理危机等。

三、秘书实习实训的方式

开展秘书职业能力训练是一项必需的工作。至于采取哪一种方式,就要因人而异、因学校而异。每个学校都有自己的实际情况,都有自己独特的优势,充分发挥自身优势,充分发掘本校可以利用的社会资源开展活动,是我们选择实习实训方法的原则。对于那些校企合作办学情况好的学校,可以充分发挥企业的作用,尽可能多地安排学生到这些单位、企业去实习实训,让学生在环境中了解、操作、掌握知识、提高技能。而对于不少学校来讲,如果可以利用的校外资源有限,就需要把目光投向校内实习实训实验室和基地建设上。

(一)校内职业能力训练方式的特点

目前,秘书实习实训工作主要在校内进行。校内职业能力训练的方式是

利用学校的教育资源,在校园内按照训练目的要求设置相应的情景,对学生专业能力进行训练。校内职业能力训练方式具有以下主要特点:

一是系统性。校内职业能力训练可以根据教学计划和理论课开设顺序系统地设计职业能力训练题目,从易到难,由专项到综合,使学生在理论学习知识的同时学习工作技能,逐步提高自身的工作能力,达到实际工作岗位的需要。

二是可控性。学生在校内的职业能力训练始终在教师或训练指导教师的指导和监控下完成,教师和训练指导教师受到组织系统、规章制度、教学计划等的制约,能够较好地完成任务。

三是模拟性。校内职业能力训练无论采用哪种具体的训练方式都在一定程度上存在模拟性。实训实验室里的各种训练环境都是人工环境,与现实都有一定的距离,是在一定程度上模拟现实的真实环境。而提供学校实训基地的各种设施、管理体制等基本上是准政府机关体制,这种准政府机关体制代表了各种类型的环境,也具有模拟性。

四是操作性。校内职业能力训练方式具有极强的操作性,它所实现的目的就是学生的操作技能。学生通过训练,增强了自己的动手能力,体验了真切的工作氛围,提升了专业素养,接近了专业所要求的各种标准。

(二)校内职业能力训练的方式

校内职业能力训练方式主要有实训课实验室训练和校内实训基地训练两种方法,以前者为主,后者为辅。

1. 实训课实验室训练的主要特点

第一,课堂教学以技能训练为主,教师在实验室内仅在必要时对学生进行讲解或指导。

第二,课堂训练是主要的教学方式,在训练教学中处于主导地位。

第三,用人工环境模拟出实际工作环境,学生通过训练增强自身的操作技能。

第四,学生是在一定的专业知识储备条件下完成在实训实验室的训练任务。

实训课实验室训练也受到课时和学时的限制,不可能在规定的学时内完成所有的训练项目。因此,教师和学生都需要处理好课内和课外训练的关系,根据学生实际开展相应的课堂训练,然后以课堂带动课外训练,从而达到逐步提高的训练目的。

2. 校内实训基地训练

目前,校内实训基地训练也成为秘书实习实训的一种重要方式。这种方

式属于真岗训练的范围。其特点有如下几点：

第一，以日常秘书工作为载体，对学生的技能进行训练。

第二，教师可以根据标准和要求对学生进行指导。

第三，具有相当强的实战性和综合性，效果良好。

第二章 秘书写作技能

【实训目标】

1. 了解秘书写作的适用范围,熟悉秘书写作的基本要求,掌握秘书写作的特点和格式。
2. 熟练掌握公文写作技能,在训练中循序渐进、逐步提高。

第一节 秘书写作技能概述

在世界范围内,从初等的职业地位开始,秘书经历了漫长的发展历程。早期,秘书只是进行听写工作的文书,写得一手好字;慢慢发展下来,随着教育程度的提高,秘书开始承担更多职责:撰写公函、规划会议、与客户沟通、培训员工等等;而在最近 10 年间,秘书的变化更是天翻地覆,现代秘书要学会使用计算机、互联网及其他多种高级技能,在现代办公室中扮演着重要的“信息管理者”角色。

无论秘书的地位如何变迁,写作都是其最基本的角色。能否写得一手好文章,也是秘书能否真正成为公司“二把手”的关键所在。所以,秘书要首先掌握写作技能。

【知识回顾】

一、秘书写作的特点

秘书写作是指秘书工作者职责范围内的实用性文体的写作。即以秘书工作范围内的通用公文与各种实用文体为研究对象,对秘书写作的内在规律与实践经验进行科学的总结。秘书写作作为人类书面沟通的一门学科,拥有自身的特点。

(一)秘书写作是应用写作

所有文章体裁的写作都是思维的艺术;而不同文章体裁的写作,又都具有各不相同的特征。秘书工作的性质,决定了其所选择的写作体裁范围只能是应用写作,而不是以形象思维为特征的文学创作。

应用写作是指党政机关、社会团体、企事业单位等各行各业及普通民众