

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

(教师用书)

组织会议 和活动

ORGANISING MEETINGS
AND EVENTS



张大成 主编

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

组织会议和活动(教师用书)/张大成主编

北京:中国人民大学出版社,2002

剑桥秘书证书考试指定教材

ISBN 7-300-04389-5/G·935

I. 组…

II. 张…

III. ①会议-组织管理学-教学参考资料

②活动-组织管理学-教学参考资料

IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 072826 号

剑桥秘书证书考试指定教材

组织会议和活动

(教师用书)

教育部考试中心 组编

中英教育测量学术交流中心

张大成 主编

出版发行:中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部:62515351 门市部:62514148

总编室:62511242 出版部:62511239

本社网址:www.crup.com.cn

人大教研网:www.ttrnet.com

经 销:新华书店

印 刷:北京东方圣雅印刷有限公司

开本:787×965 毫米 1/16 印张:25.25 插页 1

2002 年 11 月第 1 版 2002 年 11 月第 1 次印刷

字数:448 000

定价:35.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

剑桥秘书证书考试教材编审委员会

(以姓氏笔画为序)

主任委员	范立荣	赵亮宏			
副主任委员	王建军	王 霁	王秀村	陈 禹	
	潘 阳				
委 员	马琼娜	王 蕾	王秀卿	刘 林	
	李耀东	李丽虹	张玲莉	张大成	
	周蔚华	胡鸿杰	徐晓梅	韩 雁	
	檀文茹				

剑桥秘书证书考试专家委员会

- | | | |
|--------------|-----|--|
| 主任委员 | 赵亮宏 | 教育部考试中心主任 |
| | 范立荣 | 国家职业资格鉴定专家委员会秘书委员会
副主任
中国高教秘书学会副会长 |
| 副主任委员 | 傅西路 | 《秘书工作》原主编 |
| | 陈 禹 | 中国人民大学信息学院网络中心主任
博士生导师 |
| 委 员 | 郭玉辉 | 北京燕山石油化工公司高级经济师 |
| | 孙伦振 | 中共北京市委办公厅原副主任 |
| | 姚振生 | 北京工商大学新闻系教授 |
| | 王秀村 | 北京理工大学管理与经济学院教授 |
| | 胡鸿杰 | 中国人民大学档案学院副教授 |
| | 侯玉珍 | 北京师范大学中文系副教授 |
| | 刘 林 | 北京海淀走读大学副校长
中国高教秘书学会副会长 |
| 秘 书 长 | 潘 阳 | 教育部考试中心中英教育测量学术交流中
心执行主任 |



中方序言



为了适应我国改革开放、经济建设的需要，为了适应我国广大工商企业、事业单位发展的需要，中国教育部考试中心和英国剑桥大学考试委员会联合在中国推出“剑桥秘书证书”考试，培养操作能力强并具有相关理论知识的秘书人才。这必将受到我国广大秘书工作者、秘书爱好者、秘书研究与教育工作者及各行各业秘书人才需求单位的欢迎；也必将受到大中专院校、高等职业院校的学员，特别是秘书专业学员的重视。这一国际权威性的“剑桥秘书证书”，不仅标志着持证者具有一定的秘书理论知识和操作能力，而且还是颇受赏识的就业通行证和上岗资格证。

经过上百年的发展，英国不但拥有多所世界一流的大学，如剑桥大学、牛津大学、伦敦大学等，也拥有一批信誉卓著的职业资格认证机构，像剑桥大学考试委员会（UCLES）、商务与技术教育委员会（BTEC）等。剑桥大学考试委员会崇尚提高职业资格证书的地位使之与学历文凭并重，促进就业前培训和发展继续教育，注重实际应用技能的培养和考核。

在我国，“剑桥秘书证书”考试是由英国剑桥大学考试委员会和中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心（SBC）共同设计，双方按照统一标准、统一教材、统一命题、统一考务管理和统一证书管理的质量控制原则，组织培训、考核，为用人单位提供一个国际化的，客观、统一、规范的用人标准。

“剑桥秘书证书”培训、考核课程设置紧密结合工作实践。其核心课程是：文字处理、沟通和项目管理、办公室管理，选修课程是：速记、客户服务、组织会议和活动、人际商务技巧、信息与沟通技术。为确保“剑桥秘书证书”的

质量和信誉，指定教材均为有理论水平和实践经验的专家、教授编写。在编写过程中严格遵照考核大纲，坚持理论联系实际的原则，结合中国的国情及在我国各类组织中的实践经验，使教材内容完整统一，具有一定的理论性、科学性和实用性的特点。教材语言通俗易懂，较好地体现了“无师自通”的自学要求。

这套秘书教材，不仅适用于“剑桥秘书证书”的培训与考核，也非常适合作为大中专院校、高等职业院校等秘书专业的教材使用。可以说它开创了我国具有双证制秘书教材的先河。

我对这套富有新意、实用性较强的秘书教材的组织者、编写者、学习者怀有诚挚的敬意和深深的谢意。

范立荣

2001年7月于北京



英方序言



随着世界范围内在办公室环境中新科技和新工具运用的不断增长,通过培训和考试来获得相关的办公室工作技能和知识也变得日渐重要。英国剑桥大学考试委员会国际考试部(简称 CIE)与中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心(简称 SBC)密切合作,共同推出了剑桥学业证书系列考试中秘书专业的中文版证书考试。目前,剑桥学业证书系列考试已经推广到全世界 90 多个国家和地区。

剑桥秘书证书考试注重秘书不断变化的职能和实际工作环境所要求的各种技能。信息技术的使用和高效的沟通实践已成为现代办公环境中不可或缺的一部分。剑桥秘书证书考试涵盖了众多领域的知识,包括信息技术与办公软件的使用、客户服务、组织技能和时间管理等。

剑桥很自豪能够和中国这样一个享有盛誉的权威机构合作。CIE 和 SBC 都认为非常有必要在中国推出一套规范和高质量的培训及评估系统,以满足不同机构中秘书和办公室管理人员的工作需要。

这套秘书证书考试系列教材的使用,将使教学效果大为改观,学生也会从这些高质量的教材中受益匪浅。该教材也是 CIE 和 SBC 致力于为学习者提供正面教育经历的又一证明。

最后,我祝愿所有的教师和学生教学和学习成功。我也希望秘书证书的学习能够为他们个人的事业发展做出重要的贡献。

剑桥大学考试委员会总裁

麦克尔·霍斯特德

Michael Horst

目 录

二 级

第一章 组织会议和活动的基本常识	(3)
第一节 会议和活动的计划与准备.....	(5)
第二节 服务资源和信息资源	(19)
第二章 交流联系与有效监督	(27)
第一节 沟通方法	(28)
第二节 监督手段	(33)
第三节 沟通和监督手段卷宗的编辑	(40)
第三章 会议目的和会议类型	(59)
第一节 会议目的	(60)
第二节 会议类型	(66)
第四章 会议角色、会议术语及会议程序	(95)
第一节 会议秘书	(97)
第二节 会议主席.....	(111)
第三节 会议术语.....	(117)
第四节 会议笔记、会议记录和会议提要.....	(131)

第五章 撰写标准书面报告	(140)
第一节 作业说明.....	(141)
第二节 作业要求.....	(142)
第三节 评估标准.....	(142)
第四节 作业的完成.....	(143)
第五节 作业建议.....	(143)
第六节 通用指导.....	(144)

三 级

第一章 组织会议和活动的基本常识	(157)
第一节 会议和活动的准备与组织.....	(159)
第二节 秘书的角色和工作程序.....	(200)
第三节 服务资源和信息资源.....	(228)
第二章 沟通方法和监督手段	(240)
第一节 沟通方法.....	(242)
第二节 监督手段.....	(252)
第三节 沟通和监督手段卷宗的编辑.....	(253)
第三章 会议目的和会议类型	(265)
第一节 会议目的.....	(266)
第二节 会议类型.....	(269)
第三节 会议与活动.....	(290)
第四章 会议主席、会议术语和会议记录	(334)
第一节 会议主席.....	(336)
第二节 会议术语.....	(347)
第三节 会议记录.....	(359)
第五章 撰写标准书面报告	(373)
第一节 作业说明.....	(375)

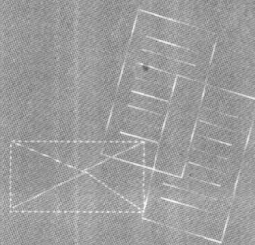
第二节	作业要求·····	(376)
第三节	评估标准·····	(376)
第四节	作业的完成·····	(376)
第五节	作业建议·····	(377)
第六节	通用指导·····	(377)
第七节	艺术型和简洁型方案·····	(378)
本书主要参考书目·····		(393)
后记·····		(395)

Jianqiaomishuzhengshukaoshizhidingjiaocai

剑桥秘书证书考试指定教材

二 级

组织会议和活动
(教师用书)



第一章

组织会议和活动的基本常识

教学指导

◎ 教学建议

○ 要求学生使用三个文件夹：一个用于普通课程的学习记录整理等；一个专门用于案例的搜集分析整理；一个用于在自己筹划或参与的会议和活动的整个过程中，包括会议（活动）前、会议（活动）中、会议（活动）后的各种相关文件的积累。

◎ 教学重点

○ 用范例促进学员正确理解与全面把握组织会议与活动的方法、要点及注意事项。

○ 认识管理者及秘书主要的日常工作都可以表现为组织各种会议或活动。

○ 指导学员掌握组织会议与活动之前的准备、之中的任务和之后的责任。

◎ 教学活动（适用于能力标准 § 1.1）^①

○ 讨论：

会议和活动的组织者的职责是什么？

会议和活动的文件的重要性和准确性。

会议和活动的服务工作的作用及注意事项是什么？

◎ 教学活动（适用于能力标准 § 1.1, § 2.1, § 2.2, § 2.3）

○ 讨论：

如何选择会议与活动的合适的日期、时间和地点？

如何邀请会议与活动的参加者？

会议和活动所需的信息及其传递方式。

会议所需视觉辅助设备、文件资料如何准备与把握？

对主要发言者的要求与所需材料的准备。

如何理解与掌握会议与活动所需要的记录安排的清单？

◎ 教学活动（适用于能力标准 § 1.3, § 2.3）

○ 头脑风暴法讨论：有关会议与活动的各种有用信息与场地提供者的可利用资源。

○ 个人活动：用表格的方式提供会议与活动所需的有关信息。

◎ 教学活动（适用于能力标准 § 1.1; § 1.3; § 2.1; § 2.2; § 2.3）

○ 讨论：

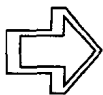
会议与活动所需要的服务。

会议与活动的组织者如何与有关设备或场地提供者进行磋商？

如何进行口头交流和书面记录？

○ 集体活动：检查一次小型会议的所有必须步骤是否都已经准备完善。

^① 教学活动所适用的能力标准，指对应于考试大纲的能力标准，见《剑桥秘书证书考试大纲及样卷》。



第一节

会议和活动的计划与准备

知识技能

能力标准：认识到会议与活动需要进行计划，并能够加以运用。

一、会议与活动的前期准备

1. 确认日期、时间、地点

有人说，秘书工作主要是“三办”——“办文、办会、办事”；也有人说，上海有张《文汇报》，可戏称秘书工作也是“文、会、报”，即草拟文件、会议工作、编写简报和写汇报。也许概括不一定全面，但参加会议，搞好会务工作作为各类秘书的一项经常而重要的工作，是秘书们所公认的。小到公司的小组会，大至各国领导者参加的 APECE 会议，有人统计：世界各地，每天都在进行着数以百万计的各式各样的会议。

请教师准备几个实例，向学员讲述会议的重要性。同时要求学员利用文件夹收集至少三个会议的实例。千里之行，始于足下，让我们先从会议前期准备的时间、地点说起。确认会议与活动的日期、时间，要精确到年、月、日、时、分。由会议开始到结束这段时间被称为会期。预定地点要根据会议规模来定。一般小型会议可在本单位办公室或接待室召开。中型或大型会议可在单位礼堂或多功能厅召开，也可在宾馆饭店或能提供会议服务的其他场所召开。

教师可用头脑风暴的方法，让学生谈自己在一天中什么时间段讨论问题最易达成共识。最后根据学生讨论的结果，结论定为上午 9 点到 10 点是进行业务性会议的最佳时间；上午 10 点到中午 12 点（或下午 1 点半到 3 点半），是一天中人的精力最充沛的时间，最适用于需要发扬团队精神、集思广益、各抒

已见的会议。午餐时段也可用来召开团体会议，即工作午餐会。

2. 确认参加人数

教师要引导学生明白办许多事情都牵涉到人数问题：上课，听学术报告，看演出，看比赛等等。开会当然也必须注意确认参加的人数，这关系到会议规模、场地安排、餐饮食宿安排和经费的估算、支出等具体会议准备事宜。一般情况下，均由会议组织者向参加者发出书面或电话等口头形式的邀请或通知，待得到被邀请者的回复后统计并确认实际参加会议的人数。

3. 安排餐饮

民以食为天，会议中的餐饮问题也很重要，尤其是一些涉外会议，更要注意。国外一般在上午的会议上，10 时左右也要简单用一些咖啡（或茶）与点心。这里，教师可用讨论的方式，请大家根据自己的经验讲出有关餐饮方面的知识，然后再归纳如下：

● 伙食预算

会议开始前首先要核准参加会议的人数和会议天数，根据公司的有关规定和伙食标准编制伙食经费预算；同时印制会议专用餐券发给与会人员使用。

● 饮食搭配与烹调

了解参加会议的人员来自何方以及各地的饮食习惯，如有少数民族与会者，要配备专人服务，设置专席。此外，还要照顾病号，让餐厅为他们做些可口的饭菜。

● 餐厅服务

保证在人员就餐前把一切饭菜全部准备好，指定专人候在餐厅门前，引导就餐人员依次就坐。少数民族人员和病号及需特殊照顾的人员，其就餐桌上要放置醒目的标志牌，如“回民席”、“病号席”等，以便寻找。

● 订用餐地点

一般选择在所在开会地点的餐厅里，与会人员所住的宾馆里或具有当地风味和特色的对外开放的饭店。如有条件可另设休息室（厅）作为就餐前简短交谈的场所，待与会人员到齐后一起进入餐厅入席。

● 就餐时间

午餐一般为中午 12:00~13:30。

● 订菜单

餐饮的酒菜一般根据活动的形式和规格在规定的预算标准内安排。选菜不应以秘书自己的好恶为准，要考虑与会人员的喜好与禁忌。

● 席位安排

大型会议的就餐要排席位，以免混乱。桌数较多时要摆上桌牌。同桌的人可以自由就坐。为了方便宾馆餐厅人员准备，也可以根据餐厅的座位安排画草图示意。

● 现场布置

现场布置取决于活动的性质和形式。可少量点缀鲜花等。餐厅可以用圆桌，也可以用方桌。桌子之间的距离要适当，各个坐位之间的距离也要相等。如安排有乐队演奏席间乐，不要离得太近，乐声宜轻。休息厅通常放小茶几或小圆桌。

● 餐具准备

在本单位就餐时要十分注意餐具卫生。餐桌上的一切用品都要十分清洁。要根据与会人员的人数、酒菜的道数准备足够的餐具，桌布、餐巾都应浆洗洁白并熨平。玻璃杯、酒杯、筷子、刀叉、碗碟等在宴会之前都应洗净擦亮并经过消毒。

● 迎宾工作

- 提前在宴会厅门口迎候。如宴会规模较小，可不设专门的衣帽间只放衣帽架；如规模较大则需设衣帽间存放衣帽。宾客进入休息厅后，服务人员递上香巾、热茶或酒水饮料。

● 就餐中的服务

按照先宾后主、先女后男的次序引请入座。席间要勤巡视、勤斟酒、勤换烟灰缸。

● 送宾服务

提醒宾客带齐携带物品。根据取衣牌号码及时将衣帽递送给宾客。

● 果品

常用的果品有苹果、梨、桃、葡萄、香蕉、草莓、猕猴桃、龙眼、橙、柚、柑橘、西瓜、甜瓜等。

● 花卉

鲜花常是友谊、幸福、爱情与和平的象征。在宴会厅布置花木是一种礼遇方式，是对客人的尊重和表示欢迎的一种方式。