

ZHIYE PEIXUN JIHUA PEIXUN DAGANG

职业培训计划 培训大纲

秘 书

中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定



中国劳动社会保障出版社

职业培训计划 培训大纲

秘 书

中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定

《培训计划》(以下简称《培训计划》、《培训大纲》)。

本《培训计划》、《培训大纲》从经济发展对从业人员的要求出发,依据国家职业标准,结合职业培训特点,对职业培训目标、课时分配、教学内容等都作了明确规定。

本《培训计划》、《培训大纲》由人力资源和社会保障部组织编写,每个等级的培训计划、培训大纲都明确了培养目标、教学要求和教学计划安排。培训大纲中包括课程任务和说明、课时分配、教学方法和手段、考核评价、教材和教学参考书等。本《培训计划》、《培训大纲》依据《国家职业标准》(2002年版)编写。

本《培训计划》、《培训大纲》由人力资源和社会保障部有关专家和实践工作者的共同努力完成。主要编写人员为张

中国劳动社会保障出版社

张莉、郭春燕、刘建奇、李明杰、王

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书/中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

职业培训计划 培训大纲

ISBN 978-7-5045-5987-6

I. 秘… II. 中… III. 秘书学-技术培训-自学参考资料
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 001118 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

* *

北京外文印刷厂印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 1.875 印张 39 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

定价: 8.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

说 明

为进一步贯彻《民办教育促进法》，更好地规范职业培训机构的办学行为，提高职业培训质量，劳动和社会保障部组织有关专家编制了《秘书职业培训计划 培训大纲》（以下简称《培训计划 培训大纲》）。

本《培训计划 培训大纲》从经济发展对从业人员的出发，依据国家职业标准，结合职业培训特点，对职业培训目标、课时分配、教学内容等都作了明确规定。

本《培训计划 培训大纲》是分等级进行编写的，每个等级的培训计划中包括培训目标、教学要求和教学计划安排，培训大纲中包括课程任务和说明、课时分配、理论知识部分教学要求及内容和操作技能部分教学要求及内容。本《培训计划 培训大纲》依据《国家职业标准——秘书（2006年版）》编写。

本《培训计划 培训大纲》是在各有关专家和实际工作者的共同努力下完成的，参加编审的主要人员为张玲莉、郭春燕、王英红、刘建华、伊强、李明杰、王希坤。

本《培训计划 培训大纲》在编写过程中得到了中鸿网络信息技术有限公司等有关单位的大力支持，在此表示衷心感谢。

本《培训计划 培训大纲》由中华人民共和国劳动和社会保障部培训就业司组织制定。

目 录

五级秘书培训计划	(1)
五级秘书培训大纲	(4)
四级秘书培训计划	(16)
四级秘书培训大纲	(19)
三级秘书培训计划	(30)
三级秘书培训大纲	(33)
二级秘书培训计划	(42)
二级秘书培训大纲	(45)

秘 书

1. 职业代码：3-01-02-01。

2. 职业定义：从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

五级秘书培训计划

1. 培训目标

1.1 总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握秘书工作基础知识，能够运用秘书基本技能配合完成会前筹备、会中服务、客户接待、日常办公室事务管理、文书拟写、收发文处理以及简单文档管理等工作。

1.2 理论知识培训目标

依据《秘书国家职业标准》中对五级秘书的理论知识要求，

通过培训,使培训对象掌握秘书职业道德知识,掌握会议管理的筹备、服务等知识,掌握办公室事务管理的基本知识和文书拟写的基本规范。

1.3 操作技能培训目标

依据《秘书国家职业标准》中对五级秘书的操作技能要求,通过培训,使培训对象掌握秘书日常办公管理中的会前筹备、会中服务、会后落实的一般流程;能够完成接待客户、维护办公环境的工作,并能对办公室的日常事务进行管理,熟练使用、管理常用办公设备;能够拟写通知、传真、备忘录、请柬等办公文书,能够进行收发文处理和简单文档管理。

2. 教学要求

2.1 理论知识要求

- 2.1.1 职业道德
- 2.1.2 基础知识
- 2.1.3 会议管理知识
- 2.1.4 事务管理知识
- 2.1.5 文书拟写与处理知识

2.2 操作技能要求

- 2.2.1 会议管理
- 2.2.2 事务管理
- 2.2.3 文书拟写与处理

3. 教学计划安排

总课时数：220 课时*。

理论知识授课：114 课时。

理论知识复习：28 课时。

操作技能授课：52 课时。

操作技能练习：16 课时。

机动课时：10 课时。

* 涉外秘书需要增加 40 课时涉外秘书英语培训（含听力）。

五级秘书培训大纲

1. 课程任务和说明

通过培训，使培训对象掌握五级秘书的理论和操作技能。培训完毕，培训对象应能够独立上岗，完成前台秘书的办文、办会、办事的日常工作。

在教学过程中，应在理论教学的基础上加强对培训对象实践教学中的岗位工作细节的指导，并在接待、沟通和拟写等方面进行训练，使培训对象通过实际训练，掌握前台秘书的基本理论知识和操作技能。

2. 课时分配

课时分配表

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
职业道德	16	12	4	—	—	—	—
基础知识	74	58	16	—	—	—	—
会议管理知识	16	14	2	会议管理	22	16	6
事务管理知识	18	16	2	事务管理	22	18	4

续表

理论知识部分				操作技能部分			
内容	总课时	授课	复习	内容	总课时	授课	练习
文书拟写与处理知识	18	14	4	文书拟写与处理	24	18	6
机动	4	—	—	机动	6	—	—
总计	146	114	28	总计	74	52	16

总课时数：220 课时。涉外秘书需要增加 40 课时涉外秘书英语培训（含听力）。

3. 理论知识部分教学要求及内容

3.1 职业道德

3.1.1 教学要求

通过培训，使培训对象了解秘书职业道德的基本知识和职业守则，具备从事秘书工作的基本职业素质。

3.1.2 教学内容

(1) 职业道德

(2) 职业守则

1) 谦虚谨慎，文明礼貌。

2) 办事公道，热情服务。

3) 实事求是，讲究时效。

4) 兢兢业业，甘当无名英雄。

5) 忠于职守，自觉履行各项职责。

6) 钻研业务，掌握秘书工作各项技能。

7) 奉公守法，不假借上司名义以权谋私。

8) 承诺意识、客户意识、时限意识、精准意识、保密意识、权责意识、服务意识。

3.1.3 教学建议

在教学过程中,应从秘书岗位的责任要求出发,围绕秘书行为规范、职业守则和职业道德的内容开展教学活动,重点引导培训对象理解秘书行为规范与职业守则的关系,提倡案例教学,使培训对象形成自觉、自律的职业操守。

3.2 基础知识

3.2.1 教学要求

通过培训,使培训对象掌握文书基础知识、办公自动化基础知识、沟通基础知识、速记基础知识、企业管理基础知识以及与秘书工作相关的法律法规知识。

3.2.2 教学内容

(1) 文书基础知识

- 1) 应用文书的概念与制发程序。
- 2) 应用文书的格式。
- 3) 应用文书的要素。
- 4) 应用文书的表达方式。

(2) 办公自动化基础知识

- 1) 计算机基础知识。
- 2) Windows XP 操作系统的使用。
- 3) Word 2003 应用基础。
- 4) Excel 2003 应用基础。
- 5) PowerPoint 2003 应用基础。

6) 计算机网络应用基础。

(3) 沟通基础知识

1) 沟通的基本概念。

2) 沟通的基本内容。

3) 沟通的方法与技巧。

4) 横向沟通与纵向沟通。

(4) 速记基础知识

1) 速记概述。

2) 手写速记知识

3) 计算机速记知识。

(5) 企业管理基础知识

1) 企业管理常识。

2) 企业文化知识。

3) 企业人事管理知识。

4) 企业公共关系知识。

5) 企业经营常识。

(6) 相关法律、法规知识

1) 《中华人民共和国公司法》相关知识。

2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。

3) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

4) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

5) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

6) 世界贸易组织法相关知识。

3.2.3 教学建议

应以各个模块的基本内容与要求为主线展开教学，重点引

导培训对象理解各模块知识,熟悉本级别秘书工作要求的相关点和流程化要求。提倡将案例引入教学,使培训对象具体感受掌握基础知识对秘书职业工作的重要意义。

3.3 会议管理知识

3.3.1 教学要求

通过培训,使培训对象掌握会议管理的相关知识,掌握会前筹备中通知发送、会议证件制作、会议室预订等基础性工作知识,了解会中、会后服务的基本知识,掌握接送站、签到、引导和资料清退工作的基本要求。

3.3.2 教学内容

(1) 会前筹备

- 1) 会议的构成要素。
- 2) 常见的会议种类。
- 3) 会议通知的内容。
- 4) 会议证件的样式。
- 5) 会议指示的标识。
- 6) 会议室预订知识。
- 7) 会议接待工作的内容与基本程序。

(2) 会中服务

- 1) 接站准备的内容。
- 2) 签到工作的内容。
- 3) 引导与会人员就座的方法。

(3) 会后落实

- 1) 返程工作的服务要求。

2) 清退文件资料的基本要求。

3) 整理会议室的注意事项。

3.3.3 教学建议

应以会前筹备、会中服务、会后落实等系列工作为重点展开教学。引导培训对象了解前台秘书参与会务管理工作的要求，提倡将教材中的案例引入课堂进行讨论，使培训对象熟悉具体的会务管理流程和要求。

3.4 事务管理知识

3.4.1 教学要求

通过培训，使培训对象掌握办公事务管理中接待客户的礼仪知识，了解办公环境管理、日常事务管理以及办公设备使用的相关知识和要求，掌握打印机、复印机、传真机、碎纸机等办公设备的安装与维护知识。

3.4.2 教学内容

(1) 接待

1) 着装要求。

2) 仪态要求。

3) 接听、拨打电话的基本要求。

4) 迎送来访者的礼节要求。

5) 接待程序及要求。

6) 电话记录表的设计与要求。

7) 接待记录表的设计与要求。

(2) 办公环境管理

1) 公共办公环境构成知识。

- 2) 上司办公室环境的要求。
- 3) 个人办公环境的要求。
- 4) 常用个人办公用品的种类。
- 5) 常用公共物品的种类。

(3) 办公室日常事务管理

- 1) 会议室登记要求。
 - 2) 用车登记要求。
 - 3) 签收邮件的流程。
 - 4) 传阅邮件的要求。
 - 5) 寄发邮件的要求。
- ### (4) 办公用品与设备的使用和管理
- 1) 常用办公用品的种类。
 - 2) 发放办公用品的手续。
 - 3) 打印机的种类及安装知识。
 - 4) 传真机使用与维护常识。
 - 5) 复印机使用与维护常识。
 - 6) 碎纸机的日常维护。

3.4.3 教学建议

引导培训对象认识秘书在接待中掌握礼仪、礼节知识的重要性,能够掌握着装、接打电话、迎送来访者的知识,重点要熟悉办公环境管理的范围和办公事务涉及的基本内容。提倡使用模拟训练的方法完成接待技能的培训,建议对相关办公设备进行操作、维护训练,以提高培训对象实际工作的能力。

3.5 文书拟写与处理知识

3.5.1 教学要求

通过培训，使培训对象掌握拟写通知、函、备忘录、各种启事等常用文书的规范与基本知识，掌握收发文的程序以及立卷、归档的内容与要求。

3.5.2 教学内容

(1) 文书拟写

- 1) 事项性通知的概念、类型、拟写要点。
- 2) 商洽函的概念、拟写要点、注意事项。
- 3) 传真件的格式。
- 4) 备忘录的格式。
- 5) 请柬的格式。
- 6) 邀请信的写作要求。
- 7) 邀请信与请柬的区别。
- 8) 贺信（电）的写作要求。
- 9) 感谢信的写作要求。
- 10) 启事的概念、种类、特点及写作要求。

(2) 收、发文处理

- 1) 文书签收的要求。
- 2) 文书拆封的要求。
- 3) 文书登记的要求。
- 4) 文书分发的要求。
- 5) 收、发文处理的程序。

(3) 文档管理