



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
文秘公关岗位培训用书

现代文员实务技巧

徐 飙 主编



高等教育出版社

C931.4
32

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
文秘公关岗位培训用书

现代文员实务技巧

徐 飙 主编
王殿松 徐晶石 主审

图书在版编目(CIP)数据

现代文员实务技巧 / 徐飙主编. —北京:高等教育出版社,2005.6

ISBN 7-04-016877-4

I. 现... II. 徐... III. 文书工作-技术培训-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 057415 号

策划编辑	陈 向	责任编辑	潘莹莹	封面设计	李卫青
版式设计	王 莹	责任校对	康晓燕	责任印制	韩 刚

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
经 销	北京蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landaco.com.cn
印 刷	北京原创阳光印业有限公司		
开 本	880×1230 1/32	版 次	2005年6月第1版
印 张	11.375	印 次	2005年6月第1次印刷
字 数	310 000	定 价	14.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 16877-00

内容提要

本书是根据现代文员的工作特征、工作内容和规范而编写的实用性培训教材。

全书由认识现代文员的工作、动手布置办公室环境、办公室日常事务的处理、接待工作技巧、会议的组织、如何制作企业文书、科学管理信息资料、文书档案管理技巧、熟悉管理与财务工作、提高办公室运作效率的方法、办公设备的应用技能、文员形象塑造与交际艺术等部分组成,具体而翔实地介绍了现代文员工作的内容、程序、方法和技巧,强调了文员工作的实践性和应用性。本书在培训内容设置、培训形式设计和体例编排上具有创新性、实用性和操作性三大特点。每章内容后面均设计了大量的练习与训练,书后还配有综合测试,与国家秘书职业资格证书考试相结合。全书注重实务,体系独到,条理清晰,体现了教者好教、学者易学的特点。

本书可广泛应用于现代文员及秘书的速成培训,也可作为中、高职文秘专业的配套教学用书和秘书职业资格证书考试的参考用书,还可供相关从业人员自学使用。

前 言

文员是写字楼里最常见的职位之一。随着我国经济的不断发展,各类企业和贸易公司对文员的需求普遍增加,而文员工作最大的特点就是实务操作。因此,如何构筑现代文员的专业体系,培养和造就一支精干高效、动手能力强的现代文员队伍,是摆在我们面前的重要课题。

从严格意义上说,文员不同于秘书。文员注重实务,秘书要有一定的理论;文员主要是动手,秘书需要协调、督查和辅佐决策;文员强调技术性、事务性、操作性,秘书还要辅助领导实施管理;文员工作比较单纯,秘书工作则相对要求系统。为此,本书克服了以往众多文秘教材偏重理论、偏重党政机关的局限性,突出实务,强调操作,侧重企业,填补了现代文员培训教材的空白。这也是本书编写的目的所在。

本书围绕现代文员工作特征、工作内容和工作规范的方方面面展开介绍,汇集了现代文员的基础性实务工作。全书共分十二章,包括认识现代文员的工作、动手布置办公室环境、办公室日常事务的处理、接待工作技巧、会议的组织、如何制作企业文书、科学管理信息资料、文书档案管理技巧、熟悉管理与财务工作、提高办公室运作效率的方法、办公设备的应用技能、文员形象塑造与交际艺术。在体例安排上,每章内容前有“学习目的与要求”,每章后都配有“本章小结”和“练习与训练”;每章内容中,根据不同情况设置了“案例”、“相关链接”和“特别提醒”。全书还附录了“综合测试”、“秘书国家职业标准”与“学习参考网址”,形成了一个目标明确、层次分明、技能掌握与训练相结合且具连续性、阶梯式提高的实务培训体系。

本书的特点主要体现在以下方面:

一、突出职业性。文员是一种职业,本书紧扣文员职业特征、职业

II 前 言

要求和职业规范,详细阐述了文员必备的专业基础知识和实务内容,同时,力求涵盖秘书国家职业标准初、中级的知识和技能要求。

二、强调操作性。文员的职业性质决定了文员从事的是比较单纯的技术性、事务性的操作,如整理办公室、电话接打、收发接待、会议服务、文书制作、信息与档案的收集整理、出差报销及办公设备操作等。为此,本书没有深奥的理论,而是定位在做什么、怎么做、如何做好,突出介绍各种实务工作的操作程序、规范要求、方法技巧。

三、体现先进性。在内容上,本书充分考虑新知识、新技术、新成果在现代文员工作中的应用,同时采用了大量案例辅助教学,使学生乐于接受;在体例上,通过“相关链接”帮助学生理解相关知识,以“特别提醒”引起学生对某些问题的注意,借助“案例”引导学生从实际工作中获取更多的经验;在训练安排上,对每章内容不仅设置了“自测题”,还有专门的“技能训练”,全书还设计了“综合测试”,以帮助学生学习巩固所学的知识,掌握必备的技能。

四、力求易教易学。作为培训教材,本书为教师的教提供了一定的空间,本书大都以实务要点的形式列出,教师可就要点进行阐述;作为在职人员和待业人员自学,本书起到了工作指南和工具的作用,某项工作的开展,只要按本书提供的步骤和方法实施即可。

本书由徐飙主编,并确定全书的编写大纲,规定体例及统稿定稿。陈向老师为本书的编写进行了指导。本书由王殿松、徐晶石等专家审阅。编写人员均是活跃在教学和培训第一线的中青年文秘教学学科带头人,本书即是他们在文员、秘书专业教学与培训改革方面成果的总结。具体执笔人员分工如下:第一、二、三、四、五、十一章由徐飙编写,第六、七、八、十章由尹水甘编写,第十二章由王建华编写,第九章由徐飙、尹水甘编写。

在本书的编写过程中,作者曾参阅了国内外的有关著作,吸取了相关学科一些专家、学者的研究成果,特向有关作者表示衷心感谢。同时,本书编写得到了高等教育出版社、行知女子职业学校、浙江省公共关系协会等单位的大力支持和帮助,在此一并致谢。

由于本书的编写是一项创新性的工作,加之编者水平有限,书中定

前 言 III

有不少疏漏与错误,祈望专家、同行和广大读者批评指正,以便进一步修订和完善。

编者

2005年3月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

第一章 认识现代文员的工作	1
一、现代文员工作的基本概念	1
二、现代文员工作的内容	4
三、现代文员工作的原则和方法	7
四、现代文员的职业素养	12
第二章 动手布置办公室环境	24
一、办公室布置技巧	24
二、办公设施的合理配置	28
三、办公桌的整理	31
四、办公环境的美化	34
五、办公环境的维护与管理	36
第三章 办公室日常事务的处理	42
一、电话接打	42
二、邮件处理	50
三、名片管理	54
四、印信管理	55
五、值班工作	61
第四章 接待工作技巧	68
一、接待工作的准备	68
二、接待工作中的礼仪礼节	73
三、日常接待的程序和方法	77
四、特殊宾客的接待技巧	80
五、接待宴请的艺术	86

II 目 录

第五章 会议的组织	102
一、会议筹备工作	102
二、会议服务工作	113
三、会议善后工作	124
四、常见会议的组织方法	129
第六章 如何制作企业文书	141
一、企业内部文书的制作	141
二、商务文书的制作	148
三、社交礼仪文书的制作	157
四、文书处理程序	162
第七章 科学管理信息资料	170
一、信息的收集	170
二、信息的整理	173
三、信息的传递	181
四、信息资料的存储和利用	183
第八章 文书档案管理技巧	189
一、档案的收集	189
二、档案的整理	197
三、档案的保管	203
四、档案的检索和利用	209
第九章 熟悉管理与财务工作	218
一、企业及企业管理	218
二、企业文化与人力资源管理	228
三、市场调研与商务谈判	235
四、文员现金管理与银行业务	239
五、常用会计报表的编制	246

第十章 提高办公室运作效率的方法	255
一、目标管理	255
二、时间管理	258
三、计划管理	260
四、统计管理	265
五、有效沟通技巧	267
第十一章 办公设备的应用技能	273
一、打印机的使用	273
二、复印机的使用	279
三、高速数码一体化油印机的使用	282
四、传真机的使用	286
五、扫描仪的使用	289
六、投影机的使用	291
七、数码相机的使用	296
八、摄像机的使用	299
第十二章 文员形象塑造与交际艺术	306
一、文员正确的仪态	306
二、文员外在形象要求	311
三、人际关系处理艺术	315
附录一 综合测试	326
附录二 秘书国家职业标准	333
附录三 学习参考网址	347
主要参考文献	348

第一章 认识现代文员的工作



学习目的与要求

- 了解现代文员的职业定位和特点
- 理解现代文员工作的内容
- 掌握现代文员的原则和工作方法
- 理解和掌握现代文员应具备的职业素养

一、现代文员工作的基本概念

从广义上说,凡是办公室的工作人员,均可称为文员。因此,现代文员是写字楼里最常见的职位之一,具有极为重要的基础性、服务性作用,是企业有效运转的重要元素。

1. 现代文员的职业定位

当前,社会上对办公室人员的称谓可谓五花八门,如打字员、内勤、文书、文员、文秘、秘书、主任、主管、助理、机关人员等等。

事实上,在20世纪70年代以前,我国政府机关和军队内帮助领导处理文书、事务工作的工作人员有两个称谓:基层单位,如乡政府、镇政府、连队称“文书”(文书工作人员,即“文书”);县、团以上机关和大中型企业则称“秘书”;法院、检察院内则有“书记员”(相当于“文书”、“文员”)。

20世纪80年代之后,“秘书”、“文书”都被统称为“秘书”或“文秘人员”了。1980年,我国高校设置了“秘书专业”,开始培养这方面的人才,并很快迅速发展,有的院校将该专业进行细分,如“行政秘书”、“商务秘书”、“法律秘书”、“涉外秘书”等,也有的称为“文秘专业”,在“秘”之前加了“文”字。

“文”者,指“文书”,也指“文员”,主要从事文书制作与管理的工作。随着我国市场经济的发展,各类股份制企业、外资企业、私营企业如雨后春笋般地涌现出来,一部分单纯从事办公室工作的人员大量出现,他们不单为领导服务,还要从事办公事务管理工作,工作程序简单化、工作手段事务化、工作内容扩大化,这就是现代文员工作。而当前的文员教育主要脱胎于秘书教育,传统的秘书教育已不能适应现代的办公室工作。

严格地说,文员与秘书的工作职能有相通之处,也有所区别。文员主要在企业某个程序上从事服务性的工作,如整理办公室、做记录、文书制作、打印文稿、接待来访、收发、接打电话、收集信息、归档整理,以及出差报销等财会工作,属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。秘书则除了文书、事务工作之外,还担任辅助领导实施管理的任务,如组织会议、参与计划、撰写报告、调查研究等等,即所谓“既要参与政务,又要管理事务”。秘书的地位、级别、待遇,一般也高于文员。还有一点重要区别就是:文员都在办公室工作,是为集体、为企业、为领导服务,而秘书中有一部分人专门为某个领导服务,所以有“私人秘书”,却没有“私人文员”。



相关链接

美国企业界,把打字员、接待员、录音员、复印员、文书制作、管理员等办公室内单纯技术性操作人员统称为“文员”;而把“文书、事务、一般管理”三合一的人员才称为“秘书”。

英国政府机关的秘书被分为四个级别:行政级、执行级、文书级、助理文书级。前两者为高级秘书,可担任秘书长、秘书处等行政长官,后两级为中、初级文秘工作人员。

在英联邦国家和地区(包括加拿大、澳大利亚、新加坡等)规定:高中毕业生经过一年左右的专业培训,通过打字、速记、办公室事务、人际关系等5门基础课程考试,即可担任“文员”,而经过ICSA(The Institute of Chartered Secretaries and Administrators)等权威机关系统培训,取得17门专业课程的及格证书,并有5年以上文员工作经历的人员,才能担任正式秘书。

因此,有人说,文员是最低层次的白领,也是许多缺乏职业经验的知识女性、应届毕业生的首选职业,更是一些成功女性成长为高级白领乃至金领的阶梯,是女性走向成功的第一步选择。

2. 现代文员工作的特点

文员工作的基本方式是处理信息和事务。由于信息必须通过声音、文字、图像等载体,电话、文件、会议等方式才能表现出来,因此,文员对信息的处理过程,又必然表现为文员处理事务的过程。信息和事务是相互依存的,离开了信息,事务工作显得缺乏意义;离开了事务,信息便无从着手。



相关链接

根据国外的统计,一个文员在正常的工作日中,至少有3/4的时间用以阅读、打字、速记、抄写、校对、复印等书面信息的处理。

现代文员工作的特点主要表现在以下方面:

(1) 服务性

◆ 为领导服务。文员要为领导的决策和管理提供服务,而且这种服务多为事务性工作。

◆ 为企业(或组织)服务。文员要为企业员工创造一个高效、舒适的工作生活环境,提供便利条件,解除后顾之忧,保证组织系统的顺利运转。

◆ 为公众服务。文员要为组织与外界的信息渠道畅通服务,密切与社会公众的联系。

(2) 专业性

◆ 事务管理涉及面比较广,文员需掌握一定的专业知识和业务技能。

◆ 事务管理各项任务具有自身的相对独立性和专业性。

(3) 主动性

◆ 文员工作的目的和标准都很明确,工作也有一定的弹性和可塑

性,文员有安排事务的主动权和余地。

◆ 在具体的工作中,文员必须根据组织运转发展的趋势,主动向领导及各部门提供服务。

(4) 繁杂性

◆ 文员的工作涉及上下、左右、内外各个方面,非常繁杂。

◆ 文员的工作事务琐碎,并有明显的程序性和重复性。

二、现代文员工作的内容

现代文员工作的内容,概括起来就是处理事务和操作实务。

1. 现代文员工作的范围和内容

(1) 我国文员涉及或部分涉及的工作

◆ 文书撰写。包括领导口述、会议要点的记录,企业内部公文起草、校对,企业外部文书(主要为社交文书)的撰写、校对。

◆ 文书制作。包括文件资料的打印、复印、编排、装订等。

◆ 文书处理。包括企业内外文书的收发、传递、办理、立卷等。

◆ 档案管理。包括文件的归档、鉴定、管理、提供等。

◆ 会议服务。包括会前准备,会中接待、记录、分发文件,会后处理等。

◆ 信息资料。包括信息资料的收集、整理、提供、储存等。

◆ 信访工作。包括群众来信来访或顾客投诉处理等。

◆ 接待工作。包括日常来访与预约来访接待、安排、服务等。

◆ 日程安排。包括为领导安排工作日程、会务及差旅事宜等。

◆ 日常事务。包括通讯、联络、值班、生活管理等。

◆ 办公室管理。包括办公室环境管理、各种办公设备管理和小额现金管理等。

◆ 其他临时交办的事项。

(2) 我国外资企业、合资企业文员的工作

◆ 办公室环境的布置与整理。

- ◆ 通讯事务、电话、信函和邮件处理。
- ◆ 执行领导交办事项。
- ◆ 照料领导身边的琐事。
- ◆ 接待宾客和员工来访。
- ◆ 记录领导指令及会谈、会议内容。
- ◆ 打印文稿及表格。
- ◆ 收集和整理各种信息。
- ◆ 保管办公室设备及用品。
- ◆ 外出办事,如银行、邮局、税务所等。



相关链接

国际秘书协会确定秘书(包括文员)的工作内容

国际秘书协会(The National Secretaries Association International)在它的申请入会卡上标明了文秘人员所从事的主要工作:

- (1) 以速记记下上司交代的事项。
- (2) 执行上司留在录音机中的吩咐。
- (3) 档案管理(个人的、机密的)。
- (4) 阅读并分类信件。
- (5) 以电话往来维持和外界的良好公共关系。
- (6) 替上司定约会并做好记录。
- (7) 按上司的口头或书面指示完成信函。
- (8) 在权限内按自己的意思发出信函。
- (9) 接待来访宾客。
- (10) 替上司接洽外界人士,例如记者、工会职员等。
- (11) 自动处理例行的事务。
- (12) 为上司安排旅行或考察。
- (13) 替公司宾客订饭店的房间、订机位、发电报、打电话。
- (14) 准备好公司要公开的资料。
- (15) 替上司收集演讲或报告的资料。

- (16) 协助上司准备书面的财务报告、研究报告。
- (17) 整理并组织好粗略的资料。
- (18) 替上司保管私人的,财务的或其他的记录。
- (19) 协助上司申报交纳所得税及办理退税。
- (20) 督导一般职员或速记员。
- (21) 安排会议事务,并做会议记录或纲要。
- (22) 复印资料。

其中第(8)、(10)、(15)、(16)、(18)、(19)、(20)七项属于中高级秘书的职责,其余的15项,文员将涉及或部分涉及。

2. 现代文员的职业权限

现代文员要准确地认知自己的职业角色,摆正自己的位置。要努力做到严以律己,服从企业利益,在职务许可的范围内,把自己的权利利用好充分,防止和克服“越位”现象。



特别提醒

现代文员除了处理企业行政事务或接受领导授权处理有关业务或事务外,不能代表领导作决策,不能代领导发号施令,不能代领导允许自己在企业内处理私人事务。

越位主要有以下几种表现形式:

◆ 决策越位。文员只能“谋”,不能“断”。擅作主张,按照自己的策略去解决一些重大问题就造成决策越位。

◆ 表态越位。表态是表明人们对某事件的基本态度,一般与一定身份相联系。超越身份,胡乱表态,是不负责任的表现,也是无效的。现代文员不可以未经领导授权就代表领导进行决策性表态,造成喧宾夺主之势,陷领导于被动。

◆ 工作越位。现代文员有其职责范围,不能出于把工作做好之