

21 世纪 高 职 高 专 规 划 教 材

经 济 管 理 基 础 系 列



秘书职业技能 实训教程

孟庆荣 主 编
王汇涓 副主编

清华大学出版社



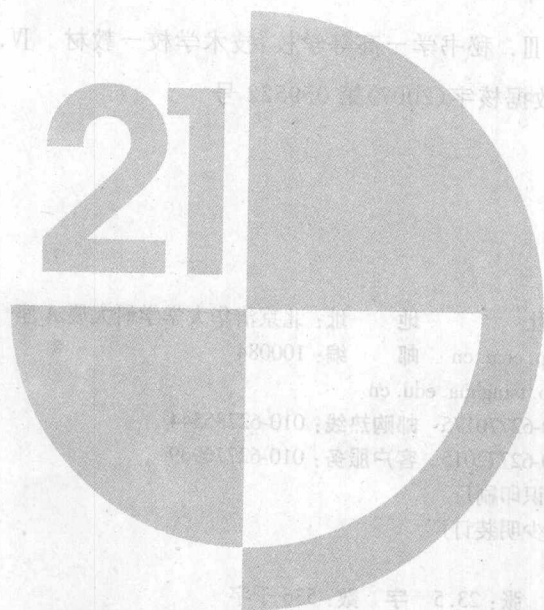
21 世纪高职高专规划教材

经济管理基础系列

秘书职业技能 实训教程

孟庆荣 主 编

王汇涓 副主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是依托《秘书国家职业标准》(2006年版)和《秘书国家职业资格鉴定培训教材》(2006年版),配合秘书专业核心课程而编著的实训教材。本书创建了秘书职业技能教学体系,该体系中将实训分成4个板块,包括单项实训(80个)、专题流程实训(30个)、岗位综合技能实训(1个)及专案项目实训(3个),共计114个实训。这些实训基本覆盖了各类秘书专业的核心职业技能。本书提供了21个秘书工作案例,还配有2006年11月秘书国家职业技能鉴定试题和模拟试题,以供参加秘书职业资格鉴定的考试人员使用。

本书可作为高职高专院校各类秘书和企业行政管理、工商行政管理专业的教材使用,也适合具有中等以上文化程度的广大在职秘书和行政管理人员参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

秘书职业技能实训教程/孟庆荣主编. —北京:清华大学出版社,2007.6

21世纪高职高专规划教材. 经济管理基础系列

ISBN 978-7-302-15122-7

I. 秘… II. 孟… III. 秘书学—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(2007)第059522号

责任编辑:孟毅新

责任校对:袁芳

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社总机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印刷者:北京市世界知识印刷厂

装订者:三河市李旗庄少明装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:23.5 字 数:536千字

版 次:2007年6月第1版 印 次:2007年6月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:30.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:024572-01

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,担负着为国家培养并输送生产、建设、管理、服务第一线高素质技术应用型人才的重任。

进入 21 世纪后,高职高专教育的改革和发展呈现出前所未有的发展势头,学生规模已占我国高等教育的半壁江山,成为我国高等教育的一支重要的生力军;办学理念上,“以就业为导向”成为高等职业教育改革与发展的主旋律。近两年来,教育部召开了三次产学研交流会,并启动四个专业的“国家技能型紧缺人才培养项目”,同时成立了 35 所示范性软件职业技术学院,进行两年制教学改革试点。这些举措都表明国家正在推动高职高专教育进行深层次的重大改革,向培养生产、服务第一线真正需要的应用型人才的方向发展。

为了顺应当前我国高职高专教育的发展形势,配合高职高专院校的教学改革和教材建设,进一步提高我国高职高专教育教材质量,在教育部的指导下,清华大学出版社组织出版了“21 世纪高职高专规划教材”。

为推动规划教材的建设,清华大学出版社组织并成立了“高职高专教育教材编审委员会”,旨在对清华版的全国性高职高专教材及教材选题进行评审,并向清华大学出版社推荐各院校办学特色鲜明、内容质量优秀的教材选题。教材选题由个人或各院校推荐,经编审委员会认真评审,最后由清华大学出版社出版。编审委员会的成员皆来源于教改成效大、办学特色鲜明、师资实力强的高职高专院校、普通高校以及著名企业,教材的编写者和审定者都是从事高职高专教育第一线的骨干教师和专家。

编审委员会根据教育部最新文件和政策,规划教材体系,比如部分专业的两年制教材;“以就业为导向”,以“专业技能体系”为主,突出人才培养的实践性、应用性的原则,重新组织系列课程的教材结构,整合课程体系;按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”,教材的基础理论以“必要、够用”为度,突出基础理论的应用和实践技能的培养。

本套规划教材的编写原则如下:

- (1) 根据岗位群设置教材系列,并成立系列教材编审委员会;
- (2) 由编审委员会规划教材、评审教材;
- (3) 重点课程进行立体化建设,突出案例式教学体系,加强实训教材的出版,完善教学服务体系;
- (4) 教材编写者由具有丰富教学经验和多年实践经验的教师共同组成,建立“双师型”编者体系。

本套规划教材涵盖了公共基础课、计算机、电子信息、机械、经济管理以及服务等大类

的主要课程,包括专业基础课和专业主干课。目前已经规划的教材系列名称如下:

• 公共基础课

公共基础课系列

• 计算机类

计算机基础教育系列

计算机专业基础系列

计算机应用系列

网络专业系列

软件专业系列

电子商务专业系列

• 电子信息类

电子信息基础系列

微电子技术系列

通信技术系列

电气、自动化、应用电子技术系列

• 机械类

机械基础系列

机械设计与制造专业系列

数控技术系列

模具设计与制造系列

• 经济管理类

经济管理基础系列

市场营销系列

财务会计系列

企业管理系列

物流管理系列

财政金融系列

国际商务系列

• 服务类

艺术设计系列

本套规划教材的系列名称根据学科基础和岗位群方向设置,为各高职高专院校提供“自助餐”形式的教材。各院校在选择课程需要的教材时,专业课程可以根据岗位群选择系列;专业基础课程可以根据学科方向选择各类的基础课系列。例如,数控技术方向的专业课程可以在“数控技术系列”选择;数控技术专业需要的基础课程,属于计算机类课程的可以在“计算机基础教育系列”和“计算机应用系列”选择,属于机械类课程的可以在“机械基础系列”选择,属于电子信息类课程的可以在“电子信息基础系列”选择。依此类推。

为方便教师授课和学生学习,清华大学出版社正在建设本套教材的教学服务体系。本套教材先期选择重点课程和专业主干课程,进行立体化教材建设;加强多媒体教学课件或电子教案、素材库、学习盘、学习指导书等形式的制作和出版,开发网络课程。学校在选用教材时,可通过邮件或电话与我们联系获取相关服务,并通过与各院校的密切交流,使其日臻完善。

高职高专教育正处于新一轮改革时期,从专业设置、课程体系建设到教材编写,依然是新课题。希望各高职高专院校在教学实践中积极提出意见和建议,并向我们推荐优秀选题。反馈意见请发送到 E-mail:gzgz@tup.tsinghua.edu.cn。清华大学出版社将对已出版的教材不断地修订、完善,提高教材质量,完善教材服务体系,为我国的高职高专教育出版优秀的高质量的教材。

高职高专教育教材编审委员会

序 言

秘书职业技能实训教程

秘书是一个历史悠久、源远流长的社会群体。古往今来,秘书与领导相伴而生,彼此依存,如影随形。凡有领导者的地方,都活跃着辅助者——秘书的身影。秘书工作是一个磨炼人、出人才的岗位,多少地位显赫、政绩卓著的政界英杰,是从秘书脱颖而出的;又有多少资产雄厚、创业成功的工商界名流,是从助理起步的。跻身于秘书与助理行列,是人生开创辉煌伟业最恰当的切入点。

现代社会复杂的组织结构特征之一,是领导机构为了应对繁忙的日常事务,提高管理效率,增强竞争能力,往往需要配备很多秘书或助理为之服务,社会对秘书人才的需求量大增。进入 21 世纪以来,国内就业形势异常严峻,诸多行业人才都趋于饱和,但秘书人才却供不应求。据统计,据北京市人事局《北京市人才市场供求信息》透露:行政管理秘书类需求量在前 20 类职业招聘中,秘书连续三年居前三位。当前的问题是,社会上的职业秘书,从秘书专业毕业的相对较少,更多的是由别的专业转“行”而来,他们的秘书工作知识和实际操作技能往往不能适应工作需要。

1998 年以来,秘书职业资格证书作为国家劳动和社会保障部推出的第一批全国统考职业之一,在社会各个领域,尤其是工、商企事业单位引起了强烈反响,深受考生与用人单位的普遍欢迎。全国几百所中、高等院校,尤其是中、高等职业技术学院,都将秘书国家职业资格鉴定作为培养人才的目标导向,各种秘书专业教材如雨后春笋般涌现。然而与之配套的秘书技能实训教材却很少,致使秘书专业教师在进行实训教学过程中遇到的问题和困惑无法得到解决,学生对本专业的技能学习要求无法得到满足。《秘书职业技能实训教程》就是在这种情况下而诞生。

这本实训教程将秘书主干课教材中的知识点和秘书岗位的实际操作技能密切联系起来,以秘书工作的“三办”(办文、办事、办会)核心技能为框架,采取课堂实训、上机实训、情景实训和社会实训多种形式,突出实操实训、接近真实的教学模式,从而弥补课堂教学缺乏实际训练的不足。实训方式既简易,又好用,便于学习掌握及实际应用,是从事秘书教学的教师和每位学生不可多得的指导用书。

本书作者对秘书技能实训的创新思考,为学生走向成功彼岸而铺路搭桥的著书精神,值得鼓励和弘扬!

任群

2007 年 6 月

前言

秘书职业技能实训教程

为了推介秘书职业技能实训教学法,帮助广大教师、学生和在职秘书解决学习和工作中存在的实际问题,切实提高秘书职业技能操作水平,我们组织编写了这本《秘书职业技能实训教程》,从而为秘书和行政管理专业的学生和教学一线的教师提供了一个可供参考的依据。

本书是为了适应 21 世纪经济发展的需要,针对高职高专教育的秘书人才培养目标,遵循高职高专的教育规律并结合其特点,坚持针对性、适用性和实操性的原则而编写的。在内容和体例上进行了整合与创新,注重技能培养,强化技能训练。本书具有如下特色:

第一,内容新。本书打破了学科体系界限,针对社会岗位(群)技能需要构建实训课程体系,力求理念新、知识新、技能新和方法新,基本做到内容先进新颖、科学适用,从而有利于学生职场技能的提高和创新能力的培养。

第二,结构合理。本书以技能含量为模块设置百余个实训,按照由小到大、由少到多、由个体到集合、由单一到综合、由简约到复杂循序渐进的逻辑规律确定章节内容和顺序,从而构成一个完整、系统的秘书职业技能教学体系。

第三,体例灵活。本书中实训设置的思路既新颖又灵活,单项任务实训按照“实训准备、实训目的与要求、实训方式、能力培养体现、步骤与能力对应、结果性材料与成绩考核、参考学时”的思路设置;专题流程实训按照“案例描述、实训目的与要求、实训提示、实训流程与说明”的思路设置;秘书岗位综合技能实训按照“顶岗实训、完成任务、提交作业、评估结果”的思路设置;技能专案项目实训按照“毕业论文及答辩、毕业设计答辩、毕业项目报告及答辩(任选其一)”的思路设置。

第四,受众广。本书适合高职高专院校各类秘书和行政管理专业的学生和教师使用,也可作为具有中等以上文化程度的在职秘书和行政管理人员的手册使用,还可供准备参加考取秘书国家职业资格证书的其他人员参考使用。

本书依托《秘书国家职业标准》(2006 年版)和《秘书国家职业资格鉴定培训教材》(2006 年版)主体内容编写而成。共设置十章,具体介绍如下。

第一章 秘书专业技能实训教学综述

第二章 秘书专业教学体系

第三章 实训板块、条件与方式

第四章 秘书职业技能单项任务实训

第五章 秘书技能专题流程实训

第六章 秘书岗位综合技能实训

第七章 秘书技能专案项目实训

第八章 秘书实训技能评估

第九章 秘书案例及分析

第十章 秘书试题汇编

本书由孟庆荣主编,王汇涓副主编。参加本书编写的还有陈万金、陈桂华、陈征澳、魏良锋、钱顺涛、戴勇等。

本书是由作者多年专业教学和企业办公室工作经验积累而成,可能带有片面性与主观性,因此,内容和体例编排上出现的不足之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

作 者

2007年5月

目 录

秘书职业技能实训教程

第一章 秘书专业技能实训教学综述	1
一、实训任务与目标	1
二、实训内容	1
三、实训形式	1
四、实训条件	2
五、实施方式	3
第二章 秘书专业教学体系	5
第一节 高等职业技术教育专科秘书专业教学计划	5
一、职业与岗位分析	5
二、培养目标与专业基本要求	6
三、专业技术与能力	6
四、各级能力培养目标、教学要求和相应证书	7
五、教学进程	7
六、相关条件	8
七、其他需要说明的问题	9
第二节 秘书专业实训教学方案	9
第三章 实训板块、条件与方式	12
第一节 实训板块	12
一、单项任务实训	12
二、专题流程实训	12
三、秘书岗位综合技能实训	13
四、专案项目实训	13
第二节 实训条件	14
一、实训硬件	14
二、实训软件	17
第三节 实训方式	19

一、课堂实训	19
二、上机实训	20
三、情景实训	20
四、社会实训	21
第四章 秘书职业技能单项任务实训	22
第一节 事务管理实训	23
一、接打电话	23
二、迎送客人	24
三、传递名片	25
四、零用现金	26
五、信息开发	27
六、接待工作	28
七、文件的立卷归档	29
八、工商验照手续	30
九、网络信息处理	31
十、邮件处理	32
十一、调查研究	33
十二、协调工作	34
十三、办公用品管理	35
十四、办公设备采购程序	36
十五、制定办公用品采购预算方案	38
十六、调配办公资源	39
十七、办公环境管理评估	40
十八、涉外商务费用报销	41
十九、时间管理	42
二十、信访(人)处理	43
第二节 会议与活动管理实训	44
一、发送会议通知	44
二、确(预)定会议室	45
三、拟定会议议程	46
四、布置会场	47
五、会场安排坐次	48
六、审核会议文件	49
七、处理会议突发事件	50
八、大型会议筹备	51
九、主持会议	52
十、主办商务会议	53

十一、安排领导例会	55
十二、组织涉外签字仪式	56
第三节 文书拟写任务实训	57
一、决定	57
二、公告	58
三、通告	60
四、通知	61
五、通报	61
六、议案	62
七、报告	63
八、请示	64
九、批复	66
十、意见	66
十一、函	69
十二、会议纪要	71
十三、传真稿	73
十四、备忘录	73
十五、请柬	74
十六、便条	75
十七、海报	75
十八、邀请信	76
十九、贺信	76
二十、祝词	77
二十一、感谢信	78
二十二、启事	79
二十三、简报	79
二十四、会议记录	82
二十五、计划	84
二十六、总结	85
二十七、述职报告	85
二十八、讲话稿	89
二十九、订货单	90
三十、商品说明书	91
三十一、意向书	93
三十二、合同	94
三十三、调查报告	96
三十四、可行性研究报告	100
三十五、招标书	105

三十六、投标书	106
第四节 办公自动化实训	108
一、装订机操作	108
二、速录机操作	109
三、打印机操作	110
四、传真机操作	111
五、复印机操作	113
六、碎纸机操作	115
七、数码相机操作	115
八、扫描仪操作	116
九、光盘刻录机操作	117
十、投影仪操作	118
十一、数码摄像机操作	119
十二、保险箱操作	120
第五章 秘书技能专题流程实训	122
一、职场礼仪	122
二、宾客接待	124
三、会务管理	126
四、值班安排	128
五、公文处理实务之发文处理	129
六、公文处理实务之收文处理	131
七、会展操办	134
八、商务宴请	137
九、综合应用拟写	138
十、采购与发放办公用品	141
十一、办公用品库存控制	142
十二、商务沟通	143
十三、应聘面试	144
十四、社会调查	145
十五、策划演讲比赛	146
十六、新产品介绍、咨询、洽谈暨订货会议	147
十七、办公经费(备用金)周转	149
十八、车辆管理	150
十九、档案管理	151
二十、印信管理	152
二十一、任务督查	153
二十二、信息统计	154

二十三、商务开业庆典	154
二十四、举行签字仪式	156
二十五、值班时处理突发事件	157
二十六、随从领导出访	159
二十七、编制涉外商务旅行计划	160
二十八、速录、速记	162
二十九、办公自动化	194
第六章 秘书岗位综合技能实训	197
第一节 秘书岗位综合技能实训总体设计	197
一、秘书岗位综合技能实训特点	197
二、指导思想	198
三、改革评估方法	198
第二节 秘书岗位综合技能实训教学文件样例	198
一、秘书专业第五学期教学进程表	199
二、秘书岗位综合技能实践教学实施方案	200
三、秘书岗位综合技能实训大纲	201
四、秘书岗位综合技能实训任务书	204
五、秘书职业技能任务约定范围	206
六、评估标准	211
七、指导教师与学生分组名单	211
第七章 秘书技能专案项目实训	212
第一节 毕业论文	212
一、关于毕业论文的提示	212
二、毕业论文格式要求	213
三、毕业论文样例	214
四、撰写毕业论文	220
第二节 毕业设计	220
一、关于毕业设计的提示	220
二、毕业设计样例	222
三、秘书专业毕业设计实训作业	227
第三节 毕业项目报告	228
一、关于毕业项目报告的提示	228
二、毕业项目报告样例	230
三、毕业项目报告实训作业	236

第八章 秘书实训技能评估	237
第一节 秘书实训技能评估设计思路	237
第二节 秘书实训技能评估方式	237
一、考试	237
二、考核	237
三、竞赛	238
四、答辩	239
第九章 秘书案例及分析	242
一、谁给他敲响了警钟	242
二、吃小“屈”，赚大便宜	243
三、如此泄愤	243
四、言语之巧	244
五、职业操守	245
六、平安夜里不平安	246
七、祸从口出	247
八、真实的耳朵	247
九、如果不是我就好了	248
十、如此死党	249
十一、奶香	250
十二、“小迷糊”受伤记	251
十三、此“迷糊”非彼“迷糊”	251
十四、忙碌的刻录机	252
十五、公私分明	252
十六、以企为家	253
十七、变亮的照片	253
十八、让 Word 守口如瓶	254
十九、多重请示	255
二十、变胖的硬盘	256
二十一、大智若愚	256
第十章 秘书试题汇编	258
第一节 秘书基础知识试题	258
一、秘书基础知识试题简介与例题解析	258
二、秘书基础知识模拟试题及答案	265
第二节 案例分析(情景录像)试题	278
一、命题思路与例题分析	278

二、秘书国家职业资格鉴定案例分析模拟试卷	287
第三节 工作实务试题	303
一、工作实务试题简介与例题解析	303
二、工作实务模拟试题	318
附录一 秘书国家职业标准(2006 年版)	333
附录二 国家行政机关公文处理办法	343
附录三 公文常用词汇	349
附录四 应用文写作常用词语释义	350
一、公文类	350
二、法律类	350
三、经济类	351
四、礼仪类	351
附录五 国务院公文主题词表	354
参考文献	358

秘书专业技能实训教学综述

实训教学是高职教育对学生职业技能培养的起点,是学生由学校走向职场的对接口,是培养良好职业能力和职业素质的重要平台。以秘书职业标准为导向,突出秘书应职能力,是实训教学方案设计的前提。秘书专业教学计划以全日制学习三年、实训学时“大于”理论学时为框架而设计,使秘书类专业理想化的实训教学进程安排具有可行性。

一、实训任务与目标

(一) 任务定位

高职教育是以培养“适应生产、建设、管理、服务第一线需要的高等技术应用性专门人才”为目的,是服务于经济和社会发展需要的产物。文秘实训课服务于高职高专文秘类应用人才培养目标,坚持基本理论与操作实务相结合,以核心技能培养为主线。具体教学目标定位为:“以就业为导向,以能力为本位”,培养秘书专业人员的核心技能。

(二) 实训目标

实训教学的目标是使学生熟悉文书处理程序,具有文书拟写与办公事务、会议活动管理能力;具有较强的口语表达与协调沟通能力;具有良好的逻辑思维与组织协调能力;具有向领导提供服务、信息和决策建议的能力;具有办公机具熟练操作及办公软件使用的专业技能。

二、实训内容

实训内容分为办公室事务管理、会议与活动管理、文书拟写、办公自动化四个内容模块。

三、实训形式

(一) 单项任务实训

单项任务就是为某个学习目标而设计的单项实训教学内容。每个教学目标决定了它必须同实际运用密切结合。如机上写作实训,每个文种作为一个学习目标,学生能在机上用精准的格式当堂完成一个个写作任务即可。这种方法操作起来相对不难。

(二) 专题及流程实训

专题及流程是指将两个及其以上的学习目标整合在一起进行集中训练。秘书程序性

的工作最为典型。以“办文”学习目标为例(设计工作情境模拟、角色扮演):将由“例会”形成的办公会议纪要发至下一级单位。从“秘书”受命上机拟稿开始,经“主任”审核、签发,再经秘书复核,然后秘书进行文件编辑、排版、印制,再到“办公室”完成用印、登记、分发至下一级单位,最后将该“文件”“流程”到“档案室”归档。如此逼真的工作流程实训完毕,肯定将使学生很好地掌握“会议纪要”的写作要领和复杂的“办文”技能。通过这样的专题及流程实训将学生在日常单项实训中学到的知识和技能融会贯通,甄别比较,能培养学生发现问题、分析问题和解决问题的综合能力,进而形成学生的心智技能。

(三) 秘书岗位综合技能实训

高等职业技术教育秘书专业教学体系中,最重要的一个环节就是专业岗位技能综合实训。这门实训课程不同于其他实训课程形式的关键在于不是在校内实训室完成,而是到社会岗位上即顶岗工作。该实训过程中,学生能在社会秘书岗位中完成一个个完整的、系统的、逻辑关系密切的秘书“工作流程”。学生在此任务的完成过程中体验到真实的职业氛围,这会有助于学生对将来职业生活的认知和理解,熟练掌握秘书岗位相关技能。因此,秘书岗位综合技能实训被看重的原因,一是由模拟到真实,完成秘书专业内与外多学科、相互交叉的综合性课程的融会贯通和总结;二是进行由“学生”到地地道道的“秘书”角色的转换;三是实现秘书职场经验积累由量到质变化的过程,为毕业找到理想的工作岗位奠定基础;四是不仅能够达到本届实训教学的“查缺补漏”,而且还能为下届教学设计提供有益的借鉴与参考。

(四) 专案项目实训

专案项目实训是指学生毕业前期总结性专案项目的社会实训,实训结果为拟写毕业论文、毕业设计或毕业项目报告并进行最终的汇报与答辩。毕业论文、毕业设计、毕业项目报告是高等职业技术教育秘书专业培养计划中的重要和最终环节,是实现理论教学与社会实践相结合的重要结合点。不同性质类别的专业选择不同的终结方式,例如工科类选择毕业设计,文科与理科类选择毕业论文,实践性较强的专业一般情况下选择毕业项目报告。搞好毕业论文、毕业设计、毕业项目报告教学指导工作,对于提高学生的职场综合技能与业务素质具有重要意义。

四、实训条件

(一) 实训硬件

为了提高学生的现场操作能力,使学生熟悉和适应现代化办公环境,特建立以模拟和实际操作功能为主的校内综合性实训中心和校外实训基地(社会岗位),主要与秘书专业的实训教学配套使用。

实训中心可划分为综合实训室、会议室、接待室、多媒体教室、工作办公室、总经理室、标准教室和办公区域8个部分。

(二) 实训软件

1. 实训教材及其建设。
2. 扩充性资料:推荐用书、扩充性杂志。