

Secretary

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材

办公室事务 管理实务

主 编 焦名海

副主编 雷 鸣 曾雪晴 王桂梅

(第2版)



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材

办公室事务 管理实务

(第2版)

主 编 焦名海

副主编 雷 鸣 曾雪晴 王桂梅

参编人员 (以姓氏笔画为序)

王桂梅 李 哲 李 华 焦名海 曾雪晴 雷 鸣



重庆大学出版社

内容提要

本书以办公室文员的职业岗位和成长规律为依据,采用“项目导向,先会后懂,理实一体、逐级递进”的教学理念重组教材结构,将职业素质、职业能力和职业技能培养作为目标,通过项目引导,以工作任务为核心、真实的秘书工作案例为载体,达到一体化训练秘书职业技能的教学目的。本书具有较强的可操作性。

本书安排了4编共13个项目:认识办公室事务、熟悉办公的环境、办公室邮件处理、前台接待、办理办公室文件、安排日常会议、办公室印信管理、办公室后勤工作、安排商务旅行、办公室值班与考勤工作、办公室信息资源管理、活动的组织与安排、办理证照批文。每个项目中包括学习目标、思考与感悟、实训任务三大块。技能的发展规律,在介绍实训任务之后,让学生在实训前学习相关知识,然后进入实训。在实训环节中,安排有实训目的、实训成果、实训指导、反思与总结、理论知识、相关链接、拓展练习等相关内容。

本书主要面向高职高专文秘、行政管理等专业的学生,也可作为文秘、行政管理专业实训教材,以及文秘工作者的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

办公室事务管理实务 / 焦名海主编. —2版. —重庆:
重庆大学出版社, 2014. 8
教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材
ISBN 978-7-5624-8452-3
I. ①办… II. ①焦… III. ①办公室工作—高等职业
教育—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 164220 号

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材

办公室事务管理实务

(第2版)

主 编 焦名海
副主编 雷 鸣 曾雪晴 王桂梅
策划编辑: 贾 曼 雷少波 唐启秀
责任编辑: 杨 敬 邓桂华 版式设计: 唐启秀
责任校对: 刘雯娜 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行
出版人: 邓晓益
社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号
邮编: 401331
电话: (023) 88617190 88617185(中小学)
传真: (023) 88617186 88617166
网址: <http://www.cqup.com.cn>
邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)
全国新华书店经销
万州日报印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 1/16 印张: 13.75 字数: 301 千
2014 年 8 月第 2 版 2014 年 8 月第 3 次印刷
印数: 5 001—8 000
ISBN 978-7-5624-8452-3 定价: 29.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

总主编 孙汝建

顾问

朱寿桐	李俊超	严冰	王国川	徐子敏	王金星
崔淑琴	陈江平	禹明华	时志明		

编委会成员(以姓氏笔画为序)

丁旻	王茜	王君艳	王国川	王金星	王勇
王敏杰	王瑞成	王箕裘	方有林	孔昭林	龙新辉
卢如华	包锦阳	冯修文	冯俊玲	兰玲	朱敏
朱寿桐	朱利萍	向阳	刘秀梅	孙汝建	严冰
杜春海	李俊超	李强华	杨方	杨梅	杨群欢
肖晗	肖云林	时志明	吴仁艳	吴良勤	余允球
余红平	宋桂友	张端	张小慰	张春玲	张艳辉
陈丛耘	陈江平	陈秀泉	陈卿	陈雅	金常德
周建平	周爱荣	赵华	赵志强	胡亚学	胡晋梅
钟筑	钟小安	禹明华	侯典牧	俞步松	施新
贾铎	顾卫兵	徐静	徐飙	徐子敏	徐乐军
徐静	郭素荣	崔淑琴	彭明福	董金凤	韩开绯
韩玉芬	程陵	焦名海	谢芳	强月霞	楼淑君
雷鸣	熊畅	潘筑华			

总序

2005年12月,教育部发文成立了“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会”。2012年12月该委员会届满,教育部又发文成立了“教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会”(以下简称“职业院校文秘教指委”)。我先后担任这两个委员会的主任委员,组织、参与并见证了文秘专业教材建设的发展历程。从“高职高专文秘教指委”到“职业院校文秘教指委”,都非常重视文秘专业的教材建设。“高职高专文秘教指委”时期,我们在委员会内部先是成立了专业建设组、师资培训组、实训基地建设组,后来由于工作需要,将其扩容为专业建设分委员会、师资培训分委员会、实训基地建设分委员会。在历次委员会会议、文秘专业骨干教师培训、文秘专家库学术活动、教育部课题“文秘专业规范研制”、文秘专业精品课程建设、文秘专业课题立项、文秘技能大赛等活动中,始终贯穿文秘专业教材建设这条主线。在认真调查、反复论证的基础上,我们决定组织编写教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材34种,由笔者任总主编。经过网上公开招标,由国家一级出版社重庆大学出版社出版。

2009年8月24—27日,由本委员会主办、重庆大学出版社承办的系列教材主编会议在重庆大学召开。与会者就高职高专文秘专业课程设置、教学目标以及教材编写的指导思想、编写原则、编写体例、编写队伍组成等问题进行了认真而热烈的讨论,并达成以下共识:

- 1)根据我国高职高专文秘类专业各方向的培养目标、专业设置、课程建设的发展规律与发展趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘专业人才的需求,构建编写大纲、选择编写内容、设置编写栏目。

- 2)教材编写以文秘类专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据。

3)教材针对高职本科职业院校文秘类专业以及一线秘书的社会需求,注重不同层次职业教育的衔接。

4)教材内容以“够用为度,适用为则,实用为标”为原则,给课堂教学留有发挥空间,突出主要知识点,实训举一反三,紧扣文秘岗位实际,用例典型,表达流畅。

5)教材由两个板块组成:秘书职业技术、职业技能训练课程版块教材18种;秘书职业基础、文化素质课程版块教材16种。

6)保证教材内容的稳定性和适度前沿性。

7)教材采用立体开发的方式出版,除了纸质教材外,还配套教学资源包。会后,本套系列教材主编积极组织,遴选副主编和参编者,形成实力较强的编写队伍,并以每本教材为单位,分别组织研讨和开展教材编写工作。

经过近一年多的组织编写工作,丛书绝大多数品种于2010年9月出版。出版近4年来,全套教材在全国一百余所院校使用,在文秘专业教育以及高职文化素质教育领域产生广泛影响。2012年12月,“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会”更名为“教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会”,服务对象由原来的高职高专文秘专业扩展到全国中高职院校和本科职业院校文秘专业。委员会一以贯之高度重视与重庆大学出版社合作出版的这套文秘系列教材,双方商定,在适当的时机,对34种初版教材中影响较大的品种进行修订。

2013年11月1—3日,本委员会与重庆大学出版社在苏州联合举办“全国职业院校文秘类专业目录修订暨重庆大学出版社文秘专业系列教材修订会”。在广泛吸收意见的基础上,笔者作为该套教材的总主编提出了修订原则,重庆大学出版社社文分社贾曼副社长就初版教材的修订提出了具体要求,与会代表就初版教材的修订提出了具体建议。会议根据初版教材的学术质量、社会影响和发行情况,决定对以下27种教材进行修订。

针对我国职业教育进行新一轮改革的具体要求,在坚持初版编写基本原则的情况下,提出了此次修订的新要求:1)对2010年初版教材内容老化的部分进行系统更新;2)系列教材要考虑与中高职院校本科职业院校的衔接;3)修订版教材要与教育部新确定的课程名称相一致;4)为了使教材的受众更加明确,将此次修订的27种教材(其中国家“十二五”规划教材5种)分为两个系列:“教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材”和“高等院校文化素质教育系列教材”。

具体书目如下:

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会规划教材(国家“十二五”规划教材3种)

档案管理实务(第2版)(国家“十二五”规划教材)

商务秘书实务(第2版)(国家“十二五”规划教材)

商务写作与实训(第2版)

秘书理论与实务(第2版)

秘书职业概论(第2版)
秘书心理与行为(第2版)
秘书写作实务(第2版)(国家“十二五”规划教材)
企业管理基础(第2版)
秘书岗位综合实训(第2版)
秘书语文基础(第2版)
秘书信息工作实务(第2版)
会议策划与组织(第2版)
办公室事务管理实务(第2版)
市场营销理论与实务(第2版)
人力资源管理理论与实务(第2版)
社会调查实务(第2版)
新闻写作(第2版)
办公自动化教程(第2版)

高等院校文化素质教育系列教材(国家“十二五”规划教材2种)

职业礼仪(国家“十二五”规划教材)
毕业设计(论文)写作指导(第2版)(国家“十二五”规划教材)
公共关系实务(第2版)
口语交际与人际沟通(第2版)
形体塑造与艺术修养(第2版)
规范汉字与书法艺术(第2版)
实用美学(第2版)
文学艺术鉴赏(第2版)
文化产业管理概论

以上27种教材的主编、副主编、参编者也作了适度调整,教材名称与教育部公布的文秘类专业目录和公共基础课程名称相一致。该套教材的使用对象为中高职院校和本科职业院校文秘专业或其他专业公共基础课教材,与教材相配套的教学资源在“中国文秘教育网”(本委员会网站)发布,供教学参考。

2014年6月,国务院召开“全国职业教育工作会议”,国家主席习近平、国务院总理李克强对我国职业教育提出新的发展战略,教育部具体部署了我国职业教育改革的工作重点。把职业教育改革发展的新思路融进本套系列教材的编写,是这套新版系列教材始终追求的目标。

本套系列教材是编写者长期探索的成果结晶,也凝聚着初版教材编写者、使用者、出版者的智慧和心血。这套系列教材的参编者由200多位专家学者以及有丰富教学经验的

一线教师组成,他们来自 150 多所学校,在本套教材出版之际,对各校和编写者给予的支持表示诚挚的谢意。同时,重庆大学出版社从领导到项目负责人,对教材的编写与出版给予了高度重视和大力支持,特别是邱慧、贾曼两位老师几年来为教材辛苦奔走、精心策划、辛勤付出,其敬业精神令我们感动。

在教材使用过程中,我们欢迎广大师生进一步提出修改意见,使之不断完善。

教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会主任委员
华侨大学文学学院院长、教授、硕士研究生导师

孙汝建

2014 年 7 月 4 日

行政办公室在企业运营中起着上传下达、协调各方的作用,它的地位和作用是其他部门无法代替的。随着社会经济发展,办公室工作也相应发生了变化,办公室除了处理日常事务、服务领导以外,还要处理许多专项事务。为了适应时代的发展需求,我们在充分调研的基础上,对原有教材进行了修订。

本书在修订后,具有以下特色:

(1)按办公室岗位内容和办公室文员的成长规律,选取、编排教学内容。教材中安排4个模块13个工作情景,每个工作情景安排2~3个学习任务。

(2)以优秀秘书的特质安排训练路径,重视策略的获得与默会知识的积累。每个任务学习以工作情景方式呈现给学生,并在训练中突出反思性学习,以帮助学生获得从事秘书工作的策略和职场所需的默会知识。

(3)突出“训练”主线,让“教学做”一体化。本书中以问题情景开始,激发学生的训练兴趣,然后学生在教师指导下进行基本技能训练,最后通过“拓展实训”培养学生的迁移能力,实现“教学做”一体化。

(4)建立了从易到难、从简单事务处理到复杂事务处理、从遵令执行到参与管理的训练体系。

(5)突出新内容和新手段的学习。随着信息技术的发展,网络办公和移动办公成为办公室办公的新趋势,在某些项目中将“移动办公”“网络办公”等内容纳入修订后的教材,重点突出办公新手段的学习。

本书由深圳信息职业技术学院教师焦名海担任主编,编写工作得到了广东科学技术职业学院、湖南文化传媒职业技术学院、郑州牧业工程高等专科学校等院校老师以及深圳市维他(光明)食品饮料有限公司高级秘书钟春花女士的大力支持,各位老师的具体编写分工如下:焦名海提出编写思路,设计编写大纲和体例,并编写了项目一、二、三、六、八、十,雷鸣编写了项目十一、十二,曾雪晴

编写了项目五、七,王桂梅编写了项目四,李哲编写了项目九,李华编写了项目十三。此外在这次教材的修订过程中,广东科学技术职业学院何劲耘老师为本书提出了宝贵意见,在此表示衷心的感谢。

本书可作为职业院校、成人高校文秘、行政管理等专业的教学用书,也可作为其他专业学生和企业文秘人员的培训教材。

在编写过程中,编者参阅采撷了大量国内外同类教材和专家学者的研究成果,恕不能一一列出,在此谨向各位作者致谢!

在本书的编写中,尽管我们致力于探索职业院校工学结合的人才培养模式并以此来设计教材内容,但是限于编者的水平和能力,本书还有许多不成熟的地方,恳请同行及读者批评指正。

编 者

2014年2月



第一编 入职办公室

项目一 认识办公室事务

- 3 任务一 了解办公室事务内容
- 10 任务二 理解办公室事务特点
- 16 任务三 办公室人员职责

项目二 熟悉办公的环境

- 22 任务一 办公室环境的维护与优化
- 30 任务二 营造友好的办公室人际关系

第二编 办公室前台工作

项目三 办公室邮件处理

- 38 任务一 收寄传统信件与快递
- 46 任务二 处理电子邮件

项目四 前台接待

- 53 任务一 形象塑造
- 58 任务二 接待来访客户
- 63 任务三 接打电话

第三编 办公室日常工作

项目五 办理办公室文件

- 74 任务一 制发文件
- 80 任务二 办理来文

项目六 安排日常会议

- 88 任务一 准备日常例会
- 96 任务二 会中服务
- 101 任务三 日常会议后续工作

项目七 办公室印信管理

105 任务一 用印及印章管理

112 任务二 开具介绍信

项目八 办公室后勤工作

118 任务一 办公用品的采购与发放

125 任务二 车辆管理

项目九 安排商务旅行

131 任务一 安排上司本地商务出行

135 任务二 安排与服务外地商务旅行

项目十 办公室值班与考勤工作

147 任务一 日常值班工作安排与交接

153 任务二 员工考勤与考勤报表编制

项目十一 办公室信息资源管理

159 任务一 信息资源的收集与整理

166 任务二 信息资源的分析与汇总

第四编 办公室专项工作**项目十二 活动的组织与安排**

179 任务一 庆典活动的组织

185 任务二 组织员工休闲活动

项目十三 办理证照批文

192 任务一 办理员工暂住证与社会保险

198 任务二 办理环保广告消防批文

丨 第一编 丨

► 入职办公室

项目一

认识办公室事务

【学习目标】

能理解办公室概念的含义,描述办公室事务的内容和办公室人员的工作职责。

能理解办公室的地位和作用。

能清楚表述办公室不同岗位的职责。

【感悟与思考】

下面是某公司办公室文员一天的生活记录:

6:30 起床,7:00 从家里出发,站在拥挤的公交车上奔赴单位。

7:40 到单位(上班时间为 8:30),边放下包边启动电脑。等待电脑开机的这段时间,拿起抹布和拖把,简单地擦一下办公桌和地面,然后打开窗户。

8:00 回到电脑前,查看电子邮箱,然后查看今天的备忘录及日志安排表。

8:20 到一楼收发室,取回报纸和信件并分好。

8:40 接到第一个电话,是工程部的李工打来的,告之 10 点有个客人要来,要求转告客人让他稍等,李工要在 10:30 才会回到公司。

8:45 工程部的刘工程师来领纸,申请单缺部门经理的签名,让他去补签。他说他的经理不在,现在他急需打印图纸。我让他找行政部李经理,也就是我的上司。5 分钟之后,刘工程师签好了字,我发了 5 包纸。

9:10 分发完信件和包裹,第二个电话响了,是公司陈副总的电话,要求行政部安排一辆车去南山。

9:15 填好派车单,请上司签字,然后交给司机,并告诉陈副总出车的车号与司机。办完事后又回办公室写本部门的工作总结。

10:15 终于写完总结初稿。这时上司打来电话,要我拿材料去复印,然后寄给合作公司,原件交给办公室吕姐归档。

11:00 将总结初稿交给自己上司,请他审核。上司修改了几个地方,要求做好汇报的 PPT。

12:00 做好总结汇报 PPT。

12:15 去食堂吃自助午餐。

12:30 回到办公室休息,打开电脑,进入美国 MSNBC 网站,收听网站英语视频新闻。

13:30 开始下午的工作,接听了两个电话,第一个询问公司产品,第二个询问新产品发布时间,我将电话转给了相关部门。

14:00 上司来到办公室,要求我送1份合同到本韵公司,因为销售部助理休假,他们现在抽不出人。我打电话给销售部询问了送合同的一些具体事项。

14:05 从公司出发前往本韵公司。

16:00 返回公司。

16:30 安排明天的工作,填写工作日程表。

17:00 下班回家。

思考:请你阅读完后,谈谈对办公室的总体感觉,你认为完成上述工作,应有什么样的职业态度和职业能力。

任务一 了解办公室事务内容

一、任务描述

周嘉玲毕业于某大学信息专业,她上周来东莞富临食品公司应聘网络管理职位。被录用后,人事部门考虑到行政部缺一个前台文员(因为这是一个“窗口”岗位,不可一天缺人),于是把周嘉玲安排到行政部做前台文员。周嘉玲听到这个安排后十分失落,认为自己一个IT才女,去做一个前台“花瓶”,实在是太浪费了。但苦于目前找工作不易,她还是接受了这个安排。上班第一天,她来到办公室,领导没安排她具体工作,上司刘主任只说要她先熟悉熟悉情况再说。为了打发“无聊”的时间,她加入了秘书助理的QQ群,与同行分享工作感受。在群中,她认识了一位网名“海月星辰”的网友,她们聊得很好。为了帮助周嘉玲摆脱每天的负面情绪,她给周嘉玲发来一天的工作记录(见表1-1)。

表 1-1 “海月星辰”的工作记录

8:40	到公司楼下取报纸、信件
8:45	到公司,打开门窗(通风)
8:50	打扫卫生,包括老总办公室、个人办公室
9:05	清洗茶具
9:10	老总到公司(老总是潮州人),替老总煮开水(泡功夫茶)
9:18	修剪盆栽、浇水
9:20	信件分类,放好新报纸,清理旧报纸
9:30	开电脑,建合同
9:35	录入新客户的通信信息
9:30	老总外出

续表

9:40	给客户发传真(合同)
9:42	接听并记录电话(找老总)
10:20	到银行查账
10:30	返回(银行就在楼下)
10:39	接听并记录电话(找老总)
11:15	接听并记录电话(找老总)
11:20	接收传真
11:22	老总回来
11:23	煮开水泡茶
11:25	汇报来电给老总
11:30	喝茶,聊天
11:32	接收传真
11:40	老总下班
11:45	接电话
12:00	下班
12:00—14:30 午休中	
14:30	上班
14:45	开电脑
15:00	老总上班
15:01	倒水给老总
15:37	接收传真
15:40	打电话到分公司核对数据
16:30	发传真给客户
16:35	修剪盆栽
17:15	清洗茶具
17:20	倒垃圾
17:25	收拾桌面,关电脑,检查各种电源是否关好,关好窗户
17:30	锁门,下班

二、训前知识

(一) 办公室的含义

在日常谈话中经常会提及“办公室”,例如“办公室人员”“在办公室工作”“由办公室负责”等,由于使用场合不同,其具体含义也不完全相同,通常情况下,办公室主要有下列

几种含义:

(1)办公的场所。泛指人们工作办公的场所,它是以“白领”为典型代表的非体力劳动者从事工作的主要场所。这种场所通常具有处理与工作有关的各种事务的功能,配备有办公家具、文件柜、书写文印设备、联络通信设备等。

(2)各级政府部门及企事业单位下辖的主管某一专项工作的行政机构。在国家机关和企事业单位中,出于集中开展某些专门工作的考虑,会设置一些专门办公室负责专项工作的管理。例如,“浙江省人民政府法制办公室”就是为省政府负责法制工作的直属机构。

(3)各类机关、团体、企事业单位中协助领导处理本单位日常工作、为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作的专门机构。如“某公司行政办公室”“中共中央办公厅”等。

(二)办公室的地位

1. 中心地位

办公室的中心地位主要体现在它常常要代表领导处理全局性的问题,起着指挥、控制整个机关运作的作用。另外,办公室又是一个单位的信息网络中心,是各种信息的交汇点和集散地。上司作出决策时,多由办公室汇集各类信息,然后提交给上司,上司根据这些信息作出正确的决策。从这一点来看,办公室在公司架构中处于中心地位。

2. 枢纽地位

办公室在一个机关中是沟通上下、协调左右、联系各方、保证机关工作正常运转的枢纽。从其在单位的序列来看,它介于管理层、执行层之间,起着直接协助领导工作的作用。

3. 窗口地位

办公室是一个单位或领导机关的总进出口。对于上下级和其他兄弟单位来说,是信息网络中心,处于联络站的地位,是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。

(三)办公室事务内容

办公室工作的具体内容是由办公室职能决定的,不同办公室工作内容也不尽相同,作为行政办公室,至少应包含下列工作内容:

(1)信息工作。综合负责本单位信息的收集、整理、保管、传递等工作,如向上级主管单位报送重要政务信息;广泛收集、整理有关本单位各项活动的信息,反映情况,编印《信息简报》《工作信息》等信息类刊物,报送领导参阅;进行数据统计、调查研究等专项信息收集工作,为领导决策服务;负责本单位网站的建设与维护;研究信息管理方法和技术,负责本单位的信息化建设等。

(2)文电办理。即协助领导组织起草或审核以本单位名义发布的各种文电,负责外单位来文来信的登记、拟办、转送、催办及归档等工作,负责本单位内部向领导部门报送的请示、报告等的登记、审核、呈送、批办工作并检查办理情况,负责机要文件管理等。

(3)档案管理工作。组织在各种社会活动中会产生很多公文、图纸、照片、录音录像及其他材料,需要经过筛选、整理作为档案保存下来。

(4)辅佐决策工作。为领导决策做好基础性工作。

(5)督办工作。督办工作是指对承办单位和承办人执行任务情况进行督促检查,确保