

办公事务 实训

何艳琳◎主编

BANGONG
SHIWU SHIXUN

中国物资出版社

高等职业院校商务文秘实用技能教材

办公事务实训

何艳琳 主编

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公事务实训/何艳琳主编. —北京: 中国物资出版社, 2012. 2

(高等职业院校商务文秘实用技能教材)

ISBN 978-7-5047-4115-8

I. ①办… II. ①何… 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 (2011) 第 274818 号

策划编辑 寇俊玲

责任编辑 田慧莹

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部)

010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部)

010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-4115-8/C·0142

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 15.5

版 次 2012 年 2 月第 1 版

字 数 377 千字

印 次 2012 年 2 月第 1 次印刷

印 数 0001—3000 册

定 价 29.80 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

本教材是适用于高职商务文秘专业的实训教材,也可作为课程讲授教材使用。本教材是基于办公室的办公工作过程编写的,涵盖了办公室工作的认识、办公室日常事务处理、接待工作、信息工作、档案工作、办公软件和办公设备的使用等内容,各实训项目结合实际工作分解成多项工作任务,为了便于学习应用,在每个任务内都有相关知识链接内容和实践训练。

本教材在编写过程中,紧密结合办公工作的实际,顺应职业教育的新方向、新课改的要求,坚持实用的原则,安排了联系实际和可操作性的实训项目,以便教师组织学生进行模拟实训练习,使学生掌握办公室工作的操作技能,在提高学生办公室工作相关知识和技能的同时,培养高等职业院校商务文秘专业及其他相关专业学生必备的关键能力和综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本教材由北京农业职业学院何艳琳任主编,负责拟定编写大纲、设计体例和确定内容结构,并负责总纂、修改和定稿。北京农业职业学院的胡军珠、郝利群和李彩玲参加了编写。具体分工如下:何艳琳编写项目一,项目二的任务四和任务五,项目三的任务一和任务三,项目七;郝利群编写项目二的任务一、任务二、任务三和任务六,项目三的任务二;李彩玲编写项目五;胡军珠编写项目四和项目六。

本教材是编者根据多年讲授相关课程的经验以及对用人单位和毕业生实习情况调查而确定编写内容并完成编写。本教材在编写过程中,参考和引用了大量的相关资料,在此向原作者致以诚挚的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,教材中难免有疏漏之处,敬请专家和广大读者批评指正。

编 者

2011年11月



目 录

项目一 办公室工作的认识	(1)
任务一 办公室工作性质认识	(1)
任务二 办公室工作人员能力和职业素质的认识	(5)
项目二 办公室日常事务处理	(11)
任务一 办公环境布置	(12)
任务二 邮件收发	(25)
任务三 邮件拆封和传阅	(31)
任务四 印信管理	(35)
任务五 值班工作	(46)
任务六 安全工作	(50)
项目三 办公室接待工作	(61)
任务一 接待工作准备	(61)
任务二 接待方案设计	(64)
任务三 日常接待工作	(71)
项目四 办公室信息工作	(78)
任务一 信息的收集	(78)
任务二 信息的整理	(83)
任务三 信息的开发与利用	(88)
项目五 办公室档案工作	(93)
任务一 档案收集公告的撰写	(93)
任务二 档案期限表的制订	(96)
任务三 档案的鉴定	(103)
任务四 档案的分类、立卷、编号	(108)
任务五 编制归档文件目录	(111)
任务六 档案的保管	(114)
任务七 档案的利用	(116)
项目六 办公软件的使用	(119)
任务一 电子邮箱及电子邮件的管理	(119)
任务二 Office Outlook 的使用	(128)
任务三 Word 文档编辑与排版	(138)
任务四 Excel 表格的编制与处理	(162)
任务五 Excel 数据分析和处理	(193)



任务六 PowerPoint 演示文稿的创建与编辑	(205)
任务七 PowerPoint 演示文稿中动画的设置	(215)
项目七 办公设备的使用	(225)
任务一 打印机的使用	(225)
任务二 复印机的使用	(230)
任务三 传真机的使用	(233)
参考文献	(238)



项目一 办公室工作的认识

【实训目标】

通过实训,使学生了解办公室的主要工作,认识办公室工作的性质,了解办公室人员的能力要求;掌握办公室工作人员所应具备的基本素质;能够准确把握职业内涵,提升职业角色意识。

【素质要求】

1. 热爱办公室所在岗位工作
2. 具有良好的心理素质
3. 拥有较强的团队合作意识和沟通交流意识

【情境导入】

某高职院校现代服务管理系二年级的王哲美在毕业前的最后一个学期学习到了一门新课程——《办公事务实训》,她对此充满了好奇。她和她的同学对这门课程的内容体系、学习目标、学习方法的了解几乎是空白,所以迫切想了解这门课程及办公工作的内容。接下来,她们的学习就要先从了解办公室工作性质入手。

【任务分解】

1. 办公室工作性质认识
2. 办公室工作人员能力和职业素质的认识

任务一 办公室工作性质认识

【工作任务】

调查办公室的主要工作,认识办公室工作的性质。

【工作步骤】

1. 确定调查范围和形式。
2. 拟定调查时间、步骤和内容。
3. 撰写调查汇报。



【知识链接】

一、认识办公室工作

办公室是辅助领导部门进行决策、管理，推进领导工作，并协助领导协调各职能部门进行有效工作的综合部门，具有辅助领导部门实施管理、协调职能部门开展工作、承上启下、联系左右、沟通各方的枢纽作用。

办公室日常工作以“办文”、“办会”、“办事”为主。办文的工作主要围绕文书、文件、文字材料开展；办会工作主要是围绕领导和组织所举办的会议、会晤以及相关活动展开的工作，是对以“会”为核心的一系列相关事务工作的办理；办事工作主要指以办公室日常工作为主的事务办理，除了“办文”、“办会”以外的其他事务都可以归于“办事”。具体内容如下表所示。

办公室的办文、办会和办事工作一览表

	文字工作	文书处理和档案工作	围绕文书、文件需要 办公室承办的事务
办文	(1) 文书、文件、信函和新闻稿件的撰写 (2) 领导需要的各种文字材料的准备和起草	(1) 文书的打印和制作 (2) 文件的收发、运转和传递 (3) 文件的立卷和归档 (4) 归档文书转为档案后的保管以及查找利用的服务	(1) 文件复制及下发 (2) 发送传真 (3) 电子邮件发送及处理等
	在程序上	在内容上	在形式上
办会	(1) 会前的筹划和准备 (2) 会中的组织和服务 (3) 会后的善后和落实	(1) 讨论研究工作或谈判合作的工作会议和会谈 (2) 沟通情感、展开公关的联谊性、礼节性会见和会晤	(1) 领导层召开的小型常规性工作例会会务 (2) 几个单位联合召开的、会期较长的大型会议会务 (3) 准备会议预案、议程、文字材料、会议结果、督办落实等会务工作 (4) 准备节目、聘请主持人、选定奖品，甚至包括明确礼仪程序、鲜花摆放等事务工作



续 表

	信息工作	技术工作	日常行政事务工作
办事	(1) 政策研究、市场预测分析和调查、情报动态的每日分析整理、组织内简报的编发 (2) 收集资料摘要、编写大事记、组织史志编写、编写各种范围的联络手册、收集保管名片等	(1) 机要工作 (2) 电脑安全工作 (3) 特殊的现代办公设备设施的使用和维护	(1) 值班工作 (2) 接待工作 (3) 印信管理 (4) 对外联络等

二、如何做好办公室工作

信息时代促进了社会的不断发展与变革，办公室工作的地位和作用也在不断发生着变化，任务日益加重，要求越来越高，因此它也不再仅局限于文件转发，来人接待等事务性工作而成为对外联络的窗口，对内联系的桥梁和纽带。对于上级领导来说，办公室人员是兵，是办事员，起着辅助作用，而对于其他部门来说，办公室人员是将，是管理员，起着协调和枢纽的作用。这就要求办公室人员事事从大处着眼，从小事着手，把握办公室工作的规律，做好上传下达和协调组织工作，做到不以事小而不为，不以事大而乱为，不盲从，不畏难，在工作中善于交流、积极乐观、平等友善待人，培养自己的合作精神，开创办公室工作的新局面。

(一) 摆正与领导的关系，认清工作的辅助性

接受领导、服从领导、服务领导不仅是办公室人员的职责所在，更是组织内部运行的基本要求。首先，办公室工作人员要摆正与领导在政治地位上的平等性关系，认清工作性质的辅助性与工作要求的主动性关系。其次，办公室工作人员要摆正与领导分工的幕后与前台的关系，在任何情况下不能越权行事。在工作中参与，但不干预；对领导尊重，但不盲从；认真做事，但不误事。切记只有领导才有决策权和指挥权，办公室工作人员只能给领导当参谋和助手，按领导的授权和旨意办文、办会、办事，提供辅助性的服务，绝不能代替领导决断和指挥。最后，认清办公室是单位的综合部门，但不是权力部门。办公室工作人员与领导共事，传达领导的指示，但不能把自己当做领导的化身而发号施令，办公室只是辅助领导工作的一个综合机构。

(二) 认清办公室工作性质，始终保持清醒的头脑

办公室工作具有辅助性、政策性、机要性、综合性和事务性。日常工作中千头万绪，纷繁复杂，作为办公室工作人员要始终保持清醒的头脑，认清办公室工作的性质，学会站在全局的高度，站在领导的角度，想领导之所想，想领导之应想，想领导之未想，遇事要冷静，时刻保持清醒头脑；办公室工作是对外的窗口，凡事处理不当就可能会带来不可想象的后果，这要求办公室工作人员，要始终保持谨慎的态度，不可鲁莽行事。

(三) 掌握办公室工作规律，树立服务意识

办公室工作头绪多、服务对象多、方方面面应酬多、事情多而杂，工作内容涉及日常



事务、接待工作、协调工作、文书及档案管理工作、会务工作、值班工作、信息工作等,而且哪方面做的稍有不慎、不周,就会产生不良影响。这就要求办公室工作人员掌握工作的规律性,树立服务意识。办公室的形象和地位是干出来的,服务意识强,服务就做得好,工作就能到位,办公室的形象和地位自然得到提升。因此要求办公室工作人员要树立“办公室里无小事”的意识,具有敬业精神,雷厉风行的办事作风,眼观六路、耳听八方的能力和维护领导形象的意识,树立政治意识、大局意识和服务意识,团结协作做好办公室工作。

(四) 具体情况具体分析,培养良好的工作作风

在办公室的具体工作中,办公室工作人员要学会具体问题具体分析。办公室每一项工作都与全局有着密切联系,做好办公室工作要理清思路,分清轻重缓急,统筹兼顾,合理安排,忙而不乱,紧张有序。要讲正气,坚持原则,求真务实,言行一致。第一,在平时工作时,养成“今日事今日毕”的好习惯,少说多干,不张扬、不浮夸,脚踏实地,真抓实干,做事雷厉风行,办事干脆利索,不拖泥带水。实事求是地进行宣传和总结;第二,要充分发挥主观能动性,尽量把问题想在前面,把工作做在前面,如对上级的询问、领导交办的事项、下级的请示等都要尽可能地早办、早答复,对领导交办的秘密事项,做到严格保守秘密;第三,在工作任务较重、较多时,要冷静思考,抓落实,讲实话,向领导报实情,不能报喜不报忧,投其所好;第四,不掺杂个人感情,凭个人意志办事,杜绝“门难进,脸难看,话难听,事不办”的作风,要做到对工作像夏天般火热,对同志像春天般温暖,正直做人,清白处世,踏实干事;第五,树立“办公室工作无小事”的思想,凡事都要认真对待,带头维护机关形象,以高度的政治责任感,严肃认真地做好各项工作。

(五) 加强学习,不断提高自身素质

办公室工作涉及面广,这就要求办公室工作人员应该加强学习和不断更新认识。首先,在实践中和工作中学习,向身边的人学习,学习处理实际问题的方式方法,提高处理实际问题的能力。同样一件事,不同的人处理,结果也会有所不同;其次,学习理论知识,研究政策法规,加强调查研究,理论与实践结合,做到学以致用;最后,注重知识和经验的积累,积累是升华的前提,对有价值、有用的知识和经验的积累,才有可能做到“厚积而薄发”,才有可能各方面得到提升。

在办公室工作中,服务无处不在,学习也无处不在,不断学习新知识,不仅可以开阔视野,丰富知识,随时掌握本行业、本单位新的制度法规,而且可以提高自身素养,以做到理论功底扎实,文化知识基础宽厚,精通本职业务,一专多能,提升服务水平。

【实训建议】

分小组进行调查,根据各小组掌握的资源,可以通过网络形式进行调查,也可以到企业办公室进行实地调查。

【实践训练】

小李在一家港资企业任生产部门的科长已有两年。前不久,听说公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理,小李自认为自己条件不错,就信心十足地去人事部参加了考



试。人事经理拿出一张试卷模样的纸放在他面前，让他在正确的地方打钩。小李接过纸一看，上面是一道测试题：有一天，气象预报说会刮台风下暴雨，总经理恰好不在公司，就打电话告诉你说：“今天有暴风雨，顶楼有几扇窗户还没有关，你去关上吧。”答案共有三个：①好的，我马上去关；②我已经把那扇窗户关好了；③我正在关窗子。小李不假思索就在第二个答案后面画了钩。心想，能为上司分忧的下属就是好下属，提前想到了上司想到的问题，解决了上司想解决的问题，不就是为上司分忧吗？人事经理接过答卷，马上就到总经理办公室去了，好一会儿才出来，不无遗憾地说：“不好意思，老总看了你的试卷后，认为你的心理素质不太适合做助理，你还是安心于目前的岗位吧。”

走出人事部办公室后，小李想了好几天也没有想通自己到底错在哪儿。一周后，小李实在忍不住了，于是把人事经理约到一家饭店，人事经理说：“你错就错在太主观了，你的测试答案没有突出老总。换句话说，老总刚想到的问题你却早就做好了，这岂不说明你比老总还聪明？你想一想，老总会同意吗？”“那我应该选哪个答案才对呢？”“应该选第1个‘好，我马上去关！’”“要是我确实已关好了窗子呢？”“也要这样回答，你应聘的是助理嘛！你的职责主要是协助你的上司，在他背后默默无闻地工作，而不能喧宾夺主。”

读完这则案例，你有什么认识？你知道办公室工作有什么特点吗？你怎样理解辅助性工作？

任务二 办公室工作人员能力和职业素质的认识

【工作任务】

认识办公室工作人员能力和所需职业素质。

【工作步骤】

1. 通过网络、实地调查或随机访谈等形式了解办公室工作人员应具备的能力和职业素质。
2. 对调查了解到的信息进行整理。
3. 找出办公室工作人员应该具备的最关键的能力和重要的职业素质。

【知识链接】

一、办公室工作人员应具备的能力

办公室工作的综合性、辅助性、机要性、政策性和事务性等特点，决定了办公室工作人员必须具备相应的素质和能力。知识并不等于能力，而仅是能力得以发挥的基础。办公室工作人员既要有知识，更需要有能力。知识素养再高，没有实际动手能力，也算不上一名优秀的工作人员。办公室工作人员必须把能力培养和提升放在办公室工作的重要位置。在这里，能力是指工作人员在实践中高效率地完成各项任务的本领。



（一）良好的表达能力

表达能力分为口头表达能力和文字表达能力。口头表达能力要求反应敏捷、条理清楚，表达准确、口齿清楚、语言简明、生动、得体、有分寸。办公室工作主要起上传下达的作用，无论是向领导汇报工作，还是向下级传达领导意图，或是接听电话或接待来访者，都需要语言表达。因此，办公室工作人员必须善于口头表达。文字表达能力要求办公室工作人员善于谋篇布局，懂得语法和逻辑知识，熟悉各种公文种类的规矩、格式等，文字运用能力强，语言准确、规范。邓小平同志说过：“用笔领导是领导的主要方法。”办公室工作更离不开文字，文字能力是办公室人员的基本功。在办公室日常工作中，需要撰写通知、报告等，从事文字材料的工作人员，还要起草文件，撰写领导人讲话稿、总结、调查报告、工作汇报等，因此办公室工作人员需要具备良好的文字表达能力。

（二）遇事应变能力

应变能力是当代人应当具有的基本能力之一。办公室工作虽然是一成不变的，但是也有很多突发事件发生，这就要求工作人员遇事不惊，处事不乱。在遇到问题时学会从现象观察本质，由此及彼、由表及里，作出科学的推理和判断。特别是在遇到特殊情况时，分析判断能力会帮助人迅速理出头绪，作出正确的反应。面对突发情况，如何迅速地展开分析，是人们处理事件的关键，它需要当事人具有良好的应变能力。应变能力主要表现在：能在变化中产生应对的创意和策略；能审时度势，随机应变；在变动中辨明方向。应变能力要求当事人能够在复杂的环境中沉着应战，而不是紧张、莽撞地行事。在办公室工作中，遇事沉着冷静，学会自我检查、自我监督、自我鼓励，有助于培养良好的应变能力。

（三）组织协调能力

办公室是综合协调部门，办公室工作人员要善于处理人际关系，善于发现上级与下级之间、部门与部门之间以及办公室内部的不平衡，善于发现干部之间、领导之间的矛盾，及时加以沟通，起到辅助管理的作用。具体来说，良好的组织协调能力主要表现在三个方面：首先，具有协调办公室内部关系的能力，在办公室工作中，善于团结他人，具有合作意识，把协调贯穿于办公室的办文、办会、办事等各项工作之中；其次，具有协调部门间关系的能力，注重与其他部门的日常交流和沟通，眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，公平、大度，遇事从大局出发，能把握轻重缓急，善于理顺各方面的关系；最后，具有公关意识，讲究协调艺术和方法，坚持原则性和灵活性的统一，对上协调能发挥好服务作用，横向协调能发挥中枢作用，对下协调能发挥指导作用，善于化解各方面的矛盾，处理好各方面的问题，起到“润滑剂”的作用，保证领导决策实施，促进工作正常有效地运转。

（四）办公现代化的能力

办公现代化是对办公室工作提出的新要求和高要求。现代办公设备和办公系统的出现和运用，提高了办公效率，节约了办公成本。随着办公自动化和现代化的普及，办公室工作人员必须具备运用现代办公系统和办公设备的能力，如办公自动化系统（OA系统），计算机、复印机、照相机、摄影机、录音笔、扫描仪等。只有掌握现代化办公系统和办公设备的运用，才能高效地做好办公室工作。

（五）开创新局面的能力

办公室工作的活力来自创新。增强工作的创新能力也是推动工作发展必备的素质。面



对新形势、新任务和新环境，办公室工作人员在工作思路、方式方法等方面要不断探索求新，要学会根据自己的知识积累，结合实际情况，出主意，想办法，创造性地开展工作，要坚持与时俱进，始终把创新当成一种追求，体现在思路中，落实在措施上，贯穿在实践中，不断增强工作的创造性。在办公室工作中，要善于把办公室工作与单位的发展、职工的变化结合起来；善于有针对性地提出解决问题和推动工作发展的新举措、新办法，使办公室的工作不断充满生机与活力；要通过对工作实践的回顾思考、归纳概括、提炼升华，使自己认识问题、解决问题的能力不断提高，从而达到一个新水平、新境界；要善于透过现象看本质，努力将平时积累的体会和感受，通过去粗取精、去伪存真，由此及彼、由表及里地认真分析思考，变成比较系统的、本质的认识，从中提炼出工作的客观发展规律，使工作水平不断提高，工作落实更加有效。

办公室工作看似简单，实际干起来却并不简单，如果不具备以上基本能力，就难以胜任办公室工作。

二、办公室工作人员应具备的基本素质

办公室工作人员的素质，决定了其工作效率。不同的职业，职业素质是不同的。对建筑工人的素质要求，不同于对护士职业的素质要求；对商业服务人员的素质要求，不同于对教师职业的素质要求。胡锦涛总书记强调“要把品德、知识、能力和业绩作为衡量人才的主要标准”。不论哪个行业或职业的办公室人员都要有文化，有修养，有理想，有抱负，有能力。在工作上能够成为领导的智囊，左膀右臂；言谈举止上表现得稳重大方；为人处世机智，谨慎，宽容。办公室是窗口，工作人员的一举一动都在别人的关注之中，这就要求办公室工作人员在思想政治、道德文化和业务等方面具备相应的基本素质。

（一）政治素质

政治素质是人的综合素质的核心。政治素质是人们从事社会政治活动所必需的基本条件和基本品质，是个人的政治方向、政治立场、政治观念、政治态度、政治信仰、政治技能的综合表现。政治素质主要包括政治理论知识、政治心理、政治价值观、政治信仰、政治能力等。办公室工作人员直接参与政务，需要具备敏锐的、过硬的政治素质，坚持用先进理论武装头脑，要把“三个代表”的重要思想与马列主义、毛泽东思想、邓小平理论结合起来认真学习，提高自身的政治素质，避免在工作中的片面性，准确把握大局，有效地为领导决策服务。

（二）思想素质

思想素质是指人们的思想觉悟和理想信念，居功不傲、不争名利是良好的思想素质的体现。办公室工作事务繁杂，作为办公室工作人员应该爱岗敬业，任劳任怨。认真做好每一项工作，把领导和群众交办的每一件小事作为一项任务去完成，在工作实践中获得精神境界的升华和人生价值的实现。工作上要一切从实际出发，讲实话，办实事，求实效，踏实、严谨、务实，不搞形式主义，不夸夸其谈，不弄虚作假，不做表面文章，不做捕风捉影、无中生有的事；对领导交办的事，精心筹划，尽心尽责，确保办实办好；严格要求自己，决不打着领导的名义任意妄为，加强学习，不断提高自身素质。



(三) 道德素质

道德素质,特指人在道德方面的内在基础。道德素质是人们道德认识和道德行为水平的综合反映,包含一个人的道德修养和道德情操,体现着一个人的道德水平和道德风貌。办公室工作中的道德素质是指办公室人员与自身工作和职业活动密切相关的行为规范,主要指服从领导、埋头苦干、公道正派、严守机密等。俗话说:“有容乃大,无欲则刚。”做好办公室工作离不开方方面面的配合与支持,要虚怀若谷,宽厚容人;甘为他人做嫁衣、作铺垫;要容人直言,不忌恨在心;容人胜己,不嫉贤妒能;要助人为乐,不袖手旁观;要把别人的工作当做自己的工作,以主人翁的姿态提建议,当参谋;以“甘为人梯”的风格送温暖、献爱心。要努力做到不为名所累、不为利所缚、不为欲所惑,不同别人计较享受的条件和优待,要经得住诱惑,守得住清贫,不把以权谋私看做本事,不把追求低级趣味视为潇洒,在任何情况下,对待名利始终保持一颗平常心。

(四) 文化素质

文化素质指人们在文化方面所具有的较为稳定的、内在的基本品质,表明人们具备的知识及与之相适应的能力行为、情感等综合发展的质量、水平和个性特点。文化素质不只是学校教的科学技术方面的知识,更多的是指人文社科类的知识,包括哲学、历史、文学、社会学等方面的知识。这些知识通过你的语言或文字的表达体现出来、通过你的举手投足反映出来你的综合气质或整体素质。办公室工作综合性强,接触面广,这就要求办公室工作人员要尽可能掌握广博的知识。办公室工作人员的知识结构要根据行业性质和办公室工作性质需要,把关系密切的知识作为核心,把相关联的知识作为外层、边缘知识层。只有基础知识牢固,才有利于进一步学习其他方面的知识,才能更准确地理解党的政策,领会领导意图,提高工作能力。

(五) 业务素质

业务素质是指人在自己所从事的职业,即完成自己所承担的专业工作中,作为实践主体所表现出来的活动质量和水平。办公室工作人员的业务素质广义地讲包括思想、政治、道德、知识、作风诸方面,狭义地讲主要指能力、技能方面,如调查研究能力、综合分析能力、人际交往能力,使用现代化办公用具能力等,即能够根据上级的精神正确选题,选择调查方法,确定调查的对象,进行资料收集,分析整理,撰写出调查报告;善于运用科学理论分析和解决问题,善于通过实践进行理论创新;待人接物,有礼有节,讲究交往和接待中的细枝末节,容易建立良好的人际氛围,融洽的同志关系;同时,要具有使用现代化办公用具,如电子计算机、传真机、复印机等处理文件、检索资料、传递信息的能力。

总之,办公室工作人员的能力和素质直接影响着办公室工作质量和工作效率,因此,办公室人员应不断提升自身素质和修养,以更好地胜任办公室工作。

【实训建议】

分小组进行调查,根据各小组掌握的资源,可以通过网络形式进行调查,也可以到企业办公室进行实地调查。



【实践训练】

1. 招聘事例分析练习。

(1) 招聘启事。

本公司现面向全体内部员工公开招聘总裁秘书 1 名。

工作职责：

- ①协助总裁处理公司各项日常事务，安排总裁活动行程；
- ②参与组织和协调各种会议、仪式、活动等；
- ③及时办理各部门文档的提交审批和回复工作；
- ④负责做好各种重要会议的记录及归档、整理工作。

要求：

- ①专业不限，年龄 25～30 岁；
- ②两年以上相关工作经验，熟悉现代企业集团日常经营运作业务；
- ③工作细致、周到，擅长组织协调，应变能力强，具备出色的书面表达能力及沟通技巧；

④良好的职业素养和形象气质；

⑤具备良好的英语水平；

⑥具备较强的事务处理能力、理解能力与分析能力；

⑦熟练使用 Microsoft Office 等办公软件及网络应用；

⑧从事过综合管理工作至少一年，具备经济、管理、法律等综合知识者优先。

本次招聘将采取各部门推荐和自愿报名的方式，经过严格筛选后，最终人选由总裁面试决定。

××酒店管理公司人力资源部

2011. 12. 10

(2) 招聘高级文秘与董事长秘书一名。

工作地点：北京。

女性，管理、法律或外语类专业，本科以上学历，两年以上相关工作经验；

职业经历：两年以上在大型跨国公司从事秘书工作经验；

外语语种：英语；

程度：CET4 级，听、说、读、写熟练；

其他要求：年龄范围 25～30 岁，形象好，气质佳，周到、细致；

熟练操作传真机、复印机等办公设备；

从事过项目报告的拟定工作，中文写作能力强；

良好的语言表达和沟通能力；

熟悉电脑操作及各种办公软件的应用；

责任心强，思维敏捷，会驾驶；

有良好的人际沟通能力和业务协调能力，能够准确领会领导意图，坚定、灵活地处理好董事长交办的各项事务。



要求：上面是从报纸和杂志上摘录下来的两则招聘启事，请你分析一下，胜任办公室工作应具备哪些条件？你对办公室工作有了哪些新认识？你认为办公室工作人员应具备的最重要的能力是什么？

2. 从身边熟悉的部门谈起（也可结合父母单位的工作，朋友单位的工作，实习过的单位的工作，影视作品中的工作），从事办公室工作必须具备哪些能力和素质？讨论后以小组为单位形成一份答案，选出一名代表参加班内交流。

要求：小组内每个人都要发言，分析自己，至少找出五条自身的优点；自身的缺点至少找出三条，并提出改进措施。班内交流时，小组应尽量选择一些正确或错误的典型，以加强对职业角色的认识；每组选派 1~2 人发言，时间控制在 20 分钟以内。



项目二 办公室日常事务处理

【实训目标】

通过实训,使学生掌握日常印信管理和日常值班工作的主要内容,能够编制值班安排表,能够按要求填写值班日志,能够正确处理值班期间的电话接待和来访接待。

【素质要求】

1. 具有较高的政策水平
2. 具有较强的业务技能和技巧
3. 具有严谨细致的工作作风和职业习惯
4. 热爱办公室所在岗位工作,能够独立处理问题
5. 具有良好的心理素质
6. 具有初步的现场协调能力

【情境导入】

高山和李娟是A旅游公司办公室工作人员,分别负责办公室环境及文件管理、印信和值班等工作。A旅游公司总部在北京,拟在上海成立分公司,新办公室需要进行设计与布置,公司计划在国庆节后派高山去完成这项工作。国庆节放假前,高山依然要在北京总部进行日常工作处理。

国庆节期间,A旅游公司将按照国务院的有关规定,放假7天。为了加强国庆期间公司的安全保卫工作,公司安排了值班。10月6日,轮到高山值班,到午夜时分,高山忽然接到保卫的电话,说有一个自称是张总亲戚的陌生男子说有急事要找张总,高山接到电话后该怎么做?第二天公司张红要到广州出差,联系与某公司业务上的合作事宜,需要用印章并要求开出介绍信,高山该怎么办?

【任务分解】

1. 办公环境布置
2. 邮件收发
3. 邮件拆封和传阅
4. 印信管理
5. 值班工作
6. 安全工作