

中等职业学校教学配套用书
ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO JIAOXUE PEITAO YONGSHU

同步课时 精讲精练

文秘类专业

（ 办公室事务管理 ）

丛书主编 刘景通

WENMILEI ZHUANYE



电子科技大学出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

同步课时 精讲精练. 文秘类专业 : 全 3 册 / 刘景通
主编. -- 成都 : 电子科技大学出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5647-2492-4

I. ①同… II. ①刘… III. ①秘书学—职业高中—教
学参考资料 IV. ①G718.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 150269 号

中等职业学校教学配套用书
同步课时 精讲精练 文秘类专业
(办公室事务管理)

丛书主编 刘景通

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 吴艳玲

责任编辑: 吴艳玲

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 杭州华艺印刷有限公司

成品尺寸: 185mm × 260mm 印张: 23.25 字数: 580 千字

版 次: 2014 年 7 月第一版

印 次: 2014 年 8 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-2492-4

定 价: 66.00 元 (全 3 册)

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

中等职业学校教学配套用书与最新教材同步,适用于职业学校相关专业的日常教学工作。为了满足课程改革的需要,我们从体现职业教育特色,培养学生的创新精神和实践能力出发,精心编写了本系列丛书。本书主要结合目前新课程改革的要求,以体现以人为本的教育理念为宗旨,满足当前社会对高素质人才的需求为目标,知识内容贴近教材,重点突出基础知识和基本技能。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。

在编写前,我们对本省中职学校专业课课程的设置情况做了大量的调研工作,同时在编写过程中得到了浙江省各地市职教研室的专家和重点职校一线骨干教师的大力支持,在此表示感谢。

由于时间紧、任务重,书中定有不足之处,敬请广大读者提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

本书编写组

E-mail: hongbo0571@163.com



目 录

模块一 办公环境管理事务	1
项目一 办公室的布置	1
项目二 办公环境管理	4
综合测试卷	7
模块二 办公室日常事务	11
项目一 通讯工作	11
项目二 印信及证照管理	14
项目三 值班工作	17
项目四 备用金管理	20
综合测试卷	23
模块三 接待管理事务	27
项目一 日常接待	27
项目二 团体接待	31
项目三 涉外接待	36
综合测试卷	40
期中测试卷(一)	44
期中测试卷(二)	48
模块四 领导活动管理事务	52
项目一 领导日程管理	52
项目二 商务旅行	55
综合测试卷	59

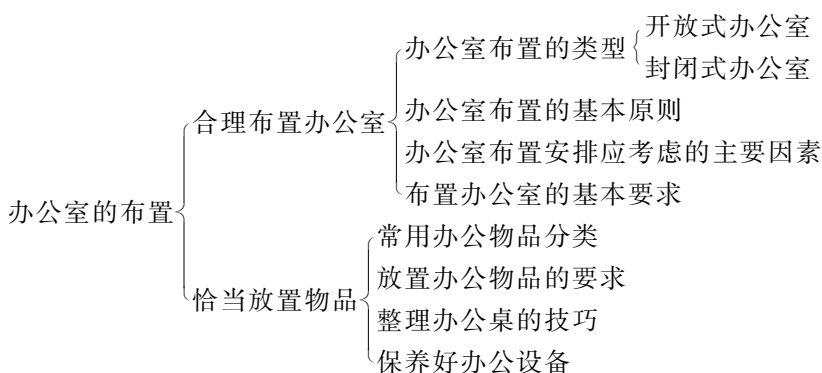
模块五 办公资产管理事务	63
项目一 办公用品管理	63
项目二 固定资产管理	66
项目三 车辆管理	69
综合测试卷	72
模块六 商务活动管理事务	76
项目一 会见与会谈	76
项目二 商务谈判与签字仪式	79
项目三 商务庆典与展览活动	82
综合测试卷	85
期末测试卷(一)	89
期末测试卷(二)	93
参考答案	97

模块一 办公环境管理事务

项目一 办公室的布置



知识框架



技能目标

1. 能够合理设计、合理布置不同类型的办公室
2. 能够正确摆放办公室内的各种物品
3. 快速整理办公桌



知识拓展

一、合理布置办公室

1. 即使同一单位,各部门的工作性质、职能特点等都不尽相同,因此在设计时应尽量符合各自的工作特点。

2. 常见的办公室布置主要有相向式、背向式、同向式、链干式及层叠式,不管采用哪种样式,应将工作者的移动减少至最小限度,以提高工作效率。

3. 布置办公室时应注意的几个问题:

(1) 办公桌是工作人员必备工具,桌椅的式样、规格、颜色应一致,既体现了办公室的平等,又增加了美观。办公椅尽可能采用自动升降椅,以适应不同工作人员的身体高度。

(2) 办公桌必须有足够的空间用以放置文件、资料等,条件许可的情况下,办公室应根据不同情况设置垂直式档案柜、旋转式卡片架等,以方便资料、卡片、文件等的存放。

二、恰当放置物品

对于文员而言,办公室除了必要的办公用品外,较多的是文件。要经常对文件、文件夹进行检索、分类,依据文件的使用频率和重要程度进行整理。

- 文件 {
- 常用文件——放在最近的地方
 - 不常用文件——放在文件柜中
 - 少用或不用的文件——束之高阁
 - 过期或失效的文件——移交档案室或销毁



同步训练

一、填空题

1. _____办公室一般是用高低不等的软包装隔板区分开不同的工作部门。
2. 办公室的布置不是简单的设施摆放,还需要考虑工作人员的因素,因此布置主要有三个原则:即____、便于监督和_____。
3. 办公桌的排列应按照_____的原则和工作程序的顺序,其线路以_____为佳,防止逆流与交叉现象。
4. 自然光应来自桌子的_____或_____。

二、单项选择题

1. 办公桌带锁的抽屉应该存放_____。()
 - A. 零碎物品
 - B. 通讯录
 - C. 私人物品
 - D. 归档用品
2. 下列说法正确的是_____。()
 - A. 主管座位应位于员工座位的后方
 - B. 为达到节约、安全的目的,办公室设计时应少安装电源插座
 - C. 将公告板置于办公室门口,以便于员工及时看到公告内容
 - D. 为了最大化地利用办公室空间,不应预留充分空间
3. 下列不是开放式办公室的优点的是_____。()
 - A. 降低建筑成本和能源成本
 - B. 提高办公室的空间利用率
 - C. 易于员工集中精力
 - D. 易于管理者对员工进行监督和指导

三、多项选择题

1. 封闭式办公室的缺点是_____。()
 - A. 办公区域噪音较大
 - B. 减少交流的心理障碍
 - C. 影响同事之间的沟通交流
 - D. 难以监督管理员工
2. 以下方法中能给办公桌“瘦身”的是_____。()
 - A. 选用液晶显示器
 - B. 经常清理文件
 - C. 购买多功能一体机
 - D. 使用文具盒,将零碎物品放入盒内
3. 办公室布置的内容主要是确定_____。()
 - A. 人员座位的位置
 - B. 装饰画的位置

C. 办公室物质条件的合理配置

D. 花卉盆景的摆放

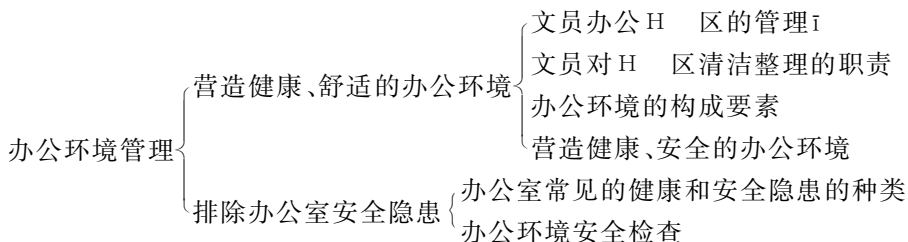
四、判断题

1. 在布置办公室时,一般要了解办公室工作的性质与内容,办公室的内部组织与人员分工,办公室与其他单位的联系等。 ()
2. 在办公室布置时,应将主管的工作区域设置于入口处。 ()
3. 常用的设备与档案应置于使用者附近,将所有的档案置于靠墙之处。 ()
4. 专用的电话应放在右手边方便拿到的位置,右手记录留言。 ()
5. 自用的办公文具、用品、零散物件应有序地放在抽屉里,按照使用频率及使用习惯安排。 ()
6. 一些常用的公用物品应按办公室要求放在柜子里或书架上,注意用后放回原位,不给他人带来不便。 ()
7. 办公设备要合理放置,要按照以人为本、方便工作、安全舒适的原则去摆放,只要不放在妨碍自己或他人工作的地方都可以。 ()

项目二 办公环境管理



知识框架



技能目标

1. 能对办公室环境进行美化和布置
2. 能及时识别办公室中存在的安全隐患,并妥善采取处理措施



知识拓展

营造健康、舒适的办公环境

1. 要营造良好舒适的办公环境,可以在办公室中适当摆放一些绿色植物,既能美化环境,又能调节室内空气,特别适合于比较封闭的办公室。适合于室内摆放的植物主要有:绿萝、君子兰、橡皮树、银皇后、芦荟、棕竹、龟背竹、发财树、仙人掌。这些植物能有效地吸收一氧化碳和二氧化碳及甲醛的污染,释放氧气,减少灰尘及电磁辐射,净化空气。

2. 办公室装修风格体现公司实力和文化。如今的国际办公室装修潮流可谓百花齐放。在 20 世纪 90 年代初期大开间办公室风靡一时的时候,比尔·盖茨却坚持给他的程序员每人一个 11 平方米的独立办公室,让每个人在这个相对独立的空间里按照自己的个性布置。在这种充分尊重个性的环境中,开发人员的智慧才能得到充分发挥。不论职位高低,所有微软人的办公室都在 11 平方米左右。这样的办公室环境昭示着一种“人人平等、张扬个性”的思想,与微软“尊重个人创造力”的形象相得益彰。由此可见,办公室的装修一定要体现公司独特的文化。通过装修装饰体现出来的公司文化向来访的客户和员工展示了公司对他们的基本认知,这些表现在整体的风格和装饰的细部。

装修办公室最重要的是风格的选择。根据行业不同,面对客户和生意伙伴需要建立的印象不同,一般有以下几种流行的风格:

稳重凝练型。老牌的大型外贸集团公司喜欢选择这种风格的装修,让客户和生意伙伴建立信心。从装修特点上来看,是较少选择大的色差,造型上比较保守,方方正正,选材考究,强调气质的高贵和尊贵。

现代型。普遍适用于中小企业。造型流畅,大量运用线条,喜欢用植物装点各个角落,通过光和影的应用效果,在较小的空间内制造变化,在线条和光影变幻中制造对心灵的冲击。

新新人类型。不拘一格,大量使用几何图案作为设计元素,明亮度对比强烈,大量使用新式装修材料。适用于新兴的电脑资讯业、媒体行业。在强烈的装饰效果中,新产品的特征和公司创新科技的氛围一览无余。

创意型。适合艺术、工艺品、品牌公司。造型简洁,用料简单,强调原创的特征,尽量不重复,在造型上具有唯一性。

简洁型。简单进行装修和装饰,强调实用性,较少装饰和个性。一般适用于小型公司和办事处。



同步训练

一、填空题

1. 办公室环境一般可划分为硬环境和_____。硬环境包括办公室所在地、建筑设计、_____,光线、_____,办公设备及办公室的布置等外在客观条件。
2. 办公室内办公人员的数量应控制在一定限度之内,人均办公面积不低于_____为宜。
3. 办公室的光线应充足,以_____为主,_____为辅,光线不要过强或过弱。
4. 办公环境安全检查分为定期检查、_____和_____。
5. 办公环境安全检查过程中,如果是办公环境和办公设备的安全隐患,要填写“_____”;如果是设备运行过程中出现的故障,则填写“_____”。

二、单项选择题

1. 最适宜的办公室湿度为_____。()
A. 20%~40% B. 25%~45%
C. 40%~60% D. 45%~65%
2. 办公室的理想声强值为_____分贝,在这个声音强度i 内工作,人们不易疲劳。()
A. 10~20 B. 20~30 C. 30~40 D. 40~50
3. 办公室内冬天室温最好控制在_____。()
A. 18℃~20℃ B. 20℃~22℃
C. 23℃~25℃ D. 25℃~27℃

三、多项选择题

1. 文员要经常清洁、整理办公区的内容包括_____。()
A. 保持清洁地面、台面、负责的设备、家具及门窗墙壁等处
B. 保持办公桌面清洁、整齐、
C. 电话按键和听筒应经常清洁消毒
D. 废纸筒要放在隐秘处,每天下班前清理

2. 营造健康、安全的办公环境的内容包括_____。()

- A. 装修材料及要求必须符合国家有关标准
- B. 办公室空间及座位空间要适当
- C. 办公家具满足工作需要并符合健康、安全要求
- D. 建立相应的办公室管理制度

3. 办公室常见的健康和安全隐患有_____。()

- A. 办公室建筑隐患
- B. 办公室环境隐患
- C. 办公设备隐患
- D. 人为隐患

4. 安全隐患记录及处理表的作用包括_____。()

- A. 向有关部门通报需要解决和处理的隐患
- B. 作为资料保存备查
- C. 使人们提高防范意识
- D. 作为工作记录备查

四、判断题

1. 植物通过光合作用,能有效地吸收对人体有害的二氧化碳,特别适用于一些开放的室内办公室。()

2. 一旦发生紧急情况,秘书人员要保持冷静,然后针对不同情况分别处理。()

3. 对主管上司的办公室要经常整理,每天上班首先保证领导办公环境的洁净、安全、井然有序,为领导的工作提供良好的硬环境。()

4. 办公室内颜色使用要适当,基本色彩在三种以下,并且彩度要低,减少对眼睛的刺激,给人以平静感。()

5. 办公区建筑要牢固安全,门窗有防盗设施,电源布局要合理,并配备足够的灭火器材。()

6. 办公区或办公室应设置急救包,并定期更换。()

7. 办公室中严禁吸烟,因此不需安装烟雾报警器。()

综合测试卷

一、单项选择题(共10题,每题2分,共20分)

1. 布置办公室的三大原则是_____。()
- A. 有利于沟通,便于监督,协调、舒适
B. 有利于保密,便于监督,协调、舒适
C. 有利于沟通,便于监督,严肃、紧凑
D. 有利于沟通,便于活动,开放、舒适
2. 在布置办公室时应使自然光_____。()
- A. 来自桌子的左上方或斜前上方
B. 来自桌子的右上方或斜后上方
C. 来自桌子的左上方或斜后上方
D. 来自桌子的右上方或斜前上方
3. 办公室的软环境主要包括_____,工作人员的个人素养及相互间的关系、团体凝聚力等社会环境。()
- A. 工作气氛
B. 声音环境
C. 洁净程度
D. 色彩因素
4. 自用的办公文具、用品等应按照_____有序地放在抽屉里。()
- A. 使用频率及使用习惯
B. 使用频率及使用时间
C. 使用习惯及使用时间
D. 使用时间及使用方法
5. 办公桌上应_____。()
- A. 摆放经常使用的工作必需物品
B. 摆放经常使用的物品
C. 摆放工作所需的所有物品
D. 最好不放物品
6. 办公室内常用个人办公物品不包括_____。()
- A. 归档用品
B. 为访客准备的宣传资料
C. 小装订类物品
D. 办公设备专用易耗品
7. 办公室中的计算机的屏幕被强光照射,符合填写“_____”的要求。()
- A. 设备故障表
B. 安全隐患记录及处理表
C. 设备隐患表
D. 设备处理表
8. 秘书对日常环境的管理包括:个人工作区的环境管理、上司办公室的环境管理、_____,_____。()
- A. 会议室的环境管理
B. 接待室的环境管理
C. 日常公务活动区的环境管理
D. 前台的环境管理

9. 应将不常使用的文件_____。()

- A. 放在离自己最近的地方
- B. 销毁
- C. 自行处理掉
- D. 放在离自己稍远的地方

10. 个人工作区,包括个人使用的全部设施和设备,办公桌椅围绕的区域中地面、_____及家具和负责的所有电器设备。()

- A. 文件柜
- B. 笔记本电脑
- C. 墙壁
- D. 门窗

二、多项选择题(共 5 题,每题 3 分,共 15 分)

1. 下列关于办公室环境的表述,正确的是_____。()

- A. 秘书应根据工作需要而不仅仅是级别来为不同工作人员分配办公空间
- B. 如果空间允许,工作人员个人的日常生活用具可以放置在办公室内
- C. 办公照明中应尽量采用自然光源
- D. 销售人员所处的区域应位于门口附近

2. 要保证办公环境健康、安全,办公区应该_____。()

- A. 建筑牢固安全
- B. 光线充足
- C. 门窗封闭完好
- D. 室内装饰华丽

3. 办公室布置要求办公桌的排列应考虑_____。()

- A. 直线对称原则
- B. 工作程序的顺序
- C. 工作人员的个人习惯
- D. 工作人员工作时的朝向

4. 在布置办公室时,最好将主管的座位置于_____。()

- A. 员工座位的后方
- B. 办公室入口处
- C. 方便监控员工工作的位置
- D. 较隐蔽处

5. 当秘书人员发现办公设备有故障时应该做到的是_____。()

- A. 立即远离现场
- B. 立即报告主管
- C. 填写“设备故障记录及处理表”
- D. 填写“安全隐患记录及处理表”

三、判断题(共 5 题,每题 2 分,共 10 分)

1. 公用办公用品柜的物品要放置规范,通常是轻的放在上面。()

2. 就一般人的使用习惯,专用的电话应放在右手边方便拿到的位置。()

3. 开放式办公室适宜会计和档案等部门进行有效的工作。()

4. 办公设备要按照以人为本、方便工作、安全舒适的原则去摆放。()

5. 办公室内冬天室温应控制在 $23^{\circ}\text{C} \sim 25^{\circ}\text{C}$ 。()

四、工作实务题(共 2 题,每题 15 分,共 30 分)

1. 你是宏远公司行政秘书钟苗,下面是行政经理苏明需要你完成的任务。

便条

钟苗:

公司新成立的产品推广部的人员及办公用房都已确定下来,你需要尽快布置他们的办公室。请你向我说明如何完成这项工作。

行政经理 苏明

2014 年 3 月 5 日

2. 新来的前台秘书陈露在工作中出现了一些问题,例如她不太懂得如何布置封闭式办公室。请你把封闭式办公室的优缺点知识总结一下,以供她学习。

五、操作题(共 25 分)

你是宏远公司行政秘书初萌,下面是行政经理苏明需要你完成的任务。

便条

初萌:

在最近公司环境大检查中,我发现你办公室的环境不够整洁,请你加以改进。请向我说明你将如何改进你的工作环境。

行政经理 苏明

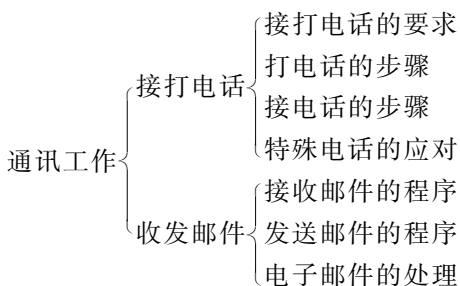
2014 年 3 月 5 日

模块二 办公室日常事务

项目一 通讯工作



知识框架



技能目标

1. 能够正确演示接听与拨打电话
2. 能合理设计、正确填写电话记录单
3. 能正确签收、传阅与寄发邮件



知识拓展

一、接打电话

1. 拨打电话时间。人们一般不太愿意被电话干扰,特别是周一,往往是最忙的时候。但如果是非常重要或紧急的电话,刚刚上班的前 40~60 分钟打是最合适的。午饭时间前、午休时间、下班之前(特别是周末),最好不要打电话。

2. 有效控制通话时长。

3. 电话会议。通俗地说就是利用电话机作为工具,利用电话线路(包括各运营商的固定电话网和移动电话网)作为载体来开会的新型会议模式。与传统会议相比较,具有会议安排迅速,没有时间、地域限制,费用低廉等特点。与传统点对点电话业务相比较,从功能上讲,打破通话只能局限于双方的界限,可以满足三方以上(根据不同提供商的产品,最高可实现三百方同时通话),具有沟通更加顺畅、信息更加真实、i 更加广泛等特点。受到资费的限制,多数应用于企业日常工作中。

二、收发邮件

1. 根据相关法律规定,有些物品是不能通过邮局寄送的。禁寄物品是指国家法律、法规禁止寄递的物品,主要包括:(1)各类武器、弹药。如枪支、子弹、炮弹、手榴弹、地雷、炸弹等。(2)各类易爆炸性物品。如雷管、炸药、火药、鞭炮等。(3)各类易燃燃烧性物品,包括液体、气体和固体。如汽油、煤油、桐油、酒精、生漆、柴油、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、磷、硫磺、火柴等。

2. 由于越来越多的人通过电子邮件进行重要的商务活动和发送机密信息,而且随着互联网的飞速发展,这类应用会更加频繁。因此保证邮件的真实性(即不被他人伪造)和不被他人截取和偷阅也变得日趋重要。以 Outlook Express 为例,在 Outlook Express 中可以通过数字签名来证明你的邮件的身份,即让对方确信该邮件是由你的机器发送的。Outlook Express 同时提供邮件加密功能使得你的邮件只有预定的接收者才能接收并阅读它们。



同步训练

一、填空题

1. 接听电话时,一般在_____就要接听,用_____问候,要微笑接听。
2. 通话时要做到_____,_____,_____,要使用普通话,要有时间观念,尽量控制在_____分钟内。
3. 文员在接收邮件时,应完成签收、_____,拆封、_____,登记、_____。
4. 文员要注意仔细核对是否为本单位的邮件,清点实收件数与_____上的件数是否吻合,检查包装和封口是否损坏。经清点检查无误后,在“_____”或“送件簿”上签收。
5. 邮件分类应遵守三项原则,即将私人邮件与_____分开,将_____与外部邮件分开,把_____的材料放在一起。
6. 文员每天至少要_____打开企业的邮箱。理想的回复时间是_____。对一些优先级低的邮件可集中在一个特定时间里处理,但一般不超过_____。

二、单项选择题

1. 打电话的正确步骤为_____。()
A. 做好通话准备—适时、正确拨号—清楚陈述—复述—结束通话—整理记录
B. 做好通话准备—适时、正确拨号—自报家门—清楚陈述—结束通话—整理记录
C. 做好通话准备—自报家门—清楚陈述—复述—结束通话—整理记录
D. 做好通话准备—适时、正确拨号—自报家门—清楚陈述—复述—结束通话
2. 根据国际惯例,电话最好在_____内接听。()
A. 一声 B. 二声 C. 三声 D. 四声
3. 秘书在拨打电话时,有时会拨错号码,如果发生这种情况,秘书要_____。()
A. 重拨 B. 道歉 C. 挂断 D. 结束通话
4. 接收邮件的程序为_____。()
A. 签收—拆封—分类—阅函—登记—呈送
B. 签收—拆封—阅函—登记—分类—呈送