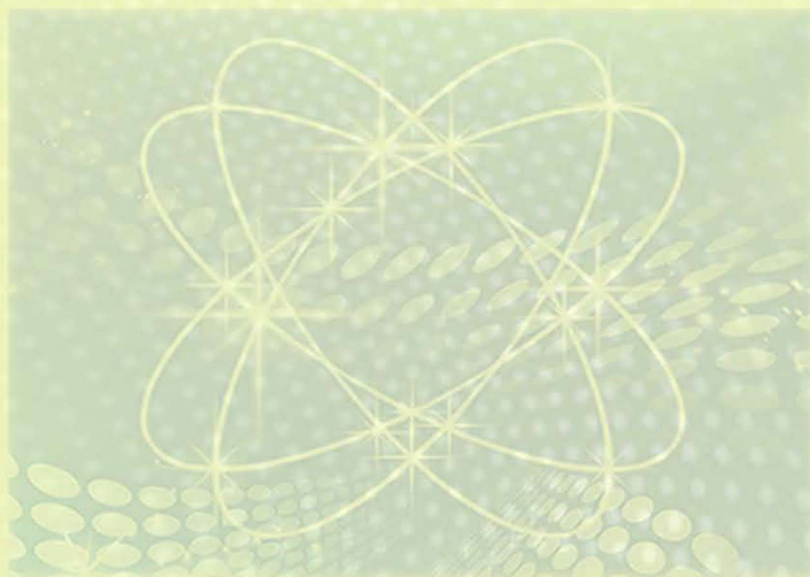


高职考文秘类专业技能操作

《高职考文秘类专业》编委会 编



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高职考文秘类专业技能操作 / 《高职考文秘类专业》
编委会编. -- 成都 : 电子科技大学出版社, 2017.7

ISBN 978-7-5647-4771-8

I. ①高… II. ①高… III. ①文书工作—高等职业教育—升学参考资料②秘书学—高等职业教育—升学参考资料 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 165201 号

高职考文秘类专业技能操作

GAOZHIKAO WENMILEI ZHUANYE JINENG CAOZUO

《高职考文秘类专业》编委会 编

策划编辑 吴艳玲

责任编辑 吴艳玲

出版发行 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九楼 邮编 610051

主 页 www.uestcp.com.cn

服务电话 028-83203399

邮购电话 028-83201495

印 刷 杭州华艺印刷有限公司

成品尺寸 185mm×260mm

印 张 9.5

字 数 240 千字

版 次 2017 年 7 月第一版

印 次 2017 年 7 月第一次印刷

书 号 ISBN 978-7-5647-4771-8

定 价 38.00 元

版权所有，侵权必究

目录

Contents

模块一 办公室事务管理	1
技能一 办公资产管理	1
技能二 值班工作	5
技能三 时间管理	9
技能四 接待工作	14
技能五 预支及报销差旅费	18
模块二 会议实务	21
技能一 拟制会议日程	21
技能二 会场设计	26
技能三 拟写会议记录与会议简讯	31
技能四 设计会议证件	37
技能五 拟写会议须知	40
模块三 信息、文书与档案管理	43
技能一 发文处理	43
技能二 收文处理	56
技能三 纸质文件组件与装订	61
技能四 纸质文件分类与编号	65
技能五 纸质文件编目与装盒	71
高职考文秘类专业技能操作模拟试卷(一)	79
高职考文秘类专业技能操作模拟试卷(二)	83
高职考文秘类专业技能操作模拟试卷(三)	87
高职考文秘类专业技能操作模拟试卷(四)	93
浙江省高校招生职业技能考试大纲文秘类技能操作	97
参考答案	99



模块一 办公室事务管理

“办公室事务管理”模块简称为“办事”模块。这一模块的技能项目分别是：办公资产管理、值班工作、时间管理、接待工作、预支及报销差旅费。

办公资产管理，是指对固定资产的计划、采购、验收、登记、使用、报废等全过程的管理，是提高固定资产的利用率，保护公司财产，防止资产流失的有效途径。办公室资产管理事务是办公室工作的重点内容之一，也是文员必备的一项专业技能。做好办公资产管理工作，有利于提高办公效率，保障设施设备的正常运行，促进资源的充分利用。

值班工作是秘书部门的日常工作之一。值班室是单位对外沟通、对内联络的重要窗口之一。加强值班工作，对于维护单位的正常工作和生产、保证安全、及时信息传递、畅通业务联系有着重要的作用。

时间管理，是指如何合理有效地利用和支配时间，对时间进行科学计划和分配，以保证重要工作的顺利完成。现代领导人每天工作繁忙，头绪众多，时间却有限。作为领导助手的秘书人员，其日常工作之一就是帮助领导进行时间的控制和安排，包括工作日程安排、出差旅行安排等。

接待工作，是指秘书对一切来客、来访、来电的接洽和招待，是秘书部门日常事务中的一项工作。它包括对来客、来访、来电礼貌性地接待和对来客、来访所涉及的事务处理工作。秘书要努力掌握接待工作的方法和技巧，不断提高个人的综合素质，主动、热情、周到地做好这项工作。

差旅费，是指出差期间因办理公务而产生的交通费、食宿费和其他可能的活动经费等各项费用。不同企业或部门对差旅费的具体开支范围的规定可能会有所不同。根据企业或部门的具体规章制度，规定限额内的差旅费可以按照一定的程序凭单据报销。

技能一 办公资产管理

考纲要求

根据一段情境描述，按要求完成《办公用品申购表》或《办公用品领用申请表》或《库存控制卡》制作任务。

考点解析

设计任务情境，通过训练，使学生掌握办公用品采购、办公设备和办公用品管理基础文件的制作，明确管理要求、管理程序和管理方法；编制《办公用品申购表》《办公用品领用申请表》《库存控制卡》。要求格式规范、项目齐全、内容完整。



基础知识

一、办公用品购置

办公用品是办公的必备工具,是办公人员在办公过程中需要用到的各种办公耗材和小型设备。按照使用频率可以分为易耗品和小型设备。

秘书需熟悉办公用品的种类、采购方式、进出手续,在办公用品购置前要根据实际需要和以往的惯例做一个采购计划,填写《办公用品申购表》,一般包括采购物品的名称、数量、规格、单位、申请部门、库存、实需购买量、完成情况等。

二、办公设备和用品的管理

为了能有序、有效地管理办公用品,杜绝短缺或浪费的现象,企业要建立严格的发放制度。制度中应规定办公用品实行统一管理、部门使用的办法,由专人定时定量负责发放,各部门需要办公用品,必须先填写《办公用品领用申请表》,交部门负责人审核后,由专人统一发放。所购办公用品由综合部统一登记在册。物品领用申请表应包括申领部门、物品名称(项目)、数量、特殊要求、发放人签字、领取人签字、负责人签字、日期等。

发放员须及时做好各类办公用品的入库及出库手续,出库时由领用人签字,不得由他人代签、代领;在发放工作中应该按照企业的制度,严审申请单据,仔细核实领用物品的数量、规格和项目,做好发放记录;定期清点办公用品的数量和规格,及时更新库存记录,认真填写《办公用品库存卡》,以便能够掌握物品的供应状况。库存控制卡包括库存参考号、项目、单位、最大最小库存量、再订货量、接收发放情况记录等。

例题解析

【例】

【工作情境】

张力负责公司办公用品库存管理。公司近期信封用量比较大。公司确定该种信封规格为 220×110 ,它的最大库存量为40包,最小库存量为8包,再订货量为12包。1月1日,张力发现库存量有38包,做了记录。1月5日,行政部领走了8包。1月17日,办公室领走了20包。当日张力经办公室主任王宏审核同意,总经理李明批准后就向单位信封供应商进货30包,每包85元,发票编号20153121s9。1月24日,信封入库。2月2日,销售部✕领走了14包。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的《办公用品申购单》,并帮张力完成《办公用品库存卡》的填写。



【解答】

办公用品申购单

申请人	张力			申请日期	2015年1月17日	
申购物品						
序号	名称	数量	规格	单价	总价	需求日期
1	信封	30	220 * 110	85	2550	2015年1月24日
2						
3					2550	
合计						
用途	公司最近信封用量较大,需购买充足数量。					
审核	与事实相符			签名:王宏	2015年1月17日	
审批	同意			签名:李明	2015年1月17日	

办公用品库存卡

库存参考号:B4			最大库存量:40				
项目:C6 信封			最小库存量:8				
单位:包			再订货量:12				
日期	接 收			发 放			
	数量	发票号	供应商	数量	领用人	领用部门	结存数量
1月1日							38
1月5日				8		行政部	30
1月17日				20		办公室	10
1月24日	30	20153121s9					40
2月2日				14		销售部	26

同步拓展1

【工作情境】

城市酒店办公室文员小陈发现办公室打印机没有墨粉了,于是她去仓库王大姐那儿领用墨粉盒,但王大姐说,领用东西必须要有申领单。小陈回到办公室,找了半天也没找到。这可



怎么办?小陈心想,这办公用品有许多是易耗品,以后肯定要经常申领,干脆自己设计制作一份吧。说干就干,小陈动手制作《办公用品申领单》。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 替小陈设计一份《办公用品申领单》,并进行排版。

同步拓展2

【工作情境】

浙江艾丽服装有限公司办公室最近要新添一批办公用品,办公室主任交代秘书钟苗采购500包白色A4打印纸,5个惠普1020型打印机墨盒,1000个档案袋。钟苗填写了《办公用品申购表》,并办理了相关手续,完成了此次采购任务。

11月20日,货到当天,她又完成了打印纸的入库工作。打印纸的最大库存量为600包,最小库存量为50包,每天需要量为2包,发货速度为7天,库存地方代码是B2。

【工作任务】

1. 请根据上述材料,使用 Word 拟制并填写好一份《办公用品申购表》。
2. 请根据上述材料,使用 Word 拟制并填写好一份《库存控制卡》。



技能二 值班工作

考纲要求

根据一段情境描述,按要求完成值班记录表制作任务。

考点解析

设计任务情境,通过训练,使学生掌握值班工作的具体内容及注意事项;编制《值班安排表》《值班日志》《外来人员来访登记表》《值班电话记录表》以及《突发事件处理表》。要求格式规范、项目齐全、内容完整。

基础知识

一、值班工作的形式

1. 日常性值班。由单位员工轮流参加下班后、午间、夜间和节假日的值班任务。
2. 非常时间的紧急值班。一般在救灾抢险、重大事故等特殊情况下安排,通常由领导班子亲自带班,以便果断处理问题。

二、值班工作的任务

1. 通信联络。接听电话并做电话记录,根据电话内容,分别做出相应处理;值班室应备有各部门领导人和交通、公安、消防、急救等常用电话号码表,应密切保持与单位负责人的联系。
2. 接待来访。无论是有约来访还是无约来访,值班人员都应热情接待,了解来客单位、姓名、目的,做好接待记录。对来客反映的问题,能够当场解答的,应按政策规定给予答复;否则视具体情况或留待上班时转请有关部门接待处理,或适时向领导汇报,做好会见的具体安排。
3. 承办领导临时交办的事务。值班人员有时可能会接到领导临时交办的工作,如下达各种通知、咨询某些情况、寻找联络某人、查问某些资料等。值班人员应及时、准确地完成工作。
4. 处理突发事件。值班时偶尔会有突发事件,如地震、水灾、火灾、台风、盗窃、食物中毒等。值班人员应沉着、冷静,反应要快,行动要及时。
5. 安全和保密工作。值班工作是确保单位文件资料、设施设备的机密和安全的必要保证,值班室应与治安保卫人员协调工作,对外来人员进行审查、登记、验证等。对于没有专职保卫人员的单位,夜间和节假日值班室应有两人值班,以保证安全。值班时应进行定时巡逻,发现异常情况应迅速报告有关领导和保卫部门。

例题解析

【例 1】

【工作情境】

2016年1月1日上午,浙江兴合公司秘书李军在公司值班。他共接待和处理了以下5件事。

1. 华艺公司张秘书来电联系,该公司王总拟于元月5日上午登门拜访陈总。李军请示陈



总同意并定好时间后,以电话答复了华艺张秘书。

2. 公司部分员工推选三位代表送来一封联名信要求公司为他们加工资。李军热情地接待了他们并将信收下,诚恳地表示第二天一上班就会送给总经理办公室孙主任,一定给大家一个明确的答复。代表们满意地走了。

3. 街道办事处来电,要求各单位加强元旦春节期间防火工作,并要求各单位派一位主管领导于元月4日上午10时到办事处参加安排部署此项工作的会议。李军电话联系公司主管安全工作的赵副总,其爱人告知:赵上午外出了,下午才能回家。李军只有请接班的物业部崔晨经理下午将此事报告赵副总。

4. 收到邮政送来的致公司的商务函5封。拟由接班人员层层下传,明天(2日)由值班室日常工作人员送交总经理办公室文书人员。

5. 收到当日的报纸、杂志,也交由接班人员层层下传,明天(2日)由值班室日常工作人员分送。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的值班记录表,表格自行设计,表上方应有表格名称,并按要求填入有关内容。

【解答】

浙江兴合公司值班日志

时间	2016年1月1日8时至 2016年1月1日17时	值班人	李军
记事	1. 为华艺公司王总办理预约 2. 接待三位要求涨工资的代表 3. 接到街道办事处的来电 4. 收到5封商务函 5. 收到当日的报纸、杂志	待办事项 内容	1. 接街道办事处通知:要求公司一位主管安全工作的领导元月4日上午10时前前往参加“加强元旦春节期间防火工作”的会议。 2. 电话联系赵副总,因其外出未归,未果。拟请下午接班的崔经理于下午将此事报告赵副总。
承办 事项	1. 华艺张秘书来电约定王总元月5日上午来访问我公司陈总。经请示陈总同意,已电话答复。 2. 三位员工代表携联名信来访,要求为员工们加工资。我将信收下,承诺明天一定将信送总经办孙主任,适时会有明确的答复。 3. 收到商务函5封。拟由接班人员层层下传,明天由值班室日常工作人员送办。 4. 收到当日报纸杂志若干,同上处理。		
处理结果	已完成今日值班工作	接班人签名	崔晨

【例2】

【工作情境】

2017年元旦上午,大草原畜牧科技公司秘书小李在公司值班。他共接待和处理的事件如下。

1. 天山乳业公司张秘书来电话联系,该公司王总拟于元月3日上午登门拜访大草原畜牧



科技公司陈总。小李请示陈总同意并定好时间后,以电话答复了天山乳业公司张秘书。

2. 公司部分员工推选三位代表送来一封联名信要求公司为他们加工资。小李热情地接待了他们并将信收下,诚恳地表示第二天一上班就会送给总经理办公室孙主任,一定给大家一个明确的答复。代表们高兴地走了。

3. 街道办事处来人,要求各单位加强元旦春节期间防火工作,并要求各单位一位主管领导元月4日上午10时到办事处参加安排部署此项工作的会议。经小李电话联系,因公司主管安全工作的赵副总上午去南山扶贫,明天才能回来,小李找出联系电话,找到赵副总将此事做了汇报。

4. 收到电信局送来的致公司的商务电报5封。拟由接班人员层层下传,明天(2日)由值班室日常工作人员送总经理办文书人员;收到当日来的报纸、杂志,也交由接班人员层层下传,明天(2日)由值班室日常工作人员分送。

5. 小李值班时,发现某存放材料的车间窗户破损,为了防止雨水危及财产安全,电话通知维修人员进行维修。

6. 临下班接到领导指示,明天将召开新产品研发讨论会,要求开发部各技术人员都要参加,请小李在今天下班前务必完成会议通知的拟写和发送。

【工作任务】

1. 请根据上述材料,使用 Word 制作《值班电话记录表》,并填写相关内容。
2. 请根据上述材料,使用 Word 制作《来访登记表》,并填写相关内容。

【解答】

值班电话记录表

来电单位	天山乳业公司	来电人	张秘书
来电时间	2017年1月1日×时×分	电话号码	××××
内容摘要	该公司王总拟于元月3日上午登门拜访大草原畜牧科技公司陈总		
处理结果	请示陈总并以电话答复了天山乳业公司张秘书		
领导批示	同意	记录人	李××

来访登记表

来访者姓名	代表×××,××,××	来访者单位	本公司
接待时间	2017年1月1日×时×分至×时×分		
内容	送来一封联名信要求公司为他们加工资		
拟办意见	第二天一上班就送总经理办公室孙主任,承诺给答复		
批办意见		领导签字	
处理结果		值班人签字	李××



同步拓展1

【工作情境】

1. 陈秘书翻开记事本,发现今天记有技术部工作任务,分别是上午 9:00 到富阳佳美花园 E 幢 501 室安装“金盾型蓝色防盗门”,下午 14:00 到美好花园 35 幢 203 室进行防盗门维修。因为今天是休息日,技术部门只有安装工人小李一人值班,维修工人小宋今天正好轮休。陈秘书需督促技术部门完成工作。

2. 值班当天 10:00,接到南京路专卖店营业员小张的电话,说一位家住静安区的顾客所需 N12 型号防盗门缺货。陈秘书翻开仓库记录,发现仓库也没有存货,此时只有从淮海分店调货。因此,陈秘书先打电话与淮海店吕店长联系,得知有此型号防盗门,要求调货给富阳店;再让营业员小张请顾客留下地址,电话与押金,并开出收货凭证,告知顾客回家等候,一小时后为其上门服务。

3. 下午 16:00 接到杭州宏远公司王秘书电话,宏远公司总经理要求后天能拿到两公司合作研发产品的意向书。

4. 当天下午 16:30,还有半小时就可以下班了。所有事情已经做完,陈秘书觉得有必要将今天的值班情况整理一下,编写在值班日志上。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的《值班日志》,表格自行设计,并按要求填入相关内容。

同步拓展2

【工作情境】

根据全国假日办假期调休规定,大地纸业有限公司决定“十一”国庆节期间放假 7 天,放假时间为 10 月 1 日至 7 日。预计节日期间各门店和批发部的销售一定会比平日繁忙,为此总经理特意交代,公司总部可以放假,但要安排好值班工作,领导要做好带班。秘书唐丽根据领导指示,放假期间,安排了张经理、李经理、王经理及章副经理带班,又分别在公关部、销售部、财务部各抽调了两位人员作为轮流值班人员。公司值班室电话号码为 0571-86877778,值班地点为一楼 101 室。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的《值班安排表》,表格自行设计,表上方应有表格名称,并按要求填入相关内容。



技能三 时间管理

考纲要求

根据一段情境描述,按要求完成领导工作计划表制作任务。

考点解析

设计任务情境,通过训练,使学生学会科学地管理时间,有条理地安排领导活动,熟练掌握工作计划表的设计和制作方法,帮助领导提高工作效率。学会设计制作并填写《年度工作时间表》《季度工作时间表》《月工作时间表》《周工作时间表》《日工作时间表》,要求格式规范、项目齐全、内容完整。

基础知识

一、领导日常工作的内容

1. 参加各种会议;
2. 工作检查或指导;
3. 各种接待、约会、洽谈;
4. 参观访问、报告演讲;
5. 出差旅行活动;
6. 庆典仪式、宴请活动;
7. 领导私人活动等。

秘书人员应当对这些工作任务进行全面了解并做记录,把领导或组织年、月、周、日的主要活动纳入计划,然后制订完善的、合理的工作时间表——哪些时间内要做什么事,哪些事先做,哪些事后做,统一以哪些事为重点,何时完成任务等等。

二、工作时间表的常见类型

1. 年度工作时间表

年度工作时间表是将一年内将要举行的例行会议、重要经营活动以及已经确定的出访活动等制成一览表。办公室文员在编制年度工作时间表时,可以参照上一年的工作时间和新一年的工作部署,内容要简短概括,一目了然。详细情况应在月工作时间和周工作表中体现。

2. 季度工作时间表

季度工作时间表可视为年度工作时间的季度分解,内容上比年度工作时间表稍显详细一些。

3. 月工作时间表

即每一个月的工作安排,将年度计划的工作任务分配到月份中,每个月都连续制订。月工作时间表较之年工作时间表,时间跨度小,因而填写的信息比较详细、准确,它以每天为单位,哪几天完成什么工作,一目了然。当月的工作时间表一般在上月月底之前制作完成。



4. 周工作时间表

该表是在月工作时间表的基础上制订的,记录领导一周之内的具体活动安排,如开会、检查、访问、接待、宴请等,有时要详细到时间段。周工作时间表一般是在上周的周五下班前制作完成的,草表制成后,要送交领导审阅,征求意见。

5. 日工作时间表

该表是在周工作时间表的基础上制订的,把领导在一天内要做的工作记录下来,提前交给领导,以提醒他工作事项。因此有经验的秘书在前一天下午就要做好第二天的计划,并让领导确认,当天早晨上班后再次确认,以便及时添加新的工作内容。相比较而言,日工作时间表的内容最为详尽,各项活动的时间、地点、注意事项等都要记录清楚。

三、工作时间的编制方法

1. 确定周期,收集并列出现阶段所有工作

2. 突出重点,合理安排时间

分清工作的轻重缓急和先后次序。如对完成中心工作有直接联系或对组织有重要影响的活动要优先安排,保证领导集中精力办大事、要事。秘书在工作中可以采用 ABCD 分类法,合理安排时间。

A 类:重要并紧急的,必须立即做、优先做;

B 类:重要而不紧急的,应接着处理;

C 类:紧急但不重要的,有时间才做;

D 类:既不重要也不紧急的,可以暂时不做。

3. 注意劳逸结合,合理分配时间和精力

安排领导的工作日程不可满打满算、连续作战,应注意劳逸结合,在时间上留有余地,既要考虑临时增加的工作内容,又要让领导得到充分的休息。

4. 事先确认,征求领导意见

秘书在平时工作中要细心观察领导的工作习惯和做事风格,尽量按照其工作习惯安排活动。任何日程安排都要事先征得领导本人的同意。一般应在当天下班前或次日一早对领导的工作与活动信息进行确认,如有变化要及时进行调整,并通知有关部门或人员。

5. 留出机动时间

日程表中排出的一般是事先计划好的、相对固定的日常工作,但现实工作中随时可能发生临时性的突发情况,因此还需为这些不确定性事件留出时间,比如在两个会议之间空出一定时间,防止会议延长引起时间冲突,并能使领导整理思路或稍作休息。

例题解析

【例 1】

【工作情境】

下午下班前,总经理告诉你,他本周五活动特别多,请你拟制一份日程安排表。他周五的主要活动如下。

接待工作有:上午 10:30 已约定接待上海、江苏两家企业老总来公司商洽长三角地区贸易合作事宜;中午在浙江大酒店宴请两家企业领导;下午上班,省标准计量局副局长一行要来公司座谈调研,预计一个小时。

会议活动有:下午是每周固定一小时左右的行政会议,本周重点讨论明年工作安排;全天



进行的新员工培训班开幕式要作一小时左右的讲话,重点是企业发展历程与企业理念;听取销售部经理明年工作计划的汇报。

其他活动有:下午五点半是分公司钱经理的婚宴,已答应担任证婚人,要发表证婚词。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的日程安排表,表格自行设计,表上方应有表格名称,并按要求填入相关内容。

【解答】

××公司经理日程安排表(10月8日,星期五)

时间	具体时间	工作内容	地点	备注
上午	9:00—10:00	新员工培训班开幕式发言	公司报告厅	企业发展历程与企业理念
	10:30—11:20	接待上海、江苏两家企业老总并商洽长三角地区贸易合作事宜	公司会议室	
	11:30—12:20	宴请两家企业领导	浙江大酒店	
下午	13:10—14:10	省标准计量局副局长来座谈调研	公司会议室	
	14:40—15:40	行政会议讨论明年工作安排	公司会议室	会议文件资料
	16:20—17:00	听取销售部经理明年工作计划的汇报	公司会议室	
	17:30	做证婚人	××酒店	证婚词

【例 2】

【工作情境】

你是富阳市阳光计算机股份有限公司总经理王辉的秘书钟苗。今天是星期五(2017年4月7日),下班前有两件事要做:一是打电话给王客户,与对方联系上司的约会事宜;二是完成上司下周的工作安排表,及时交给上司。你拥有下列工作信息:下周一上午 9:00—9:50 上司将参加部门经理会议,10:10 将与客户张三洽谈,下午 13:00—16:30 将参加招聘业务员面试(3人);周二上午作为主陪人员接待联想集团代表团,主要活动内容有介绍公司发展情况,参观公司生产车间,讨论合作事项,签订合作协议,联想集团代表团周三中午离开;周四上午拜访客户李四;周五上午去北京参加行业会议,周日返回。

【工作任务】

请根据上述材料,使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的周工作安排表,表格自行设计,表上方应有表格名称,并按要求填入相关内容。



【解答】

富阳市阳光计算机股份有限公司王总经理周工作安排表
(4月10—14日)

日期	星期	上午	下午	备注
4月10日	星期一	1. 参加部门经理会议 2. 与客户张三洽谈	参加招聘业务员面试	
4月11日	星期二	作为主陪人员接待联想集团代表团	1. 介绍公司发展情况 2. 参观公司生产车间 3. 讨论合作事项	晚上宴请代表团 ××酒店包厢 502
4月12日	星期三	签订合作协议		合同
4月13日	星期四	拜访客户李四		礼物
4月14日	星期五	去北京参加行业会议		周日返回

同步拓展1

【工作情境】

正泰公司销售部经理第三季度会议较多：七月的前两周要到上海开会；八月的第二周要去香港参加5天会议；每月的最后一个星期五上午是销售部固定的部门会议；八月最后一个星期三要参加公司的办公会议；七月的第三周星期二要在公司开销售会议。

【工作任务】

请根据上述材料，使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的工作时间安排表，表格自行设计，表上方应有表格名称，并按要求填入相关内容。

同步拓展2

【工作情境】

××公司总经理明天要完成以下工作：上午 8:00 在董事长会议室参加公司部门经理会议，准备好 A 文件；10:00 会议室招聘面试新员工；12:30 在百色俱乐部宴请上海客人，请办公室主任陪同；15:00 在××大酒店接待布莱尔公司代表团；还有一些日常性事务需要花费半个小时的时间在办公室完成。

【工作任务】

请根据上述材料，使用 Word 制作一份格式规范、内容完整的工作时间安排表，表格自行设计，表上方应有表格名称，并按要求填入相关内容。



同步拓展3

【工作情境】

北京光明灯饰有限公司总经理徐福收到了一封来自上海九州照明电器有限公司的邀请函,邀请他参加9月16日、17日在上海凯旋酒店举行的新产品展销订货会。徐总把邀请函拿给了秘书小王,并吩咐她为自己安排去上海的有关事宜,一同前行的还有公司市场部孟经理(男)和技术部韩总工程师(男)。会议期间徐总将顺便拜访一位赵姓客户。

小王马上查看了总经理9月份的工作计划表,发现徐总16日、17日没有重大的工作安排,然后小王同九州照明电器有限公司的秘书取得了联系,向对方了解到此次展销会的各项事务安排情况,接着小王又联系了那位上海的客户。第二天,小王为总经理制订了一份出差旅行计划和一份旅行提示单,有关时间、工作内容、住行、注意事项等都写得清清楚楚。

【工作任务】

请根据上述材料,使用Word为总经理编写旅行计划表、旅行提示单各一份,要求格式规范、内容完整,表上方应有表格名称,并按要求填入相关内容。



技能四 接待工作

考纲要求

根据一段情境描述,按要求完成团体接待日程安排表制作任务。

考点解析

设计任务情境,通过训练,使学生熟悉团体接待工作的程序和要求,能够根据接待对象确定相应的接待规格,拟订接待方案,具体安排各项接待事项,提供热情、周到、细致的联络、服务和后勤保障工作,充分发挥秘书接待工作的桥梁、纽带作用。学会制作并按内容填写《团体接待日程安排表》。要求格式规范、项目齐全、内容完整。

基础知识

一、日常接待

秘书的接待工作是展示组织形象、体现工作效率和服务水平的重要窗口,大多数时候,秘书接待的是个人来访,有时有预约,有时没有预约,这种日常的接待工作有以下基本程序和要求。

(一)接待预约来访者

1. 将来访者引到会客室,请其稍候,然后走到被来访者办公室告知其客人来访。注意引导客人前秘书应快速收拾好桌上的文件,保存并关闭电脑中的重要资料。

如果是第一次上门的客人,秘书须陪同被来访者进入会客室,并为双方作简单介绍,介绍时应遵循惯例,将主人介绍给客人。介绍完毕且做好茶水服务之后,轻轻退出,并带上房门。

2. 如果客人来得比较早,被访者不能马上接待,秘书应请客人入座,递送茶水,提供书报、公司宣传资料等供客人排遣时间,妥善招待等候。

3. 被访者会客结束,秘书应礼貌送别来访者,提醒和帮助对方拿好所带物品,主动为客人取好衣物。必要时,秘书还应将客人送至电梯间、公司大门口或轿车边,目送客人离开后,才能往回走。来访者离开后应对来访情况进行记录。

(二)接待未预约来访者

1. 礼貌友好地主动问候来访者,问清对方的身份和来访事由。

2. 若来访者是要会见上司的,不要直接回答在或不在,而要告诉对方:“请稍等,我去看看总经理在不在。”随后去上司办公室请示是否接受来访。若上司不愿见面,秘书可以以上司不在或上司很忙为理由委婉拒绝。

3. 若来访者是上司熟识的上级、客户、工作上的伙伴或亲属、朋友,应引领客人到会客室就座,并马上通知上司,按照上司的指示接待。

4. 若来了重要客人,而上司不在或一时联系不上,应该向客人说明原因,表示歉意,并请对方留下联系方式,告诉来客:“总经理一回来我就联系您。”

5. 若是不需要会见上司就能解决问题的来访者,秘书应设法联系相关部门或人员,看是否