



新世纪

高职高专
文秘类课程规划教材

秘书综合训练

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主编 孙伯杨 汪 溢



大连理工大学出版社



高职高专文秘类课程规划教材

秘书综合训练

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主 编 孙伯杨 汪 溢 副主编 卢海燕 赵莲娜

MISHU ZHONGHE XUNLIAN

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

大连理工大学出版社



图书在版编目(CIP)数据

秘书综合训练 / 孙伯杨, 汪溢主编. —大连: 大连理工大学出版社, 2008. 2

高职高专文秘类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-3880-9

I. 秘… II. ①孙… ②汪… 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(2008)第 007312 号

大连理工大学出版社

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

电话: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 10.75 字数: 235 千字

印数: 1~4000

2008 年 2 月第 1 版

2008 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑: 白璐

责任校对: 原晓慧

封面设计: 季强

ISBN 978-7-5611-3880-9

定价: 19.00 元

总序

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代，我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国，高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命，我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里，高等职业教育的迅速崛起，是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里，普通中专教育、普通高专教育全面转轨，以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步，其来势之迅猛，发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育，还是迅速推进着的培养应用型人才的高等职业教育，都向我们提出了一个同样的严肃问题：中国的高等教育为谁服务，是为教育发展自身，还是为包括教育在内的大千社会？答案肯定而且惟一，那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目问题。既然教育必须服务于社会，它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之，教育资源必须按照社会划分的各个专业（行业）领域（岗位群）的需要实施配置，这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题，这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知，整个社会由其发展所需要的不同部门构成，包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门，等等。每一个部门又可作更为具体的划分，直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标，就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命，而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑（在市场经济条件下尤其如此）。可以断言，按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才，是教育体制变革的终极目的。





随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职高专教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位的实际教学需要出发,以其对高等职业教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高等职业教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日

前言

秘书是社会需求量最大、分布最广的职业之一,几乎任何一个单位在其职位体系设计中都会予以考虑。据统计,目前全国开展秘书人才教育和培养工作的院校大约有六百多所,在校生人数超过十五万人。面对如此规模的学生群体,如何把他们塑造成社会需要的有用之才是所有文秘专业的教育工作者必须考虑的问题。《秘书综合训练》正是在此背景环境下编写而成的。

编者期望本教材通过以下两个方面的探索,能够对秘书培养工作有所贡献。

第一,对秘书教育理念的探索。

目前的学校教育中主要存在两种人才培养理念。第一种,注重学生人文素质基础的培养,基本上以本科相关专业的教学内容为主体,形成“压缩饼干”式的教学计划,此种理念很难达到预期教学目的。原因在于:其一,“压缩饼干”是在学习内容不变的情况下将“体积”缩小,受学制和学时的限制,学生不可能按教师的设想完成规定的任务;其二,受学生基础条件的限制,学生对理论学习很难发生兴趣,教师又缺乏有效的教学手段,从而导致教学效率很低。第二种,注重学生工作技能的训练,从某种程度上成为中专或技校教学计划的拉长。在这种理念中,学生更多学到的是简单的工作技能,充其量在熟练程度上高于中专或技校的学生。这种以流水线形式培养出的学生缺乏思辨能力、人文素质和周边知识的支撑,影响学生快速适应工作岗位的需要,影响未来职业生涯的发展。

本教材编者设计了若干接近实际工作的假设情境作为训练项目,以类似于沙盘推演的方式训练学生将其掌握的理论知识和工作技能综合应用,以期通过训练项目的方式将上述两种教育理念相互融合。

第二,对秘书培养方式的探索。





近几年来,在教育部和各地教委的积极推动下,各高职高专院校制订教学计划的思路基本上是以市场为导向,通过市场调查确定专业培养目标和毕业生就业岗位,根据岗位能力需求分解成培养要素,进而配置相应的课程,最终编制成可以实施的教学计划。有了与市场对接的人才培养计划以后,最重要的问题是根据教学计划的要求为各门课程编写适用的教学大纲。可是目前大多数文秘专业的教学大纲是根据现有教材内容的纲目编辑而成的,实践能力要求较强的课程受到传统教学方式较大的限制,影响学生动手能力的培养。

通过多年的秘书教育实践,编者认为可以换一个角度考虑课程教学大纲的编写方式。首先,各院校在知道了本专业学生未来可能进入的相应秘书岗位的基础上确定工作岗位需要的能力要素,暂且称之为元素;其次,根据课程的主要内容设计一系列训练项目,即为单元,每个单元应该包含若干元素,针对学生未来工作的需要进行训练;最后将设计的各单元按一定的内在联系进行排列,形成教学大纲的基本架构。如果能够协调好各门课程之间的关系,那么就可以形成以能力要素为基础,能力要素、实训项目、课程、课程体系为主线,使专业知识、专业技能和文化素养围绕训练项目展开的课程教学大纲系统。根据这样的设想,编者在本教材的编写结构和各训练项目设计上进行了一些尝试,期望能给未来文秘专业教材的编写提供一些可以参考的经验。

本教材共有40个训练项目,分成应聘入职、前台服务、办公准备、基础服务、写作服务和活动服务等六个单元,由简单到复杂,从初级到高级排列。每个训练项目有训练项目介绍、训练科目和学生训练成果评价三个部分。训练项目介绍包括情境介绍、总体要求、训练科目和训练目的。训练科目是教材的主要内容,一般一个训练项目由若干个训练科目组成,综合起来完成一项任务。学生训练成果评价表在每个训练项目完成后由教师填写。

本教材由孙伯杨、汪溢任主编,卢海燕、赵莲娜任副主编,蒋河、张靖华、黄昕也参与了部分章节的编写。具体编写分工如下:孙伯杨编写训练项目4、5、6、7、8、9、13、14、19、20、21、24、30、32、33、35,汪溢编写训练项目12、16、18、27、29、36、39,卢海燕编写训练项目1、3、11、15、22、23、26、34,赵莲娜编写训练项目2、10、17、25、28、31、37、38、40。

教材中难免存在错误和不足之处,欢迎广大读者予以批评指正。

所有意见和建议请发往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707492 84706104

编者

2008年2月



目 录

第 1 单元 应聘入职	1
训练项目 1 应聘资料准备	1
训练项目 2 个人形象设计	8
训练项目 3 应聘面试技巧	11
训练项目 4 办理入职手续	16
第 2 单元 前台服务	24
训练项目 5 熟悉前台工作环境	24
训练项目 6 前台电话转接服务	28
训练项目 7 前台接待服务	30
训练项目 8 邮件收发服务	33
第 3 单元 办公准备	37
训练项目 9 布置办公桌	37
训练项目 10 设计公司文件格式	41
训练项目 11 制作公司办文记录册	48
训练项目 12 制作公司印信管理记录册	53
训练项目 13 制作周工作计划表	56
训练项目 14 备用金管理	59
训练项目 15 上班后事务处理	63
第 4 单元 基础服务	68
训练项目 16 为经理制作周工作计划表	68
训练项目 17 接待来访	70
训练项目 18 收发文服务	75
训练项目 19 随经理出席茶话会	78
训练项目 20 为经理办公会准备文件	81
训练项目 21 为经理办理报销事宜	84
训练项目 22 值班工作	88



训练项目 23	安排经理的差旅行程	94
训练项目 24	银行汇款	99
第 5 单元 写作服务		103
训练项目 25	修改文件	103
训练项目 26	撰写复函	106
训练项目 27	拟写请示	111
训练项目 28	修改并起草商务合同	114
训练项目 29	起草一份报告	117
训练项目 30	设计办公室环境	119
训练项目 31	拟写会议文书	122
第 6 单元 活动服务		129
训练项目 32	编制公司成立 20 周年庆典活动策划方案	129
训练项目 33	组织公司内部职工座谈会	134
训练项目 34	宴请公司重要客户	138
训练项目 35	为经理办公会服务	143
训练项目 36	筹备签字仪式	146
训练项目 37	起草商品促销活动方案	148
训练项目 38	突发事件处理	151
训练项目 39	档案文件整理	155
训练项目 40	实训总结与汇报	158
参考文献		162

第 1 单元

应聘入职

训练项目 1 应聘资料准备

1. 情境介绍

你是一名即将走出大学校门的文秘专业学生,面对就业的重重压力,你对今后工作岗位的具体情况有一定的理性认识。为了获得一份理想的职业,经过多方面收集就业信息进行认真比较后,在确定了自己的求职目标和对象的基础上,你需要制作一套完整的应聘资料。

2. 训练科目

科目 1:用电子文本制作一份个人资料。

科目 2:分析招聘单位的应聘要求,找出自己能够胜任的优势。

科目 3:制作求职信。

科目 4:制作个人简历。

3. 训练目的

通过应聘资料的准备,训练学生正确评价自己,使书面语言的沟通能力和写作能力有所提高,同时为即将到来的毕业生择业、就业工作作好准备。

科目 1:

1. 任务

梳理并制作一份个人资料。

2. 要求

(1)以时间为线索收集个人的基本情况材料,并进行整理。

(2)个人资料重点包括:自然情况、受教育情况、突出成绩、参加实训或社会实践活动情况,个人爱好等内容。



(3)需要提交电子文本。

(4)训练任务应在 30~40 分钟之内完成。

3. 设备

计算机、能够登陆互联网的局域网。

4. 步骤

步骤 1:罗列你大学期间所学主要课程的名称。

所修课程中你取得优秀成绩的科目是:_____

步骤 2:罗列你所从事过的校内外实习、实训或社会实践活动。

学校内的实习、实训活动:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

学校内的社会工作、社团活动及成果:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

校外的社会实践活动及经验(包括勤工俭学):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

个人爱好及其他:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

获得的相关证书:

1. _____
2. _____
3. _____



步骤3:将上述材料汇总整理,制作成一份格式规范的完整文本,保存并准备提交。

5. 参考评分标准

科目1 总分20分:

(1)使用 Word 文档制作电子文本且格式正确。(5分)

(2)个人资料内容准备齐全。(10分)

(3)能够总结相关活动的经验。(5分)

科目2:

1. 任务

针对招聘岗位的具体职责,进行逐项分析,找出自己的优势和劣势。

2. 要求

(1)能够正确评价自己。

(2)制作成电子文本提交。

3. 设备

计算机、能够登陆互联网的局域网。

4. 步骤

步骤1:分析日欣(中国)贸易公司招聘启事。

日欣(中国)贸易公司招聘启事

招聘职位:市场部经理秘书

招聘条件:

1. 25岁以下,中文或文秘专业,大专或大专以上学历。

2. 品貌端正,掌握现代企业管理知识者优先。

3. 能熟练使用办公自动化等应用软件和办公设备。

4. 具有较强的语言表达能力和写作能力。

5. 工作认真仔细,能够吃苦耐劳,具有良好的团队合作精神。

6. 有相关工作经验者优先。

有意者请将简历发送至 zhaopin@rixin.com.cn。请不要使用附件发送。请勿上门或电话访问。

步骤2:针对招聘条件要点匹配个人资料。

以下格式供参考:

条件要点1:

能够证明自己能力的个人资料:_____

可能的弱点:_____

条件要点2:

能够证明自己能力的个人资料:_____



可能的弱项: _____

条件要点 3: _____

能够证明自己能力的个人资料: _____

可能的弱项: _____

条件要点 4: _____

能够证明自己能力的个人资料: _____

可能的弱项: _____

条件要点 5: _____

能够证明自己能力的个人资料: _____

可能的弱项: _____

5. 参考评分标准

科目 2 总分 20 分:

(1) 梳理出证明自己能够胜任该职位能力的个人资料。(10 分)

(2) 结合招聘单位的用人条件,能够找出自己的不足。(10 分)

科目 3:

1. 任务

根据科目 2 的分析,采用商业信函的格式撰写求职信。

2. 要求

(1) 求真务实,对自己的能力、水平、特长作恰如其分的评价。

(2) 有的放矢,充分展示自己能够胜任所应聘岗位的优势。

(3) 态度诚恳,表达自己有决心、有信心把工作干好。

(4) 文字精练,重点突出,具有特色,篇幅一般不超过一页。

3. 设备

计算机、能够登陆互联网的局域网。

4. 步骤

步骤 1: 标题为“求职信”或“自荐信”。注意标题居中,上下各空一行。

步骤 2: 称谓及问候语。称谓一般由礼貌修饰定语、单位或部门、负责人姓氏及职务组成。问候语应该另起一行空两格写“您好!”

步骤 3: 明确自己的求职意向并简述信息来源。

步骤 4: 自我简介。用简洁概括的语言,较全面地介绍自己各方面的情况。

步骤 5: 介绍自己的专业、工作经验、特长及获奖情况等。

步骤 6: 求职的意向及对职业、工作岗位的认识。

步骤 7: 表达对用人单位及其领导的赞许。



步骤8:表现出对该职位的真诚渴望。

步骤9:祝颂语、署名及日期。

步骤10:调整格式,保存。

参考示例:

求 职 信

尊敬的日欣(中国)贸易公司人力资源部×经理:

您好!

看到贵公司在《就业报》上刊登的招聘市场部经理秘书的启事,自觉符合招聘条件,渴望能为贵公司服务、为市场部经理效劳。

我是××职业技术学院文秘专业的应届毕业生。在校期间,我曾担任班级学习委员,所学各门功课均为优秀和良好,曾三次获得一、二等奖学金,连续三年被评为优秀学生、优秀学生干部。我积极参加各项活动,曾在学院征文比赛、演讲比赛中多次获奖(证书附后)。我关心集体、团结同学,积极参加青年志愿者活动,曾两次自愿献血,多次为灾区及有困难同学捐款,奉献爱心。

我系统地学习了现代企业管理、经济法、公文写作、秘书写作、基础会计、秘书实务等专业课程。熟悉并掌握了计算机方面的基础知识,并在与课程同步进行的各种实践和实习中,具有一定的实际操作能力和技术。目前,已经通过国家计算机二级考试。

三年期间,我先后参加了五次校内外实习、实训,尤其是毕业前,我在天宇集团实习三个月,从事文秘工作。将课堂上所学的办文、办事、办会等知识运用到秘书的日常事务性工作中。工作中未出现一件差错,多次受到公司领导、部门经理和带队老师的表扬。根据实习体会所写的毕业论文——《新时期秘书的能力素质》被评为优秀毕业论文,并被老师推荐到校刊发表。

平时,我注重与人交往,具备较强的团队精神。强烈的事业心和责任感使我能够面对困难和挑战;很强的适应能力使我能够较快融入新的团队,投入新的工作。

秘书工作是企业的重要工作,秘书辅助领导处理日常事务,提供决策依据,秘书工作的好坏往往决定着企业的生存与发展。我热爱秘书工作,我愿为公司尽心竭力。恳请领导给我一个实现理想的机会。

此致

敬礼

求职人:刘红

20××年6月9日

5. 参考评分标准

科目3 总分30分:

- (1)求职信的格式符合要求。(10分)
- (2)对个人的描述准确到位,重点明确,个性突出。(10分)
- (3)用语适度,语言真诚,具有可读性。(10分)



科目4:

1. 任务

根据所应聘职位的特点,制作 Word 文档个人简历,主要包括个人自然情况、教育背景、相关经历等。

2. 要求

(1)个人简历内容完整、真实。

(2)形式美观艺术、朴素整洁。

(3)不超过一页 A4 型纸。

(4)作为求职信的附件形成一个文件发到教师指定的邮箱。

3. 设备

计算机、能够登陆互联网的局域网。

4. 步骤

步骤1:姓名、联系电话、地址及电子邮箱。

步骤2:求职目标。一般写上1~2个,两个目标不要相差太远。

步骤3:个人基本资料。一般要列出性别、出生日期、籍贯、家庭住址、政治面貌、民族、身高、健康状况等。

步骤4:学历及教育背景。

步骤5:工作经历。

步骤6:语言、计算机以及其他技能。

步骤7:其他有利个人信息。

参考示例:

简 历

姓 名 刘红 籍贯 湖南 性别 女
地址 长沙市工农大路429号(130021) 电话 138××××427
电子邮箱 Sml88@263.com

性别 女

年龄 20岁

籍贯 ××市

民族 汉族

政治面貌 预备党员

所在学校 ××职业技术学院

所学专业 文秘

学制 三年

学历 大专



所学课程

秘书学概论、公文写作、商务礼仪、企业管理、文化概论、中国现当代文学、办公自动化、高职高专公共英语、基础会计、经济法、办公室工作、演讲与口才、书法。

社会实践活动

2005年,在学院图书馆实习,主要负责整理文档。

2006年,在系部办公室实习,协助系主任处理事务性工作。

同年,在××市档案馆实习,主要负责整理文档。

2007年,在天宇集团实习,任办公室秘书。

个人其他有关信息

英语水平:国家公共英语B级。

计算机水平:国家计算机等级考试二级,熟练使用 Word、Excel、Powerpoint 等软件。

特长与爱好

有较强的文字组织能力和理解、适应能力;擅长处理问题,具有多种分析、策划能力;喜爱唱歌;常参加乒乓球、羽毛球活动。

奖励

2005年、2006年分别获得一、二等奖学金。

连续三年被评为优秀学生、优秀学生干部。

在学院征文比赛、演讲比赛中共获奖四次。

5. 参考评分标准

科目4总分30分:

(1)个人简历项目齐全。(5分)

(2)在真实的前提下,能够把自己的基本情况有所选择地进行加工处理。(10分)

(3)电子邮件项目填写齐全。(5分)

(4)个人简历的排版设计精心,重点突出。(10分)

科目完成情况评价:

学生训练成果评价表

训练项目	训练项目1 应聘资料准备	
科目序号	科目得分	科目完成情况评价
1		
2		
3		
4		
总分		

学生签字:

指导教师签字:

年

月

日



训练项目2 个人形象设计

1. 情境介绍

日欣(中国)贸易公司拟招聘一名市场部经理秘书,经过多次筛选与淘汰,你和其他两名应聘者进入了最后的考核。今天,你要接受该公司老总和人力资源部的面试,面试中,除了其他必备的能力外,你的外在形象也很重要,因为它既反映出你的职业素养,也关系到你能否被该公司最终聘用。

请为自己参加此次面试进行职业形象设计。

2. 训练科目

科目1:服饰的选择,即衣着穿戴,包括服装和饰物。

科目2:仪表姿容的修饰,包括发式、面容及总体的精神面貌。

科目3:举止训练,包括站姿、坐姿、走姿和蹲姿。

3. 训练目的

通过个人形象设计训练,强化学生的礼仪意识,使学生掌握秘书人员的化妆技巧,穿着打扮的标准以及规范得体的举止要求,以使自身的形象符合职场的要求,进而提高学生的审美情趣和职场表现力。

科目1:

1. 任务

根据秘书职业的要求以及自身的年龄、性别和气质特点选择自己认为最合适的服装,并根据服装选择合适的首饰和包袋。

2. 要求

(1)服饰的选择要遵守 TPO 原则。

(2)服装要整洁大方,和谐雅致,饰物的形状和颜色要与服装相匹配。

(3)该项任务的完成时间为 20 分钟。

3. 设备

各种款式和颜色的服装若干套,首饰若干件,各种款式和颜色的包袋若干个。

4. 步骤

步骤1:根据面试场合的要求和自身的年龄、性别选择一套适合自己的服装。

步骤2:女性应聘者根据服装的款式和颜色选择与之匹配的首饰和包袋。

5. 参考评分标准

科目1总分30分:

(1)服装的款式与颜色符合面试的场合和职业的要求。(10分)

(2)服装的款式与颜色同自身的年龄、性别和气质特点相适应。(10分)

(3)能够根据服装选择与之相匹配的饰物。(10分)