

21 世纪职业秘书专业教材

# 秘书实训

宋湘绮 刘伟 邓石华 编著



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社



内容简介

# 秘书实训

宋湘绮 刘伟 邓石华 编著



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书在实践教学经验的基础上,从往届毕业生的秘书工作中征集了大量现实案例,结合 2006 年国家秘书职业标准和 2006 年国家秘书职业鉴定教程,应用“单项技能训练”和“以任务问题为中心的课综合化”的实训方法,以“教育、导演、培训”三合一的理念组织教学,安排了专项实训和综合实训,以促进秘书实践教学改革。

本书内容包括秘书职业认识、职业形象塑造、办公自动化、职业道德和秘书办文、办会、办事等专项实训,以及 12 项现实案例的综合实训。

本书可作为大中专院校秘书及相关专业的教材,也可作为秘书从业人员的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书实训/宋湘绮等编著. —北京:清华大学出版社, 2008. 1

21 世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-16284-1

I. 秘… II. 宋… III. 秘书学—专业学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 157389 号

责任编辑:田在儒

责任校对:袁 芳

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

[c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

社 总 机:010-62770175

邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015

客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:148×210 印 张:11.625 字 数:307 千字

版 次:2008 年 1 月第 1 版

印 次:2008 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:15.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026482—01

## 编写说明

秘书职业技能不像那些工艺流程线上的技能，有固定的程序和生产背景，可以在工厂完成实训。秘书工作受很多人性化的因素影响，必须在具体的工作情境中培养职业意识、获得业务技能。从秘书专业学生到秘书职业人员的角色转变，仅靠以往单方面的课堂传授和短期校外实习是无法实现的。建立大规模的秘书实训基地也相当困难，秘书实训教学几乎处于失控状态。秘书职业技能要在真实（或者模拟）的职业环境中通过反复的训练才能获得，需要通过在校期间的实训来衔接。

笔者通过十年的教学实践、互动训练以及与往届秘书专业毕业生的沟通、探讨，进行较为详细的对比和分析之后，设想通过秘书职业情境的描述、实训室的建设和工作任务的设置，达到反复训练的目的。笔者在教研的基础上，收集大量贴近现实的案例，结合2006年版《国家秘书职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》，开始了创新秘书实训教材的探索。

本书引入了“专项实训”和“以任务问题为中心”的职业活动导向法。按照课内与课外相结合、理论与实践不脱节、学期与假期不断线的原则，以“教育、导演、培训”三合一的理念组织实训教学。

教师为学生解决问题、完成任务、保证足够的机会反复训练和实际操作创设情境、提供条件、定出标准，引导学生主动搜集整理信息、分析问题、积极讨论，要求学生提出解决问题的办法，并通过提交书面“完成任务报告”，口头汇报、技能展示或现场操作、角色扮演等完成训练。教师成为鼓励学生进行探究性学习的导演，把学生导入“职业秘书”的“角色”，督促学生完成一系列“工作任务”，以



达到《国家秘书职业标准》的要求,逐步实现秘书教学标准与职业鉴定标准的统一,帮助学生顺利地适应职场,科学、全面地提高学生的知识运用能力和创新能力、独立思考及分析和解决问题的能力。

本教材分秘书专项实训和秘书综合实训两篇。

专项实训根据秘书职能分设若干专题、模块,每个专题都具有一定的针对性、较强的典型性和相当的示范性,包含一定的“考点”,包括“基本要求与理论知识”、“操作技能”两方面。

综合实训力图打破课程与课程的界限、专题与专题的界限,训练内容追求与秘书岗位“零距离”,紧密结合职业鉴定教材所覆盖的知识与技能点,内容既有一定的交叉,又有广泛的覆盖面,重点、常用、必备的职业知识和技能适当重复,以加深理解和强化巩固。

## 1. 编写原则

紧贴 2006 年版《秘书国家职业资格培训教程》的要求,突出“理论必需、理论够用、重在实践、强化应用”的职业教育特色,贯彻“以任务问题为中心的职业活动导向法”的思路。以就业为导向,以能力为本位,以学生为主体。教材充分体现职业教育面向市场,促进就业的导向功能。

(1) 实训内容具有典型性、真实性的原则。实训素材源自秘书工作实际,并经过精心挑选、布置,用职业活动指导实训教学,教学的特征是学生主动的活动学习;教学的内容是活动的项目内容;教学组织是团队活动学习;教学方法是脑、心、手共同参与的学习。

(2) 实训程序具有针对性、可操作性的原则,便于考核考评。实训的【工作任务】分别对应于《秘书国家职业资格培训教程》中的鉴定考核知识点、技能点,有针对性地训练相应的技能要点,导入的【情境描述】力求再现真实的秘书工作情境,设置的【工作任务】具有可操作性,便于考核控制,确保实训效果。

(3) 以达到《国家秘书职业标准》为实训的基本目标,以训练符合企业秘书规范、满足企业现实需要的秘书为高级目标。

## 2. 编写特色

(1) 职业性: 突破重“学”轻“术”, 重“知”轻“用”的传统教育观念, 为职业技能训练提供与职业一线“零距离”的【情境描述】和【工作任务】, 要求学生以口头、书面、实操等形式落实实训目的。

(2) 实用性: 教师通过【情境描述】将学生导入“职业角色”, 【工作任务】明确学生要完成的训练内容, 【实训互动】便于教师引导实训进程。课堂给出足够的空间让学生发挥主观能动性, 切身感受和体验秘书职业的艰辛, 在模仿、实践、讨论中获得技能。评价可参考《秘书国家职业资格培训教程》。或者登录清华大学出版社网站 [www.tup.tsinghua.edu.cn](http://www.tup.tsinghua.edu.cn)。

(3) 灵活性: 设置若干专题, 每个专题都围绕某一中心问题设计工作任务, 分等级安排实训内容, 以便分层教学, 既为教师施教、培训提供了方便, 也为学生有针对性地开展自我训练留下了自学和思考的空间。学时、场地可由教师自主决定。

本教材可以作为中等、高等院校秘书专业的实训教学用书, 教学中可以根据实训条件和学生基础及就业去向选择训练专题, 也可作为《秘书国家职业资格培训教程》的辅助训练教材。

在编写过程中, 我们通过电子邮件、同学录向往届秘书专业毕业生发布了征集情境案例的信息。全国各地的朋友在百忙中抽时间结合自己工作中的问题与我们交流探讨, 才使书中的训练内容有可能与秘书职业现状“零距离”, 在此感谢往届毕业生对秘书职业教育的大力支持!

本书借鉴、援引了国内外同类教材、著作、杂志、网站中的不少有益资料, 在此一并表示谢忱。虽然我们力图尽善尽美, 但由于编者水平有限, 书中难免有疏漏、错误之处, 敬请读者和专家批评指正。

编 者

2007 年 12 月 2 日

# 目 录

## 上篇 秘书专项实训

|       |                 |     |
|-------|-----------------|-----|
| 专项实训一 | 秘书职业认识 .....    | 3   |
| 专项实训二 | 秘书职业形象塑造 .....  | 29  |
| 专项实训三 | 秘书与办公自动化 .....  | 40  |
| 专项实训四 | 秘书办文 .....      | 55  |
| 模块一   | 文书处理 .....      | 57  |
| 模块二   | 公务文书拟写 .....    | 64  |
| 模块三   | 事务文书拟写 .....    | 79  |
| 模块四   | 商务文书拟写 .....    | 113 |
| 模块五   | 新闻、广告文书拟写 ..... | 124 |
| 模块六   | 申论的写作 .....     | 134 |
| 专项实训五 | 秘书办会 .....      | 139 |
| 模块一   | 会议的筹备 .....     | 141 |
| 模块二   | 会议中的服务 .....    | 156 |
| 模块三   | 会议中的协调 .....    | 161 |
| 模块四   | 会议中的管理 .....    | 165 |
| 模块五   | 会议的善后工作 .....   | 168 |
| 专项实训六 | 秘书办事 .....      | 174 |
| 模块一   | 商务接待与商务礼仪 ..... | 177 |
| 模块二   | 商务沟通与商务谈判 ..... | 188 |
| 模块三   | 商务活动与商务旅行 ..... | 203 |
| 模块四   | 办公室事务与管理 .....  | 215 |



# 秘书实训

MISHUSHIXUN

|       |              |     |
|-------|--------------|-----|
| 模块五   | 信息管理 .....   | 232 |
| 模块六   | 档案管理 .....   | 250 |
| 专项实训七 | 秘书职业道德 ..... | 262 |

## 下篇 秘书综合实训

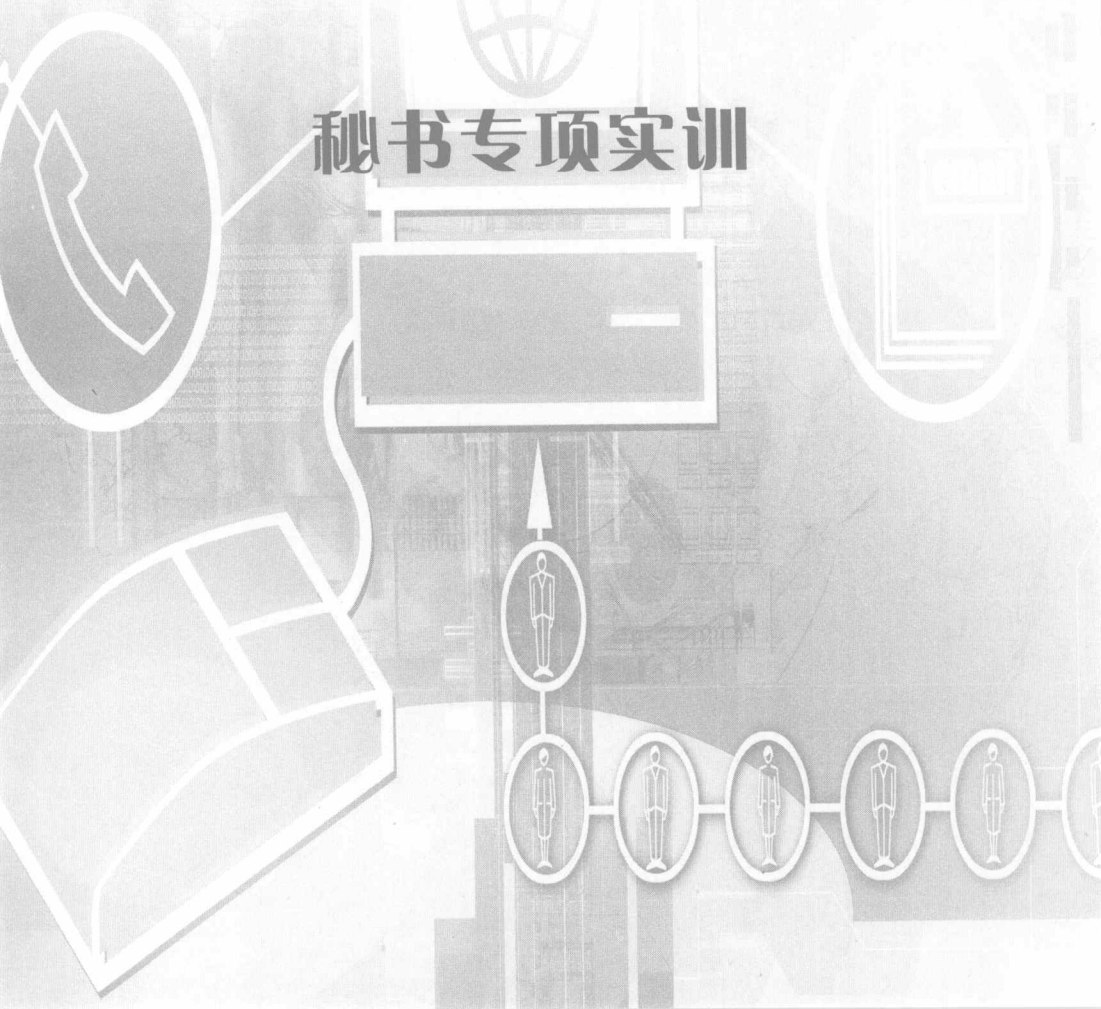
|              |     |
|--------------|-----|
| 综合实训一 .....  | 277 |
| 综合实训二 .....  | 279 |
| 综合实训三 .....  | 284 |
| 综合实训四 .....  | 288 |
| 综合实训五 .....  | 291 |
| 综合实训六 .....  | 296 |
| 综合实训七 .....  | 299 |
| 综合实训八 .....  | 302 |
| 综合实训九 .....  | 305 |
| 综合实训十 .....  | 308 |
| 综合实训十一 ..... | 312 |
| 综合实训十二 ..... | 319 |

## 附录

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 附录1 国家行政机关公文处理办法 .....    | 327 |
| 附录2 国家行政机关公文格式 .....      | 336 |
| 附录3 标点符号用法 .....          | 343 |
| 附录4 关于出版物上数字用法的试行规定 ..... | 351 |
| 附录5 国务院公文主题词表 .....       | 354 |
| 参考文献 .....                | 363 |

# 上 篇

## 秘书专项实训





## 专项实训一 秘书职业认识

根据《国家秘书职业资格鉴定标准》的定义，秘书是从事办公室程序性工作，协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。改革开放特别是跨入 21 世纪以来，秘书学

科迅速发展，秘书队伍不断壮大，秘书职业化、社会化进程大大加快，秘书在企业中的位置和作用越来越重要。但长期以来社会对秘书的错误认识和陈旧观念，影响了秘书的社会形象、声誉和秘书职业的发展。鉴于此，我们有必要对秘书、

秘书工作和秘书职业重新审视和正确认识。



# 秘书实训

MISHUSHIXUN

## 实训目的与实训要求

- ◆ 正确认识秘书、秘书工作和秘书职业
- ◆ 正确认识秘书与领导的关系，学会摆正自身位置
- ◆ 正确认识秘书职业与性别的关系
- ◆ 了解国内秘书职业的发展趋势
- ◆ 了解国外秘书工作概况

## 知识要点与技能网络

- ◆ 秘书、秘书职业和秘书工作的概念、特点
- ◆ 秘书与领导的关系
- ◆ 秘书职业意识与角色定位
- ◆ 秘书职业发展的新趋势
- ◆ 国外秘书工作概况

## 一、正确认识秘书、秘书工作和秘书职业

### 情境描述

为适应社会主义市场经济体制的建立和完善，我国秘书行业正以积极的态势快速跟进。传统观念中人们觉得秘书是“花瓶”，是吃“青春饭”的，这种思想观念的存在影响了秘书的职业化进程。在当前错综复杂的社会形势下，每个人对秘书的看法都不相同，各有见解。

**高三毕业生的观点：**为了了解临近高考的高三学生对秘书这一职业的看法，我们对 81 名文科生进行了书面调查。其结果显示：①觉得此职业不是很好也不是很坏的人占总人数的 34.7%。他们认为，这个职业要求高、工作累，有时要看领导的脸色行事。而且，这一部分学生中 7.7% 的人（大多是男生）觉得这一职业适合女性。②有 19.3% 的学生表示了对秘书职业的喜爱与好感。一位同学说：“我认为秘书是一种高雅的职业，属白领阶层，做这项工作的人，头脑要十分灵活，要精明能干。”③另外有 19% 的学生认为该

职业要求高,需要多方面技能。一位同学说:“我比较喜欢这个职业,它对于开朗、善于交际的人来说比较适合。”④有19.3%的学生说未作考虑,没有发表见解。⑤还有7.7%的学生有另外一种想法,他们认为秘书有“小秘”之嫌,会败坏名声。

**家长的看法:**通过对家长进行访谈我们发现,他们中对自己的女儿从事秘书职业表示赞同并觉得挺好的占一半以上,而不赞成儿子从事该专业的也占了一半。一位家长说:“这个职业不错,是坐办公室的,给老总接电话,工作也比较轻松,很适合女孩子。”另一位家长说:“从事这一职业,应该勤快,脾气好,更重要的是做秘书可以有更多的机会被提拔成领导。”

**在校大学生的看法:**为了了解大学生对此专业的看法,调查人员对两个群体进行了调查,一个是秘书专业的学生,另一个是非秘书专业的学生。出乎意料的是,就读秘书专业的学生绝大多数都不喜欢这个专业,很大程度上认为自己以后不会从事该职业,原因很多,如做秘书太苦,工作中容易得罪人,加班频繁等。有人认为,可以先做秘书工作,然后再向其他方向发展。更有个别学生只想混个文凭,根本没有考虑过走秘书之路。对于那些非秘书专业的学生来说,他们大多认为,要做一个优秀的秘书必须掌握多方面的技能,特别要有较强的社交能力。

**普通人眼里的秘书:**在调查过程中,我们也对普通人群进行了调查。绝大多数人认为,能力是秘书人员最主要的素质。显而易见,一个秘书专业的学生,应该在大学期间好好把握机会,努力学习,多掌握各方面的知识和技能。

#### 工作任务

以上是就社会大众对秘书的看法所做的一项调查,那么你对秘书及秘书职业所持的观点是什么?请你分析一下形成人们对秘书不同看法的主要原因。

#### 实训互动

- 实训学时:2学时



## 秘书实训

- 实训场地：多媒体教室
- 教师导入：知识点阐述/技能点分析/工作情境描述/导入职业状态
- 学生实操：话题讨论

### 实训形式

分组讨论

### 情境描述

2004年5月，为了了解企业秘书对秘书职业的认识和秘书工作的感受，《人力资源》杂志记者在沈阳和上海等地采访了多家企业的秘书人员。下面是记者的采访侧记。

**人物之一：**付小秋，男，29岁，满族，毕业于沈阳大学冶金机械专业，英语四级，现就职于辽宁宏远商业（沈阳）有限公司，担任秘书科科长。

大学毕业后，付小秋曾经在质量技术监督局工作过五年，后来应聘到宏远商业（沈阳）有限公司，担任管理干部，半年后被董事长看中，就开始了职业秘书生涯，目前在这个岗位工作了三年。

总结这几年做秘书的体会，小付觉得自己学到了很多，而且觉得做秘书是学无止境的。刚开始做秘书的时候很辛苦，因为大学所学的专业和秘书基本上不沾边，所以一时有点理不出头绪来，经过三年的锻炼，自己在各个方面都有了很大的提高，现在基本上已经能够得心应手了，平时除了管理一些秘书和安排董事长日常工作外，经常要单独处理一些公司的对外事务。

他说，做秘书服务意识一定要强，所谓想老板之所想、急老板之所急，把事情想周到、做周到。做秘书男性更有优势，因为老板大部分都是男性，那么陪老板出差和应酬，男性更方便一些。尤其是现在社会上有些人对年轻、靓丽的女秘书有一些偏见，所以很多老板为了避嫌和工作方便更愿意选择男秘书。

他认为，做秘书形象是很重要的，年龄并非很重要，因为秘书对外是代表公司形象的，不一定很漂亮，但是要求气质比较好，整洁、干练。

**人物之二：**任晓晶，女，25岁，汉族，毕业于东北财经大学金融专业，英语四级，现就职于辽宁宏远商业（沈阳）有限公司，担任办公室负责人。

她大学毕业后直接应聘到宏远商业（沈阳）有限公司，担任文秘，平时的主要工作是负责整理文件和档案管理，虽然这个工作很平凡，但是要非常认真，不能出一点差错。由于表现出色，现已提升为董事长办公室负责人。她很喜欢这个职业，觉得自己的性格也非常适合这个职业。

做一名合格的秘书应该有很深的文化底蕴，要不断学习，更新思想，拓宽视点，要具备处理应急事件的能力。她认为，做秘书女性更有优势，因为女性感性思维比较强，做起事来更细心一些。做秘书年龄不是很重要，但是形象是很重要的，因为秘书是代表公司形象的。

**人物之三：**丁霞，女，23岁，汉族，毕业于首都经贸大学公共管理专业，英语四级，现就职于上海某合资生物工程公司，任董事长秘书。

在读大学三年级时，她就开始在父亲的房地产公司帮忙，当父亲的助手。大学毕业后，只身闯荡上海，应聘到这家台资企业，目前已在这家公司工作了一年半。由于在父亲公司积累的工作经验，她很快便适应了新工作和新环境。她认为秘书是一个综合性比较强的职业，外表不一定很重要，只要落落大方、衣着得体，实力才最重要。对于一个成功的秘书也没有年龄和性别的要求，做一名合格的秘书需要多方面的能力，如知识水平、社交能力、应变能力、承上启下的能力等。

她说，关于人们对女秘书的偏见，的确有个别现象，尤其在外资企业，有的女秘书和老板关系暧昧。关键是秘书自己要摆正位



## 秘书实训

SHISHIXUN

置,坚持原则。眼下做秘书很锻炼人,也能学到很多东西,增长很多见识,可以丰富自己的人生经历。

### 工作任务

结合上述三个人物的情况,谈谈你对秘书和秘书工作的看法。秘书工作包含哪些内容?如何才能成为一名合格的秘书?

### 实训互动

- 实训学时: 2 学时
- 实训场地: 多媒体教室
- 教师导入: 知识点阐述/技能点分析/工作情境描述/导入职业状态
- 学生实操: 以“对秘书工作的看法”为话题,模拟中央电视台的《实话实说》节目,展开讨论

### 实训形式

模拟演练

### 情境描述

“假如你是一个人力资源经理,你将如何面试总经理秘书,尤其是当你要面试的是一位女秘书时?”这是某秘书网站一次网络论坛的主题。围绕这个话题,各位嘉宾对此各抒己见,发表了一些操作性和借鉴性较强的观点。

**1号嘉宾** 作为总经理秘书,不论是男性还是女性,都应具备以下一些基本素质或应表现、流露出的基本特点:①要有一定的文字功底、计算机操作能力和外语能力;②作为总经理秘书,有时候沉默比能言善辩更适合这项工作,所以,面试时应表现出言语精练,说话恰到好处;③作为总经理秘书,必须能很快理解老总说话或发布命令的意思,并能顺畅传递相关信息,这就需要理解与沟通能力;④面试时,还应表现出现代商务交往过程中的各项礼仪。如果女性应聘者化很浓的妆,佩戴很夸张的首饰等,则说明她没有接受过相关的素质训练,不适合这项工作。

**2号嘉宾** 总经理秘书应具备以下一些素质：理解沟通能力、公文写作能力、协调能力、保守机密意识等，此外，形象也很重要。面试中除了要注意其个人形象是否端庄大方，举止是否有礼有节，谈吐是否文雅、有风度外，还要注意其语言组织与表达能力如何（可让其作自我介绍或工作经历介绍）。最重要的是，给她（他）一些“如果”（秘书工作中可能遇到的问题），看她（他）如何处理，问题如果设计得好，有助于考察她（他）分析问题的能力、应变能力、协调沟通能力甚至心理素质和性格特质等。具体就不详谈了，这方面的资料很多，可参考秘书实务类、秘书资格考试类书籍。

**3号嘉宾** 最重要的是对领导动作、语言的领悟能力以及对领导的适应能力。秘书要能领会领导的意图。悟性很重要！

**4号嘉宾** 总经理秘书岗位因公司而异，可能是综合型，也可能是偏向于专业型的（如法务、公关、文书，有的甚至类似于销售助理等）。面试时注意侧重点，事先把一些相关问题设计好很关键。个人认为笔试与面试同等重要，某些情况下甚至重要于面试。通过笔试，可以考察其文字功底（包括字迹是否清楚，有无错别字，文体是否通畅，观点是否鲜明，实用文体的写作是否熟练，是否具备一定的法律知识和企业管理知识甚至营销知识等，秘书应该是全才），最佳方法是要求其在一定期限内上交一份有关本公司某方面的调查分析报告。

**5号嘉宾** 昨天看了版内的一篇文章说，HR需有很高的情商，的确如此。总经理秘书更需要这个吧！对了，还有一点忘了提，如果发现她（他）在知识结构、能力素质上都能令你们满意，别忘了考察她（他）对秘书岗位的定位又是如何的，即使是一个再有想法、再聪明能干的秘书，也不见得就能够很好地定位自己，并认识到秘书岗位的服从性和辅助性。

**6号嘉宾** 我们是在谈企业中的操作，对于素质的分类不切题。下面简单谈一下操作的问题：首先，得弄清楚在该企业中秘书的定位与主要职责；其次，应找出关键素质（或能力）要求，可按