

21世纪全国高职高专**秘书类**规划教材

秘书实训指导与案例分析

SECRETARY



MISHU SHIXUN ZHIDAO
YU ANLI FENXI

吴良勤 雷 鸣 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专秘书类规划教材

秘书实训指导与案例分析

主 编 吴良勤 雷 鸣
副主编 周争艳 闻 杰 王 军
主 审 史振洪 黄月琼



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是由北京大学出版社组织编写的高职高专院校文秘类专业主干课程教材之一。本书的编写旨在指导文秘专业实训课程教学,为了培养学生从事秘书工作的基本技能和心态,通过本书的学习与实训,让学生体验秘书工作的内容,掌握秘书工作的方法。

本书有以下几个特点:一是理论联系实际,突出实务、实训;二是打破办文、办会、办事的模式,按照秘书工作的流程设置教材内容;三是体例新颖,采用任务驱动的方式进行编写;四是工作案例均由企业一线秘书工作经历改编。

本书可以作为高职高专院校文秘类专业秘书实训课程教材,也可作为在职秘书或者即将从事秘书职业的职场新人的日常读本,以及国家秘书职业资格考试辅导用书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书实训指导与案例分析/吴良勤,雷鸣主编. —北京:北京大学出版社,2010.8
(21世纪全国高职高专秘书类规划教材)

ISBN 978-7-301-17317-6

I. 秘… II. ①吴… ②雷… III. ①秘书学—高等学校:技术学校—教学参考资料
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第104937号

书 名:秘书实训指导与案例分析

著作责任者:吴良勤 雷 鸣 主编

策 划 编 辑:温丹丹

责 任 编 辑:李 玥

标 准 书 号:ISBN 978-7-301-17317-6/G·2876

出 版 者:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路205号 100871

网 址:<http://www.pup.cn>

电 话:邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

电 子 信 箱:zyjy@pup.cn

印 刷 者:北京山润国际印务有限公司

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

730毫米×980毫米 16开本 17印张 290千字

2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

定 价:30.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024; 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国高职高专秘书类规划教材

编 委 会

(以音序排名)

编委会主任

黄月琼 教授, 苏州港大思培科技职业学院副院长

史振洪 教授、主任编辑, 钟山职业技术学院新闻传播系主任

编委会副主任

李喜民 教授, 郑州牧业工程高等专科学校人文系主任

王瑞成 教授, 扬州职业大学文秘教研室主任

吴良勤 国家二级秘书, 钟山职业技术学院文秘教研组组长

委 员

蔡 黎	冯修文	关海博	韩开绯
金常德	姬兴华	黎 明	梁春燕
李 琳	李新宇	李红兰	李云芬
李 滢	李 展	李国英	李荣梅
刘红松	雷 鸣	刘慧霞	宋臻臻
邵峥嵘	王菊芬	王 军	王寅涛
王其厅	闻 杰	温 昊	徐思义
谢春红	薛周平	余红平	赵琳红
朱俊侠	周争艳	张秀兰	张 晖

前 言

本书是由北京大学出版社组织编写的“21 世纪高职高专秘书类规划”教材之一，也是教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会 2009 年重点科研课题“秘书职业能力的分解研究”（课题编号 jzwz0903）的阶段性成果之一。

当今社会人才竞争激烈，用人单位对于毕业生的要求也越来越高，文秘专业面临一个尴尬的局面：一方面毕业生求职困难，一方面是用人单位招不到合适的秘书，很多职业经理人感慨地说：“秘书岗位易得，秘书人才难求。”那么，如何培养用人单位需要的秘书人才，向高职高专教育提出了新的挑战，我们也在为此积极地摸索、尝试着。为了应对高职高专教育的新特点、新形势，在北京大学出版社温丹丹编辑的大力支持下，我们组织编写了本书，旨在指导秘书实训课程教学。

与传统的秘书实训教材相比，我们做了以下三个方面的探索。一是在教材结构方面，打破了传统秘书教材“办文”、“办会”、“办事”的模式，更加突出了实操性。在理论知识够用、管用的前提下，尽量简化理论知识的介绍，而是尽可能地比较细化地介绍秘书工作过程中的各种流程和规范，以期最大限度地向学生提供指导性，通过实训锻炼学生的基本技能。二是内容设置方面，增强了实用性。教材案例和实训任务的选择，从秘书实际工作中选取，这样一来，让学生感受到案例就在自己的身边。三是编写体例方面，采用任务驱动的方式进行编写，通过完成项目任务，达到教学的效果和教学目的。

参与本书编写的大都是来自于高等职业院校秘书专业教学第一线、具有丰富的教学经验和工作经验的秘书专业教师。本书编写分工如下：吴良勤（钟山职业技术学院）负责编写秘书实训指导部分和秘书工作案例部分、雷鸣（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写秘书实训指导部分；周争艳（重庆工商大学派斯学院）负责编写秘书工作案例分析部分；闻杰（钟山职业技术学院）负责编写秘书工作案例分析部分；王军（安徽淮北职业技术学院）负责编写秘书实训指导部分；齐宁（辽宁装备制造职业技术学院）、段赞（钟山职业技术学院）参与了工作案例部分的编写。

本书由吴良勤、雷鸣担任主编，周争艳、闻杰、王军任副主编，齐宁、段赞为参编。由钟山职业技术学院新闻传播系主任史振洪教授，国内著名秘书学专家、苏州港大思培职业学院副院长黄月琼教授担任主审。

本书在编写过程中，参考了大量的文献资料，吸收了秘书学研究的最新成果，



特别是援引、借鉴、改编了大量的案例和训练素材。为了行文方便，对于所引成果及材料未能在书中一一注明，因此，笔者将对本书编写有过帮助的方家大作，恭谨地列于书后的参考文献中，表示致敬和感谢！

对于北京大学出版社温丹丹编辑的信任与大力支持在此表示衷心的感谢。特别需要说明的是，我的学生沈燕、张媛等，为本书的编写提供了许多工作案例；学生丁蕴仪、周美娇等在汉字录入、校对等方面做了许多有益的工作，在此向我的学生们表示感谢。

由于学识、时间等因素，教材中错漏肯定犹存，诚恳地期望秘书学界专家、前辈，使用本书的广大师生，提出真诚而宝贵的意见和建议，使之有机会修订时更趋完善。谢谢！

吴良勤于南京
2009年12月

目 录

项目 1 办公环境管理	1
实训 1 布置办公室	1
实训 2 为上司整理办公室	7
实训 3 维护工作环境的整洁	8
实训 4 办公环境的安全管理	11
实训 5 装饰上司的办公室	15
项目 2 接待客人	17
任务 1 接待前的准备工作	17
实训 1 接待环境的布置	17
实训 2 前台值班	18
任务 2 接待的基本礼仪	19
实训 1 接待客人的基本礼仪	19
实训 2 介绍的礼节	20
实训 3 握手的礼节	21
实训 4 交换名片	22
任务 3 日常接待	24
实训 1 迎接招待客人	24
实训 2 恭送客人	26
实训 3 接待预约的客人	27
实训 4 接待未预约的客人	29
任务 4 团体接待	32
实训 1 确定接待规格	32
实训 2 制订接待计划	33
实训 3 安排迎送来访团体	35
实训 4 接待来访者就餐	37
任务 5 涉外接待	38
实训 1 确定涉外礼宾次序	38
实训 2 安排涉外迎送仪式	40



项目 3 办公室日常事务	43
任务 1 接打电话	43
实训 1 接打电话的基本礼仪	43
实训 2 接听电话的技巧	44
实训 3 拨打电话的方法	47
实训 4 为上司进行电话预约	49
任务 2 日常资料、文件处理	50
实训 1 给上司送文件的顺序和时机	50
实训 2 确定文件的保存期限	51
实训 3 让上司急件急批	52
实训 4 整理名片	53
任务 3 邮件处理	55
实训 1 处理收到的邮件	55
实训 2 寄发邮件	59
任务 4 零用现金管理	61
实训 管理零用现金	61
任务 5 差旅费报销	62
实训 帮上司报销差旅费	62
任务 6 办公用品的购置与管理	63
实训 1 办公用品的购置	63
实训 2 办公用品的发放	65
任务 7 印信管理	67
实训 1 印章管理	67
实训 2 介绍信管理	69
任务 8 值班管理	70
实训 值班管理	70
任务 9 保密工作	74
实训 信息保密	74
任务 10 时间管理	75
实训 1 制作和管理工作日志	75
实训 2 制订不同形式的日程安排表	80
实训 3 调整工作日程表	81

项目 4 办公室非日常事务	83
任务 1 制订工作计划	83
实训 制订工作计划	83
任务 2 调查研究	86
实训 为公司的企业文化建设进行问卷调查	86
任务 3 督查工作	91
实训 帮上司完成督查事项	91
项目 5 会议组织和管理	96
任务 1 会前准备	96
实训 1 制作并发送会议通知	96
实训 2 拟订会议议程和日程	99
实训 3 选择会议地点	102
实训 4 会场布置和会场布局	103
任务 2 会中服务	106
实训 1 会议接站和报到	106
实训 2 制作会议记录	108
实训 3 制作会议简报	110
实训 4 会中突发事件处理	112
任务 3 会后扫尾	114
实训 1 引导与会人员离开会场	114
实训 2 会议经费结算	115
实训 3 整理会议文件	116
实训 4 撰写会议纪要	117
实训 5 进行会议总结	119
项目 6 商务活动	122
任务 1 商务会见、会谈	122
实训 会见、会谈的工作程序	122
任务 2 商务宴请	126
实训 1 制订宴请计划	126
实训 2 安排宴请活动的桌次和座次	127



任务3 商务庆典	130
实训1 开业典礼的筹备	130
实训2 安排公司周年庆典的程序	134
实训3 安排剪彩活动	136
任务4 签字仪式	138
实训 安排签字仪式的程序	138
任务5 新闻发布会	141
实训1 制订公司新闻发布会的策划方案	141
实训2 做好新闻发布会的善后工作	144
任务6 开放参观活动	145
实训 制订开放参观活动的策划方案	145
任务7 商务旅行	147
实训1 商务旅行的准备工作	147
实训2 制作商务旅行计划	150
实训3 上司出差期间秘书的工作	152
实训4 与上司一起出差	153
项目7 信息工作	155
任务1 信息的收集	155
实训1 运用多种方法收集信息	155
实训2 帮新上司熟悉行业情况	157
任务2 信息的整理	158
实训1 信息的筛选	158
实训2 信息的整理	159
任务3 信息的传递	160
实训 信息的传递	161
任务4 信息的存储	162
实训 信息的存储	163
任务5 信息的开发利用	164
实训1 信息的开发	164
实训2 信息的利用	165
任务6 信息的反馈	167
实训 为上司提供反馈信息	167

项目 8 档案管理	170
任务 1 档案的整理	170
实训 1 确定归档范围	170
实训 2 档案的分类	172
实训 3 档案的装订	173
实训 4 归档的步骤	174
任务 2 档案的鉴定	179
实训 1 鉴定档案的价值	179
实训 2 档案的销毁	181
任务 3 档案的检索	182
实训 1 档案的著录标引	183
实训 2 编制档案检索工具	183
任务 4 档案的编研	184
实训 1 编写大事记	184
实训 2 编写会议简介	186
任务 5 档案的保管	188
实训 档案的保管	188
任务 6 档案的利用	188
实训 1 档案的查找利用	189
实训 2 档案的阅览服务	189
任务 7 电子档案的管理	190
实训 1 收集电子档案	190
实训 2 档案管理软件的应用	191
项目 9 办公自动化	193
任务 1 常用办公设备的使用和维护	193
实训 1 传真机的使用	193
实训 2 复印机、打印机的使用	194
实训 3 刻录机的使用	196
实训 4 扫描仪的使用	197
实训 5 可视电话	200
实训 6 碎纸机的使用	201
任务 2 办公软件的使用	202
实训 1 办公软件 Word 的使用	202
实训 2 办公软件 Excel、PowerPoint 的使用	203



实训 3 Word 2003 的应用	203
实训 4 利用 FrontPage 制作个人网页	206
实训 5 制作宣传海报	207
任务 3 在线办公	208
实训 1 在线办会	208
实训 2 在线业务办理	209
实训 3 制作公文	210
项目 10 秘书工作案例分析	214
参考文献	260

项目 1 办公环境管理

办公室一是指办公的地方，即工作人员完成任务、执行其职责的工作地点，公司为完成其管理目标而进行工作的工作场所；二是指工作机构，是领导工作的辅助性机构。秘书的办公室管理事务兼具两方面的含义，既指秘书自身及上司工作场所的管理，同时也是对为上司服务的辅助性机构的管理。

保持和创造科学、良好的办公环境，是秘书的职责。一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所，直接对组织的形象和绩效产生影响，有助于办公室日常工作的完成，也有利于办公室工作人员的健康。一个良好的工作环境，有利于组织的对外形象的塑造，并能提高秘书的工作效率。加强对日常环境的管理，营造一个令人神静心怡的工作环境，是秘书的一项经常性的工作，也是一份责任和义务。秘书对日常环境的管理包括三个方面的内容：布置办公环境、整理和维护办公环境，以及办公环境的安全管理。

实训 1 布置办公室

一、实训目标

通过本实训掌握安排上司办公室布局的要点。

二、实训背景

文秘专业毕业生王晨应聘到一家新成立的宏达公司担任生产部主管的秘书。上班的第一天上司就请王晨为他布置办公室。具体条件和要求如下。

1. 面积、设备及工作人员要求

办公室面积：16 平方米。

办公人员：主管 1 人，秘书 1 人，雇员 3 人。

办公设备：文件柜，公用电脑，5 张办公桌等。

2. 个人办公需求

上司：多项（个人任务，给秘书安排任务，接待访客）。

秘书：两项（个人任务，接受上司安排的任务）。

雇员：单项（个人任务）。

3. 个人空间需求

上司：办公桌应该与秘书最近，并拥有独立的接待空间，以保证不会给下属

造成干扰。

秘书：和上司办公桌最近，和上司频繁沟通不会影响其他同事。

雇员：不受干扰的个人办公空间。

三、实训内容

1. 假如你是王晨，请根据上述的要求为主管安排办公室的布局。
2. 根据上述要求，王晨对办公室布局做出了4种布置方案，并提交了设计图（如图1-1~1-4所示）。请对王晨的4种设计进行评价，选出最佳的办公室设计图，并说明原因。

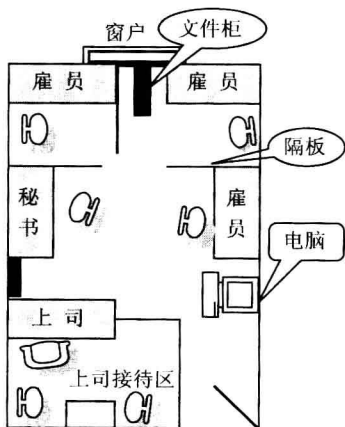


图 1-1

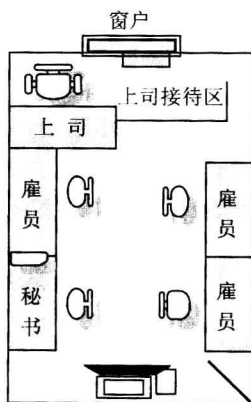


图 1-2

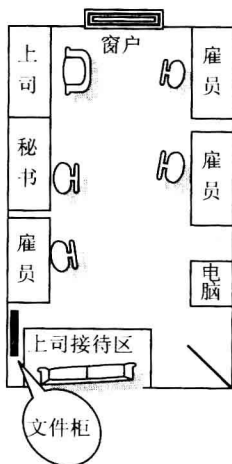


图 1-3

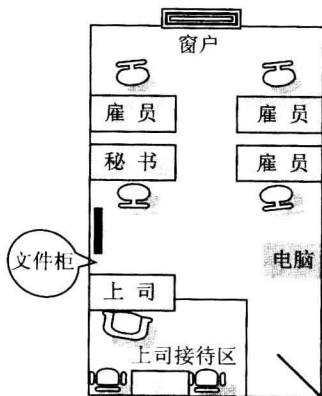


图 1-4

四、相关知识

布置办公室是秘书的一项基本工作。完成此工作，首先要了解办公室布局的类型以及布置的原则和要求，掌握办公室布置的程序，根据现有条件和办公需求，绘制出办公室布局图，布置出布局合理、方便实用的办公室。

（一）办公室布局的类型

办公室的布局分为两种：开放式与封闭式办公室。

1. 开放式办公室

开放式办公室是大的空间，包含单个工作位置的组合。每一个工作位置通常包括办公桌、椅子、电话、计算机、纸张和文具的存放空间、文件的存放空间。工作位置可能用屏风分开，以吸收噪声和区分不同的工作组。

办公空间开放式设计，也称“办公室美化布置”或“办公室模式设计”。它不像传统的封闭式办公室那样有固定的分隔独立空间，而是在开放的办公场地根据需要利用可移动物体随机确定工作间的位置。

开放式办公室的特点：

- （1）不设个人专用办公室；
- （2）组合工作间的材料丰富多样；
- （3）办公室工作人员的地位级别主要不是用办公位置来确定，不设传统的领导座位，而是凭承担的任务来确定位置。

2. 封闭式办公室

封闭式办公室是按照办公职能设置分隔式的若干个相对独立办公室的做法。封闭式办公室的设计原则主要考虑常规办公室业务活动的各种因素，如人员、业务特点、职能、设备、空间等因素的稳定性，相关业务处理的连续性和系统性。

开放式办公室与封闭式办公室各有其优缺点，如表 1-1 所示。

表 1-1 开放式与封闭式办公室的优缺点比较

办公室类型	优 点	缺 点
开放式 办公室	1. 灵活应变，工作位置能随需要而移动、改变 2. 节省面积，如门、墙等；节省费用，能容纳更多的员工 3. 易于沟通，便于交流 4. 易受监督，员工的行为容易得到上司的督察 5. 容易集中化服务和共享办公设备	1. 难保机密 2. 很难集中注意力，员工容易受电话、人们走动等干扰 3. 房间易有噪声，如说话声、打电话和操作设备声易影响他人 4. 员工难于找到属于自己的私人空间



(续 表)

办公室类型	优 点	缺 点
封闭式 办公室	1. 比较安全, 可以锁门 2. 易于保证工作的机密性 3. 易于员工集中注意力, 从事细致或专业工作 4. 易于保护隐私, 明确办公空间由自己使用	1. 费用高, 墙、门、走廊等占用空间多并且需要装修 2. 难于监督工作人员的活动 3. 难于交流, 员工被分隔开, 易感觉孤独

(二) 办公室布置的原则

1. 方便

秘书应将自己的座位设在能够清楚看到出口的地方, 客人在进入上司办公室时最好能先经过秘书的办公桌。不过, 秘书应避免自己的座位与上司面对面。

2. 舒适整洁

光线、色彩、气候、噪声、工作间的布置等在不同程度上对上司的情绪都会有所影响, 所以对上司的办公室来说, 很重要的一点就是舒适整洁。整洁有序的工作环境有助于工作效率的提高。不论是办公室、办公桌, 还是抽屉等, 不要放置与办公无关的东西。办公文具的摆放要井然有序。此外, 上司的座位应设在不会从门口直接看到的地方。

3. 和谐统一

办公环境中如果有和谐的人际关系, 就能激发工作人员的团队精神, 取得最优的工作效果, 同时, 如果办公桌椅、文件柜等办公室用品的大小、格式、颜色等协调统一, 不仅能增强办公室的美观, 而且能强化成员之间的平等观念, 创造出和谐一致的工作环境。

4. 安全

保证组织的物品安全和信息保密是秘书的重要职责之一, 也是优化办公环境不可忽略的一个原则。布置办公室时要留意附近的环境和办公室存放财物的安全, 应注意一些保密信息如纸质文件、存储在计算机里的数据等的安全和保密能否得到保障。

(三) 设计办公结构和布局需要考虑的因素及具体要求

在设计办公室结构和布局时, 需要考虑的因素及具体要求如表 1-2 所示。

表 1-2 办公布局需要考虑的因素和具体要求

办公布局需要考虑的因素	具体要求
职工的人数	人数多, 需要的空间就要大, 费用也要增加
购买或租用的面积	面积越大, 费用也越高, 尤其是在一些城市的中心地带, 地价昂贵必须仔细斟酌
机构的建制和办公空间的分类	例如, 需要多少个部室, 各部室的工作性质和职能
组织经营的性质或内容	接待区一般安排在离门较近的区域, 总经理办公室一般不在大门旁边。带有生产车间企业的办公区一般安排离门较近, 车间相对远一些, 而商店的办公室通常不会安排在商店的大门旁边
部门间的工作联系	应确保科学有效地实施工作流程, 减少或避免不必要的重复与浪费。如将业务相关联、相衔接的部门安排为近邻, 减少工作人员和文件流动的次數和距离
办公室的间隔方式	应符合工作的需要和保密的需要, 如开放式办公室的设计能增强人们的交流, 而封闭式办公室的设计则易于保密
走廊、楼梯、通道的宽窄和畅通	应符合安全需要, 并安排好公用区域
设计的灵活性	办公室要根据组织的发展变化, 在设计上讲究灵活性, 如采用容易站立、移动或拆除的间隔物等, 以便办公室的设计和改变更为便利
办公室的布局	应按工作流程和职位进行安排, 讲究合理有序, 互不干扰
办公用具	1. 使用同样大小的桌子, 可增进美观, 并促进职员的相互平等感。办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作程序的顺序, 其线路以最接近直线为佳, 防止逆流与交叉现象; 2. 设计要精美适用, 坚固耐用, 适应现代化要求; 3. 同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致, 以增进美观; 4. 应根据不同工作性质, 设计不同形式的办公桌、椅
办公室的光线	自然光应来自桌子的左上方或斜后上方
员工位置安排	主管座位应位于员工座位之后方, 使主管易于观察工作地点发生的事情, 同时不因领导者接洽工作转移和分散工作人员的视线和精力
常用办公设施和设备	1. 装设充足的电源插座, 供办公设备之用; 2. 常用的设备与档案应置于使用者附近, 切勿将所有的档案置于靠墙之处, 档案柜应背对背放置。电话最好是 5 平方米空间范围一部, 以免接电话离座位太远, 分散精力, 影响效率; 3. 公用设备 (如饮水机等) 应摆放在便利公共区域