



教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材

秘书综合实训

◎ 陈江平 主编

*M*ishu Zonghe
Shixun



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
文秘专业核心技能“十二五”规划教材

秘书综合实训

主 编 陈江平

副主编 陈蕴贤 叶绿美 任孝珍
张 东 郭明兰

华中科技大学出版社
中国·武汉

内 容 简 介

本书基于文秘专业的职业定位,以就业为导向,按照中小型企业等用人单位的需求及人才规格标准,与行业(企业)合作进行课程开发和设计编写而成,力求提高学生的办公室日常事务处理、文书写作等各项技能。内容上以项目引导、任务驱动贯穿全书,突出职业能力培养,将秘书职业岗位业务内容分解为一个具体项目,每个项目又以一个个具体任务为单位来组织教学内容、对学生训练,以提高秘书实训的实际效果。全书共设置五个单元——秘书职场与秘书的角色认知、办公室事务、会议与商务活动、文书写作与文档管理和秘书礼仪,分设16个项目,共提供54个任务,各任务涵盖训练目标、任务内容、任务要求、训练提示、训练成果、综合训练题,体现了教材的针对性、适用性和可操作性。

本书可作为高等职业院校、成人高等院校文秘专业及其他相关专业教材,也可作为秘书职业技能培训用书及其他社会相关人员学习的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书综合实训/陈江平 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2013.8
ISBN 978-7-5609-8949-5

I. 秘… II. 陈… III. 秘书学-高等职业教育-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 102691 号

秘书综合实训

陈江平 主编

策划编辑:袁 冲

责任编辑:赵巧玲

封面设计:刘 卉

责任校对:朱 霞

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北万隆印务有限公司

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

印 张:16.5

字 数:357千字

版 次:2013年8月第1版第1次印刷

定 价:32.00元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
文秘专业核心技能“十二五”规划教材
编 委 会



总主编 孙汝建

成 员	严 冰	郭 冬	时志明	曹千里
	王金星	杨群欢	王箕裘	陈江平
	张玲莉	兰 玲	蔡 超	王瑞成
	胡亚学	李强华	吴良勤	余 平
	袁 冲			

总 序

时下,文秘专业的教材用“汗牛充栋”一词来形容一点也不过分,问题是有特色的教材并不多见。教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称文秘委员会)决定组织编写一套文秘专业核心技能教材,把这套教材定名为“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能‘十二五’规划教材”,并委托我担任总主编,从教材策划、论证到组织编写,在如何彰显“核心技能”的特色上动了不少脑筋。

这套教材共十种,教材及主编是我精心挑选推荐的。最后的结果如下:杨帆、兰玲主编《秘书理论与实务》、李强华主编《办公室事务管理》、余平主编《秘书礼仪》、时志明、李鸿主编《秘书公共关系与人际关系处理》、王瑞成主编《会议组织与活动策划》、吴良勤主编《信息工作与档案管理》、蔡超主编《涉外事务与文书写作》、胡亚学主编《秘书写作》、陈江平主编《秘书综合实训》、孙汝建主编《口语交际艺术》。这些主编老师都是在文秘专业领域经验丰富、治学严谨的专家。

2010年7月,教材主编会议在华中科技大学出版社举行。文秘委员会部分委员、各教材主编、华中科技大学出版社领导和本套教材的项目负责人袁冲老师参加了会议。与会代表就高职高专文秘专业的课程设置、培养目标、本套教材的编写原则、编写体例、编写队伍的组建、教材推广等问题进行了认真讨论。大家普遍认为:教材应该根据全国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势,以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘专业人才的需求,以各文秘专业方向中的核心技能为重点,研究编写大纲、遴选编写内容、彰显教材特色;教材以“够用、适用、实用”为原则,为课堂教学预留适当空间;注重核心技能的训练,与一线秘书的工作实践接轨。

会后,各教材的主编老师积极遴选副主编和参编人员,以研究的态度对待教材编写工作。在教材编写和出版过程中,华中科技大学出版社和教材编写者怀着同一个愿望:在教材调研、论证、编写的基础上,集思广益,齐心协力,编写出一套能充分体现文秘核心技能培养水平的精品教材。为此,文秘委员会高度重视,全程做好组织协调和跟踪服务工作。华中科技大学出版社从领导到项目负责人,对教材编写和出版工作一直给予高度重视和大力支持,特别是项目负责人袁冲老师,几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令人感动、佩服。这十本带着墨香的教材,凝聚着大家的心血和智慧,是大家团结协作的结晶。

这套教材虽然强调的是能力,但也兼顾素质。能力和素质是文秘人才的两只翅膀,缺一不可。

世界上没有完美的教材,但这不妨碍我们这群教材编写者对完美的追求。就本

套教材而言,用然后知不足,我们会适时修订,使之日臻完善。

是为序。

孙汝建

2011年6月20日

(本套教材总主编孙汝建教授,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员、华侨大学文学院院长、上海师范大学汉语言文字学专业博士)

目 录

第一单元 秘书职场与秘书的角色认知	(1)
项目一 秘书职场与秘书岗位	(26)
任务一 明晰秘书的岗位职责	(26)
任务二 学会编写岗位说明书	(29)
项目二 秘书的职业形象与职业生涯规划	(34)
任务一 适宜的装扮及姿态举止	(34)
任务二 编制秘书的职业生涯规划	(38)
第二单元 办公室事务	(41)
项目一 公司组织机构	(45)
任务一 编制公司组织结构图	(45)
任务二 美化公司办公环境	(49)
任务三 建立办公室行政管理制度	(54)
任务四 制订工作计划	(60)
项目二 日程安排	(65)
任务一 编制日程安排表	(65)
任务二 编制与填写值班表	(67)
任务三 编制与填写电话记录表	(70)
任务四 编制与填写工作备忘录、大事记	(73)
项目三 差旅安排	(77)
任务一 国内出差及国外出差的行程安排	(77)
任务二 往返行程票(车船票、机票等)及宾馆房间预订	(81)
任务三 填写差旅费用报销单	(84)
项目四 接待事务	(87)
任务一 拟订接待方案及行程安排	(87)
任务二 模拟现场接待	(90)
任务三 模拟接打电话流程及电话接待	(93)
任务四 安排预订返程票和宾馆住宿	(97)
任务五 编制交流参观活动方案	(99)
任务六 安排宴请	(102)
项目五 物品管理	(106)
任务一 制定办公物品管理制度	(106)
任务二 编制办公物品购置程序、领用程序	(110)

任务三 填写办公物品购置领用清单·····	(114)
项目六 印信管理·····	(117)
任务一 制定印信管理制度·····	(117)
任务二 印信的使用及保管·····	(121)
项目七 突发事件处理·····	(124)
任务一 建立突发事件处理机制·····	(124)
任务二 拟制突发事件处理预案·····	(127)
第三单元 会议与商务活动·····	(132)
项目一 会议筹备·····	(148)
任务一 拟定会议议题和议程·····	(148)
任务二 编制会议筹备方案·····	(154)
任务三 预算及核定会议收支·····	(159)
任务四 编写并寄发会议通知·····	(162)
项目二 会议服务·····	(167)
任务一 安排会议接站及报到·····	(167)
任务二 会场布置·····	(170)
任务三 编制会议记录、会议纪要·····	(173)
任务四 拟写会议总结·····	(177)
第四单元 文书写作与文档管理·····	(180)
项目一 文书写作·····	(186)
任务一 常用公务文书的写作·····	(186)
任务二 事务文书写作·····	(188)
任务三 商务文书写作·····	(192)
项目二 文档管理·····	(194)
任务一 收文、发文处理·····	(194)
任务二 整理文档与文档编目·····	(197)
任务三 保管与检索文档·····	(198)
第五单元 秘书礼仪·····	(200)
项目一 公务与社交场合见面礼仪·····	(216)
任务一 称呼礼仪·····	(216)
任务二 介绍礼仪·····	(219)
任务三 握手礼仪·····	(222)
任务四 名片礼仪·····	(224)
项目二 公务与社交接待礼仪·····	(226)
任务一 接站礼仪·····	(226)
任务二 引领礼仪·····	(229)

任务三 待客礼仪·····	(231)
任务四 送别礼仪·····	(235)
项目三 宴请与仪式礼仪·····	(238)
任务一 庆典仪式·····	(238)
任务二 签字仪式·····	(241)
任务三 会见与会谈·····	(244)
任务四 宴请礼仪·····	(247)
后记·····	(251)
参考文献·····	(253)

第一单元 秘书职场与秘书的角色认知

秘书在世界范围内是最广泛的社会职业之一,常被誉为世界上常青的职业。“秘书”一词在我国由来已久,据史籍记载最早出现于汉代。其含义几经变化,主要有宫禁藏书、讠纬图录、官署名称等几种,与今天所说的现代意义上的“秘书”的含义大不相同。

我国现代意义上的秘书始于孙中山先生领导的南京临时政府,当时仿照欧美等国的政治体制实行总统制,在总统府设立了秘书处,有秘书长一人,秘书若干;政府各部局也设立秘书室、秘书科和秘书官;各省都督府也设立秘书。这时的秘书才真正指称现代意义的秘书职务。

我国原国家劳动和社会保障部颁布的《秘书国家职业标准》(2006 年版)中是这样定义秘书的: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。秘书是企事业单位管理中一个很重要的岗位,是实行就业准入的职业之一。现代意义上的秘书,是具备专业技能职务资格、围绕着领导层或个人进行各项事务的辅助决策和管理,帮助组织或个人实现“效能最大化”的管理类应用型技术人才。

如果想成为一名优秀的秘书,就要学会对秘书职业生涯进行规划和管理,做到对本职工作科学的认知,对职业角色准确的定位,对秘书岗位从内心深处真正的理解和热爱。

一、秘书的角色认知

社会生活中的任何一个岗位,都需要各种不同的人物来完成社会成员所期望的行为,这些各式各样的人物,被称为不同的社会角色。所谓角色,指在一定的社会关系中占有某一社会地位或具有某种身份并遵守相应的行为规范的一类人物。秘书的角色定位是指秘书对自己在社会组织中所扮演的角色、所处的地位的衡量和确定。秘书进行角色定位的前提是理解和把握秘书工作的特征。

(一) 秘书的角色定位

秘书的角色定位是一个动态的、循环往复的过程,见图 1-1。

1. 角色初始定位

秘书以自己对秘书角色的认知和理解为基础,结合自己与组织的实际情况,初步明确自己的职能和在组织中的角色定位,并以此开展工作,在一定范围内发挥作用。

2. 角色期望

角色期望是指每个人在特定的社会关系中,人们对他的态度、行为提出合乎身份

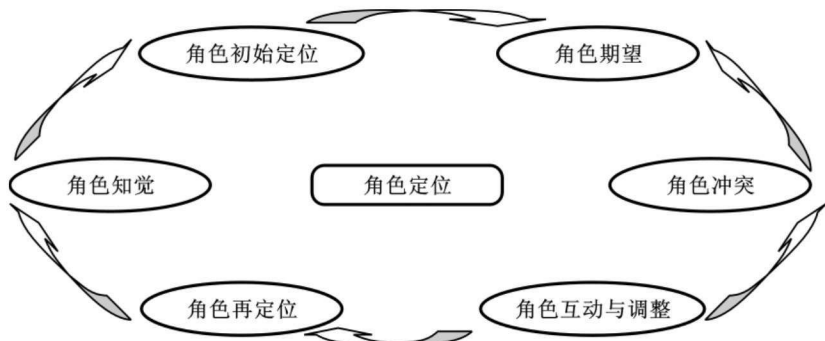


图 1-1 秘书角色定位过程图

要求并寄予的期望。角色期望具有一定导向性,对秘书的职业道德、行为、习惯、职业技能带来直接的约束和规范。

3. 角色冲突

秘书的自我角色定位与各种角色期望出现矛盾时就产生角色冲突。主要表现为:①自我角色定位与面对的角色期望发生冲突;②自我角色定位与自身能力发生冲突;③多种身份关系失调引起冲突。

4. 角色互动与调整

出现角色冲突后,秘书在角色期望的压力下,与期望发出者之间就要通过各种方式进行必要的角色定位与角色期望的互动与调整。

5. 角色再定位

经过角色的互动与调整,秘书重新找准了自己在组织中的合适位置,并被组织认可,角色再定位完成。完成角色再定位的途径:①秘书主动调整自身的角色认知,使自己能胜任岗位要求;②组织根据秘书的实际能力调整其工作岗位。

(二) 秘书的角色条件

1. 秘书的年龄条件

目前,我国对秘书从业者的年龄并没有明确的规定,但是从职业化的趋势来看,整体上呈现年轻化的特征。从某种意义上讲,秘书的成熟是与年龄成正比的。我们不能绝对地说秘书就是年轻人的职业,具体情况还是要结合具体的岗位要求来定。

2. 秘书的性别条件

从职业化的角度考察,秘书职业呈现女性化的特征。女性从事秘书职业有其自身优势:一是思维能力优势;二是交际能力优势;三是语言能力优势;四是操作能力优势;五是审美愉悦优势。

3. 秘书的健康条件

各种社会角色对角色健康的要求基本上是一致的,即要求身心健康。秘书角色也不例外:一要生理健康;二要心理健康。二者相互联系又相互制约,生理健康是心理健康的自然条件,而心理健康又影响着生理健康。

4. 秘书的文化程度

文化程度是秘书角色条件不可或缺的条件之一。担任秘书角色的学历一般要根据所任职位的职级而定,所任秘书职位的职级越高,对任职者的学历要求也越高,其处理工作事务就越复杂,就要求具备相应的学历。

二、秘书的岗位职责

(一) 秘书岗位职责的含义

岗位,是组织为完成某项任务而确立的,由工种、职务、职称和等级内容组成。职责,是职务与责任的统一,由授权范围和相应的责任两部分组成。秘书岗位职责是指秘书的岗位所要求的需要去完成的工作内容以及应当承担的责任范围。

(二) 秘书岗位说明书

岗位说明书是指对岗位工作的性质、任务、责任、环境、处理方法,以及对岗位工作人员的资格条件的要求所做的书面记录。它是根据岗位分析的各种调查资料,加以整理、分析、判定所得出的结论而编写成的一种文件,是岗位工作分析的结果。秘书岗位说明书对秘书岗位职责进行合理有效的分工,促使秘书人员明确自己的岗位职责,从而认真履行岗位职责,出色完成岗位职责任务。

1. 编写秘书岗位说明书的作用

1) 为招聘、录用秘书提供依据

确定秘书岗位的任职条件,秘书岗位说明书将作为签订劳动合同的附件、作为秘书入职培训的教材,并有助于节省上级主管培训秘书的时间及精力。

2) 对秘书进行目标管理

秘书岗位说明书是给秘书下达目标的凭证,依据秘书岗位说明书可清晰设计目标。

3) 秘书岗位说明书为岗位管理、评价与薪酬体系的合理化提供了依据

秘书岗位说明书为秘书岗位评价提供了依据;秘书岗位说明书对秘书职责进行清晰明了的描述和界定,明确考评内容,为绩效考核提供了帮助。

4) 秘书教育与培训的依据

对秘书进行培训是为了满足岗位职务的需要,有针对性地对秘书进行岗位专业知识和实际技能的培训,完备上岗任职资格,提高秘书胜任本岗本职工作的能力。根据秘书岗位说明书的具体要求,对一些任职条件不足,但其他方面优秀、符合公司急需人才要求的秘书进行教育和培训,提升其素质,最后使其达到秘书岗位说明书的任职要求。

5) 为秘书晋升与开发提供依据

秘书的晋升与开发,离不开人事考核。人事考核是以秘书为对象,以秘书岗位说明书的要求为考核依据,通过对秘书德、能、勤、绩等方面的综合评价,判断其是否称职,并以此作为任免、奖罚、报酬、培训的依据,促进“人适其位”。因此,秘书岗位说明

书也为秘书工作提供了一个依据。

2. 编写秘书岗位说明书的原则

首先要让秘书自己真正明白岗位的工作性质。岗位工作的压力不是来自他人,而是秘书人员发自内心自觉自愿产生的,能够转变为主动工作的动力。要推动秘书人员参与设定岗位目标,并努力激励其实现这个目标。因此秘书岗位的目标设定、准备实施、实施后的评定工作都必须由秘书人员承担,让秘书人员认识到这个岗位中所发生的任何问题,并由自己着手解决,他的上司仅仅起辅助作用,他的岗位工作是为自己做的,而不是为他上司做的,这个岗位是秘书展现个人能力和人生价值的舞台。在秘书岗位上各阶段工作的执行,应该由秘书人员主动发挥创造力,靠自我努力和自我协调的能力去完成。秘书必须在本职岗位的工作中主动发挥自我解决、自我判断、独立解决问题的能力,以求实现工作绩效最大化。

3. 秘书岗位说明书的内容

秘书岗位工作说明书是根据工作编制的一份书面材料,可用表格显示,也可用文字叙述。秘书岗位说明书应该包括以下几个主要内容。

1) 岗位基本资料

包括岗位名称、岗位工作编号、汇报关系、直属主管、所属部门、工资等级、工资标准、所辖人数、工作性质、工作地点、岗位分析日期、岗位分析人等。

2) 岗位分析日期

目的是避免使用过期的秘书岗位说明书。

3) 岗位工作概述

简要说明岗位工作的内容,并逐项说明岗位工作活动的内容,以及各活动内容所占时间百分比、活动内容的权限、执行的依据等。

4) 岗位工作责任

包括直接责任与领导责任,要逐项列出任职者工作职责。

5) 岗位工作资格

即从事该项岗位工作所必须具备的基本资格条件,主要有学历、个性特点、体力要求,以及其他方面的要求。

此外,有必要注意的是,秘书岗位工作说明书的内容,可依据岗位工作分析的目标加以调整,内容可繁可简。

岗位说明书模板(一),见表 1-1。

表 1-1 岗位说明书模板(一)

岗位名称		岗位编号	
所在部门		岗位定员	
直接上级		职系	
直接下级		岗位分析日期	

续表

职位设置的目标/目的：		
工作职责：		
职 责 一	职责表述：	工作时间百分比：
	工作任务	
职 责 二	职责表述：	工作时间百分比：
	工作任务	
职权：		
工作协作关系：		
内部协调关系		
外部协调关系		
任职资格：		
教育水平		
专业		
经验		
知识		
技能技巧		
个人素质		
其他：		
使用设备		
工作环境		
工作时间特征		
所需记录文档		
备注		

岗位说明书模板(二)，见表 1-2。

表 1-2 岗位说明书模板(二)

岗位名称		所在部门	
直接上级		直接下级	
下属员工		轮换岗位	
薪酬类型		岗位定员	

续表

职责概述：					
职责描述：					
1.					
①					
②					
2.					
①					
②					
3. 完成上级领导交办的其他临时性工作					
职权：					
1.					
2.					
工作协作关系：					
内部协调关系					
外部协调关系					
所需记录文档：					
任职资格：					
教育水平					
专业					
经验					
知识					
技能技巧					
培训经历					
工作条件：					
使用工具					
工作环境					
工作时间					
制定与修订	时间	内容	制定者	审核者	审批者

三、秘书的职业形象

职业形象是指从业者的仪容仪表及言谈举止所塑造出来的能够体现出其所从事职业的特点及需求的形象。良好的职业形象是一个人职业素质的良好体现,是对其所从事职业的尊重,也是获得职场身份认同的重要因素。

秘书的职业形象是指秘书在公众面前树立的印象,它是通过衣着打扮、言行举止反映出的专业的态度、知识、技能等。同时,也是与社会沟通、并使之接受的重要条件。香港女作家梁凤仪有一句话:一个秘书的形象与教养可以代表上司的江湖地位和分量。一个人的仪表在社会交往过程中是构成第一印象的主要因素,因此,秘书的仪容仪表会影响别人对其专业能力和任职资格的判断。

(一) 仪容礼仪

1. 面部修饰

1) 面部修饰的原则

(1) 适度原则:面部修饰首先必须注意与时间、空间相适应,与个人衣着、周围环境相协调。除了特殊需要外,在一般工作环境下,以淡妆为宜,既修饰了自己,又不至于在整体环境中显得过于突出而不和谐。

(2) 协调原则:是指化妆必须与自身的整体相协调,不致令他人有突兀和不舒服的感觉。与自身的整体相协调主要指化妆要与全身的服饰、自己的年龄及身份、职业等相称。

(3) 个性原则:通过化妆,对自我形象进行重新塑造,扬长避短,从外部形式上能够充分体现内在气质和性格,也就是说能够充分表现个性和魅力。

2) 面部修饰的禁忌

(1) 不要当众化妆或补妆。

(2) 不要非议他人的化妆。

(3) 不要使自己的妆面出现残缺。

(4) 不要借用他人的化妆品。

(5) 化妆的基本步骤:洁肤→护肤→打粉底→描眉→描眼线→涂眼影→画睫毛→打鼻影→描口红→涂腮红。以上步骤可根据需要适当增减。

2. 发型修饰

头发是人体的制高点,很能吸引他人的注意力。因此,要经常洗头,保证头发不粘连、不板结、无头屑、无汗味。尤其在秋季要对头发进行精心保养,因为这个季度头发会出现皮屑增多、脱发和断发等现象,如果发现发尖打岔,必须及时修剪。

(1) 男士发型要求:前不过眉;后不过衣领;鬓不过耳;发质清洁、无头屑。

(2) 女士发型要求:前发不挡眼;后发不过肩;长发过肩者上岗时应该盘发、束发;发质清洁、无头屑。

（二）仪表礼仪

仪表礼仪的基本原则是 TPO, TPO 是英文 time, place, object 三个词首字母大写的组合。“T”代表时间、季节、时令、时代;“P”代表地点、场合、职位;“O”代表目的、对象。着装的 TPO 原则是世界通行的着装打扮的最基本的原则。

TPO 原则要求人们的服饰力求和谐,以和谐为美。着装要与时间、季节相吻合,符合时令;要与所处场合环境,与不同国家、区域、民族的不同习俗相吻合;符合着装人的身份;要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰,给人留下良好的印象。

1. 男士仪表礼仪

1) 西装

在正式的商务场合,男士着装以穿西装打领带最为稳妥,衬衫的搭配要适宜。一般情况下,杜绝在正式的商务场合穿夹克衫,或者西装与高领衫、T 恤衫或毛衣搭配。男士西装的颜色一般以深色的为主,避免穿着有格子或者颜色艳丽的西服。男性西服一般分为单排扣和双排扣两种。在穿单排扣西装的时候,特别要注意扣扣子,一般两粒扣子,只扣上面的一粒,如果有三粒扣子,只扣上面的两粒,最下面的一粒不扣;穿双排扣西服的时候,则应该扣好所有扣子。

2) 衬衫

衬衫的颜色要和西装颜色整体协调,同时衬衫不宜过薄或过透,特别是穿着浅色的衬衫的时候,衬衫里面不要套深色的内衣或保暖防寒服,特别要注意不要将里面的内衣或防寒服露出领口。

3) 领带

打领带的时候,衬衫的所有纽扣,包括衬衫领口、袖口的纽扣都应该扣好。领带的颜色要和衬衫、西服颜色相互配合,整体颜色要协调,同时要注意长短配合,领带的下端应正好抵达腰带的上方或距离腰带的上方一两厘米,这样最为适宜。

4) 鞋袜

穿西服要配皮鞋,杜绝出现运动鞋、凉鞋或布鞋,皮鞋要保持光亮、整洁。要注意袜子的质地、透气性,同时袜子的颜色必须保持和西服颜色整体协调。如果穿深色皮鞋,袜子的颜色应该以深色为主,同时要避免出现比较花的图案。

2. 女士的仪表礼仪

1) 西装套裙

西装套裙是女士的重要正装之一。著名设计师韦斯特任德说过:职业套装更能显露女性的高雅气质和独特魅力。在女性所有的服装中,西装套裙是所有职业女性的正式场合穿着的首选,也是标准的职业装。

2) 连衣裙

连衣裙的穿着,虽以个人爱好、流行时尚而定,但社交场合穿着的连衣裙还应以大方典雅为宜。单色连衣裙在大多数场合效果都很好,点、条、格等面料的连衣裙图案也要力求简洁。穿连衣裙要注意避免:一是受时髦潮流的影响,太流行或趋于怪