

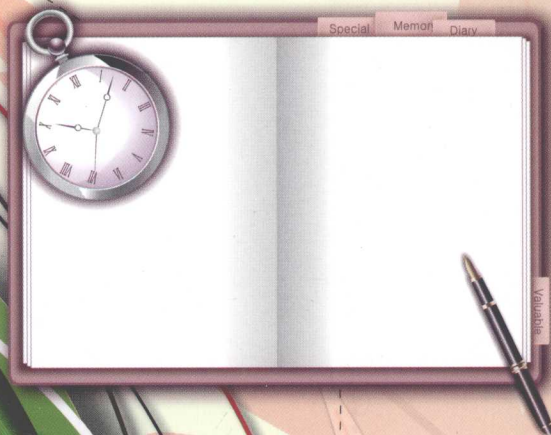
21 21世纪全国高职高专文秘类规划教材

SECRETARY

秘书实务训练教程

MISHU SHIWU XUNLIAN JIAOCHENG

王晓彬 包 镭 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专文秘类规划教材

秘书实务训练教程

主 编 王晓彬 包 镭



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是高等职业技术教育秘书专业的实训教材,本教材采用模块式教学结构,每一章节内容都为实训操练和理论归纳两个部分,系统介绍秘书实务的各项工作内容、基本要求、操作程序和操作规范,使秘书从业者掌握秘书工作的方法和技巧,适应现代化秘书工作的需要。

本书共分8章,主要内容有:会议管理实务与训练、时间管理实务与训练、接待工作实务与训练、文书处理实务与训练、信息管理实务与训练、办公室管理实务与训练、常用办公设备操作训练、秘书应聘与面试训练等,在编写手段上采取理论知识与实际案例相结合、循序渐进、通俗易懂、便于操作的方式,易被广大读者接受。

本书可作为高职高专院校秘书专业的教学用书,也适于各类企事业单位秘书从业人员学习、参考。

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务训练教程/王晓彬,包镭主编. —北京:北京大学出版社,2009.11
(21世纪全国高职高专文秘类规划教材)
ISBN 978-7-301-13051-3

I. 秘… II. ①王…②包… 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(2007)第192166号

书 名: 秘书实务训练教程

著作责任者: 王晓彬 包 镭 主编

责任编辑: 胡伟晔

标准书号: ISBN 978-7-301-13051-3/G·2244

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

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

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印刷者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 9印张 197千字

2009年11月第1版 2009年11月第1次印刷

定 价: 16.00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

前 言

秘书是一个实务性很强的工作岗位。随着市场经济的发展,用人单位对秘书人员的知识、能力、素质提出了更高的要求。高职高专文秘专业作为现代秘书人才的主要培养基地,必须积极开发实训课程,探索教学内容,革新教学方法,切实提高学生的技能操作水平。基于此,我们遵循《秘书国家职业标准》编写了这本实训教材。本书可作为高职高专院校秘书专业的教学用书,也适合于各类企事业单位秘书从业人员的学习、参考和使用。

本书共分8章,分别是:会议管理实务与训练、时间管理实务与训练、接待工作实务与训练、文书工作实务与训练、信息管理实务与训练、办公室管理实务与训练、常用办公设备操作训练、秘书应聘与面试训练。本书由王晓彬老师负责拟写大纲和体例,并完成统稿,同时编写第1章、第2章、第3章、第6章、第7章,包镭副教授负责编写第4章、第5章、第8章。

作为实训教材,本书舍弃了烦琐的理论说明,强调应用性和可操作性,重点突出了现代秘书各主要技能的操作训练过程和知识概括。我们采用模块式实训结构,全书8个模块,每一个实训模块都设有若干训练项目,并以案例贯穿始终:开始时以情境设置来布置实训任务,提出目的和要求;中间有参考的实训步骤和过程提示;最后是案例分析和理论总结。在编写过程中,我们尽量做到简洁通俗、步骤清晰、循序渐进,便于边学习边操作。

在本书编写过程中,浙江经贸职业技术学院的丁萍萍教授、施晔红老师和徐慧剑老师多次给予了支持和帮助,提出了许多宝贵的意见,作者还参阅了国内许多专家、学者的有关著述,谨在此一并表示诚挚的谢意。同时感谢北京大学出版社及相关编辑的大力支持。

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏和错误之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2009年3月于杭州

目 录

第1章 会议管理实务与训练	1
1.1 准备会议文件	1
1.1.1 实训情境描述	1
1.1.2 实训目的与要求	1
1.1.3 实训流程	2
1.1.4 完成的会议议程表、日程表、开幕词	2
1.1.5 相关理论知识	3
1.2 布置会场	5
1.2.1 实训情境描述	5
1.2.2 实训目的与要求	5
1.2.3 实训流程	6
1.2.4 绘制好的会场布局示意图、主席台座次图、会标样式	6
1.2.5 相关理论知识	7
1.3 安排工作例会	9
1.3.1 实训情境描述	9
1.3.2 实训目的与要求	9
1.3.3 实训流程	9
1.3.4 会议通知单、会议记录单范本	10
1.3.5 相关理论知识	11
1.4 新产品展销、订货会议	12
1.4.1 实训情境描述	12
1.4.2 实训目的与要求	12
1.4.3 实训流程	12
1.4.4 编制好的会议筹备方案、会议通知、会议日程表	13
1.4.5 相关理论知识	16
1.5 组织签字仪式	17
1.5.1 实训情境描述	17
1.5.2 实训目的与要求	17
1.5.3 实训流程	17

1.5.4	绘制好的签字桌及人员站位示意图、会标	18
1.5.5	相关理论知识	18
1.6	筹备和召开大型会议	20
1.6.1	实训情境描述	20
1.6.2	实训目的与要求	20
1.6.3	实训流程	20
1.6.4	编制好的大型会议会务工作流程图	21
1.6.5	相关理论知识	23
第2章	时间管理实务与训练	25
2.1	领导的日程安排	25
2.1.1	实训情境描述	25
2.1.2	实训目的与要求	25
2.1.3	实训流程	26
2.1.4	完成的领导工作计划表	26
2.1.5	相关理论知识	27
2.2	约见与会谈安排	29
2.2.1	实训情境描述	29
2.2.2	实训目的与要求	29
2.2.3	实训流程	29
2.2.4	相关理论知识	29
2.3	差旅安排	32
2.3.1	实训情境描述	32
2.3.2	实训目的与要求	33
2.3.3	实训流程	33
2.3.4	旅行日程表、旅行提示单范本	33
2.3.5	相关理论知识	34
第3章	接待工作实务与训练	38
3.1	日常接待	38
3.1.1	实训情境描述	38
3.1.2	实训目的与要求	39
3.1.3	实训流程	39
3.1.4	相关理论知识	39
3.2	团体接待	41
3.2.1	实训情境描述	41
3.2.2	实训目的与要求	41

3.2.3	实训流程	42
3.2.4	编制好的接待方案	42
3.2.5	相关理论知识	43
3.3	宴请接待	45
3.3.1	实训情境描述	45
3.3.2	实训目的与要求	45
3.3.3	实训流程	46
3.3.4	绘制好的宴会座次图	46
3.3.5	相关理论知识	46
3.4	接待工作中的礼仪	50
3.4.1	实训情境描述	50
3.4.2	实训目的与要求	50
3.4.3	实训流程	51
3.4.4	相关理论知识	51
3.5	接打电话礼仪	54
3.5.1	实训情境描述	54
3.5.2	实训目的与要求	55
3.5.3	实训流程	55
3.5.4	相关理论知识	55
第4章	文书处理实务与训练	59
4.1	收文处理程序	59
4.1.1	实训情境描述	59
4.1.2	实训目的与要求	59
4.1.3	实训流程	60
4.1.4	相关理论知识	60
4.2	发文处理程序	63
4.2.1	实训情境描述	63
4.2.2	实训目的与要求	64
4.2.3	实训流程	64
4.2.4	相关理论知识	64
4.3	文书的立卷与归档	67
4.3.1	实训情境描述	67
4.3.2	实训目的与要求	67
4.3.3	实训流程	68
4.3.4	归档文件目录、卷内文件备考表范本	68

4.3.5	相关理论知识	69
第5章	信息管理实务与训练	73
5.1	信息的收集与整理	73
5.1.1	实训情境描述	73
5.1.2	实训目的与要求	73
5.1.3	实训流程	74
5.1.4	相关理论知识	74
5.2	信息的传递与反馈	76
5.2.1	实训情境描述	76
5.2.2	实训目的与要求	76
5.2.3	实训流程	77
5.2.4	相关理论知识	77
5.3	信息的开发与利用	78
5.3.1	实训情境描述	78
5.3.2	实训目的与要求	79
5.3.3	实训流程	79
5.3.4	相关理论知识	79
第6章	办公室管理实务与训练	81
6.1	办公空间的设计规划	81
6.1.1	实训情境描述	81
6.1.2	实训目的与要求	81
6.1.3	实训流程	81
6.1.4	完成的办公场所布局平面图	82
6.1.5	相关理论知识	82
6.2	办公用品的购置	86
6.2.1	实训情境描述	86
6.2.2	实训目的与要求	86
6.2.3	实训流程	86
6.2.4	编制好的《办公用品申购表》、《订货单》、《交货单》	86
6.2.5	相关理论知识	88
6.3	办公设备和用品的管理	88
6.3.1	实训情境描述	88
6.3.2	实训目的与要求	89
6.3.3	实训流程	89

6.3.4	编制好的《办公用品领用申请表》、 《库存控制卡》、《办公设备使用管理规定》	89
6.3.5	相关理论知识	90
6.4	办公环境的管理	92
6.4.1	实训情境描述	92
6.4.2	实训目的与要求	92
6.4.3	实训流程	92
6.4.4	相关理论知识	92
6.5	值班工作	94
6.5.1	实训情境描述	94
6.5.2	实训目的与要求	94
6.5.3	实训流程	95
6.5.4	编制好的《值班安排表》、《值班记录簿》、《来访登记表》	95
6.5.5	相关理论知识	96
6.6	印信管理	97
6.6.1	实训情境描述	97
6.6.2	实训目的与要求	97
6.6.3	实训流程	97
6.6.4	编制好的《印章使用登记表》、《介绍信》	98
6.6.5	相关理论知识	98
第7章	常用办公设备操作训练	101
7.1	装订机	101
7.1.1	装订机的基本构造	101
7.1.2	装订机的使用	102
7.1.3	装订机的保养和故障排除	104
7.2	碎纸机	106
7.2.1	碎纸机的基本构造	106
7.2.2	碎纸机的使用	106
7.2.3	碎纸机的保养和故障排除	106
7.3	复印机	107
7.3.1	复印机的外部构造	108
7.3.2	复印机的使用	108
7.3.3	添加墨粉	109
7.3.4	复印机的保养和故障排除	110

7.4 传真机.....	111
7.4.1 传真机的外部构造.....	112
7.4.2 传真机的安装.....	112
7.4.3 安装记录纸.....	113
7.4.4 传真机的基本操作.....	113
7.4.5 传真机的保养和故障排除.....	114
7.5 扫描仪.....	116
7.5.1 扫描仪的使用.....	116
7.5.2 扫描仪的保养和故障排除.....	119
7.6 刻录机.....	119
7.6.1 刻录机的种类.....	120
7.6.2 刻录机的使用（以 Nero6 为例）.....	120
7.6.3 注意事项.....	124
7.6.4 刻录机的常见故障排除.....	125
第 8 章 秘书应聘与面试训练.....	126
8.1 实训情境描述.....	126
8.2 实训目的与要求.....	127
8.3 实训流程.....	127
8.4 相关理论知识.....	127
参考文献.....	131

第 1 章 会议管理实务与训练

会议是指人们有组织、有目的、有领导地聚集在一起进行商议、交流的活动。人们通过会议交流信息、研究问题、部署工作、宣传动员、集思广益、表彰先进等。作为辅佐领导工作的秘书人员，能否做好会议的筹备、组织和管理工作的，不仅直接体现了秘书的职业能力，而且影响到企业的形象。

1.1 准备会议文件

1.1.1 实训情境描述

××省茶叶协会 2008 年工作交流会将于 12 月 16 日、17 日在省城天鸿饭店举行。会议将由副会长赵原主持。会长方明致开幕词。协会秘书长沈路、××市茶叶协会会长吕新将就 2008 年全省茶叶生产基本情况及产业发展规划向代表们作主题发言。同时一些代表也将在会议中就品牌打造的角度，对茶叶产业发展提出建议。会议秘书处老张和小夏负责编写此次会议的议程表、日程表，并撰写开幕词。

1.1.2 实训目的与要求

1. 实训目的

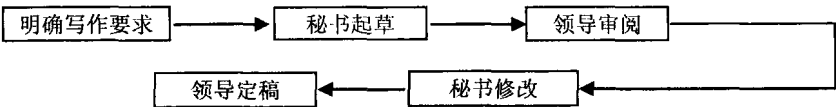
通过训练，使学生掌握会议文件类型，能够根据实际情况编写会议日程表和议程表，协助领导拟写开幕词。

2. 实训要求

(1) 学生每 4 人为一组，完成会议文件的撰写；

(2) 分角色扮演，完成由秘书起草到领导审核、定稿的多个循环过程。其中 1 人扮演领导，2 人分别扮演老张、小夏，1 人进行监督和评价。

1.1.3 实训流程



1.1.4 完成的会议议程表、日程表、开幕词

表 1-1 ××省茶叶协会 2008 年工作交流会议议程表

1. 宣布议程
2. 通报 2008 年全省茶叶生产基本情况
3. 与会代表关于茶叶产业发展问题的发言
4. 选举第三届理事会理事及领导机构
5. 讨论新一届协会工作规划

表 1-2 ××省茶叶协会 2008 年工作交流会日程表

日期	时间	内容安排	地点	参加人	负责人	备注
2008 年 12 月 16 日	上午	8: 00~9: 00	报到	天鸿饭店大堂	全体代表	夏秘书
		9: 30~9: 35	××省茶叶协会会长 方明致开幕词	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
		9: 35~10: 00	省政协委员××致辞	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
		10: 00~11: 20	××省茶叶协会秘书 长沈路作专题发言	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
		11: 20~11: 40	合影	天鸿大厦前坪	全体代表	余秘书
	下午	11: 40~13: 00	自助午餐	饭店二楼宴会厅		夏秘书
		14: 00~15: 00	参观茶叶博物馆	省茶叶博物馆	自由参加	余秘书
		15: 00~16: 00	参观现场炒茶及茶艺 表演	梅家茶庄	自由参加	余秘书
		16: 00~17: 30	休息	天鸿饭店		
2008 年 12 月 17 日	上午	17: 30~19: 00	晚宴	饭店二楼宴会厅		
		9: 00~9: 40	××市茶叶协会会长 吕新作专题发言	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
		9: 40~10: 10	选举	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
		10: 10~12: 00	讨论并确定新一届协 会工作规划	饭店会议中心一 楼中会场	全体代表	
	下午	12: 00~13: 00	自助午餐	饭店二楼宴会厅		夏秘书
		14: 00~17: 30	游览省城名胜		自由参加	夏秘书
		17: 30~19: 00	晚宴	饭店二楼宴会厅		
		19: 30	散会			



例文

××省茶叶协会 2008 年工作交流会开幕词

各位领导，各位来宾：

××省茶叶协会 2008 年工作交流会，现在隆重开幕了！

协会现有会员单位 247 个，出席本次大会的共有 192 个会员单位，220 多名代表。出席今天大会的来宾有：××省政协委员××同志，××省农业厅办公室主任××等同志。请允许我代表大会组织委员会向应邀前来参加会议的全体与会者表示诚挚的欢迎！

中国是茶的发祥地，茶叶的历史在中国源远流长，有“发乎神农，闻于鲁周公，兴于唐而盛于宋”之说。如今，世界范围内的茶叶种植成为气候，茶叶已成了风靡世界的三大无酒精饮料之一，并将成为 21 世纪最健康的饮品。对茶叶产业的研究和开发，不仅关系到我国茶叶生产的大发展，也关系到我国传统文化的延续与传承。因此本届会议的主题是“弘扬茶文化、推动茶产业、振兴茶经济”。

我们这次大会的主要内容有：通报 2008 年全省茶叶生产基本情况；探讨茶厂优化改造、生态茶园建设、品牌打造、茶叶功能研究等问题；选举产生协会第三届理事会理事及其领导机构；研究拟定新一届协会工作规划。

我们还邀请诸位游览省城的风光名胜、参观茶叶博物馆、观赏现场炒茶活动以及茶艺表演。

我们深信在上级领导部门的关心和支持下，在全体与会代表的共同努力下，本次 2008 年工作交流会一定会取得圆满成功！谢谢。

1.1.5 相关理论知识

会议文件材料是指会议上形成和使用的文书，它是关系会议成败的关键。比较重要的会议都需要事先准备文件。会议文件主要有两大类：一类是供会上学习参考的文件资料，如上级会议文书，上级指示文书，宣传文章，相关政策、方针、法规、计划以及专业、技术性资料等。这类文件秘书人员应提早收集印刷，并装在资料袋中，在与会人员报到时发。另一类就是会议本身所产生的文件，大致形成于三个时期：会前——为保证会议及时、顺利地召开而做充分的准备，如会议登记表和签到表、会议通知、会议日程表和议程表、住房安排表、分组名单、开幕词、闭幕词、会议报告等；会中——记录会议情况或伴随会议进程产生，如会议记录、会议决定、会议简报等；会后——交流、传达或落实贯彻会议精神，如会议纪要等。一般而言，须在会前准备妥当的文件资料，秘书人员应该根据领导意图，草拟出初稿，呈给领导审阅，然后在领导的指示下修改定稿。

1. 会议议程表和日程表

会议议程是把会议所要讨论、解决的议题按照主次、轻重,按照其内在的联系有序地排列起来,在会前复印分发给所有与会者。会议主持人要根据议程主持会议(见表1-1)。

会议日程是指会议在一定时间内的具体安排,不仅包括会议议题内容,还包括其他活动,如聚餐、参观、娱乐等。会议的日程一般采用表格形式,以天为单位,将会议时间分别固定在每天上午、下午、晚上三个单元,将会议全程的各项活动具体化(见表1-2)。

安排会议议程和日程要注意的问题是:

(1) 会议议程的编制应在前,议程一旦确定,就不应再变。会议日程要根据议程做出安排,会议日程表的制定要明确具体,准确无误。

(2) 议程表中,第一项是宣布议程,再安排主题发言和讨论的问题,尽量将同类性质的问题集中排列在一起。

(3) 先安排关键人物的时间,要保证重要人物能够出席会议。

(4) 如遇几个议题,秘书要根据事务的轻重缓急,科学地统筹安排好议程,最重要的排列在最前面;事关重大的,需要全体参与讨论决定的内容,应放在上午;宣布周知的内容或分组讨论可放在下午,晚上则安排一些文娱活动。

(5) 会议的议程、日程表制定后,必须经主管领导审核方可实施,并在会前复印分发给所有与会者。

2. 开幕词

开幕词是各级党政机关、社会团体、企事业单位领导人在会议开始时所作的讲话,旨在介绍会议基本情况,阐明会议的指导思想、宗旨、任务等,一般带有预告及礼仪性,比较简短,通常包括三项内容:

(1) 郑重宣布会议开始,对来宾和与会人员表示欢迎;

(2) 阐明会议目的、任务和重要意义,说明会议的主要议程安排,向与会者提出会议的要求和希望;

(3) 预祝会议圆满成功。

开幕词篇幅要求简短,力求明确扼要地交代会议的议程、说明会议的宗旨和任务,内容切忌重复、啰唆,语言要尽量合乎口语,同时又生动活泼,语气要热情大方。

3. 闭幕词

闭幕词是大型会议结束时由有关领导人向会议所作的总结性讲话,具有概括性、评估性和鼓动性。内容大致包括以下三项:

(1) 概述会议的进行情况,总结会议的基本内容和主要成果;

(2) 恰当地评价会议的收获、意义及影响,提出希望或口号,向与会人员提出贯彻会

议精神的基本要求等,激励与会人员的积极性。

(3) 郑重宣布会议已经完成预定任务,胜利闭幕。

闭幕词与开幕词一样,具有简明性和口语化两个共同特点。无论是总结成果、提出希望,还是表示祝愿,语言都应简洁有力,切忌啰啰唆唆拖泥带水;同时,行文要充满热情,语调昂扬,激发与会者的积极性,使会议在高潮中圆满结束。

4. 工作报告

工作报告是会议的主要文件,是领导人在会议所做的工作汇报,其作用在于宣传贯彻路线、方针、政策,总结工作成绩,推广先进经验,分析存在的问题,部署工作任务,展望今后工作的目标或方向,等等。工作报告既要全面,又要突出重点,篇幅较长,几千字到几万字,发言半小时到两小时不等。写作时应注意两点:

(1) 实事求是,一分为二。工作报告要全面、客观、科学、实事求是,无论是讲成绩或存在的问题,都要实事求是,有一说一,有二说二,不夸大不缩小,力求事实确凿、材料真实、评价得当。

(2) 重点突出,有针对性。工作报告不可能把一个部门方方面面的工作全部都写上,这就必须选择那些带有影响较大的主要工作、取得的突出政绩和存在的主要问题来写,力求详尽具体,对日常性、一般性、零星的工作,只要概括地交代一下就可以了。

1.2 布置会场

1.2.1 实训情境描述

浙江恒泰利建材集团将在杭州某五星级宾馆举行公司成立10周年庆祝大会,届时,来自国内知名企业家、恒泰利各分公司负责人、职工代表,共计240人参加。总经理将筹备这次会议的任务交给了公司办公室。秘书董芸、刘玲和王元分派到的任务是布置会场。

1.2.2 实训目的与要求

1. 实训目的

通过训练,使学生掌握会场布置(包括会标设计、主席台设置、座位排列、会场装饰等)的要求和方法,能够根据会议的性质、规模等实际情况布置会场。

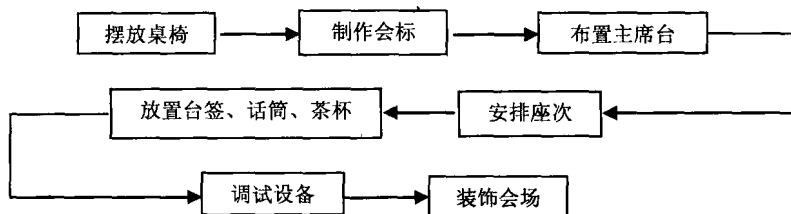
2. 实训要求

(1) 学生每8人为一组,讨论会场布置的各项细节;

(2) 绘制出会场布局、主席台、会标的示意图;

(3) 依照示意图, 充分利用综合实训室里的设备(讲台、桌椅、话筒、会标、台签、旗帜、花卉等)进行实地布置。

1.2.3 实训流程



1.2.4 绘制好的会场布局示意图、主席台座次图、会标样式

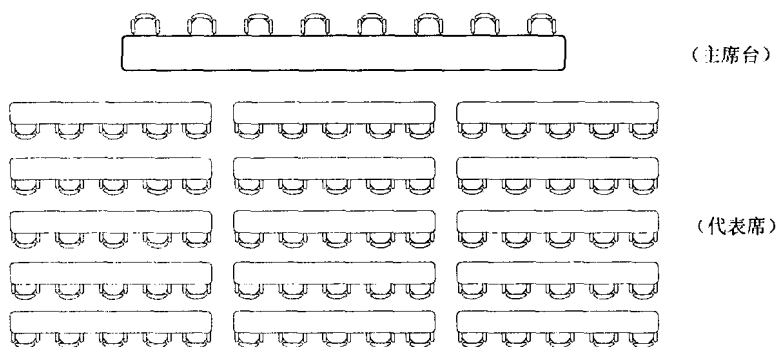


图 1-1 会场布局示意图

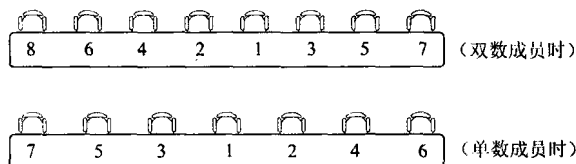


图 1-2 主席台座次图

浙江恒泰利建材集团成立 10 周年庆祝大会

(会标样式: 800cm×50cm, 华文魏体, 红底金字, 悬挂于主席台上方)

图 1-3 会标样式

1.2.5 相关理论知识

布置会场是会前准备的一项重要工作,会场布置是否庄重、美观、舒适,对与会人员的心理起着不可忽视的影响。要综合考虑会议的性质、规模、会期等因素,使会场的整体布置与会议的主题和气氛相吻合。

1. 会场的类型及布局形式

小型会议一般在会议室进行,多采用长方形、椭圆形或U形的会议桌,如图1-4所示。此类会场可使人员坐得比较紧凑,领导人、主持人和其他与会者围坐在一起,有利于形成平等和融洽的氛围,特别适合以交流或是互动为主的会议。

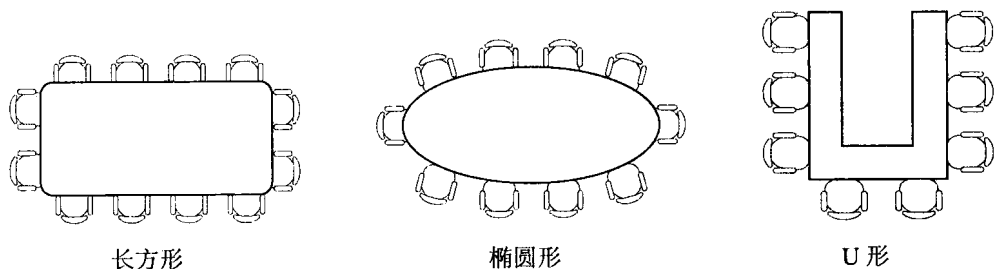


图 1-4 小型会议会场布局

(1) 多边会议会场布局

多边会议一般采用正圆形会议桌,或正多边形桌位,因为正圆形或正多边形会议桌的席位无主次之分,容易体现平等和互相尊重的精神,有利于形成融洽与合作的气氛。如图1-5所示。

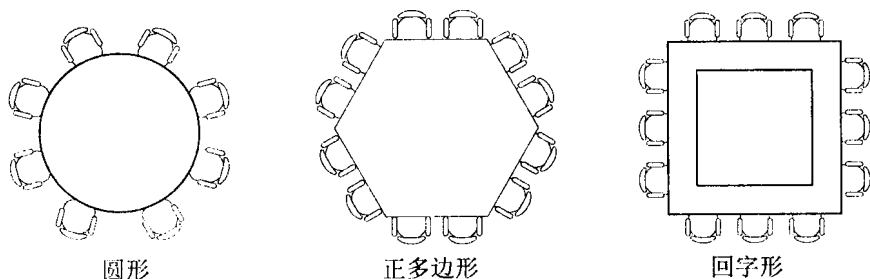


图 1-5 多边会议会场布局

(2) 大中型会议会场布局

大中型会议的会场一般设在会议厅、礼堂、会堂或体育馆,多采用影剧院形(见图1-1)、扇形(见图1-6),此类会场对主席台和演讲者形成包围状,突出了主席台的地位,会议将