

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

(教师用书)

办公室 管理

Office Administration



胡鸿杰
申 琰
张莉敏 编著

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

中国人民大学出版社

剑桥秘书证书考试指定教材
CAMBRIDGE SECRETARIAL AWARDS

(教师用书)

办公室 管理

Office Administration

胡鸿杰
申 琰
张莉敏 编著

教育部考试中心 组编
中英教育测量学术交流中心

 中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室管理(教师用书)/胡鸿杰等编著.

北京:中国人民大学出版社,2001

剑桥秘书证书考试指定教材

ISBN 7-300-03867-0/G·824

I. 办…

II. 胡…

III. 办公室-管理-教学参考资料

IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 054824 号

剑桥秘书证书考试指定教材

办公室管理

(教师用书)

教育部考试中心 组编

中英教育测量学术交流中心

胡鸿杰 申 琰 张莉敏 编著

出版发行:中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部:62515351 门市部:62514148

总编室:62511242 出版部:62511239

E-mail:rendafx@public3.bta.net.cn

经 销:新华书店

印 刷:北京密兴印刷厂

开本:787×980 毫米 1/16 印张:28 插页 1

2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

字数:495 000

定价:43.00 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

剑桥秘书证书考试专家委员会

主任委员	赵亮宏	教育部考试中心主任
	范立荣	国家职业资格鉴定专家委员会秘书委员会副主任
		中国高教秘书学会副会长
副主任委员	傅西路	《秘书工作》原主编
	陈 禹	中国人民大学信息学院网络中心主任 博士生导师
委 员	郭玉辉	北京燕山石油化工公司高级经济师
	孙伦振	中共北京市委办公厅原副主任
	姚振生	北京工商大学新闻系教授
	王秀村	北京理工大学管理与经济学院教授
	胡鸿杰	中国人民大学档案学院副教授
	侯玉珍	北京师范大学中文系副教授
	刘 林	北京海淀走读大学副校长 中国高教秘书学会副会长
秘 书 长	潘 阳	教育部考试中心中英教育测量学术交流中心 执行主任

剑桥秘书证书考试教材编审委员会

(以姓氏笔画为序)

主任委员	范立荣	赵亮宏			
副主任委员	王建军	王 霁	王秀村	陈 禹	
	潘 阳				
委 员	马琼娜	王 蕾	王 育	王秀卿	
	刘 林	李丽虹	张玲莉	张大成	
	周蔚华	胡鸿杰	徐晓梅	韩 雁	
	檀文茹				



中方序言

为了适应我国改革开放、经济建设的需要，为了适应我国广大工商企业、事业单位发展的需要，中国教育部考试中心和英国剑桥大学考试委员会联合在中国推出“剑桥秘书证书”考试，培养操作能力强并具有相关理论知识的秘书人才。这必将受到我国广大秘书工作者、秘书爱好者、秘书研究与教育工作者及各行各业秘书人才需求单位的欢迎；也必将受到大中专院校、高等职业院校的学员，特别是秘书专业学员的重视。这一国际权威性的“剑桥秘书证书”，不仅标志着持证者具有一定的秘书理论知识和操作能力，而且还是颇受赏识的就业通行证和上岗资格证。

经过上百年的发展，英国不但拥有多所世界一流的大学，如剑桥大学、牛津大学、伦敦大学等，也拥有一批信誉卓著的职业资格认证机构，像剑桥大学考试委员会（UCLES）、商务与技术教育委员会（BTEC）等。剑桥大学考试委员会崇尚提高职业资格证书的地位使之与学历文凭并重，促进就业前培训和发展继续教育，注重实际应用技能的培养和考核。

在我国，“剑桥秘书证书”考试是由英国剑桥大学考试委员会和中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心（SBC）共同设计，双方按照统一标准、统一教材、统一命题、统一考务管理和统一证书管理的质量控制原则，组织培训、考核，为用人单位提供一个国际化的，客观、统一、规范的用人标准。

“剑桥秘书证书”培训、考核课程设置紧密结合工作实践。其核心课程是：文字处理、沟通和项目管理、办公室管理，选修课程是：速记、客户服务、组织会议和活动、人际商务技巧、信息与沟通技术。为确保“剑桥秘书证书”的质量

和信誉,指定教材均为有理论水平和实践经验的专家、教授编写。在编写过程中严格遵照考核大纲,坚持理论联系实际的原则,结合中国的国情及在我国各类组织中的实践经验,使教材内容完整统一,具有一定的理论性、科学性和实用性的特点。教材语言通俗易懂,较好地体现了“无师自通”的自学要求。

这套秘书教材,不仅适用于“剑桥秘书证书”的培训与考核,也非常适合作为大中专院校、高等职业院校等秘书专业的教材使用。可以说它开创了我国具有双证制秘书教材的先河。

我对这套富有新意、实用性较强的秘书教材的组织者、编写者、学习者怀有诚挚的敬意和深深的谢意。

范立荣

2001年7月于北京



英方序言



随着世界范围内在办公室环境中新科技和新工具运用的不断增长,通过培训和考试来获得相关的办公室工作技能和知识也变得日渐重要。英国剑桥大学考试委员会国际考试部(简称 CIE)与中国教育部考试中心中英教育测量学术交流中心(简称 SBC)密切合作,共同推出了剑桥学业证书系列考试中秘书专业的中文版证书考试。目前,剑桥学业证书系列考试已经推广到全世界 90 多个国家和地区。

剑桥秘书证书考试注重秘书不断变化的职能和实际工作环境所要求的各种技能。信息技术的使用和高效的沟通实践已成为现代办公环境中不可或缺的一部分。剑桥秘书证书考试涵盖了众多领域的知识,包括信息技术与办公软件的使用、客户服务、组织技能和时间管理等。

剑桥很自豪能够和中国这样一个享有盛誉的权威机构合作。CIE 和 SBC 都认为非常有必要在中国推出一套规范和高质量的培训及评估系统,以满足不同机构中秘书和办公室管理人员的工作需要。

这套秘书证书考试系列教材的使用,将使教学效果大为改观,学生也会从这些高质量的教材中获益匪浅。该教材也是 CIE 和 SBC 致力于为学习者提供正面教育经历的又一证明。

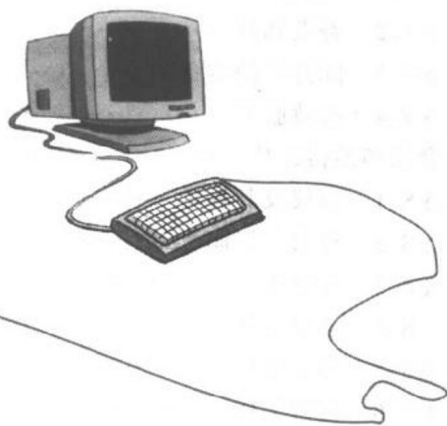
最后,我祝愿所有的教师和学生教学和学习成功。我也希望秘书证书的学习能够为他们个人的事业发展做出重要的贡献。

剑桥大学考试委员会总裁
迈克尔·霍斯特德

Michael Herd

目 录

第一章	办公室全景	(1)
§ 1.1	行政机构组织	(2)
§ 1.2	办公室工作、 职能和服务	(20)
§ 1.3	秘书人员	(28)
第二章	办公室环境	(45)
§ 2.1	工作场所的安排	(47)
§ 2.2	办公室的健康与 安全	(56)
第三章	管理程序	(84)
§ 3.1	管理程序概述	(85)
§ 3.2	开发管理程序	(90)
§ 3.3	管理程序的贯彻 和修改	(101)



第四章	档案管理	(105)
	§ 4.1 文件的归档	(106)
	§ 4.2 存档设备	(108)
	§ 4.3 档案的分类	(111)
	§ 4.4 档案的检索	(116)
	§ 4.5 计算机存档系统	(120)
	§ 4.6 档案信息安全	(123)
	§ 4.7 档案保留政策	(126)
第五章	库存控制	(130)
	§ 5.1 库存控制概述	(131)
	§ 5.2 办公用品的订购	(133)
	§ 5.3 物品发放	(138)
	§ 5.4 库存存储	(141)
	§ 5.5 库存记录	(143)
第六章	商业文件	(145)
	§ 6.1 商业文件简介	(146)
	§ 6.2 贸易活动程序的计算机化	(161)
第七章	邮件处理和邮政服务	(163)
	§ 7.1 收进邮件	(164)
	§ 7.2 寄发邮件	(173)
	§ 7.3 邮件室的装备和安全	(181)
	§ 7.4 邮政服务	(188)
第八章	会议和接待工作	(201)
	§ 8.1 会议及其种类	(202)
	§ 8.2 秘书会议职责	(206)
	§ 8.3 会议地点	(212)
	§ 8.4 会议文件	(215)
	§ 8.5 会议规则	(224)
	§ 8.6 接待工作	(226)
第九章	办公室通讯	(236)
	§ 9.1 电话系统	(237)
	§ 9.2 传真业务和电子邮件	(250)

§ 9.3 电话技巧	(261)
第十章 办公设备	(277)
§ 10.1 复印机	(278)
§ 10.2 打字机	(286)
§ 10.3 计算机	(294)
§ 10.4 文字处理机	(304)
§ 10.5 传真机	(310)
第十一章 时间安排和规划	(314)
§ 11.1 日程安排	(315)
§ 11.2 日志系统	(331)
§ 11.3 约会安排	(340)
第十二章 旅行安排	(346)
§ 12.1 旅行文件	(347)
§ 12.2 旅行手续	(351)
§ 12.3 旅行方式	(359)
§ 12.4 旅行住宿	(364)
§ 12.5 旅行社的服务	(367)
§ 12.6 了解目的地	(371)
第十三章 信息的收集和展示	(380)
§ 13.1 信息流的模式	(381)
§ 13.2 信息源	(394)
§ 13.3 信息的收集与选择	(409)
§ 13.4 信息的有效展示	(416)
样题	(426)
本书参考文献	(433)
后记	(435)

第一章

办公室全景

亲爱的教师朋友，当你打开这本书的时候，也许正在为如何调教出一个秘书职业中的“白领丽人”，使他们走出“办公室管理”的误区而辛勤工作……

每个人对办公室或多或少都会有点印象，但是很少有人能够给办公室下一个综合和全面的定义。很多人倾向于把办公室想像成为一个房间里有几张写字台，写字台上有打字机、文件夹、电话机等，更有人可能认为办公室就是致力于商业贸易服务的建筑物。如果我们来考虑一下办公室所承担的实际工作，它所采用的方法、系统及其为确保工作的有效性和高效率所使用的程序，那么我们对办公室的认识可能会更深刻些。



如果你的学生刚刚开始或者打算涉足秘书这一职业，为了了解办公室工作，首先必须充分地了解有关商业活动中各种组织结构方面的背景知识，搞清楚它们之间的区别；然后再去了解办公室提供的是什么样的服务，它包括哪些内容，自己在这种服务性的工作中处于何种角色，起什么样的作用，又担负什么样的责任；最后也是最重要的，若想出色地完成工作任务，就应该清楚地知道团队精神的重要性，因为一个有机体的运转所依靠的是彼此的理解、协调和合作，同样的办公室设施和条件，一种是融洽积极的气氛，一种是猜疑松散的气氛，显然前者比后者要好得多。



§ 1.1 行政机构组织

目标设计

通过本章的学习，学生应该对组织机构的整体轮廓有整体的认识，了解组织机构的类型及其部门和人员，并掌握组织图表的相关知识。

具体要求和级别

组织机构的类型（适合一、二级）。

组织机构的各个部门（适合一、二级）。

行政机构人员的工作角色（适合所有级别）。

组织的类型

组织有不同的类型，而每一种组织要求秘书履行的职责也不是完全相同的，从表 1—1 的招聘广告中，可以先体会一下。

表 1—1

不同组织招聘秘书的广告

营 利 组 织 (制造业或 贸易业)	普伦比柴油 机制造厂招 聘人事经理 秘书。对于 合格的秘书 付予优厚的 报酬,工资 包 括 养 老 金、人身和 意外伤害及 疾 病 保 险 等。	史蒂芬轮船制 造有限公司在 招聘常务董事 私人秘书。要 求具有相当高 超的打字和速 记能力,并有 出色的组织才 能。	国际图书出 版公司招聘 销售调查科 秘书。要求 申请者接受 过良好的教 育,保密观 念极佳,必 须在与人文 往方面有出 色的能力。	美佛伦家用 电器销售公 司招聘外贸 经 理 秘 书。 要求申请者 应该具有良 好的教育背 景和出色的 秘书工作技 能,并且人 品极佳,能 保守商业机 密。	克罗蒂家用 电器有限公司 招聘总会 计师秘书。 要求申请者 有一定的秘 书工作经验, 要有在极大 的压力下自 行处理事务 的能力。对 于符合条件 的人选将付 给优厚的报 酬。
营 利 组 织 (服务业)	奥普策房地 产公司招聘 合格的速记 打字员。要 求应聘者最 好有口授打 字的知识, 对同时具有 一些房地产 工作的知识 或经验的应 聘者将优先 考虑。	塔利亚保险公 司招聘财务 部 门 口 授 打 字 员。本职位 的职责包括 文件收发、 档案管 理等。一旦 录用,保证 将根据工作 情况递增工 资,并提供 午餐。	利物浦市中 心律师协会 招聘验证部 门 法 律 秘 书。要求年 龄在 30 岁 以下,具有 相关的法律 知识。工作 时间和待遇 面议。	艾德比广告 公司由于发 展迅速,现 招聘常务董 事财务秘书。 要求申请者 应该有一定 的会计方面 的知识,且 具有极高的 速记打字能 力和一定的 心算能力。	曼哈纳酒店 请所有申请 应聘该酒店 秘书的人注 意,秘书在 工作中有双 重作用,即: 既能组织和 筹备会议, 又能作为会 议的招待员 和秘书。

续前表

非 营 利 组 织	某政府部门招聘私人秘书。这项工作多样化且有趣,与公众的交往、接触比较多。	青年志愿者中心招聘一名职员兼打字员。这项工作多样化且有趣,要求具有耐心和爱心,比较适合大学毕业生做。	某大学历史系招聘大学秘书。工作多样化且有趣。	曼彻斯特德比区招聘区委主席秘书。要求应聘者对秘书的职责必须有全面的了解,且对如何组织会议比较精通。	某综合医院现招聘会诊外科医疗小组医务秘书。要求应聘者必须有主动精神,并且有良好的组织才能和具有速记、打字方面的技能。
-----------	--------------------------------------	--	------------------------	---	--

上表的广告中列举了几种不同的组织,可以分为以下三类:

★ 营利组织(制造业或贸易业)

这些组织是生产商品或进行贸易活动的机构,比如工程、造船、印刷和商品批发等机构,它们主要担负生产或销售的功能。

★ 营利组织(服务业)

这类组织通过提供法律、保险、会计、银行及广告等业务作为商业活动的辅助手段,对社会公众提供服务,当然这也是营利组织。

★ 非营利组织

这类组织通常是由公共资金资助的,提供私人性的服务,如医院、政府机构和大专院校等提供的服务。

行政机构人员

任何一种机构都需要一位经理或执委会,对于长远规划和控制管理作出决定。在大多数情况下,董事会或管理委员会定期开会制定政策,决定作出后,由执委会贯彻执行。执委会必须有一个领导人来协调该机构的活动,并负责指导其日常工作。比如一个公司有一个常务董事或总经理(有的公司也有总裁职位,总裁是最高经理人员,有时也叫“首席行政官”即 Chief Executive Official,简称 CEO;有些公司总裁与 CEO 由两个人担任,这时 CEO 为最高级经理人员,而总

裁则接近于礼仪职务，负责对外交往)；一个会计公司有一个高级合伙人等。

图 1—1 是一般公司的中、高级管理层结构。

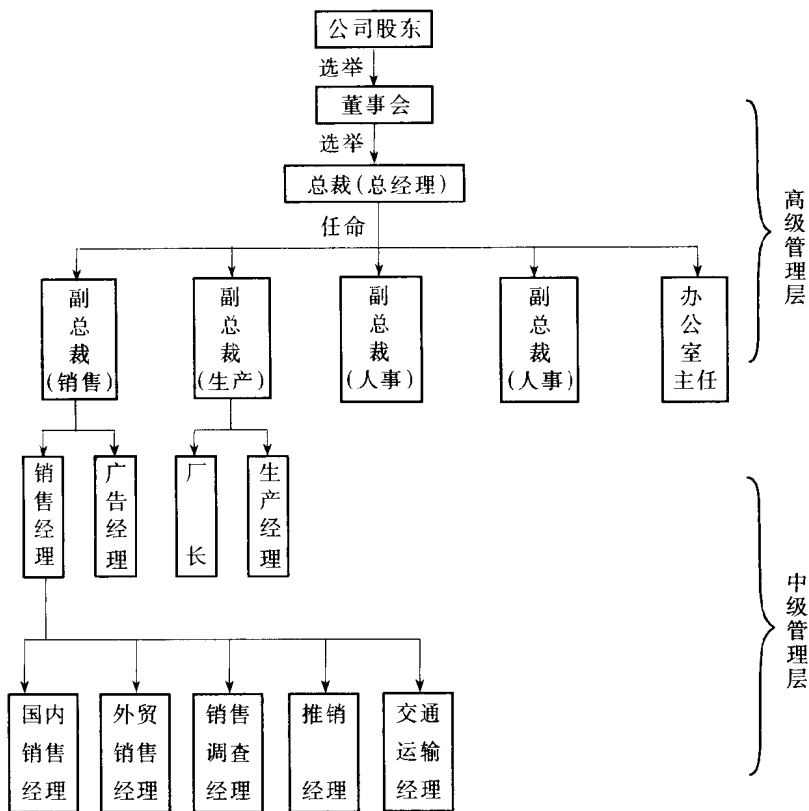


图 1—1 一般公司的中、高级管理层结构示意图

由于总裁或总经理不可能担负他们所在各个部门的全部管理职能，所以在通常情况下，要委任几名副手来负责具体部门的工作，而这些副手又可以任命必要的中层管理人员来承担具体管理工作，这些中层管理人员在其机构内某一方面有所专长，并成为这方面的专家；有的还需要科长、督察员、管理员等来负责该机构的管理程序，他们通常被称做“操作层管理人员”；再往下由各类办事员、秘书和打字员等从事日常的辅助性办公业务，这样就形成了一个完整的办事机构，如图 1—2 所示：

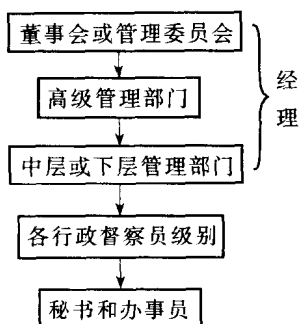


图 1—2 典型的办事机构

小 注 释

股东大会是法律上也是名义上的最高权力机构。每年在企业决算期间要召开一次大会，决定重要事项。但是企业实际上的权力机构是由股东大会选出的董事会，在股东大会休会期间，董事会总揽决策大权，每年一两个月开一次例会。董事会闭幕期间，由董事长负责董事会的日常工作，由总经理（或称总裁）经营公司的日常业务，总经理受聘于董事会，他执行董事会的决议，管理公司的日常业务，接受董事会的监督检查，对董事会负责。

公司的各个部门

办公室都是在一个组织结构的框架内实施它们的职能，通常情况下这种框架是由许多部门组成的，表 1—2 对大多数从事制造业的公司中所具有的八个主要部门进行了总结，同时对它们的职能及它们在日常的工作中所形成的文件进行了