



财经·管理·人文

21世纪高等职业教育文秘类规划教材
—— 任务驱动与项目导向系列

配备
教案、课件

项目化——秘书综合实训

(第2版)

Xiangmuhua Mishu Zonghe Shixun

宋湘绮 刘伟 编著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

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

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材——任务驱动与项目导向系列

项目化——秘书综合实训

(第2版)

宋湘绮 刘 伟 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书通过对秘书专业所学知识点及技能点的分析、梳理,并结合秘书职业技能鉴定和有关要求,选取了企业秘书 16 项主要职业活动作为综合实训项目。每一项目通过教学演练及进阶实战实现,最后设立考评以实现目标。此外,本书内容还拓展至秘书工作技巧和与之相关的交叉能力,力图培养出满足社会需求的复合型职业化秘书人才。

本书既可以作为秘书专业实践训练的教学用书,也可用于企事业单位秘书职业能力培训,还可作为秘书人员工作参考学习资料。

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。

图书在版编目(CIP)数据

项目化:秘书综合实训 / 宋湘绮,刘伟编著. —2 版. —北京:电子工业出版社,2014.8
21 世纪高等职业教育文秘类规划教材. 任务驱动与项目导向系列

ISBN 978-7-121-22971-8

I. ①项… II. ①宋… ②刘… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 076656 号

策划编辑:贾瑞敏

责任编辑:贾瑞敏

印 刷:北京京师印务有限公司

装 订:北京京师印务有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×980 1/16 印张:16.5 字数:388 千字

版 次:2009 年 5 月第 1 版

2014 年 8 月第 2 版

印 次:2014 年 8 月第 1 次印刷

印 数:3 000 册 定价:34.00 元

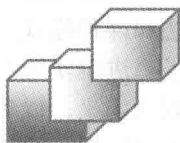
凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前

言



2012年6月,全国第一家致力秘书学研究的机构——方放秘书学与公文写作学研究基金会“首届方放秘书学著作奖评奖”结果揭晓。本书《项目化——秘书综合实训》(2009版,电子工业出版社)受到一致好评,是唯一一本秘书综合实训类获奖教材。评委们认为这是一部“校企合编的首创之作”、“实训模式的开拓之作”、“双线理念的践行之作”。这鼓励我们继续追踪秘书职业动态,架起秘书“课程体系”和秘书“职业技能”的实训之桥。难忘的是评奖后的一段文缘。

素不相识的前辈、上海《秘书》杂志原副主编刘耀国先生发来电子邮件。刘先生在鼓励本书的创新和研究精神的同时,专门提出修改建议。他语重心长,把自改革开放以来,秘书教育中的现象、问题、对策一一阐述、比较,建议我们在实训中注意相关理论的铺垫、注意学科交叉,跟进职业发展中的新问题。前辈温暖的话语,是鞭策、激励,也是殷切希望。这些叮嘱,为我们第2版的内容改进提供了历史参照和理论视野。在近年省级秘书大赛、教研会议上,也有不少执教一线的教师对本书的改进提供思路和教学经验。“德不孤,必有邻”,谢谢这一路的阳光雨露。

作为一本校企合编的教材,《项目化——秘书综合实训》是一棵长在职场的小树,和编者的秘书职业生涯一起成长,见证中国秘书职业化的进程。

本书每个工作任务都来源于现实,每个实训情境都取自于现场,每个训练都辐射一系列知识点。这是一张知识、技能、智慧的网。一要对应校内秘书课程体系,二要对应秘书国家职业资格鉴定点,三要对应校外秘书职业发展动态。既要有重点,又要覆盖鉴定考点、聚焦职业技能难点,很难把握。为此,我们以“老鹰的眼睛”紧盯职场,随时“现场抓拍”。平时的工作文案、备忘录、遇到的新问题都一一收集。然后以“穿山甲的精神”把一手资料、心得体会与理论、课程打通,深入钻研,已发表39篇秘书教育的文章。

有调查,才有发言权;有研究,才能把握职业核心,及时纳入开放的训练平台。由于本书内容合理,可操作性强,训练有效,不少非秘书专业的文科师生也选用此书作为实训教材,这拓展了传统秘书教育的思维。秘书职业的管理含量,秘书职业的开放性、深入性都在随时代推进,国际上秘书职业的内容也在发生变化。任何部门都离不开办文、办会、办事的辅助管理人员,这些人员经过锻炼,都有可能走向管理岗位,优秀者将成为决策人才。这是大部分青年学子都要经历的成长之路。秘书“办文、办会、办事”这些“专业技能”渐渐成为现代管理的“通用技能”。先培养“人”,再培养“才”,是本书编者的长远打算。今后的第3版,本书可能发展成《项目化——辅助管理综合实训》,以满足高校和职场需要。本书第2版相比第1版,有三点不同。

一、理念升级。本书在遵循“以职业素质为本位、以职业能力为核心、以职业活动和工

作过程为导向”这一原则的基础上,吸纳融入了“任务驱动”和“项目导向”的全新教学方法和课程模式,完全打破以前的灌输式实训教学。实践“以项目驱动教学”的理念,并引入了“进阶实训”的新理念。通过合理布置涉及各个层面、各个级别的秘书人员所遇到的工作职业场景,以教师为主导、学员为主演,以职业秘书人员的典型工作任务为引领,科学设计实训目标,灵活安排实训内容,在确保基本职业能力训练的同时,循序渐进地安排了更具挑战性的训练任务,利于组织实训教学和提高实训效果,让学员在具体的项目互动训练中实现核心能力和综合职业素养的渐进提升。

二、体例完善。将2009版教材的“AB并列式双线训练”模式,改变为“一二递进式进阶训练”模式。通过“教学演练→进阶实战→能力拓展”,逐层逐级提高实训项目所涉及的工作任务的难度和内容深度,让教学者和受训者思路都更清晰。同时,每个项目“教学演练”环节的实训任务都精简为6个,便于教师组织课堂教学训练;“进阶实战”环节的实训任务扩展至8~12个,便于课后学生自我演练或课堂延展实训内容。

三、内容调整。一是对章节编排顺序的逻辑调整:主要是将原“秘书职业道德”章节调整至现“职业道德与行为规范”,突出秘书职业道德的重要性;将原“秘书时间管理”章节归并至现“时间管理与情绪管理”,并增加了“秘书情绪管理”内容。二是对章节名称的设置优化。对每个项目的篇章名称做了进一步概括、提炼和完善。各单项实训项目篇章名称均基本统一采用并列短语结构进行描述。三是对实训内容的增删调整。项目总数由原17个删减为现16个,对部分内容进行了更新,对实训项目情景描述、实训平台、实训工具、小贴士、小案例等进行了内容替换和更新,每个项目后增加了“实训项目小结记录表”,便于受训者及时总结实训心得和体会;完善了实训成绩考核方式,“实训项目结果性材料与成绩考核表”增加了考核维度,通过受训者本人自评、小组互评和指导老师考评,对实训环节进行360度全方位考核,使实训课程评估成绩更为客观、科学和合理。

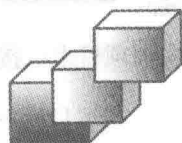
本书吸取了高校秘书专业教师和企业秘书双方的宝贵经验,倾注了编者十多年教研与职场实战的心血。内容贴近秘书工作实际和课程教学规律,萃取了企业秘书工作中具有代表性、典型性的16项职业活动场景,按照16周的常规教学安排实训课时。不仅兼顾了秘书专业学生能力的全面培养,也促进了综合实训教学与职业资格培训的对接。本书由中南大学张若飞教授担任主审工作,由宋湘绮、刘伟负责统稿工作,在第2版的编写过程中,刘凤仙、任爱田、张凌千、谭水兰负责了书中部分案例的整理及改编工作。

书中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。囿于视野和学力,本书疏漏、欠妥之处在所难免,敬请学界业界专家、同行和广大读者提出宝贵意见,以便在下次再版时改进。希望“老鹰的眼睛”和“穿山甲的精神”能把学生扶上马,送一程。秘书职业很平凡,但真正的秘书人才都有一颗高贵的心。“志存高远,脚踏实地”,是一种伟大的平凡。愿“伟大的平凡”翻开扉页,与君共勉!

编者

2014年2月12日

目 录



实训项目与背景企业简介 (1)

实训项目一 职业认知与求职实践 (3)

实训目标	(3)
教学演练	(3)
进阶实战	(8)
能力拓展	(11)
拓展 1 秘书职业认知训练	(11)
拓展 2 求职应聘实践训练	(12)
实训小结	(15)

实训项目二 职业道德与行为规范 (17)

实训目标	(17)
教学演练	(17)
进阶实战	(20)
能力拓展	(22)
拓展 1 办公室泄密渠道与防范技术训练	(22)
拓展 2 换位思考能力训练	(24)
实训小结	(27)

实训项目三 公司组建与组织设计 (29)

实训目标	(29)
教学演练	(29)
进阶实战	(32)
能力拓展	(37)
拓展 1 新公司注册登记流程训练	(37)
拓展 2 企业组织架构设计与职能部门设置训练	(40)

实训小结	(43)
------------	------

实训项目四 筹备庆典与媒体沟通 (45)

实训目标	(45)
教学演练	(45)
进阶实战	(49)
能力拓展	(53)
拓展 1 公关危机事件处理训练	(53)
拓展 2 领导讲话稿写作技巧训练	(56)
实训小结	(59)

实训项目五 办公室日常事务管理 (61)

实训目标	(61)
教学演练	(61)
进阶实战	(64)
能力拓展	(67)
拓展 1 处理突发事件能力训练	(67)
拓展 2 挡驾艺术训练	(68)
实训小结	(71)

实训项目六 公文处理与文档管理 (73)

实训目标	(73)
教学演练	(73)
进阶实战	(81)
能力拓展	(82)
拓展 1 公文审核能力训练	(82)
拓展 2 公文传阅技巧训练	(84)
实训小结	(87)

**实训项目七 接待工作与交际礼仪····· (89)**

实训目标····· (89)

教学演练····· (89)

进阶实战····· (93)

能力拓展····· (94)

拓展1 肢体语言运用训练·· (94)

拓展2 客户投诉处理训练·· (97)

拓展3 说话艺术训练····· (100)

实训小结····· (105)

实训项目八 信息开发与利用服务····· (107)

实训目标····· (107)

教学演练····· (107)

进阶实战····· (110)

能力拓展····· (112)

拓展1 利用信息辅助领导决策能力
训练····· (112)拓展2 领会领导意图能力
训练····· (114)

实训小结····· (117)

实训项目九 商务宴请与用餐礼仪····· (119)

实训目标····· (119)

教学演练····· (119)

进阶实战····· (122)

能力拓展····· (123)

拓展1 商务宴席位次安排
训练····· (123)

拓展2 点菜艺术训练····· (125)

实训小结····· (127)

实训项目十 商旅安排与领导随从····· (129)

实训目标····· (129)

教学演练····· (129)

进阶实战····· (132)

能力拓展····· (135)

拓展1 出国(出境)商务旅行安排
训练····· (135)

拓展2 察言观色能力训练·· (137)

实训小结····· (141)

实训项目十一 调查研究与参谋辅助····· (143)

实训目标····· (143)

教学演练····· (143)

进阶实战····· (146)

能力拓展····· (148)

拓展1 参谋建议方法训练·· (148)

拓展2 调查问卷设计训练·· (150)

实训小结····· (155)

实训项目十二 商务谈判与签字仪式····· (157)

实训目标····· (157)

教学演练····· (157)

进阶实战····· (160)

能力拓展····· (162)

拓展1 辅助商务谈判训练·· (162)

拓展2 化解谈判僵局方法
训练····· (165)

实训小结····· (167)

实训项目十三 大型会议筹备与组织····· (169)

实训目标····· (169)

教学演练····· (169)

进阶实战····· (174)

能力拓展····· (178)

拓展1 会议成本控制训练·· (178)

拓展2 会议活动摄影训练·· (180)

实训小结····· (185)

实训项目十四 办公设备应用与维护 … (187)

实训目标	(187)
教学演练	(187)
进阶实战	(190)
能力拓展	(191)
拓展 1 计算机病毒查杀处理	
训练	(191)
拓展 2 办公设备故障排除	
训练	(193)
实训小结	(197)
相关链接——办公自动化技能	
大赛	(199)

实训项目十五 时间管理与情绪管理 … (203)

实训目标	(203)
教学演练	(203)
进阶实战	(206)
能力拓展	(208)
拓展 1 时间管理艺术	
训练	(208)

拓展 2 压力管理与调适

训练	(211)
----------	-------

拓展 3 情绪管理训练

实训小结	(215)
------------	-------

实训项目十六 举办“国际秘书节”**系列活动**

实训目标	(217)
教学演练	(217)
相关链接——秘书职业技能竞赛	
试题	(223)

附录

附录 A 《秘书综合实训》考核

标准	(241)
----------	-------

附录 B 秘书国家职业标准

(2006 年版)	(245)
-----------------	-------

参考文献

实训项目与背景企业简介



【实训项目简介】

本书引入和依托的虚拟实训平台是一家具有多年历史的大型企业集团——天地建设集团有限公司。书中所设计的实训项目将以服务于企业生产经营中心的秘书工作为职业场景，描述和阐释企业秘书工作的各种元素，涵盖企业行政办公及相关部门各个层面、各个职级的秘书人员在日常工作中可能遇到的真实职业情境，并以职业秘书人员的典型工作任务为引领，注重内容的实用性、技能性、全面性和完整性。

本书涉及的主要人物有天地建设集团有限公司、天地置业有限责任公司等企业总裁、总经理、行政总监、总经理助理、办公室主任、办公室副主任、总经理秘书、行政文员、前台秘书、人力资源部经理、经理助理等。

“能力拓展”是为配合相应实训项目而编排的未列入《秘书国家职业标准》及与秘书职业能力相关的素质能力训练环节，其后所列实训任务非教学全部必选内容，教师可根据课堂需要和学生实际进行适当选择和统筹安排。因秘书工作的复杂性和本书“高度综合化”的编排特点，并考虑到通过反复训练以达到强化技能素质的目标，本书中秘书专业相关知识、技能点在安排上存在交叉，各实训项目章节下设计的实训任务也有部分重复，但根据实训项目的不同，有主辅之分，各有侧重。

【背景企业简介】

天地建设集团有限公司始建于 1950 年，是一家以从事矿业开发、房地产开发经营、建筑施工、投资及相关产业为主的大型企业集团，为大型国家一级建筑施工总承包企业。集团公司现有资产 50 余亿元，从业人员 4 万余人，其中各类专业技术人员 8000 余名；业务遍及全国 20 多个省、市、自治区和海外 10 多个国家；具有国家冶炼工程施工总承包特级，矿山工程、房屋建筑工程、市政公用工程、水利水电工程、机电安装工程施工总承包一级和装饰装修、钢结构、土石方、地基与基础、机电设备安装工程等多项专业施工承包一级资质；通



过了 ISO 9001 (质量)、ISO 14001 (环境)、OHSAS 18001 (职业健康与安全) 管理体系认证; 获中国工程建设社会信用 AAA 等级证书; 先后被认定为中国工商银行、中国建设银行 AAA 级信用用户; 荣获“全国优秀建筑企业”、“全国建筑业科技领先百强企业”、“全国守合同重信用企业”等荣誉称号。

集团公司凭借良好的社会信誉和过硬的工程质量, 先后承建了一大批国家和地方的重点建设项目, 如 1994 年以来, 创国家优质工程 5 项、建设部优质样板工程 6 项等, 连续 10 年荣获 22 项中国建筑工程鲁班奖; 24 项科技成果荣获省部级奖、国家专利和国家发明奖, 18 个省部级工法, 多次荣获国家“五一”劳动奖状、全国用户满意工程奖等。

集团公司始终坚持以科学发展观统揽全局, 不断创新管理模式, 加快产业结构调整, 转变经济增长方式, 提升核心竞争力, 近年来企业呈现良好的发展势头, 年销售收入连续翻番, 2013 年更是实现了经营额突破 200 亿元的优良业绩。

天地置业有限责任公司是天地建设集团有限公司所属全资子公司, 具有国家房地产开发一级资质, 注册资本 2 亿元, 公司产业涵盖产品研发、项目开发、地产研究、营销策划、物业管理等链条, 物业类型涉及住宅、商业、写字楼、公寓、别墅等, 形成横向一体化和纵向一体化发展的格局。自 2002 年成立以来, 已经在长沙、武汉、北京、昆明等地成功开发天地湾、天地家园、天地城市广场、天地华府、天地花园等大型楼盘, 年开发面积达 150 万平方米, 具有雄厚的开发实力和丰富的开发经验。

实训项目一

职业认知与求职实践



实训目标

1. 了解秘书、秘书工作的定义和职业内涵
2. 熟知秘书的岗位职责、角色定位和秘书工作的主要内容
3. 掌握秘书求职应聘的基本知识和技巧
4. 能够正确运用职业着装礼仪
5. 掌握函、启事、求职信、个人简历等文书的拟写



教学演练



项目导入

“十二五”期间是天地建设集团有限公司转型发展的关键时期。为了广泛网罗优秀人才、顺应集团公司快速发展的需要，2013 年年初，根据企业实际情况，天地建设集团有限公司制定了人才需求计划表和人才招聘方案，提交领导班子审批通过并开始实施。该人才需求计划表中，对各岗位的需求数量、岗位职责和任职要求进行了详细说明。按照计划，此次需招聘秘书类岗位人员 4 名，其中总经理秘书、综合秘书、行政文员、前台接待各 1 名。

按照公平、公正、公开和任人唯贤的招聘原则，集团公司通过专业人才市场、高等院校、报纸和网络等渠道，利用多种途径广泛发布招募帖和人才需求信息，吸引了大量人才前来求



职应聘。经过严格的筛选、考察，集团公司按计划招聘到了所需的各方面人才，也包括各个层级的秘书人员。



实训任务

任务 1 查阅网络或专业期刊等相关资料，了解不同性质、不同层次秘书人员的岗位职责和任职要求，谈谈对秘书职业和秘书工作的感性认识。

任务 2 以一名应届毕业生的身份，制作一份个人简历和求职信，以电子邮件的形式发送到天地集团公司邮箱（tdjt@126.com）。

任务 3 假如你顺利通过面试，即将成为天地集团公司的一名新员工，集团公司领导要求通过竞聘演讲会的形式对拟聘用的秘书类职位人员进行一次更全面的了解，以便确定总经理秘书人选，请根据自己的实际情况拟写竞聘演讲稿，做好竞聘该职位的相关准备。

任务 4 分组表演面试场景。每组 7 人，分别扮演求职者一（应聘前台接待秘书）、求职者二（应聘行政文员）、求职者三（应聘综合秘书）、求职者四（应聘总经理秘书）和考官一（考察职业着装、礼仪和言谈举止）、考官二（考察沟通与表达能力）、考官三（考察专业知识与综合素养）。事先准备针对该类职位的面试考评表。

任务 5 经过初试、笔试等几轮考察，有 8 名来自不同高校的中文、秘书、行政管理专业应届毕业生较符合聘用条件，为进一步考察拟聘人员的职业发展潜能，人力资源部决定组织一次面试座谈，作为最终确定聘用的主要依据之一。其具体程序是：先做三分钟自我介绍，再座谈交流，主要讨论的话题包括：谈谈对秘书职业的看法；你从事秘书工作有何有利条件；你觉得秘书在企业中的角色定位应是怎样的；谈谈中文、秘书、行政管理三个专业的联系与区别等。试分组模拟举行此次座谈会，分别扮演座谈会主持人和应聘者。

任务 6 请根据上述提供的背景材料，设想你即将成为集团公司办公室秘书，为自己设想一段在某个场景与集团公司总裁、办公室主任、人力资源部经理和办公室同事初次见面时的对话，可自行编写场景剧脚本。



实训平台

1. 实训环境创设

(1) 硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

(2) 软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

5. 实训卡片资料

卡片 1-1

天地建设集团有限公司秘书类职位描述

总经理秘书 需求数量: 1

职位描述 1. 负责公司年度工作总结及总经理讲话稿的拟写; 2. 负责总经理办公室电话的转接、记录工作和总经理来往传真、信件收发、递送; 3. 掌握总经理的日程安排,为总经理接见访客做好预约工作,协助总经理做好来宾的接待工作; 4. 与公司内外部建立良好的协作关系,建立起正常和广泛的信息网络; 5. 负责收集、整理、归档公司各部门提报的各类资料; 6. 在总经理授权范围内,负责与相关各部门进行协调、沟通,并进行监督管理; 7. 做好总经理办公室与公司各部门之间上传下达、沟通协调工作; 8. 完成领导交办的其他临时性工作任务。

任职要求 1. 年龄 24~26 岁,文秘、中文、行政管理等相关专业大学本科以上学历,形象气质良好; 2. 两年以上大中型企业总经理秘书工作经验; 3. 熟悉计算机操作和办公软件应用,持驾照和秘书职业资格证书者优先; 4. 具有优良的职业道德,工作勤奋,责任感强; 5. 语言表达能力强,文笔良好,普通话标准,英文会话熟练。

**综合秘书 需求数量: 1**

职位描述 1. 负责公司各类文书的草拟; 2. 负责公司重大事件、重要活动的新闻报道、对外宣传工作; 3. 负责公司会议的资料准备和会务工作; 4. 负责公司网站的基本维护、内容更新和管理; 5. 负责公司内部刊物的编辑发行和企业文化宣传工作; 6. 负责公司证照的年检等工商事务; 7. 负责公司大事记的编写工作; 8. 做好办公室日常行政事务和领导交办的其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~26 岁, 文秘、新闻、中文专业本科以上学历; 2. 有较强的文字功底及表达能力, 有公开发表作品者优先; 3. 具有优秀的人际沟通与组织协调能力和优秀的服务意识, 富有团队协作精神; 4. 适应能力强, 具有出色的领悟力, 能迅速了解环境、进入角色; 5. 有较强的责任心和自律性, 工作认真、细致, 应变能力强, 具备处理突发事件的能力; 6. 工作积极、主动、有条理、效率高; 7. 熟练掌握计算机操作及各种办公软件的使用; 8. 具有房地产行业工作经验者优先考虑。

行政文员 需求数量: 1

职位描述 1. 负责录入文字、复印文件及收发传真等; 2. 管理档案、通讯录等文件资料, 负责日常办公用品发放、登记管理, 办公室设备管理; 3. 员工考勤统计及外出人员管理; 4. 客户资料的保存、业务汇总。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 口齿清晰、耐心细致、有责任心和亲和力; 3. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程, 熟悉公文写作格式, 具备基本商务信函写作能力, 熟练运用 Office 等办公软件及日常办公设备; 4. 有良好的沟通协调能力、团队精神与抗压能力和优秀的服务意识。

前台接待 需求数量: 1

职位描述 1. 负责前台电话的接听和转接, 做好来电咨询、记录与传达工作; 2. 负责来访客户的接待、基本咨询和引见; 3. 严格执行公司的接待服务规范, 保持良好的礼节礼貌; 4. 负责公司前台和接待室的卫生清洁及桌椅摆放, 并保持整洁干净; 5. 接受行政经理工作安排并协助行政文员做好办公室其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 女性, 身高 1.65 米以上, 形象气质佳, 普通话标准; 3. 办事认真踏实, 勤快真诚, 乐观开朗, 大方稳重, 责任心强; 4. 具有基本的礼仪知识, 优秀的沟通及表达能力, 能熟练操作计算机及相关办公软件; 5. 有酒店、物业或高档公寓同岗位工作经验者优先。

卡片 1-2

第十二届秘书人才大型专场招聘会

邀 请 函

各用人单位:

××人才市场已成功举办了 11 届秘书人才大型专场招聘会,为 1100 多家企业在专场招聘会中寻找到紧缺的中高层管理、工程技术、市场营销等各类人才,据不完全统计已帮助 5000 多名求职朋友实现了就业。为进一步发挥人才市场配置人才资源的基础性作用,搭建好人才交流服务平台,满足广大用人单位对各类人才的需求,××人才市场凭借丰富的办会经验,根据广大用人单位的要求,将举办第十二届秘书人才大型专场招聘会。现将大会具体安排通知如下:

一、大会时间:2013 年 4 月 21 日(周日)上午 8:30~12:30

二、大会地点:星城大道 324 号

三、主办单位:××人才市场

四、参会对象:各类企事业单位

五、参会费用

1m×2m 展位:300 元/天(500 元/2 天),高级人才洽谈室:500 元/天(800 元/2 天),会员单位实行 6 折优惠。招聘会会员卡:800 元/8 场(赠送网络招聘一个月,人才查询 60 份,时间期限一个月)。

六、大会宣传

为使招聘会圆满举办,我们将通过各大新闻媒体,开展全方位、立体式的广告宣传和信息发布,在××人才网上开辟招聘大会专页,免费发布参会招聘信息;利用《××日报》招聘专版做本次招聘会形象宣传,提前三天预订的客户可在 4 月 19 日(周五)、4 月 20 日(周六)《××人才报》上发布招聘广告。大会将为参会单位免费制作精美彩色喷绘海报一张(120cm×90cm 规格),请将海报内容于 4 月 15 日前以电子邮件形式发送至本市场邮箱。

七、办理程序:参会单位提前 3 天将本单位营业执照副本复印件、报名回函等相关信息传真至本市场(传真号码:6776262),提前或现场缴费。

八、注意事项

招聘单位不得以任何名义向求职者收取任何费用;参会单位遇到工作人员服务不主动、不热情、不周到或工作失误的情况,可以向客户服务部投诉,投诉电话为 5228833。

九、报名电话: 6776533 6776528

联系人: 刘先生 周小姐

E-mail: ××rcsc@××rcsc.com

××人才市场

2013 年 1 月 22 日



卡片 1-3

秘书类职位招聘面试参考试题

1. 请介绍一下家庭背景和个人情况(中文或英文)。
2. 请就秘书工作方面所具备的专业技能做一个简要说明。
3. 能否告诉我你为什么要到我们公司应聘秘书?
4. 这次我公司招聘总经理秘书/综合秘书/行政文员,你在这方面有哪些优势?
5. 一个合格的秘书应具备哪些特质?
6. 秘书如何与上司处理好关系?
7. 如何看待你以前的工作?为什么离开以前的单位?
8. 你认为自己存在哪些缺点?
9. 我们公司也不苛求完美无缺的职员,你对薪金有何看法?
10. 你对加班有何看法?



进阶实战



情景描述

解读华为的升职通道:从秘书开始的启发

众所周知,艰苦奋斗是华为文化的魂。而华为培养人才的方法却鲜为人知。在庞大的人力资源范围内,聚焦华为的任职资格治理,无疑会给更多快速发展的企业以启发。

猎头公司与华为的生意往来似乎永远都是单向输入。“华为员工的流动性并不小,但很少是被挖走的,大多数是主动出去创业的。”华为集团人力资源部的一位经理李元(化名)把这种现象归功于华为对员工的任职资格治理。

借鉴英国 NVQ 企业的行政治理资格认证,华为建立了文秘人员的行为规范,提高了工作效率,还解决了秘书的职业发展通道问题,极大地促进了秘书的积极性。

1996年,随着自主开发的 C&C08 交换机市场地位的提升,华为的年度销售达到了 15 亿元,这标志着华为结束了以代理销售为主要赢利模式的创业期,进入了高速发展阶段。但随着生产规模和员工队伍的迅速膨胀,华为的治理层次不断增加,其中仅秘书就有 500

名,这些秘书在公司各级治理层面和交叉点上工作,为推动公司的治理和发展发挥着重要作用。

华为的秘书学历普遍较高,基本是大学本科毕业,一开始进华为大都看重高工资,说自己什么都能做,便做了秘书。但几个月后发现自己主要是做一些文件收发、资料录入、会议召集等工作,时间一长,觉得秘书似乎就是打杂,便不想做了。

1998年,华为派出当时的副总裁张建国到欧洲考察,看一下其他企业以往走过的路。张建国在考察中发现久负盛名的英国 NVQ 企业的行政治理资格认证并非徒有虚名,不但在很大程度上解决了秘书的职业发展通道问题,而且能极大地促进秘书的积极性。

华为在引进 NVQ 体系的试点工作中,组织文秘和有关管理人员对国际企业行政管理标准进行了认真的学习,对照标准要求来考核工作,使员工们明确了工作改进的目标和文秘人员的职业发展通道。

刚开始,文秘人员对实行的英国 NVQ 企业行政治理资格认证并不适应。李元也觉得非常简单,不知考核的目的何在。“就一些平常的工作指标,觉得对工作没有什么提高作用。”

在学习的同时,人力资源部反复探索秘书的任职资格,华为依照英国 NVQ 企业行政管理标准体系建设公司人事管理和人员培训的平台,确定了文秘工作规范化和职业化的目标,并根据公司自己的实际情况修订和细化了文秘资格标准,建立了一套符合华为实际的有多个级别和任职资格考评体系。华为还建立了资格认证部,组织培训了专门人员负责文秘人员的考评工作,同时还带动了公司员工的培训工作。

在此原则指导下,打字速度、会议通知、会议所用的文具、会议过程管理、做会议纪要的方法,办公室信息管理,各个部门的流程连接等成为华为秘书的任职资格。比如开会前半小时打电话落实一下,职业化水平就体现在这样的细节中。

资格体系做好后,秘书们终于明白了自己发展的方向。华为秘书的职业能力迅速提高,像电脑管理、文档管理、电话处理,别的单位得招三个人来做,在华为一人足以。省下了工资、管理费用、办公空间,效率还更高。

随着学习的深入,李元和其他秘书们才逐步熟悉到:工作效率的提高是建立在有序的工作之上的,任职资格认证帮助企业建立工作秩序,从而提高了工作效率;要处理好例行公事之外的工作,需要有思路,资格认证正是提供一个思路、一个想法,帮你找到处理问题的共性,建立一种逻辑思维上的顺序,从而提高工作效率。任职资格认证的思路就是建立一个文秘行为规范,以及达到这一规范的机制。

经过几个月的单元考评后,李元感觉自己似乎被一个具备全面素质的优秀秘书指引着工作一样。考评中对照文秘标准来检查自己的工作,有差距时会感到自责或恍然大悟,达到标准要求时会感到一种满足。考评员与自己的关系是帮自己早日达标,从而使员工在考评过程中能够比较自如、正常地发挥自己的能力。

华为承诺考评合格的申请人可以获得中英机构联合颁发的国际职业资格证书,该证书可以得到社会的认可,对员工来说,这是对他们自身价值的认可。为保证考评工作的质量,华