

高等职业教育财经类专业综合实训教材

办公事务实训

OFFICE AFFAIRS TRAINING

张金英 主 编
王文学 副主编

上海财经大学出版社

高等职业教育财经类专业综合实训教材

办公事务实训

■

张金英 主 编

王文学 副主编

图书在版编目(CIP)数据

办公事务实训/张金英主编,王文学副主编. —上海:上海财经大学出版社,2006.3

高等职业教育财经类专业综合实训教材

ISBN 7-81098-561-2/F·512

I. 办… II. ①张… ②王… III. 办公室-工作-高等学校:技术学校-教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 157996 号

☐ 丛书策划 何苏湘

☐ 责任编辑 张美芳

☐ 封面设计 钱宇辰

BANGONG SHIWU SHIXUN

办公事务实训

张金英 主 编

王文学 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市印刷十厂印刷

上海望新印刷厂装订

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 14.5 印张 292 千字

印数:0 001—5 000 定价:20.00 元

高等职业教育财经类专业综合实训教材

编委会

主 任 王茹芹

副 主 任 周 宏

委 员(以姓氏笔画为序)

王希来 王 琦 王丽丽 孙万军

李宇红 吴晓辉 陈鹤鸣 延 静

赵庆萱 赵玉珍 姜韵宜

总 主 编 王茹芹 周 宏

执行策划 孙万军

总 序

根据《国务院大力发展职业教育决定》的要求:“加强职业院校学生实践能力和职业技能的培养,高度重视实践和实训环节教学”,我们应把实践教学贯穿于高等职业教育整个人才培养的全过程:一要加强课堂教学与实践的结合,培养学生专业专项技能;二要加强专业综合实训,培养学生岗位综合能力;三要加强企业顶岗实习,提高学生职业综合素质。

在以往的职业教育过程中,一般分为课堂教学和毕业前的顶岗实习两个阶段,忽略了专业理论知识与专业技能的综合运用、各种专业专项技能的综合运用,以及专业核心能力与关键能力的综合运用,导致课堂教学和顶岗实习相脱节,学生不能迅速适应实习岗位,直接影响到学生就业。经过对职业教育实践教学体系的研究与实践,探索并尝试了专业综合实训这一重要的教学环节,较好地解决了上述问题。

财经类专业综合实训是指为了让学生掌握财经领域的职业岗位技能,而在模拟实际环境中,按照职业岗位分工方式进行反复综合训练的活动过程。它以培养职业岗位综合能力和素质为目标,是学生由书本走向实习和就业的接口,是学生提高素质、养成良好职业道德和严谨作风的重要平台。

财经类专业综合实训课程是高等职业院校财经类专业的核心专业技术课程,是学生在学完专业知识之后开设的综合性实践课程。

经过近几年的教学改革研究和实践,我们主要针对高等职业教育财经类工商企业管理、连锁经营管理、国际商务、市场营销、电子商务、财务会计、物流管理、金融以及旅游经济等专业创建了专业综合实训课程体系。为解决综合实训教学急需,我们组织编写了这套高等职业教育财经类专业综合实训系列教材,主要包括创办企业实训、办公事务实训(企业行政管理能力训练)、创新能力实训、卖场经营岗位综合实训、国际贸易岗位综合实训、电子商务岗位综合实训、人力资源管理岗位综合实训、采购管理岗位综合实训、销售管理岗位综合实训、会计岗位综合实训、物流公司岗位综合实训、商业银行综合柜员岗位实训等。这些实训教材内容相互衔接,构成了一个整体。

本套教材不同于现有的理论教材和实训教材,它是按照财经领域职业岗位的要求而编写的专业综合实训教材。有以下几个主要特点:

一是实训内容仿真,通过构建仿真的环境,设置仿真的职业岗位,按实际工作的操作规范和业务流程分工协作,进行业务处理,有效地培养了学生的职业岗位综合能力;

二是实训模式独特,将实际工作过程与项目教学法、任务驱动式教学法、案例教学法、研究式协作学习法有机结合,形成了以就业为导向的“职业岗位实训模式”,应用这种模式,首先设计协作任务,进行合理分组和分岗并确定岗位职责,通过角色扮演、协同工作以及角色轮换,按照规定的流程,进行岗位综合训练,有效地调动了学生的学习积极性;

三是实训资源丰富,我们开发了体系比较完整、内容比较丰富、形式比较新颖的实训教学资源,包括实训大纲、实训教材、案例、课件、网络资源,配备了计算机软件系统平台,为提高实训教学质量奠定了基础。

《办公事务实训》是高等职业教育财经类专业综合实训系列教材之一,本教材将企业行政管理的主要技能分为11个实训单元,各实训单元结合实际工作设计了多项训练任务,进行综合训练,意在培养高等职业院校财经类及相关专业学生必备的关键能力。

本套教材由王茹芹教授、周宏教授主编,负责总体策划和课程设计工作;由孙万军副教授任执行策划,杨蕊、陈凌老师参加了组织与协调工作。

《办公事务实训》一书由张金英副教授主编、王文学副教授任副主编;本书初稿分别由张金英(实训一至六、八至十、附录及全书所有练习)、齐峰(实训七)、王文学(实训十一)编写;由张金英负责全书的修改及定稿;刘淑芝、陈友红、冯光等老师给予了大力支持。

在本套教材的编写过程中,我们还得到了社会各界领导、专家、学者以及企业家们的大力支持,参考了许多教材、专著、论文、网站等内容,在此一并表示衷心的感谢。

本套教材是高等职业院校财经类专业教材,适用于其他各类职业教育和企业管理人员培训,是广大财经干部自学企业管理知识和进行职业能力训练的实用教材。

由于编写专业综合实训教材经验不足,并且时间仓促,书中会有缺点和错误,敬请读者批评指正,以便不断修改完善。

高等职业教育财经类专业综合实训系列教材编委会

2006年3月

目 录

总序	1
绪论	1
实训一 办公室工作的认识	6
任务1 办公室工作性质的认识	6
任务2 秘书角色的认识	7
任务3 办公室工作人员能力的认识	10
任务4 办公室工作人员职业资格的认识	11
任务5 办公环境设计	12
任务6 企业文化设计	13
任务7 组织结构图设计	14
任务8 商业文件流设计	14
任务9 安全管理	15
训练题	16
相关知识	17
实训二 职业素养训练与职业形象设计	24
任务1 职业素质的认识	24
任务2 自我能力的认识	26
任务3 气质类型分析	26
任务4 服装与服饰设计	27
任务5 仪态与语言设计	28
任务6 职业形象设计	29
训练题	29
相关知识	30
实训三 电话管理与时间管理	35
任务1 电话记录的处理	35

任务2 接打电话	36
任务3 干扰电话的处理	38
任务4 恐吓电话的处理	38
任务5 工作日志的使用	39
任务6 日程安排	39
任务7 旅行安排	40
任务8 约会处理	40
任务9 出差管理	41
任务10 工作条理性训练	42
训练题	43
相关知识	44
实训四 印信管理与值班工作	55
任务1 介绍信的管理	55
任务2 空白介绍信的使用	56
任务3 公章的认识	56
任务4 值班的安排	57
任务5 通讯簿的使用	57
任务6 下班前的事务处理	58
训练题	58
相关知识	59
实训五 接待工作	63
任务1 接待方案设计	63
任务2 迎接礼仪	64
任务3 使用名片	64
任务4 握手训练	65
任务5 挡驾	65
任务6 复杂情况的接待工作	66
任务7 送客礼仪与小车位置的安排	66
任务8 接待工作中的问题处理	67
任务9 推销人员来访的处理	67
任务10 宴请礼仪	68
训练题	68
相关知识	70

实训六 信访工作管理	78
任务1 信访的受理	78
任务2 帮助领导妥善处理错误的决定	79
任务3 接待来访者	80
任务4 新闻媒体的信息处理	80
任务5 信访件的立案	82
训练题	82
相关知识	84
实训七 文件处理和档案管理	90
任务1 文件分类	90
任务2 拟写通报	91
任务3 撰拟请示	92
任务4 文件的交拟与拟办	93
任务5 正规发文稿纸的使用	93
任务6 分角色任务训练	94
任务7 文件整理	96
任务8 收文处理	97
任务9 文件保管	97
任务10 档案管理系统的使用	98
任务11 档案处理	98
训练题	99
相关知识	101
实训八 会务工作	120
任务1 会议筹备方案的设计	120
任务2 工作日程表的设计	121
任务3 横幅的拟制	122
任务4 会议通知和会议议程的设计	123
任务5 编制会议文件	123
任务6 修改议程表	124
任务7 会议地点的安排	125
任务8 会前准备	125
任务9 会议的组织工作	126
任务10 会间事务的灵活处理	127

任务 11	会务组织的应急处理	128
任务 12	值班表与签到表的制作	129
任务 13	情景演示	130
任务 14	请示原则的运用	131
任务 15	会议记录	131
任务 16	会议纪要的写作	132
任务 17	会议简报的写作	132
任务 18	会议评估工作	133
任务 19	会后事务的处理	134
任务 20	费用报销	135
训练题		135
相关知识		139
实训九 信息收集与整理		166
任务 1	信息工作的认识	166
任务 2	信息的作用	167
任务 3	收集信息的渠道	169
任务 4	网络信息查询	169
任务 5	信息选择与利用	170
任务 6	幻灯片的制作	170
任务 7	信息的查找利用	171
任务 8	信息工作能力的培养	172
训练题		173
实训十 调研与调研报告		176
任务 1	调查方案	176
任务 2	设计调查问卷	177
任务 3	图表制作	178
任务 4	调查报告	178
训练题		180
相关知识		181
实训十一 办公设备及办公软件的使用		188
任务 1	熟悉办公设备	188
任务 2	使用办公设备	189

任务 3 计算机录入与排版训练	190
任务 4 作业的保存	190
任务 5 电子邮件的收发	191
任务 6 办公软件的使用	191
训练题	191
相关知识	195
附录 求职信的写作与求职技巧	199
任务 1 如何进行事先约见	199
任务 2 面试中的语言技巧	200
任务 3 如何进行面试聆听	201
任务 4 态势语言的理解	201
任务 5 面试中最重要的东西	202
任务 6 如何应对敏感话题	203
任务 7 面试策略	205
任务 8 面试礼仪	206
任务 9 面试时突发事件的处理	207
任务 10 面试与择业观	208
任务 11 面试现场训练	209
训练题	210
相关知识	212
参考文献	220

绪 论

办公事务实训,是指为了掌握办公室日常工作技能,培养一般行政管理能力,而在模拟办公室工作环境中,按照办公室工作岗位分工方式,进行反复综合训练的活动过程。

办公事务实训课程是高等职业院校财经、语言文化及其他服务等专业的一门综合实训课程。它是一项集语言文字、沟通能力和现代化办公设备运用为一体的综合能力训练项目。

本课程有如下三个特点:实用性、操作性和创新性。办事、办文、办会构成了实训教学的主线和主体。本门实训课程的目的一是使学生在以前学习的理论基础上,熟悉日常办公事务与商务沟通技巧,掌握办理文件的一般程序,掌握信息的收集与处理方法,初步掌握办理会务及商务活动的一般方法,学会处理各类工作关系;二是增强写作意识,在学习应用文理论的基础上,掌握主要公文、事务文书、专业文书的写作,为今后从事日常办公事务、商务事务打下基础;三是培养学生的职业道德修养,锻炼学生独立解决问题的能力 and 培养团结协作精神。

■ 办公事务认识

办公室工作与其他工作有本质的区别。认识这种区别,可以帮助学生提高悟性,掌握相关的技能技巧,较快地进入角色。

办公室是辅助领导部门进行决策、管理,推进领导工作,并协助领导协调各职能部门进行有效工作的综合部门。它的地位与其他职能部门不同:职能部门是分工专管某项业务的工作部门或单位;而办公室虽不承担某一项具体业务工作,但是有些无法分解到具体业务部门的工作,如在全局范围内根据领导的指示提供辅助和服务、认识沟通、综合协调、掌管事务等,都要由办公室承担。而且,由于它所处的枢纽地位,使它成为除机关领导之外惟一了解全面情况的机构。从这个意义上说,办公室具有辅助领导部门实施管理、协调职能部门开展工作、承上启下、联系左右、沟通各方的枢纽作用。

这一地位决定了办公室工作大到覆盖单位组织的方方面面,小到涉及部门人员的点点滴滴。作为机关管理工作的一部分,办公室工作要事无巨细且能收放自如;要能把纷繁复杂的工作条分缕析,用现代科学管理办法统筹解决。

办公室工作最凝练的概括是“办文”、“办会”、“办事”。以“办文”、“办会”、“办事”为线索,可以使我们对办公室整体工作有一个纲举目张的认识。

(一) 办文

办文的工作主要是围绕文书、文件、文字材料开展的工作。可以分为三项事务:第一是文字工作,主要指文书、文件、信函和新闻稿件的撰写工作,以及领导同志需要的各种文字材料的准备和起草工作。第二是文书处理和档案工作,主要指文书文件办理方面的工作,包括文书的打印和制作工作,文件的收发、运转和传递工作,立卷和归档工作。其中档案工作是指归档文书按照档案法和有关规定定期转为档案后的妥善保管以及为查找利用提供服务的工作。第三是围绕文书、文件需要办公室承办的事务。比如一份文件要迅速复制多份下发,有的文书要传真、发电子邮件。政府机关的办公室要网上传递和查阅电子文件,企业公司的秘书要处理网上交易和电子商务往来文件,两类办文都要及时下载或上传。

(二) 办会

办公室办会工作主要是围绕领导和组织所举办的会议、会晤以及相关活动展开的工作。办会工作“会”,是指以“会”为代表的一系列相近事务。在程序上,办会工作包括会前的筹划和准备、会中的组织和服务、会后的善后和落实。在内容上,办会工作既有讨论研究工作或谈判合作的工作会议和会谈,也有沟通情感、展开公关的联谊性、礼节性会见和会晤。在形式上,办会工作既包括领导层召开的小型的工作例会,也包括几个单位联合召开的、会期较长的大型会议;既包括准备会议预案、议程、文字材料、会议结果、督办落实等会务工作,也包括准备节目、聘请主持人、选定奖品,甚至明确礼仪程序、鲜花摆放等事务工作。

(三) 办事

办事工作主要指以办公室日常工作为主的事务办理。办公室工作纷繁复杂,涉及面广,除了“办文”、“办会”,都可以归于“办事”。为了把事情办好,就必须把复杂的事务分类理清。办事的工作主要分三项,即信息工作、技术工作和日常行政事务工作。

信息工作,是指围绕信息处理展开的工作。党政机关的政策研究、公司企业的市场预测分析和调查、情报动态的每日分析整理、组织内简报的编发,都是信息工作。收集资料摘要、编写大事记、组织史志编写、编写各种范围的联络手册、收集保管名片等,也是信息工作。

在党政机关,还有一项督办查办工作。主要是指办公室工作人员按照领导批示和既定的工作安排,对负责承办的部门和负责人员进行定期的督促和检查,协助做好必要的沟通工作,以保证承办事项准时落实。负责查办工作的办公室工作人员一般不亲自办案,不代替各部门的工作,而是从工作人员的角度督促和协助具体事项的贯彻落实。督办查办工作在机关中常常对无人过问、推诿扯皮、久拖不决的

事情起着重要的协调解决、督促落实的作用。其实质是履行辅助管理职能,为领导提供反馈信息。

技术工作,主要指机要工作、电脑安全工作、特殊的现代办公设备设施的使用维护工作。机要工作是机关机密文件的保管、传递,以及单位内保密事务、保卫工作的安排、检查、落实等工作。电脑安全工作主要指电脑信息安全工作,如设置防火墙、防黑客袭击、防电脑病毒等。特殊的现代办公设备设施的使用和维护主要指多媒体会议设备、数码摄像设备、现代办公环境主控设备的操作和日常维护等等。

日常行政事务工作,主要指值班工作、接待工作、印章管理、财务管理、后勤管理、环境管理、车辆管理以及对外联络等。

党政机关通常专门设立信访办公室,主要办理群众来信和群众来访的接待以及相关事项的处理工作,同时也负责对报刊上的批评、建议的处理工作。其他组织单位一般不另设信访室,类似工作由值班秘书办理。在不另设公关部的公司企业,办公室工作还包括公关事务。

办事讲究分清轻重缓急,知道“事”的轻重,才能确定“办”的缓急。现代社会组织中的行政事务工作,不仅有新的内容还有新的意义:如机关办公环境的设计、布置、装饰和维护;依法落实职工的社会保险保障和生活福利安排;办公设备、车辆的统一采购、管理、使用和调度;对保安公司、保洁公司承包事务的管理等。这些行政事务工作,明显地带有现代组织管理形式的特色,有些内容突破了传统秘书的工作范围,给办公室提出了如何进一步提高辅助管理、综合服务水平的课题。

新时期,办公室工作又面临着新的课题和要求。中央1985年在对秘书工作的四个转变要求中提到:“要从偏重于简单的办文办事转变为既办文办事,又出谋划策;从单纯的收发传递信息转变为既收发传递,又综合处理信息;从单纯的凭老经验办事,转变为实行科学化管理;从被动服务转变为力争主动服务。”

■ 目的与要求

办公事务实训是以常规办公事务训练为主线,研究办公事务,特别是训练各种行政管理能力的重要课程。

本课程按职业能力的要求,按照办公室工作进行单元训练,以强化行政管理各项技能,将实践教学贯穿于整个培养过程。以学生为主体的实践教学过程,特别是虚拟案例和实景演练,能活跃学生的思维,发挥学生的学习主动性。在实训教学中,可以借鉴现代企业的员工培训方法,改变以往以教师为中心的教学方法,要求学生课下熟悉掌握理论,课上实践理论内容,教师每次课后均要进行讲评,重申训练环节的要点,肯定学生训练中正确的做法,对错误操作及时更正。

(一)了解办公室基层岗位的主要职责及主要工作流程

由于经济的发展和市场的需求,秘书职业越来越受到人们的青睐。而秘书职

业中对人的综合素质的要求近年来又尤其被提到了一个非常重要的地位。办公事务实训课程也正是为了满足这一实际需要而设定的。通过实训,应首先让学生了解各种类型办公室工作,掌握该类岗位的职业道德和基本守则,清楚重要工作的 workflows,为今后走入工作岗位奠定职业素养基础。

(二)培养学生的综合办公能力

办公室工作由于服务对象、工作性质、业务内容和职能层次的不同,具体工作也存在较大的区别。但是一些常规工作和能力是所有从事这一工作的人所必须具备的。基于这一考虑,我们选择了十几项常规训练,供不同专业的学生遴选。

1. 通过训练,使学生掌握商务沟通的能力——能够得体着装,展示规范的态度和表情;能规范地介绍、握手、递接名片、问候及引导客人;能区分接待对象,确定接待规格,拟订接待工作计划,得体接待;能够与客人有效沟通,得体展示单位形象。

2. 通过训练,使学生掌握常规办公能力——能够正确接听拨打电话,处理电话中的问题;能够使用常用办公设备,正确地进行收发文处理和收发邮件;能够较好地配合部门内其他同志工作。

3. 通过训练,使学生掌握几种必要的文书的写作方法——会写请示、通报、通知、会议记录、会议纪要、简报、市场调查报告、欢迎词、总结等。

4. 通过训练,使学生掌握一定的办会能力——能够按要求发放会议通知,制发会议证件,发放会议资料;拟订会议议程,做好会议记录,做好会议服务工作。

5. 通过训练,使学生具备一定的信息管理和档案管理能力——能够按要求准确收集信息,并能对信息进行系统整理,会利用网络办公;能够对文件资料进行立卷归档,并能分类、检索、利用。

(三)培养学生的团结协作精神

本课程采用案例教学法、任务驱动教学法和项目教学法,有大组,有小组,许多项目采用情境模拟,由不同的角色构成一项整体工作。所以,学生们在训练中必须有较好的团队精神,这样才能保证实训的时间性和高效性。鉴于这一点,建议教师在项目评分标准中,都要把团队协作当成一个重要指标。强化学生的团结协作精神,是教育中必须重视的一项工作。

■ 主要内容

办公室工作繁杂,内容较多,但本训练项目主要是以办事、办文、办会为主线展开的,具体内容如表 1-1 所示。

表 1-1

办公事务实训的基本内容

办 事	懂得办公礼仪,清楚职业规范;进行得体介绍,正确使用名片,对领导及组织的时间进行管理,制作和使用计划表、日程表、旅程表等;设计管理办公室环境,得体接打电话,处理电话中出现的各种问题,进行各种情况的接待工作,进行信访处理,按办公室规章制度进行印信的管理
办 文	清楚文件分类的方法,按程序收发文件,熟练操作电脑,熟练使用现有的办公设备,写作请示、通报、通知和调研报告,制作图表、幻灯片,初步对文件进行归档整理,自如收发电子邮件,使用现有的办公自动化系统,使用各种文书处理表格,运用多种渠道收集信息,并对信息进行初步处理
办 会	进行会务设计,选择、布置会场,制作会议签到表,写会议通知、请柬、邀请函及备忘录等,写作会议纪要、会议简报。得体处理会务组织过程中出现的问题,较好地完成会议记录任务,办理会务报销事宜

■ 组织与建议

本课程具有较强的综合性和实践性。实训中,选取办公室工作中使用频率高的一些基础技能,设置了各种训练项目。这样学生接触到的是一些既新奇又与他们有着较近距离的事物,肯定会较有兴趣,练习起来也会时时体会到收获感和成就感。例如:接待工作中各种情境情况的应变处理,会务工作中置身真实的会议中拟写会议纪要,自己组织会议,担任不同角色进行面试训练等。

实训项目分组进行。一般把学生分成若干小组,每组 4 岗,包括办公室主任 1 人、秘书 2 人、文书 1 人,教师角色相对独立。建议模拟真实环境进行。

实训课程采用项目教学法、任务驱动式教学法及案例教学法。几十个任务相对独立。在教学中,教师的首要任务是带领学生积极参与实践训练,掌握教学要求,要以学生活动为主线。为提高学生的实践能力,教师要针对学生的培养目标、文化层次和专业特点,有计划、有侧重地进行实训任务的选择。在训练重点、训练时间、情景设计、写作文种等方面有所侧重,把针对性和实用性贯穿于教学的全过程。指导教师实训中扮演总经理或部门领导的角色,可参与制定计划和分配任务工作,更多的时间进行巡视和指导。每一阶段项目结束后,指导教师要进行讲评,指出问题、提出亮点、强化重点。本课程的实训项目选择了秘书工作中较重要的环节,这些项目在现实生活中利用频率高,且难度较大,要求学生一定要做到课前预习、课后总结、课上全心投入,并且要把所学的各方面知识调动、联系起来。实训中还要细心领悟、虚心请教。只要热情投入,学生肯定会有较大的兴致和收获。

实训一

办公室工作的认识

□ 目的与要求

- 了解办公室的主要工作；
- 认识办公室工作的性质；
- 了解办公室的工作环境,进行工作环境设计；
- 掌握企业组织结构图的设计,给办公室工作准确定位；
- 了解什么叫工作流程,并加以训练。

■ 任务1 办公室工作性质的认识

案例

小李在一家港资企业任生产科长已有两年。前不久,听说公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理,小李自认为自己条件不错,就信心十足地去人事部参加了考试。

人事经理拿出一张试卷模样的纸放在他面前,让他在正确的地方打钩。小李接过纸一看,上面是一道测试题——有一天,气象预报说会刮台风下暴雨,总经理恰好不在公司,就打电话告诉你说:“今天有暴风雨,顶楼有几扇窗户还没有关,你去关上吧。”答案共有三个:(1)好的,我马上去关;(2)我已经把那扇窗户关好了;(3)我正在关窗子。小李不假思索就在第二个答案后面画了钩。心想,能为上司分忧的下属就是好下属,提前想到了上司想到的问题,解决了上司想解决的问题,不就是为上司分忧吗?人事经理接过答卷,马上就到总经理办公室去,好一会儿才出来,不无遗憾地说:“不好意思,老总看了你的试卷后,认为你的心理素质不太适合