



职业技能 短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

文秘基础知识与技能

WENMI JICHU ZHISHI YU JINENG (第二版)

● 推荐使用对象：农村进城务工人员 | 就业与再就业人员 | 在职人员



中国劳动社会保障出版社

- 
- 社区服务类
 - 美容与保健类
 - 餐饮酒店类
 - 制造与修理类
 - 服装制作类
 - 建筑与装饰类
 - 商业服务类
 - 文秘与计算机类
 - 专项职业能力考核培训类

责任编辑：赵 锋

责任校对：张 苏

封面设计：邱雅卓

版式设计：沈 悦

ISBN 978-7-5045-7841-9



9 787504 578419 >

定价：12.00 元

全国职业培训推荐教材
人力资源和社会保障部教材办公室评审通过
适合于职业技能短期培训使用

文秘基础知识与技能

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

文秘基础知识与技能/王丽主编. —2版. —北京:中国劳动
社会保障出版社, 2009

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-7841-9

I. 文… II. 王… III. 秘书学-技术培训-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 083927 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京谊兴印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 6.75 印张 166 千字

2009 年 6 月第 2 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

定价: 12.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书在第一版的基础上修订。在内容安排上，先对秘书工作进行了总括性的描述，使学员对秘书岗位工作有一个全面的认识；对关键知识点配以案例分析，帮助学员加深理解办公室事务与管理及会务工作的内容；用形象的图示和案例帮助学员轻松地学习接待礼仪；各类事务文书均配以直观的范文解析表；办公自动化部分的内容设计坚持简单实用的原则。全书语言简洁，通俗易懂，紧密结合实际，突出技能操作，便于学员在短时间内掌握秘书岗位的基本技能。

本书由王丽主编，毛静梅副主编，第一、二、三单元由丛小玲编写，第四、五单元由陈静编写，第六单元由刘莹昕编写，插图张晶秋。

目录

第一单元 秘书工作基本要求	(1)
模块一 秘书工作的内容和作用	(1)
模块二 秘书人员应具备的基本素质	(3)
第二单元 办公室事务与管理	(5)
模块一 办公环境的维护和管理	(5)
任务一 办公环境的布置	(5)
任务二 公共办公环境的管理	(8)
任务三 领导办公环境的管理	(11)
任务四 个人办公环境的管理	(12)
任务五 办公室的安全管理	(16)
模块二 日常办公事务和来信来访接待	(18)
任务一 日常办公事务	(18)
任务二 接打电话	(23)
任务三 来信来访接待	(28)
模块三 一般活动的安排	(33)
任务一 庆典活动的安排	(33)
任务二 宴请活动的安排	(35)
任务三 会见和会谈活动的安排	(38)
模块四 办公用品的管理	(40)
第三单元 会务工作	(45)
模块一 会议的筹备	(45)

任务一 了解会议的种类	(45)
任务二 会议前的准备	(48)
任务三 会议现场的布置	(52)
模块二 会议服务工作	(58)
任务一 发放会议用品	(58)
任务二 会议的报到和签到	(58)
任务三 对与会人员的后勤服务	(62)
模块三 会议善后工作	(63)
任务一 与会人员的返程安排	(63)
任务二 会议经费的结算	(65)
模块四 会议文书工作	(67)
第四单元 接待礼仪	(71)
模块一 接待的基本礼仪	(71)
任务一 仪容礼仪	(72)
任务二 仪态礼仪	(75)
任务三 礼节的基本知识	(89)
任务四 常用的礼貌用语	(96)
任务五 交际心理的基本原则	(98)
模块二 日常接待工作及要求	(99)
任务一 接待准备	(100)
任务二 接待的基本要求	(105)
第五单元 常用事务文书的拟写与处理	(113)
模块一 通用事务文书的种类与拟写	(113)
任务一 报告	(113)
任务二 请示	(116)
任务三 通知	(118)
任务四 函	(120)

模块二 常用企业事务文书的种类与拟写	(123)
任务一 请柬	(124)
任务二 感谢信	(125)
任务三 邀请信	(127)
任务四 意向书	(129)
模块三 公文的处理	(131)
任务一 收文处理	(131)
任务二 发文处理	(137)
模块四 文书的立卷与归档	(144)
任务一 档案概述	(144)
任务二 文书整理归档	(146)
第六单元 办公自动化	(154)
模块一 计算机基本操作及应用	(154)
任务一 计算机基础	(154)
任务二 Windows XP 操作系统应用	(159)
任务三 Word 2003 应用基础	(171)
任务四 Excel 2003 应用基础	(183)
任务五 计算机网络基本操作	(192)
模块二 现代办公设备的使用	(199)

第一单元 秘书工作基本要求

培训目标：

1. 掌握秘书工作的内容和作用。
2. 掌握秘书人员应具备的基本素质。

秘书是指从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，并为决策及其实施提供服务的人员。本书所讲的秘书是基层秘书，是指能够处理办公室日常事务，能进行会务基本安排，能拟写和处理常用事务性文书，能够熟练使用常用办公设备，并掌握基本的接待礼仪、相关的业务知识和技能，为领导提供辅助服务的人员。

模块一 秘书工作的内容和作用

一、秘书工作的基本内容

1. 办公室事务与管理

办公室事务管理一般包括四方面内容：一是办公环境的布置和管理，包括公共办公环境、领导办公环境和个人办公环境的管理；二是日常办公事务工作，包括接打电话、来信来访接待、处理领导交办的事项；三是一般活动的安排，包括庆典活动、宴请活动以及会见和会谈活动的安排；四是办公用品的发放和管理。

2. 会务工作

会务工作一般包括会议筹备、会议服务和会后善后工作三方

面内容。会议的筹备包括明确会议的种类、会议文件的准备、各种会议用品的准备、会议现场的布置；会议服务工作包括发放会议用品、会议签到工作、与会人员食宿安排和会议期间的娱乐工作；会议善后工作包括与会人员的返程安排和会议经费的结算。

3. 常用事务性文书的拟写与处理

秘书人员一般应掌握常用事务性文书的拟写，包括请示、报告、通知、函的拟写；掌握常见企业事务文书的拟写，包括请柬、感谢信、邀请信、意向书的拟写；掌握文书的处理，包括收文处理和发文处理；掌握文书的立卷与归档。

4. 熟练使用现代化办公设备

秘书人员应掌握计算机基本操作和计算机网络基本应用，同时要掌握打印机、复印机、传真机、照相机、摄像机、投影设备等现代办公设备的使用方法。

二、秘书的作用

1. 助手作用

这是秘书的最基本作用，主要体现在协助领导处理日常事务和管理，要能够正确理解领导的意图，帮助领导处理和准备重要的事务。虽然秘书的工作既重要又复杂琐碎，但由于秘书是助手的角色，要把握好处理事情的分寸。

2. 桥梁作用

秘书处于领导和各职能部门或员工沟通渠道的中心，领导的一些决定需要秘书人员来贯彻和实施，所以秘书人员要在领导与各个职能部门之间起到桥梁作用，协调好上下级之间的关系，沟通和协调好内外关系。

3. 窗口形象作用

秘书是单位或部门与外部联系的窗口，在接待来宾或来访人员时，秘书人员的一言一行都代表着单位或部门的形象，因此秘书应该不断提高工作水平、加强个人修养，为单位或组织树立良好的形象。

模块二 秘书人员应具备的基本素质

一、秘书人员应具备良好的职业道德

1. 忠于职守，自觉履行各项职责。
2. 遵纪守法、廉洁奉公，不假借领导名义以权谋私。
3. 恪守信用，严守机密。
 - (1) 不该说的机密，绝对不说。
 - (2) 不该问的机密，绝对不问。
 - (3) 不该看的机密，绝对不看。
 - (4) 不该记录的机密，绝对不记录。
 - (5) 不在非保密本上记录机密。
 - (6) 不在私人通信中涉及机密。
 - (7) 不在公共场所及亲友面前谈论机密。
 - (8) 不在不利于保密的地方存放机密文件、资料。
 - (9) 不在普通电话、明码电报、普通邮局、普通信息网上上传达机密事项。
 - (10) 不携带机密材料游览、参观、探亲访友和出入公共场所。
4. 服从领导，当好参谋。
5. 兢兢业业，甘当无名英雄。
6. 谦虚谨慎，办事公道，善于合作。
7. 文明礼貌，热情服务，讲求效率。
8. 实事求是，勇于创新。
9. 刻苦学习，努力提高思想和科学文化素质。
10. 钻研业务，掌握秘书工作各项技能。

二、秘书人员应不断提高个人的业务能力和综合素质

1. 具有一定的科学文化知识和专业能力

秘书的职业特点要求秘书人员必须具备一定的科学文化知识，掌握并能熟练运用专业知识和技能。面对现代社会知识的快速更新，秘书人员还要不断学习，努力做到视野开阔、思维敏捷，成为领导的好帮手。

2. 具有较好的语言文字表达能力和现代化办公能力

具有较好的语言表达能力和公文拟写能力是对秘书人员最基本的要求。秘书人员的语言表达能力集中体现在公文的拟写方面和处理事务的过程中，公文拟写要做到简明扼要、语言得体、行文顺畅；在处理事务的过程中，要求在不同的场合，面对不同的人员，能够运用合适的语言进行表达，以助于更好地处理各个方面的关系。

随着社会的发展，现代化技术手段被广泛应用，秘书人员必须具有熟练的现代化办公能力。

3. 具备相关的业务能力

相关的业务能力主要包括办公环境的管理、会务的基本安排、对来宾或信访人员的接待、常用文书的拟写、文件收发与归档等技能，另外还要具备相关的法律常识、掌握普通话、掌握速记等技能。由于秘书接触和处理的事务较繁杂，所以要勤于学习，不断提高业务能力。

第二单元 办公室事务与管理

培训目标:

1. 能熟练维护和管理办公环境。
2. 掌握日常办公事务工作技能。
3. 掌握电话接打的要求和技能。
4. 掌握信访工作技能。
5. 能进行一般活动的安排
6. 能正确管理和发放办公用品。

模块一 办公环境的维护和管理

任务一 办公环境的布置

通常把影响办公室工作人员的心理、态度、行为以及工作效率的各种因素统称为办公室环境。办公环境包括硬环境和软环境。硬环境一般是指办公室所在位置、建筑装饰格局、室内通风和照明、装饰颜色、办公设备和办公室家具布置等外在客观条件。软环境一般是指办公室的工作氛围、工作人员的个人素养、团体凝聚力等人文环境。对于秘书工作，办公环境的布置主要是指办公环境中硬环境的布置。

在办公环境的硬环境布置中，办公环境要素（如光线、空气、颜色、声音等）和办公设备的摆放存在着密切的关系，秘书

人员应协助有关人员根据这些要素之间的关系，对办公室设备的位置、摆设以及环境要素加以适当的设计。

一、光线的设计

充足的光线是办公室环境的一个重要因素，充足舒适的光线，能够使办公人员减轻疲劳、减少工作失误。

1. 选择合适的办公室光源

办公室光源包括自然光、日光灯和白炽灯。布置办公环境时一般应选择日光灯，因为日光灯能提供大面积的照明，最适合办公环境使用。

2. 设计合理的办公室光线系统

办公室光线系统的基本设计通常有五种：直接光、半直接光、间接光、半间接光和直接间接光。秘书人员可以根据具体布局选择合适的光线系统。

二、空气的调节

空气调节，包括控制办公环境中空气的温度、流通、湿度与清洁四个基本因素。

1. 调节室内温度

如果办公室的温度过高，办公人员就会有头晕等不舒服的感觉。因此，秘书人员可以按照不同的时间段，随时调节适合人员办公的温度。

2. 保持空气流通

如果办公室通风不良，则会令人感到头脑昏沉，极易疲劳。正常的通风标准是每个人每小时大约需要 30 立方米的新鲜空气。

3. 调节空气湿度

特别潮湿的空气，会引起人的呼吸不舒适并会伴有沉闷和疲倦的感觉。同样，特别干燥的空气往往使人焦虑、急躁。办公室里相对湿度的范围应保持在 40%~60%。

4. 保持室内清洁

在卫生整洁的工作环境中，人能够保持一种舒适愉快的心情，可以提高工作效率。因此，作为秘书人员，应该做好室内的卫生清洁工作，创造一个良好的工作环境。

三、颜色的选择

目前办公室颜色设计的趋势是单色化，即地板、墙与窗帘之间的颜色协调统一，然后再添加一种比较鲜亮的颜色。

秘书人员在布置办公环境的颜色时，应先注意办公桌的颜色，保证所选地毯的颜色应与办公桌的颜色协调；墙壁和窗帘的颜色可以比地毯颜色淡一些；办公椅或装饰画之类的附属品则可以采用鲜艳的颜色。

办公室地板的颜色可以比墙壁的颜色深，墙壁的颜色则宜比天花板颜色深，天花板的颜色以白色为佳，职员面对的墙壁可以采用冷色调。办公室地板的颜色可以选用棕色，这样容易打理。另外，秘书人员在布置办公室颜色时，对于可调换使用的物品，夏季可选用蓝色与绿色等冷色调，冬季可选用黄色与橙色等暖色调。

四、声音的处理

噪声会使人感到不愉快，分散人的注意力，能导致人们工作出现错误。秘书人员在布置办公环境时，应注意声音的调节，尽量防止噪声，力求保持办公室的安静。

声源的处理：应该在打字机、计算机以及其他设备下放置皮垫。另外，在档案柜、门、桌、椅上涂一些润滑剂，并提醒办公室人员要为他人着想，减少不必要的谈话，养成低声交谈的习惯。如果条件允许，秘书人员可以将所有易发出声响的设备与机器放在一个单独的房间，如果有困难，还可以将主要的声源设备与机器分散布置。

注意：办公室的地板、天花板与墙壁，可以采用防音板或吸音的材料。窗户可以采用双层玻璃，如果外面的声音太嘈杂，可以将窗户关闭。秘书人员还应按照工作流程布置座位，以减少人