

张丽珣○编著

[illegible]

C931.47
5

中国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书会务工作与实训

张丽琍 编著

中国人民大学出版社
• 北京 •

图书在版编目(CIP)数据

秘书会务工作与实训/张丽琍编著
北京:中国人民大学出版社,2009
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
ISBN 978-7-300-10803-2

I. 秘…
II. 张…
III. 会议-组织管理学-高等学校:技术学校-教材
IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 090138 号

中国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
秘书会务工作与实训
张丽琍 编著

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东方圣雅印刷有限公司		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2009 年 6 月第 1 版
印 张	10.25	印 次	2009 年 6 月第 1 次印刷
字 数	175 000	定 价	20.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前 言

为了适应 21 世纪社会经济发展的需要,提升高职高专秘书教育人才培养的水平,更好地遵循高职高专人才培养的规律,切实帮助广大师生解决学习过程中的困惑和问题,使秘书专业的学生具备过硬的职业能力和较高的操作水平,作者编著了本教材。

秘书学与秘书实务是实践性很强的学科,传统的书本课堂教学的方式很难培养出学生过硬的职业技能和实践能力。以工作任务驱动、以实际场景引导、以情景模拟体验、以案例教学导入的培养模式能够使学生在具体的工作情景中培养职业意识,获得职业技能,从而完成由秘书专业的学生向秘书职业人员的角色转变。

本实训教材充分体现了秘书职业的行为规范和操作技能,编写内容和框架有一定的创新性,体现了重操作、重应用、重创新、重能力的特点。本实训教材还具有一定的前瞻性,它汲取了国内外秘书实训课程的相关成果,既借鉴了国外秘书工作的经验,又从我国秘书工作的实际出发,内容科学、全面、系统、规范、简洁、实用,体现了好教、好学、好用的特点,非常适合作为高职高专秘书专业的实训教材。

本教材具有三方面的创新特点:

一、实训理念新颖

本教材针对秘书办会技能的实际需要构建实训课程体系,力求理念新、技能新、内容新、方法新。在结构上,本教材以丰富的情景设计和模拟、案例分析和讨论、各种补充练习为其突出特点,案例选择和分析力图贴近秘书的工作实际,多数情景设计直接来自秘书工作的实践,而且具有一定的普遍性和典型

性。大量的案例描述和分析点评也为实训教师的课堂教学提供了更为广阔的理论探讨空间和教学改革的实验空间。

二、内容全面，突出重点

本教材实训内容设计基本覆盖了秘书办会工作的主要方面，结构上以工作模块为单位，每个模块既注意了本模块工作的主要内容、步骤的操作演练，也用“补充练习”等形式对相关工作的准备做了训练。在每个模块实训内容的设计上，教材考虑到了简约和复杂、单一和综合之间的合理搭配与组合，使整个实训过程形成了有机的整体。

三、体例既新颖又灵活

全书除第一章综述之外，每一章的单项任务均按照“实训目标、知识链接、情景设计、任务要求、实训计划与分析、案例分析与讨论、补充训练、结果评估”的思路设置，在体例设计上，力求避免一些同类教材中实训内容过于简单、随意，内容设计上只有任务布置，没有实施过程，情景和案例设计综合性不强等问题。本书体例可使整个教材不再只是堆砌空洞的理论，而是以秘书工作实践为前导，紧紧围绕培养秘书专业学生的操作能力和职业能力这个中心来搭建教材整体框架。

本书可作为大专院校通用秘书、商务秘书、企业秘书、涉外商务秘书等专业实训教材，也可供自学者和参加人力资源社会保障部秘书职业资格证书鉴定考试者作为学习参考资料，还可作为在职秘书和行政管理人员的工作手册。

本书的编著者张丽珣教授具有近20年在高校秘书专业教学与管理的经验，并长期在外企、国企从事秘书和企业行政管理方面的培训和职业指导工作，同时也是劳动部秘书职业资格鉴定专家组的专家。由于时间仓促以及编著者个人的学术视野所限，教材在内容和体例安排上难免存在不足之处，敬请秘书专业的同仁和广大读者批评指正。

作者

2009年3月

目 录

第一章 秘书会务工作与实训教学综述	1
一、会务实训任务与目标	1
二、会务实训的条件	2
三、会务实训的课程计划与实施	2
四、实训方式	7
第二章 会议的策划与筹备	8
第一节 会议策划的步骤	8
一、会议策划的拟制与修订	8
二、会议策划的组织构架	13
第二节 会议筹备方案的拟制与实施	16
一、会议筹备方案的拟制	16
二、会议筹备方案的审核与实施	19
第三章 会议文本的准备	23
第一节 会议通知的拟写与分发	23
一、会议通知的拟写	23
二、会议通知的发放管理	25
第二节 会议记录与纪要	29
一、会议记录的方法	29
二、会议纪要的拟写	31
第三节 会议简报的拟写与分发	35
一、会议简报的拟写	35

二、会议文件的印制与分发	39
第四章 会场选址与布置	42
第一节 会场选择与布置	42
一、例行会议的会务工作	42
二、大中型会议的会址选择	44
三、会场座次安排	46
四、视频会议场地布置	50
第二节 检查会场布置	53
一、现场检查	53
二、汇报检查	56
第五章 会议预算与成本控制	60
第一节 会议经费管理	60
一、会议经费预算	60
二、会议经费的审核	64
第二节 会议的成本控制	66
一、会议预算的调整	66
二、会议成本的审核与控制	68
第六章 会议接待安排	71
第一节 会议的餐饮与住宿服务	71
一、会议的餐饮安排	71
二、会议的住宿安排	75
第二节 会议的交通和娱乐安排	79
一、会议的交通安排	79
二、会议参观娱乐安排	82
第七章 会议的信息工作	85
第一节 会议的信息搜集与加工	85
一、会议信息的搜集	85
二、会议信息的加工	88
第二节 会议的信息传递与利用	93
一、会议信息的传递	93
二、会议信息的利用	96
第八章 商务会议的视听设备	101
第一节 会议视听设备租用与购买	101
一、会议视听设备租用	101
二、远程视频会议设备的准备	104

第二节 会议设备的维护与调试	108
一、会议设备的维护	108
二、会议设备的调试	110
第九章 会中管理与协调	113
第一节 会议签到与物品准备工作	113
一、会议签到工作	113
二、发放会议文件袋和准备会议所需物品及设备	116
第二节 会议突发事件处理与安全保密	120
一、会议突发事件处理	120
二、会议安全保密工作	124
第十章 会议的主持人和发言人	126
第一节 会议主持人的工作	126
一、会议主持人主持会议的技巧	126
二、会议主持人如何控制会议进程	130
第二节 会议讨论与会议决议的形成	133
一、秘书如何做好会议讨论工作	133
二、秘书如何促成会议决议的形成	135
第十一章 会后管理与服务	138
第一节 会后管理	138
一、会后服务	138
二、会议经费的结算	140
第二节 会议总结与评估	145
一、会议总结的写作	145
二、会议评估问卷设计	147
第十二章 会议管理综合实训	151
一、办会综合技能大赛	151
二、拍摄会议筹备和组织录像	153
参考书目	156

秘书会务工作与实训教学综述

发展职业教育是关乎国家全局的大事。秘书职业技能实训是针对秘书工作特点进行的职业技能训练。实训目标是实现学生在就业前的工作环境模拟、职业角色模拟和 workflow 要求模拟,实现就业前的职业角色体验与工作实践,提高其职业素养和技能,体现秘书的职业规范和操作方法。因此,会务实训要基于会议管理过程的实际,以任务驱动的方式来引导学生掌握相关的技能。实训教学是高等职业教育培养学生技能的主要手段,也是提高专业素质的重要平台。要实现以秘书职业标准为导向,培养符合岗位需求的复合型人才的目标,就需要通过技能实训强化学生的动手能力、实践能力,实现知识向技能的转化,以适应社会发展的需要。

与目标

会议是一种目的性强、组织有序、以口头交流为主要方式的群体性多向沟通活动,是行政管理的重要手段。它具有集思广益、制定决策、交流信息、研究问题、协调关系、传达指示、布置工作、表彰先进、鼓舞士气等各种目的和功能。

办会是秘书的常规性工作,办会能力的高低、会议安排和服务的好坏是衡量秘书工作绩效的重要指标。通过会议工作的实训教学,要使学生能够对各种会议的策划、筹备、组织和安排的内容和 workflow 有充分的认识,并能够掌握办会的基本要求和操作方法。

实训的条件

会务实训工作的开展需要有与实训内容和目标相匹配的实训室与实习基地。会务实训室应具有完善的教学功能和现代化的教学设施；同时，应具有仿真或真实的职业氛围，使学生能够在与实际职业活动十分接近的环境中掌握相关知识和技能，提高学生的学习兴趣和实际工作岗位上的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力，同时，使学生学会在会议准备过程中的交流沟通和团队协作的方法。

会务实训室的设计和相关实验软件的配置应满足会务实训不同环节的要求，会务实训室是学生进行会务基础能力或专项技能训练的场所，它能训练学生组织会务的综合能力，因此，会务实训的相关实验软件要尽可能全面涵盖秘书职业资格鉴定标准的内容及相关要求，并紧跟会议组织的新知识、新技术、新技能的发展（见图 1—1 和图 1—2）。

会务实训课要优先选用优秀的实训教材和自编实训指导教材，并形成与之配套的多媒体课件、教学软件、教学网站等立体化的教学资源网络。

在有条件的前提下，模拟会议场所可选用一套智能化集中控制系统，以使会议环境中各个系统和设备的操作集中到一个全图标控制界面上进行集中控制操作。通过彩色触摸屏和 PC 控制界面，参加实训的学生可以对会议室的视音频播放设备、信号切换、设备电源、投影设备、摄像机及对讲系统等做统一集中控制。通过这一单一接口，能对整个空间的视音频设备、投影设备、音量等达到完全控制（如图 1—3、图 1—4 所示）。

实训的课程计划与实施

要做好会务实训教学计划、教学大纲、教学任务书等实训教学文件。将秘书工作内容逐一分解为训练项目，在训练项目安排上，由简单到复杂，依次进行基础、专项、综合能力的训练；在训练项目设计上，引入情景模拟法、案例分析法、任务驱动法、角色体验法、课堂讨论法、团队分享法、商业游戏法、主题演讲法等方式，培养学生办会和协调沟通等方面的能力。如表 1—1 所示。

会务实训计划要落到实处，还需培养一支训练有素的“双师型”师资队伍，实训体系的构建必须依托这支实训课程的专职指导教师队伍，同时，要为实训室配备相应的专职管理人员。

保证实训经费的充足投入也是构建实训体系、落实实训计划的必要条件之一。仪器设备维修、保养、更新的经费要有稳定的来源和可靠的保证，同时，正常实训消耗经费也要有来源，并要有专项经费支持实训基地建设以及日常运行管理费用。

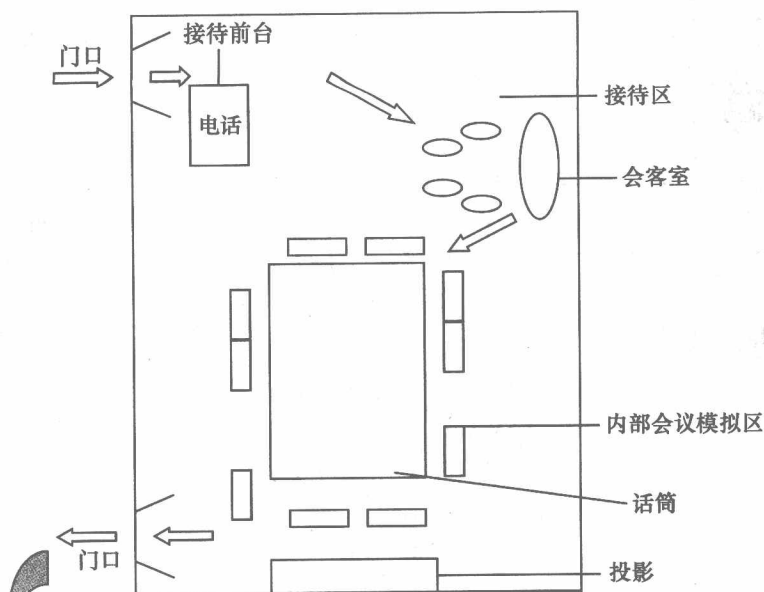


图 1—1 内部会议实训室布局与流程路线图

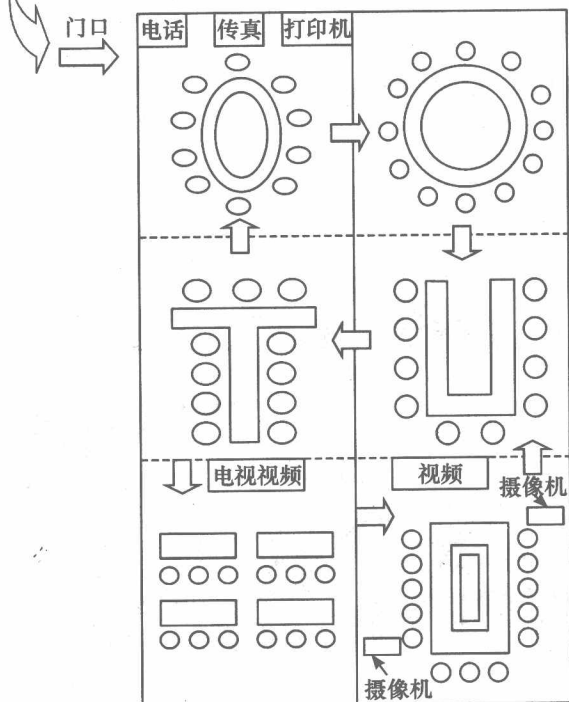


图 1—2 会议仿真实训室布局与流程路线图

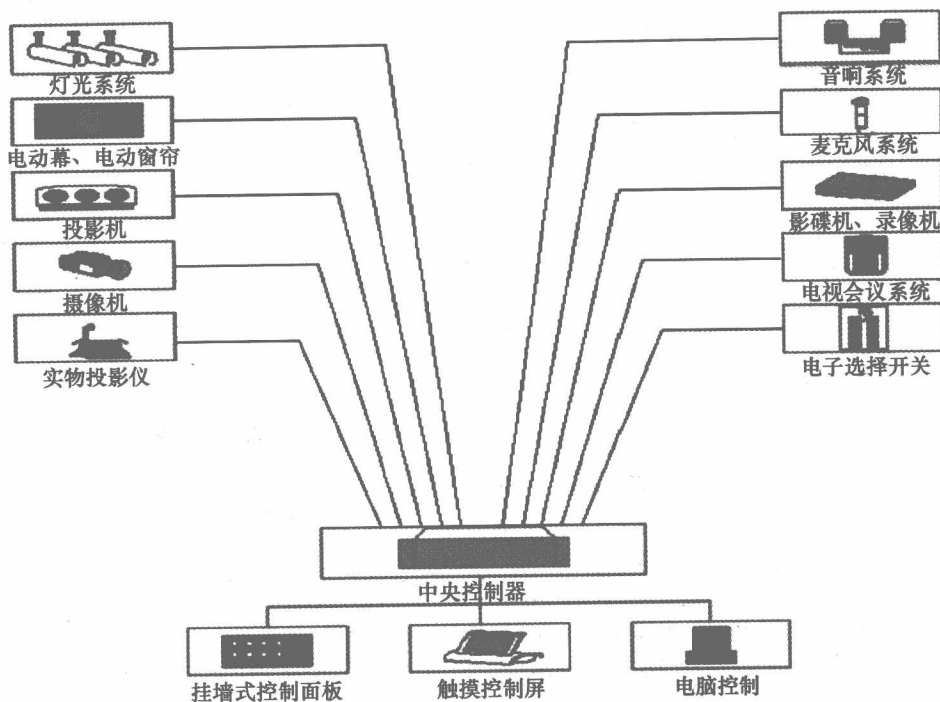
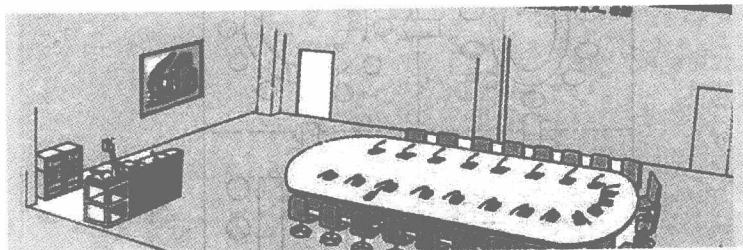
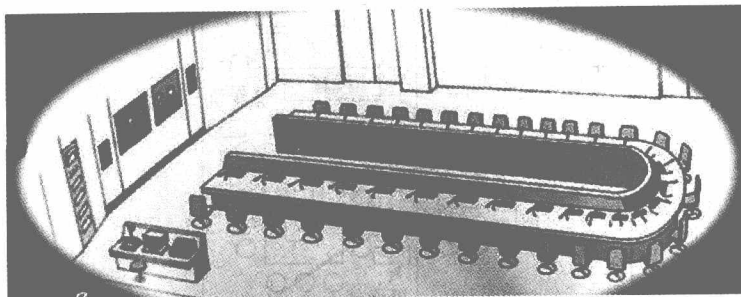


图 1—3 会议智能化集中控制系统图



(a) 单屏



(b) 双屏

图 1—4 远程视频会议效果图

表 1—1

秘书会议实训教学计划

序号	课程名称	内容	要求	计划学时	地点	条件	结果评价
1	会议策划的拟制与修订	讨论、拟写、角色扮演	按照计划	2	实验室	计算机	
2	会议策划的组织构架	同上	同上	2	同上	同上	
3	会议筹备方案的拟制	同上	同上	4	同上	同上	
4	会议筹备方案的审核与实施	同上	同上	2	实验室、 实习基地	计算机、 录像机	
5	会议通知的拟写	同上	同上	2	实验室	计算机	
6	会议通知的发放管理	同上	同上	1	同上	同上	
7	会议记录的方法	同上	同上	2	同上	计算机、 录音机	
8	会议纪要的拟写	同上	同上	2	同上	同上	
9	会议简报的拟写	同上	同上	2	同上	同上	
10	会议文件的印制与分发	同上	同上	1	同上	同上	
11	例行会议的会场布置与会务工作	同上	同上	4	实验室、 实习基地	同上	
12	大型会议会址选择	同上	同上	2	同上	同上	
13	会场座次安排	同上	同上	2	同上	同上	
14	远程会议场地布置	同上	同上	2	同上	远程视 频 会议设备	
15	会议工作现场检查	同上	同上	2	同上	计算机、 录像机	
16	会议工作汇报检查	同上	同上	1	实验室	计算机	
17	制定会议经费预算	同上	同上	2	同上	同上	
18	审核会议经费	同上	同上	1	同上	同上	
19	调整会议预算	同上	同上	1	同上	同上	
20	控制会议成本	同上	同上	1	同上	同上	
21	安排会议餐饮	同上	同上	2	实验室、 实习基地	计算机、 录像机	
22	安排会议住宿	同上	同上	2	同上	同上	
23	安排会议交通	同上	同上	1	同上	同上	
24	安排会议参观娱乐	同上	同上	1	同上	同上	
25	搜集会议信息	同上	同上	2	同上	同上	
26	加工会议信息	同上	同上	2	实验室	计算机	
27	传递会议信息	同上	同上	1	同上	同上	
28	利用会议信息	同上	同上	1	同上	同上	
29	租用会议视听设备	同上	同上	2	实验室、 实习基地	同上	
30	购买会议视听设备	同上	同上	2	同上	计算机、 录像机	

续前表

序号	课程名称	内容	要求	计划学时	地点	条件	结果评价
31	调试会议设备	同上	同上	2	同上	录像机、视频会议设备	
32	维护会议设备	同上	同上	1	同上	同上	
33	会议报到工作	同上	同上	2	同上	计算机、录像机	
34	会议签到工作	同上	同上	2	同上	同上	
35	处理会议突发事件	同上	同上	2	同上	同上	
36	主持会议的技巧	同上	同上	2	同上	同上	
37	控制会议进程	同上	同上	2	同上	同上	
38	做好会议演讲	同上	同上	2	同上	同上	
39	会议讨论技巧	同上	同上	2	同上	同上	
40	离会的票务服务	同上	同上	1	同上	同上	
41	会议经费结算	同上	同上	2	同上	同上	
42	会议总结的拟写	同上	同上	2	同上	同上	
43	设计与处理会议评估问卷	同上	同上	4	同上	同上	
总 计				80			

根据职业岗位或专业技术领域对知识和能力的要求，整合校内外实习、实训基地，整合课内实训和毕业实习，加强学校和校外实训单位（企业）的联系。如图 1—5 所示。

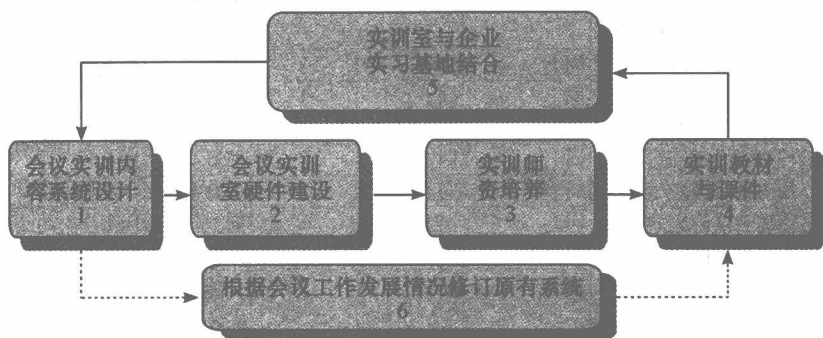


图 1—5 秘书会务实训工作整体流程图

四、实训方式

秘书工作是非常注重职业经验的活动，因此，秘书的实训方案要充分体现任务驱动和职业导向。实训方式除课堂实训和上机实训外，还应特别强调在实训室实训和实训基地的实践，以及综合运用会议工作技能大赛、专项实训拍摄、综合实训拍摄、会议实训软件的开发等各种实训方式。只有这样才能将实训教学体系的改革不断引向深入。

实训室实训主要以情景实训和上机实训为主。在情景实训中，要发挥学生的主观能动性，以具体的任务来驱动受训对象的积极性，让学生自己收集案例、编写角色脚本、进行角色分配和团队组建。指导实训的教师应在实训开始之前广泛收集相关的案例，帮助学生完成案例收集、情景模拟和分析评点，使学生在实训过程中学到丰富的工作经验和职业化的工作技能。上机实训主要是让学生通过反复操作电脑、复印机、传真机、扫描仪、刻录机、投影仪、数码相机、DCD机、录音机、录像机、扩音器、视频会议设备等，掌握组织筹备会议常用设备的规范操作程序和基本维护技能。会议工作的综合性较强，要培养学生实际的办会能力，还应在可能的条件下，带领学生参与学校内部和外部企业筹办的各种会议，让学生在真正的工作现场体会会议组织和筹备过程中可能遇到的各种问题，提高会议组织和服务的能力。

会议的策划与筹备

第一节 会议策划的步骤

会议策划的拟制与修订

✧实训目标

掌握会议策划方案的拟订方法，了解会议策划方案的内容以及推进会议策划方案、落实进程表的基础知识。

✧知识链接

1. 会议策划的立项需明确 6 个 W，即 Who（“谁”是会议的参加人员）、What（“什么”是会议合适的类型）、When（“什么时间”开会合适）、Where（在“什么地方”开会）、Why（“为什么”开会）和 How（“怎样”处理具体的会务工作）。会议的立项过程中，需逐步明确如何找到会议的目标参会人员，如何确定最终的参会人数。

2. 高质量的会议策划是圆满举办会议的前提。完整的会议策划是一个节奏分明、条理清楚、面面俱到的完美计划。会议的策划涉及会议主题、会议目的、会议形式、会议议程、会议时间、会议场所以及会议资料、会议规范等重要问题。

3. 策划方案的可行性研究是十分重要的工作步骤。可行性研究既要考虑会议的环境和目标公众的适应性,又要考虑本单位财力的适应性和效益的可行性等问题。人、财、物等方面的可行性条件都要予以统筹考虑。

4. 策划方案要经过严格的论证。策划方案草拟后,需要由会议策划委员会进行论证,论证就是一个决策的过程。通常使用定位式优选法、轮转式优选法和优点移植法。定位式优选法即从各种方案中选出上、中、下三策,对其风险和收益进行比较,重点完善最优化的方案;轮转式优选法即对各个方案逐一进行分析和论证,对每个方案的优点和不足进行修正和完善;优点移植法即对各个方案的优点进行集中,在某个比较成熟的方案中移植其他方案的优点,以弥补其不足。会议策划委员会根据策划方案的具体情况从几种方法中选取一种方法来做出最终决策。

✧情景设计

××年×月将在×市举行××经济合作组织工商领导人峰会。这次会议提出的目标和任务是:让工商界从企业的角度,广泛交流意见和看法,共同探讨××地区企业发展之路并取得更清晰的共识——在竞争的同时加强合作,扩大贸易投资,共同参与,共同繁荣;增强本地区的整体竞争力,从而更好地应对新经济和全球化带来的机遇和挑战。根据这一目标和任务,会议确定了“新世纪、新经济:在全球化中发展”的主题。请围绕这一主题,策划此次会议的方案。

✧任务要求

通过训练,掌握会议策划的一般程序 and 基本要求,熟悉会议策划方案的主要内容。

✧实训计划与分析

内 容	要 求	地 点	步 骤	考核方式
1. 会议目标和任务的策划 2. 会议名称与议题的策划	写出会议的宗旨和主要任务(200字) 讨论会议的名称和主要议题(讨论会议会标的设计理念,可设计草图)	会议实训室或教室	阅读相关的会议立项或依据文件,明确会议召开的背景→拟写会议宗旨→讨论确定会议的名称→设计与名称相应的会标	1. 提交有关会议宗旨的草稿 2. 小组讨论纪要 3. 会议名称和会标的草稿