



用于国家职业技能鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

Secretary 二级秘书

国家职业资格二级

• 中国就业培训技术指导中心 组织编写 •

2

31.46
0608
Z

中央广播电视大学出版社



用

鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

二级秘书

国家职业资格二级

■ 中国就业培训技术指导中心 组织编写 ■

中央广播电视大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书国家职业资格培训教程. 二级秘书·国家职业资格
二级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中
央广播电视大学出版社, 2006. 8

用于国家职业技能鉴定

ISBN 7-304-03669-9

I. 秘... II. 中... 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 (2006) 第 093868 号

版权所有, 翻印必究。

秘书国家职业资格培训教程

(二级秘书·国家职业资格二级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

责任编辑: 冯 欢

责任印制: 赵联生

封面设计: 樊 琳

版式设计: 王 容

责任校对: 汪宝明

印刷: 北京密云胶印厂

版本: 2006 年 8 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

印数: 3001—8000 册

2006 年 12 月第 3 次印刷

印张: 11 字数: 155 千字

书号: ISBN 7-304-03669-9/G·1381

定价: 21.80 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

编审委员会

主任：刘 康 陈李翔

副主任：宋 建 王建吉

委员：(按姓氏笔画为序)

王素兰 刘 萌 齐悦臣

苏 醒 何绍宣 陈 蕾

张丽琍 张玲莉 范立荣

武补元 胡晓涓 郭 冬

郭春燕 韩 峰 谭一平

前 言

为推动秘书职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在秘书从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心组织专家依据《秘书国家职业标准（2006年版）》（以下简称《标准》）编写了《秘书国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，在内容上，突出了“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，结合了最新的秘书工作理论与实践经验，突出了职业培训特色。在结构上，针对秘书职业活动的领域，按照模块化的方式，分五级秘书（国家职业资格五级）、四级秘书（国家职业资格四级）、三级秘书（国家职业资格三级）、二级秘书（国家职业资格二级）四个级别进行了编写。《教程》的基础知识部分内容涉及《标准》的“基本要求”；各级别的内容分别对应于《标准》中各级别的“工作要求”。

《教程》对原版教程进行了较大范围的调整，重新设计了框架结构，对操作技能的指导也更加具体。具体说明如下。

基础知识部分：基于办公自动化手段的变化与更新，在工作基础部分把现代办公所必需的办公自动化设备使用的内容调整到办公事务管理，突出了对秘书操作办公设备的能力考核；基于用人单位对秘书沟通能力的重视与强调，将人际沟通调整到工作基础部分。另外，对基础知识部分原有的速记、企业管理和法律法规方面的知识也进行了部分增补和调整。

工作要求部分：基于秘书业务工作总体构成的逻辑性和关联性，本次修改的内容以办会、办事、办文三个主要部分构成，而且三个部分都力求将能力要求细化、具体化，从而形成清晰的工作流程，以利于学员形成总体的“办会、办事、办文”的业务能力。

二级秘书·国家职业资格二级

《教程》不仅适用于秘书的职业培训，也是秘书职业技能鉴定的推荐用书，还可作为从事秘书工作的人员的自学用书。

《教程》中基础知识部分由郭冬、郭春燕、张玲莉、苏丽莹、刘建华、许小越、伊强老师编写；会议管理部分由张丽琍、刘建华老师编写；事务管理部分由周季平、胡晓涓、郭春燕、刘萌老师编写；文书拟写部分由郭冬、王媛老师编写；档案管理部分由刘萌老师编写。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见。

中国就业培训技术指导中心

2006年8月

目 录

第一章 会议管理	1
第一节 会前筹备	1
一、会议策划方案的拟订	1
二、审核会议的筹备方案	12
三、组织与培训会议工作人员	16
第二节 会议组织	21
一、主持会议	21
二、督促会议决议的落实	28
第二章 事务管理	31
第一节 办公环境管理	31
一、实现并监管安全运营	31
二、办公环境管理评估	34
第二节 办公室日常事务管理	42
一、团队管理	42
二、随从工作	50
三、调查研究工作	57
第三节 商务活动	73
一、开放参观活动	73
二、宴请活动	78
三、签字仪式	83
四、典礼仪式	87
五、信息发布会	91
六、股东年会	97
七、展览活动	98
八、协助上司进行商务谈判	103
九、招商活动	112

二级秘书·国家职业资格二级

第四节 信息管理	117
一、信息决策服务	117
二、信息工作制度的制定	120
第三章 文书拟写与处理	126
第一节 文书拟写	126
一、会议纪要	126
二、意见	138
三、合同	148
四、可行性研究报告	153
第二节 文档管理	161
一、档案管理制度的制定	161
二、档案管理的模式	164

第一章 会议管理

本章提示

会前精心的筹备、会中周全的服务及会议的后期工作都是会议成功举行的重要保障。本章主要阐明了二级秘书需要掌握的会议策划方案的拟订、对会议工作人员的组织与培训、主持会议及督促会议决议落实等工作的基本要求。

第一节 会前筹备

学习目标

本节主要阐明会前筹备工作的主要环节：拟订会议策划方案、审核会议的筹备方案、组织与培训会议工作人员。通过对本节的学习，二级秘书在了解拟订会议筹划方案内容、原则和程序、会议筹备方案的构成要素和审核重点、组织与培训会议工作人员的基本要求基础上，应具备进行会前筹备的能力。

一、会议策划方案的拟订

(一) 相关知识

1. 会议策划方案的内容

完整的会议策划方案是一个条理清楚、面面俱到的完美计划，是成功举办会议的前提。会议的策划涉及到会议的主题、会议目的、会议形式、会议的议程、时间、场所以及会议资料、会议规范等重要问题。只有通过专业策划和充分准备的会议才能

二级秘书·国家职业资格二级

取得预期效果。所以，会议策划要尽量考虑周全。会议策划方案通常包括以下内容：

- (1) 会议目标和任务的策划。
- (2) 会议议题的策划。
- (3) 会议性质、参加对象、规模与方式的策划。
- (4) 会议预算的策划。
- (5) 会议名称的策划。
- (6) 会议时间与地点的策划。
- (7) 发言人与发言方式的策划。
- (8) 议程、日程、程序的策划。
- (9) 会议公关和宣传的策划。

2. 会议策划方案的作用

通过会议策划方案明确会议的宗旨和目标，确定会议的性质、规模和参加者，为会议的准备和开展提供指导性文件。

3. 会议策划方案的制定方法

(1) 确立会议目标的价值评价法

要使会议开得有价值，必须要有一个明确的目的。通过会议获取所需，提供给与会人员相应的价值，并且能回报投资。具体做法就是要使会议的各个议题和会议的总体目标紧密相联，而且要预先设计各议题所要达到的目标，以及时间和成本的投入比例。

(2) 确定会议名称的特征覆盖法

策划会议名称一般采用揭示会议主要特征的方法，其主要内容如下：

- 1) 揭示会议主题特征。
- 2) 揭示会议主办者特征。
- 3) 揭示会议功能特征。
- 4) 揭示会议与会人员特征。
- 5) 揭示会议出席范围特征。
- 6) 揭示会议时间和届次特征。
- 7) 揭示会议地点特征。
- 8) 揭示会议方式特征。

(3) 确立中心议题的集思广益法

议题要准确具体地体现会议目标,为会议目标服务。同时,议题作为会议交流的中心,往往引导和制约着会议代表的报告和演讲。清晰明确的议题能够激发与会人员的灵感,起到集思广益的作用;含糊不清的议题则会造成沟通困难,从而影响会议的质量。当然,议题在草拟之后应请相关人员审核后确定。

(4) 确定与会人员的相关性判定法

各种会议一般在决定召开时都已经确定了出席人员。有的会议名称就决定了出席范围,如公司的职工大会、职工代表大会、股东大会、董事会议、部门经理会议等。有些会议则没有固定的参加人,例如各种报告会、座谈会、茶话会、团拜会等,需要会议秘书人员提出参加人员名单,请公司有关的主要负责人审核。会议策划必须考虑谁来参加会议,要邀请多少人员参会,有无国外的代表和媒体的代表参会等,会议的参会人员应根据其重要程度、综合程度和经费情况等多方面的因素综合考虑参会人员的最终范围。

(5) 安排会议时间的注重效率法

安排会议的召开时间要考虑公司的行业特点、财务报告的制定周期、主持人和嘉宾能否到会,以及会议效率最高的时间段等因素,要以会议实际达到的效果来确定会议的时间如何安排。要使会议产生的实际效果好,就要做到准备的时间充足,会前的沟通协商到位,不追求形式主义,客观务实。

(6) 选择会议地点要素平衡法

会议地点是指举行会议活动的场所。会议活动的群体性特征决定了会议信息传递的当面性和实时性,因此,传统的会议形式都是把与会人员召集起来进行面对面的信息传递和沟通。选择会议地点要综合考虑成本、方便、设施、安全、影响等多种要素,要力求在各种要素之间求得一种平衡。随着科学技术的发展,现代会议的手段也日新月异,出现了许多新的形式,如电话会议、电视电话会议、视频会议等,会议地点的观念也随之发生了很大的变化。

(7) 会议宣传和公关策划的多种方法

这一方面的策划主要关注组织内部和外部两方面,具体方

二级秘书·国家职业资格二级

法有：

1) 媒体沟通法。利用各种媒体，包括报纸、杂志、广播、电视、网络等对会议的组织 and 内容进行跟踪报道，在会议召开之前和之后召开新闻发布会，为新闻媒体准备统一的新闻宣传稿等。

2) 内部宣传法。利用组织内部的各种报纸、刊物、宣传手册、黑板报、广播和局域网进行宣传。

3) 群众工作法。通过培训和传达，使群众对会议组织和会议精神有所了解，使人人成为会议精神的宣传员。

4) 气氛渲染法。利用会场的布置、会议口号和标志、会议筹备启动仪式、会前新闻发布等营造和烘托会议的气氛。

5. 会议策划方案制定原则

(1) 关于会议目标和任务的原则

1) 提出的目标和任务要切实。

2) 处理好目标层次之间的关系。

(2) 关于会议议题的原则

1) 策划方案要高度重视议题的安排。

2) 处理好主题和一般性议题的关系。

(3) 关于会议时间和地点的原则

1) 时机原则。即选择会议的召开和结束的时间要注意与大的环境和企业内部的情况相协调一致，要注意火候。

2) 需要原则。即考虑到参会领导和与会者的需求，以人为本。在时间的安排上尽量考虑工作的规律，减轻工作压力。地点的选择要方便适宜。

3) 成本和效率原则。在安排会议的时间和地点时，要尽量做到少花钱多办事，低投入高回报。会址不能一味追求高档。

4) 协调原则。即安排会议的时间与地点要与领导和与会单位多多沟通，能使各方都能及时参会。

5) 合法规范原则。即指决定会议的时间要根据《公司法》等法律规章的规定，不能随意变更时间。

(4) 关于会议编组的原则

1) 组的数量要适中。

2) 会议领导尽可能分散到各组，参加各组的讨论。

3) 指派组织能力和协调能力强的人员担任组长或召集人。

6. 会议策划方案的样式

中国××资源开发与利用国际研讨会策划方案

一、本次研讨会组织单位

1. 支持单位：中国××协会；
中国××行业协会；
中国××学会；
中国××有限公司；
中国××集团公司；
2. 主办单位：中国××基金会；
3. 承办单位：中国××有限公司；
中国××资源开发协会；
北京××资源开发协会；
4. 协办单位：中国××信息技术有限公司；
北京××科技有限责任公司；
北京××有限公司；
北京××商务咨询有限公司；

二、本次研讨会宗旨

1. 探讨国际××资源开发与利用的新方法、新思路；
2. 探究中国××开发与利用取得的新成果；
3. 展示中国××资源开发利用的新技术。

三、大会组委会

大会组委会成员：×××、×××、×××等

执行主席：×××

执行副主席：×××

组委会秘书长：×××

四、本次研讨会系列主题活动

1. 中国××资源开发与利用高峰论坛；
2. 以展示××××为主题的CCTV《××××》特别节目；
3. 中国××品牌用品展示会；会议期间将与中国移动、中国联通、中国网通等单位合作，观众可通过手机、小灵通发送短信或拨打电话等方式，参与由组委会联合中国国际××名牌协会、中国××品牌研究院等单位共同举办的××用品知名品

二级秘书·国家职业资格二级

牌相关评选活动。评选结果将在 CCTV《××××》特别节目上举行颁奖仪式。

五、其他相关活动

为保证本次研讨会的高规格、高质量和扩大在国际国内的影响，我们还将结合研讨会开展以下活动：

1. 出版一本《中国××资源开发与利用国际研讨会》论文集；

2. 出版一本以反映本次大会精彩内容和××资源利用为主题的大型画册；

3. 拍摄一部以展示××资源利用新技术、新成果为主题的大型记录片《中国XX资源利用的新技术、新成果》，作为××纪念日的献礼片。

六、研讨会时间、地点

1. 时间：初步定于×年×月×日～×日。

2. 地点：主会场在北京国际会议中心；分会场在××省××市××会堂。

七、本次研讨会议程

×月×日：

上午：9：00～11：30

研讨会开幕式、宣布“中国国际××用品展示会”开幕，国家有关领导人、××部委领导、××省、××市有关领导、研讨会总冠名单位领导讲话，参观展会。

下午：2：00～5：30

中国××资源开发与利用峰会专家论坛。

×月×日：

上午：9：00～11：30

中国××资源开发与利用峰会企业家论坛。

下午：2：00～5：30

中国××资源开发与利用峰会企业家论坛。

×月×日：

上午：乘机离京赴××省

下午：举行××资源开发与利用新技术、新成果展示活动

晚上：7：00～9：00

二级秘书·国家职业资格二级

CCTV《××××》特别节目。

八、本次研讨会拟邀领导、知名人士及专家：(略)

九、参会形式及费用：(见报名表)

十、支持媒体：

中央电视台、新华社、新浪网、搜狐网、新中企网、北京××报、北京××台、《中国××资源》杂志、《中国××报》、《中国××报》、《中外××广场》杂志等。

十一、大会赞助策划方案(略)

十二、大会组委会联系方式：

大会网址：[http:// www.××××.com](http://www.××××.com)

电子邮件：××××@sina.com

地址：北京市××区××路××号××大酒店××××室

邮编：100×××

电话：010-××××××××

传真：010-××××××××

联系人：×××、×××、×××

中国××资源开发与利用国际研讨会

报名表

单位名称	中文：					报名单位公章
	英文：					
通讯地址						
邮 编						
代表姓名	性别	职务	联系电话	移动电话	电子邮件	
食宿费总额				参展费总额		
请您在以下项目的“□”内划“×”或“√”，括号内填写数字： 1. 您是否提交论文□ 您的论文是否需要翻译□ 2. 您需要预定论文集()部；会议光盘()个 3. 您是否进行成果展示□ 4. 您是否需要提供展台□ 您需要预定展台()个 5. 您是否参加××省××市分会□ 6. 您是否需要预定返程机票□ 火车票□ 7. 您是否需要安排住宿□						

二级秘书·国家职业资格二级

(二) 示例分析

2001年10月在中国上海举行了APEC CEO会议(即亚太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,共同探讨亚太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。围绕这一主题,本次会议进行得十分顺利,取得了预期的效果,圆满闭幕。

——摘自《现代会议策划与实务》

点评:这一例子清楚地说明,会议策划中关于会议目标和宗旨的确定十分重要。会议的目标决定会议的议题,议题应当在会议召开之前与目标任务一起确定。当然,在会议过程中也可以围绕目标与任务补充新的议题或修正原来的议题,甚至提出反议题——针对某项议题的反对性议题。

(三) 工作程序

会议策划方案的制定程序为会议策划立项→立项后的可行性研究→关于策划方案的论证→制定策划方案的实施进度表。

1. 会议策划立项

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者;拟召开什么类型的会议,是决策会议、管理会议、研讨会议还是总结会议等;确定会议的时间要考虑与会人员的日常工作,会议的策划和准备的时间充足;要考虑能够到会人员的数量和与其他活动的协调,还要考虑开会日期有助于会议地点选择获得最大的收益(如因旅游的淡季或旺季产生的住宿费用的高低);会议地点的选择要考虑与会议主题是否

有联系、有无特殊的需求等；在确定会议召开的必要性方面需充分考虑如何节省时间和费用；在具体的会务工作处理方面要考虑会议的整体预算策划、营销策划、培训策划、公关和宣传的策划等，还要重点做好风险评估。风险评估包括主要的演讲者或嘉宾因某种原因不能到会怎么办、参会人员因某种原因不能参会或严重误期怎么办及住宿超员如何处理、出现火灾或与参会人员伤病如何应对等问题。

2. 立项后的可行性研究

关于策划方案的可行性研究是一项十分重要的工作。既需要考虑该会议的环境和目标公众的适应性，又要考虑财力适应性、效益的可行性、物质水平适应性和应急能力的适应性。从财力适应性来说，会议的每项活动内容是否有足够的资金支持，是否有更好的可以节约成本的预算方案？从效益的角度考虑，举办会议的收入能否弥补成本后还有节余？用哪些方法和指标可以预测出来？从物质水平的适应性来说，举办会议，尤其是大型的会议，需要动用许多物质资源（如机器设备、运输工具和客房等）。物质资源是自己买、然后摊销合算，还是租用合算？策划时如果有一些与众不同的创意，应当怎样预算物质方面的支持？策划人员不仅需要了解这些物质资源的价格、品质等相关资料，还要协同预算人员一同仔细测算。最后是应急能力问题；在策划会议时，必然要制定一些应变措施来预防难以预料的结果。比如说要组织与会人员进行户外活动，就需要考虑天气的情况（防雨、防雪）等预算，在野外活动时要考虑安全设施问题和保险问题，这些都是策划人员要进行可行性研究的范畴，研究时必然也要考虑到其预算的可行性。

3. 策划方案的论证

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（即从各种方案中优选出上、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，对每个方案的优点与不足进行修正和完善）和优点移植法（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）等进行最终的选择。