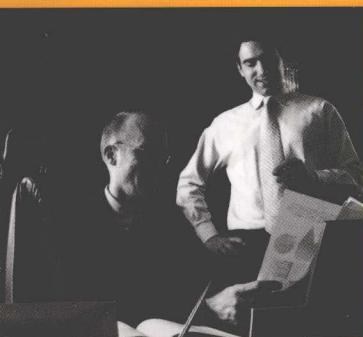




全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

秘书实务 与案例分析

谭一平 编著



书馆

外语教学与研究出版社



全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

丛书总主编 谭一平 吴 竞

秘书实务 与案例分析

谭一平 编著

外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务与案例分析 / 谭一平, 吴竞主编; 谭一平编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2009.7

全国高职高专文秘专业精品教材

ISBN 978-7-5600-8852-5

I. 秘… II. ①谭… ②吴… ③谭… III. 秘书学—高等学校: 技术学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 132896 号

你有你“优”——点击你的外语学习方案

www.2u4u.com.cn

阅读、视听、测试、交流
购书享积分, 积分换好书



出 版 人: 于春迟

责任编辑: 徐晓丹

封面设计: 覃一彪

版式设计: 蔡 颖

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京国防印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 20.5

版 次: 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-8852-5

定 价: 38.00 元

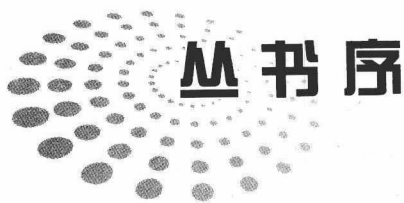
* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 188520001



如何提高文秘专业学生的竞争力

一、问题的提出

现在很多学校的文秘专业是从中文系衍生出来的。与其他专业学生的就业率相比,文秘专业学生的就业率可以说是相当高了,但是文秘专业学生的总体就业质量并不高。这表现在:一是改行去做客户服务、销售的很多;二是去小型企业的多,进那些管理比较规范、素质要求较高的企业的很少。为什么文秘专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢?

二、文秘专业学生专业能力分析

文秘专业自20世纪80年代初形成至今,一直坚持“办文、办会、办事”的教学理念。“办文”是办理围绕文字、文件、文书所展开的工作,“办会”是办理有关的会议组织工作,“办事”是办理事务性工作,那我们就从“办文”“办会”和“办事”这三个方面来分析文秘专业学生的专业能力。

第一,“办文”——文种大多不适合现代企业需要。在传统文秘教材中,“办文”这一部分主要是讲与党政机关相关的几十个文种。目前90%以上的文秘专业学生是去企业就职,虽然企业也有请示、报告这类行政性文书,但更多的是运营性文书和商业性文书,文秘教学中教的文种大多不适合企业需要。所以,在企业当秘书,文秘专业学生“办文”的能力并不比其他

专业的学生强。

第二，“办会”——在现代企业“英雄无用武之地”。在传统文秘教材中，“办会”通常是讲解接站、安全、保卫之类的会务工作，这是机关办会的套路。在企业开会也是要计算成本的，它们多是例行工作会，基本上不需要安全保卫之类的会务工作。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办会”的能力是“英雄无用武之地”，也并不比其他专业的学生强。

第三，“办事”——关键是态度而不是技能。毋庸置疑，在秘书日常工作中，除了写作和档案管理有较强的专业性以外，其他工作的专业含金量并不高。秘书“办事”能力的高低关键是态度而不是技能，而传统文秘教材恰恰忽视了态度这一部分，对学生的培养更多的是着眼于“办事”。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办事”的能力也并不比其他专业的学生强多少。

目前文秘专业学生不仅在“办文、办会、办事”方面没有多少优势，而且相对于外语专业和管理专业的学生，其外语水平和管理技能又略逊一筹。

三、文秘专业学生就业竞争力不高的深层原因

目前文秘专业学生就业竞争力不高，最根本的原因是传统课程设置不合理，主要表现在以下几个方面：

第一，在整体课程设置中，偏重“做事”轻视“做人”。“三分做事，七分做人”可以说是对秘书工作特点的高度概括。虽然目前各学校都开设了思想政治道德修养之类的公共课，教学生如何做人，但实事求是地讲，这些课对文秘专业学生缺乏针对性和操作性。

第二，在“做事”课程设置中，重视“办文、办会”而轻视“打杂”。随着“办文、办会”比重的下降，秘书日常工作中“打杂”的比重将越来越高。但是，在专业课程设置中，写作课程的比重仍占有绝对优势，而涉

及秘书“打杂”的课程内容很少，多数教材对此只是一带而过。

第三，在“沟通”课程设置中，重文字沟通而轻口头沟通。秘书沟通能力的重要性是不言而喻的。但在课程设置中，文字沟通一直被视为重中之重，口头沟通能力则是可有可无。虽然一些学校也开设了“演讲与口才”之类的课程，但它们与秘书实际工作仍有相当的距离。

第四，在“办文”课程设置中，重行政性文书而轻运营性文书和商务性文书。目前文秘专业学生毕业后进入中小型民营企业的比重越来越大，他们起草行政性文书的机会越来越少，更多的时候是帮助上司起草市场调研报告或报价函之类的运营性文书和商务性文书。

四、文秘专业学生的核心竞争力——做人

有人将秘书工作概括为“秘书工作 = 30% 艺术 + 70% 技术”。这种说法虽然失之于简单，但很形象贴切。技术是可以通过反复训练掌握的，秘书工作技术的含金量又不高，所以进入的门槛很低。文秘专业学生应在学习“30% 艺术”方面下工夫，形成独特的专业优势。秘书工作中的艺术实际上就是做人。

五、如何提高文秘专业学生的就业竞争力

第一，转变教学理念。我们应转变文秘专业的教学理念，以职业教育为自豪，把文秘专业学生的教育目标由“知识人”转变成“职业人”。我们应以能力为本位，围绕职业能力的培养组织教学、开发教材、安排实习实训，在此基础上形成别具一格的教育教学体系。

第二，加强师资队伍建设。秘书学科是实践性很强的学科。因此，提高文秘专业教师的水平成为提高文秘专业学生竞争力的关键。

第三，教材创新。一套好的文秘专业教材至少要具备以下几个特点：一是在理念上定位要准确，面向企业文秘人员和企业工作实际。二是在内

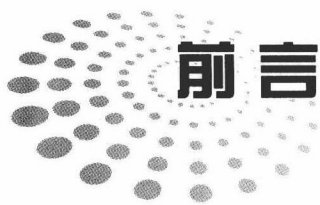
容上要与企业文秘工作的流程相吻合，具有可操作性。三是应有丰富的案例，增强学生的参与感，提高学生的学习兴趣。案例应具有真实性、典型性、故事性、目的性，并适合课堂讨论。

“全国高职高专文秘专业精品教材”形成了独特的教材体系，改变了传统教材的呈示方式，充分体现了“教、学、做一体化”的教学思想。学生将来做哪些工作，需要学哪些知识和技能，教师就教授哪些知识和技能，教材就呈现相关内容。同时本套教材还充分反映了秘书工作的最新知识、最新技术，凡是秘书岗位工作中要求掌握的知识与技能，在本系列教材中均有详细的指导和介绍。这套教材理论知识删繁就简、深入浅出、循序渐进，实践技能便于操作、实用性强，案例来自世界顶尖企业，整套教材融理论、实务、案例分析和技能训练为一体，以任务驱动编排突出秘书工作技能，注重能力培养。

本套教材在理念、内容和结构上，都有很多创新。尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本套教材仍存在种种不足，恳请广大读者批评指正。

谭一平

2009年2月于北京



近年来,随着我国经济的发展,社会对高素质秘书人才的需求量越来越大。但是传统文秘教材中,仍沿用计划经济时代的“办文、办会、办事”的教学理念,难以满足现实秘书工作的需要。广大师生亟需一本融理论、技能、案例于一体的综合型教材。本教材力图在这方面作一些有益的尝试。

本教材吸收了国内外秘书学科的研究成果,体现了教材内容的先进性和前瞻性。共分为13章,包括秘书工作概述、秘书工作基本要求、秘书的工作知识、秘书的常识要求、管理上司的办公室、电话实务、接待实务、信息收集实务、上司的日程管理实务、会务管理实务、出差实务、其他日常工作和秘书的职业生涯规划。

本教材在丛书“教、学、做一体化”编写理念的指导下,还具有以下几个特色:

一、整合秘书专业技能

本教材将案例分析、项目任务合二为一,同时辅以情景案例、研讨与实践,整合秘书专业技能,发挥集合效应,使师生在案例教学、技能实训、拓展练习方面拥有足够的弹性空间,减轻教和学的双重负担。

二、加大职场知识比重

秘书作为一种正式的社会职业,有相应的职场知识,如请示、汇报、提醒、建议等。在传统秘书教材中,“参谋”“协调”等缺乏针对性和操作

性的空泛概念相对较多，让师生难以消化。本教材在职场知识方面加大了比重，力图夯实学生的专业基础。

三、突出目标任务驱动

对高职高专学生而言，掌握实用的职业技能是非常必要的。本教材在实务部分设置需要解决的问题为项目任务，以真实情境下的项目任务统领技能训练，并使之标准化，突出过程性，深化学生的理论学习，把动脑动手解决问题的权利还给学生，满足社会对秘书人员的需求。

四、指导职业生涯规划

生存于就业竞争异常激烈的时代，许多即将从事秘书工作的学生为职业而惶惑不安，不仅如此，不少在职秘书也常常失去职业成就感。针对上述问题，本教材着重从职业生涯规划的依据、方法、途径等方面给予具体指导，为清除秘书从业危机感提供切实可行的规划。

使用本教材时，建议教师以小组讨论的形式组织教学，把案例分析讨论教学与项目任务技能实践紧密结合起来，使学生进入真实的秘书工作环境中，强化学生的专业技能。

本书既可供高职高专院校文秘专业师生使用，也可供从事文秘工作的人员参考使用。

谭一平

2009年4月

目录

前言	1
----------	---

第一章 秘书工作概述

第一节 秘书的定义及作用	1
第二节 秘书工作的起源	2
第三节 秘书的职位优势	4
第四节 助理、秘书与文员的区别	7
第五节 领导人选择秘书的标准	8
第六节 秘书工作的发展趋势	10

第二章 秘书工作基本要求

第一节 作好成为白领的精神准备	13
第二节 作好从事秘书工作的准备	16
第三节 秘书的形象素质	20
第四节 秘书的内在素质	23
第五节 秘书的能力素质	27
第六节 秘书的保密意识	32

案例分析

案例 1 上司办公桌上的机密文件	36
案例 2 秘书工作的基本原则	37
案例 3 上司自己的工作出错	38
案例 4 恋人的工作变动	39

研讨与实践	40
-------------	----

第三章 秘书的工作知识

第一节 上司与秘书的工作.....	41
第二节 秘书的工作内容.....	43
第三节 秘书工作的特点.....	47
第四节 接受指示与执行指示.....	49
第五节 请示与汇报.....	51
第六节 提醒与建议.....	54
第七节 提高工作质量与效率.....	59
第八节 养成良好的职业习惯.....	65
案例分析	
案例 1 秘书的日常工作.....	73
案例 2 销售部送来的文件.....	74
案例 3 上司打高尔夫球.....	75
案例 4 上司的日程“撞车”.....	76
研讨与实践.....	77

第四章 秘书的常识要求

第一节 秘书必须成为“常识家”.....	78
第二节 一般社会生活常识.....	81
第三节 企业管理常识.....	82
第四节 财务会计常识.....	88
第五节 法律常识.....	94
案例分析	
案例 1 英文缩写.....	100
案例 2 戏剧.....	101

案例 3 市场营销用语	101
案例 4 我国古代哲学家	102
案例 5 金砖四国	102
案例 6 企业财务报表	103
案例 7 科技词汇	103
案例 8 莎士比亚	104
研讨与实践	104

第五章 管理上司的办公室

第一节 每天早晨的工作	105
第二节 办公室的日常管理	106
第三节 日常资料的处理	107
第四节 给上司送材料的时间和顺序	116
第五节 办公室的布局与装饰	118

案例分析

案例 1 早晨整理上司的办公室	120
案例 2 上司感觉身体不适	121
案例 3 在上司上班之前	122
案例 4 上司与客人的会谈超时	123

项目任务

任务 1 整理上司的办公室	124
任务 2 给上司送文件资料的顺序和时机	125
任务 3 确定文件保存期限的方法	127
任务 4 让上司急件急批	128
研讨与实践	129

第六章 电话实务

第一节 基本要求与礼节.....	130
第二节 接电话的方法.....	133
第三节 打电话的方法.....	136
第四节 电话用英语.....	138
案例分析	
案例 1 接受指示时来电话.....	142
案例 2 客人未能按时到达.....	143
案例 3 开会时原则上不接电话.....	144
案例 4 上司不想接广告公司的电话.....	145
项目任务	
任务 1 作电话记录.....	146
任务 2 处理上司正在开会时的来电.....	147
任务 3 处理上司不在办公室时的来电.....	148
任务 4 处理各种陌生人打来的电话.....	149
研讨与实践.....	151

第七章 接待实务

第一节 接待客人的基本要求.....	152
第二节 前台接待的工作规范.....	153
第三节 接待客人的要领.....	157
第四节 意外情况的处理.....	160
第五节 接待室的布置.....	163
第六节 接待投诉的客人.....	163

第七节 接待外国客人	165
第八节 接待用英语	166
案例分析	
案例 1 上司在走廊上聊天.....	170
案例 2 客人提前到达.....	171
案例 3 上司在外面预约的客人.....	172
案例 4 不作自我介绍的客人.....	173
项目任务	
任务 1 招待客人的一般方法.....	174
任务 2 相互介绍的礼仪.....	175
任务 3 给上司“挡驾”的方法.....	176
任务 4 接待各种不速之客.....	177
研讨与实践	179

第八章 信息收集实务

第一节 收集信息的基本要求	180
第二节 信息的基本内容	183
第三节 信息的来源	185
第四节 收集信息的技巧	187
第五节 信息的筛选	189
案例分析	
案例 1 新总裁即将来视察工作.....	190
案例 2 两个经理之间有矛盾.....	191
案例 3 该不该打“小报告”.....	192
案例 4 上司的隐私.....	193

项目任务

任务 1 收集信息的一般方法	194
任务 2 实地调查的方式	195
任务 3 通过朋友帮忙收集信息	196
任务 4 收集行业信息	198
研讨与实践	199

第九章 上司的日程管理实务

第一节 日程管理的意义和内容	200
第二节 日程管理的原则	201
第三节 制作日程表的方法	202
第四节 制作日程表的注意事项	208
第五节 日程表的管理	208
第六节 安排约见	211
第七节 拜访客户	213

案例分析

案例 1 不便安排约会的时间	214
案例 2 制作日程表的方法	215
案例 3 上司临时改变日程	216
案例 4 给上司安排约会	217

项目任务

任务 1 为上司安排约会	218
任务 2 制作日程表	219
任务 3 调整日程表	220

任务 4 处理意外情况	221
研讨与实践	223

第十章 会务管理实务

第一节 会前的筹备工作	225
第二节 会中的服务工作	229
第三节 会后的扫尾工作	233
第四节 组织电视电话会议	234
第五节 参加外单位会议	235

案例分析

案例 1 接受会议筹备工作	236
案例 2 会议场地的布置	237
案例 3 需要上司确认的会务工作	238
案例 4 上司开会期间的工作	239

项目任务

任务 1 筹备例行工作会议	240
任务 2 租借会议室	241
任务 3 作会议记录	242
任务 4 参加外单位会议	243
研讨与实践	244

第十一章 出差实务

第一节 上司出发前的准备工作	245
第二节 上司出差期间的工作	248

第三节 与上司一起出差.....	250
第四节 上司到国外出差.....	251
第五节 上司出差回来的工作.....	253
案例分析	
案例 1 请上司确认出差事宜.....	254
案例 2 为上司作出差准备.....	255
案例 3 上司出差期间的工作.....	256
案例 4 为上司出差保密.....	257
项目任务	
任务 1 与上司出差地接待方联系.....	258
任务 2 为上司作出差准备.....	259
任务 3 上司出差前的工作安排.....	260
任务 4 上司出差后信件和电话的处理.....	261
研讨与实践.....	263

第十二章 其他日常工作

第一节 上司的保健.....	264
第二节 邮件管理.....	264
第三节 印信管理.....	266
第四节 现金管理.....	268
第五节 办公用品管理.....	270
第六节 赠送礼物.....	271
第七节 速记.....	275
案例分析	
案例 1 为上司招待客人订餐.....	279