

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书事务管理

MISHU SHIWU GUANLI

谭书旺 编 著

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书事务管理

MISHU SHIWU GUANLI

谭书旺 编 著



为方便教学，本书配有电子课件，请任课教师登录东北财经大学出版社的网站（www.dufep.cn）免费下载。

无防伪标志者均为盗版
举报电话：(0411)84710523

ISBN 978-7-81122-678-2



9 787811 226782 >

定价：30.00元

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书事务管理

MISHU SHIWU GUANLI

谭书旺 编 著



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

© 谭书旺 2009

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书事务管理 / 谭书旺编著. —大连: 东北财经大学出版社, 2009. 7

(21 世纪高职高专精品教材·秘书专业)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 678 - 2

I. 秘… II. 谭… III. 秘书 - 工作 - 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 092888 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连理工印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm 字数: 422 千字 印张: 19 1/2

2009 年 7 月第 1 版

2009 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 张晓丹

责任校对: 齐 心

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 678 - 2

定价: 30.00 元

前言

2006年11月16日,教育部提出了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)(以下简称《意见》),在这个《意见》中,明确提出:

“逐步构建专业认证体系,与劳动、人事及相关行业部门密切合作,使有条件的高等职业院校都建立职业技能鉴定机构,开展职业技能鉴定工作,推行‘双证书’制度,强化学生职业能力的培养,使有职业资格证书专业的毕业生取得‘双证书’的人数达到80%以上。”

这个要求既符合高等职业教育的发展规律,也为高等职业教育指明了方向。

推行“双证书”教育,首要的一点是要有一套适合“双证书”教育的教材,也就是说,通过这套教材,要能够使学生顺利通过相应等级的职业资格鉴定,也能够顺利获得相应专业的学历证书。但是,就文秘专业来讲,目前还没有见到这样的一套教材。

本教材的编写,就是对“双证书”教育的一种尝试。这本教材以《国家秘书职业标准》(2006年版)中的三级秘书职业标准为主线,以顺利通过三级秘书考试、顺利获得高职高专毕业证书、从事秘书工作得心应手为目标,采用“模块式”教材编写模式,博采众长,集思广益,并且经过了多次课堂教学的检验。

本教材共分为39个模块,每个模块分为“学习目标”、“学习内容”、“课后练习”三个部分。在“学习内容”部分,穿插了“工具箱”、“小贴士”、“情景案例”、“阅读材料”等内容,用于教学中同学们对相关内容的加深理解和巩固掌握;在“课后练习”部分,编著者参照秘书职业资格鉴定的题型共编写了近500道练习题,既可用于同学们巩固所学知识、顺利通过职业资格鉴定,又可用于各教学单位作为本门课程的题库,进行“教考分离”改革。

本教材的建议教学时数为94学时,使用者可根据自己的实际情况相应增减。

本教材同时配有电子课件,请相关任课教师登录<http://www.dufep.cn>,在“资料下载”目录中下载。电子课件的内容包括:

●标题前带有“*”8个模块(事务40至事务47),是根据二级秘书职业标准的要求编写的选学模块,用于拓展学生的技能,提升学生的知识层次。

●13个历史秘书职业资格鉴定中出现的关于“事务管理”的案例分析题,供参考。

●《国家秘书职业标准》(2006年版),以供广大教师对照标准展开教学。

本教材是在编著者历次讲稿的基础上编写而成的,其中的内容参考、借鉴了大量

2 秘书事务管理

相关的教材、专著、论文和网络资料，有些地方没有一一注明出处，在此一并表示谢意。

由于编著者水平有限，本教材的错漏之处恐在所难免，敬请使用本教材的广大老师和同学们提出宝贵意见，以利于本教材的持续改进。

谭书旺

2009年5月于青岛

目 录

事务 01 穿衣打扮	/1
事务 02 行为举止	/9
事务 03 接打电话	/15
事务 04 接待准备	/24
事务 05 日常接待	/31
事务 06 团体接待	/39
事务 07 中餐宴请	/47
事务 08 涉外接待	/55
事务 09 西餐宴请	/65
事务 10 礼品馈赠	/72
事务 11 整理工作环境	/79
事务 12 办公室布局和办公室布置	/87
事务 13 创新办公模式	/95
事务 14 办公室安全检查和办公环境管理评估	/104
事务 15 会议室和办公车辆管理	/113
事务 16 邮件处理	/120
事务 17 保密工作	/128
事务 18 印章管理	/136
事务 19 介绍信管理和零用现金管理	/144
事务 20 值班工作	/151
事务 21 处理突发事件	/159
事务 22 临时交办事项和文字记录	/166
事务 23 时间管理	/174
事务 24 工作计划与流程优化	/182
事务 25 安排上司的差旅事务	/190
事务 26 督查工作	/197
事务 27 办公用品管理	/204
事务 28 打印机和碎纸机的使用	/213
事务 29 传真机的使用	/220
事务 30 复印机的使用	/227

2 秘书事务管理

- 事务 31 数码相机的使用 /235
- 事务 32 扫描仪的使用 /242
- 事务 33 投影仪的使用 /250
- 事务 34 摄像机和光盘刻录机的使用 /256
- 事务 35 办公设备采购与办公资源调配 /265
- 事务 36 信息的收集 /275
- 事务 37 信息的筛选、分类和校核 /282
- 事务 38 信息的传递和存储 /289
- 事务 39 信息的开发、利用和反馈 /298
- 主要参考文献 /306

穿衣打扮

学习目标

了解穿衣打扮的基本知识，知道在工作中怎样穿着得体，能够按照工作要求穿衣打扮。

学习内容

服装是一种无声的语言，如何着装可从一个侧面真实地传递出一个人的修养、性格、气质、爱好与追求。作为窗口部门的秘书人员，更应该掌握着装的基本知识和技巧。

● 一、着装的基本原则

（一）着装要与场合相适应

人们经常身处不同的场合，如社交场合、休闲场合、公务场合等等。人们的着装要随着场合的变化而有所不同。

公务场合应该庄重严肃，社交场合追求时尚华丽，休闲场合讲究舒适随意。在公务场合穿晚礼服固然怪异，休闲时穿着笔挺的西装也与场合不搭调。

（二）着装要明确目的

对于着装的目的，我们可以理解为要通过着装给别人什么印象。是严谨、高雅、成熟、可信，还是独特、随意、清纯、可爱。在商务活动中，给别人什么印象不仅是自己个人的事，它还关系到企业的形象和效益。因此，选择服装就要考虑适应企业文化的整体氛围。

（三）着装要符合自己的社会角色

每个人的社会角色都不止一种，在承担不同角色的时候，人们的行为举止是有差异的，着装也应该是有差异的。例如，同样是在工作环境中，秘书的着装就要比上司

的朴实低调，比技术部门的员工更严谨庄重。

（四）着装要适合自身的条件

我们着装的一个重要目的就是美化自己。每个人都有独特之处，选择服装就要讲究得体、合体，要适合自己的身材、肤色、年龄、气质，穿上后能扬长避短，体现自己最美的一面，不能盲目地追时髦、赶潮流。

【阅读材料】

商务着装的 TPO 原则

TPO 原则即着装与时间、地点、仪式内容相配的原则。（Time 时间、Place 地点、Occasion 仪式，这三点称之为 TPO）

时间原则，一般包含三个含义：一是指一天中时间的变化；二是指一年中四季的不同；三是指时代间的差异。日间是工作时间，着装要根据自己的工作性质和特点，总体上以庄重大方为原则。如果安排有社交活动或公关活动，则应以典雅端庄为基本着装格调。晚间可能有宴请、听音乐、看演出、赴舞会等社交活动，由于空间的相对缩小和人们的心理作用，人们往往对晚间活动的服饰比白天活动时的服饰给予更多的关注与重视。因此，晚间着装要讲究一些，礼仪要求也要严格一些。晚间着装以晚礼服为宜，以形成典雅大方的礼仪形象。西方许多国家都有一条明文规定：人们去歌剧院观看歌剧一类的演出时，男士一律着深色晚礼服，女士着装也要端庄雅致，以裙装为宜，否则不准入场。这一规定旨在强调社交场合的文明与礼仪，同时也体现着西方国家所具有的尊重他人、可以营造优美环境与氛围的社会文化。

另外，一年四季不同气候条件的变化对着装的心理和生理也会产生影响，着装时应做到冬暖夏凉、春秋适宜。夏天的服饰应以简洁、凉爽、轻柔为原则，切忌拖沓累赘，给自己与他人造成不必要的烦恼和负担。冬天的服饰则应以保暖、轻快、简练为原则，穿着单薄会使人看起来唇乌面青、缩肩佝背；而着装过厚，又会显得臃肿不堪、形体欠佳。春秋两季着装的自由度相对来讲要大一些，但仍应注意总体上宜以轻巧灵便、薄厚适宜为着装原则。此外，服饰还应顺应时代的潮流和节奏，过分落伍或过分新奇都会令人侧目。

地点原则，即指环境原则。不同的环境需要与之相协调的服饰，以获得视觉与心理上的和谐感。在豪华的、铺着地毯的谈判大厅与陈旧简陋的会客室里，穿着同一套服装得到的心理效应会是截然不同的。与环境不相协调的服装，甚至会给人以身份与穿着不符的感觉或华而不实、呆板怪异的感觉等，这些都有损于商务人员的形象。避免它的最好办法是“入乡随俗”，穿着与环境地点相适合的服装。比如职业女性在衣着穿戴上不能太华丽，肉色蕾丝上衣、丝绒高开衩长裙，会使别人怀疑其工作能力，同时也难免会遭到同性的嫉妒和异性的骚扰。同样，对于一个刚离开校门参加工作的青年业务员来说，太清纯、太学生味的装扮也只会让自己显得幼稚、脆弱，让人怀疑其肩上能否挑得起重担；而太前卫的办公室着装只会让人觉得散漫、怪诞、缺乏合作精神。

当一个客户走进高雅洁净的办公环境，白领女性的穿戴会影响他对这家公司信誉的印象。因此，夏天起码有下列衣裳和饰物等不该穿（戴）到办公室里：

- ◆低胸、露背、露腹、敞口无袖上衣或透明衣裳；
- ◆一身牛仔或运动服装；
- ◆裸露一半大腿的超短裙；
- ◆黑网眼或花图案丝袜，露趾的凉鞋；
- ◆浓艳眼影、假睫毛、猩红指甲油，一米外可刺激人打喷嚏的香水；
- ◆廉价首饰，金脚链。

仪式原则，是指服装要与穿着场合的气氛相和谐，更和欲达到的目的相一致。如参加签字仪式或重要典礼等重大活动，要想让自己显得庄重、大方，表现出诚意或教养，着一套便装或打扮得过于花枝招展都不适宜，不能达到预期目的；只有穿着合体的，质地与款式都庄重、大方的套装才合适。

● 二、首饰的佩戴原则

（一）首饰的选择要与服装的风格相配合

首饰的风格与服装的风格一样，有的朴实简洁，有的华丽高雅，有的时尚新潮。首饰的选择首先要考虑到与服装的风格保持一致，也就是与场合相适应。

（二）首饰佩戴要符合自身的特点

每个人的身材不一样，对于首饰的选择也就应该因人而异。例如，佩戴项链时，颈部修长的人不宜选择过长的项链，以免显得颈部过长；颈部较短的人，可以佩戴稍长一些的项链，以求在视觉上拉长颈部。

● 三、女士在工作场合的穿衣打扮

（一）女士的标准职业装

西服套裙是传统的职业装，多少年来变化不大。它可以塑造出非常职业化的女性形象：坚定、干练、做事高效率。因此，不论“休闲风”怎样刮，西服套裙的基本样式没有变，仍然居于职业装的主流位置。如何选择适合自己的标准职业装，应该从以下几个方面加以考虑：

1. 样式选择

标准职业装的上衣有单排扣和双排扣的，单排扣的上衣可以不系扣敞开穿，双排扣的扣子要都系上，显得更严肃一些。西服裙有长裙、中长裙和短裙之分，职业装中的短裙最好不要短于大腿的二分之一，否则会非常不方便。长裙配短上衣显得窈窕，长上衣配短裙显得洒脱，适合个子高的人；短衣短裙显得利落，比较适合个子矮的女士。

2. 颜色的选择

职业装的颜色不能太鲜艳，最好是深蓝、深灰、浅灰、咖啡色、驼色、酒红、黑色、白色等等。这些颜色传递给人的感受是：成熟、能干、自信、沉着，既适合办公室这样需要安静的场所，也容易与各色衬衣相配。细格、隐条、雅致的暗花也是可以

接受的。标准的职业装，上衣与裙子的颜色及面料应该是一致的。但是也不排斥上下颜色不一样的套裙，只要配色谐调就好，这样的套裙风格比较活泼。

3. 面料的选择

要选择质地好、有垂感的面料，不应选廉价的化纤面料。

4. 衬衣的选择

衬衣的面料应该细致。真丝的最好，但是较难打理，高支纱的纯棉面料或免熨的棉涤混纺的面料也是不错的。颜色、花色可以丰富多彩，只要能与套装相配就行。

5. 鞋袜的搭配

黑色或棕色的皮鞋最好，为了与衣服搭配，暗红、灰色也无不可。不能穿颜色鲜艳的鞋，鞋上不要有多余的装饰。白色的鞋不适合公务场合。夏天不要穿前露脚趾、后露脚跟的凉鞋。除了配黑色裙子以外，黑色丝袜不能配其他颜色的裙子。接近肤色的肉色丝袜适合各种颜色的裙装。记住“裙子越短，袜子越长”这句话，不要让袜口暴露于裙子下摆之外。丝袜里面决不要套棉毛裤之类的保暖裤，哪怕是在冬天。不能穿跳丝的破袜子，应当在自己的皮包里或办公室里常备一双丝袜。

6. 皮包的搭配

过去讲究皮包的颜色一定要与鞋的颜色一致。可是现在人们不是太强调这一点，只要看上去颜色谐调就好。但是皮包与皮鞋颜色保持一致，还是最容易的搭配方法。要注意皮包的款式，不要带休闲包到公司上班。

7. 首饰的搭配

首饰应当式样简洁，与服装的风格一致。如果手上已戴戒指，那么再配一条细项链就够了。工作场合佩戴的首饰不应超过两件。戴眼镜的女士佩戴耳环时要避免圆形。

（二）女士的职业便装

职业便装常用于办公室的“非正式着装日”（在五天工作制的国家是周五）、某些会议、公司组织的一些外出活动。这种职业便装不等同于休闲装，可以说介乎于职业正装与休闲装之间，分寸并不容易把握。

职业便装的一般搭配是：衬衫配裙子或衬衫配长裤，天凉时可加一件夹克衫；略带休闲风格的套裙。如果出席在游览胜地的旅馆中举办的会议，就需要准备一套运动服，以备参加打网球、高尔夫球等运动。

（三）女士在商务应酬中的着装

目前，商业界的应酬活动很多，其中的着装分寸一定要掌握好。袒胸露背的晚礼服及下摆开叉到大腿的旗袍，不适合陪同领导参加商界应酬时穿着。因为白天你努力塑造了一个职业女性的形象，上述性感的服装会使别人完全改变印象，对你的工作产生负面影响。比较朴素的款式可以用华丽的色彩（最好是单色的）和面料来弥补，再配上漂亮得体的首饰，照样能体现出你的风度和魅力。

（四）女士职业妆的要求

首先，职业妆要淡雅，不可浓妆艳抹。

其次，补妆时应避人，最合适的补妆地点是洗手间。

● 四、男士在工作场合的穿衣打扮

（一）男士的标准职业装

西服套装是西方传统的标准职业装。因其穿起来使人显得庄重、潇洒、有风度，很适合公务活动，所以渐渐成为国际通行的标准职业装。如何选择适合自己的标准职业装，应该从以下几个方面加以考虑：

1. 样式选择和穿法

西装有两件套和三件套之分。三件套的多加一件马甲，马甲的颜色与外衣一致。这两种套装都可以作为正装穿着。另外，上衣有单排扣和双排扣之差别。双排扣的更显得庄重，穿时要把钮扣全部系上，不可以敞开来穿。单排扣的西服可以不系扣，显得很潇洒，但是在正式场合还是系上为好。两粒扣的只可系上面那粒，叫做“系上不系下”，三粒扣的系中间一粒或上面两粒，也可以只系中间一粒。坐下时，解开钮扣会使上衣保持平整。西装一定要合体，过紧显得寒酸，过松人则像个衣服架子，没有精神。外套里面除了衬衣，只能再穿一件薄羊毛衫。裤长以能盖住皮鞋鞋面为宜。

2. 颜色的选择

作为职业装的西服套装，颜色应该是上下一致的，以黑色、藏蓝色、铁灰色等深色为正宗，可以有细隐条。

3. 面料的选择

要选纯毛或高档的混纺面料制作的西服。西服只能干洗，不能水洗。

4. 衬衣的选择

白色衬衣是在任何场合都不会出错的，男士的衣柜里一定要多几件白色衬衣。其他单色衬衣或带纵向细条纹的也可以，如果外套是条纹的，衬衣就不要再穿条纹的了，免得看上去像斑马。淡粉色、淡紫色、格子、宽条纹或花的衬衣不适合在严肃的商务场合穿着。衬衣的领子和袖口一定要挺括。领子要高出西装外套领子 1 厘米左右，袖口也要比外套袖子长出 1 厘米左右，这一方面保护外套不被磨损、玷污，另一方面有层次感，穿出了西服的味道，避免了所谓的“小家子气”。不论多热，长袖衬衣的袖子都不可以卷起来，袖口的扣子也要系好。衬衣的下摆必须整齐地塞进西裤裤腰之内。衬衫必须熨烫平整，不能皱皱巴巴，领子变形的衬衫就不要再穿了。

5. 鞋袜的搭配

西服必须配皮鞋，最正规的是黑色系带皮鞋。深棕色的也还差强人意，其他颜色的就不必考虑了。鞋上不要有装饰物，也不要镂空、压花的。高帮皮鞋、高跟皮鞋、旅游鞋、凉鞋都不能配西服穿。袜子要长及小腿中部，袜口要松紧适度，不可松松垮垮，滑落至脚踝。要选择深色棉质的袜子，或与皮鞋的颜色一致，或与西裤的颜色一致，不要有明显的图案。白色袜子不管是何质地的，只能配运动装。男士穿半透明的尼龙袜子也是不雅的。

6. 领带的选择

领带的颜色不要与西服颜色一样，但可以是同一色系的，或深或浅。最好是单色

的,如深蓝、深灰、暗红、黑色等,上面可以有细小的几何图案或条纹。但是条纹领带不要配条纹衣服。在一般情况下,黑色西装不要配黑色领带,因为那是参加丧礼的服装。最好选真丝领带。皮革、珍珠或其他新奇面料制作的领带均不能登大雅之堂。领带结要饱满,紧贴领口,系好后下端要正好垂于皮带扣上端。如果需要固定领带,可用领带夹,夹于衬衣的第三、四粒纽扣之间。领带夹要朴素,不引人注目最好。

7. 皮包、皮带的搭配

皮包、皮带的颜色要与皮鞋一致,这就是男士着装的所谓“三一原则”。皮带扣要简洁,皮包是手提的公文包。穿背带裤的时候不需要系皮带。

8. 首饰及其他附件的佩戴

可戴一枚戒指,不宜多戴。贴身项链也可以戴,其他的首饰就不必了。在商务活动中,人们还不能接受佩戴耳环的男士。手表除了实用外,也是装饰品,可选用精致的薄型手表。刚进入商界的年轻男性不必戴价格昂贵、华美的手表,如同年轻女性不必佩戴昂贵的首饰一样,衣着打扮要符合身份,否则会引起别人的侧目和猜疑。

9. 其他细节

西服的味道是穿出来的,必须重视、讲究细节。除了上面介绍的一些搭配方法以外,下述细节也很重要:

(1) 羊毛衫。西服里面最好不穿羊毛衫或毛背心。如果要穿,只能穿一件单色、鸡心领、薄型的。不要穿毛开衫,也不要重重叠叠穿好几件,完全失去了穿西服应有的效果。

(2) 西服的衣兜。上衣的左胸部外侧的口袋顶多放一条装饰性的手帕。内侧左右的口袋可以放名片夹、笔、钱包等轻小物品。钱包如果是鼓鼓囊囊的,就不要放在口袋里。上衣下面的两个口袋和裤兜除了一条实用的手帕,基本不放东西,以免把衣服撑得变形。衬衣左胸的口袋也不能放任何东西。

(3) 手机和钥匙。很多人把手机和钥匙串挂在裤腰上。这样虽然方便,可是常常需要掀起衣襟,在商务活动时殊为不雅。所以在这种场合还是把它们放进公文包里最好。

(4) 公文包。要经常清理公文包,把不用的东西拿出去,让物品各归其位,需要什么马上就能拿出来。如果别人看到你的公文包里乱七八糟,可以由此推测你是一个做事没有条理的人,会对你产生不利影响。

(5) 手帕。应该在口袋里常备一条干净、平整的手帕,以备不时之需。当你当众咳嗽、打喷嚏的时候,应当用手帕捂住嘴。这是公德心的体现。

(二) 男士的职业便装

男士职业便装的穿着场合与女士的相同。男士职业便装包括:T恤配长裤;毛衣配长裤;夹克衫;斜纹卡其布裤子。某些时候,牛仔裤也可以,但风格不要太前卫,并要注意场合。

参加在旅游胜地举办的会议时,除了要带运动装之外,不要忘记带一套深色西装,以备晚间活动时穿。

（三）男士在商务应酬时的着装

深色的西服套装即可应付。为了区别于白天的着装，晚上可以换件衬衣（浅色）或花色华美的领带。总之，商务场合的着装应当遵守商界的规矩，这样才容易得到人们的认可。总体的风格是朴素、雅致、整洁、得体，是低调的、不事张扬的风格。

【阅读材料】

美国公司职员们如何穿衣打扮

《南方周末》报上曾登过其特约驻美国记者简妮的一篇文章，题目就叫《穿什么上班》——

“从到美国上班的第一天起，我就为每天的衣着伤透了神。眼下正是美国衣着打扮刮起‘休闲风’的时代，上班族们虽然刚刚摆脱了正规衣着的束缚，但离随便着装还相差很远。而且何时正式，何时休闲，这里面的名堂根本就是妙不可言。就看你的悟性如何，对服装潮流的把握如何，更重要的是你钱包里的钱够不够多。

美国公司职员们如何穿衣打扮，绝不是等闲之事。从个人角度上讲，这关系到你的尊严和自信；而对公司来说，直接牵涉到它的荣誉和质量。

按说，穿西装打领带、套裙加高跟鞋并没有过时，但现在的‘休闲风’让你的选择多了，反而增添了选择的麻烦。衣着的布料、颜色、设计要搭配得好全要在细节上下工夫，要做到洒脱又不失尊贵。倒不如西装领带时代那样简单，有序可循。

不错，美国是个自由的国度，你可以一袭T恤、牛仔裤走遍天下，也可以一丝不挂面对大众。但是，美国的办公室文化，只要是沾上了商业行为的地方，只有硬碰硬的规则，没有个人选择的余地。

记得有一天大雪纷飞，我穿着高筒靴走进办公室，还没顾上换高跟鞋，便直接到传真室取文件。这一路上我发现，同事们都用惊讶或无奈的眼光看我这双笨重的皮靴，像是欣赏一对移动的炸弹。等我换上高跟鞋，亭亭玉立地再走过去的时候，众人分明轻轻舒了口气，脸上神色由阴转晴……”

课后练习

请从每道题目下面的选项中选出一个或者多个正确的、符合题目要求的选项。

1. 着装的基本原则包括（ ）。
 - A. 着装要与场合相适应
 - B. 着装目的要明确
 - C. 着装要符合自己的社会角色
 - D. 着装要适合自身的条件
2. 根据着装的基本原则，公务场合着装应该（ ）。
 - A. 时尚华丽
 - B. 庄重严肃
 - C. 舒适随意
 - D. 性感妩媚
3. 在商务活动中，给别人什么印象不仅是自己个人的事，它还关系到企业的形象和效益。因此，选择服装时要考虑（ ）。
 - A. 品牌价值
 - B. 庄严威武
 - C. 雍容华贵
 - D. 适应企业文化的整体氛围
4. 同样是在工作环境中，秘书的着装要比上司的着装（ ）。
 - A. 时尚华丽
 - B. 庄重严肃
 - C. 舒适随意
 - D. 性感妩媚

8 秘书事务管理

- A. 严谨庄重 B. 年轻时尚 C. 朴实低调 D. 色彩鲜明
5. 佩戴首饰的注意事项包括 ()。
- A. 应选择价格昂贵的首饰
B. 佩戴首饰应突出民族特色
C. 首饰的选择要与服装的风格相配合
D. 首饰佩戴要符合自身的特点
6. 每个人的身材不一样,对于首饰的选择也就应该因人而异。例如,佩戴项链时,颈部修长的人不宜选择 (),以免显得颈部过长。
- A. 过短的项链 B. 过长的项链 C. 过粗的项链 D. 过细的项链
7. () 是传统的女性职业装,它可以塑造出非常职业化的女性形象。
- A. 连衣裙 B. 牛仔装 C. 旗袍 D. 西服套裙
8. 女性化职业妆的注意事项包括 ()。
- A. 要淡雅 B. 要浓妆艳抹 C. 补妆时应去洗手间
D. 补妆时应请商务伙伴品评监督
9. 职业便装常用于 ()。
- A. 办公室的“非正式着装日” B. 某些会议
C. 公司组织的一些外出活动 D. 商务谈判
10. 三件套西装包括 ()。
- A. 西装外套 B. 西装裤子 C. 西装衬衣 D. 西装马甲

行为举止

学习目标

了解职业场所行为举止的基本知识，能够做到在工作场合举止优雅大方，文明礼貌。

学习内容

在商务活动中，举止优雅大方的人容易与别人沟通，得到信任。人们无法相信，一个举止粗俗的人是受过严格的专业训练的，人们往往不愿意把重要的事情交给这种人去做，或者与之成为合作伙伴。同时，正确的姿态对自身的身心健康也有好处。举止有各种各样，最基本的是站、坐、行的姿态和手势、表情。

● 一、挺拔的站姿

(一) 基本要求

站立时要有精神，要挺拔。正确的姿态是：头正、肩平、两肩放松，双臂自然下垂，双手放于大腿两侧或相握放于身前，挺胸收腹。男性双腿可分开，双脚间的距离最多与肩齐；女性双腿应并拢，脚尖微微外撇，也可以双脚前后相错半脚站好。身体的重心落在两脚正中。长时间站立时，可暗暗调整身体重心，使双脚轮流承受身体重量。有人以一腿弯一腿直的方法调整重心，看上去很懒散，这种姿势是不可取的。总之，正确的站姿给人以挺拔舒展、落落大方、精力充沛的印象。

(二) 常见错误

经常出现的错误站姿有：倚着墙或其他物体站立；驼背、挺腹、塌腰或一腿不停地抖动；双手叉在腰间或插在兜里等等，都会给人留下不好的印象。

(三) 训练方法

方法 1：背靠墙站，要求头部、双肩、臀部、小腿和脚后跟都紧贴墙壁，坚持 15