



高职高专文秘专业工学结合规划教材

COMPREHENSIVE TRAINING
FOR SECRETARIES

秘 书

综合实训教程

主 编 楼淑君
副主编 潘 莉 张理剑 陈晔武
罗秀峰 严晓蓉
主 审 杨群欢



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

高职高专文秘专业工学结合规划教材

秘书综合实训教程

Comprehensive Training for Secretaries

主 编	楼淑君		
副主编	潘 莉	张理剑	陈晔武
	罗秀峰	严晓蓉	
参 编	李宇容	胡丹映	
主 审	杨群欢		



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书综合实训教程 / 楼淑君主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2009. 8

高职高专文秘专业工学结合规划教材

ISBN 978-7-308-06885-7

I. 秘… II. 楼… 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 112942 号

秘书综合实训教程

楼淑君 主编

责任编辑 葛 娟

文字编辑 夏晓冬

封面设计 吴慧莉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 27

字 数 530 千

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

书 号 ISBN 978-7-308-06885-7

定 价 45.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

高职高专文秘专业工学结合规划教材

审读专家委员会(按姓氏笔画排序)

王箕裘	王金星	孙汝建
严冰	陈江平	时志明
张玲莉	杨群欢	郭冬
曹千里		

总 序

2007年12月,浙江大学出版社邀请省内外数十所开设文秘专业的高职高专院校的教学负责人召开了高职高专文秘专业教学及教材建设研讨会。会议重点研讨了当前高职高专文秘专业建设、课程设置、招生就业、教材使用、工学结合课程改革等情况。大家一致认为,教材建设是文秘专业建设发展的重要环节,配合教学改革进行教材改革已迫在眉睫。会议决定开发一套“高职高专文秘专业工学结合规划教材”。

针对高职高专文秘专业的实际情况,结合目前秘书职业岗位需求和工作特点,浙江大学出版社确定了新编高职高专文秘专业工学结合系列教材的基本原则。即:思想性、科学性和方法论相统一;先进性和基础性相统一;理论知识和实践知识相统一;综合性和针对性相统一;教材内容与秘书职业岗位无缝接轨。同时根据高职秘书人才培养计划,遵循“以够用为度,以适用为则,以实用为标”方针,以职业活动为导向,以职业技能为核心,突出项目化、任务驱动的教学特点,体现实用性、技能性、职业性、融趣味性和可读性于一体的高职教育教学特色。

本系列教材主编和编写人员都是经过精选的,主要选择富有教学和教学改革实践经验的高职高专院校秘书专业的教师或秘书专业研究人员来担任。教材内容组合新知识、新技术、新内容、新案例、新材料,体现最新发展动态,具有前瞻性。编写体例新颖,主次分明;概念明确、案例丰富,同时安排了大量的便于教学过程中操作的实训方案,并有配套的习题和教学课件。

为了确保教材的编写质量,浙江大学出版社邀请了当前国内一流的文秘专业教学与研究方面的权威专家、学者对本套文秘专业工学结合改革教材进行了认真的审稿。专家们普遍给予了高度的肯定,同时也提出了很多宝贵的意见和建议,使得这套教材能更加完善。相信这是一套学生便于学习训练、教师便于教学指导的好教材。

教育部高职高专文秘专业教学指导委员会委员、教授

杨群欢

2009年6月18日

前 言

“以就业为导向,以技能为核心”为特点的高职教育,越来越重视实践教学,其中很多院校的课堂实训在课程教学中占有一半的教学时间,甚至更多。那么实训教学如何实施才能有效地提高学习者的应岗能力,什么样的实训教材能够贴近岗位并且具有实际应用性?基于这样的思考,我们着手进行了《秘书综合实训教程》的编写工作。

2008年12月,在浙江大学出版社的组织下,众多高职高专院校秘书专业的教学同仁们集聚在一起,热烈探讨秘书专业的教育教学问题,从而基本确定了本书的编写目的和编写理念。

本书的编写目的:给秘书专业的实训教学提供可参考和可操作的一个个具体的实训项目和实训任务。

本书的编写理念:以工作项目为导向,以任务为驱动,以行动为体系,以培养职业能力为核心。

本书的内容体系:分为上篇和下篇,上篇为单项技能训练,下篇为综合技能训练。上篇从秘书岗位工作内容的联系出发,设计了“办公室事务管理”、“人力资源事务管理”、“商务活动事务管理”3个模块,每个模块下面安排了若干项目,每个项目设若干任务。下篇综合了秘书的多项具体事务,设计了15个综合任务。

本书的编写特点:

1. 具备职场仿真性

本书收集了大量来自企事业秘书实际工作的具体事务,途径有二:一是本书作者自身从事企事业秘书等岗位的工作及一线教学实践经历;二是目前企事业秘书、助理、办公室主任、人力资源部经理等岗位人员的具体工作任务。任务设计基本来自企事业的秘书实际岗位工作,具备浓厚的职场氛围和职场仿真特点。

2. 具备可操作性和参考性

本书单项技能训练和综合技能训练中的每个任务都包括以下7个方面:训练目标、知识要求、任务描述、训练要求、操作说明、操作提示、工作成果范例。要求明确,提示清楚,操作方便,尤其是工作成果范例的展示,为教与学两个方面提供了任

务成果的参考。

3. 具备可适用性

考虑到不同条件不同层次的多方面训练要求,本书设计的实训任务基本可以适用于以下几个方面:(1)适用于常规的专业课程教学之中,尤其是单项训练任务,对实训室条件依赖性小,可以在课堂教学中进行。(2)适用于集中训练,比如短期职业培训、岗前强化训练、课程综合实践、部分秘书技能选修课程等。(3)适用于社会实践活动,可以从中选择合适的综合训练项目作为活动的主题。

4. 符合循序渐进、循环往复的认知规律

本书设计了单项训练任务和综合训练任务。设计单项训练任务的目的是解决某项工作任务的技能,综合训练任务涉及多方面因素与具体事务,目的是提升处理综合事务的技能。内容从单一到综合,从简单到复杂,学习者可以在循序渐进、不断重复的训练中,从认知到掌握直至熟练运用,符合高职高专的实际情况和教学规律。

本书在编写过程中考虑到目前企事业秘书岗位的实际工作任务,增加了“人力资源事务管理”等内容,同时考虑秘书专业一般都独立设置文书处理与档案管理、秘书写作等课程,所以本书就不涉及其中的实训内容了。另外,本书对训练任务的考核和评价不作规定,在训练中可以根据实际情况确定学习者完成任务的态度、参与度、书面报告、口头交流等分值的比例。

本书的编写具体分工如下:上篇第一模块项目一、项目二由宁波职业技术学院潘莉编写,项目三由宁波大学科技学院胡丹映编写;第二模块由浙江经济职业技术学院陈晔武编写;第三模块项目一由浙江经济职业技术学院李宇容编写;第一模块项目四,第三模块项目二、项目三由杭州职业技术学院张理剑编写;下篇由浙江经济职业技术学院楼淑君、严晓蓉和浙江国际海运职业技术学院罗秀峰共同编写。楼淑君负责本书的策划和统稿工作。

本书在编写成果范例的过程中得到了企事业秘书朋友们的帮助和支持,也得到了往届毕业生和在校生的积极参与,在此一并感谢。同时也有部分内容参考、借鉴、改编了相关书籍中的案例、报告等,在此也表示感谢。参考资料的来源及作者一并附在书后,有些无法查明出处或考证的(包括来自互联网上的信息),在此向原作者表示感谢。另外,还要感谢所有对本书编写提供建议、帮助、指导的专家和同仁们。

在编写过程中,我们竭尽全力,但限于时间、认识水平等因素,不当之处肯定存在,恳请读者批评指正。让我们共同为高职高专秘书专业教学作出努力。

编 者

2009年1月

目 录

上 篇

模块一 办公室事务管理 / 1

项目一 公司成立筹备事务 / 1

- 任务 1 编写公司成立步骤及内容 / 1
- 任务 2 规范填写公司注册登记的各种申请表格 / 4
- 任务 3 绘制企业组织结构图 / 9
- 任务 4 规划办公环境空间、设计办公室格局 / 13
- 任务 5 优化办公环境 / 17

项目二 时间安排与计划事务 / 21

- 任务 1 辨别秘书工作事务的轻重缓急 / 21
- 任务 2 制作日程安排表 / 24
- 任务 3 编写约见安排表 / 30
- 任务 4 编写工作备忘录 / 31

项目三 办公室日常事务 / 35

- 任务 1 制作并填写办公用品管理基础性文件 / 35
- 任务 2 绘制办公用品购置程序、拟写商业用函 / 38
- 任务 3 处理邮件的收寄 / 49
- 任务 4 制作印信管理基础文件、模拟用印 / 52
- 任务 5 填制值班表格 / 60
- 任务 6 填写电话记录表 / 64
- 任务 7 填制收发文处理单并模拟操作 / 66
- 任务 8 处理信息的工作 / 73

项目四 接待事务 / 75

- 任务 1 绘制接打电话流程、模拟电话接待 / 75
- 任务 2 模拟预约、未预约现场接待 / 77
- 任务 3 制作团队接待方案 / 80

- 任务4 编制返程票及宾馆房间预订程序、模拟操作 / 82
- 任务5 安排宴请 / 86
- 任务6 编写参观活动方案 / 89
- 任务7 制作各种账单(机票账单、礼品账单、补贴账单等) / 92

模块二 人力资源事务管理 / 98

项目一 员工招聘、调动与离职 / 98

- 任务1 绘制招聘流程 / 98
- 任务2 统计职位需求 / 101
- 任务3 安排招聘日程 / 107
- 任务4 编制招聘面试表格 / 110
- 任务5 办理新员工入职手续 / 119
- 任务6 办理员工辞职、离职手续 / 122
- 任务7 办理员工内部调动手续 / 127

项目二 绩效考核 / 130

- 任务1 编制员工考勤制度和表格 / 130
- 任务2 编制绩效考核流程 / 134
- 任务3 制定员工绩效考核方案 / 138
- 任务4 设计绩效考核表格 / 144
- 任务5 编写岗位职责与任职条件 / 151
- 任务6 编制员工竞聘文案 / 158

项目三 员工培训管理 / 168

- 任务1 编制培训管理制度与流程 / 168
- 任务2 制定员工培训计划 / 175
- 任务3 编制新员工入职培训方案 / 186
- 任务4 编制员工培训准备事项表 / 192
- 任务5 编制员工培训效果评估流程与表格 / 194

模块三 商务活动与会议 / 204

项目一 领导商务出行事务安排 / 204

- 任务1 编写领导出行秘书准备工作项目表 / 204
- 任务2 绘制公务出国手续流程图 / 207
- 任务3 编写出国旅行日程安排表 / 209
- 任务4 填写国际支付申请书、绘制支付工作流程 / 213
- 任务5 办理国际信用卡与还款业务 / 217
- 任务6 拟写、审查商务合同 / 221

项目二 商务仪式活动 / 226

任务 1	策划开业庆典活动	/ 226
任务 2	模拟签字仪式	/ 229
任务 3	准备记者招待会	/ 232
任务 4	制作产品说明演示稿	/ 235
项目三	商务会议	/ 240
任务 1	编写会议议题、议程	/ 240
任务 2	预算会议成本	/ 242
任务 3	编写会议筹备方案	/ 245
任务 4	确定会议场所	/ 247
任务 5	编写、发送会议通知	/ 249
任务 6	编制会场安排方案、布置会场	/ 252
任务 7	制作会议记录	/ 256
任务 8	编制会议质量反馈表、拟写总结	/ 259

下 篇

任务 1	模拟现场招聘会	/ 264
任务 2	模拟筹备分公司成立事务	/ 264
任务 3	模拟公司客户会	/ 274
任务 4	模拟公司年终联谊会	/ 295
任务 5	模拟安排上司出国旅行事务	/ 301
任务 6	模拟主题活动策划与实施	/ 311
任务 7	模拟记录颁奖晚会仪式程序	/ 322
任务 8	模拟撰写庆祝活动方案设计说明书	/ 330
任务 9	模拟冠名仪式活动	/ 339
任务 10	模拟整理和撰写申报材料	/ 345
任务 11	模拟公司庆典活动	/ 360
任务 12	模拟公司股东大会相关事宜	/ 383
任务 13	模拟参观团队的接待活动	/ 390
任务 14	模拟突发事件的处理	/ 394
任务 15	模拟专题展览	/ 404
参考文献		/ 414
后 记		/ 419

上 篇

模块一 办公室事务管理

项目一 公司成立筹备事务

任务1 编写公司成立步骤及内容

◎ 训练目标

能够熟练掌握公司成立的步骤；
能够制作并编写公司成立的流程；
能够正确填写各种表格。

◎ 知识要求

熟练掌握公司成立需要办理的手续和步骤；
熟悉公司成立的步骤和流程。

◎ 任务描述

2008年5月,即将毕业的赵铭、严立维两位同学,经过前期几个月的市场调研、专家咨询及可行性分析后,准备在杭州下沙成立一家咨询管理公司。这家公司拟由赵铭任总经理,严立维任副总,公司创办初期,因各种事务繁忙,聘用张青为公司的秘书,负责处理公司内的行政事务。一天上午,赵铭让张青写一份有关公司成立的步骤及要求的材料。

◎ 训练要求

概括叙述秘书完成此项任务的步骤；

完整编写公司成立步骤的流程图。

◎ 操作说明

以小组为单位进行,要求2课时内在实训室机房里完成;

训练前要布置学生复习相关知识、查找资料、咨询亲朋好友、走访调查企业,在此基础上共同合作完成。

◎ 操作提示

在这项训练中,你需要利用课余时间查找相关网站或资料,详细了解公司成立筹备的具体事务;或者走访一家真实的公司,收集公司成立筹备事务的实例以及公司成立筹备的各种手续及文件资料,充分做好训练前的准备工作。

◎ 工作成果实例参考

◆ 任务名称:编写公司成立步骤流程图

◆ 工作过程概述:

张青接受这个任务后,马上上网查找相关资料,基本搞清操作程序及所需的材料。对一些不明之处,张青又电话咨询了工商局有关部门,并向有经验的朋友请教操办过程中应该注意的事项。一切搞明白之后,张青就着手准备所需要的文件材料,最后制作了公司成立步骤流程图。

◆ 成果范例:

×××公司成立步骤流程图

序 号	工作环节	责任人	工作内容	地 点
1	企业名称预先登记	总经理 秘书	持股东(投资人)资格证明领取《名称(变更)预先核准申请书》、《投资人授权委托书》→填表(按公司命名要求一次最多可以起9个名称备查)→交表→领取《企业名称预先核准通知书》	投资服务大厅 工商局窗口或 工商局
2	企业设立登记	总经理 秘书	出示《企业名称预先核准通知书》→领取《企业设立登记申请书》,同时领取《企业设立登记申请书》等有关表格	投资服务大厅 工商局窗口或 工商局
3	缴存企业注册资金	总经理 秘书	股东之一本人当面出示所有股东的身份证原件→填写入资单→存入注册资金→领取入资原始进账单	投资服务大厅 工商局窗口或 工商局

续表

序 号	工作环节	责任人	工作内容	地 点
4	办理法定验资手续	总经理 秘书	根据各申办企业情况不同,提供材料的要求也不同,以下内容供参考:(1)《名称预先核准通知书》;(2)填写完整的《企业设立申请书》;(3)由入资银行开具的入资单;(4)全体股东资格证明;(5)公司章程;(6)法人股东单位的《资产负债表》、《损益表》	各法定验资机构、会计师事务所
5	工商注册的审批、领取营业执照	总经理 秘书	填写并提交《企业设立登记申请书》等材料→领取《准予设立(变更、注销、撤销)登记(备案)通知书》→5个工作日后持《准予设立(变更、注销、撤销)登记(备案)通知书》交费→领取营业执照正副本	投资服务大厅 工商局窗口或 工商局
6	企业印章 备案及刻制	总经理 秘书	携带营业执照副本到公安分局窗口备案→公安分局在营业执照副本上印核准章→在指定的刻字社刻制公章、财务章、合同章、人名章等印鉴	投资服务大厅 公安局窗口备 案,公安局指定 的刻字社刻章
7	企业法人 代码登记	总经理 秘书	带上营业执照正本、公章、法人及办理人身份证原件及复印件申请企业代码证	投资服务大厅 质量技术监督局窗口
8	缴纳企业 代码证费	总经理 秘书	到工商银行缴纳企业代码证费	工商银行
9	领取代 码证	总经理 秘书	申请企业代码证3个工作日后凭票和受理回执领取代码证	投资服务大厅 工商局窗口或 工商局
10	国税、地税 登记	总经理 秘书	带齐执照副本、代码证副本、开户许可证、股东身份证、公司章程、租赁合同等原件以及复印件到国税和地税办理税务登记	投资服务大厅 地税、国税窗 口或国税局和 地税局
11	开设基本 账户、取消 验资户	总经理 秘书	到银行开设基本账户并取消验资户,将注册资金转入基本账户	银行
12	办理 统计登记	总经理 秘书	在领取营业执照之日起30日内填写《法人单位基本情况表》,并提交下述材料后发放统计登记证 提供材料:(1)《法人单位基本情况表》加盖公章一式一份;(2)营业执照副本原件及复印件;(3)组织机构代码证书正、副本原件及复印件、IC卡	投资服务大厅 统计局窗口或 统计局
13	社会保险 登记	总经理 秘书	所需材料:(1)营业执照副本原件及复印件;(2)法人代码证书原件及复印件;(3)缴费企业单位的公章、法人身份证原件及复印件;(4)开户银行名称、账号、交换号及复印件,企业所属地名称	劳动局社保 中心

任务2 规范填写公司注册登记的各种申请表格

◎ 训练目标

能够熟练填写公司注册登记的各种申请表格；
能够熟练掌握公司注册登记的流程。

◎ 知识要求

熟悉公司注册登记的各种申请表格；
熟悉公司成立的手续及所需材料。

◎ 任务描述

2008年5月,即将毕业的赵铭、严立维两位同学,经过前期几个月的市场调查、专家咨询及可行性分析后,准备在杭州下沙成立一家咨询管理公司。这家公司拟由赵铭任总经理,严立维任副总经理,公司创办初期,因各种事务繁忙,聘用张青为公司的秘书,负责处理公司内的行政事务。张青在某天上午去工商局填写公司注册登记的各种申请表格。

◎ 训练要求

概括叙述秘书完成此项任务的步骤；
规范填写公司注册登记的各种申请表格。

◎ 操作说明

以小组为单位进行,要求2课时内在实训室机房里完成；
训练前布置学生查找资料、咨询亲朋好友、走访调查几家企业,在合作探讨的基础上完成。

◎ 操作提示

在这项训练中,你需要利用课余时间做好训练的准备工作。可以上网查找,可以咨询亲朋好友和相关部门,最好走访一个真实的工作单位,收集该单位注册登记的各种申请表格填写的实例以及各种手续文件,获得第一手真实的公司注册经验。

◎ 工作成果实例参考

◆ 任务名称:规范填写公司注册登记的各种申请表格

◆ 工作过程概述:

张青接受这个任务后,着手搞清楚了公司注册登记所需要的各种申请表格以及所需材料,然后从网上下载需要填写的各种表格(也可以到工商局相关部门领取),根据要求清晰而规范地填写好所有表格。

◆ 成果范例：

一、公司设立登记申请书

公司设立登记申请书

名 称	成都××××有限公司		
住 所	成都市××区××路××号	邮政编码	6100××
法定代表人姓名	×××	职 务	董事长
注册资本	×××万元	公司类型	有限责任公司
实收资本	×××万元	出资方式	货币
经 营 范 围	×××××××××××××××××××××××××××××××× ××××××××××××××××××××××××××××××××		
营业期限	自 ××××年××月××日至××××年××月××日		
备案事项	董事、经理、监事、章程		
本公司依照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国公司登记管理条例》设立，提交材料真实有效。谨此对真实性承担责任。 法定代表人签字： ××× ××××年××月××日 指定代表或委托代理人签字： ××× ××××年××月××日			

注:1. 提交文件、证件应当使用 A4 纸。

2. 应当使用钢笔、毛笔或签字笔工整地填写表格或签字。

3. 公司类型: 有限责任公司和股份有限公司。其中, 国有独资公司应当注明“有限责任公司(国有独资)”; 一人有限责任公司应当注明“有限责任公司(自然人独资)”或“有限责任公司(法人独资)”; 股份有限公司是上市公司的应当注明“股份有限公司(上市)”。

二、公司股东名录表

成都××××有限公司股东(发起人)名录

股东(发起人)名称或姓名	证件名称及号码	认缴 出资额 (万元)	出资 方式	持股比 例(%)	实缴 出资额 (万元)	出资 时间	出资 方式	余额交 付期限	备注
×××	510×××××××× ××××××××	××	货币	××	××	××	货币	××	
×××	510×××××××× ××××××××	××	货币	××	××	××	货币	××	

- 注：1. 根据公司章程的规定及实际出资情况填写。
2. “备注”栏填写下述字母：A. 企业法人；B. 社会团体法人；C. 事业法人；D. 国务院、省级人民政府、经授权的机构或部门；E. 自然人；F. 其他。
3. 出资方式填写：货币、非货币。

三、公司董事、监事、经理情况说明一览表

成都××××有限公司董事、监事、经理情况

姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事长兼经理</u>	姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事</u>
身份证件号码: 510×××××××××× ××××	身份证件号码: 510×××××××××× ××××
(身份证件复印件粘贴处)	(身份证件复印件粘贴处)
姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事长兼经理</u>	姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事</u>
身份证件号码: 510×××××××××× ××××	身份证件号码: 510×××××××××× ××××
(身份证件复印件粘贴处)	(身份证件复印件粘贴处)
姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事长兼经理</u>	姓名 <u>×××</u> 职务 <u>董事</u>
身份证件号码: 510×××××××××× ××××	身份证件号码: 510×××××××××× ××××
(身份证件复印件粘贴处)	(身份证件复印件粘贴处)