

一、绪论

一、什么是秘书？现代秘书的确切涵义是怎样的？

答：1. ①宫中的秘藏之书。一开始指书而不是指人。东汉后期，出现管理秘藏图书的官府“秘书监”，主管官员称“秘书令”或“秘书监”。秘书不仅指物，也指机构、人。在清代末年，或者说是在辛亥革命前后，秘书概念的名实相符。②辅臣。③行政职位。现代中国，秘书一直被当作一种行政职位，秘书人员被看做行政人员的一部分，而且是核心的一部分。秘书已成为管理和处理日常行政事务的重要人员，成为行政首长的得力助手。④秘书是广泛的社会职业之一。社会职业秘书以其处理文书，它包括各种智力服务。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位，也服务于私人。科学家、作家、教授等多有雇佣私人秘书作为自己工作或生活助手的。

2. 广义，指领导人的事务与信息助手(包括公务/私人秘书)。狭义(不包括私人秘书)，指一种职务名称，社会职业，处于领导身边，直接为领导从事事务性、信息性等辅助服务工作的助手。

二、秘书工作主要包括哪些内容？特点是什么？

秘书工作主要包括哪些内容：

1. 文书撰写(上司口述或会议记录、整理，文件起草、修改、润色等)；
2. 文书制作(打字、复印、编排、装订等)；
3. 书处理(收发、传递、办理、保管、立卷等)
4. 档案管理(归档、鉴定、管理、提供等)
5. 会议组织(准备、记录、文件、善后等)
6. 调查研究(计划、实施、分析、研究等)
7. 信息资料工作(收集、整理、提供、储存等)
8. 信访工作(群众来信来访或顾客投诉处理等)
9. 接待工作(日常来访与计划来访接待、安排、服务等)
10. 协调工作(政策、工作、地区、部门、人际关系等)
11. 督查工作(政策推行或决议实施的督促、检查等)
12. 日程安排(为上司安排工作日程、会晤及差旅事宜等)
13. 日常事务(通讯、联络、值班、生活、管理等)

14. 办公室管理(环境、设备、经费等)

15. 其他临时交办事项

秘书工作的特点是什么?

1. 辅助性

“辅助”是相对于“主导”而言的。辅助,是指在主导的领导、指挥、控制之下,又是从旁帮助主导完成共同的目标。它既非主导的,又是与主导密切相关,相对于主导而存在的。秘书人员就是处于助手的地位,它的工作就是帮助上司或雇主完成其规定的任务,实现其预定的目标。地位再高的秘书也终究是比他更高一级的领导的助手。各级各类秘书人员都必须认清自己的助手地位,认清自己工作的辅助性质。

2. 综合性

所谓综合,就是指不同类型、不同性质的事物聚合在一起。秘书工作就明显地具有综合的性质。秘书既有日常的、程序性较强的例行工作,又有临时性的、突发的非例行性工作;既有机要性工作,又有非机要性工作;既有操作简易的工作,又要操作复杂的工作。它们类众多、内容复杂,既要使用脑力,又要花费体力,需要广泛的知识 and 多种技能才能胜任。

3. 机密性

秘书,最初是“秘藏图书”和“秘密文书”,是指物,后来发展为指人,即“秘密文书工作者”。到了近代,秘书才有了更为丰富、更为确切的涵义。不管是机关、企业、私人的秘书,其工作内容都或多或少地涉及机要和秘密,或者是个人的隐私。所以,善于保守秘密就成为秘书人员的首要职业道德。

4. 服务性

秘书职业属于第三产业,具有明显的服务性,但又有其自己的特点。除了“服务的直接性”和“服务的稳定性”之外,秘书服务还具有“广泛性”。1985年全国秘书长会议上,中央却提出了秘书工作要做到“三个服务”。①为本机关领导和上级机关领导服务;②为本机关其他平级的职能部门服务;③为下级机关和人民群众服务。通俗地说,秘书工作应对“上、中、下”三个层面服务。当然首要的是为领导、为上司、为雇主服务,但也不能忽视另外两个服务。

认清秘书工作的四个性质,或称职业四个特点,秘书人员才能摆正自己在机关、单位中的位置,摆正自己在社会上的角色地位,才能具有正确的角色意识

和角色行为，才能自觉地做好各项工作。

三、什么是秘书学？秘书学主要研究哪些内容？

1. 秘书学：秘书学是研究秘书工作规律和秘书人员任职要求的科学，是一门综合性、应用性的学科。通俗地说，秘书学就是研究人员如何做好秘书工作的学科。

2. 研究内容：①研究我国秘书工作的现状，了解其内容、性质与作用，掌握其规律、程序与方法；②研究中央秘书机关对秘书工作的指示、规范与要求；③研究我国古代秘书工作和外国秘书工作经验，批判地继承古代秘书工作遗产，借鉴与吸收外国秘书工作的有益成分；④研究秘书人员应有的知识、能力、修养、素质及职业道德，了解秘书的任职资格与要求；⑤研究秘书学与相关学科的关系，以促使秘书学的丰富与发展。

四、秘书怎样才能适应现代社会的变革？

1. 秘书工作职能的转变

①支持决策，由提供信息转变为既提供信息，又拟制方案。

政府机关、企事业单位的秘书人员，不仅要掌握本单位的行政管理和企业管理业务流程，抓住政务活动和生产过程中的薄弱环节，把在实践中发生的问题随时汇报给领导、上司，还要有自己的独立看法。把自身思维和行动置于日新月异的国内外市场中，置于复杂多变的社会大环境中，随时参与对政治、经济活动，及时更新思维方式和处事方法，把握社会动向、市场行情。在跟随领导、上司深入实地调查研究时，主动接受鲜活经验，促使思维活跃、观念常新。秘书还应运用逆向思维、发散性思维来补充领导、上司的不足。

②辅助管理，由重在组织、指挥、实施、督查转变为重在服务、协调、控制。

作为领导的助手，秘书辅助管理的重心也必然随之转变。秘书应多了解、研究下情，多跑基层，多协商、沟通、建议、调解、调节，多为企业、为消费者、为公众、为社会服务的具体工作。

③处理信息，由单向发布、传达信息转变为双向沟通信息。

一方面，秘书人员应运用和完善双向信息沟通手段，如来信来访、民意测验、基层访问调查等，主动收集反馈信息；另一方面，政府机关应更好地履行政务公开原则，提高行政的透明度；建立和完善政府发言人制度、政府新闻发布制度；进一步拓宽社会沟通渠道，吸引公众参政议政。

④计划工作，由重在重重传达计划转变为重在独立企划。

秘书必须具备独立企划和创造能力。秘书要主动地、广泛地去收集信息，尤其是研究信息，有自己的分析，有自己的独立见解，然后提供给上司，经采纳后写成计划。

2. 秘书工作方式的转变

①服务对象、服务形式，由“三个服务”，转变为既为上司服务，又为社会服务。秘书服务形式开始出现移动(手机)通讯秘书服务、电子邮件方式的网络秘书服务。秘书服务业兴起的原因：专业化分工越来越细与日常事务的复杂化程度越来越高的矛盾；现代生活节奏越来越快；其他专业化公司的增加；秘书职业化的不断加强。

②办公形式，由封闭式、窗口式办公转变为开放式、透明式办公。

贯彻上级指示，不断扩大网上办公的范围和深度，逐渐向“电子政府”的方向发展。大力推行政务公开、厂务公开、校务公开的做法，遵循岗位责任制，尽快熟悉和适应快节奏的工作程序，提高办事能力和效率。此外，秘书人员还要全面掌握电脑操作、网络运作、远程通讯的技巧。秘书独立操作意识和主动服务能力也应大大加强。

③会务工作，由单纯组织会议转变为既办会议，又办会展。

秘书在会展中起着辅助有时甚至是独立的组织、策划作用。秘书在会展中担任联络、协调和组织工作；承担会展的会议组织工作；承担会展的文书工作。

④操作方式，由手工操作转变为电子操作。

秘书人员必须跟上日新月异的电脑和网络技术，不断提高自己的操作和应用能力，学会修理电脑软、硬件和维护系统的本领。秘书行业越来越向着专业化、产业化和社会化方向迈进，秘书人员应不断更新知识、完善自身，与时俱进。

五、20世纪80年代以后，我国秘书工作的新局面表现在哪几个方面？

1. 秘书工作的正常化、制度化。党的十一届三中全会以后，各级党政机关迅速地重新组织或调整了秘书工作和人员班子，学习了有关文件指示，制定了岗位责任制，保证了秘书工作的正常化和制度化。

2. 文书工作、档案工作的加强。各级秘书部门普遍加强了文书的撰拟、审核、制作、传递、处理和立卷工作。县级以上政府机关普遍设立了档案馆、党史资料征集室和地方志编纂室，加强了收集、整理和保管工作。企事业单位不仅健全了

历史档案、人事档案，也开始重视与建立科技档案、经济档案、教学档案等。

3. 大众情况调查、注重政策研究。各级各类秘书部门普遍、经常进行情况调查，收集信息资料，进行分析研究。县以上机关普遍设置政策研究室，配置得力人员，为领导部门提供决策依据和方案，充当参谋与助手。

4. 信访工作发挥重大作用。各级机关普遍将信访不蒙独立建制，人员得到加强。信访工作还收集各种信息和反馈信息，推动着四化建设。

5. 科学、系统地培养秘书人才，开展秘书学理论研究。从中央到各省市普遍重视秘书人才的培养，改变了传统的传、帮、带的手工业方式，而由高等院校和中等专业学校科学地、系统地培养秘书人才，也推动了秘书学理论研究的蓬勃开展。

6. 走向办公自动化和秘书工作的科学管理。随着经济和科技的发展，越来越多的秘书部门和秘书人员使用录音、录像、静电复印等先进办公设备，逐步实现办公自动化，同时也逐步引入信息论、系统论等原理对秘书工作进行科学管理。总之，秘书工作已踏上了一个新的高度。

六、外国秘书工作的特点和趋势是怎样的？

1. 特点：就全世界而言，秘书工作的显著特点是它的普遍化、年轻化和女性化。秘书工作不仅存在于政府机关和企事业单位，而且遍布于社会各个角落。私人秘书人数更多。秘书人员年龄平均不到 30 岁，而且女生占 90% 以上。由于秘书工作辅助功能很强，工作适应面广，因而它具有普遍化，可以起到全面辅助或部分代替上司工作的作用。秘书已成为现代社会高效管理不可或缺的重要因素。

2. 趋势：①国外秘书工作的一个发展趋势是由事务型转为智能型。变现为办公自动化程度的提高，许多事务性工作如记录、誊写、校对等处理已普遍由手工操作转为使用电脑；另一方面，越来越多的秘书人员进入高级秘书阶层，成为“外脑”型和“智囊型”人员。

②秘书工作日益专业化。变现为秘书工作分工日细，技术要求越来越高。

③秘书人员的高学历、秘书工作的永业化。近年来，越来越多的青年人由高等院校或职业培训机构直接跨入中高级秘书阶层。秘书的专业性终于得到了社会公认，其地位日益提高与巩固，以秘书为终身职业者日益增多。

七、“三服务”贯穿于《秘书理论与实务实务》课程全部内容的中心。请简述什么是“三服务”。

“三服务”就是秘书部门的工作必须“为本级领导服务,为各部门服务,为人民群众服务。”

八、秘书的基本功能概况地讲是什么？——秘书的基本功能概括地讲就是“近身、直接、辅助、服务”

九、秘书的基本职能包括哪六个方面？——(答案:后勤保障的职能、办理文书的职能、信息管理的职能、督促检查的职能、综合协调的职能和“不管部”的职能。)

二、秘书工作机构

一、秘书工作机构设置有哪几项原则？

1. 精简原则。人员精简是为了提高工作效率，避免人浮于事。
2. 纵向层次尽量少。纵向层次是为了上下沟通工作方便、及时，避免中间阻隔和官僚主义。
3. 横向幅度可适度加大。横向幅度大是因为秘书工作涉及面广、头绪多，事务繁杂。

二、秘书工作机构有哪些职能？

1. 助手职能：例如帮助或代替领导部门处理日程文书、通讯、联络、接待等事务，节省领导的经历与时间等。
2. 参谋职能：例如调查与提供领导决策所需要的信息材料，支持领导决策。
3. 枢纽职能：秘书部门具有沟通上下、联系左右的枢纽功能。
4. 协调职能：秘书部门还负有在上下之间沟通、协商，以消除隔阂、调整关系、调解矛盾，达到平衡、和谐、合作、统一的协调职能。
5. 保密职能：秘书部门在机关和企业中处于中枢地位，负责保管各种机密文件、资料，负责组织机密回忆、安排重要会晤，又是各种信息的集散地，自然负有保密职能。
6. 公关职能：在不设公关部门并无专职人员的组织中，秘书部门还承担着处理公共关系的职能。秘书部门还应本着“广结良缘，内求团结，外求发展”的原则处理好各种关系。

三、秘书人员怎样进行自我管理？

1. 工作方面：首先要有明确的工作计划。其次是要区分轻重缓急，决定工作次序，有条理地去进行。但无论做什么都要高标准、严要求。

2. 行为管理：秘书人员应根据不同的工作任务、不同的工会对象、不同的工作环境来采取适当的行为方式。秘书要做事干净利落，动作准确到位。秘书还应做到任何场合都不能背后议论上司的长短，不谈论或泄露别人的隐私。

3. 时间管理：秘书应科学地支配时间和充分地利用时间。

4. 办公环境管理：秘书应注意对办公室、办公桌及用品、办公室内外环境的管理。这些管理对提高秘书工作效率，树立良好组织形象大有好处。

三、秘书的素养

一、秘书应具有怎样的知识结构？

秘书工作的综合性，要求秘书人员横向具有较宽广的知识面；秘书工作又有自己的专业特点，这又要求秘书人员纵向具有较深厚的专业知识。秘书应有四方面知识的纵横结合，其结构可以用罗马字母“II”来表示。

1. 基础知识：一方面是社会科学基础知识。另一方面是自然科学知识。

2. 专业知识；

3. 行业知识；

4. 相关知识

二、秘书应具有哪些能力？

1. 写作能力：具体是指公文和事务应用文的写作能力。

2. 口头表达能力：秘书不仅要会写文章，还要能说会道。秘书应会说一口标准而且流利的普通话，要口吃清晰、不紧不慢。

3. 听知能力：秘书要善于耐心倾听和正确理解别人的发言，要听从别人的冗长、反复的发言中概括出要领，或是从众口交加、激烈争论中抓住重点，并且能转化为自己清晰简明的语言加以复述。

4. 阅读概括能力：秘书要善于阅读，既善于精读又要善于快读和泛读。

5. 社交活动能力：秘书人员必须具有一定的社会活动能力，懂得各种场合的礼仪、礼节，善于待人接物，善于处理复杂的人际关系。

6. 协调能力：秘书要善于发现机关与机关之间、部门与部门之间、机关与基层之间工作上的矛盾或不平衡；要善于发现文件与文件之间政策、提法上的抵触或不一致；要善于发现领导与领导、干部与干部之间的误解或不和，并及时加以沟通协调。

7. 观察分析能力：秘书在工作中要时时、事事、处处做有心人，善于观察“死角”及时提请领导注意，要善于做拾遗补缺工作。

8. 应变能力：秘书人员要有遇急不慌、临危不惧、处事冷静的应变能力，处理问题既要符合原则，又要有一定的机动性和灵活性。

9. 使用先进办公器械的能力：凡是办公室拥有的器械、设备，秘书人员都应学会使用。

10. 预测能力：有经验并富有创造精神的秘书人员应培养和锻炼自己的预测能力，这有助于进行主动服务和预防工作差错，也有助于秘书人员获得晋升为管理者、决策者的机会。

三、秘书应具有那些职业道德？

1. 忠于职守：这是秘书职业道德的核心。秘书应忠于职守，大而言之是忠于国家的利益，人民的利益；小而言之，要忠于本机关、本单位的政治利益和经济利益。忠于职守的另一个含义是对工作负责、一丝不苟。

2. 严守秘密：秘书人员要严守党和国家机密，也不得泄露或出卖本单位的政治、年事、经济、科技情报。

3. 恪守信用：秘书工作严谨缜密，而又责任重大。秘书人员为忠于职守必须在工作中、人际交往中恪守信用。

4. 文明礼貌：秘书在工作中待人接物一定要文明礼貌，举止大方、谈吐文雅、常带微笑。

5. 廉洁奉公：秘书应该做到奉公守法、廉洁清白，不以私谋权，不接受贿赂。

四、你基本上属于哪种气质？你认为完美的性格是怎样的？应如何塑造？

完美性格

1. 开朗。具有乐观饱满的情绪，善于接受复杂而艰巨的工作任务并无抱怨之心和牢骚之言。开朗还表现为对同志的热情、关心、乐于助人。遇到困难不是垂头丧气，而是有勇气去战胜它。开朗，还能给人以欢乐，给人以勇气，能团结同志共同奋斗。

2. 敏捷。思维敏捷，对事物敏感，易于接受，善于分析；动作敏捷，做事干净利落，不拖泥带水，不拖拉，不推诿；笔头敏捷，深思熟虑之后，腹稿打就，下笔千言，立马可待，再字斟句酌，反复修改，使文章字字珠玑，无懈可击。

3. 稳健。遇事细心，观察细致，考虑周详；办事稳当，不冒失从事，也不敷衍了事；待人稳重，温和文雅。

4. 坚毅。做事要有百折不回、坚持到底的勇气和毅力；坚毅要求多工作能任劳任怨，工作不为人理解时仍能认真去做，甚至受到委屈时能忍辱负重；坚毅还包括要努力克服自身的缺点，做到自信、自重、自爱。

5. 幽默。幽默是智慧、机敏、学识、风趣的综合表现，而不是油腔滑调或开低级庸俗的玩笑，更不是对别人的作弄或嘲讽。

6. 自制。秘书人员要培养和提高自制力；在不同场合、不同情景、不同对象面前要善于选择和自己的情绪和行为方式；不因情绪激动而手舞足蹈，饶舌不止；也不因情绪低沉而紧缩双眉，沉默寡言；任何时候都要防止自己情绪的忽冷忽热。

如何塑造：

1、博览群书，开阔胸襟。秘书人员不能满足于只读专业书，或者说，只为了应付工作而读书，还应该为了提高自己的素养而读书。

2、培养广泛兴趣，丰富业余生活。业余生活对丰富个人生活，调节心理兴趣是必不可少的，秘书人员应该培养广泛的兴趣，文艺、音乐、体育、旅游、交友等等，凡是有益于身心健康的活动都可以进行。业余爱好不仅可以陶冶性情，培养乐观情绪，还能促进人际交往，广交朋友，丰富感情生活。

3、善于反省，自我调适。秘书人员遇到困难、挫折，甚至打击，要善于反省，即冷静地、客观地从自身寻找原因和教训，而不应总是无谓地怨天尤人，应具有“归根到底靠自己”的思想。还应善于自己进行心理调试，即俗话说的“想得开”。想得开，就是自己能开导自己，说服自己，安慰自己，能从自身寻找到有利因素去克服不利因素，从自身获取力量和信心。

4、倾诉、宣泄、调节情绪。如果自我调试难以奏效，就只能寻找外援了。秘书人员可以向至爱挚友倾诉、发泄自己的烦恼或痛苦，可以得到对方的安慰和劝解。

五、女性秘书怎样才能保护自己？

1、正确的认识和心态

女性秘书应该认识到，自己“出卖”的是智力和劳力，而绝不是色相，自己是当助手和参谋的，而决不是花瓶或情妇。女性秘书决不是所谓吃青春饭的，做到五六十岁退休的女秘书大有人在。其实，青年女性从事任何职业都可能受到男性的性骚扰，只是在秘书职业环境中更普遍而已，因此需要女性秘书有更清醒的认识，更自尊、自爱、自重。

2、自我保护意识和方法

女性秘书，尤其是刚出校门就担任秘书的青年女性，要加强自我保护意识，保护自己的感情和身体都不受到伤害。

有了自我保护意识，还需要自我保护方法。有经验和成熟的女性秘书在这方面也积累了丰富的经验，概而言之是：坚持原则，灵活对待，防微杜渐，自尊自爱。具体方法主要有：

- 工作态度认真踏实，不浮夸，不取巧；
- 穿着打扮朴素优雅，不艳丽，不新潮；
- 言谈举止端庄大方，不卖弄，不轻佻；
- 对人态度真诚礼貌，既不冷漠，也不过于亲昵；
- 不接受分外的报酬和贵重的礼物；
- 不参与同事关于男女情事的谈话；
- 不在上司办公室作非工作性的逗留；
- 不聆听男性上司或同事婚姻不幸的倾诉；
- 不让对方误解你的关心和帮助是爱情；
- 不接受男性上司或同事的单独邀请；
- 尽量少参与男性上司的家庭事务或个人应酬；
- 尽量避免与男性上司单独出差，差旅中尤其要注意言行细节；
- 及时表明你已婚或已有男朋友；
- 不得已时可提出辞职，以摆脱纠缠；
- 必要时依靠法律，寻求保护。

六、秘书的考核

1、考核内容

(1)德：政治思想品德。主要指政治态度、思想作风、遵纪守法、廉洁奉公、

遵守职业道德和社会公德。

(2)能：工作能力。主要指管理能力、办事能力、操作能力、业务和技术水平。

(3)勤：主要之工作出勤率和平时工作态度。

(4)绩：工作业绩。指完成工作任务的数量、质量、时间(效率)等。

2、考核标准

(1)直接量化。即直接用数量衡量工作任务完成的情况，如撰写文稿的篇数、字数，打字字数，接待来容的人数，收集、整理信息的条数。

(2)比率化。即按一定阶段实施工作过程或达到工作效果计算其完成目标的比率，如信访办案的结案率，文书立卷、催办工作的完成率，打字的差错率等。

(3)综合指标化。即工作质量要求和数量概括相结合的指标方法，如文书处理无丢失、无错发、无误办、无泄密，印章管理无误差，合称“五无”。

(4)类比指标法。即在本系统、本地区或全国同类工作任务达到指标或完成情况相比较，排列名次并规定相对的标准和要求。

3、考核方法

(1)平时考核。秘书日常工作的一切书面记录都是平时考核的重要依据。平时考核由机关考评员，或办公室主任、秘书科长，或业务主管主持，每月一次，考评结果有书面记录。

(2)年终考核。年终考核在每年年终时进行，通常分三个步骤：先是秘书人员在总结的基础上提出自我评价；其次是办公室或业务部门民主评议，写成意见；最后是主管领导审定。

四、秘书的社会活动和业缘活动

一、秘书处理人际关系的一般准则有哪些？

1、尊重。秘书应克服人际关系中的地位障碍，无论对上司、对同事或是对重要来访者、一般交往者都要尊重。通常而言，要获得别人的尊重，首先得尊重别人。人都有自尊心，都希望得到别人的尊重。尊重别人和受到尊重，是相对相应的。互相尊重就能增进彼此的友情和信任，就能激发彼此的责任感和工作积极性。

2、礼貌和礼仪。人际关系中尊重的最初也是最近的形式就是礼貌。礼貌要求秘书在公司或其他场合会见领导、上司、同事或客人时，首先应做到服装整洁、修饰得体，表情自然，待人接物时，面带真诚的微笑，举止文雅；与人交谈时，用语得体、口齿清晰、语音温和。在各种交际场合自觉注重和严格遵守各种礼仪礼节。

3、乐于助人。秘书的角色地位主要是助手，帮助主管或上司做好各项工作，甚至必要的生活照顾与服务，乃是秘书的天职。秘书工作又是综合性的工作，它需要多方面的配合和帮助才能做好。因此，秘书人员应具有根深蒂固的“助人为乐”的意识，养成主动、勤劳的习惯。无论对上司、或同事、或客户、或有工作交往的普通群众，只要知道或看出对方有需要，就应主动地伸手帮助。

4、赞美他人。秘书不是卑贱者，但他(她)的角色地位要求其必须是个真正的谦虚者。谦虚不等于自卑，正如自尊也不等于骄傲。确切地说，真正自尊、谦虚的人就在于他们既能正确地估量自己，又能正确地看待别人。

5、宽容与体谅。秘书人员要善于在人际交往中学会宽容与体谅。对别人身上这样或那样的弱点或缺点要予以宽容，对别人的粗鲁言语、举止或错误行为，只要不伤害公司及个人，要予以宽恕。进而能设身处地为对方着想，多给人一点同情和谅解。

6、公允。公允要求秘书处事待人要公正，诚实，既不自欺，又不欺人。不贪人之功为已有，也不文过饰非或推卸责任。

二、秘书应怎样处理好与上司的关系？

1、秘书与上司关系的特征

(1)工作上的主从性。秘书是上司尤其是主管上司直接的、全面的工作助手。

在工作上，上司为主，秘书为辅、为从。

(2)知识、能力、体力、思维的补充性。秘书与上司工作的配合既是一种助力，也应该是种合力，应该是相加，而不是相减或抵消。

(3)人际关系的首属性。秘书与上司尤其是主管上司的关系是首属关系，建立并巩固这种首属关系，对秘书的工作成果和事业前景是完全必要的。

(4)人格上的平等性。秘书与上司在工作上是“主从”关系，而决不是“主奴”关系。秘书应保持人格上的独立性，不应该成为上司的附庸或其他。

2、秘书与上司关系的处理原则

(1)主动配合、适应。秘书应善于理解上司的工作意图，主动配合上司做好各项工作，而不能拨一拨，动一动。

(2)服从，但不盲从。秘书对上司的基本态度是服从，这也是秘书职业特征的要求。尤其是初级秘书对资深上司，服从就更多一些。上司对秘书尤其是中高级秘书常有咨询的可能，秘书也有提出建议甚至不同意见的必要。再者，秘书接触文件较多，对各种法规、制度更为熟悉，自然负有对上司某种程度监督的责任。因此，秘书对上司不能盲从。

(3)委婉提醒，适时规劝。秘书应该采用委婉、含蓄地提示、提醒的方式，让上司自己发现错误，或是等待一定的时间再做请示，让上司自己冷静下来，重新作出决定。

(4)维护上司间的团结。秘书主要为主管上司之外还有其他职位不等或分工不同的上司。秘书主要为主管上司服务，还应该力所能及地执行其他上司的指令，而不可只顾自己的直接上司，得罪其他上司，也不可遇事越过直接上司向更高级上司请示。秘书既应维护直接上司的威信和利益，也应维护上司间的团结。

三、秘书应怎样处理好与一般同事的关系？

1、秘书与一般同事关系的特征

秘书与一般同事纯粹是工作上的合作关系，是完全平等的、相对稳固的业缘关系。但是由于秘书的特殊地位，处于主管与基层职工之间，接近上司而比较疏远职工，容易受到嫉妒或猜疑，很难与基层职工之间打成一片。而秘书工作的性质又要求他们在主管与职工之间传达指令、反映情况、沟通协调，职工往往视秘书为上司的替身，上司又会把秘书看作职工的代言人。如果上下关系融洽，秘书自然是左右逢源，如果上下关系紧张，秘书就成了矛盾的焦点。因此，秘书要处

理好与一般职工和同事的关系，比之与上司的关系更为困难一些，这也是大多数秘书容易受到上司的信任、器重而缺乏群众基础的重要原因。

2、秘书处理与一般同事关系的原则和要求

(1)真诚地关心别人。首先要以谦虚、平等的态度对待同事，切不可“二首长”身份自居。工作上应多体谅同事的难处，尽力给以帮助解决。秘书对同事也应树立“服务”的观念。秘书还应关心同事的生活和情绪，抽空多与同事接触，与他们谈心，以增加了解，消除隔阂，促进友好合作。

(2)同等友好。秘书与一般同事之间应尽量做到同等友好，而不要和某些人特别亲密。维护团结。秘书作为主管上司与一般职工之间的中介和桥梁，应努力维护上下直接爱你与同事之间的团结。



五、办公室日常事务管理

一、单选题

1. 办公室布置要注意(D)。
 - A. 上司单独用的办公桌椅靠墙放
 - B. 一般办公室桌椅最好面对面放置
 - C. 打字、复印间离上司办公室近些
 - D. 各种沟通、保密
2. 在办公室里，(D)的位置是上座。
 - A. 离入口最远
 - B. 离入口最近
 - C. 靠近门口
 - D. 靠近窗户
3. 文员在进行办公室布置时，以下哪些行为是不适宜的？(C)
 - A. 准备一些开的文件夹，贴上相应的标识条
 - B. 办公桌抽屉物品要摆放整齐，不要放得太满且要经常清理
 - C. 较大的物品放在稍高于眼光平行的层面上，用标签贴在各种物品的下方
 - D. 下班前要整理好自己的办公桌，把文件、资料收藏好以免丢失和泄密
4. 以下关于文员对办公室布置的情况，哪一个是错误的？(B)
 - A. 伸直双臂再合拢，在高于桌面 15cm 左右画弧形，手臂所能覆盖的桌子面积，比较适合摆放与工作有关的物品
 - B. 办公桌抽屉里的物品摆放要注意放置整齐，东西可放得满一些
 - C. 各种类型的文件柜要分门别类安放文件、资料和物品，并贴上标识
 - D. 纸张和较重的东西放在架子下面几层，较小的物品先放入盒中，再放在稍高于眼光平行的层面上，用标签贴在各种物品的下方
5. 以下哪些不是文员在准备办公用品时的职责？(B)。
 - A. 订购
 - B. 制造
 - C. 分配
 - D. 储备
6. 以下文员订购和储备办公用品的行为中，哪一项是不适宜的？(B)。
 - A. 保留一张购货订单，收到货物时一一核对打勾
 - B. 让员工们随意领取办公用品
 - C. 通过电话订购或传真订购，可以提高交货速度
 - D. 用库存一览表来储备办公用品
7. 以下接打电话的行为中，哪一项是不适宜的？(C)。
 - A. 电话机旁随时放着电话记录单或便笺和笔，一有留言就能立即记录
 - B. 文员离开办公室时，要安排别人替你接电话

- C. 应随时使用手机在飞机上、饭店里、大剧院等进行联系
- D. 如果已经回电，但没打通，切记要再联系
8. 以下哪个接打电话的行为是不正确的？(A)。
- A. 受到通话对方极大的责难，应针锋相对回击
- B. 给上司的留言下面朝下放在他的办公桌上
- C. 做记录时可以在便笺下垫一张复写纸，以防遗失后备用
- D. 中途因有事需放下电话请对方等待时，应把听筒朝下放置
9. 文员在接打电话时，正确的做法是(B)
- A. 电话铃响一声就应接听
- B. 在电话机旁随时放着电话记录单和笔，一有留言就能立即记录下来
- C. 文员接听业务电话时，应首先让对方报出姓名、单位
- D. 文员替上司传话时，应考虑对方的情绪以个人的口吻转达
10. 以下文员应遵守的电话礼仪中，哪一项是不适宜的？(B)
- A. 考虑打电话的时间是否合适
- B. 打出电话，而对方无人接听，等铃声响了二、三下可挂电话
- C. 有时候上司过于繁忙，要求文秘人员编织一些“美丽的谎言”
- D. 对待投诉电话先安抚他，以友善的态度表达歉意，并告知一定马上调查此事
11. 以下哪些标准不是文员分拣邮件应该遵守的？(C)。
- A. 按收件人姓名分拣 B. 按收件部门名称分拣 C. 按私人公务标准分拣 D. 换邮件重要性分拣
12. 文员在拆邮件时，不正确的做法是(A)
- A. 拿到信件后在桌子上磕几下，然后用手撕开
- B. 应该把邮件分成最急件、次急件和普通件
- C. 经授权阅看信件时，应把重点部分用红笔划出，提醒上司注意有关问题
- D. 在移交物品要打印一份清单，注明收到日期，请接受人员签字，并保存好
13. 文员如果误拆了非本公司的信，应该(A)
- A. 在信封上注明“误拆”，写上自己姓名的缩写，并把信重新封好并退回去
- B. 在信封上注明“误拆”，写上自己姓名的缩写，把信敞开并退回去
- C. 在信封上注明“误拆”，把信重新封好并退回去

D. 写上“查无此人”，并把信重新封好退回去

14. 邮件送到单位所租的信箱，由文员开启，取出邮件带回办公室，以下哪项事情与文员的工作要求不一致？(D)。

A. 每天开箱次数与邮局投递次数一致

B. 取出邮件立即返回办公室

C. 事先带上包袋返回办公室

D. 应提高办事效率，把取邮件与其他事一起办

15. 邮件的寄发不要考虑以下哪个因素？(D)。

A. 时间 B. 便利 C. 经济 D. 爱好

16. 文员打印寄往欧美国家的信封，收信人内容的打印顺序应该是(C)。

A. 国名、地址、部门、姓名 B. 姓名、地址，部门、国名

C. 姓名、部门、地址、国名 D. 姓名、国名、部门、地址

17. 以下关于说话的要领中，哪一项不适宜？(B)

A. 语句要简短 B. 由过程先说 C. 利用重复的效果

D. 说话时考虑时间、地点、场合、对象因素，使用模糊语言

18. 接受忠告的正确反应是(D)。

A. 以烦躁的倾听 B. 尽量把责任推给别人 C. 应辩解说：“那是因为……” D. 切勿感情用事

19. 办公室人员在社交活动中应如何选择话题，哪些是属于合适的话题？(A)。

A. 有共同利益的话题 B. 夸耀自己的话题 C. 保密的话题 D. 应当忌讳的话题

20. 将同文多页沿边取齐后均匀错开，从首页到末页，在页边加盖一完整公章，可以证明文件各页确实是同时形成，以杜绝日后篡改之嫌疑，这是(A)

A. 骑边章 B. 封存章 C. 骑缝章 D. 证见章

二、判断题

1. 办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度。(V)

2. 办公室的灯光照明要避开自然光，最好用人工灯光。(×)

3. 在阳光明亮的教室和会议室内使用投影机，效果不受影响。(×)

4. 没有两位办公室人员一天的工作内容是完全相同的，但像核对文员的日志与上司的日志的事项是否一致则是典型的工作。(V)

5. 文员第一次做一项工作时应该快一些，如果错误可以再做一遍。(×)
6. 善于合作指每一个文秘人员都要谦虚、谨慎，对同事尊重和理解，即不能违反同事的意愿。(×)
7. 文员对支票管理要谨慎，支票簿与印章应该一同锁入抽屉。(×)
8. 文秘人员对上司支票往来管理要谨慎小心，支票簿与印章应该一起收藏，以避免被盗用冒领。(×)
9. 文员传达上司信息时，可以把上司的话语加多或减少，以个人的口吻来转达。(×)
10. 文员代替上司传达不利消息时，因为当这个信差很困难，所以要拖到最后一刻行动。因为上司震怒，自己转达口信的语气也应该成上司的语气。(×)
11. 如果文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊长，你跟对方的文员说完之后就应该叫上司接过电话，告诉上司要找的人马上就会来听电话，让上司直接与对方通话。(V)
12. 文员对报纸和杂志的处理，可以挑出上司喜欢的报纸和杂志放在他的办公桌上，其他的放在报刊架上供大家阅读。(V)
13. 文员应避免不必要的通信和部寄，尽可能频繁的联系集中起来分批进行。(V)
14. 文员在工作时间如需要补妆，应随时随地进行。(×)
15. 文员在工作时间如需要补妆，应该去洗手间。(V)
16. 文员因为已经打过电话，并给对方留了言，即是已经完成任务了。“做过某项工作”和“完成某项工作”是完全相同的。(×)
17. 对于误投邮件，文员可先拆开看看，然后在信封上写上“该地址不对”，并把它退回去。(×)
18. 假如对方所要求的日期已经被预约，除非有相当的确认，文秘人员切不可独断地拒绝，应该问明上司的意思，因为或许那是件必须取消原约会的重要事情。(V)
19. 拜访长辈或地位较高人士时，可先请人递上你的名片，以作通报。(V)
20. 当上司要求文员协助私人事务时，就把它当作是上司利用文员下属同事的关系来协助他解决私人的事务。(V)
21. 即使是上司私人的应酬，文秘人员也应该积极、乐意地去协助。(V)

22. 如果是沿着人行道走，两个人并行，“尊贵的位置”是在右边，三个人并行，则在中间。(V)

23. 文员坐下时，脚尖在膝盖垂直线以内，也可稍向左侧后右侧，膝盖与左脚可分开。(×)

24. 女性文员坐下后，臀部在椅子上只坐三分之二，后背离椅面有一个拳头大小距离。(V)

25. 当与人擦肩而过，或越过长辈、上司前面，或因事中途离坐时，都要招呼一声。(V)

26. 交际应酬要讲求时效，若时机错过再来补救，不但无法表达诚意，还会破坏彼此关系。(V)

27. 口头语言视时间、场合、对象的不同而有所不同，对上司或长者说话，应文雅些；对一般同事或顾客说话，就可通俗。(×)

28. 要发问或有意见时，应该等上司说完话之后再发问，可以提出自己的看法。如果上司不加采用，应说服上司。(×)

29. 如果要拒绝别人，最好是依照自己和对方的人际关系程度，分别使用表示方法，以避免因为拒绝而发生不必要的困扰。()

30. 合适的话题可以有双方都感兴趣的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。(×)

31. 凡是单位撤消，原公章应立即停用，不用通知有关单位。(×)

32. 监印员可把印章携带出办公室，去其他地方盖章。(×)

33. 文秘人员开出的介绍信的正本和存根必须一致，可以出具空白介绍信(×)

三、简单题

1、沟通有哪些类型和方法？

沟通，由不同的标准可分不同的类型和方法。从组织关系来分，可分为内部沟通和外部沟通；又可分为上行沟通、下行沟通、平行沟通。从沟通的一般关系来划分分为

1) 单向沟通。即一方向另一个特定的对象作单线的定向沟通，只要求对方接受、了解，而不要求对方回复的沟通

2) 双向沟通。即要求对方反应、回复，以求互相了解，进一步磋商的沟通。

3) 多向沟通。即一方同时向两个以上的对象所做的呈辐射型的沟通

沟通的主要方法分：

1) 直接沟通。即通过声、光、电、语言、文字、图像等载体直接发送或交换的沟通

2) 间接沟通。即通过第三方中介或媒介所传达的沟通。

3) 明示沟通。即以尽可能明白、清楚、准确的语言、文字、图像表达来沟通信息、沟通意图，这是常用的、基本的方法。

4) 暗示沟通。包括暗示法、提醒法、委婉法、喻意法等。

2、协调有哪些作用？应遵循哪些原则？

协调的作用主要是：

1) 缓解矛盾。协调通过沟通信息、疏导关系、说理讲情、反复磋商等方式方法促使一方或双方自觉地做出让步，从而达到缓解矛盾的目的，是软性的，自愿的。

2) 消除误会。秘书居中传递信息，沟通意见，善意劝解，能使误会消除，态度改变，达到彼此理解或谅解，重新团结一致。

3) 积极平衡。同多协调可以调整计划，调配人力、物力、财力，调节节奏，或完成任务的步骤和时间表，达到目标一致、行动一致、步调一致，达到新的积极地平衡。

4) 融洽关系。通过沟通、协调，可使隔阂消除、分歧一致、建立友谊、相互信任、促进团结、关系融洽、增加内部凝聚力。

遵循原则：

1) 政策指导原则。秘书进行协调，必须以党的方针、政策为指导，以国家的法律、法规为准绳。

2) 公正无私原则。秘书协调应当公正无私，思想上、行为上不可有意偏袒任何一方。

3) 平等、尊重原则。秘书协调，无论是政策协调，还是工作协调归根到底都是对人的协调，所以必须以平等、友好、诚挚的态度对待当事人，即使他们是下级，也必须充分地尊重。

4) 统筹兼顾原则。思想上有两个出发点：一、以大局为重，就是统一筹划；另一个是必须兼顾到双方的利益，既不能以“统一”迫使双方服从，也不可让一

方完全得利、另一方完全吃亏。

5) 随机应变原则。秘书进行协调应从最好的愿望出发, 而作最坏结果的准备, 一切只能尽最大努力去争取。

3、单位印章主要有哪些? 印章的刻制和使用有哪些规定?

(1) 单位印章, 套印章, 钢印, 领导人签名章, 其他印章;

(2) 刻制公章有两种情况: 一种是由上级主管机关刻制颁发: 另一种由法人代表申请, 经主管部门批准, 公安部门登记后由专门刻制厂刻制; 公章一般由指定的文秘人员统一使用, 其他印章也应专人专用: 加盖公章, 是哪一级的公章, 须经哪一级的负责人批准, 并审核签名: 将盖用文件名称, 编号, 日期, 签发人, 领用人, 盖章人等项详细登记: 功日盖印章必须做到用力均匀, 使印章端正, 完整, 不歪斜, 更不能颠倒: 凡以单位名义发出的公文, 信函等都必须加盖单位公章方能有效。

四、设计题

1、小李是刚到公司的文员, 公司办公室内有各种文件柜、储物架、书报架, 办公室主任给她配置了带锁的办公桌、电脑、电话机, 还给了她新的文件架、文具用品盒、各种笔、胶水、剪刀、参考书、需要翻译的资料、公司印章、印盒、墨水、复印纸(2刀), 要求小李整理好办公桌, 把东西分门别类放置在适当的位置。小李应该怎么做?

答: 电话放在办公桌左边, 便于左手摘机、右手做记录; 电脑放在右边; 新文件夹放需要翻译的资料, 在文件夹上贴上相应的标识条; 各种笔胶水剪刀, 印盒等文具分门别类放在文具用品盒内; 参考书应该放在桌子上面或伸手可以拿得到的抽屉里; 公司印章放入办公桌带锁的抽屉内; 墨水放置在储物架底层, 复印纸放在下面几层。

2、总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付, 小付应该怎样做?

答: 小付应把印章放在办公室装锁的抽屉或保险箱内, 钥匙随身携带; 每次用毕应将印章加锁存放, 随印随锁; 如因事外出, 须经批准交他人代管; 加盖单位公章, 须经总经理批准, 并审核签名; 并要将盖用文件名称编号, 日期, 签发人, 领用人, 盖章人等项详细登记; 加盖印章必须做到用力均匀, 使印章端正, 完整。

五、案例分析题

1. 新加坡利达公司销售部文员刘小姐要结婚了，为了不影响公司的工作，在征得上司的同意后，她请自己最好的朋友陈小姐暂时代理她的工作，时间为一个月。陈小姐大专刚毕业，比较单纯，刘小姐把工作交给她，并鼓励她努力干，准备在蜜月回来后推荐陈小姐顶替自己。

某一天，经理外出了，陈小姐正在公司打字，电话铃响了，陈小姐与来电者的对话如下：

来电者：“是利达公司吗？”

陈小姐：“是。”

来电者：“你们经理在吗？”

来电者：“你们是生产塑胶手套的吗？”

来电者：“你们的塑胶手套多少钱一打？”

小姐：“1.8 美元。”

来电者：“1.6 美元一打行不行？”

陈小姐：“对不起，不行的。”说完，“啪”挂上了电话。

上司回来后，陈小姐也没有把来电的事告知上司。过了一星期，上司提起他刚谈成一笔大生意，以 1.4 美元一打卖出了 100 万打。陈小姐脱口而出：“啊呀，上星期有人问 1.6 美元一打行不行，我知道你的定价是 1.8，就说不行的。”上司当即脸色一变说：“你被解雇了”，陈小姐哭丧着脸说：“为什么？”上司说：“你犯了五个错。”

陈小姐被解雇是因为上司说她犯了五个错，分别是什么？她在电话礼仪方面还犯了哪些错？

参考答案：五个错：(1) 该问的没有问(指对方情况，手套的需要量)；(2) 该记的没有记录(对方的姓名、公司、电话号码)；(3) 该说的没有说(没有及时向上司汇报)；(4) 不该说的却说了(价格上的自作主张，不向上司请示)；(5) 不懂得保护自己(即使自己自作主张拒绝了对方，犯了错误，也没必要告诉上司，使自己陷入被解雇的境地)。

电话礼仪方面：(1) 接电话时没有自报家门；(2) 不等对方说完，就“啪”挂上电话

2. 文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的部件。早上第一批邮件到了，邓小姐正忙着打电话，她让送信者把信就堆放在已有一些信件的办公桌上，

一边打电话，一边拿过笔签了字。打完电话，心不在焉地把所有的信都剪开了，其中一封信被剪掉了回信地址的一角，她也没有注意。她抽出所有的信纸，放在一边，而把所有的信封放在了另一边。邓小姐拿起一张信纸看了起来，只见上面写着“亲爱的红：…”，她意识到拆错了信，匆匆看完了信，她把信又用胶水粘了起来(但是外表还是有些痕迹)。她又看了几封信，其中有一封急件，觉得应该由上司回信，于是，她把几封信混在一起放在上司的办公桌上。这时，上司把写有美国地址的英文名片，让她打印个寄往美国的信封，邓小姐按照以往写信的习惯，把收件人地址、姓名打印在信封的上面，把公司的地址打印在右下角。

你认为邓小姐处理邮件是否正确，为什么？请讲出理由并说明正确的做法。

参考答案：(1)不应该直接把信堆到桌上，并一边打电话一边签字，而应该当面点清邮件总数，并填写“邮件收领单”，特别要写清楚机要邮件、经办人等项目；如有污损还应该当面指出，以分清责任；

(2)不应随意打开所有的信，而应按照一定的标准进行分类，允许拆封的信件应按正确的方式拆封，并规整好信件和信封：私人 and 不便拆封的信件要转交给相应的个人和部门；

(3)对于误拆的信件，不应看信的内容，应马上重新封口，信封上要写上“误拆”，并签上姓名，当面交给对方并道歉；

(4)交给上司的信件不能混合，要按重要程度从上至下堆叠；

(5)寄至国外的信件，信封的打印应该按国外习惯，寄信人姓名和地址印在信封左上角，收信人姓名地址印在中部靠左下部位。

3. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后，又遇到了负责宣传的张副经理，小曹又向他作了请示，结果两位领导的意见很不一致，小曹无所适从，两位领导也因此矛盾加深。孙认为小曹与张关系亲近些，支持过张，认为小曹有意与他作对；而张认为此业务是他引介的，小曹应先同他通气。

请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

参考答案：(1)小曹犯了多头请示的错误。遵照领导职权分工、单向请示的原则，既然向主管领导请示了，就应按孙的意见办，不应多头请示；(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地；(3)两位领导都作了指示，如果张通情达理，小曹应向他说明只能按职权分工办事，求得谅解后，按孙的意见办；(4)如果不能求得谅解时，小曹应向两位领导分别自我检讨，再建议两位

商议一个方法遵照执行：(5)如果矛盾不能统一，应向总经理请示，遵照总经理的意见办，并请他对孙或张作解释。这是文员执行主要决策人的意见。

4. 某年3月5日，新欣化工公司的总经理出差了，这次的期限是从3月5日至3月12日，预定12日上午回来。文员小王负责处理公司的各类邮件。小王从收发室取回了邮件，其中上司亲启的信一封，一个邮包，总经理办公室收件三封，其中有一封寄自河南分公司的信总经理曾关照过让销售科科长处理。正好销售科的小李走过办公室，小王说：“小李，把这封信交给你们科长”，小李把信带走了小王把总经理亲启件放在总经理办公桌的抽屉里，又拆开总经理办公室收件，一封是邀请总经理参加定于3月12日下午的研讨会。小王想，总经理前几天还谈到准备参加这次研讨会，12日他正好回来，一定会参加的。于是小王打印了接受邀请的回信，明确告知对方总经理将参加会议，并替总经理签了名。拆开第二封信，拿出信纸，里面还有两张产品样品的照片，小王看了信的内容，附件里说明有三张照片，小王不知道如何处理，她把照片又放回了信封中。

小王拆开邮包，发现是产品研发中心为了开发新产品，在前几天订购的新型材料，一共有五个品种，小王凭印象觉得订购的是三种，多了两种。心想，是供应商主动送来的，不拿白不拿，于是她打电话让研发中心的人取走了

小王处理邮件的做法是否正确？如果不正确，正确的做法应该是怎样的？

参考答案：(1)河南分公司邮件转交销售科处理的，应制作签收单，要求小李签名，并注明时间；

(2)把上司亲启信件先保存下来，并通知发信人信已收到，告诉对方何时可能得到答复；

(3)12日回来就参加会议不妥当，不宜在总经理出差回来的当天安排活动；

(4)在回信上应签上自己的职称(某某人的文秘人员)，发出前复印一份，留待上司过目；

(5)发现附件缺少，应该在信封上写上缺少的附件的名称和数量接着应及时打电话或写信与寄信人联系；

(6)没有订购的东西不能签收；

(7)在移交邮包里的物品时，要先打印一份清单，注明收到的日期，请接受人员在上面签字，并保存好。

5. 某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，本公

司一位实习生，刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来，小林针对该公司管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导老师赏识，他本人也认为对公司改革有一定作用，他准备找总经理谈谈。小赵客气地请小林坐下，说：“总经理外出了，有什么事请跟我说吧”。小林就滔滔不绝地讲了起来。小赵一边听，一边看报表。

小林言谈中常带“像我们这样的小公司…”，小赵越听越不高兴，结果没等小林把话说完，他便满脸怒气地说：“公司小是否埋没了你的才能？你是大材小用，为什么不去大公司呢？”小赵的冷嘲热讽，激怒了小林，引起了激烈的争执，最后小林气愤地离开了办公室。

小赵还在闷闷不乐时，三名被解职的工吵吵嚷嚷地进来了，他们因平时工作不遵守纪律，完不成任务被解职，此刻要找总经理解决他们的问题。小赵说总经理不在，想请他们坐下来慢慢谈，他们不相信，非要找总经理不可。正好总经理走了进来，他们怒气冲冲地推推搡搡，揪住总经理的衣服不放。小赵在一边于着急，不知道怎么办才好。

你认为小赵在这两件事上做得怎么样？他有什么失误，他应该怎么做才对？

参考答案：(1)不能说“总经理外出了，有什么事请跟我说吧”，办公室人员不能替上司做主；(2)接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听；(3)对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；(4)应热情，不能对来访者冷嘲热讽；(5)对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；(6)应尽快为总理解围，可以请保安或打110。

6. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语，小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判，古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备，还化了一番功夫进行了打扮。

正式会谈这天，只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳，金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光，这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。

古总经理与法国客商在接待室内寒暄时，小陈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手碰桌有声，高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中…这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得尴尬。谈判中讨

价还价时，古总一时性起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商。客商拂袖而去。古总望着远去的客商的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一笔生意，让你给毁掉了，无能！”

小沈并不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确？正确的做法应该是怎样的？

参考答案：(1)沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境，不符合特定的会谈工作要求；(2)沈的穿着突出自己，影响了古总经理的形象；(3)陈的穿着打扮干扰谈判，影响工作，破坏工作场所安静；(4)陈用手拿茶叶，不卫生，引起客商不满使得谈判一开始就不顺利；(5)小沈应该对领导的作风，性格有所了解，有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执，她应采取补救措施，可以将上司借故引开，并示意上司忍耐些，使谈判继续，而不是指责客商；(6)小沈受到上司批评，即使是过头话，也应保持冷静，不反驳，应理解上司的难处，找适当的机会，用适当的方式说明情况，交流思想和感情。

7. 小李受上司委托在浦东机场接到公司的一位重要客人，“欢迎，欢迎”，嘴里说着，并不主动伸手，等客人伸手了，小李才与之相握。小李一把拿过客人的行李，放入汽车的行李箱，接着引导客人到副驾驶座位上，说：“坐在这里视野好。”然后，自己坐在汽车后排座位上。一路上，小李非常关心地询问了客人所在公司的情况，打听客人的收入、福利和家庭情况，而这位客人似乎对这一切不很满意，话越来越少。小李有点摸不着头脑，心想我这么殷勤地对待他，他怎么…

你认为小李的举止是否合乎礼仪？为什么？小李应该怎么做才是正确的？

参考答案：(1)主人和客人之间，应该主人先伸手；

(2)在替客人拿行李前应征求同意：“我替你拿可以吗”

(3)哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意；

(4)司机开车，汽车的位次礼仪是“右为上，左为下，后为上，前为下”；

(5)客人应该坐后排，小李应该坐副驾驶座；

(6)客人公司的一些内部情况，个人收入，福利和家庭情况等是不合适的话题；

(7)应该与客人谈一些合适的话题，如天气，风土人情，新闻。

六、值班与保密工作

一、判断题

1. 值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志，直接解决不了的问题要报请领导批示或转交有关部门处理。(×)

2. 面对突发事件，值班人员有时在领导人未指示前就要采取临时应急措施。(×)

3. 办公室人员值班工作的制度有交接班制度、请示报告制度和安全、保密制度，但没有岗位责任制度 60. 值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志，直接解决不了的问题要报请领导批示或转交有关部门处理。(×)

二、简答题

(一) 秘书为什么要做好值班工作？

一般的政府机关、企事业单位的行政部门都是实行 8 小时工作制。白天工作，夜间休息。我国还实行每周双休日制。这样，一年 365 天，有 52 个星期六、日，再加上 10 天法定假日，共有 116 天使非工作日。可是交通、生产、医疗安全等部门都是每日 24 小时连续工作的，何况业务联系、人来人往、信息传递、自然变化也不可能都限制在工作时日之内，尤其是国际交往、世界性业务还涉及不同时区，这些都需要行政部门采取补充办法，就有了秘书的值班工作。

(二) 面对突发事件，秘书应如何行动？

1、基本原则：基本原则是加强组织领导，坚持实行统一指挥，分级、分部门负责。

2、基本要求：详细了解事件发生的时间、地点、经过、人员伤亡情况和损失情况，及时报告领导和上级。及时处理突发事件，妥善处理善后工作。写出事件的处理经过，报领导审阅后归档备查。

3、基本内容：包括两方面的内容，一是指本系统、本组织、本单位发生了比较重大的突发事故和突发事件，需要紧急决策处理，采取果断措施；另一个是指为了防患于未然，或把突发事件消灭在萌芽状态，平时需要做好各种预防、准备工作，设立自己的信息情报网络，建立预警系统。

4、基本过程：(1)有思想准备和心理准备。突发事件虽然不是经常发生的，但应急原却应该常记在心中，如何应对突发事件的发生，是衡量秘书心理素质和

综合能力的重要方面。

(2)做好通讯准备。对处理突发事件的各种预案和措施，秘书应该了然于胸，尤其是熟悉各种通讯方式和通讯手段，如各级领导、公安局、医疗机构、交通部门等的电话、地址。

3)问清详细情况。如秘书接到火灾的报告，应问清火灾的地点、火情、扑救情况等。

(4)采取应急措施。在非常紧急的突发事件发生后，要采取正确的应急措施。如发生大的火灾，应及时通知消防部门，应在报告领导的同时，通知公安部门派人到现场，了解消防力量是否够用，如不够应立即报告上级部门。

5)及时向领导、上司和上级汇报、请示。如我国规定，有人员伤亡的公共卫生事件、重大事故和疫情应必须在12小时内上报卫生部及有关部门。包括事件发生的时间、地点、伤亡情况、发生原因以及当地组织救护的领导、人员、救治能力、采取的措施和需要解决的问题等。秘书人员应严格按照制度办事。

(6)根据领导指示及时处理。如就近组织人力抢险：立即组织救护力量或专业防治队伍迅速赶赴现场进行救护和疾病防治；组织专家尽快到现场查明原因，并提出报告；或依靠临近机关、单位、部队，或保护事故现场，或紧急转移机要文件和贵重物资等，并根据领导指示进一步做好善后工作。如果属于刑事案件，必须及时拨打110，并把时间移交司法、公安部门处理。

三、情景分析题

皇朝贸易公司总经理办公室的秘书是李丽，她聪明能干，在公司深受重用。她经常与罗浪斯公司的总经理秘书陈珍妮在一起游玩。两家都进行皮革进出口贸易。虽然两人的性格完全不一样，李丽热情开朗，乐于助人，陈珍妮温柔沉静，内向含蓄，两人几乎是无话不谈的好朋友。

在一次闲聊时，陈珍妮说最近的心情不太好，因为公司生意一直不佳，总经理急得茶饭不思，并且常常把气出在她的身上。李丽说：“你也不要太在意，我们做秘书的要自己调节心情。我们公司的成绩倒不错，我们经理在今天上午就签定了一个合作意向书，有上千万元。如果这笔生意做成，可以赚进一百多万元。我没法告诉你详细情况。但这次谈判确实非常顺利。”李丽一边说，一边沉浸在谈判成功的喜悦之中。

过了几天，李丽跟随总经理去白天鹅宾馆与德国某贸易代表团签定正式合同

时，超过了约定时间，还不见代表团的影子。后来德国某公司长驻中圆的代表打来电话说：“代表团已与昨天回国，就在昨天上午与贵市的罗浪期公司签定了购货合同，价格低于贵公司百分之十。”

皇朝贸易公司上下都非常沮丧，李丽更是懊恼无比，她想没有提醒总经理及时采取快速行动，也责怪自己没有时时注意德国代表团的动向。令她百思不得其解的：罗浪斯公司是怎样获取德国代表团的情报的？他们是如何抢走生意的？

问题：

- (1) 罗浪斯公司是怎样获得德国代表团的购货合同的？
- (2) 秘书与亲朋好友谈话或闲聊时，是否可以不分场合、不分对象畅所欲言？
- (3) 企业的机密有哪些？
- (4) 秘书在日常工作中应该怎样做好保密正作？

参考答案：

(1) 李丽在谈话中无意透露出的信息，给罗浪斯公司的陈珍妮抓住了机会，得到了这笔生意。

(2) 即使是最好的朋友，也不可不分情况畅所欲言，何况是竞争对手，这是文秘人员的基本职业道德。

(3) 企业的机密包括公司的生产流程，工艺技术，组织人事，资金运作，客户资料，流通渠道等，上司正在考虑，讨论而未作定论，未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的事故，人事争端，内部失窃，经济纠纷等。

(4) 应做到不该说的不说，不该听的不听，不该记录的不记录，机密内容用专用记录本记并妥善保管，机密文件严密保管，自己的电脑设置密码等。

七、时间管理与公务出差安排

一、单选题

1. 以下文员的工作顺序中，哪一项是正确的？(B)。

- A. 没有任何设想就应着手从事该项工作
- B. 文员也应具有适当判断情况，机智应对的应变能力
- C. 上司分派两项以上工作时，按照先来后到顺序进行
- D. 上司所指示的工作如果不合适，可以不实施

2. 文员按照“优先顺序”处理工作，以下哪一项是不适宜的？(D)。

- A. 先将自己想做的工作以重要程度为标准分类
- B. 其次以紧急程度和重要程度为标准分类
- C. 同时考虑上司的意向和文员本身的工作效率
- D. 可以按照文员自己的习惯进行工作

3. 文员必须管理好自己的时间，以下利用时间的行为中哪一项是不适宜的？

(C)

- A. 定好目标，把想做或需要做的事情写下来
- B. 尽量控制外来干扰，把重要工作安排在安静、有效的时间段里去做
- C. 每天把工作安排得超出工作时间，给自己压力
- D. 对每一项工作作出安排，定好最后期限

4. 以下关于文员管理好时间的说法，哪一个是不正确的？(D)。

- A. 定好目标，把想做或需要做的事情写下来
- B. 想办法加快处理邮件、信件和其他反复出现的事务
- C. 开始工作之前要做好准备工作，就不会因遗忘某事而中途停顿
- D. 把零散工作安排在安静、有效的时间段里去做

5. 文员根据上司指示，向对方要求约会时，以下哪种做法是错误的？(D)。

- A. 如果用写信的方式，在估计对方收到信后，再打电话确认
- B. 告知你或上司的联系电话，以便有变化时可立即通知
- C. 对方越忙越必须早一点联络
- D. 如果上司出差，可以在他回来的当天安排约会

6. 文员制作日程安排计划表时，以下哪一种情况应避免？(D)。

- A. 上司没有经过文员而决定的日程安排计划，也必须填写在计划表上
- B. 如果表上的空白处太少，可以使用速记符号或自己能够了解的简单符号
- C. 制作日程安排计划表时，要留意上司改变思考的时间和路途上的时间
- D. 日程安排计划笔记本如果已经使用一年以上，可以废弃

7. 在某些情况下，文员在安排日程计划表时可能获得上司的完全信任，取决于两点：一是掌握足够的知识，了解业务的轻重缓急；另一是具有(B)，了解要求约会者的心理。

- A. 社交的能力 B. 说话的技巧 C. 听话的能力 D. 听写的能力

8. 以下关于确认上司日程安排计划的行为中，哪一项是不适宜的？(A)。

- A. 以电话方式决定面谈或开会的重要预定计划，不用再以书面形式确认
- B. 上司和文员必须在周末核对下周的行动计划，每天早上核对当天的行动计划
- C. 如果会议的主办者是上司，就要确认(至少在举办日的二、三天前)会议室
- D. 会议、面谈所必须的文件及资料，要在前一天就准备好

9. 文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，以下哪一项是不适宜的？(B)。

- A. 准备旅行计划和旅馆信息 B. 代替上司制定约会计划
- C. 为商务洽谈收集资料 D. 把上司商务旅行时需要带的行李列出清单

10. 以下关于预订工作的行为中，哪一项是不适宜的？(D)。

A. 与人联系要记下对方姓名(同时告知你的姓名)，需再打电话弄清疑点应找同一人

B. 首先要了解火车运行时间，上司对铺位的要求

C. 如果预订需要有保证，应事先申明，如果想取消预订，也要在结帐之前打电话

D. 不一定要弄到确认旅馆预订的传真或其他书面形式的证明

11. 上司出差，文员预订机票时，以下哪一种做法不正确？(D)

- A. 首先搞清楚上司想作什么样的安排
- B. 办理预订飞机票手续之前材料要备齐
- C. 与人联系时要记下对方姓名(同时告知你的姓名)，如有疑点，应找同一个人

D. 不必提前在取票前或出发前再用电话予以确认

12. 照料上司身边琐事的说法，哪一种是不正确的？(D)。

A. 有更多的机会体会到文员在工作、知识、能力上的从属性

B. 到了用餐时间，上司仍有公事或正在与人谈话，要利用适当时机提醒上司用餐

C. 对上司的健康管理包括预防、治疗、病后调理各阶段

D. 应酬需要更换衣服，这是上司个人的需要，不必给予协助

二、判断题

1. 如果上司一年之中交往很多，但很难记住每一个人和每一次见面的情况，文员应把有关资料输入电脑，准备交往提示文件。(V)

2. 受到直属上司以外的指派时，假如是文员自己能够安排办理，而且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受，否则要向直属上司请示后再作决定。(V)

3. 如果不小心发生日程安排计划重复的情形，就要排定能够动用的空档，自己决定优先顺序。(×)

4. 上司自己安排的约会忘了事先告诉你，出现约会冲突，解决方法是让上司先见他自己安排的那一位。(×)

三、简答题

(一) 文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好哪些工作？

1、整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上司审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。

2、回到公司上班后，应将出差过程以及有关事务写出工作汇报。如果是与上司同行的，可根据上司的原始记录整理出报告，送上司过目或批准，然后存档备案。

3、尽快恢复正常工作和生活状态，继续做旅行前未完的工作。

4、把在出差时结识的有关人士、单位等情况做好记录，以便将来有用。

5、对在旅行过程中给予帮助和照顾的有关部门和人员，分别去函或去电表示感谢。

(二) 怎样做好日程安排工作

1、服从于组织的总目标和整体计划：上司的工作只是整个机关的、单位工作的一部分。秘书为上司，即使是主管安排日程时，首先应该考虑的是服从于组

织的总目标、总任务和整体计划，要顾及主管上司上下左右的工作配合、工作制约，如发现有冲突，应及时汇报上司，征得同意后进行调整、解决。

2. 区分轻重缓急：秘书应对上司的工作任务、各种会议、经常联系的同事和客人、计划中的出差、社会交往乃至休假等等大大小小的活动进行全面了解并作记录。然后，分清轻重缓急，先远后近、先重后轻，先外后内，按年、月、周、日作出初步安排。

3、随时补充、调整：秘书不可墨守成规，而应随机应变，仍应根据先重后轻、先外后内的原则随时做补充、更改或取消。

4、提示和督促：秘书不仅要为上司排出科学、合理的工作日程表。而且还有责任帮助上司实施。包括帮助上司记忆工作的内容和时间表，及时提示和督促，将上司的重要活动通知有关的同事及汽车司机，并要求他们与上司密切配合等等。

5、酌留弹性、劳逸结合：安排上司的工作日程切不可满打满算，一般不超过工作量的 50%。既要考虑到临时增加的内容，又要留出足够的时间让上司做准备，免得穷于应付，反而达不到工作效果，也应注意上司的劳逸结合，保持上司的身体健康和情绪稳定。

四、设计题

1、文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在准备国内国际旅行时要考虑哪些项目？履行哪些职责？

答：(1)准备旅行计划和旅馆信息，旅行计划表要说明出发和到达地点，是乘飞机还是汽车，火车或轮船，出发和到达的日期及时间，座位情况，旅馆情况。

(2)制定约会计划约会计划表包括：城市名和省(州)名(如果是国外旅行，写明城市名和国家名，日期和时间，与上司约会者的姓名，公司和地址，电话号码。

(3)为商务洽谈收集资料。

(4)决定旅行用品，把上司作商务旅行时需要带的用品列出清单。

(5)考虑行李问题，通过航空公司出版的旅行计划手册或旅行社代办人信息为每件，行李准备识别标签。

(6)安排差旅费。

(7)建立旅行——旅馆信息资料库。随时与旅行社联系，建立最新信息充实自己的资料库。

(8) 办理旅行保险，如意外伤害保险等。

八、接待工作

一、单选题

1. 以下关于名片的使用方式，哪项是错误的？(D)
 - A. 文员应在任何时候、任何场合携带名片
 - B. 向别人递送名片时应双手捧交，将文字下面朝向对方
 - C. 如果对方给你名片，而你恰好没有带在身边，应说明并表歉意
 - D. 各自只能当面递送，寄去是不礼貌的
2. 文员遇到对方递送的名片上有较罕见的字，应(D)
 - A. 不作声，等无人时查字典
 - B. 作判断，用同偏旁的字音读
 - C. 不用读，只称呼姓即可
 - D. 请教对方“可否请向一下，这个字怎么念？”
3. 以下关于交际礼仪的举止行为，哪一项是比较适宜的？(D)
 - A. 用后跟着地走路
 - B. 正式场合，女性文员的双腿可交叠翘成二郎腿
 - C. 男性在任何场合都可戴着手套握手
 - D. 穿着短裙的下蹲姿势，应跨前半步后腿虚跪，上身保持挺直，蹲下时慢悠悠地弯下腰
4. 社交场合很讲究次序礼仪，一般(B)
 - A. 以右为次
 - B. 以右为尊以后为次
 - C. 以左为尊
 - D. 以左为尊
5. 当文员获知婚丧喜庆的消息后，首先应(D)
 - A. 向上司报告
 - B. 送礼
 - C. 写信
 - D. 查证消息的可靠性

二、判断题

1. 男女之间，男士先伸手了，女士才能与之相握。(×)
2. 按英美国国家习惯，文员接待来访者，应该站起来与来访者讲话。(×)
3. 如果需要与来访者确定会面时间，应先征求来访者方便的时间，查看上司的时间表，如果这一时间有空，就可答应下来。(×)
4. 如果会客室的门是拉开的，文员进入会客室后，才能让客人进入。(×)
5. 如果会客室的门是拉开的，先让来访者进入会客室后，文员立即换手握住室内的门把手，以轻盈的步伐进入室内，轻轻关上门。(V)

6. 如果会客室的门是推开的，文员应先小步走进会客室，等客人进入后，再轻轻关上门。(V)

7. 介绍地位相同的人时，应按照到职的先后，先介绍新进的职员：若同时到职，就先介绍年纪较轻的人。(V)

8. 文员作介绍，应先介绍地位高的人，再介绍地位低的人。(×)

9. 文员作介绍，若年龄、地位都相同，应从较亲近的人开始介绍。(V)

10. 同时介绍很多人时，可从右至左，按顺序介绍。(V)

三、简答题

接待工作应遵循哪些原则？

1、文明礼貌：秘书对待任何来客都应以礼相待，而不计其职务高低、衣着服饰、是否熟悉等情况。对经常联系或上司约请的来客，秘书主动称呼，问候对方，及时通报或引见给上司，并视需要送上茶水或咖啡。

2、负责：秘书在接待来客时要对本单位负责，也要对来客负责。对于初次来访者应该确定其身份再交谈，在交谈的过程中应注意必要的内容和范围。在明确了客人的来意之后秘书应负责地办理，不能故意推诿、拖延或敷衍了事。

3、与人方便：秘书应尽可能给来客提供方便。引见、提供资料、转告转办、介绍情况、提供资料等，对外地来客，秘书还应该帮助办理膳宿以及指点交通路线，代办车、船、机票等。

4、讲求实效：秘书接待时应注意不浪费客人的时间，也不浪费自己的时间，更要节省上司的时间。善于在上司会见客人出现尴尬局面或受到无理纠缠时替上司解围。

5、按制度办事：秘书在接待工作尤其是规模较大、时间较长的会议接待或团体接待中应严格按制度办事。

6、遵守纪律：接待工作中秘书外出机会多，自由度也比较大，尤应注意自觉遵守纪律，比如保守纪律等。

四、设计题

1、安徽某企业欲与上海某企业合作，上海以品牌、技术入股，利用安徽比较便宜的原材料和人工，共同生产国内紧缺的产品。上海代表团一行 10 人将于 8 月下旬来访，商议合作的具体事宜，办公室主任请小李做好准备。假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

参考答案：(1)接受任务；(2)了解来宾；(3)制订计划；(4)预订食宿；(5)迎接来宾；(6)商议日程；(7)安排会谈；(8)陪同参观；(9)送别客人；(10)接待小结。

2、文秘人员经常要代替上司选择礼品，向他人赠送礼品，在处理这些事情应考虑什么，怎样做？

参考答案：(1)在赠礼前必须搞清赠礼目的，如是为周年庆典，生日，结婚，荣升，乔迁，或是圣诞节，中秋节等

(2)还要清楚赠礼对象身份，爱好，文化背景，性格习惯等

(3)在日历上应该清楚地标明节日活动安排以引起上司的注意. 时间如何取决于当地的购物环境

(4)还应熟知以下规则：除非上司有特殊的要求，不必送太贵重的礼物，只要用心为对方选择适当的礼物即可

(5)要看对方的实际情况选择礼品，做到恰如其分，适合对方

(6)赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应请商店用精美包装纸重新包装一下

(7)如果不是亲自送礼，应该在礼物的外包装上写上赠送者的姓名或附上名片，贺卡

(8)文秘人员应准备一张节日礼物名单，上司可以在上面作一些增减，表示是否同意你提的建议或者提出一些其他的意见，以及标明价格

(9)为了避免所送礼物的重复，文秘人员应该为所有接受上司礼物的人做一张卡片记录。

3、上海某企业欲与德国某企业合作，德国以品牌、技术入股，利用上海比较便宜的原材料和人工，共同生产国内紧缺的产品。德国代表团一行9人将于8月下旬来访，商议合作的具体事宜，办公室主任请小李做好准备。假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

参考答案：接受任务：了解来宾、制定计划、预定食宿、欢迎来宾、商议日程、礼节性拜访、宴请、正式会谈、签订协议书、陪同参观游览、互赠礼品：欢送来宾、接待小结。

4. 某中外外资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求文员小陈购买礼物赠送，小陈应如何办？要考虑哪些因素？

- 参考答案：(1)了解清楚德方总经理的爱好，文化背景，性格习惯等
- (2)征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物
- (3)比较合适的生日礼物是有中国特色的，总经理又比较喜欢的物品
- (4)赠送的礼物应去掉包装上的标价，并请商店用精美包装纸重新包装一

下

- (5)附上贺卡写上中国公司的名称，让上司亲自送给德方总经理

九、会议管理

一、单选题

1. 在会议开始前和进行过程中，文员的以下哪项活动是不恰当的？(C)
- A. 协助签到 B. 分发资料 C. 作会议记录时离开会议室接听电话 D. 暂时保管与会者的物品
2. 文员进行会议的计划和准备时，不应该做的是()。
- A. 文员按照上司的指示，应事先调查时间安排对参加者是否方便
- B. 什么日期、时间召开会议应考虑议题的紧急程度
- C. 会议场所的选择，要根据会议时间长短、花费多少作决定
- D. 文秘人员必须配合会议议程，详细检查各项工作
3. 文员做会议记录时，可以在会议记录中(C)。
- A. 加入自己的主观意见 B. 不记录议题
- C. 与发言者用词不一致但意思完全一致 D. 对所记内容作评论
4. 会议中有时有人会要求把他发言的一段不作记录处理，这时文员应(D)
- A. 不理睬 B. 不征求主持人意见，停止笔录
- C. 征求主持人意见，停止笔录，不关录音机 D. 征求主持人意见，停止笔录，关录音机
5. 上司决定参加某个会议时，文员不应该(A)。
- A. 只在便笺上写好会议名称
- B. 除了送来的资料外，也必须收集其他上司有必要的资料
- C. 如果是第一次前往的公司外的地点，要先了解场地情况和交通所花费的时

间

- D. 和上司先充分沟通，避免在会议进行中遇到电话联系的不便
6. 以下哪一种类型适合自由谈话，或是收集创意的会议？(C)
- A. 口字型 B. 教室型 C. 圆桌型 D. U 字型
7. 以下关于交互式电话会议的功能中，哪一项是不具备的？(A)
- A. 审查功能 B. 保密功能 C. 欢迎词播放功能 D. 报数功能
8. 有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪项内容不是文员的任务？(B)。
- A. 准备资料 B. 发表意见 C. 现场服务 D. 会议或会谈记录
9. 文员协助举行宴会时，不用考虑(D)。
- A. 宴会的形式与气氛 B. 交通是否方便 C. 有无停车场 D. 有无休息室
10. 以下说明宴会的种类与形式的内容，哪一项是正确的？(C)
- A. 鸡尾酒会一般以邀请夫妇同时出席为好
- B. 茶会对茶叶和茶具的选择比较讲究，一般在餐厅举行
- C. 工作餐是非正式宴请形式，早、午、晚举行均可
- D. 午宴一般不设固定席位，以便于客人社交
11. 以下关于文员的宴会礼仪中，哪一项是正确的？(D)
- A. 用叉、匙进食时，将餐具的整体放入嘴里，或用舌头去舔
- B. 站起身来在餐桌的另一边夹取自己喜欢的食物
- C. 口内含有食物与人说话
- D. 吃西餐时用左手把汤盘靠近自己一边方向稍稍提起，再用汤匙轻轻由里向外舀去
12. 以下餐中的使用方法是正确的(C)。
- A. 中途离座，把餐巾放在椅子上 B. 用来擦刀叉 C. 用来擦嘴唇嘴角 D. 塞入衣服领口里
13. 以下文员应遵守的参加宴会的礼仪中，哪一项是不适宜的？(C)
- A. 应选择轻软而富于光泽的衣料，用黑、红、白等纯色为宜
- B. 白天赴宴应选用香味较浓的香水，夜晚则应选用香味优雅的香水
- C. 未用完一道菜时，应将刀叉平行排放在盘子上右侧，叉尖向上，刀刃向内
- D. 文员应在上司之后与对方碰杯，碰杯时应目视对方以示敬意

14. 上司参加各种应酬和会议，有时需要更换服装，文员应(A)

A. 通知上司家人把衣服送达 B. 自己到上司家里去拿

C. 让上司自己去家里更换 D. 去买新的服装

二、判断题

1. 如果是你主持会议，则要做好笔记并把每次会议纪要的打印件存放在一个会议文件夹，如果以后出现问题，可以查看笔记，证实某一天你曾给某人安排了某件工作等。(V)

2. 为来自外地的与会者安排宾馆住宿，最方便的安排是在同一家宾馆为与会者预定房间，只要弄清有多少人数即可。(X)

3. 假如上司不准各参加某个会议，应立即将会议通知丢掉，以免干扰其他事情。(X)

4. 如果会议气氛紧张，且对上司立场不利时，文员可借奉茶为名，态度和蔼，轻柔缓慢地端出茶点，以消除紧张的气氛。(V)

5. 会议租用的设备，文员必须确保宾馆(或其他供应者)把所需用设备都送过来，并在会议开始前有足够的时间布置好，这些设备应由文员具体操作和负责。(X)

6. 代表会议依法定期召开，与会代表必须达到法定人数方为有效，因此文员应仔细核对出席人数。(V)

7. 宴请的菜谱应符合对方的饮食习惯，但必须有反映我国传统风味的土特产品，如茅台等烈性酒。(X)

8. 不要在酒宴上评论或附和别人对某人的议论，也不可评论菜肴的优劣。(V)

9. 用叉、匙进食西餐时，可将餐具的整体放入嘴里，或用舌头去舔。(X)

10. 宴请的请柬一般要提前一至二周发出，以使客人及早安排，已经口头约定的就不要补发请柬了。(X)

11. 无论何种礼服都应考虑宴会的地点、时间、形式。请帖上指定打“黑领结”，便表示穿无尾正式礼服。(V)

12. 鸡尾酒会一般要安排好座次，在请柬上注明对着装的要求。(X)

三、简单题

1. 会议有哪些要素？

1) 与会者。与会者就是参加会议的正式人员，包括主持人，也包括秘书，但

不包括在会场上的其他服务人员。具体地说，与会者应具有必要性、重要性、合法性。

2) 主持人。主持人是会议过程中的主持者和引导者，也往往是会议的组织者和召集者，对会议的正常开展和取得预期效果起着领导和保证作用。

3) 议题。议题是会议所要讨论的题目，所要研究的课题，或是所要解决的问题。议题必须具有必要性和重要性，又必须具有明确性和可行性。

4) 名称。正式会议必须有一个恰当、确切的名称。会议名称要求能概括并能显示会议的内容、性质、参加对象、主办单位或组织、时间、届次、地点或地区、范围、规模等等。必须用确切、规范的文字表达。

5) 时间。会议时间有三种含义：一是指会议召开的时间；二是指整个会议所需要的时间、天数；三是指每次会议的时间限度。

6) 地点。会议地点，又称“会址”。既是指会议召开的地区、城乡，又是指会议召开的具体会场。为了使会议取得预期效果，选择会议的最佳会址也得考虑多种因素。

2、会前一般应做好哪些准备工作？

1) 会议计划和成本预算。开会需要动用人力、物力、财力，又往往占用一些工作、生产时间。为了使开会与日常工作、生产互相结合、促进，而不是互相冲突、低耗，会议必须要有计划。开会也是一种投入与产出，尽管投入往往是有形的，产出往往是无形的，但总是以最少的投入争取最大的产出。因此，会议应该计算成本，作出预算，包括在会议计划之中。

2) 文件准备。较重要的会议都需要事先准备文件。会议文件有两大类：一类是供会上学习参考的文件资料，如上级的有关政策、方针、法规等。这类文件有些在会议结束后不能让与会人员带走，秘书应做好回收工作。另一类就是会议本身所产生的文件，如开幕词、工作报告、讲话稿、会议记录等。其中，开幕词、工作报告、领导讲话稿是必须在会前准备妥当的，其他文件则在会议过程中或会议结束时形成。这类文件可以让与会人员带走，作为进一步学习或传达、贯彻之用。

3) 会场准备。对会场的眼球总体上是：整洁、安静、明亮、空气流通、大小适宜、一应设备齐全、利于安全和保密。

4) 会议议程、程序的拟定。会议通常有一个或几个相关的议题。若有多个性

题，秘书应根据这些议题的内在联系、主次、先后排列次序，印成文书，会前发给与会人员。除议题外，还有一些礼仪性、结构性或将议程具体化的内容与项目。把每一次会议的这些项目和内容有序的排列，即使之程式化。

5)会议通知的发送。会前一切准备就绪之后，就应及时发送会议通知。本单位的小型会议，可采用口头、电话、书面签知等方式通知。外单位或跨地区的会议必须寄送书面通知，邀请性会议则可寄送请柬或邀请信

3. 会间、会后秘书应做好哪些工作？

会间工作，指的是会议从开始到结束期间秘书人员应做的工作，包括会场的组织与服务、会议信息的收集与编发、会议形成文件的起草等工作。

1)会场的组织与服务。包括报到与签到、材料发放、选举工作、会场服务。

2)会议信息的收集与编发。指与会人员发言中所提供的零星、分散的信息，秘书应加以收集和编发。基本程序是记录、核实、汇总、整理和筛选、编写、发送或归档。

3)会议记录的制作。会议记录必须应该严格遵守实事求是、客观真实、完整准确、清楚规范的原则。

4)会议文件的起草。即会议开始之后至结束之前所形成的文件，主要有“闭幕词”“会议决定”“会议纪要”、“会议总结”等等。

4. 会后工作

1)会后事务。包括会场清理、人员离会、会议决算。

2)会议文书立卷。会议所形成的正式文件以及会议记录应列入立卷范围。

3)会议传达。除少数秘密会议之外，大多数会议都要进行传达。会议传达必须确定内容、程度、范围、层次、时间、方式等

4)会议催办。会议催办是指会议决议、决定等贯彻执行的催办，是管理过程中非常重要的一环。包括发文催办、电话催办、派员催力

四、设计题

1. 康桥宾馆位于本市南京西路 45 号，是个中型宾馆，有会议室、餐饮、停车场等，某企业准备在 11 月 15 日上午 9：00 到 12：00 召开全厂中层干部大会，讨论第二年产品发展和销售计划，地点就在康桥宾馆的 12 楼会议室。这次会议由总经理办公室负责安排。办公室主任让小付拟一个会议通知。他应该考虑哪些问题？

参考答案：(1)会议的名称；(2)出席会议者的姓名或组织部门的名称；(3)日期，时间(开始到结束的预定时刻)；(4)地点(具体在几楼几号会议室)；(5)议题(或者议事日程)；(6)主办者的联络处，电话号码等；(7)开会所在地，建筑物名称，几楼，电话号码(必要时可附上地图)；(8)注意事项，是否备有餐点，有否停车场，或当天应备的资料等。

2. 文秘人员如何主持会议？应注意哪些细节？(P145)

3. 麦格公司为了了解新产品的科技含量和市场竞争能力，以制定合适的价格打入市场，决定召开专家座谈会，对新产品进行评估，办公室人员应该如何准备和开好这次座谈会？

参考答案：(1)座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者，能独立思考，有主见又敢于发表意见者；(2)座谈会以小型为主，人数以七，八人为宜；(3)座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；(4)主持人负责引导，组织，可不作记录；(5)详细的记录应由文秘人员在不引人注目的座位上去做；(6)座谈会的时间不必严格规定，可长可短；(7)会场应准备些饮料，茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

4. 某个下雨天，在利达公司内召开的新产品推介会结束了。公司的大型会议室有很各种会议用品，室外有接待处，公司还租了汽车来接送来宾，为圆满结束这次会议，办公室人员在会后应该做些什么工作？

参考答案：(1)要替搭车回去的人安排车子

(2)在接待处暂时代为保管的衣物，不要遗失或被人错领，冒领

(3)有留话时，切记务必传达

(4)检查会场有无物品遗漏

(5)要为参加会议的人员送行

(6)文秘人员离去前，要检查烟灰缸，字纸篓有无易燃的东西，如有，则必须加以熄灭

(7)桌，椅早先若有移动，必须还原；洗涤烟灰缸，茶具等，并收拾妥当，倒去垃圾

(8)携带进会场的资料和会议用品要记得带回

(9)关紧门窗并上锁

5. 科达公司召开中层干部扩大会议，参加人员为总经理、副总经理各职能部

『门的正副经理、办公室正副主任和职工代表等，共 46 人，会议文秘人员和其他服务人员 4 人，会议时间为 5 小时。参加会议人员月平均工资为 2400 元，其他收入 600 元，假设一个月工作 30 天、一天工作 8 小时。会议后勤费用开支有：文件材料费 200 元，饮料费 100 元，因会议紧张安排午餐，餐费每人 10 元。请计算会议的成本。

参考答案：(1) 会议成本 = $2 \times 3 \{ (G+S) \times T \} n + \text{后勤开支} = 6(G+S)T \cdot n + \text{后勤开支}$

(2) G——参加会议人员的每小时人均工资数，每个人每小时平均工资为 10 元， $(2400 \div 30 \div 8)$

(3) S——参加会议人员每小时人均其他收入数，其他收入为 2.5 元。 $(600 \div 30 \div 8)$

(4) T——参加会议人员人均到会时间为 5 小时

(5) n——参加会议人数为 50 人 $(46+4)$

(6) 后勤开支——等于支票开支、现金开支和实物开支的总和为 $800(200+100+10 \times 50)$

(7) 会议成本—— $6 \times (10+2.5) \times 5 \times 50 + 800 = 18750 + 800 = 19550$ (元)

6. 某公司成立三周年，准备举行大型宴会，办公室人员应该如何做好准备，要做哪些工作？

参考答案：(1) 客人的选择，确定名单，再请上司核定；

(2) 确定时间。如果是涉外宴请，宴请时间应该按照国际惯例，征询客人的意见，要避免选择对方的重大节假日；

(3) 会场的选择。要考虑宴会的性质，客人的数目，以及预算费用等，考虑宴会的形式与气氛等。

8. 波扬公司资金积累在本市市中心召开大型新产品订货会，参加的有本单位，外单位的人员。总经理让办公室负责安排，会上要放映资料电影，进行产品操作演示。而公司没有放映机。预定会议厅和租借黎明大厦的会议厅。会议的召开时间是 8 月 9 日上午十点整，而资料放映时间是十点十五分。刘小姐打电话给租赁公司，要求租赁公司在 9 日上午九点四十五分必须准时把放映机送到黎明大厦的会议厅。

会议开幕前，办公室人员去黎明大厦布置会场，结果发现会议厅靠近热闹的

马路，噪音很大。9日上午，大家正在紧张地做着最后的准备工作，刘小姐一看来，呀，已经9点五十分了，放映机还没有送到。刘小姐马上打电话去问，对方回答机器已送出。眼看着各地方来宾已陆续进场，刘小姐心急如焚…突然外面一阵喧哗，有人在大声嚷嚷：“怎么这个地方连停车场也没有”？

问题：

(1)假如你是刘小姐，对接下去可能发生的情况，应该如何处理？

(2)假如放映机在十点十分还未送到，你还应该做些什么？

(3)从这件事中你得到了什么教训？

参考答案：(1)请租赁公司告知送货员的联系方式想办法联系送货员；

(2)如果联系不上送货员，向总经理汇报请求该如何办；

(3)马上向总经理报告，不得擅自决定调整会议议程；

(4)得到总经理指示，可否把资料放映的时间往后推移半个小时或一小时；

(5)联系新的租赁公司加急送一台放映机(或原租赁公司再送一台)；

(6)召开大型会议，各种准备工作，包括音响，电子类装置应至少提前一天安排；

(7)租借会议厅应全面考虑内外部环境和设施，包括噪音，停车场等问题；

(8)不能仅凭电话联系，应实地查看；

(9)重要设备应考虑备用(或两套方案)；

9. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9：00到11：00召开销售员会议，要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久，不太清楚公司有多少销售员，她到几个业务部门转了转，大多数人外出了，也没有遇到销售员。接下来小刘忙于其他的事情，几乎把通知的事忘了。直到星期三下午，经理问她会议通知了没有，她才匆忙在公司的布告栏里写了如下的通知：“兹定于星期四上午在会议室召开销售员会议，会议重要，请务必出席”。星期四上午8：30左右，有2个销售员到了会议室，但会议室里没有人招呼，以为会议不开了，坐了一会就走了。9：00左右有6个销售员来了，什么资料也没带，其中两个说，他们已经约好客户在10：00见面。到了10点，只剩下4位销售员，也谈不出什么东西，会议草草结束了，经理很不高兴。公司一共有12位销售员，事后去问另外4位，他们说，根本没有看到通知。经理对小刘非常不满。请问，小刘究竟错在哪些地方？正确的做法应该是怎样的？

参考答案：(1)应该搞清销售员的人数和姓名，准备这份名单

(2)打印好书面通知

(3)在三天内，当面发放通知或电话通知(电话中需要对方确认时间，地点，内容等)到名单上的每个人

(4)通知不能写在布告栏里，可能不被人注意

(5)通知上应写清会议的时间(开始到结束时间)，地点

(6)应详细写清会议内容，应做好哪些准备

(7)应提前到会议室做好准备，做好签到工作

10. 为迎接兄弟单位和上级部门的卫生检查，某局要召开迎接卫生检查动员大会，局长要秘书小万写一份通知。小万一边写一边想，有些部门的领导一向不重视卫生问题，如果他们知道召开的是卫生工作会议可能自己不来而派其他人员来了。于是他写了如下的通知：

会议通知

经局领导决定，兹定于4月2日上午9时在局办公大楼会议室召开各部门负责人会议，会议重要，请准时出席。

小万将通知下发后不久，就接到了不少部门的电话询问开什么会议，言谈中颜有些责怪的意思。

问题一：小万错在哪里？应该怎样写这份会议通知？

过了几天，局里召开传达上级精神党员代表大会，有数百人参加，小万负责会议材料工作。会议上，听完报告后，进入小组讨论。这时却出现了麻烦，不少代表，特别是特邀代表和列席代表不知道参加到哪一组讨论。因为打印的分组小组名单上，根本没有他们的名字。

一查底稿，原来是打印人员翻重了页，校对也马马虎虎，没有更正。一些特邀代表和列席代表认为是对他们不尊敬，纷纷离会而去，会场上出现了一阵骚乱。

问题二：作为大会组织者，小万错在哪里？针对这样的紧急情况，他应采取什么措施？

参考答案：问题一：会议通知缺少主题(议题)，时间上缺少从几点到几点，请哪些人出席不明确，发放会议通知要交到会议出席者手上，可进行说明解释：如本人不在、应请代收人(或秘书)签字，打电话确认是否出席。

问题二：会前准备工作的每个细节问题都应认真对待，小万没有认真校对材

料，最后也没能仔细审查所有会议材料，加以改正。

补救措施可以是：小万快步赶到走在最前面一位带头离会的特邀代表身边，耳语了几句，又拿出底稿解释了一翻，作了自我检讨终于扭转了尴尬局面，代表们按原来小组划分展开了讨论。

