（行政文秘）秘书学山西农业大学大三

20XX年XX月

精心制作，您可自由编辑，值得您下载拥有！

5. 女性化

近 20 年来，女性秘书有明显增加的趋势，这是由女性的心理素质所决定的。西方国家的初、中级女性秘书占总数的比例达到了 90%。

1.1.4 秘书的分类

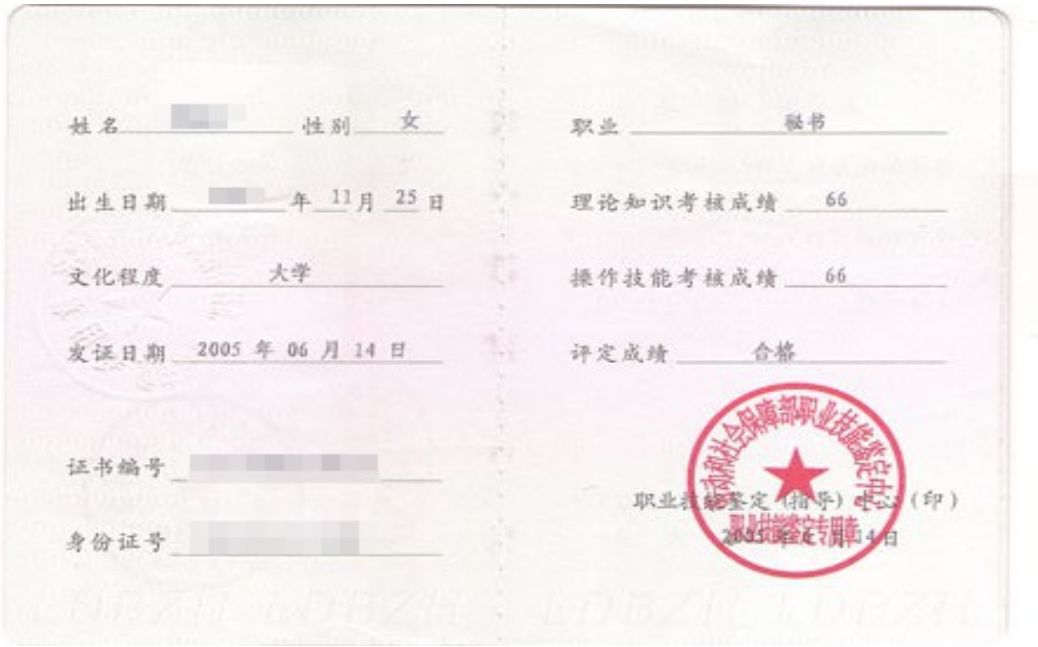
按单位性质不同：机关秘书，企业秘书，私人秘书，商业秘书，涉外秘书。

按工作内容不同：行政秘书、机要秘书，文字秘书，教学秘书，信访秘书、通讯秘书、医学秘书，法律秘书等。

按服务对象不同：公务秘书、私人秘书。

秘书职业资格证书封面

秘书职业资格证第二页



1.1.5 秘书的层次

1、以职务划分，可分为秘书长、办公厅（室）主任、秘书处长、股长、科员、办事员

2、依据秘书国家职业资格证书制度，秘书层次可分为五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书。

3、秘书培训教材及教授内容：

（1） 以《秘书国家职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》为依据。

（2） 秘书职业考核的内容包括：职业道德、基础业务素质、案例分析、工作实务四方面。

（3） 涉外秘书增加外语考试部分。

全美秘书协会标准：

1、像心理学家一样善于观察和理解他人；

2、像政治家一样有灵敏的头脑；

3、像外交家一样有潇洒的风度；

4、有调查各种棘手问题的丰富经验；

5、有良好的速记能力以及文字功夫；

6、熟读各种商业往来中的法律关系；

7、能熟练地使用各种办公自动化机器；

8、具备相当的金融和税务方面的知识；

9、能熟练地对各种文件资料进行整理归类。

1.2 秘书部门

1.2.1 秘书部门的涵义

秘书部门又称秘书机构，有广义和狭义之分。

广义的秘书机构，指承担办文办事、信息调研、综合协调、督促检查与事务管理等全部秘书工作的部门。一般高层称办公厅，基层称办公室，包括其下属的秘书、档案、机要、调研、信访、行政、督查等部门。（如下图）

狭义的秘书机构，指承担以办文办会为主，专门辅助领导机关及其负责人办理秘书业务的部门，如秘书局、秘书处、秘书科等。

秘书机构图（缺图）

1.2.2 秘书部门的地位

秘书部门无论是在党政机关还是在企事业单位，都是直接为单位领导层服务的。它处于承上启下、协调左右、沟通内外的枢纽地位。如图：

1.2.3 秘书部门的基本特征

•从属性

秘书机构在整个机构体系中属于综合性的辅助部门。

•中介性

在党政机关、企事业单位内，领导层是决策机构，职能部门是执行机构。

•综合性

秘书机构的主要活动是围绕领导层的活动而展开的，活动内容涉及面广。

1.3 秘书工作

1.3.1 秘书工作内容与形式

•办文：主要围绕文书、文件、文字材料开展的工作。

•办会：包括会前的筹划和准备、会中的组织和服务、会后的善后和落实。

•办事：主要分信息工作、技术工作和日常行政事务工作。

1.3.2 秘书工作的特点

从属性

是现代秘书工作最根本的属性和特点。

被动性

秘书机构的辅助地位，决定了秘书工作的被动性。

事务性

秘书工作绝大多数都是具体的事务工作。

综合性

秘书机构是综合办事机构，秘书工作也就具有鲜明的综合性。

机要性

指秘书工作的机密性和重要性。

1.3.4 秘书工作的作用

枢纽作用

秘书部门的地位是承上启下，联系左右，沟通各方的枢纽。

参谋助手作用

秘书工作的参谋助手作用，贯穿在秘书人员辅助领导工作的整个过程中。

形象作用

秘书人员在工作中的一举一动、一言一行以及办事风格，都代表本单位的形象。

1.3.5 秘书工作的发展趋势

逐步形成以公务秘书为主导、社会秘书为主体的职业阶层

逐渐形成双向选择的社会化秘书性服务系统

逐渐走向秘书工作科学化的道路

1.4 港台及国外的秘书工作

1.4.1 香港秘书工作

1、香港秘书分类

（1） 高层次秘书，他们是上司的直接重要助手，其职责是全面辅佐上司。其中层次最高、职权最大的是公司秘书（也有称行政总管）和董事长秘书。从事这一工作需要 5 年以上工作经历，并通过英国特许秘书及行政人员公会组织的秘书特许状考试。

（2） 一般事务性秘书。

2、香港秘书具有的职业观念

（1） 服从上司

（2） 忠诚公司

（3） 处理好人际关系

（4） 以处理事为主务

1.2 台湾秘书工作

1.2.1 台湾秘书的必备条件

1、传统标准

⑴外形利落出色

⑵学识涵养丰富

⑶个性成熟稳重

2、新增标准

⑴有问题时，能自己找答案

⑵有情绪时，能自行排解

⑶不断给自己找机会

⑷随时站　在旁（主管随叫随到）

⑸话不多但很中听

⑹做事很有分寸

⑺凡事能察言观色

⑻能设身处地地考虑问题

⑼能扮黑白脸

⑽有公关能力

1.2.2 台湾的秘书职衔

⑴传统秘书职衔：

①行政助理②助理秘书③秘书

④资深秘书⑤执行秘书⑥主任秘书

⑵外商对秘书职业的分类

①打字员②接待员③速记员④操作员

⑶新世纪秘书的普遍头衔

①行政助理②协调员③行政专员④资讯专员⑤行政处长⑥行政经理⑦行政总监

1.4.3 英国秘书职责

1、市政府秘书的职责：

⑴上午九点开始，与上司对照各自的日程表
⑵剪报
⑶充好咖啡，送给上司及来宾饮用
⑷速记上司口述指示
⑸复信
⑹接听电话
⑺使用办公设备
⑻接待来访
⑼处理邮件
⑽分发文件
2、英国公司秘书职责
⑴速记上司的口述指示
⑵打字
⑶接待来客
⑷文件归档
⑸记账
⑹烧煮咖啡或者茶
⑺拆阅文件
⑻寄发邮件
⑼记录来电
⑽安排工作日程

秘书标准表达能力要求

急事慢慢地说，大事想清楚再说，
小事幽默的说，没把握的事情小心的说，
做不到的事不乱说，伤害人的事坚决不说，
没有发生的事不胡说，别人的事谨慎的说，
自己的事怎么想就怎么说，现在的事做了再说，未来的事未来说。

1.4.3 国外秘书工作的发展趋势

由事务型转为智能型
秘书工作日益专业化
秘书人员的高学历、秘书工作的永业化

1.5 技能训练

【训练目标】
通过训练，熟练地掌握有效发挥秘书工作作用的技能。
【案例分析 1】季市长与他的秘书
分析思考：
1、 通过案例分析，如何理解市长夫人对市长的评价：“老季不过是个比别人勤奋些的凡人。这位出了名的、勤奋的凡人后面，还有一个不出名的更勤奋的人—市长的秘书老许”
2、从案例中可以看出徐秘书在幕后的辛勤工作，对领导人及市长起了哪些积极作用？
3、若你担任市长秘书，要产生像徐秘书这样有效的辅助效果，你将做哪些方面的准备？
【案例分析 2】交印
分析思考：
1、案例中老陈这个人物给你怎样的启示？

2、老陈为何迟迟不交印盒的钥匙？
3、小刘是一位合格的机要秘书吗?

问题讨论

1. 你对秘书这一职业是怎么看的?
2. 秘书工作的原则有哪些?
3. 秘书工作有什么作用?
4. 秘书工作的发展趋势是什么?

祝学习进步！

会务工作

1 会议概述
2 会务工作流程
3 会务工作具体内容
4 常用会议的组织程序
5 会见与会谈
6 技能训练

教学目的：
通过本模块的学习，了解会务工作的基本内容及工作程序，学会拟定会议方案，掌握会议组织工作的环节和会务工作中的文书工作。

教学重点与难点：
1、教学重点
会议筹备工作；
会议方案的制作；
会见与会谈的操作程序与方法；
案例分析。
2、教学难点
会议方案的制作；
会场的布置；会议组织
案例分析；
技能训练。

案例分析：请柬发出之后

某机关定于某月某日在单位礼堂召开总结表彰大会，发了请柬邀请有关部门的领导光临，在请柬上把开会的时间、地点写得一清二楚。

接到请柬的几位部门领导很积极，提前来到礼堂开会。一看会场布置不像是开表彰会的样子，经询问礼堂负责人才知道，今天上午礼堂开报告会，某机关的总结表彰会改换地点了。几位领导同志感到莫名其妙，个个都很生气，改地点了为什么不重新通知?一气之下，都回家去了。事后，会议主办机关的领导才解释说，因秘书人员工作粗心，在发请柬之前还没有与礼堂负责人取得联系，一厢情愿地认为不会有问题，便把会议地点写在请柬上，等开会的前一天下午去联系，才知得礼堂早已租给别的单位用了，只好临时改换会议地点。但由于邀请单位和人员较多，来不及一一通知，结果造成了上述失误。尽管领导登门道歉，但造成的不良影响也难以消除。

这个案例告诉秘书在会议准备时应注意什么问题呢？

1 会议概述

1.1 会议的涵义

（一）是指有组织有领导地商议事情而集会的一种工作形式。

（二）是指一种经常商议事情并处理重大事务的常设机构或组织。如全国人民代表大会、中国人民政治协商会议等。

1.2 会议的要素



1.3 会议的种类

1. 按规模分：

特大型（万人以上）、大型（上千人）、中型（数百人上下）、小型（数十人或数人）。

2. 按性质分：

法定性、决策性、专业性、动员性、纪念性、外事性、专题性、综合性。

3. 按时间分：

定期和非定期。

4. 按出席对象分：

联席会、内部会、代表会、群众会。

5. 按召开方式分：

电话会、电视会、广播会、网络会。

1.3 会议的作用

1、实施领导的重要工具。

2、领导贯彻民主集中制，实现决策民主化，科学化的必要手段，要集思广益，充分发挥干部和群众的智慧这就需要召开会议来交换意见，研讨问题。

3、各级领导贯彻政策、布置任务、沟通信息、协调行动的有效方法，此外，会议还有宣传教育作用，研讨作用，表达思想感情作用等。

1.4 会议地点选择的要求

⑴交通便利，选择距领导和与会者工作地点都比较近的地方。

⑵会场大小应与会议规模相符。每人 2m 平方～3m 平方活动空间。

⑶场地要有良好的设备配置。

⑷场地应不受外界干扰。

⑸选择会议地点应考虑有无停车场。

⑹场地租借的成本必须合理。

1.5 公司常见会议类型

经理例会与特别会议、员工大会、公司年会、股东大会和董事会、客户咨询会、展览会、订货会、业务洽谈会.新产品新闻发布会、联谊会、表彰会。

1.6 行政机构常见的会议类型

小型会议室的布置（图）

不同的会场（图）

大家谈

你参加过一些什么样的会议？你是否喜欢这些会议？为什么？

1.4 会议的申报与审批

1. 申报与审批的形式

口头申报、书面申报、会议申报。

2. 会议申批的原则

精简从严原则、“一枝笔”原则。

1.5 会议成本意识

会议成本=2ABT

式中 A—与会者平均工资的 3 倍（以小时计）;

B—参加会议的人数;

T—会议的时间（以小时为单位）。

1.6 会议秘书工作的基本任务

1. 组织的工作

(1)协助领导确定会议议题;

(2)根据议题安排议程、日程;

(3)发会议通知，负责会议报到;

(4)对与会人员进行编组;

(5)布置会场，安排座次;

(6)印发会议证件(出席证、列席证、工作证等);

(7)负责会议签到;

(8) 会中组织和协调;

(9) 会场其他组织和管理;

(10) 会外的联络和协调(负责与会议有关的邀请、报道、乘车、参观、文体娱乐活动等方面的联系和组织)。

(11) 会议的结束收尾工作。

2. 文书工作

(1)会议文书的起草;

(2)会议文书编写;

(3)会议文书印发及管理。

3. 生活管理工作

(1)与会人员的食宿管理;

(2)会议的财务管理;

(3)会议的交通保障;

(4)会议的文化活动;

(5)与会人员的医疗保健。

4. 安全保卫工作

(1)会议的保密工作;

(2)会议的警卫工作;

(3)会场内外的安全保卫工作。

12.2 会务工作流程图（会前）

12.2 会务工作流程图（会中）



12.2 会务工作流程图（会后）

12.3 会务工作的具体内容

12.3.1 指导会务工作的原则

1. 准备充分；
2. 组织严密；
3. 服务周到；
4. 确保安全。

12.3.2 会前准备工作

1、确定会议主题与议题

确定主题的主要方法：一是要有切实的依据；二是必须要结合本单位的实际；三是要有明确的目的。议题是对会议主题的细化。

2、确定会议名称

会议名称一般由“单位+内容+类型”构成,应根据会议的议题或主题来确定。

3、确定会议规模与规格

确定会议规模与规格的依据是会议的内容或主题。同时本着精简效能的原则。

会议的规模有大型、中型、小型。

会议的规格有高档次、中档次和低档次。

4、确定会议时间、会期

会议的最佳时间，要考虑主要领导是否能出席，确定会期的长短应与会议内容紧密联系。

5、确定会议所需用品和设备

（1） 必备用品是指各类会议都需要的用品和设备，包括文具、桌椅、茶具、扩音设备、照明设备、空调设备、投影和音像设备等。

（2） 特殊用品是指一些特殊类型的会议，例如谈判会议、庆典会议、展览会议等所需的特殊用品和设备。

6、建　会议组织机构

会务组、宣传组、秘书组、文件组、接待组、保卫组。

7、确定与会人员名单

出席会议和列席会议的有关人员。应根据会议的性质、议题、任务来确定与会人员。

8、确定会议地点

要根据会议的规模、规格和内容等要求来确定。有时也考虑政治、经济、环境等因素。

9、安排会议议程与日程
会议议程是对会议所要通过的文件、所要解决的问题的概略安排，并冠以序号将其清晰地表达出来。
会议日程是指会议在一定时间内的具体安排。
某公司销售会议议程表
1、推选销售部经理的人选。
2、年度销售活动的总结。
3、有关销售问题的发言。
4、下年度销售目标。
5、销售人员的招聘和重组。
某股份有限责任公司股东大会日程安排

日期	时间	内容安排	地点	主持	参加人备注
3月9上午	9：00	报到	花园酒店大会议厅	李总	XXXX
	9：30	会议开始，张董致开幕词	大会议厅	张董	全体股民
	9：40	李总：年度经营报告	大会议厅	张董	全体股民
	11：00	年度决算表	大会议厅	总会计师	全体股民
	11：30	大会结束			

10、制发会议通知
会议通知的内容包括名称、时间、地点、与会人员、议题及要求等。
会议通知的种类有书信式和柬帖式。
会议通知的发送形式有正式通知和非正式通知。
会议通知的方式有书面、口头、电话、邮件。
11、制作会议证件
代表证
出席证
会议正式证件列席证
来宾证
会议证件旁听证
工作证
会议工作证件记者证
出入证
会议证件的内容有会议名称、与会者单位、姓名、职务、证件号码等。有些重要证件还贴上本人照片，加盖印章。

12、准备会议文件资料

主要有议程表和日程表、会场座位分区表和主席台及会场座次表、主题报告、领导讲话稿、其他发言材料、开幕词和闭幕词、其他会议材料等。

13、安排食住行

会议饮食管理本着卫生第一、保证营养、适合口味、方便节约的原则，做好伙食预算和伙食搭配与烹调工作.

会议住宿安排，根据实际情况，按照规定标准，尽可能地满足与会人员住宿上的要求。

安排好会议用车，为会议提供完备的交通服务。

14、制定会议预算方案

文件资料费、邮电通讯费、会议设备和用品费、会议场所租用费、会议办公费、宣传交际费、食宿费、交通费、其他费用。

15、布置会场

（1） 会场的风格特点

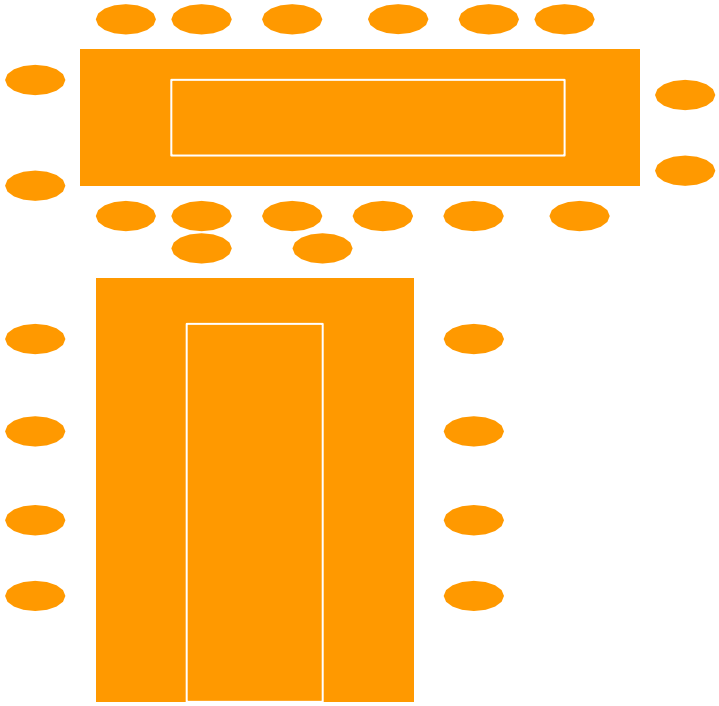
庄严、肃穆、轻松、简洁。

喜庆、儒雅、简单、朴素。

（2） 会场的类型及布局

①小型会议室。

椭圆形、回字形、T 字形、“马蹄”型、长方形。



②中型会议室。

“而”字型、半圆型、课堂型。

③大型会议室。

礼堂型、众星拱月型。

（3） 会场的布置

①主席台

主席台的布置一是对称；二是要简化。

主席台的座次一般是职务最高的居第一排正中，然后先左后右，由前至后的顺序依次排列。
②场内其他人员的座次安排
横排法。竖排法。左右排列法。
主席台坐次（图）
礼堂型（图）
教室型会场（图）
③会场内外的布置：
会标、会徽、台幕、标语、、桌签、坐签、色调、灯光、气味、旗帜、花卉。
16、检查会场
（1） 方式
一种是听取会议筹备人的汇报，一种是现场检查。
（2） 检查的内容
A.文件的材料准备情况。
B.会场布置情况。
C.会议保卫工作情况。
D.其他内容。
17.与领导沟通会议的有关事宜
案例：某公司的张秘书刚由分公司调入总部，担任总经理秘书，公司要在圣诞节搞一个新年联欢晚会，与一些重要客户进行联谊。张秘书自持在分公司搞过多次这样的活动，便自作主张决定了会议举行的地点、邀请嘉宾的名单、活动的内容和奖品的发放形式。尽管联欢会搞的很热闹，张秘书却被总经理狠狠批了一顿。
点评：张秘书没有意识到召开会议最重要的是要使领导意图得以贯彻执行，不与领导做好会前的沟通，就不能理解联谊会主要要加强公司与哪些客户的关系，搞什么样的活动能够密切公司领导与客户、员工的关系，联谊会上奖品怎样发放才能使公司领导满意？不解决这些问题就达不到预期目的。
与领导沟通有关事宜的程序：
1.明确会议的目标。
2.明确沟通会议有关事宜的方法与途径
3.明确沟通的时间、地点以及参加人员，指定会议记录人员。
4.向领导汇报会议的筹备情况及进展，讲明会议筹备或举行过程中遇到的问题或难题。
5.听取领导指示，或与领导进行双向讨论，并完成会议记录。
6.将记录通过某种方式送给领导。
拟定会议应急方案
案例：某单位在政府礼堂召开大型表彰会，因事先未制定会议应急方案，有未加强防火布置，结果因电线老化出现火灾的时候，会议组织人员措手不及，会场一片混乱，最终导致部分与会人员和仪仗队的小学生丧生。
问题讨论
1. 会议议程与日程的区别。
2. 简述拟订会议议程与日程表的方法。
3. 选择会议地点应综合考虑哪些因素?
4、应如何做好会场的布置工作？
5、怎样制定会议筹备方案？
6、怎样发放会议通知？

7、怎样才能做好会议的食宿工作？
8、会前检查工作包括哪些内容？

12.2.3 会中服务工作

1、报到及接待工作
（1） 与会人员的接送;
（2） 会议交通工具的安排;
（3） 与会人员返回时，车、船和飞机票的预订及购买;
（4） 会议文娱活动的安排和组织;
（5） 其他属于招待方面的工作。
2、组织签到
（1） 秘书人员代签到。
（2） 簿式签到。
（3） 电子计算机签到。
3、做好会议记录
（1） 会议记录的格式：
记录头、记录主体、记录尾部
1)记录头:
会议名称；
会议时间；
会议地点；
会议主席（主持人
会议出席、列席和缺席情况；
会议记录人、
会议主要议题。
2）记录主体
与会者的发言。议定事项。
3）记录尾部
散会。主持人、记录人签字。
（2） 会议记录的要求
准确、完整、简洁、明确。
（3）、会议记录的重点
会议中心议题以及围绕中心议题展开的有关活动；
会议讨论、争论的焦点及其各方的主要见解；
权威人士或代表人物的言论；
会议开始时的定调性言论和结束前的总结性言论；
会议已议决的或议而未决的事项；
对会议产生较大影响的其他言论或活动。
（4） 会议记录方法
1）记录的重点是将主要讨论的观点、决议、决定，重要声明、修正案内容、结论全记下来，其他的可简要记录.
2）漏记的内容先作记号，然后对照录音带修改，或请发言者重复。
3）与会者提的意见、建议，要记人名。
（5） 会议记录的修改

1）定稿打印前，请主席签字批准。
2）与会者指出错误，主席或秘书可改。
3）会议记录一经签名，不能再改动。
4）确保会议期间信息的沟通
1）做好会议期间信息的收集、传递、反馈工作.
（1） 秘书要多听、多记、多想、多算、多跑，全面搜集信息。
（2） 深入会议，掌握第一手资料。
（3） 注重对会议信息加工提炼，方便各方利用。
（4） 注重实效，并收集反馈信息。
2）会议期间的对外宣传
（1） 妥善处理与新闻媒体的关系。
（2） 注意内外有别，严守单位秘密。
（3） 选择宣传内容应坚持对象、效果、时效、费用的原则。
（4） 收集媒体对会议的报道提供给领导.
（5） 为领导召开记者招待会提供资料。
5、编发会议简报
（1） 类型
综合型、专题型、实录型。
（2） 格式
报头、报核、报尾。
（3） 要求
简练、快捷、准确。
6、值班保卫工作
（1） 值班工作
秘书人员要坚守值班岗位，以保证会议顺利结束，并随时应付各种突发事件。
（2） 保卫工作
①重要与会者人身安全保卫
②重要文件的保卫
③会场和驻地的保卫
④会议设备的保卫
⑤与会者贵重物品的保卫
7、会议保密工作
1)会前保密工作
（1） 涉及秘密的会议，严格确定出席、列席人员及会议服务人员。
（2） 召开比较大型的或秘密性较强的会议，秘书部门要与保卫、保密部门取得联系，共同采取保密措施。
（3） 根据实际需要，确定会议印发的文件及其数量，文件要标明密级，统一编号，按照规定的范围印发。
（4） 选择会址要注意保密，会前对会场环境及会场设施包括扩音、录音设施、电话进行防窃密、泄密检测。
2)会中保密工作 (1)
加强保密教育。 (2)
加强文件管理。

(3)加强重要涉密会议管理。
3)会后保密工作
(1) 做好保密文件的回收工作。
(2) 秘密文件通过机要通信部门递送。
(3) 对会议驻地、房间、会议室进行保密检查。
8、会议的后勤保障工作
(1) 做好食宿管理工作。
(2)做好迎送交通工作。
(3)做好会议车辆管理工作。
(4)做好财务管理工作。
(5)安排好会议的文化生活。
(6)做好会议医疗卫生工作。
9、提示会议按计划进行
雅兔广告公司召开的部门经理会议陷入了僵局状态，设计部总监认为一周内无法设计出一个优秀的汽车三维动画广告，客户部经理认为不应以人手不够而丢掉目前的大客户。两人争论的不可开交。这是，总经理助理高峰提出建议：为这个项目能否临时招聘几个兼职设计师或外包部分设计。他的建议　即得到设计部总监的响应。讨论很快进入到外包的预算上来。客户部经理的脸色也开始阴转晴。
点评：一个能准确把握会议主题，时刻关注公司发展的秘书，应有广阔的管理思路和优秀的协调沟通能力，这样他就可以在会议的推进上发挥应有作用。
10、处理会中突发事件
晚八点了，会议还在热烈进行中，王副总准备进行总结，他用力一挥手，不料刚刚续上茶水的茶杯被打翻了，开水全泼到旁边钟苗的手上，钟苗被烫得跳了起来，就在大家惊呆的一瞬，总经理助理高峰迅速打开一瓶矿泉水浇在钟苗的手上，又马上把她拉到洗手间，用冷水冲，自己则回到办公室拿来一管烫伤膏给钟苗敷上。然后安排车把钟苗送到医院。
王副总欣慰的松了一口气，大家又回到了会议桌旁。
点评：高峰对突发事件的果断处理来自于他平时对业务工作要求的透彻了解和丰富的生活常识。在办公室留一些应急和急用的物品，是一个秘书应该想到的，办得到的。

问题讨论

1、会议记录的内容有哪些？
2、如何做好会议记录？
3、如何做好会议期间的信息沟通？
4、会议期间值班、保卫工作有哪些内容？

12.2.1 会后整理工作

1、安排与会人员离会
2、撰写会议纪要
3、会议的宣传报道
4、会议文书的　卷归档
5、会议总结工作
6、会后催办和反馈工作

相关知识

发通知应注意的事项
一般的会议只发一次正式通知，有些会议需要发预备性通知，然后再发正式通知，其常用于与

会人需做大量会前准备工作，如：准备发言材料或方案的会议；
对于一些区域性、全国性乃至国际性会议，需要安排与会人员食宿和回程的，还要在发送会议通知的同时附上会议通知回执，以便会务人员安排接站和订购车、机票；
发会议邀请函和请柬的方法，与发送会议通知基本相同。

12.4 常用会议的组织程序

12.4.1 行政办公会议

是各级领导为研究和处理日常工作、协调矛盾而召开的会议，在企业中也称领导（厂长）办公会。
议题安排→发送会议通知→做好会议记录→撰写办公会议纪要→议定事项的贯彻执行→搜集信息，进行反馈

12.4.2 职工代表大会

职工代表大会是企事业单位依据《职工代表大会条例》召开的具有法律效力的会议。
其组织程序如下:
1. 筹备会议
确定大会议题→做好宣传发动工作→征集和处理提案→准备会议文件→准备会议文件
2. 预备会议
（1） 由工会向全体职工代表报告大会的筹备工作情况。
（2） 酝酿大会主席团人选，民主选举主席团成员。
（3） 确定大会议程，主席团审议通过大会议程，然后向全体职工代表宣布。
（4） 酝酿职工代表大会专门小组的设置及组成人选名单.
（5） 听取代表资格审查小组关于代表资格的审查报告。
3. 召开会议
（1） 听取主要行政领导工作报告，组织讨论，提出意见，在修改和补充的基础上，大会通过。
（2） 听取各专门小组的报告。
（3） 民主评议行政领导。
（4） 选举通过各专门小组人员名单。
（5） 讨论职工代表大会自身建议的有关规定和制度。
（6） 通过大会决议。
4. 会后整理及大会决议事项的落实
（1） 整理现场，欢送代表离会。
（2） 整理会议文件，搞好　卷归档。
（3） 落实大会决定协议，督办落实情况。

12.5 会见与会谈

12.5.1 会见与会谈准备

1、收集对方的相关资料
①对方求见的目的
②对方的求见对象
③对方相关社会背景，如习俗、禁忌、礼仪等特征
④对方参加会见的人数、姓名、职务等。
⑤主要求见人的详细资料
2、通知主方参加会见和会谈的人员
①通知主方接见人
②通知主方陪同人员

③通知主谈人
④通知其他会谈人员
3、了解会见与会谈的地点和时间
（1） 会见的地点和时间
会见的地点一般安排在主人的办公室、会客室或小型会议室，也可在客人的住所进行。
会见的时间根据会见的性质来定。
（2） 会谈的地点和时间
会谈的地点一般安排在客人所住的宾馆会议室。
会谈的时间安排应先征求对方的意见。
4、通知对方
会见与会谈的名单、地点、时间一旦确定，应及时通知对方。
了解客人抵达方式，以便告知主方的接送方式及接送人员。
如果是重要的会见和会谈，事先应由秘书或其他工作人员进行预备性磋商，确定会见、会谈的具体日程。
5、场所的布置及座位安排
（1） 场所的布置
会见场所应准备足够的桌椅、沙发、茶几和饮料等物品。所有摆放的家俱，应保证干净、清洁、大方。
会谈桌上有时需放置双方标志旗帜(如果是涉外谈判，应摆放两国国旗)，现场可放置双方主要人员座位卡，以便与会者对号入座。
（2） 会见与会谈的座次安排
①会见的座次安排
会见时应遵循“主左客右”的原则，即客人坐在主人的右边。涉外会见还应有译员。如下图所示：（缺图）
②会谈的座次安排
双方会谈一般将谈判桌排成长方形，双方各坐一边，主方位于背门一侧如图(一)，或进门后的左侧如图(二)，双方主谈人位于各方长排中央，其他人员按右高左低排列。
桌上应放置中文座位卡，涉外会谈，要同时放置对方语种的座位卡。如图所示。（缺图）
多边会谈的座位可摆成圆形或方形。
课堂讨论
一天下午，天地公司要与外地某企业举行会谈，会上欲就双方技术合作事项达成协议。初萌作为该公司的秘书事前做了大量准备工作。但就在这天临近中午时，初萌发现有关质量监督管理方面的资料没有准备。她急忙通过各种方式查找这类资料。资料终于找到了，可会谈也开始了，初萌只好提心吊胆地等待会谈结果。会谈开始后，双方就事先准备好的协议草案展开了充分的讨论。最后，外地某企业代表提出了质量监督管理方面的问题，因为这对于合作项目的成功有着重大的意义。然而，由于初萌所在公司的代表手中缺乏此方面材料，无法给对方以满意的答复，会议没有做出任何决定，只得暂时休会。
为什么会谈没有取得结果？秘书能否采取一些应急措施？
相关知识
会见
会见，国际上一般称接见或拜会，凡身份较高的人士会见身份较低者，或是主人会见客人，一般都称为会见。凡身份较低的人士会见身份较高者，或是客人会见主人，一般称为拜会或拜见。拜见君主，又称谒见、觐见。我国不作上述区分，一律统称会见，接见和拜见后的回访称回拜。

会见分为礼节性、事务性和政治性三种。企业常用的会见主要是社交上的礼节性会见和涉及业务商谈、经贸洽谈等内容的事务性会见。政治性会见一般涉及双边关系及重大国际事务等。

会谈

会谈是指双方或多方就某些重大的政治、经济、文化、军事问题，以及其他共同关心的问题交换意见，会谈也可以指洽谈业务，即就具体业务进行谈判、会商。

会谈的内容较为正式，专业性较强，在企业中主要指商务谈判和业务会商。

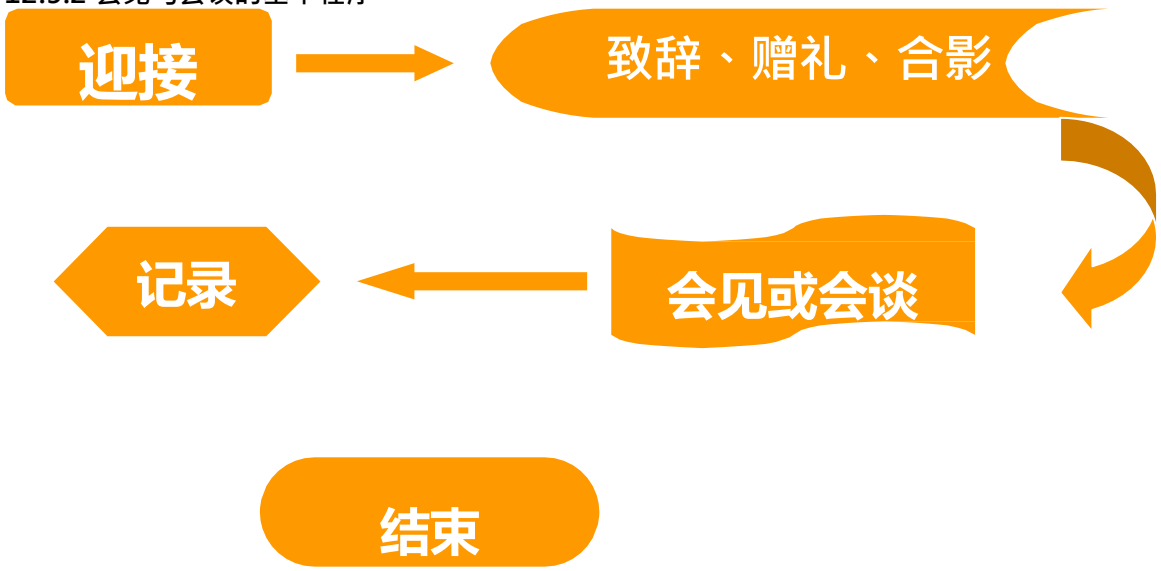
相关知识

会见、会谈的区别

1、内容不同：会见的内容礼节性、事务性较强，会谈的内容经济性、利益性较强。

2、功能不同：会见主要是为了加强双方的关系，处理事务。会谈就是指双方或多方为了消除分歧、改变关系而交换意见，为了谋求共同利益或契合双方利益而互相磋商的行为和过程。

12.5.2 会见与会谈的基本程序



合影图



1---主人 2---主宾 3---第二主宾 4---客方人员（或主客插排）5---主方人员 6---摄影师

12.6 技能训练

【训练目标】通过训练，学生应熟悉会议组织的工作环节，掌握会议筹备方案制作要领。

一、案例分析

案例 1：

一次重要的报告会，办公室安排秘书小刘负责会议的录音工作。小刘将无线话筒和录音机磁带安放好以后，还事先调试了一番，觉得效果不错，开会时小刘放心地做其他的事情去了。会议结束后，主任要小刘把录音整理出来。小刘打开录音机，前几分钟听起来还不错，但越听越不清晰了，到后来竟然是一片噪声。报告自然是没有整理出来，小刘应怎样总结教训呢?

案例 2：
一次重要的国际会议，十多个国家的领导人在一起聚会。因为组织者的疏忽，在集体摄影中竟将两位女性领导人安排在了后排，结果在这一重要国际会议的“全家福’’中，竞找不到这两位女性领导人的影像，引起两国舆论的指责。从此案例中说明会议组织应注意哪些问题？
案例 3：
某校召开一次表彰大会，对全校七八个先进集体，数十名先进个人，颁发锦旗和奖状。当领奖的同学上台领到锦旗和奖状后，有几名同学当即发现奖状上的名字不对，转头向领导更换和相互交换，一时间领奖台上竞乱糟糟。
以上三个案例中的问题都是由会议组织中的细节所致。分析案例中的问题所在，并谈谈对于会议活动的细节安排应注意哪些问题。
二、观察并制作
观察你见到的办公会、研讨会、论证会、茶话会、洽谈会等，注意会场布置的特点，画出三种不同类型的会议的布置图，并注明会议所有参与者的座位安排。
三、参考会议组织筹备的预案要求
为某企业的一次年终总结暨表彰大会拟出会议筹备方案。
问题讨论
1. 怎样做好会见的准备工作?
2. 会见与会谈准备工作的基本要求是什么?
3. 什么是会见?什么是会谈?秘书人员为什么要做好会见与会谈的准备工作?
祝学习进步！

秘书礼仪

3.1 秘书礼仪概述
3.2 日常公务礼仪
3.3 差旅礼仪
3.4 技能训练
教学目的
通过学习，了解和掌握秘书礼仪、秘书涉外礼仪、日常公务礼仪、差旅礼仪方面的知识。
教学重点与难点
1、教学重点
秘书礼仪的知识；
正确掌握各种礼仪的方法与技巧；
熟练运用各种社交礼仪。
2、教学难点
自我形象设计能力；
各种礼仪的方法与技巧；
技能训练。

3.1 秘书礼仪概述

3.1.1 秘书礼仪

1. 含义：指秘书在与人交往时所使用的表示友好和互敬的具体的行为举止。
礼仪是礼节和仪式的统称。
礼节是表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式。
仪式是使用在正式场合的具有固定程序的一整套礼节。

2.特点

（1） 规范性。秘书礼仪是对人的行为举止的规范。

（2） 差异性。任何国家和民族都有自己特别的礼仪。

（3） 变化性。礼仪是社会发展的产物，它是随着时代和人们生活的不断变化而变化。

3.作用

（1） 有助于人际交往

现代社会，人际交往非常重要。良好的礼仪修养表现的是自尊、对他人的尊敬以及对交往双方平等地位的强调。

（2） 有助于事业发展

不论是个人还是组织，要想使事业得到发展，都离不开他人的帮助。适度的礼仪，能营造出良好的合作范围。

3.1.2 秘书涉外礼仪

1.涉外礼仪的含义

涉外礼仪也可称为国际礼仪。是指对外交往时所使用的国际通行的礼节和仪式。

2.涉外礼仪的特点

（1） 强调对个人隐私的尊重

（2） 强调女士优先

3.涉外礼仪的原则

（1） 不卑不亢，互相尊重

（2） 入乡随俗，求同存异

（3） 女士优先，注重次序

3.2 日常公务礼仪

3.2.1 仪容仪表

仪容通常是指人的容貌,包括未被衣服遮住的身体的部位.

仪表是指人的整体外貌，包括面貌、衣着和饰物。基本要求如下：发型要整齐美观。面容要保持干净。着装要得体协调。

3.2.2 正确的着装与服饰搭配

1.着装的基本原则

着装的基本原则是国际通行的 TPO 原则:

T（Time）——时间; P（Place）

——地点;

O（Object）——目的。

在为自己挑选服装时，不可忽视 TPO 原则。

2.公务场合的着装

公务场合的着装，要简洁、明快，适宜工作。

3、男士的着装

深色西服套装是标准的公务场合着装。

*白衬衣，黑领结，黑皮鞋。全身上下服装的颜色不宜超过三种。

*单排扣西服可以不系扣;如果系扣，两粒扣式的只系上扣，三粒扣式的只系中间的那粒。

*双排扣的西服不宜敞开穿。

*深色西服一定要配深色袜子及皮鞋.白色袜子不可与西服相配。

相关知识

领带的下端应长及皮带上下缘之间，或不短于皮带的上缘。

领带与西服的颜色要互相衬托，而不要完全相同。暗红色、红色和青色可以用作底色，主要的颜色和图案要精致，不抢眼。
最好选择真丝，优雅且四季皆宜。
与西装和衬衫搭配时，应选择一种单色或有两种图案或两种单色和一种图案的领带。
领带与手帕要相配，但图案不要相同。
4、女士的着装
西服套裙是传统的选择。颜色可以是深蓝、深灰、浅灰、咖啡色、驼色系列等。
这些颜色传递给人的感觉是:成熟、能干、自信、沉着。
丝袜的颜色应接近肤色，黑色丝袜只能配黑色裙子。
裙摆一定要遮住袜口。
夏季的衣服切忌过薄、过露、过透。
5.休闲场合的着装
休闲场合的着装追求的是舒适、自然。健身、购物、旅游、居家等，都可以穿休闲装。
6.社交场合的着装
高雅、漂亮、时尚。
男性可以着深色西装、中山装或近年流行的“唐装”。
女性可着连衣裙、套裙。参加晚间的盛宴、舞会、音乐会等活动，可穿单色的晚服或旗袍。
7、服饰搭配
基本原则
服饰的选择要与穿戴者
所处的环境相协调
服饰的选择要与穿戴者
的社会角色相协调
服饰的选择要与穿戴者的自身条件相协调
服饰的选择要与穿戴的时节相协调

3.2.3 得体的化妆

1.化妆的目的
为了突出优点、掩饰缺点。
是工作的需要，是敬业的一种表现;是对主人的一种尊敬。
2、皮肤的类型与化妆品的选择
（1） 中性皮肤:油质和水质的化妆品都适合。
（2） 干性皮肤:专为干性皮肤配制的化妆品。
（3） 油性皮肤:专为油性皮肤配制的化妆品。
（4） 混合性皮肤:对皮肤的不同部位进行护理。
（5） 过敏性皮肤:要慎重选择护肤品。
3、男式化妆步骤
刮脸洁面收敛打底双颊修眉唇胡茬
4、女士化妆步骤
洁面收敛修眉画眉眼影润肤打底画唇双颊定妆
3.2.4日常交际礼仪
1.称呼、致意、握手和介绍
（1） 称呼
在国际交往中，一般称男士为先生;对于女性,称“小姐”、“女士”、“夫人”。

（2） 致意
职位低者、年轻者、男性先向职位高者、年长者、女性致意。
（3） 握手
职位高者、年龄长者、地位尊者以及女士、主人先伸手表示欢迎等意思，职位低者、年龄轻者、地位卑者以及男士、客人也应及时伸手相握。
相关知识
有时涉外场合需要照相，握着的手则不要很快松开。
握手的时候，要脱下手套.女性除非戴着与服装相配的、作为服装整体一部分的手套，否则也应摘下手套。
日本人习惯鞠躬，一些阿拉伯人习惯行抚胸礼，泰国人则行合十礼，我们应该尊重他们的习惯。
（4） 介绍
自我介绍:姓名、职务或与主人之间的关系。
为他人介绍，先把男性介绍给女性，把年轻人介绍给老年人，把职位低者介绍给职位高的，以此表示对后者的尊重。
2、名片使用礼仪
初次见面时，一般都要赠送一张名片。
交换名片时，要双手拿住名片两角，以文字正向对对方。
双手接名片，看几秒种，并把对方的名片放在桌上，不能在名片上压东西。
用餐时不要出示名片，应等到用餐结束。
3.拜访礼仪
（1） 预约好时间、地点
（2） 做好有关的准备工作
（3） 准时赴约
（4） 及时告辞
（5） 不要议论对方
4.谈话的礼仪
（1） 话题
要选择交谈者喜闻乐见的话题。
避开以下的问题:①政治话题。②个人隐私问题。③非议他人。④庸俗下流的话题。⑤宗教信仰话题
（2） 态度
诚恳坦率；明确直率；坚持原则。
（3） 声音与语气
以说话声音适度为有修养语气要体现礼貌。
（4） 倾听者的礼貌
要和说话者有眼光上的交流和语言上的呼应。
3.2.5 姿态举止的礼节
1.站姿
头整，颈直，两眼平视前方，嘴微闭，肩平并保持放松，收腹挺胸，两臂自然下垂，手指并扰自然微屈，中指压裤缝，两腿挺直，膝盖相碰脚跟并扰，两脚尖张开夹角成 45 度或 60 度，身体重心落在两脚正中。
1.站姿
头正、肩平、两肩放松，双臂自然下垂，双手放于两侧或相握放于身前，挺胸收腹。男性双腿

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
https://d.book118.com/836023040021011005