

● 中等职业教育规划教材 文秘专业

根据国家教育部中等职业教育教学大纲编写

2006 新版本



MISHUJICHU YUSHI WU

秘书基础 与实务

主编 郑典宜



电子科技大学出版社
Dianzikejidaixuechubanshe

◎ 中等职业教育规划教材 文秘专业

根据国家教育部中等职业教育教学大纲编写

2006 新版本

主编 郑典宜

MISHUJICHU YUSHIWU

秘书基础 与实务

 电子科技大学出版社
Dianzikejidaixuechubanshe

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书基础与实务 / 郑典宜主编. — 成都: 电子科技大学出版社, 2006.1

中等职业教育文秘类规划教材

ISBN 7-81114-025-X

I. 秘… II. 郑… III. 秘书学—专业学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 152513 号

秘书基础与实务

郑典宜 主编

出 版: 电子科技大学出版社 (成都建设北路二段四号 邮编: 610054)

责任编辑: 吴艳玲

发 行: 新华书店经销

印 刷: 四川省南方印务有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32 印张: 12 字数: 330 千字

版 次: 2006 年 1 月第一版

印 次: 2006 年 1 月第一次印刷

书 号: ISBN 7-81114-025-X / G·4

定 价: 16.00 元

内 容 提 要

本书以秘书的基本理论为主线，从秘书发展历史、秘书素质、秘书工作、秘书作用、秘书技能等各方面进行了介绍。

全书共分十三章。在形式结构上以一句代表本章的名言开始，由背景案例思考引出本章的知识要点，导入理论知识（正文），在后面紧接知识点扩充，练习题、案例分析题。在内容上，首先是注重理论与实践相结合，做到每章前的案例与相应章节知识点的紧密对接，以案说理，案例的可读性和操作性强；其次是注重传统与创新结合。

本书可作为各中等职业学校、中等专科学校、高等职业学校（三年中专+两年大专）、成人高校以及民办高校的相关专业的通用教材，也可作为有关专业人员如机关、企事业单位公关人员和文秘人员的岗位培训教材，或作为社会读者的自学读物。

导 言

当今的中国，是世界上为数不多的经济高速增长的国家之一。综观经济发展的基础，无非是“资本”和“人力资源”。当前，在我国社会中，“金领”、“白领”、“蓝领”知识阶层的形成，表征着中国的文化、教育进入了有序的发展，市场经济也在逐步规范和完善。就我国高、中、低端人才的培养来说，目前强化中、低端人才的培养尤为重要。因为中国不仅是经济大国，更是首屈一指的人口大国，在庞大的知识队伍中，中、低端知识人员，已经成为推动中国社会进步、经济发展的重要力量。

特别是中等职业教育，早在“计划经济时代”就有过它的历史功绩。近几年来，随着市场经济的呼唤和社会各方面的需求，新型的、现代化的中等职业教育迅速崛起，而且展现出它辉煌灿烂的未来。然而，在众多的中等职业教育的专业类别中，文秘类专业更加富有夺目的光彩。据不完全统计，从事文秘工作的人员有数千万之众。但是，有关资料显示，在工业、农业、政务、商务、金融、交通运输、文化教育、医药卫生等各行各业中，文秘人员的缺口仍是巨大的。为此，国家教育部和各地方教育行政部门把发展中等职业教育中的文秘类专业提到了重要的日程，并制定了各种、各类规划，而在众多的规划中，“规划教材”又放在首位。

我社适时地根据国家教育部制定的规划内容，按照中等职业教育文秘类专业“2005 版教学大纲”的要求，精心组织长期从事一线教学的教师编写了《演讲与口才》、《公共关系基础》、《秘书基础与实务》、《应用文写作基础》、《现代公关礼仪》、《普通话》、《文书

与档案管理基础》、《经济管理基础》、《广告基础》、《办公设备使用与维护》、《常用办公软件的使用》、《计算机录入与排版技术》12种规划教材系列，这些教材原则上囊括了中等职业教育文秘类专业的主骨干课程的内容。该规划教材系列不仅选材新颖，内容全面翔实，更在总体结构中引入了“信息技术”的最新内容，使全套教材散发出时代气息，无论从“教”还是从“学”的角度，规划教材系列都折射出巨大的魅力，经过多位业内的教育专家评估认为：“该规划系列教材是近年来同类教材中的出类拔萃之作。”

总体来说，该教材具有如下的特色和闪光点：

一、基础第一。无论是科学技术类教材，还是人文社科类教材，其基础知识是极为重要的平台，试想一位初学者，连该书提供的基础知识平台都未站稳，又何以去吸收该书的精髓，这自然要求教材在编写时必须注重基础知识平台的搭建以及其完美性，本书正是准确无误地提供了基础知识的根本内容。

二、结构清晰。一本图书或教材的结构，就像人体的脉络，人体脉络如果紊乱，就意味着身体病变，图书或教材在编写中如果结构散乱不清、庞杂无序，读者将产生阅读困难，自然也就无从掌握该书的知识体系，但本规划教材系列脉络清楚，章、节、目组合有致，于教寓学趣味盎然。

三、案例生动。实用性图书或教材的特点是以案例作为主线，并围绕案例剖析知识的原理、基本点和难点，本规划教材系列在遴选案例时别具一格，既符合社会生活实际，又具有强烈的时代感，还不乏生动有趣，使读者在阅读学习时，如临文秘工作的实际环境。

四、语言流畅。任何一种图书或教材，可读性是极为重要的，读者在阅读时，第一感觉就是跃然纸上的文字，优美的文字，丰富的语汇，强烈的语言节奏感将使读者流连忘返，迸发出巨大的阅读情趣。

五、现代感强。传统的文秘类图书或教材把文秘工作者打扮为“精明的厨娘”，以为没黑没夜地操持在纷繁的事务中，其文秘工作就达到极至。不！现代文秘工作借助于高速发展的信息技术，将其推向了新的高度。本规划教材系列展现的电脑办公设备、办公软件、多媒体运用等是其一大亮点，它将给文秘工作带来闪烁的星辰，也为文秘工作提供了无限美好的前景。

简单地说，注重基础、兼顾交叉、突出实践、强调实用、结合现代是本规划教材系列的创新点。加之全书版式别致，印刷优美，价格实惠，可以预测它将成为 2006 年文秘类专业图书和教材市场的又一亮点。

电子科技大学出版社

前 言

秘书工作、秘书职业从古至今，历史悠久。秘书活动范围，从微观的组织，到宏观的世界组织，秘书工作无处不在。在世界范围内，从初等的职业地位开始，秘书走过了很长的发展道路。早期的秘书主要是相对单一的文书工作。但随着现代社会的进步，组织的发展，要求秘书人员承担更多的职责，不仅需要继续保持传统工作，而且，为领导提供智能服务的要求日渐迫切。特别近 10 年来，秘书人员运用计算机、互联网及其现代办公技术，在现代办公室中，秘书人员不再是简单事务工作者，而是扮演着重要的“信息管理者”的角色。因此，现代秘书的内涵已得到极大的拓展，秘书工作已成为组织中行政管理工作的主要内容。

秘书职业队伍日益庞大。据不完全统计，目前我国秘书从业人员约达数千万人。人们常常会问，秘书的发展能有多大？许多的专家认为，秘书的能耐有多大，秘书的天地就有多大。这就为秘书人员素质提出了更高的要求。因此，培养具有良好思想素质、较强的社会适应性、既掌握秘书专业知识，又具备现代办公设备操作技能的秘书，已成为时代赋予我们的新任务。

为使准备从事秘书工作的人员，对现代秘书知识有一个比较完整、系统的学习和了解，我们编写了这本《秘书基础与实务》。本书以秘书的基本理论为主线，从秘书发展历史、秘书素质、秘书工作、秘书作用、秘书技能等各方面进行了介绍。

本书在形式结构上，全书以一句代表本章的名言开始，由背景案例思考，引出本章的知识要点，导入理论知识（正文），在后面

紧接知识点扩充，练习题、案例分析题等，结构新颖。在内容上，首先是注重理论与实践相结合，每章前面案例做到与相应的章节的理论知识点的紧密对接，以案说理，案例的可读性强、操作性强，理论与实践结合；其次是注重传统与创新结合。本书的理论知识除沿用传统的秘书学理论外，还吸收了相关学科和现代办公技能知识，并总结提炼了秘书实践经验融入其中。与以往的秘书论著比较，形式上、内容上有所突破、有所创新。

由于编者水平有限，本书不足之处，欢迎广大读者和同行提出批评意见，以便再版时修改。

编 者

目 录

第一章 秘书工作概述.....	1
第一节 秘书工作的起源与发展.....	3
一、秘书及秘书工作的起源.....	3
二、现代秘书工作的发展趋势.....	6
第二节 秘书的定义、类别和层次.....	10
一、秘书的定义及特征.....	10
二、秘书的类别和层次.....	13
思考与训练.....	20
第二章 秘书工作的基本任务和要求.....	21
第一节 秘书工作的基本任务.....	23
一、秘书工作的基本任务.....	23
二、秘书工作的特点.....	27
三、秘书工作的基本要求.....	29
第二节 秘书工作原则和职能作用.....	32
一、秘书工作基本原则.....	32
二、秘书工作的职能作用.....	33
第三节 秘书与领导相处的原则和方法.....	35
一、秘书与领导的关系和相处原则.....	35
二、秘书协调与领导关系的方法.....	39

三、秘书与领导相处的艺术	46
思考与训练	53
第三章 秘书的基本素养	57
第一节 秘书的基本修养	60
一、秘书的政治修养	60
二、秘书的理论修养	62
三、秘书的品德修养	63
四、秘书的作风修养	64
第二节 秘书的心理素质	65
一、现代社会影响秘书人员心理健康的因素	65
二、秘书人员的心理素质	66
三、秘书人员加强心理素养的途径	71
第三节 秘书的智能结构	74
一、秘书人员的知识结构	74
二、秘书人员的智力结构	76
三、秘书人员的能力结构	81
思考与训练	88
第四章 文书工作	90
第一节 文书工作概述	92
一、文书工作的概念	92
二、文书工作的基本要求	93
三、文书工作的主要内容	95
第二节 公文行文规则	96
一、公文行文的基本要求	96

二、公文的行文规则的主要内容	97
第三节 公文处理程序	104
一、公文处理程序的含义	104
二、收文处理程序	104
三、发文处理程序	112
思考与训练	123
第五章 辅助决策	127
第一节 辅助决策概述	129
一、领导决策的含义、类型及其特征	130
二、辅助决策的意义	133
三、秘书辅助决策的原则	134
四、辅助决策的特征	135
第二节 辅助决策程序和方法	136
一、辅助决策程序	136
二、辅助决策方法	140
思考与训练	144
第六章 调研工作	146
第一节 调查研究概述	148
一、调查研究的含义	148
二、秘书调查研究的目的	149
三、秘书调查研究的意义和作用	150
第二节 秘书调查研究的特点和内容	152
一、秘书调查研究的特点	152
二、调研工作的原则	155

三、秘书调查研究工作的内容	157
第三节 调查研究的类型、程序和方法	160
一、秘书调查研究的类型	160
二、调查研究的程序	164
三、调研工作方法	167
四、分析研究的方法	171
第四节 调研报告	173
一、调研报告的特点	173
二、调研报告的写作结构	174
三、调研报告的写作要求	175
思考与训练	178
第七章 督办工作	180
第一节 督办工作概述	182
一、督办工作概述	182
二、督办工作的地位和作用	185
第二节 督办工作内容	186
一、督办工作原则	186
二、督办工作内容	187
三、督办工作程序和方法	189
四、督办工作制度	192
五、督办工作应注意的问题	194
思考与训练	198
第八章 信访工作	199
第一节 信访工作概述	202

一、信访工作内涵	202
二、信访工作特点	204
三、信访工作任务	205
四、信访工作意义	206
第二节 信访工作的原则和制度	208
一、信访工作原则	208
二、信访工作制度	210
第三节 信访工作程序和要求	212
一、信访工作程序	212
二、信访工作方法	217
三、信访员的工作要求	220
四、异常状态下信访处理原则及对策	222
思考与训练	228
第九章 信息工作	229
第一节 信息工作概述	231
一、信息的含义与特征	231
二、信息在秘书工作中的作用	234
第二节 信息工作要求和方法	235
一、秘书信息工作的基本要求	236
二、秘书信息工作原则	237
三、秘书信息工作程序	237
思考与训练	248
第十章 保密工作	251
第一节 保密工作的意义	254

一、保密工作概念	254
二、保密工作的意义	255
三、新时期保密工作的特点和方针	256
第二节 保密工作的基本知识和要求	257
一、保密工作基本知识	257
二、保密工作要求	260
三、秘书工作中的保密管理	263
四、计算机泄密的主要途径与防范技术	267
五、保密的纪律与责任	272
思考与训练	276
第十一章 协调工作	277
第一节 协调的基本原理和作用	279
一、协调的基本原理	279
二、协调的作用	281
第二节 协调的原则和方法	283
一、协调的原则	283
二、协调的方法	285
第三节 协调的内容和过程	289
一、协调的内容	289
二、协调的过程	293
三、沟通协调的障碍	294
思考与训练	297
第十二章 会务工作	299
第一节 会议概述	301

一、会议的涵义和种类	301
二、会议的分类	304
三、会议的作用	306
四、影响会议效率的因素	307
第二节 会务工作的内容	308
一、会务组织工作	308
二、会务工作要求	320
三、会议文书	322
思考与训练	332
第十三章 事务工作	333
第一节 事务管理工作概述	336
一、事务管理的含义和特点	336
二、事务管理的原则	338
第二节 接待工作	339
一、接待工作概述	340
二、来客接待分类与方法	342
三、接待礼仪	344
四、会见、会谈与签字仪式	349
第三节 其他事务工作	351
一、值班工作	351
二、印章管理	353
三、办公自动化	356
思考与训练	364
参考文献	366

第一章 秘书工作概述

秉笔直书，书法不隐。

—— 孔子

【本章提要】

秘书这个职业古已有之。秘书是一个十分宽泛的概念，秘书在不同的社会历史阶段呈现不同的形态。本章在介绍了秘书的起源及秘书的历史发展趋势的基础上，对秘书的定义、职业特征、类别、层次进行了阐述，目的是使读者能对秘书有一个基本概念。

【背景案例】

案例一 毛笔里的针

民国初年，有位穷苦人家出身的军长，虽然作战勇敢，又会用谋略，可就是斗大的字不识一筐，就连自己的名字也写不全。每当军部来往公文，他就让秘书念给他听；文件上需要他签字，他说写不好，干脆就用一支毛笔在公文上点上一个黑点完事大吉。时间一长，狡黠的秘书感到有机可乘，心想：点个黑点谁不会，况且这黑点又怎能辨别出是不是军长点的。于是，秘书就伪造了一张领条，领条上也用毛笔点上了一个黑点，最后把领来的军饷全部装进自己的腰包。可后来，军需处发现秘书领的这笔军饷一点也没发给士兵，于是，就追查起来。这一查就查到了秘书身上了。

“这笔军饷是经过军长签字的。”秘书理直气壮地回答说。于是众人一齐问军长。军长说：“别急，把我签字的条子拿来让我看看！”众人将条子拿来交给军长，军长拿过条子对着亮光一照，然后斩钉截铁地说：“这张条子不是我签的字！”秘书依然狡辩说道：“军长！这条子