



高职高专**精品课程**规划教材 经管系列

秘书理论与实务

张再欣 编 著



- 以国家级、省级优秀精品课程为基础
- 配有强大的网络教学资源：教学视频、案例、项目实践等
- 提供网上实践平台，可直接进行系统化、项目化实践
- 实现课程结构与内容实战化、职业化

清华大学出版社



高职高专精品课程规划教材 经管系列

秘书理论与实务

张再欣 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以理论够用为度,突出实用与培养技能。本书具有三个鲜明的特点:一、突出实务的可操作性,理论上的阐述尽量简约,突出秘书实践操作技能的培训和掌握。二、凸显学习的趣味性,每章、节都简明地提出学习要求和学习目标,使学生明确必须掌握的理论知识及实践操作的技能技巧;每节都以基本上能覆盖本节教学内容的案例分析导入;章后的综合练习、系列案例和紧密结合教学内容的情景实训,用以巩固教学内容。三、对接秘书任职资格认证:把“国家秘书职业资格认证”的相关考试内容融入进来,学完本书后可参加资格认证考试,以获取秘书中、高级职业资格认证证书。

本书可作为高职高专和成人大学的文秘、涉外文秘以及管理专业的教材,也可作为参加秘书国家职业资格技能鉴定的考试教材,还可作为在职秘书人员的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务/张再欣编著. —北京:清华大学出版社, 2008.7

(高职高专精品课程规划教材 经管系列)

ISBN 978-7-302-17975-7

I. 秘… II. 张… 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(2008)第 093667 号

责任编辑:彭欣 张瑜

封面设计:山鹰工作室

版式设计:杨玉兰

责任校对:李凤茹

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:22.75 字 数:543 千字

版 次:2008 年 7 月第 1 版 印 次:2008 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:34.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:029353-01

前 言

本书是应教育部启动“精品课程”建设工作的要求并以“精品课程教材应是系列化的优秀教材”为根据而组织编写的“精品课程”教材。

高校秘书专业的教学长期以来侧重于理论上的探讨和研究。本教材力求克服重理论轻实践的弊端,针对高职高专教学的实际,以最大化程度置于真实(或仿真)的生产和社会环境之中,根据秘书一线岗位管理和服务的要求,即在秘书这个岗位上该“做什么”工作及这些工作该“怎么做”,构建以工作过程为导向、以岗位技能为核心的课程体系。

本书与其他同类教材相比,其最大特色是突出实践训练的可操作性,让学生在轻松有趣地“做”的过程中,熟练掌握秘书这一岗位所必须具备的基本知识和基本技能。在编写体例上,书中每章、节都简明地提出学习要求和学习目标,使学生明确必须理解掌握的理论知识及实践操作的技能技巧;每节都以基本上能覆盖本节教学内容的案例分析导入,以有效激发学生的学习兴趣 and 热情;章后附有综合练习、系列案例和紧密结合教学内容的情景实训,用以巩固章、节的教学内容。教材编写突出与秘书岗位对接的理论教学和实训,从而突出秘书职业岗位(群)综合能力的培养,体现高职高专教育教学的特征要求:在真实(或仿真)的生产和社会环境中传授给学生必需的理论和技能,真正达到教学与实践的零距离接轨。

本书的另一个特色是突出与秘书岗位对接的任职资格认证。教材以秘书职业岗位(群)综合能力的培养,实行以“教、学、做”合一的模块教学为原则进行编写。突出教材的实用性、前沿性和科学性,同时结合高职高专院校培养秘书人才的需要,把“国家秘书职业资格认证”的相关考试内容融入进来,要求学生毕业时,同时取得秘书中、高级职业资格认证证书。

“秘书理论与实务”课程于2007年6月经福建省教育厅组织专家评审论证,确定为省级精品课程。本书是该精品课程使用的教材。

本书的编写是一线实践教学专家集体智慧的结晶。参加编写的作者和学校分别是:张再欣(闽西职业技术学院),陈飞鲸(福建信息职业技术学院),林彦(厦门城市职业技术学院),赵琪、陈小燕(厦门兴才职业技术学院),黄琳(闽西职业技术学院)。全书的编写结构与体例要求,是由省级精品课程的主讲教师张再欣在该精品课程教学框架结构的基础上加以设计的。各章的撰写分别是:张再欣编写前言、第一章、第五章、第七章、第八章,张再欣、林彦编写第二章,黄琳编写第三章;陈飞鲸编写第四章,张再欣、赵琪、陈小燕编写第六章。全书由张再欣统稿。

本书是应清华大学出版社为组织“高职高专精品课程规划教材”之邀而编写的,在编写过程中,得到清华大学出版社的大力支持,责任编辑彭欣老师给予了真诚的指导和认真



负责的编审，在此我们表示诚挚的感谢。在本书的编写过程中，参阅了大量的同类论著，引用了大量例文，其中有的例文注明了出处，而有些例文因被多家媒介转载过，故未对其来源加注，编者在此对刊载这些例文的媒介和原创作者致以真诚的感谢。

本书体系庞大、内容繁复，而我们则因水平所限，书中可能会有漏误或欠妥之处，恳请各位同仁和广大读者批评赐教，以便再版时进一步修改完善。

编 者





读者回执卡

欢迎您立即填写回函

您好！感谢您购买本书，请您抽出宝贵的时间填写这份回执卡，并将此页剪下寄回我公司读者服务部。我们会在以后的工作中充分考虑您的意见和建议，并将您的信息加入公司的客户档案中，以便向您提供全程的一体化服务。您享有的权益：

- ★ 免费获得我公司的新书资料；
- ★ 寻求解答阅读中遇到的问题；
- ★ 免费参加我公司组织的技术交流会及讲座；
- ★ 可参加不定期的促销活动，免费获取赠品；

读者基本资料

姓名 _____ 性别 男 女 年 龄 _____
 电 话 _____ 职 业 _____ 文化程度 _____
 E-mail _____ 邮 编 _____
 通讯地址 _____

请在您认可处打√ (6至10题可多选)

- 您购买的图书名称是什么：_____
- 您在何处购买的此书：_____
- 您对电脑的掌握程度：
不懂 基本掌握 熟练应用 精通某一领域
- 您学习此书的主要目的是：
工作需要 个人爱好 获得证书
- 您希望通过学习达到何种程度：
基本掌握 熟练应用 专业水平
- 您想学习的其他电脑知识有：
电脑入门 操作系统 办公软件 多媒体设计
编程知识 图像设计 网页设计 互联网知识
- 影响您购买图书的因素：
书名 作者 出版机构 印刷、装帧质量
内容简介 网络宣传 图书定价 书店宣传
封面、插图及版式 知名作家（学者）的推荐或书评 其他
- 您比较喜欢哪些形式的学习方式：
看图书 上网学习 用教学光盘 参加培训班
- 您可以接受的图书的价格是：
20元以内 30元以内 50元以内 100元以内
- 您从何处获知本公司产品信息：
报纸、杂志 广播、电视 同事或朋友推荐 网站
- 您对本书的满意度：
很满意 较满意 一般 不满意
- 您对我们的建议：_____

请剪下本页填写清楚，放入信封寄回，谢谢！

1 0 0 0 8 4

北京100084—157信箱

读者服务部

收

贴 票 邮 处

邮政编码：□□□□□□

技术支持与课件下载: <http://www.tup.com.cn> <http://www.wenyuan.com.cn>

读者服务邮箱: service@wenyuan.com.cn

邮 购 电 话: 62791864 62791865 62792097-220

组 稿 编 辑: 彭 欣

投 稿 电 话: 62773995-316 13261692311

投 稿 邮 箱: pengxin_bj@126.com pengxin_bj@sina.com

质检5

目 录

第一章 绪论1	第三节 秘书的心理和性格 56
第一节 秘书的含义和职业特征 1	一、秘书个性的心理..... 57
一、秘书的含义..... 2	二、秘书气质与性格..... 58
二、秘书的类别..... 2	三、秘书心理的调适..... 60
三、秘书的职业特征..... 5	第四节 秘书工作的悟性 61
第二节 秘书工作的内容、特点和作用 6	一、悟性的含义..... 62
一、秘书工作的内容..... 7	二、秘书悟性能力的要求..... 63
二、秘书工作的特点..... 7	三、秘书悟性能力的养成..... 63
三、秘书工作的作用..... 7	四、提高秘书工作的悟性..... 64
第三节 秘书学的含义、研究对象	综合练习与实训 67
和研究方法..... 9	
一、秘书学的性质与研究对象.....10	第四章 秘书调研与信息工作74
二、秘书学与相关学科的关系.....11	第一节 调查研究概述 74
三、秘书学的研究方法.....13	一、调查研究的含义与作用..... 75
综合练习与实训14	二、秘书调查研究的内容..... 76
	三、秘书调查研究的方法..... 76
第二章 秘书工作职能与职能环境建设 ...18	四、调查研究报告的撰写..... 81
第一节 秘书工作职能18	第二节 秘书信息处理工作 83
一、秘书辅助管理职能.....19	一、秘书信息与秘书信息
二、秘书综合服务职能.....25	工作的作用..... 84
第二节 秘书职能环境建设26	二、秘书收集经济信息的
一、秘书职能环境的含义.....27	内容和形式..... 85
二、秘书职能的自然环境.....28	三、经济信息收集处理的基本原则... 88
三、秘书职能的人际环境.....35	四、经济信息收集和加工处理方法... 88
综合练习与实训42	综合练习与实训 92
第三章 秘书的素养与悟性49	第五章 商务礼仪、沟通与谈判100
第一节 秘书的智能结构49	第一节 商务礼仪 100
一、秘书的知识结构.....50	一、服装饰品礼仪..... 101
二、秘书的能力要求.....51	二、仪容仪态礼仪..... 107
第二节 秘书的修养与职业道德53	三、日常交际礼仪..... 110
一、秘书理论与作风修养.....53	四、拜访会谈礼仪..... 116
二、秘书的职业道德要求.....55	五、签字庆典礼仪..... 121



六、礼品馈赠礼仪.....	125	五、规章制度(办法、条例、规定、 章程、实施细则).....	190
七、西餐餐饮礼仪.....	127	四、产品说明书.....	201
第二节 沟通协调.....	132	五、意向书.....	202
一、沟通的概念与原则.....	133	六、传真.....	203
二、倾听与表述的要领.....	133	七、备忘录.....	204
三、横向沟通与纵向沟通.....	139	综合练习与实训.....	204
四、秘书综合协调工作.....	141	第七章 秘书的会务工作	211
第三节 商务谈判.....	142	第一节 会议概述.....	211
一、商务谈判的概念、 要素与特征.....	143	一、会议的含义.....	212
二、商务谈判的模式、 种类和程序.....	144	二、会议的要素.....	212
三、商务谈判的策略、方法、 误区与技巧.....	147	三、会议的种类.....	212
四、秘书在商务谈判中的 辅助工作.....	152	四、企业的会议.....	213
综合练习与实训.....	155	五、会议的作用.....	214
第六章 秘书的文书工作	164	第二节 秘书会前的准备工作.....	214
第一节 秘书公文写作概述.....	164	一、会务准备工作概念含义.....	215
一、公文概述.....	164	二、会议文件资料制作发送.....	219
二、公文撰写的格式.....	165	三、会务机构及会议经费.....	223
三、公文处理的程序.....	167	四、会场预订和会场布置.....	225
四、公文立卷与归档.....	169	五、接站报到及安排食宿.....	230
第二节 行政公文.....	170	第三节 秘书会间的服务工作.....	232
一、决定.....	171	一、会议签到和座位引导.....	233
二、通知.....	172	二、秘书的会议记录工作.....	234
三、通报.....	176	三、会务协调与会议宣传.....	236
四、报告.....	177	四、编发会议简报和纪要.....	238
五、请示.....	178	五、会议的值班保卫工作.....	240
六、批复.....	179	六、会议的后勤服务工作.....	241
七、函.....	180	第四节 秘书会后事务工作.....	242
八、会议纪要.....	181	一、会后事务工作.....	243
第三节 事务文书.....	182	二、提高会议效率.....	246
一、计划.....	182	综合练习与实训.....	248
二、总结.....	184	第八章 秘书的事务工作	255
三、述职报告.....	186	第一节 办公资源管理.....	255
四、礼仪性书信(感谢信、贺信、 贺电、请柬).....	188		

一、设备用品的管理.....	256
二、办公事务的管理.....	260
第二节 电信函件处理.....	263
一、电话挂接的程序和方法.....	264
二、邮件文件的收发与处理.....	269
第三节 信访督察工作.....	277
一、信访工作概述.....	278
二、信访工作的程序.....	280
三、企业信访工作.....	286
四、督察工作概述.....	288
五、督察工作程序.....	290
第四节 值班保密工作.....	292
一、值班工作.....	293
二、保密工作.....	296
第五节 印信管理工作.....	304
一、印章的作用.....	305
二、印章的种类.....	305
三、印章的样式.....	306
四、印章的管理与使用.....	308
五、信证的管理与使用.....	311

第六节 接待管理规范.....	314
一、接待类型与方式.....	314
二、接待的准备工作.....	319
三、来宾接待的程序.....	320
四、涉外的接待工作.....	321
第七节 上司日程安排.....	326
一、安排上司活动的概述.....	327
二、安排上司活动的原则.....	327
三、安排上司活动的程序.....	328
四、上司活动日程表的安排.....	329
第八节 商务旅程管理.....	332
一、上司商务旅行的准备工作.....	333
二、出国商务旅行的服务工作.....	336
三、上司差旅期间秘书的工作.....	340
四、上司差旅回来后秘书的工作.....	340
五、秘书随同旅行的事务工作.....	341
六、差旅时的安全防范.....	342
综合练习与实训.....	342
参考文献.....	352

第一章 绪 论

本章学习要求：

秘书职业与秘书工作古已有之，距今已有四千多年的历史。但作为研究秘书工作规律的秘书学，却还是一门很年轻的学科。本章简要介绍秘书的含义、类别及秘书职业特征，秘书工作的内容、特点及秘书工作的作用，秘书学的含义、研究对象及秘书学的研究方法。理论问题不是本书研究的主要目的，因此，不作深层的挖掘。要求通过学习，了解本学科的形成和发展的历程。

第一节 秘书的含义和职业特征

学习目标：

- 了解并领会秘书概念的含义、秘书的种类及各类秘书的职责；
- 了解并掌握秘书的职业特征。

案例导入：

小姜大学毕业以后，应聘到中信集团下属的宏达贸易公司工作。凭着她的聪明和能力，经过一段时间的努力，被公司罗经理看中，调到经理办公室当秘书。到经理办公室后，姜秘书更是干得有声有色。

近些天，姜秘书很兴奋，因为几天后总公司的李副总经理要来他们公司视察工作。罗经理点名让她陪同一起向李副总经理汇报工作。姜秘书心想机会来了，她要精心准备一番，一定要在副总经理面前好好表现一把，不光让罗经理脸上有光，说不定借这次机会，得到副总赏识，以后还有可能调到总公司工作。所以，在李副总经理视察期间，姜秘书总是抢着介绍公司的具体情况，从现状到未来发展趋势，从具体工作到宏观评价，侃侃而谈，娓娓道来，无一遗漏。对自己了解得不太准确的情况，也能灵机一动，迅速作出汇报。对李副总经理给公司布置的任务，她也毫不犹豫地满口应承下来。

视察结束后，姜秘书还给李副总经理留了名片，并向李副总表示：今后不管要办什么事，无论公私，都可以直接找自己。

送走李副总经理后，姜秘书对自己的这次表现有些沾沾自喜。正暗自得意，却发现罗经理的脸色有些不对头。罗经理对她的这次表现，并没有表扬，只冷冷地说了一句：“辛苦了。”

过了几天，姜秘书被调到销售科当业务员去了。她怎么也没有想到会落得这么个结果。

秘书的职责是辅佐自己的上司，做好服务工作，而绝不是主角。姜秘书由于忽视自己



工作和职权的界限,积极主动“过头”,出现“越位”现象。表现在:一是汇报工作越位;二是表态越位。在工作中,秘书因表现欲过强而造成工作越位,必然会干预到上司的职权范围,这是上司绝对不能容忍的。

(根据孟庆荣主编《秘书工作案例及分析》的案例修改,清华大学出版社2007年6月版)

一、秘书的含义

(一)秘书是一种职务或职业

(1) 在我国,原指宫禁中的密藏之书。《晋书·荀勖传》:“得汲冢古文竹书,诏勖撰次之,以为中经,列为秘书。”后引申为撰制、掌管文书的官员。如在东汉时设秘书监、秘书令等从事该工作。

(2) 在西方,“秘书”一词源于拉丁文,其意是“可靠的职员”。后泛指政府、社会组织和个人聘用的从事公务服务、处理文字及办公事务的工作人员。

(3) 《辞海》对秘书一词的定义为:“职务名称之一。协助领导综合情况,研究政策,密切各方面工作的联系,办理文书、档案、人民来信以及其他日常行政事务和交办事项。”

(4) 《现代汉语词典》(修订本)对“秘书”的定义是:“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。”

(5) 国际职业秘书组织对秘书的定义是:“具有熟练的办公室工作能力,不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、在授权范围内作正确决定的经理助手。”

(6) 苏联有关教材对“秘书”的释义是:“秘书是一项普通的职业,其职能主要是为机关提供称为秘书的辅助性、事务性和信息性的服务。”

上述定义对秘书的表述各不相同,但都指出秘书是一种社会职务或职业,是辅助领导管理,为领导提供服务的工作人员,对秘书的基本含义作出了明确的界定。

(二)秘书是一种职务名称

(1) 英国、印度、巴基斯坦等国的内阁部长就称为秘书。如外交秘书、国防秘书等。他们拥有法定的专门职权,属国家高级官员。

(2) 各国外交使团的外交官员中设有一等秘书、二等秘书、三等秘书,是介于参赞和随员之间的外交官,受使馆首长之命可独立开展工作,享有外交特权与豁免权。

这种有着专门职务名称的人员具有管理决策的权力,其职权已超出做辅助管理的领域,因此,它不属我们所要研究的“秘书”的范畴,故本书不对其进行阐述。

二、秘书的类别

(一)现代秘书的类别

1. 按服务对象和经济来源分类

按服务对象和经济来源不同,可分为公务秘书和私人秘书两大类。

(1) 公务秘书:指为各级党、政、军、群机关和事业单位的领导服务,由组织和人事部门选调,从国家或集体领取报酬,在编制上属于该机关、单位的国家工作人员。

(2) 私人秘书:指为企业、外国商社、三资企业、私营企业主服务,由他们聘请并支

付报酬，不属国家编制的文员。

2. 按不同行业或所属部门分类

按不同行业或所属部门分类，可分为党务、行政、经济、军事、司法、文教秘书等。

这其中还可进一步细分为若干小类，如在经济部门，可具体分为工业、农业、金融、保险、税务、商业等行业的秘书；在文教部门，又可具体分为文化、教育、卫生、体育、宣传、文艺、科研等部门的秘书。

3. 按业务范围的宽窄分类

按业务范围的宽窄分类，可分为通用秘书和专业秘书两大类。

(1) 通用秘书：是指在我国党、政、军、群机关中担任秘书工作的秘书。这是我国当前秘书群体的主要部分。

(2) 专业秘书：是指在各行各业中担任秘书工作的秘书，如企业秘书、科技秘书、教学秘书等。

4. 按辅助的对象不同分类

按辅助的对象不同分类，可分为集体秘书和个人秘书两大类。

(1) 集体秘书：是指辅助领导班子群体的秘书。我国党、政、军、群机关和企事业单位一般都实行集体秘书制。

(2) 个人秘书：是指辅佐领导者个人的秘书。我国高、中层机关、团体的主要领导人和大型国有企事业单位的主要领导人，都配备有专职个人秘书。

5. 按秘书自身的特长分类

按秘书自身的特点分类，可分为参谋智囊型秘书、事务型秘书、公共关系型秘书、技术型秘书、秀才型秘书和综合型秘书等。

6. 按秘书的精力投入情况分类

按秘书的精力投入情况分类，可分为专职秘书和兼职秘书两大类。

7. 按工作性质和工作内容分类

按工作性质和工作内容分类，可划分为文字秘书、机要秘书、行政秘书、通信秘书、生活秘书、事务秘书、法律秘书、信访秘书、科技秘书、外事秘书等。这种分类是目前比较普遍和通用的分类方法。

(二)现代秘书的职责

1. 文字秘书

文字秘书是指以文字工作为主的秘书。主要负责撰拟公文、综合情况、沟通信息、参与政策研究、协助领导进行公文把关等职责。

2. 机要秘书

机要秘书是指专管机密文件和负责机密性事务的秘书，主要在高、中层领导机关和机



密性较强的机关、单位。其主要职责是：收发和管理机密文电及其他机密材料，负责领导干部办公事务的保密工作，做好领导干部交办的各项带机密性的事务工作。

3. 行政秘书

行政秘书是指协助领导者处理各种行政事务的秘书。这是秘书群体中的主要类别，他们不但有辅助领导者处理各种公务的职责，同时还担负一定的文字工作。

4. 通信秘书

通信秘书是指负责整个机关和领导的通信工作的秘书。其职责是管理通信事务以及各种通信设备。

5. 生活秘书

生活秘书是指负责领导层或领导者个人日常生活事务的秘书。其职责是负责安排领导者的起居、作息、医疗保健，在生活方面给领导层或领导者个人提供各种服务和帮助。

6. 事务秘书

事务秘书是指从事机关程序性日常工作为主的秘书，如负责文书、协调、督察、信访、会务、印鉴、接待、值班等事务性工作的秘书。

7. 法律秘书

法律秘书是指辅助法律事务工作者开展工作，提供法律咨询和法律服务的秘书。其职责是负责接待或陪同律师访问当事人，记录整理当事人口述，起草、打印法律文件，安排法律事务的处理程序，保管法律文件或证明材料，执行律师交办的其他事务等。

8. 信访秘书

信访秘书是指接待和处理人民群众有关来信来访事宜的秘书。其职责是通过办信、接访，沟通领导机关与人民群众的联系，倾听人民群众的呼声，保障人民群众合法权益，加速政策、政令的贯彻落实。

9. 科技秘书

科技秘书是指在科研、学术机构中从事辅助工作的秘书，也包括为高层党、政、军、群机关的领导者、专家、学者配备的专职科技秘书。其职责是协助领导者、专家、学者实施对科技工作的领导，协助进行科学研究、科技协作、科技交流等活动，处理与科技工作有关的行政事务和经济事务，搜集、整理科研信息等。

10. 外事秘书

外事秘书是指从事对外事务工作的秘书。外事秘书多在专门的外事机构和某些高层领导机关设置，在外事活动较多的机关、单位也可配备专职或兼职的外事秘书。其职责是负责外宾接待、洽谈、签约等一系列的服务性工作。

此外，在有的机关、单位，根据各自工作的需要，还设有新闻秘书、医学秘书、外文(翻译)秘书、教学秘书等。

三、秘书的职业特征

(一)辅助性管理

从管理系统看,领导处于主导地位,属于管理的中心;秘书则是处在为领导中枢和领导者的工作创造各种便利条件,以保证领导中枢和领导者顺利地进行工作的地位。因此,秘书具有辅助性管理的特征。

1) 参与管理的辅助性

秘书能参加领导班子的各种会议并参与研究有关问题,可以提出解决问题的意见和建议,但只有发言权,没有表决权,更没有决定权。

2) 辅助管理的全过程性

秘书对任何一项事务的管理都是全过程地参与。即从管理开始的前期获取信息,并对所获取的信息进行综合分析,从中发现问题,再根据需求和可能提出解决问题的方案,把方案提供给领导决策;然后对决策方案的实施进行协调监控直到最终目标的实现。整个管理的全过程工作,秘书都参与,是从开始到结束的全过程地辅助管理。

3) 处理事务的被动性

秘书处理任何问题,只能按领导的意图和指示精神办理,不能超越自己的职权范围,不能背离领导的意图和指示精神自作主张。

4) 工作结果的幕后性

秘书只能隐匿在领导的身后,出主意,想办法,献计献策,而不能走上前台,与领导“抢镜头”,他只能当“配角”而不能当“主角”。

(二)综合性服务

秘书是领导的左右手,秘书部门是机关、单位的综合性服务部门,其工作涉及机关、单位工作的方方面面,具有工作内容的全面性、活动范围的宽广性以及主体角色的多重性,从而决定了秘书在进行工作时有着鲜明的综合性的特点。

1) 工作内容的多样性

秘书和秘书部门的工作涉及机关和单位的所有方面,许多无法交到职能部门承办的工

作都由秘书部门去办理。秘书部门实际上成了“不管部”。

2) 综合服务的全面性

秘书辅助领导者的工作,其工作内容极其广泛,领导工作涉及哪里,秘书工作就要延伸到哪里,在宽范畴工作面上为领导者提供全方位的服务工作。

3) 工作服务的前导性

秘书和秘书部门联系上下左右,沟通协调,出谋献策等,这些事务都是在工作开展的前头就要先做;同时,任何单位、任何人来机关、单位办事,不论其内容如何,都是先找秘书和秘书部门,由秘书和秘书部门负责接待,然后按对方提出的要求和问题的性质,或由秘书和秘书部门亲自处理,或由秘书和秘书部门转交有关职能部门负责处理,这也是在工作开展的前头就先行处理。因此,秘书工作具有前导性。



第二节 秘书工作的内容、特点和作用

学习目标:

- 了解和掌握秘书工作的主要内容;
- 了解并领会秘书工作的主要特点与秘书工作的作用。

案例导入:

微软的总裁比尔·盖茨曾说过：“我和微软的成功因为有露宝。”露宝正是他的秘书。

创业时的微软都是年轻人，做软件、搞开发都是能手，但内务却一团糟。微软的第一任秘书是个年轻漂亮的女大学生，除了自己分内的事，对其他任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。没过多久，比尔·盖茨就要求总经理伍德给他换一个秘书。

一天，伍德一连交上几个年轻女性的应聘资料，比尔·盖茨看后都连连摇头：“难道就没有比她们更合适的人选了？”比尔·盖茨理想中的女秘书应该干练、稳重，而不是花瓶式的摆设。伍德犹豫地拿出一份资料递到比尔·盖茨面前：“这位女士做过文秘、档案管理和会计员等不少后勤工作，只是她年纪太大，又有家庭拖累，恐怕……”比尔·盖茨一目十行看完了这份应聘资料，表示：“只要她能胜任公司的各种杂务而不厌烦就行。”

这样，42岁的露宝上任了。事实证明比尔·盖茨的选择是正确的。她进入公司后，像母亲一样关怀各位软件高手的衣食起居，使他们减少了远离家庭而带来的种种不适。露宝把微软公司看成一个大家庭，里里外外打理得妥妥帖帖。她一直自觉以一个成熟女性特有的缜密与周到，考虑着自己应该在“娃娃公司”负起的责任与义务。她真心关爱每一位员工，对工作也有一份很深的感情。很自然，她成了微软的后勤总管，负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等，工作远远超出了一位总裁秘书的职能。这也使比尔·盖茨和其他员工对露宝产生了很强的依赖心理。

当微软决定迁往西雅图，露宝因为丈夫在亚帕克基有自己的事业而不能走时，比尔·盖茨对她依依不舍。他和公司高层联名写了一封推荐信，信中对露宝的工作能力给予很高的评价，临别时比尔·盖茨握住露宝的手动情地说：“微软留着空位子，随时欢迎你。你快点过来吧！”

三年后，1980年冬季的一个寒夜，在比尔·盖茨西雅图的办公室，一个熟悉的声音响起，“嗨，我回来了！”——正是露宝！她先是一个人从亚帕克基来到西雅图，后又说服丈夫举家迁来。

秘书工作的内容极其宽泛，除了辅助管理这种比较高层次的工作外，还有为上司提供服务这种琐碎的事务性工作。微软公司在创办初期所网罗的是“做软件、搞开发都是能手”，而这些人往往对工作和生活的琐碎杂务事一窍不通，因此，必然是“内务一团糟”。而露宝以其成熟女性特有的缜密与周到，在“娃娃公司”承担起处理事务性工作的责任与义务。当然成了总裁和其他员工的依赖。因此，微软的成功离不开露宝是必然的。

(根据孙荣等编《秘书工作案例》的案例修改，复旦大学出版社2005年2月版)

一、秘书工作的内容

秘书工作，是以为领导中枢与领导者的工作运转和决策服务为目的，由秘书完成的一系列综合性、辅助性工作的统称。具体而言，秘书工作主要包括文字工作、文书工作、调研工作、信息工作、协调工作、督察工作、信访工作、会务工作、接待工作、保密工作、事务管理工作以及领导交办的其他工作等。

二、秘书工作的特点

(一)机要性

秘书工作的机要性，就是指工作的机密性和重要性。秘书部门是最贴近领导中枢的部分，参与各种重大问题的研究，了解机关、单位内外许多重要的情况，其中不少在未公布之前都属于机密，因此，具有机密性；秘书工作是辅助领导、上司进行管理决策和公务活动，所以在秘书工作中，有相当的内容属领导、上司的工作范围，因为工作需要，秘书必须了解和掌握这些工作内容，甚至在必要的时候，代替领导、上司临时实施管理和开展公务活动，因此构成了秘书工作的重要性。

(二)被动性

秘书工作的被动性是由秘书工作的辅助性特点和服务宗旨所决定的。秘书和秘书部门的工作总是围绕着领导中枢和领导者的工作需要而进行的。当然，秘书和秘书部门也有自己的需要独立履行的工作职责，但这种独立履行的工作职责也是不能背离领导中枢和领导者的工作而按自己的意愿来安排的。秘书工作一般都是领导交待干什么，他就必须干什么，自己分内的规范性工作，只能安排在领导交待的任务少时，插缝自行调剂。因此，秘书工作总是处于被动的地位。

(三)事务性

秘书工作的事务性，主要是指秘书和秘书部门是为领导中枢和领导者服务的，这种服务往往体现在对各种事务性工作的处理上。秘书工作的内容非常具体，如收发文件、起草公文、打印校对、加盖印章、组织会议、安排洽谈、接听电话、送往迎来、派车买票、安排食宿等，都要一件一件地去办，一点也疏忽不得。而办事又总是与“细”、“繁”、“杂”、“忙”连在一起。所以，秘书的工作很辛苦，必须勤勤恳恳，任劳任怨，要具有“老黄牛”精神。

三、秘书工作的作用

秘书工作服从并服务于领导工作，因此从某种意义上讲，也是领导工作的组成部分；同时，它也是机关、单位能正常、有效运转的基本保障。其作用具体表现在以下几方面。

(一)枢纽作用

(1) 从纵向来看，它要做好上情下达、下情上传的工作，及时将领导的意图、指示、决定传达下去，让各职能部门、下属单位和广大干部群众了解和掌握，认真领会和贯彻落