

秘书工作

案例与分析



mishu gongzuo
anli yu fenxi

主编 杨 锋



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

秘书工作案例与分析

mishu gongzuo anli yu fenxi



主编 杨 锋



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作案例与分析/杨锋主编. —广州:暨南大学出版社, 2010. 8
ISBN 978 - 7 - 81135 - 568 - 0

I. ①秘… II. ①杨… III. ①秘书学 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 133990 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 890mm × 1240mm 1/32

印 张: 8

字 数: 239 千

版 次: 2010 年 8 月第 1 版

印 次: 2010 年 8 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 19.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

内容提要

本书是以近年来秘书工作实战案例为主体的案例与分析教材。具体内容涉及秘书综合素养、日常办公事务与管理、沟通与协调、信息与调查研究、参谋职能、保密工作、会务工作、信访工作、秘书礼仪等秘书工作领域。教材以学科的系统性和全面性构筑框架,精选国内政府机关、大型企事业单位秘书工作案例 99 个。章节均设基本知识与基本原理、案例、问题思考与案例分析。问题设计具有启发性,案例分析深入浅出,多层面、宽角度,对提升读者的学习能力、理论水平和实战能力都具有指导意义。

本书共十一章,理论与实践密切联系、通俗易懂,操作性强,易于教师教学和读者学习。可作为秘书专业使用,也可作为指导在岗秘书人员提升职业素养和职业能力的助学读物。

目 录

第一章 秘书工作案例与案例教学	1
第一节 秘书工作案例	1
第二节 案例教学	5
第二章 秘书综合素养	11
第一节 基本知识与基本原理	11
第二节 案例与分析	14
案例一：秘书与泡茶	14
案例二：一次考察 改变看法	16
案例三：紧急情况 灵活处置	17
案例四：被日常事务缠身的小阳	19
案例五：一样的事情 不一样的态度	21
案例六：守信的值班秘书	22
案例七：领导的得力助手	24
案例八：气量狭小的张秘书	27
第三章 日常办公事务与管理	29
第一节 基本知识与基本原理	29
第二节 案例与分析	32
案例一：用心的秘书	32
案例二：接电话并不简单	34
案例三：为领导“挡驾”	37
案例四：繁杂事务要理出重点	39
案例五：值班工作的主要任务	41
案例六：擅离岗位 险酿事故	43

案例七：管印章的刘秘书	46
案例八：空白介绍信	48
案例九：巧辞不速之客	50
案例十：防汛变防震	52

第四章 沟通与协调

第一节 基本知识与基本原理	54
第二节 案例与分析	55
案例一：她该怎么办	55
案例二：为什么说她傻	58
案例三：沟通失败后	60
案例四：“牛”秘书辛酸事	65
案例五：忠实的秘书	68
案例六：谭小静的苦恼	71
案例七：军部秘书的调查报告	73
案例八：杨修的“聪明”	76
案例九：新秘书的好意	80
案例十：方秘书作茧自缚	82
案例十一：有理也让人	83
案例十二：当他人不愿与你合作时	85

第五章 信息与调查研究

第一节 基本知识与基本原理	88
第二节 案例与分析	95
案例一：深圳理通电子公司的成功	95
案例二：报喜与报忧	97
案例三：“号脉”与“开方”	99
案例四：田家英注重调查研究的故事	100
案例五：天新公司的市场调研方案设计	105
案例六：从“南线北移”到“向山水资源进军”	107
案例七：市场调查问卷设计	108

案例八：问卷和“套圈”	110
第六章 参谋职能	115
第一节 基本知识 with 基本原理	115
第二节 案例与分析	116
案例一：领导的引荐	116
案例二：总裁的私事	117
案例三：不明白的小柔	119
案例四：了解新技术的秘书小琳	120
案例五：善对领导的秘书们	122
案例六：领导盛怒之下的决定	125
案例七：未雨绸缪的秘书小辛	127
案例八：小蚊香 大效益	129
第七章 保密工作	133
第一节 基本知识 with 基本原理	133
第二节 案例与分析	134
案例一：漠视法规 终酿恶果	134
案例二：糊涂的代价	136
案例三：在法纪与利益前的选择	138
案例四：不经意的泄密——互联网陷阱	140
案例五：“晚节不保”悔已晚	142
案例六：贪图方便的后果	144
案例七：保密协议手续的“遗漏”	146
案例八：祸从口出	148
案例九：脚踏两只船的“结局”	149
案例十：一桩竞业协议引发的纠纷	151
案例十一：“非公知”技术归谁	154
第八章 会务工作	156
第一节 基本知识 with 基本原理	156

第二节 案例与分析	158
案例一：没有新闻的新闻发布会	158
案例二：老崔的开会心得	160
案例三：会务人员为市委会议“奔忙”	162
案例四：政协开会也吃盒饭	164
案例五：简报并不简单	166
案例六：做事不到位的邓秘书	168
案例七：不仅仅是告知	170
案例八：草草准备 草草收场	172
 第九章 信访工作	 174
第一节 基本知识与基本原理	174
第二节 案例与分析	178
案例一：秘书如此接待上访	178
案例二：“羊城一号特困归侨”上访案	179
案例三：一个村民集体围堵党政机关的案例	182
案例四：交通事故责任认定引发的上访案	184
案例五：陈秘书的选择	186
案例六：李秘书的困惑	188
案例七：电信公司秘书人员对上访客户的圆满处理	190
案例八：秘书信访答复的教训	191
 第十章 秘书礼仪	 194
第一节 基本知识与基本原理	194
第二节 案例与分析	195
案例一：修养是第一课	195
案例二：迟来的尊敬	196
案例三：自尊心被自己重重地伤了一回	200
案例四：维护好个人形象	201
案例五：浓妆淡抹总相宜	201
案例六：职场中的聚与距	204

案例七：铃声终于激怒了老总	206
案例八：干扰何妨	206
案例九：铃声扰乱音乐会	207
案例十：是个男的	207
案例十一：小道消息	207
案例十二：该说的没说	209
案例十三：无心之失	211
案例十四：女士优先	213
案例十五：应聘先过“饭局”关	214
案例十六：痛苦的客人	215
案例十七：吃相也重要	216
案例十八：一个多变的通知	219
案例十九：请柬发出之后	219
案例二十：会前资料准备须充分	220
第十一章 秘书职业资格鉴定情景案例	223
第一节 基本知识与基本原理	223
第二节 案例与分析	226
四级考试情景案例：细致行事	226
四级考试情景案例：热坏的投影仪成就办公设备“小灵通”	230
三级考试情景案例：办公室的应急药品	233
三级考试情景案例：不以事小而马虎	235
二级考试情景案例：无意泄密	238
二级考试情景案例：“福星”	242
参考文献	246
后 记	247

第一章 秘书工作案例与案例教学

第一节 秘书工作案例

一、秘书

“秘书”一词在我国由来已久，但不同历史时期“秘书”概念的内涵有所不同。

我国最早出现“秘书”一词是在东汉时期，其含义与字义相关，指皇宫中秘密收藏的图书典籍。后来，“秘书”的含义发生了改变，由原来指物演变为指人。东汉后期，“秘书”一词曾用来指称朝廷中掌管图书秘籍的一类官职。

自古从事秘书工作的职位并不用“秘书”称谓，历朝历代称谓各不相同，如左史、右史、尚书、中书、侍中、仆射、中书舍人、翰林学士、记室令史、掌书记、判官、书佐、幕僚、师爷，等等。直到晚清才出现与秘书称谓和实际职业名实相符的机构。

对秘书概念的认识有很多，《现代汉语词典》（修订本）认为，秘书是“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员”。《辞海》认为，秘书是“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”。王千弓认为，秘书是一种职务名称，其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面工作的联系，办理文书档案、人民来信来访、会务工作及其他日常行政事务和领导交办事项。因而，在党政机关、企事业单位从事这一类工作的人员，统称为秘书。张家仪认为，秘书是身处领导机构，撰制、掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。秘书所从事的服务

性工作就是秘书职业，因而秘书不是一种职务，而是一种职业。常崇宜先生综合上述观点，认为秘书既是一种职务名称，也是一种社会职业，是领导机关首领或特定领导者个人的助手。各种秘书的具体作用虽各不同，但都是通过辅助领导、直接为领导服务去体现为社会服务的。

综合以上观点，根据世界范围秘书工作的发展状况，并结合我国秘书工作的实际，我们认为：秘书是指身处领导机构或领导者身边，以处理信息和综合服务的方式辅助领导者实施管理的工作人员。

文员是职业的初级形态。文员主要指在办公室某个程序上从事单项事务性工作的秘书人员，如负责整理办公室、制作打印文稿、收发信件、接待来访及出差报销等工作。他们属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。

秘书是职业的中级或普遍形态。除文书处理和事务工作以外，秘书还担负着辅助领导实施管理的任务，如组织会议、调查研究、辅助决策等。

助理是职业的高级形态。一般是指社会组织专门为某个工作内容繁复、责任重大的高层领导配备，协助领导处理各种政务和事务的综合型高级秘书人员。

二、秘书职业的特点

随着社会不断发展，秘书职业的特点日趋鲜明，具体表现在以下方面：

1. 服务的直接性

秘书服务的直接性主要体现在：①秘书工作的内容与领导工作的内容是一致的；②秘书的工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书直接向领导请示、汇报；③秘书的工作直接对领导负责，其结果、成败与领导直接相关。

2. 社会化、行业化

秘书是当今世界最普遍的社会职业之一，拥有数量庞大、分布广泛且相对稳定的从业人群。它不仅具有一般社会行业的基本特征，而且有自己的行业规范，它的具体工作内容和工作方法都有明确而

细致的规定。秘书职业普遍化和社会化的特点,使秘书职业成为一种新的社会行业。

3. 专业化、知识化

秘书作为一种普遍存在的社会职业,其专业化程度越来越明显,专业化水平也越来越高。这种专业化具体表现为秘书工作分工越来越细,技术要求也越来越高。从文化程度来看,秘书是一支知识化的专业队伍。

4. 自动化、高科技化

随着科技的进步,秘书工作的自动化程度越来越高,许多事务性工作由传统的手工操作转为计算机处理。通信事业的迅猛发展,计算机网络的出现,使通信的方式及手段更加多样化,大大增加了秘书职业现代化的科技含量,也提高了秘书工作的效率。

5. 制度化、科学化

秘书职业化和社会化的特点,使秘书管理成为必然。各级各类秘书组织都针对秘书及秘书工作制定了严格的管理制度,如行业准入方面普遍采取资格认证制度等。职业化的发展趋势促使秘书职业科学地发展。

6. 年轻化、女性化

从年龄结构来看,世界各国的秘书从业者主要是年轻人,大多数秘书人员年龄为20~30岁。从性别比例来看,秘书队伍中女性秘书要远远多于男性秘书。

三、秘书工作案例

案例,英文是“case”,意为个案、实例和事例、例子等。医学上常称为“病例”,法学上称作“判例”,军事上称作“战例”,管理学称为“案例”。目前,“案例”一词已经被广泛认同,普遍用于管理学科各个领域。

案例具有三个基本要素:一是以事实为依据。案例编写与小说创作不同,除案例中涉及特定名称和保密数据等不便公开的信息可以掩饰、删除或合并外,其他信息一般不得篡改或夸大。二是要有问题意识。每一案例必须涉及一个或多个问题。如本书第七章案例

一“漠视法规 终酿恶果”涉及秘书应如何提高保密意识,防止泄密的问题;第十章案例二“迟来的尊敬”涉及秘书的综合素养、礼貌礼仪等问题。三是具有明确的教学目的。

秘书工作案例是反映秘书工作实践中人、事、组织等问题的案例。在秘书工作领域,案例是对秘书工作中一个或几个问题的描述,具有公务性、广泛性、丰富性和角度多元性的特点。

四、秘书工作案例的分类

1. 根据学习功能划分

(1) 描述(评审)型:通常介绍某一秘书工作事件的全过程,有现成的方案或计划,要求案例使用者对之进行评审,指出其长处或不足。

(2) 分析(问题)型:通常在情况描述中隐含一定的问题,要求学生把问题发掘出来,分清主次,探究原因,拟订对策,最后作出判断。

2. 根据篇幅划分

秘书工作案例根据篇幅可以划分为:微型案例(500~1 000字);小型案例(1 000~3 000字);中型案例(3 000~10 000字);大型案例(10 000字以上)。

3. 根据教学与学习方式划分

秘书工作案例根据教学与学习方式可以划分为:讲解型案例、讨论型案例、亲验型案例(根据真实情景,编写出让学生扮演某一角色的案例)。

4. 根据表现形式划分

秘书工作案例根据表现形式可以划分为:文字案例和多媒体情景案例。

第二节 案例教学

一、案例教学

案例教学是围绕一定的教学目的,把从实际工作中收集到的真实事例加以典型化处理,形成供受训者思考、分析、判断的案例,通过自我研究和相互讨论的方式,使他们运用理论解决问题,提高工作能力,或通过分析解决实际问题,提高理论水平的教与学过程。“一个好的案例是一个把部分真实生活引入课堂,从而使教师 and 全班学生对之进行分析和学习的工具。一个好的案例可使课堂讨论一直围绕着只有真实生活中才存在的棘手问题来进行。它是学术思绪驰骋的依据。”

案例教学最早应用于法学和医学,20世纪20年代后开始应用于工商管理及其他管理学领域。在中国,案例教学始于改革开放之后,随着管理学科在我国高等教育中日臻成熟,案例教学逐渐普及。

秘书专业案例教学始于20世纪80年代初,一批早期开办秘书专业的学校率先尝试。近三十年来,随着秘书学理论体系的进一步完善和学科建设的长足发展,秘书专业案例教学逐渐深入。其主要表现为:一是案例教学进一步普及,特别是进入21世纪,随着秘书专业学科建设、课程体系等问题被正式提出,案例教学的重要意义被重新认识,普通高等院校、成人教育及高职高专类院校都把案例教学作为秘书专业教学的首选。二是经过二十多年的教学实践,管理学界总结出了一套适应秘书专业案例教学的方法,如反向思维法、问题法、对比法等。三是随着案例教学的成熟,教学活动对案例的现实性、典型性和分析的针对性、理论性要求明显提高。

二、案例教学的意义

案例教学是一种将理论知识转化为发展智能的有效教学方法。运用其方法具有以下意义:

第一,案例教学有利于学生形成科学的思维方式。案例教学通过一个个具体案例的思考,启发学生的思维和提高解决问题的能力。从阅读、分析、研讨案例,到提出解决问题的方案,学生得到了系统的思维训练,掌握了分析问题和思考问题的方法及解决问题的技巧。

第二,案例教学有利于培养学生学习的主动性、创造性和参与性。案例教学中,教师从讲台走到了学生身后,学生由被动转变为主动。情景模拟、研究讨论、教学互动,既调动了学生的积极性,又为学生提供了展示自己的机会。学生提早获得职场体验,同时也缩短了教学情景与秘书职场生活情景的实质差距,为学生进入社会奠定了知识基础与心理基础。

第三,案例教学有利于促进理论—实践—理论的良性教学模式的形成。案例教学实际上是“演练”与“实操”,通过案例教学使学生产生对秘书工作的敏感性,从案例中获取直接经验与间接经验,将由案例而来的内化知识与实践中的多元相关知识相互整合,促使学生很好地掌握理论,发挥理论对实践的指导作用。

第四,案例教学有助于培养学生的职业能力。秘书工作案例是对某一秘书工作情景的客观描述或介绍,涉及秘书工作的各个方面。每一个情景包含一个或多个问题,蕴涵着经验、教训、启迪、警示和睿智,以及解决问题的方法和技巧等。案例教学中对职场的多方位、多角度体验,使学生的职业能力得到充分锻炼和提高。

三、案例教学特征

1. 鲜明的目的性和针对性

秘书工作内容的多元化,使秘书工作案例所涉及的内容也呈现出多元局面。基于此,秘书工作案例教学首先要有明确的目的性,案例针对什么问题、需要解决什么问题应当非常明确。案例选材要针对教学目标,教学目标总体来说是要提高学生分析问题和解决问题的能力,使学生可以在复杂的案例分析中,经过不断思考、归纳、领悟,形成一套独特的适合自己的思维方式。因此,案例教学不是单纯寻找正确答案的教学活动,而是重视得出结论的思考过程,这

个思考过程正是实现教学目标的重要手段。从这个意义说,有针对性的案例教学可以提高学生分析问题、解决问题的能力。

2. 高度的拟真性

案例是在实际的调查中编写出来的,具有一定的典型性和代表性。案例教学将这些高度拟真的情景展现在学生面前,要求学生认识秘书工作中的问题,并努力思考解决问题的方法。它使学生透过案例中看似零乱、有虚有实的状况;在对纷至沓来和错综复杂的实际问题的分析处理中,学会观察、思考、分析、整理、加工、比较、推理、判断,以增长才干,升华理性认识,提高自身独立解决问题的能力。

3. 主体转换,师生互动

在传统教学中,教师是主体,而在案例教学中,学生是主体。

学生是主体并不意味着教师可有可无,教师在整个案例教学中始终起着“导演”的作用,既要选择好的“剧本”(案例),创造参与环境,又要在课堂讨论中审时度势,因势利导,让每一个学生的能力得到充分发挥,获得最大收获。案例教学中,教师不是咨询师,不需要告诉学生怎么做,而是要训练学生分析问题的思路和解决问题的能力。案例教学对教师的知识结构、教学能力、工作态度及工作责任心都有较高的要求。教师既要有渊博的知识,又要有丰富的教学与实践经验。

在案例教学中,学生由被动接受知识变为接受知识与主动探索并举。案例分析需要运用多门知识,学生不仅要有广博的知识,还应对知识的广度和深度进行新的开拓,运用所学知识对案例进行理论联系实际思考、分析和研究。这有利于激发学生的学习兴趣,增强学生学习的自觉性,提高学生分析问题和解决问题的能力。案例教学是一种培养开放型现代化人才的好方法。

四、案例教学的基本形式

案例教学形式灵活多样,情景案例教学、案例讲解教学、案例讨论教学是案例教学的三种基本方法。

1. 情景案例教学

情景案例教学是借助音像等现代化手段,以图文并茂、形象直观、引人入胜为特点的教学形式。教师在教学中选择有代表性的案例,让学生通过现代数字化教学手段观看并进行分析和讨论。多媒体教学变抽象为具体,变静态为动态,化无形为有形,给学生的感官带来多方面的刺激,从而大大增强学生的学习兴趣,促进他们对案例内容的理解和记忆。同时,情景案例教学有助于增加课堂信息量,丰富教学内容。

2. 案例讲解教学

案例讲解教学的方法是教师有目的地选择案例,提前告知学生,学生带着问题在课堂上听教师讲解案例,随时提问。

3. 案例讨论教学

案例讨论教学的方法是把每次教学时间分成前后两个部分,前半部分教师讲解基本概念与基本知识,后半部分进行案例分析和讨论。应当注意的问题有:第一,教师应在课前将案例告知学生,以便学生有所准备;第二,讨论前,教师应介绍案例背景,确定讨论题目;第三,教师应组织好讨论过程,多少人一组、如何分组、讨论步骤、讨论结果的发布形式、是否设置角色演示、讨论结束后的总结等,教师都要精心考虑,认真部署。

五、案例教学的基本步骤

根据秘书教学的特点,总结我国秘书教育教学经验,我们认为,案例教学应当与秘书学的基本原理内容相联系,这样有利于理论联系实际,加深对理论的理解。教学可以按照以下步骤进行:

1. 案例准备

无论是案例独立教学还是案例与概论结合教学,教师都必须要求学生课前做好准备。其准备内容包括:第一,有针对性地选择案例。教师要指导学生有针对性地选择案例,选择最为典型、能联系实际解决真正困扰秘书人员的疑难问题。第二,认真阅读案例。了解案例中的人、事、背景、问题起因与结果等。除对案例内容认真研读外,还要了解与案例相关的事件、政策、法律等。教师布置任