

管理秘书实务

精讲与实训

林静 著



清华大学出版社

管理秘书实务

精讲与实训

林静 著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书在体例上采取了“目标—任务”启发式设置,创作了大量最新的原创性案例,特别设置了“理论精讲”和“实训提高”部分,理论更为精当,训练更为及时;针对学习的需要,设置了课后拓展,其中包括技能训练、讨论思考、还特别邀请了众多单位的优秀管理者和秘书人员“现身说法”,并给出了丰富实用的“资料链接”。内容上,写作之前针对课程改革进行了充分的调研,走访了企业、探究了广大学生亟待掌握和提高的技能薄弱点,不仅系统地提供了秘书实务的一般知识,还重点安排了“秘书口才”、“秘书写作”、“秘书心理”、“形象塑造”与“职业规划”等难点问题。针对学生们普遍反映的“工作中经常想不起所学知识,心中感到紧张”的问题,特别把秘书实务的知识点用“脑图法”进行了呈现,这样不仅可以帮助记忆,还能把零乱的知识联系起来便于准确、深入地理解。在书的最后还安排了针对全书的综合实训和常识附录,便于指导和学习。全书版式采用了适合秘书课程讲授的富有亲和力和情境感的编排方式,能够在轻松自然的讲授中带给读者最具实效和启发性的文秘知识。

本书的编写严格参照国家最新职业标准,深入进行教学改革探索,紧扣课程教学大纲,特别适合大中专及各类职业学校管理类、文秘类专业作为教材使用,同时在编排中凸显高效学习理念,特别适合机关、企事业单位作为管理人员的培训资料使用,也适合广大秘书工作者和有志于提高职业技能的人士阅读参考。

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

管理秘书实务:精讲与实训/林静著. —北京:清华大学出版社,2010.9
ISBN 978-7-302-23630-6

I. ①管… II. ①林… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第159740号

责任编辑:徐学军

责任校对:宋玉莲

责任印制:王秀菊

封面设计:曲 婕

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:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170×228 印 张:22 字 数:427千字

版 次:2010年9月第1版 印 次:2010年9月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:39.00元

产品编号:036862-01

前 言

在接近 10 年的秘书教学生涯中，我无数次地听到了来自学生们关于课程改革的要求和最真实的心声：

有没有办法让课程的学习与今后的求职实践及职业规划相联系，能够实现自我技能的提高和完善？

有没有可能在课堂中除了听老师教授理论知识，还能有机会听到来自一线秘书工作从业人员的心得和体验？

有没有方法能舍去部分冗长多余的理论说教，多一些精当而智慧的实践指导？

有没有可能在课程中给我们更多富有实效的方法帮助我们更好地面对激烈的竞争、尽快融入来之不易的工作？

……

其实，众多教授这门课程的老师也有着同样的困惑。众所周知，没有哪一个企业或公司能够拿出太多的时间来进行员工素质的培训，因此，他们希望教师能把最精当的理论讲解和最富实效的训练提高融为一体。秘书课程在普通高校管理类本科中虽是专业必修课，课时却很少，一般是 36 学时，也就是仅开设一个学期，一周只有两节课。然而，课程中所涵盖的知识和技能却很重要，是学生们将来无论从事什么工作都必须掌握的，“你可能不从事秘书工作，但是能做好秘书的人能胜任所有的工作”。在就业压力日趋增大的今天，管理文秘是学生们在大学阶段所能接触到的与职业素养和从业技能结合最为紧密的一门课程，所以，学生们对这“36 个小时”寄予厚望。因此，“如何在极其有限的时间内提供给学生或单位受训人员最好的秘书职业素养和技能的学习”是困扰着每一位教师的难题。当我看到，经过了秘书理论学习的学生在实习中还不知道怎样有效地接听电话，甚至不能得体和规范地穿着西装；当我听到越来越多的老总抱怨“好秘书怎么那么难找？以后绝不要应届毕业的书呆子”的时候，我感到深深的焦虑和自责。我多么希望每一名学生都能成功就业，快乐工作呀！

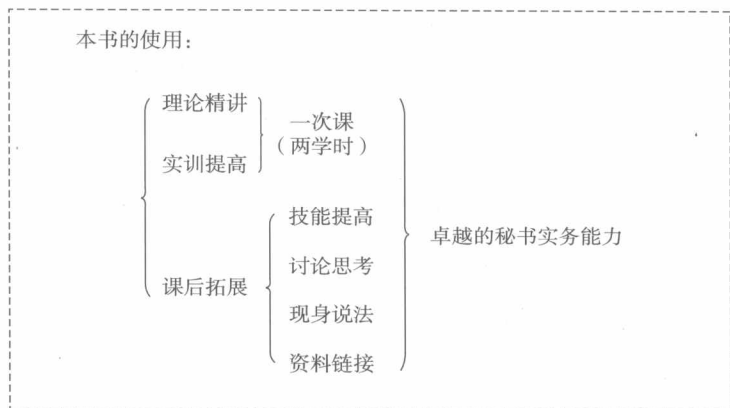
时光飞逝，教学相长，带着这些困惑和希望，我决心写一本这样的书，因此

这本书也就有了自己的特色：

体例上，本书采取了“目标——任务”的启发式设置，编写了大量最新的原创性案例，特别设置了“理论精讲”和“实训提高”部分，理论更为精当，训练更为及时，一节课讲方法，一节课练技能，实现了课堂上深入地理解秘书理论与扎实地掌握实务技能的结合；针对学习的需要，设置了课后拓展，其中包括技能训练、讨论思考，还特别邀请了众多单位的优秀管理者和秘书人员“现身说法”，并给出了丰富实用的“资料链接”。

内容上，写作之前针对课程改革进行了充分的调研，走访了企业、探究了广大学生亟待掌握和提高的技能薄弱点，不仅系统地提供了秘书实务的一般知识，还重点安排了“秘书口才”、“秘书写作”、“秘书心理”、“形象塑造”与“职业规划”等难点问题。针对学生们普遍反映的“工作中经常想不起所学知识，心中感到紧张”的问题，特别把秘书实务的知识点用“脑图法”进行呈现，这样不仅可以帮助记忆，还能把零乱的知识联系起来便于准确、深入地理解。在书的最后还安排了针对全书的综合实训和常识附录，便于指导和学习。

全书在版式上也进行了创新，摒弃了传统教材严肃死板的面孔，采用了适合秘书课程讲授的富有亲和力和情境感的编排方式，能够在轻松自然的讲授中给大家带来最具实效和启发性的文秘知识。



目 录

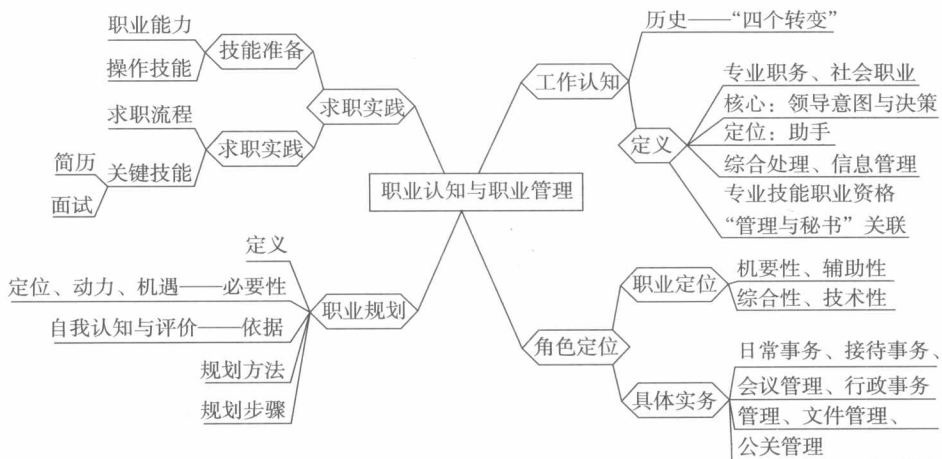
前 言	I
目标一 秘书职业认知与职业管理	001
任务一 工作认知与角色定位	002
任务二 求职实践与职业管理	020
目标二 管理秘书的职业形象与口才技能	036
任务一 管理秘书的职业形象塑造	037
任务二 管理秘书的口才技能	056
目标三 秘书的人际沟通与工作协调	069
任务一 秘书的人际沟通	070
任务二 秘书的工作协调	091
目标四 管理秘书的事务管理	104
任务一 接待与宴请	105
任务二 日程安排与电话管理	124
任务三 印信管理与检查监督	147
任务四 信息管理与调研	163

目标五 会议管理	187
目标六 文书撰拟与管理	210
任务一 文书的撰拟.....	211
任务二 文书处理.....	248
目标七 时间与情绪管理	270
任务一 时间管理.....	271
任务二 情绪和压力管理	298
秘书实务综合实训	315
附录 秘书人员应该知道的常识	318
现代办公常识	318
经济知识常识	331
管理知识常识	336
财务常识	339
金融知识常识	342

目标 一

秘书职业认知与 职业管理

如果想成为一名优秀的秘书,就要学会秘书求职中所需的技能和对职业生涯的规划和管理,做到对本职工作科学地认知,对职业角色准确地定位,对秘书岗位从内心深处真正的理解和热爱。



任务一 工作认知与角色定位

情景导入

刘强从名牌大学毕业后，应聘到了一家大企业做了部门经理的秘书，对于他的选择，大家纷纷给出评价，有人说：“秘书，就是给老板打工、打杂的人，没有很好的发展前景。”有人说：“秘书，是年轻人的职业，上了年纪还要提前想好别的出路。”有人说：“秘书是领导身边的红人，权力可大了，管着很多人，是一份美差。”有人说：“秘书工作很琐碎，女人做似乎更适合。”……

听到大家对秘书职业的不同评价，刘强心里也很困惑，“秘书”到底是一份什么样的工作呢？

解析

刘强的困惑在于大家对秘书职业的评价各不相同，因此刘强急需对秘书工作进行明确的认知，对自己的工作角色进行科学的定位。



理论精讲

随着我国社会主义市场经济体制的不断完善和发展，“秘书”已经成为社会上最普遍的职业之一，而具备优异素质的秘书人才也在各行各业发挥着巨大的作用，成为现代职场上的佼佼者。要成为一名优秀的职业秘书，首先应该对秘书职业的定义、工作特点和职业素养等方面有一个全面和明晰的了解。

◆ 知识点一 认知秘书工作

一 秘书的内涵及历史

“秘书”一词的内涵从古至今是不断发展变化的，详见图 1-1。

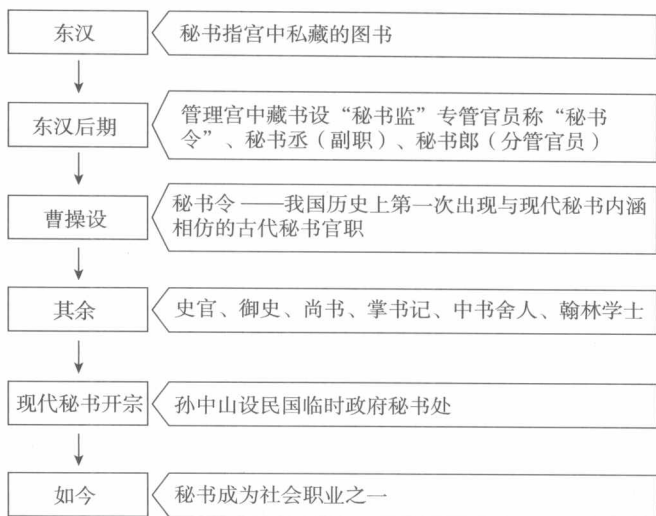


图 1-1 秘书内涵的历史演变

秘书工作的四个转变

秘书工作的“四个转变”是由中央秘书工作负责人在 1985 年 1 月全国秘书长会议上提出来的，可形象地概括为如图 1-2 所示。

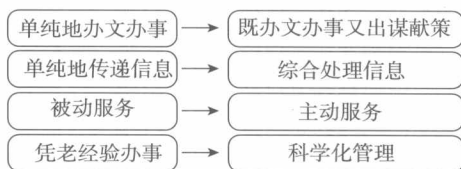


图 1-2 秘书工作的“四个转变”

“四个转变”的提出，表明秘书工作的参谋作用得到了充分的肯定。秘书工作人员已不仅是办事员、工作助手，而且是参谋人员。同时也对秘书工作、秘书人员提出了三方面的更高要求，即：综合处理信息、主动服务与科学化管理，这也是中国式秘书与国际接轨的必要条件。

二 秘书的定义

随着现代经济的发展，秘书职业不断被赋予新的意义和价值。对于秘书工作

的基本界定，古今中外众说纷纭，各有侧重，综合来看，在以下要素上基本达成了共识，这些要素也是我们理解秘书职业定义的重点：

(1) 秘书是一种专业职务和广泛的社会职业。

(2) 秘书工作是针对领导及与领导相关的各项工作，核心是“领导意图及决策”。

(3) 秘书工作的定位是辅助、协调、参谋，是领导进行各项事务处理、决策、执行的助手。

(4) 秘书活动的基本方式是综合处理各项事务并进行相关的信息管理。

纵观整个秘书学的发展历程，尤其是西方国家秘书职业化的发展过程，结合国内外学者对“秘书”的基本界定，我们认为：

现代意义上的秘书，是具备专业技能职务资格、围绕着领导层或个人进行各项事务的辅助决策和管理，帮助组织或个人实现“效能最大化”的管理类应用型技术人才。

在我们对“秘书”进行定义描述的时候，除了学界对秘书工作达成的共识，还特别强调了秘书的专业技能职务资格和“管理与秘书”之间的关联这两个方面。

• 秘书的专业技能职务资格

在现代职场中，对秘书素质的要求越来越高，秘书从业人员的专业技能的鉴定也越来越细化和规范化。在欧美国家，秘书工作对从业者的素质有着严格要求，秘书执业人员需要考试并持有秘书职业资格证书的证书。我国在1998年由劳动保障部推出了“国家秘书职业资格鉴定考试”，考试分为知识鉴定和技能鉴定两个部分，考试等级分为高级秘书（二级、三级）、中级秘书（四级）、初级秘书（五级）。另外由LCCIEB英国伦敦工商会考试局（London Chamber of Commerce and Industry Examinations Board）提供的LCCIEB职业文秘专业证书和教育部考试中心与英国剑桥大学考试委员会（UCLES）合作在我国实施的社会化职业证书考试所提供的剑桥秘书证书考试也是为各行业提供规范的、国际标准的现代秘书的重要资格认证。这说明秘书的职业化发展对秘书的从业资格也逐渐做出了新的要求，从业的资格证书可能会成为越来越多的秘书求职者的敲门砖，但仅仅有证书是不够的，关键是在秘书工作的实践中进行所学技能的应用和提高，积累丰富的经验，在实践中做到知行合一是最重要的。





• 管理科学与秘书工作的紧密关联

(1) 秘书工作的主要实施范围是围绕着组织的管理和决策层展开的, 现代秘书工作越来越能够体现出管理科学的基本内涵。

管理科学中的计划、组织、领导和控制等核心方法和准则几乎贯穿了秘书工作的全过程, 优秀的秘书人员必须具有敬业精神和服务意识, 更要具备在特定的环境下, 对组织所拥有的资源进行有效的处理和利用, 以便达到既定的组织目标的管理技能。我国自 20 世纪 80 年代高等教育中逐渐开设秘书专业, 很多学校的秘书专业是放在行政、工商等各项管理专业之下, 因为秘书职业需要运用管理学的知识才能科学有效地完成各项事务的处理和信息的综合管理。以秘书工作中常见的会议管理为例, 参见表 1-1。

表 1-1 秘书工作全过程与管理科学的关系

会议工作	具体事务	管理科学	关键理念	管理能力
会前管理	确定议题	计划组织 (目标管理)	有预见性和针对性地选择和确定科学可行的程序流程	决策力
	准备材料			
	会场布置			
	组织分工			
会中管理	会务内外协调 (内: 各司其职、统一指挥; 外: 会议相关各单位、部门协调)	领导协调 (沟通管理)	高效率及富有成效的问题沟通模式	协调力
会后管理	会后反馈 (决议的贯彻落实跟踪检查)	控制 (绩效管理)	促进绩效产生的信息督查和反馈机制	执行力

(2) 秘书工作中辅助领导所进行的各项管理事务的实践又在实际操作中升华了管理科学的理论、实现了管理方法的探究, 对培养和塑造新型的专业管理人才起着重要作用。正因为如此, 很多从事秘书工作的人经过多年的磨砺, 最终走向了领导和管理的岗位。

教育部在《中国普通高等学校本科专业设置大全》中公共事业管理、行政管理等管理类专业之下开设“管理文秘”作为必修课程。社会上日益兴起的机关企

事业单位的管理能力的提升培训及“白领充电”的内容也大多集中在秘书人员所需的职业技能即“办文、办事、办会”等综合技能的学习和训练上，这些都充分说明了秘书所需要的工作技能和职业素养基本全面涵盖了各项工作所需要的管理科学。

(3) 从国际秘书职业发展的趋势来看，秘书职业自身的发展也体现了秘书与管理科学紧密的关联性。

成立于1942年的美国国际专业秘书协会于1998年改名为“行政专业协会”，即“国际行政管理协会”(INTERNATIONAL ASSOCIATION OF ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS 缩写 IAAP)，可见秘书工作与管理科学的关系越来越密切。

(4) 除了具体的工作实践与管理科学的密切关联，秘书工作的特性要求从业人员要具备较强的自我管理技能。

在工作中，秘书人员比其他职业工作者更需要合理的自我规划、自我调整和自我完善，也更需要具备目标管理、时间管理、心理及情绪管理等方面的技能。

◆ 知识点二 秘书的职业角色定位

一 秘书的职业角色定位

要对秘书工作进行科学的职业角色定位，就要了解秘书工作的基本特点、作用、职业素养以及要具备的基本职业道德，综合理解秘书职业的各个要素，才能准确地进行“秘书”工作角色的定位，见表1-2。

表1-2 秘书的职业角色定位

特点	作用	角色定位	职业素养	职业道德
机要性	信息枢纽	参谋	严谨自制	良好的职业作风： 保守机密
辅助性	辅佐辅助	助手	谦虚谨慎	明确的职业意识： 不越级越位
综合性	统筹协调	组织者、公关者	沟通合作	正确的职业态度： 科学公正
技术性	高效优化	管理技术人员	精益求精	卓越的职业理想： 敬业精业



1. 秘书工作的机要性

秘书的主要工作是围绕领导和管理层来进行的，又是“上情下达、下情上报、沟通内外、联系左右”的重要枢纽，经常充当决策者的“参谋”，因此要具备严谨自制的职业素养，言谈举止时刻要符合工作职责的要求，养成保守机密的良好工作作风。

秘书的基本素质中，最重要的莫过于“嘴紧”了。我能把饭碗保到今天，全靠“哑三年，聋三年，瞎三年”。这个口诀本来是古韩国女性出嫁当儿媳的训诫的信条。作为秘书，即使是对一句话、一封邮件、一页文件也不能大意，不能说的决不说，不能透露的决不透露，做到守口如瓶，滴水不漏。秘书应该将“秘密”看得和自己的命一样重要。

——（韩）金圣姬著，关启锐译·沈夫人致后辈书·

北京：现代教育出版社，2010

（金圣姬是韩国最高龄的秘书、是秘书界的“教母”）

2. 秘书工作的辅助性

秘书作为领导工作的直接“助手”，经常要辅助领导进行文书处理、政策决议、事务管理，并能够辅佐和协助领导完成各项具体工作，因此要树立“服务意识”，养成“谦虚谨慎、戒骄戒躁”的职业素养，具备明确的职业角色定位，甘当幕后英雄，绝不能在工作中“越级越位”。

3. 秘书工作的综合性

秘书工作事务性工作多，管理对象复杂广泛，需要处理和协调各种工作关系。作为综合办公部门，秘书部门的工作涉及其他各个部门的职责范围，因此在工作过程中，秘书经常既是工作的统筹组织者又是工作的协调落实者，要正确处理个人及部门之间的分工与协作，科学条理地进行各项工作的开展，经常充当着组织者和公关者的角色，因此要具备善于沟通合作的职业素养，具备科学公正的职业道德。

对于任何事情，你都要能够在短时间内抓住重点与核心、看透本质，然后有的放矢地进行筹备。我说要掌握各部门的具体工作，并不是说要干涉他们的工作，而是指在充分了解各部门职能的基础下，灵活整合业务资源，把 CEO 交代下来的任务进行最有效率的分工，以达到事半功倍的效果。

——（韩）金圣姬著，关启锐译·沈夫人致后辈书·北京：现代教育出版社，2010

4. 秘书工作的技术性

秘书在工作过程中要具备特定的专业技能、技术知识,掌握必要的科学管理方法,秘书工作看似琐碎繁杂,其实各个环节大都需要严谨有序的程序,这些程序有的是在工作中总结出来的科学系统的工作流程,有的是法律规章规定的工作规程,有的是根据上级的指令要求既定的要求程序,有的是必须遵照的技术性操作程序,要科学地完成秘书工作,就要像管理技术人员那样,对工作程序认真学习和实践,具备善于钻研、精益求精的工作素养,不断学习、不断完善,真正达到“敬业精业”的境界,并树立“从优秀走向卓越”的职业理想。

业务能力出众的人,往往都是对自己的业务不懈钻研的人。我们每天都在重复着同样的工作,有的人属于“当一天和尚撞一天钟”型,每天只管完成任务、从来不思进取;而有的人则会在工作中不断思考、研究,努力寻求更好的工作方法。久而久之,这两种人的差距便会显现出来。后者通过对业务的不懈钻研,最终会成为这方面的专家,从而在激烈的职场竞争中崭露头角。

——(韩)金圣姬著,关启锐译.沈夫人致后辈书.

北京:现代教育出版社,2010

有这样一道测试题:一位秘书接过老板收到的一份客户传真,马上就去做复印件,这是为什么?

有人回答是备忘,有人回答是留底,有人回答是工作效率高……但正确的答案是:那份传真是热敏纸,时间久了字迹会褪色。“我还能做什么、我还知道什么、我还要学什么”,这就是企业需要的秘书的“流行思维”。

“我还能做什么?”——传统型秘书,只需知道“要我做什么”就行了。做好本职工作,然后等待领导的命令,可能是你大多数时候能做的恰当选择。然而对于一个现代型秘书而言,这些远远不够,你需要知道“我还能做什么”。不仅你自己知道,还要让你的老板知道。

“我还知道些什么?”——一个好秘书应该是一个杂家,最好能做到“无所不知”,只有这样,才能在给你的上司提交你的意见时,不至于发生由于信息缺失而造成的分析判断和预见上的错误。

二 秘书工作的分类及具体实务

随着市场需求的增加和秘书职业化的推进,秘书的种类越来越多,有独挡一面的全能手“综合秘书”,也有精于某方面工作的“专业秘书”,有在国家机关、



企事业单位工作的“公务秘书”，也逐渐兴起了为私人事务服务的“私人秘书”，不同类型秘书的定位，关键要看在具体工作中的职责范围和从业要求。不同的标准有不同的分类，这里，我们只关注工作业务不同带来的不同划分，以便大家对今后的工作倾向有所考虑。

秘书实务包括(图 1-3)：

(1) 日常事务管理

办公室管理、通信管理、值班事务、日程管理、印章管理。

(2) 接待事务

来访接待、安排服务等。

(3) 会议管理

会议安排、会场布置、会议服务、会议文件的处理等。

(4) 行政事务管理

信访事务（群众的来信来访或顾客的投诉处理等）、调查研究事务（搜集信息，提供可行性的方案供领导选择）。

(5) 文件管理

文书档案事务（文书撰写、制作、处理和档案管理）、写作事务（各种文体的写作）。

(6) 公关管理

协调工作（政策、工作、地区、部门、人际关系等）、督察工作（督促、检查领导交办批办工作的落实情况）。

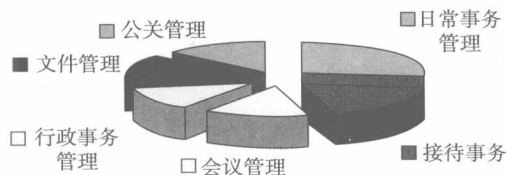


图 1-3 秘书实务

实训提高

实训目的

在实训中深刻理解和掌握秘书职业特点及角色定位，为下一步学习打下基础。

实训形式

讨论、发言。

一 根据案例拟定公司招聘秘书人员的招聘书

案例

嘉美集团是一家集家居设计、家具制作、室内外装潢于一体大型公司，为了广

泛吸纳优秀人才、加快集团公司发展，适应市场改革需求，根据实际情况拟招聘秘书类岗位人员共3人，其中总经理秘书、综合秘书及前台接待秘书各1名。

如果你是人力资源部经理，为了招聘到优秀的秘书人员：

1. 请你根据对秘书职业的了解，撰写一份招聘书，重点要写出对不同秘书岗位人员的从业资格、职业素养及技能的要求。

招聘
招聘岗位：
主要职责：
资格要求：
(示例)

2. 拟定面试流程及题目。

--

--

- 二 在你所在的班级或团队中，你认为谁最适合从事秘书工作？列出至少6个特点并进行评价说明。

我认为 _____ 最适合从事文秘工作，因为

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

综合看来，我认为——

(示例)