



现代秘书

工作手册

XIANDAI MISHU
GONGZUO SHOUCHE

范立荣 ○ 主 编



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

现代秘书

工作手册

XIANDAI MISHU

GONGZUO SHOUCE

王德成 主编

中国劳动社会保障出版社



现代秘书

工作手册

XIANDAI MISHU
GONGZUO SHOUCHE

范立荣 ● 主 编

 首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书工作手册/范立荣主编. —北京:首都经济贸易大学出版社,2012.9
ISBN 978-7-5638-2017-7

I. ①现… II. ①范… III. ①秘书—工作—手册 IV. ①C931.46-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第197431号

现代秘书工作手册
范立荣 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社
地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)
电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)
网 址 <http://www.sjmcbs.com>
E-mail publish@cueb.edu.cn
经 销 全国新华书店
照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司
开 本 710毫米×1000毫米 1/16
字 数 382千字
印 张 21.75
版 次 2012年9月第1版第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5638-2017-7/C·92
定 价 35.00元

图书印装若有质量问题,本社负责调换
版权所有 侵权必究

前 言



本书是根据笔者近年来给秘书、办公室人员讲课笔记整理而成。全书共分三个部分,第一部分是新形势下秘书角色认知和怎样当好办公室主任,主要阐述秘书是做什么的,怎样做,怎样做才能做得更好;第二部分是秘书工作能力提升,即如何适应新形势发展要求,打破传统思维方式,不断提升工作能力和创新能力;第三部分是秘书工作效率提高,即新形势下要求秘书高效率、快节奏工作,工作要规范化、流程化和现代化。

讲课笔记主要来自笔者最近几年主编、自编的《秘书国家职业资格培训教程》、《中国秘书专业资格证书教程》、《21世纪秘书系列教材》、《现代秘书学教程》、《现代秘书实务》、《企业行政师培训教程》、《高教商务秘书系列教材》、《剑桥秘书证书考试指定教材》等。同时,笔者也学习参考了秘书界同仁、秘书工作者的著作和文章。可以说,本书博采众长,是集体智慧的成果。在这里,向秘书界同仁、秘书工作者深表谢意。同时,也向参与本书编写的荣光、明朗、风华、韦巍、孙涛、胡松表示感谢。非常感谢首都经济贸易大学出版社孟岩岭老师对此书的出版所给予的积极帮助。

我们依照新形势下对秘书工作的要求,突出职业特点,以“必须”、“够用”为度,将行政秘书、商务秘书融为一体,将知识、能力、情趣熔于一炉,形成这本新型实用的办公室宝典,可现用现查。本书也可作为秘书实训、实习教材,是考取秘书资格证书的良好辅助教材,使学生就业“零距离”,上岗就能工作。

目 录

CONTENTS

第一部分 秘书角色认知篇

第一章 现代秘书角色认知	3
一、秘书的角色	3
二、找到真实的我	3
三、弄清秘书定位	4
四、秘书的新理念	5
第二章 现代秘书综合素质	8
一、开发两个资源	8
二、展现做人的内涵	9
三、秘书的文化品位	10
四、秘书的三大素质	11
五、秘书职业道德规范	12
六、秘书应具有现代管理意识	14
第三章 现代办公室主任的角色和能力	15
一、办公室工作的主要职责和作用	15
二、担当办公室主任的条件	15
三、办公室主任能力提升	16

第二部分 秘书工作能力提升篇

第四章 参谋助手工作能力	23
一、秘书参谋要领	23
二、秘书参谋实务	25
参考与思考:能否当好参谋	27

第五章 辅助决策能力	29
一、什么是决策	29
二、辅助决策能力	29
三、秘书辅助决策	30
第六章 独立办事能力	33
一、独立办事能力的要求	33
二、独立办事工作的方法	34
三、秘书工作艺术	36
四、掌握汇报技巧与艺术	38
参考与思考:办事能力十大手段	39
第七章 思维与创新能力	41
一、新形势下的思维能力	41
二、新形势下的创新能力	42
三、创新能力的训练	43
四、创新的基本特点和层次	44
参考与思考:辩证与超前思维方式	46
第八章 口语表达能力	49
一、口语表达基本要求	49
二、口语表达艺术	51
三、协助领导做好施政演说	52
参考与思考:口头、文字、体语表达能力	54
第九章 人际沟通能力	58
一、沟通的基本技巧	58
二、与上级的沟通	61
三、与同事的沟通	61
四、与下属的沟通	63
参考与思考:掌握人际沟通的诀窍	66
第十章 处理人际关系能力	68
一、处理人际关系的基本原则	68
二、人际交往的心理障碍	69
三、与同事相处的方法	70
四、与领导相处的方法	71

五、与职能部门相处的方法	75
六、与不同人的交际策略	75
参考与思考:二十一条人际准则	76
第十一章 协调工作能力	78
一、协调的原则	78
二、协调的方法	79
三、协调几种关系	80
参考与思考:克服协调中的不良倾向	86
第十二章 功能型公关能力	87
一、日常事务型公共关系	87
二、宣传型公共关系	88
三、征询型公共关系	89
四、矫正型公共关系	89
参考与思考:组织特色与公益活动	90
第十三章 综合管理能力	93
一、时间管理	93
二、团队管理	95
三、目标管理	98
四、战略管理	102
五、质量管理	104
六、文化管理	107
参考与思考:管理中的重点概念	110
第十四章 快速记录能力	112
一、记录前的准备	112
二、记录法的类型	113
三、各种项目记录要求	114
四、整理记录稿	119
第十五章 公文写作能力	123
一、克服心理障碍,充满写作信心	123
二、兴趣是写作成功的阶梯	124
三、怎样写通知	125
四、怎样写通告	127

五、怎样写请示	129
六、怎样写批复	131
七、怎样写通报	132
八、怎样写报告	134
九、怎样写简报	137
十、怎样写函	139
十一、怎样写计划	142
十二、怎样写总结	145
十三、怎样写会议纪要	148
十四、怎样写市场调查报告	151
十五、怎样写讲演稿	156
十六、怎样写招标书	159
十七、怎样写投标书	160
参考与思考：把写公文改成填写表格	162

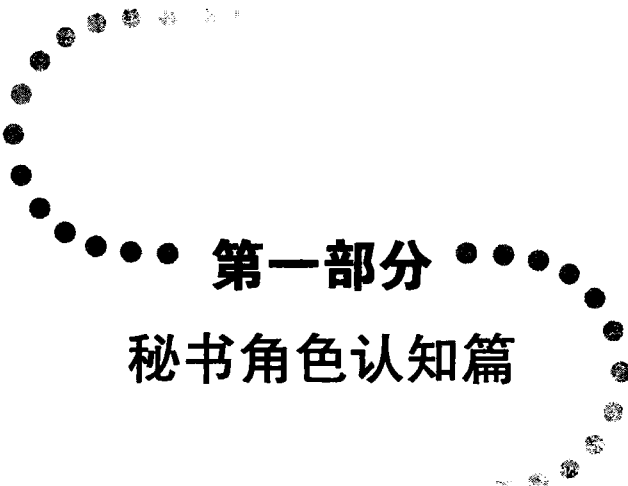
第三部分 秘书工作效率提高篇

第十六章 做好接待工作	167
一、接待准备工作	167
二、接待来访者	168
三、接待来访团体	169
四、涉外接待工作	171
五、安排拜访、会见与会谈	175
第十七章 会议组织与服务工作	181
一、会议类型与要素	181
二、会前准备工作	185
三、会中服务工作	188
四、会后事务工作	191
五、股东年会、董事会会议等的会务工作	193
第十八章 文书处理工作	200
一、收文处理	200
二、发文处理	204
第十九章 做好信息工作	207
一、信息的特征与类型	207

二、信息工作的程序与信息收集的要求	208
三、信息收集的渠道与方法	209
四、信息筛选与分类的方法	211
五、信息传递	213
六、信息反馈	215
七、信息开发	216
八、信息存储	218
第二十章 做好督查工作	221
一、督查工作的特点与内容	221
二、督查工作的原则与方法	222
三、督查工作的流程与技巧	224
第二十一章 调查研究工作	227
一、调查研究的内容与课题选择	227
二、调查研究的流程	229
三、调查研究的主要类型与一般方法	232
参考与思考:调查研究的十要十忌	235
第二十二章 做好计划工作	236
一、工作计划的种类与内容	236
二、制订工作计划的程序与要求	237
第二十三章 办公用品管理工作	241
一、办公用品购买程序	241
二、选择供应商与订购方式	242
三、办公用品库存管理	243
四、制订购买预算方案的原则与方法	245
第二十四章 秘书保密工作	248
一、保密工作的方针与原则	248
二、秘书经常性的保密工作	249
参考与思考:安全保密预防十个想一想	251
第二十五章 做好领导临时交办工作	252
一、领导临时交办工作的特点与范围	252
二、办理领导临时交办工作的原则	253

三、办理领导临时交办工作的一般方法	254
第二十六章 大型公关商务活动工作	256
一、举办开放参观活动	256
二、举办庆祝、纪念活动	258
三、举行签字仪式	260
四、举办赞助活动	263
五、举办展览会活动	264
六、举办宴请活动	267
第二十七章 协助领导打造优秀团队工作	271
一、如何组建强有力的团队	271
二、如何打造士气高昂的团队	273
第二十八章 安排好领导的差旅工作	276
一、做好领导差旅事务工作	276
二、做好领导外出和返回后的工作	279
第二十九章 做好陪同领导外出工作	280
一、陪同领导工作的类型与特点	280
二、陪同领导工作的准备与安排	281
三、秘书陪同工作的要求	283
四、陪同秘书返回后的工作	284
第三十章 如何处理突发事件	285
一、突发事件的种类与处理原则	285
二、突发事件的预防与应对措施	287
第三十一章 值班管理工作	289
一、值班工作的任务与规范	289
二、值班事项处理的方法与技巧	291
三、值班安排与记录	293
第三十二章 办公时间管理	297
一、办公时间管理的内容与技巧	297
二、工作时间表的内容与编写	299
三、工作日志的内容与编写	299




四、运用电子日志管理时间	300
第三十三章 印信管理工作	302
一、印章的管理与使用	302
二、介绍信的管理与使用	305
第三十四章 档案管理工作	306
一、档案收集	306
二、档案分类	307
三、档案检索与鉴定	308
四、档案编号与保管	310
五、档案利用	311
六、电子档案	314
附录一 国务院公文主题词表	319
附录二 公文用纸及版式示例	327
附录三 常用的校对符号及其用法	333



第一部分

秘书角色认知篇

秘书是做什么的,怎样做,怎样做才能做得更好



第一章 现代秘书角色认知

一、秘书的角色

秘书这个职业是1998年被列入《中华人民共和国职业分类大典》的,其定义为:从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施提供服务的人员。

秘书直接为领导工作服务、为本单位各职能部门工作服务、为员工和客户服务,承上启下,协调左右,沟通内外,综合地办理日常事务,是领导的参谋与助手。

进入21世纪,社会对秘书的要求发生了很大的变化。企业需求的秘书概念已远不是传统的秘书概念。和一般秘书相比,高级秘书除了能讲一口流利的英语,熟练使用计算机和拟写各种文件等之外,还需具备良好的沟通、协调和组织能力,一定的决策能力和解决问题的能力。一个好的秘书要有冷静的头脑、丰富的处世经验以及待人接物的技巧。秘书是社会的珍贵资源。

二、找到真实的我

作为秘书,首先要清楚我是做什么的,怎样做,怎样做才能做得更好。弄清这个问题的关键,是要正确认识“自己”的存在。我们生活在一个纷扰复杂的社会,各式各样的干扰模糊了我们的视听,让我们的“认知”与“实际”有差异,再加上每个人在潜意识中都有与人一较长短的竞争心,这使我们对自己内在真实的“我”的认知往往是模糊的。对自己表面的认知,许多人都很清楚,如自己的身高、体重、美丑、结交了多少朋友、喜欢什么、讨厌什么等;而对自己更深层的认知,许多人可能就不太清楚了,如自己的能力、气质、性格、优缺点、对人对事的态度等。

全面且正确地认识自己,是身处当今竞争激烈社会中的秘书人员必须做好的一项功课。一个对自己的能力、特质都不清楚的人,是无法集中精力专注秘书工作的。所以,你必须先认识自己,找到一个真实的“我”。这样,当别人还在迷惘地面对“我是谁”这个问题时,你可以非常沉着而冷静地回答:“我是真正的秘书。”

为说明问题,不妨举一个案例,以增强我们对这个问题的悟性。清代石成金所著《笑得好》里说到这样一则故事:

古时候,有一位公差奉命押解犯人到案。犯人是和尚,不甘心沦为阶下囚,一直在寻找逃跑的时机。他尽力与公差拉关系,百般讨好,做出一副恭顺合作的样子。渐渐地,公差的戒备心松懈了,甚至晚上住宿时还与和尚同桌吃饭。



一天晚上,两人投宿一家客栈。因押解的目的地马上就到了,公差心里非常高兴,就与和尚开怀畅饮起来。和尚见有机可乘,内心狂喜不已,但仍不动声色地与公差划拳饮酒。酒过数十巡,不胜酒力的公差醉得一塌糊涂瘫在床上,和尚乘机从公差身上摸出钥匙,打开了自己手上的镣铐,再把镣铐铐在公差的身上。他仍难消心中愤恨,又找来一把锋利的刀子,将公差的头发剃光,趁着夜色逃之夭夭。

第二天,公差醒来,看不到和尚,心慌了起来,不觉用手摸了摸脑袋,却摸着一个光头,心里顿时松了口气:“原来和尚在这里!”接着他又检查了随身的衣物、盘缠,一切都原封未动。他又愣了半晌,自言自语:“和尚在,衣物、盘缠也都在,那么,我呢?我到哪儿去了?”

这是则笑话,然而,“我是谁”这个看似简单却又令人无法明确回答的问题,相信你时常会遇到。在现实生活中,我们可以发现有许多人像故事里的公差一般,不明了“自己”到底是谁。换句话说,就是为了生活而生活,从来没有仔细想想,自己到底是什么人?有什么长处?有什么缺点?甚至不了解自己的个性。所以,也就常常遭遇尴尬,比如,人云亦云,没有自己的主张、见解、安于被他人操纵,盲目地追赶潮流、崇拜偶像,穿衣、说话、举止都力图模仿偶像等。这些都是失去自我,迷惘而不自知,没有主见的表现。所以,我们强调秘书要能正确地认识自己,这是做好秘书工作的前提。

三、弄清秘书定位

作为秘书,要有作为,不乱作为,绝不越位,工作到位。须知,没有作为也就没有地位,要想有地位,必须有作为。有作为领导就会信赖你,同事就会赏识你,群众就会尊敬你。这就需要找准自己的位子,定好位。

(一)行政——上下一服从

从行政上来讲,秘书与领导是上下级的关系,秘书是下级,下级要服从上级,但要注意服从而不盲从,尊重而不庸俗,规矩而不拘谨。维护领导的威信是秘书人员的本分,秘书人员要做领导真正的左右手。

(二)工作——主辅—助手

从工作上讲,秘书与领导是主辅关系,要辅助领导工作,当好领导的助手。秘书在工作上要任劳任怨,要有“我不受累谁受累,我不受苦谁受苦,我不吃亏谁吃亏”的信念。当秘书的不应要求得到什么,只应求“尽本分”。

(三)生活——同志—关心

从生活上来讲,秘书要把自己当成领导的“知己”,与领导保持同志关系,关心领导的生活。平时,领导谋大局、抓大事,没有精力管日常生活方面的事,这些事秘书要

主动承担起来,包括送茶端水,这不是在做低三下四的事情,而是尽本分。

秘书是单位管理层联系和服务群众的桥梁和纽带,往往是领导的代言人。由于特殊的职能和定位,秘书的工作作风也往往是一个单位作风的风向标,其工作成果、办事效率,对内关系到凝聚力,对外关系到向心力,对上关系到注意力,对下关系到号召力。因此,秘书工作的定位,应在协助领导把握大局、抓住重点中予以体现。

秘书工作的价值核心是高标准,严要求,对工作敢于负责。在工作中要注重找准定位,适当参谋,强化服务意识,突出协调功能。在大是大非问题面前保持清醒的头脑,立场坚定,旗帜鲜明,忠诚单位的事业,让领导放心、员工信赖。工作的指导思想,是紧扣领导决策部署,横向抓协调,纵向抓服务,总体抓落实。在协调工作中,对各部门能办的事情催办而不包办;对各个部门合力的事情,主动协调配合。遇到重大矛盾,遵照政策、原则和法规,做到不越位、不越权、不错位、不失职,对内协助领导协调得力,对外协助领导联络顺畅。努力做到工作到位,适时超前而不盲目。

秘书应强化服务意识,工作“主动办、认真办、办得好”,敢于向领导建议革除陈规陋习,从繁文缛节的羁绊中解脱出来,协助领导健全流畅的工作机制:一是健全秘书工作智能化体系;二是加快信息化建设,完善办公网络,提高工作效率;三是健全法律事务管理体系,变事后应对为事中参与和事前监控,为企业防范经营风险把好关;四是促进对外业务合作与技术交流;五是做好深入细致的思想政治工作,化解矛盾,确保员工队伍稳定;六是做好保密和机要工作,保守公司商业秘密,维护公司合法权益;七是健全工作督办制度,确保决策落地有声;八是加强后勤保障工作;九是规范公务接待管理工作;十是建立分级归口、上下有机联运的工作机制,展示公司的良好形象。

为此,秘书要培养自己“快、精、细、严”的工作作风。这是新形势下对秘书的要求。快,就是工作运转快捷,行动快速,雷厉风行;精,就是精品意识,办文、办会、办事精心谋划、精心组织、精心实施;细,就是工作细致入微,一丝不苟,不出纰漏;严,就是工作严格把关,纪律严格遵守,作风严肃认真。

四、秘书的新理念

新形势下,要求秘书有新的理念、新的思想和新的方法。存在决定意识,意识产生理念。秘书工作的新理念是:一是由文房四宝办公转向网络办公,要求三快,即反应快、思考快、节奏快;二是由依照常规办公转向超常办公,要求三新,即形式新、标准新、方法新;三是由凭经验办公转向勇于探索办公,要求三多,即多研究、多进取、多谋划。

首先是“三快”。一是反应快。反映信息要快,要反映最新信息、前瞻性信息、潜在的信息和冷门信息,供领导决策参考用。二是思考快。利利相交取其大,利弊相交取其利,弊弊相交取其小。思考任何问题都要合情、合理、合法。三是节奏快。力求当日事当日毕。关于这个问题,我想多说几句。多数的办公室工作十分烦琐,没有明确的开始与结束。事情往往千头万绪,很容易这个做一点,那个做一半,结果没有一件有