秘书职业概论

MISHU ZHIYE GAILUN

刘小玲　赵文阁　谢建文◎主编



航空工业出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

高职高专“十一五”规划教材

秘书职业概论

主　编　刘小玲　赵文阁　谢建文

副主编　李玉杰　王　健　贾敬德

孙善君　段梅娟

航空工业出版社

北　京

内 容 提 要

《秘书职业概论》是高等职业院校文秘专业的必修课，是培养学生具备必要的秘书理论和较强的秘书实践能力的专业课程。本教材适应高等职业教育培养目标的要求，理论精当，繁简适度，注重了知识的系统性、实用性和先进性，并将案例融入相关理论，深入浅出，可操作性强，充分体现了以能力为本位的教育思想。

全书共 11 章，内容包括绪论、秘书的职业素养、秘书的人际关系、秘书工作的方法和艺术、秘书的日常事务工作、秘书的沟通与协调工作、文书处理工作、会议组织与服务、商务活动与商务旅行、参谋与信息调研工作，以及秘书职业资格标准与职业生涯规划等内容。

本教材既可作为高职高专院校秘书类专业的通用教材，又可供秘书人员培训和秘书从业人员自学使用。

图书在版编目（CIP）数据

秘书职业概论 / 刘小玲主编. —北京：航空工业出版社，2010. 6

ISBN 978-7-80243-240-6

Ⅰ. 秘… Ⅱ. 刘… Ⅲ. 秘书学—概论 Ⅳ. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 010449 号

秘书职业概论

Mishu Zhiye Gailun

航空工业出版社出版发行

（北京市安定门外小关东里 14 号 100029）

发行部电话：010-64815615 010-64978486

北京忠信印刷有限责任公司印刷 全国各地新华书店经售

2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

开本：787×960 1/16 印张：16.25 字数：301 千字

印数：1—3000 定价：28.00 元

编者的话

秘书是现代服务业人才队伍中不可或缺的重要组成部分。优秀的秘书人才以其卓越的处理文书与事务的知识和能力以及良好的管理能力，为党政机关、企事业单位、社会团体提供服务，在完成辅助领导工作、综合处理相关事务、提升管理效益等方面，具有不可替代的重要作用，在促进社会经济发展过程中，扮演着重要的角色。

随着我国市场经济的高速发展，党政机关、企事业单位、商贸系统等非常需要训练有素、能力卓越的新型秘书人才。为了满足新形势下秘书专业教育的需要和当前我国不同层次秘书岗位的实际需求，我们依照新型的秘书知识结构和能力结构，将行政秘书与商务秘书融为一体，编写出这本符合现阶段的、具有多视角、实用性和操作性强的新时期秘书专业教材——《秘书职业概论》。

本书综合了目前秘书学界的最新研究成果，形成了自己的理论体系和框架结构，体现了逻辑清晰，语言简洁，案例生动，体例新颖，可读性强的特点。篇章内容的编写以培养学生综合职业能力为目标，强调知识的应用与操作技能的培养，以及秘书职业意识的教育，让学生了解秘书职业、理解秘书职业、热爱秘书职业，进而能在今后稳定地从事秘书职业。

全书共 11 章，内容包括绪论、秘书的职业素养、秘书的人际关系、秘书工作的方法和艺术、秘书的日常事务工作、秘书的沟通与协调工作、文书处理工作、会议组织与服务、商务活动与商务旅行、参谋与信息调研工作，以及秘书职业资格标准与职业生涯规划等内容。为了巩固教学效果，提高学生分析和解决问题的能力，教材在每一章的后面都附有资料链接与案例阅读、思考题与技能训练题。

本书在编写过程中，参考了大量的文献资料，在此向参考过的文献资料的作者表示诚挚的谢意！由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏与不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编　　者

2010 年 5 月

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　　录

第一章　绪论 ……1
第一节　秘书和秘书职业 ……3
一、秘书的含义与分类 ……3
二、秘书职业 ……6
三、秘书工作的任务、职能和作用 ……9
第二节　秘书职业化及发展趋势 ……15
一、秘书职业化的内涵 ……15
二、秘书职业化的基本特征 ……16
三、秘书职业化的发展趋势 ……17
本章小结 ……18
思考与练习 ……18
第二章　秘书的职业素养 ……20
第一节　秘书的知识结构 ……21
一、现代秘书知识结构的要求 ……21
二、现代秘书知识结构的内容 ……22
第二节　秘书的能力结构 ……26
一、现代秘书能力结构的要求 ……26
二、现代秘书能力结构的内容 ……26
第三节　秘书的职业道德 ……33
一、现代秘书职业道德的基本内容 ……33
二、提高秘书职业道德水平的方法和途径 ……35
第四节　秘书的心理和性格 ……37
一、秘书的心理 ……37
二、秘书的性格 ……39
第五节　秘书的角色意识 ……41
一、秘书角色意识的含义 ……41
二、不同层次秘书的角色意识 ……42

三、秘书角色意识的培养 ……46
本章小结 ……48
思考与练习 ……49
第三章　秘书的人际关系 ……51
第一节　秘书处理人际关系的准则 ……52
一、秘书人际关系的特点 ……52
二、秘书处理人际关系的准则 ……52
三、秘书建立良好人际关系的途径 ……54
第二节　秘书主要人际关系的处理要求 ……56
一、秘书与主管上司的关系 ……56
二、秘书与其他上司间的关系 ……62
三、秘书与一般同事的关系 ……62
四、秘书的其他业缘关系 ……63
本章小结 ……64
思考与练习 ……64
第四章　秘书工作的方法和艺术 ……66
第一节　秘书工作的基本原则 ……67
一、准确原则 ……67
二、及时原则 ……67
三、严谨原则 ……67
四、同步原则 ……68
五、保密原则 ……68
第二节　秘书工作的基本方法 ……69
一、秘书工作时间管理方法 ……69
二、秘书工作进程调度方法 ……70
第三节　秘书工作的艺术 ……74
一、尊重但不奉承 ……74
二、主动但不越位 ……75
三、服从但不盲从 ……76
四、补台而不拆台 ……77
五、沟通而不封闭堵塞 ……78
六、挡驾而不阻拦 ……79
本章小结 ……80
思考与练习 ……80

第五章　秘书的日常事务工作 ……83
第一节　办公环境的管理 ……84
一、办公室概述 ……84
二、办公室布置的原则 ……85
三、办公室的整理 ……86
四、办公环境的安全管理 ……88
第二节　安排领导工作日程 ……90
一、日程表的编制 ……90
二、安排领导日程的注意事项 ……93
第三节　接打电话与处理邮件 ……94
一、拨打电话 ……94
二、接听电话 ……96
三、处理邮件 ……100
第四节　印信与保密工作 ……104
一、印信的管理与使用 ……104
二、保密工作 ……105
本章小结 ……108
思考与练习 ……108
第六章　秘书的沟通与协调工作 ……110
第一节　秘书的沟通工作 ……110
一、沟通的概念和种类 ……111
二、有效沟通的原则 ……112
三、沟通的基本方法与技巧 ……113
第二节　秘书的协调工作 ……116
一、协调的概念和内容 ……117
二、协调工作的原则 ……119
三、协调工作的步骤 ……119
四、协调工作的技巧 ……120
本章小结 ……124
思考与练习 ……124
第七章　文书处理工作 ……127
第一节　文书处理 ……127
一、文书处理的要求 ……127

二、文书处理的行文关系与行文方式 ……128
三、文书处理程序 ……129
第二节　归档文件的整理工作 ……136
一、归档文件整理的几个基本概念 ……137
二、归档文件整理的基本原则和质量要求 ……139
三、归档文件整理方法与归档 ……141
本章小结 ……151
思考与练习 ……151
第八章　会议组织与服务 ……154
第一节　会议概述 ……155
一、会议的含义 ……155
二、会议的基本要素 ……155
三、会议的分类 ……156
第二节　会议筹备阶段的会务工作 ……159
一、拟定会议计划 ……160
二、拟定会议议程、日程及程序 ……162
三、制发会议通知 ……165
四、准备会议材料与物品 ……167
五、制发会议证件 ……172
六、会场布置 ……172
第三节　会议进行阶段的会务工作 ……176
一、会议报到与引导工作 ……176
二、组织会议 ……179
三、会议期间的生活服务 ……182
第四节　会议结束阶段的会务工作 ……183
一、送别会议代表 ……183
二、会场善后 ……183
三、整理会议文件 ……184
四、会务工作总结与反馈 ……185
本章小结 ……185
思考与练习 ……186
第九章　商务活动与商务旅行 ……188
第一节　会见与会谈活动 ……189
一、会见与会谈的准备工作 ……189

二、会见与会谈的基本程序 ……191
第二节　开放参观与签字仪式 ……193
一、开放参观活动 ……193
二、签字仪式 ……194
第三节　庆典活动与剪彩仪式 ……197
一、庆典活动 ……198
二、剪彩仪式 ……199
第四节　新闻发布会 ……201
一、新闻发布会前的准备工作 ……202
二、新闻发布会的程序 ……203
三、新闻发布会后的工作 ……203
第五节　宴请活动 ……204
一、常见的几种宴请形式 ……204
二、宴请的准备工作 ……204
三、宴请的程序 ……207
第六节　商务旅行 ……207
一、商务旅行的准备工作 ……207
二、制定商务旅行计划 ……209
三、制作旅程表 ……209
本章小结 ……211
思考与练习 ……211
第十章　参谋与信息调研工作 ……213
第一节　秘书的参谋工作 ……214
一、秘书参谋的作用 ……214
二、秘书参谋工作要领 ……214
第二节　信息工作 ……217
一、信息概述 ……217
二、信息工作的基本程序 ……221
第三节　调研工作 ……224
一、调研的含义 ……224
二、调研工作的内容 ……225
三、调查的方法和方式 ……225
四、调查报告的格式 ……228
本章小结 ……229

思考与练习 ……229
第十一章　秘书职业资格标准与职业生涯规划 ……231
第一节　秘书职业资格标准 ……232
一、秘书职业资格标准的含义 ……232
二、制定秘书职业资格标准的意义 ……232
三、大学生“双证书”制度 ……232
四、我国目前主要的秘书职业资格鉴定标准 ……233
第二节　秘书职业生涯规划 ……237
一、秘书职业生涯规划概述 ……238
二、秘书职业生涯规划的步骤 ……239
三、秘书职业生涯的评价 ……242
四、秘书职业的发展前景 ……244
本章小结 ……246
思考与练习 ……246
参考文献 ……249

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一章　绪论

【学习目标】

☆　理解秘书与秘书职业的含义
☆　了解秘书的分类
☆　认识秘书工作的任务、职能和作用
☆　了解秘书职业化的发展趋势

【引导案例】

秘书于雪日记

2 月某日

公司今年要再招聘两个秘书，已在北京的一家青年报上登载了招聘启事，今天招聘启事出来了。在我们公司的招聘启事旁边，还有一条同样大版面的 IT 企业的招聘启事，它是这样写的:

“本公司是一家专门从事网上资讯服务电子商务的综合性公司。现欲聘文秘两名，要求本科以上学历，3 年以上相关工作经验，形象气质俱佳，能熟练使用 Word、Excel、PowerPoint 等办公软件，懂数据库管理，打字速度每分钟不低于 100 字，英语六级以上，沟通能力强，适应团队工作，具备一定的财务知识，熟悉市场经营与管理，有敏锐的市场洞察力。”

“于雪，你看这个招聘广告。”玛丽把报纸递给我说，“这哪是招文秘，简直就是招 CEO。”

小石把报纸也拿过来看，看完感叹:“IT 企业的文秘就是这样!”

“小石，你知道 IT 是什么意思吗？”玛丽问小石。

“不就是‘Information Technology’吗？”

“No,”玛丽装着洋腔洋调说，“IT is I'm tied.”

艾丽丝见她俩这么热闹，也把报纸拿过去看，一边看，一边对我说:“小于，我倒想起一件事来，前天美国 AT 公司兰妮给了我一张名片，她实际就是个‘Secretary’，可名片上却印着‘Administrative Assistant’，我当时没有太在意，看来是有些区别。”

“我还见过印着‘Office Coordinator’的名片，这有什么稀奇的，人家想怎么印就怎么印!”玛丽总觉得艾丽丝喜欢大惊小怪。

“我也想起来了。”小石说着，从抽屉里翻出一张名片来，“这是我上个星期收到的一张名片，人家是‘Executive Assistant’，我当时琢磨了好久也猜不出到底是个什么职务。”

在我看来，人家在名片上印的职务并不像玛丽说的那样，在企业管理制度相当规范和严格的公司里，员工的职务和头衔是不能随便叫的，更不能随便乱印，所以，无论是“Administrative Assistant”，还是“Office Coordinator”、“Executive Assistant”，都有确切的工作内容和职责。

应该说，这些头衔从本质上来说还是属于“Secretary”的范畴，但是她们与传统的“Secretary”相比，无论是在工作内容上还是在职责上，又都有一定的区别。其实，在我们的实际工作中，这种区别也很明显，只不过是我们在名称上未加以区分，都笼统地叫“文秘”或者“秘书”罢了。

随着时代的发展，秘书工作的内容和职责也相应发生变化，这是理所当然的。从这则广告里，就可以明显地看出来。

首先，对秘书文秘知识的要求已由过去强调打字、写作和存档这类基本技能向英语、办公自动化和财务这些更广泛的文秘知识拓展。过去招聘文秘，一般只要求“有一定的写作能力”或“良好的文档管理经验”这类基本技能，现在不仅在办公自动化方面要求会管理数据库，而且在财务、企业管理等方面的知识也有了相当的要求，这是一个趋势。

其次，秘书不仅要注意秘书业务素质的提高，还要熟悉本公司所在行业和专业的情况。过去的文秘工作往往只局限秘书工作本身，不去了解行业或专业方面的动态和最新进展，以为那只是职能部门的事情。现在不仅要求秘书熟悉公司的市场经营活动，而且还要有敏锐的市场洞察力。

所以，现在的高新技术企业特别是那些 IT 企业，一方面要求秘书是通才，有相当的行业背景、经验和知识面，对新技术有一定的了解，有快速洞察竞争对手策略变化的能力；另一方面，还要求秘书对本公司的产品性能和产品核心价值定位有深刻的理解和体验。

如果从秘书是上司的助手和参谋这个角度来看，这要求是很正常的。如果你不懂公司的业务，不了解公司所在行业或专业的具体情况，你怎么做参谋或助手？比方说，我们东岩公司马上要进入生物制药行业，头儿要求我们看些有关市场和技术这方面的书，了解一些基本知识，就是这个道理。

最后，也是最重要的，那就是企业对秘书的非智力因素要求将和智力因素要求一样同等看待。过去人们对秘书的要求就是看会不会打字或者会不会英语这些技能知识性方面的东西，将来则会更重视协调沟通能力、团队精神、责任感和忠诚度这些非智力因素方面的东西。

作为职业秘书，我们必须迎接挑战。

The only thing we have to fear is fear itself.

从明天起，我将正式成为姜总的专职秘书。如果从单纯的秘书基本技能来看，我对自己的能力充满了自信。但是，随着公司业务的发展，市场竞争越来越激烈，姜总肩上的担子也越来越重，他也面临着越来越严峻的考验。考验既有知识方面的也有技能方面的，既有经验方面的也有意志方面的。只有勤奋学习、努力积累，才能应付挑战、不辱使命。（资料来源：《外企女秘书职场日记》，谭一平著）

秘书属于第三产业体系，是世界范围内从业人数最多的职业之一，也被誉为世界上常青的职业。我国秘书的历史源远流长，但是，秘书作为一种社会职业则是20世纪80年代以来的事情。

改革开放开启了我国秘书的职业化进程，历经20余年的发展，我国的秘书职业逐步走上了制度化、规范化的道路。秘书职业已经成为当今社会的热门职业之一，受到越来越多的有志青年的青睐。

第一节　秘书和秘书职业

一、秘书的含义与分类

“秘书”一词在我国有悠久的历史渊源，但在不同的历史时期其含义有所不同；由于各国的国情和秘书服务对象不同，以及人们对现代秘书职能的理解不同，对于秘书的定义，不同的国家和组织又各有差异。

在国外，“秘书”一词源于拉丁文的“secretarius”，意思是“可靠的职员”。英语中的秘书（secretary）与秘密（secret）有着密切的联系。现代西方国家的秘书概念形成于资产阶级工业革命时期，是工业社会的产物，它主要是指一种职位或者职业及具有此职位的职员或者从事此职业的人员。

作为职业，秘书需要有一个相对固定的职业定义，这是秘书职业化建设的需要，也是推进秘书专业化进程的基本保证，并且这个定义应该有足够的权威性和包容性。为此，我国国家劳动和社会保障部在2003年修订的《秘书国家职业标准》中对秘书作了明确界定：秘书是从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。该定义应视为目前国内唯一的秘书职业定义。

从研究如何做好秘书工作的角度出发，按照不同的标准可对秘书做出如下不同的分类。

1．秘书的横向分类

作为一种现代的社会职业，秘书的种类越来越多，横向分类也越分越细。我国对秘书的横向分类主要有以下 3 种。

（1）根据秘书的来源与服务对象划分

根据秘书的来源与服务对象划分，可将秘书分为公务秘书和私人秘书两类。

①公务秘书

公务秘书是指在国家机关、社会团体、部队和国有企事业单位中，由组织或人事部门选派的担任秘书工作的人员，在编制上属于该单位干部。目前，我国党政机关的秘书均属此类。

公务秘书直接或间接地为领导人或领导机关的公务活动服务，在工作制度和工作方式上，必须严格遵守国家的有关法律和执行国家机关公务人员的工作规范。

必须指出的是，在部分高级领导干部或高级专家身边服务的秘书也属于公务秘书，他们是由相应的组织部门选派并经领导人本人同意后担任的，其职务同样纳入干部编制，与私人秘书不同。

②私人秘书

私人秘书是指由私人、民营企业等出资雇聘并为私人服务的秘书。私人秘书在遵守国家法律的前提下对自己的聘任者负责，在工作制度和工作方式上具有很大的灵活性和多样性。

随着我国改革开放的不断深入，特别是我国加入 WTO 之后，加之我国秘书职业化进程加快，社会分工中的私人秘书队伍将逐渐扩大。

（2）根据秘书工作的性质划分

根据秘书工作的性质划分，可将秘书分为党政秘书、企业秘书和商务秘书等。

①党政秘书

党政秘书是指辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理，保障机关各项工作正常运转的秘书人员。目前我国通用的秘书工作的各项原则规范，便是主要针对党政秘书而制定的。

②企业秘书

企业秘书是指在企业中专门为企业领导者统筹企业的各项事务而服务的秘书人员。在国有企业工作的属于公务秘书性质，而在民营企业工作的属于私人秘书性质。

③商务秘书

商务秘书是指在企业的经营活动中，专门辅助领导人处理各类商业性事务的秘书人员。目前，在我国的企业中纯粹的商务秘书并不多，即使有也往往是由其他类型的秘书兼任，以致淡化了商务秘书的价值。随着人们对商务秘书在商务运作中的重要性有了更进一步的了解和认识后，这种不正常的现象将会得到改变。

（3）根据秘书的业务内容划分

根据秘书的业务内容划分，可将秘书分为行政秘书、机要秘书、事务秘书、会议秘书和公关秘书等。

①行政秘书

行政秘书是指协助领导处理公务、实施管理的秘书。一般具有较强的协调能力和组织能力，是领导的重要助手，可随领导列席某些会议、参与某些决策和执笔起草重要公文等。

②机要秘书

机要秘书是指处理机关机密文件的秘书。主要负责领导办公处的保密工作和管理领导的文电材料，并承担领导交办的其他工作，为领导工作服务。

③事务秘书

事务秘书是指负责总务、后勤等事务性工作的秘书。一般只有高级领导人、高级专家或大机关才设此类秘书。

④会议秘书

会议秘书是指专门从事会议策划、组织、安排和协调等工作的秘书。当前由于会展业的迅速发展，懂专业的会议秘书成为紧缺急需人才。

⑤公关秘书

公关秘书是指能够协助领导协调关系、处理矛盾、树立和维护组织良好形象的秘书。一般具有较好的性格修养和较强的社交能力，善于广结良缘。

此外，根据秘书从事工作的行业特征，可将秘书分为法律秘书、医药秘书、教育秘书、体育秘书和军事秘书等。秘书工作的不断发展、秘书含义的多重性质等使秘书的分类呈现多样性，划分中也存在着交叉和重复等问题。

2．秘书的纵向分类

根据秘书的职能层次划分，可将秘书从低到高分为初级秘书、中级秘书和高级秘书。

（1）初级秘书

初级秘书主要从事操作性的服务工作，如打印文件、电脑操作、文案管理、谈话速记、迎来送往和接听电话等。这些都是单位日常事务中大量的、经常性

的、必不可少的工作，虽然简单却能够使领导从烦琐的事务中解脱出来，并避免或减少办理具体事务过程中的许多漏洞。

（2）中级秘书

中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务，如办理文件的拟写、修改、处理、保管，档案信息的开发利用，筹办各种会议，协调机关内各部门的职能活动和协助领导发布各种指示并检查落实情况等。在协助领导办文、办会、办事的过程中，要协助领导协调组织各种内外关系，并从全局利益出发，在领导活动中积极发挥拾遗补阙的职能。

（3）高级秘书

高级秘书是指秘书部门的负责人及首脑机关的专职秘书、助理等，其主要职责是在高层领导人身边从事高级参谋和助手的工作，如分析研究信息、提供决策方案、拟订重要文件和参与对外谈判等。这需要他们具备很高的综合素质，精通秘书业务，并具有综合指挥、协调的才干和独当一面的管理能力。在高层政府机关、规模较大的企业和社会团体内部等一般都配有高级秘书。

我国国家劳动和社会保障部在1999年试行的《国家职业标准（秘书）》中，在职业等级上将秘书分为初级秘书、中级秘书和高级秘书；在2006年修订并颁布的《秘书国家职业标准》中，将秘书的职业等级分为五级秘书（国家职业资格五级，原初级）、四级秘书（国家职业资格四级，原中级）、三级秘书（国家职业资格三级，原高级）和二级秘书（国家职业资格二级）四个等级，并提出了相应的工作要求。

二、秘书职业

秘书职业是指秘书人员服务社会所从事的相对稳定的并以此作为主要谋生手段的工作。在当今世界范围内，秘书已成为最广泛的社会职业之一。

秘书工作职业化对秘书职业的社会认同有着重要的意义。首先，认同秘书工作所特有的职业特征、专业化范畴和独立的研究对象等；其次，为此建立完备的职业法规制度、确定秘书职业分类体系和完善职业考核标准等；再次，形成独特的职业理论体系及其职业运行机制等，为秘书的职业化发展提供系统的理论支持。

（一）秘书是一种社会职业

职业的原意是：职，即职守、职务；业，即从事的分工工作性质，如工、农、兵、商，或工程师、教师和司机等。在人类社会中，各种各样相互关联的社会分工及从事这些社会分工的人群，按照一定的任务与规范形成了不同的职

需要全本请访问 www.ertongbook.com