

系统 全面 实用

最新

秘书工作实务 全书

编著 / 张 浩

蓝天出版社

新编 秘书工作实务全书

本书编委会

主 编:张 浩

编 委:李立杰 姚凤新 于丽静

张丽琴 田晓艳 杨春娟

图书在版编目(CIP)数据

最新秘书工作实务全书 / 张浩编著. — 北京: 蓝天出版社, 2007. 1

ISBN 978 - 7 - 80158 - 910 - 1

I . 最... II . 张... III . 秘书—工作—基本知识
IV . C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 152039 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京电子外文印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本

印张 16 字数: 431 千字

2007 年 1 月第一版

2007 年 1 月第一次印刷

印数: 1 - 3000 册

定价: 29.80 元

前 言

随着社会的发展,经济的繁荣,各种社会关系的多样化、复杂化,秘书工作的具体内容可以概括为辅助领导管理,提供综合服务。它是上呈下达,联系各方,参与政务,管理事务的一项重要工作,是党和国家、各企事业单位、部门不可缺少的重要组成部分。

当今的秘书工作,对秘书工作人员的文化素养、领导能力、社会交际、智谋、口才等多方面的综合素质要求也愈来愈高。所以,秘书工作人员必须循序渐进,不断学习,增强和深化知识,提高综合素质,以适应秘书工作日益发展的这一要求和需要。为此,我们编写了《最新秘书工作实务全书》一书。

该书容量大、内容精,囊括了秘书工作的辅助领导艺术、自我调控技巧、交际往来、参谋、口才、公关等方方面面。具有实用性、趣味性、经典性、现代性和代表性等特点。汇知识与情趣于一炉,实是每位秘书工作人员的一部案头必备全书。

本书由从事过新闻工作的专业写作人员编写,对各种秘书工作人员的了解、分析和研究具有现实性和深刻性。

我们希望,本书能成为广大秘书工作者的好参谋,并能引导他们走向事业的成功。

编者

目 录

第一章 秘书工作概论	(1)
第一节 秘书角色与秘书工作特征	(1)
▲秘书的角色意识	(1)
▲秘书工作的中介性	(2)
▲秘书工作的辅助性	(2)
▲秘书工作的政策性	(2)
▲秘书工作的综合性	(3)
▲秘书工作的服务性	(3)
▲秘书工作的机要性	(3)
▲秘书活动的潜隐性	(4)
第二节 秘书的素质	(4)
▲秘书应该具备的政治和道德素质	(4)
▲秘书应该具备的知识	(5)
▲秘书应该具备的能力	(5)
▲秘书应该具备的观念	(6)
▲秘书应该具备的心理素质	(7)
▲秘书应该具备的非智力因素	(9)
▲秘书应该具备的健康	(10)

第三节 秘书的能力	(10)
▲思考分析能力	(10)
▲口头表达能力	(11)
▲文字表达能力	(12)
▲自我学习能力	(13)
▲行动能力	(14)
▲交际能力	(14)
▲应变能力	(15)
第四节 秘书与领导的关系	(15)
▲秘书与领导的特别关系	(15)
▲秘书对领导是一种补偿关系	(16)
▲秘书是领导的时间管理者	(16)
第五节 秘书的职责与作用	(16)
▲工作的助手作用	(16)
▲工作的参谋作用	(17)
▲工作的协调作用	(17)
▲工作的信息作用	(17)
▲工作的督促检查作用	(17)
▲工作的门面、窗口作用	(18)
▲秘书的公关职能	(18)
▲秘书工作与处理信息	(18)
▲工作的辅助决策	(19)
▲撰写文稿职责	(19)
▲管理文书职责	(20)
▲组织会议职责	(20)
▲秘书的协调职责	(21)
▲操办事务职责	(21)
▲督促检查职责	(21)

第六节 会务工作	(22)
▲会议准备	(22)
▲会场工作	(30)
▲会议中的生活管理	(37)
▲会议中的保密工作	(42)
第七节 文书管理工作	(43)
▲文书管理概述	(43)
▲收文处理	(46)
▲发文处理	(61)
▲文书的日常管理与利用	(68)
第八节 印章管理工作	(76)
▲印章的标准化	(76)
▲印章的作用与种类	(79)
▲印章的颁发与管理	(81)
▲印章的使用与缴销	(82)
▲凭证的管理与使用	(84)
第九节 通信工作	(85)
▲电话的使用	(85)
▲邮政电报、信函和传真的使用	(92)
第十节 秘书接待工作	(97)
▲接待工作的类型	(98)
▲落实访问单位	(98)
▲制订接待计划及日程表	(99)
▲接待准备	(100)
▲随机接待	(100)
第十一节 秘书保密工作	(101)
▲保密工作的规定	(101)
▲国家秘密	(102)

▲国家秘密的存在方式·····	(102)
▲国家秘密的等级·····	(102)
▲国家秘密的保密期限·····	(103)
▲国家秘密的密级和保密期限的变更·····	(103)
▲国家秘密事项的解密·····	(103)
▲国家秘密的标志·····	(104)
▲怎样做好会议保密工作·····	(104)

第二章 如何提高办事效率····· (106)

第一节 有备而来····· (106)

▲要从小事做起·····	(106)
▲应备备查“工具书”·····	(108)
▲备阅高格调书刊·····	(108)
▲如何安排工作·····	(109)
▲井然有序·····	(110)
▲合理布局·····	(111)
▲办公室拒绝闲聊·····	(112)

第二节 点滴记事····· (113)

▲小本随身的妙处·····	(113)
▲朝思暮想的妙法·····	(114)
▲自编程序的高效·····	(115)
▲多做为上的业绩·····	(116)

第三节 头脑开发····· (117)

▲适度思考技巧·····	(117)
▲变向思维技巧·····	(118)
▲分解剖析技巧·····	(119)
▲比较鉴别技巧·····	(120)
▲提炼综合技巧·····	(121)

第四节 述事有方	(122)
▲明白原则的艺术	(122)
▲意在话先的艺术	(123)
▲善始善终的艺术	(124)
▲照猫画虎的艺术	(125)
▲一包到底的艺术	(126)
▲“合股经营”的艺术	(127)
第五节 办事艺术	(129)
▲具体问题具体分析	(129)
▲一次完成艺术	(130)
▲化繁为简艺术	(131)
▲委曲求全艺术	(132)
▲善于总结经验	(133)
第六节 处事高明	(134)
▲洗耳恭听技巧	(134)
▲处处留心技巧	(135)
▲百看不厌技巧	(136)
▲一目十行技巧	(137)
▲不求甚解技巧	(138)
▲百问不烦技巧	(139)
第七节 议事妙术	(140)
▲平心静气	(140)
▲事不过三	(141)
▲顺心转意	(142)
▲设身处地	(144)
▲以事喻理	(145)

第三章 怎样安排领导的交往 (147)

第一节 与外界交往 (147)

- ▲把具体资料放在手边 (147)
- ▲促成难以安排的约会 (148)
- ▲如何处理约会要求 (151)
- ▲如何面对不速之客 (152)
- ▲如何与来访者聊天 (154)
- ▲怎样选择聊天的时间 (154)
- ▲简短交谈的技巧 (155)
- ▲欢迎客人的技巧 (156)
- ▲及时介绍自己的技巧 (157)
- ▲告别有何技巧 (158)
- ▲精彩地作介绍 (158)
- ▲记住对方的名字非常重要 (160)
- ▲领导忘记了约会, 该怎么做 (160)
- ▲取消约会时你该怎么说 (162)
- ▲别人取消约会时你该说什么 (163)
- ▲对经常取消约会者你该怎么办 (163)
- ▲面对愤怒和不满的人怎么办 (164)
- ▲如何回答有敌意的问题 (166)
- ▲如何把消息传达给新闻界 (166)

第二节 与外宾交往 (168)

- ▲接待外宾须知 (168)
- ▲外宾如何迎送 (169)
- ▲如何排列礼宾次序 (170)
- ▲如何准备谈判 (171)
- ▲谈判中的服务 (172)
- ▲谈判结束后的服务 (172)

▲见面礼节和交谈原则·····	(173)
▲注意正式会面与会谈的礼仪规范·····	(175)
▲馈赠与受礼时应注意哪些事项·····	(176)
▲其他涉外活动礼仪·····	(179)
▲如何陪同外宾参观游览·····	(180)
第三节 出行安排·····	(182)
▲订出周密的计划·····	(182)
▲随从事务·····	(182)
▲日程安排·····	(183)
▲车、船、机票的订购·····	(183)
▲领导住宿安排·····	(184)
▲如何准备领导携带用品·····	(184)
▲领导出差前秘书事务安排·····	(185)
▲领导动身当天秘书应做的工作·····	(185)
▲领导出发后的联络工作·····	(186)
▲领导考察, 随行秘书的服务工作·····	(186)
▲领导返回时的候接·····	(187)
▲出差回来后秘书应做的工作·····	(187)
第四节 招待客人·····	(188)
▲接待来客·····	(188)
▲引导客人·····	(188)
▲秘书端茶的艺术·····	(189)
▲如何打断上司会客·····	(190)
▲如何处理会客中又来新客·····	(190)
▲迎接远方来客的艺术·····	(191)
▲如何送别远客·····	(192)
▲如何会见客人·····	(193)
▲会见座位的安排·····	(193)

- ▲会谈的安排····· (194)
- ▲会见会谈程序如何安排····· (194)

第四章 如何当好领导参谋····· (196)

第一节 明确参谋角色····· (196)

- ▲怎样才能当好参谋····· (196)
- ▲协调工作要到位····· (197)
- ▲要善于“拾遗补阙”····· (198)
- ▲要甘当“无名英雄”····· (199)
- ▲要注意积累知识····· (200)
- ▲要敢于“报忧”····· (201)
- ▲要学会“只听不传”····· (202)
- ▲要学会“淡化”····· (202)
- ▲要学会“不当回事”····· (203)
- ▲要学会“黏合”····· (203)
- ▲不要“顺竿爬”····· (204)
- ▲不要怒形于色····· (204)
- ▲要在大事上为领导分忧····· (205)
- ▲不打领导的“旗号”····· (205)
- ▲要正确传达领导者的意图····· (206)
- ▲要勇于承担责任····· (206)
- ▲要守口如瓶····· (207)
- ▲切忌“酒后吐真言”····· (208)
- ▲要优化“参谋”形象····· (209)
- ▲要善于服从领导····· (211)
- ▲要善于出好点子····· (212)
- ▲要巧于给领导指错····· (212)
- ▲要巧于“拒绝”····· (213)

▲要善于给领导“圆场”	(215)
第二节 把握参谋时机	(216)
▲预测的艺术	(216)
▲随机“参谋”	(217)
▲建议的时机	(219)
▲审时与度势	(220)
▲主动原则	(221)
▲灵活原则	(223)
▲参谋时机的快速原则	(224)
第三节 选择参谋方式	(225)
▲秘书辅助决策与组织内部参谋机构	(225)
▲秘书辅助决策与组织外部参谋机构	(226)
▲辅助决策的信息储备	(226)
▲辅助决策时机的把握	(227)
▲辅助决策时间的把握	(227)
▲预测式辅助决策	(228)
▲咨询式辅助决策	(228)
▲进谏式辅助决策	(229)
▲沟通式辅助决策	(229)
▲比较式辅助决策	(230)
▲补充完善式辅助决策	(231)
▲系统式辅助决策	(232)
▲扩散式辅助决策	(232)
▲诊断式辅助决策	(233)
▲评价式辅助决策	(234)
▲鉴诫式辅助决策	(235)
▲辅助决策的信息依据	(235)
▲辅助决策的法规依据	(237)

▲辅助决策的规章制度依据	(237)
▲辅助决策的管理目标依据	(238)
第四节 善用参谋谋略	(239)
▲从赞美开始	(239)
▲先扬后抑	(241)
▲“闲话”热身技巧	(242)
▲动之以情的艺术	(243)
▲激之以气的技巧	(244)
▲诱之以奇的妙招	(246)
 第五章 怎样与领导相处	(248)
第一节 明确职责 爱岗敬业	(248)
▲秘书与领导相处的七大原则	(248)
▲作为秘书,首先要“领会精神”	(249)
▲服从领导,态度积极	(250)
▲秘书要维护领导的尊严	(250)
▲秘书和领导要亲密有度	(251)
▲秘书对领导讲究礼貌	(252)
▲谈论领导感兴趣的问题	(253)
▲务须让领导站在自己的前头	(253)
▲要多做实事,少露锋芒	(254)
▲切忌不可越位	(255)
▲距离产生的美	(255)
▲了解领导是获得信赖的基础	(257)
▲要真正明白领导对自己的期望	(258)
▲不可踏入领导的圣域	(259)
▲作为秘书要“踏实能干”	(260)
▲把领导交办的任务完成得漂亮些	(261)

▲对什么工作都要一以贯之	(262)
第二节 善于与不同特点的领导相处	(263)
▲怎样与冷静的领导相处	(263)
▲怎样与热情的领导相处	(263)
▲怎样与豪爽的领导相处	(264)
▲怎样与傲慢的领导相处	(265)
▲怎样与阴险的领导相处	(265)
▲怎样与平庸型的领导相处	(266)
▲怎样与优柔寡断型的领导相处	(266)
▲怎样与多疑型的领导相处	(268)
▲怎样与武大郎开店型的领导相处	(268)
▲怎样与彼此不团结的领导相处	(270)
▲怎样与新来的领导相处	(271)
▲怎样与火暴脾气的领导相处	(272)
▲怎样与嫉贤妒能的领导相处	(273)
▲怎样与自私的领导相处	(275)
▲怎样与挑剔型的领导相处	(275)
▲怎样与缺乏信任型的领导相处	(276)
▲怎样与官僚主义型的领导相处	(277)
▲怎样与有冲突的领导相处	(278)
▲怎样与强迫型的领导相处	(278)
▲怎样与无节奏型的领导相处	(279)
▲怎样与摆架子的领导相处	(280)
▲怎样与工作狂型的领导相处	(280)
▲男性秘书如何与女性领导相处	(281)
▲要充分尊重女性领导	(282)
▲要适应女性领导的工作特点, 与之合拍工作	(283)
▲要善于给女性领导“补台”	(283)
▲要准确把握与女性领导相处的“度”	(283)

第三节 与领导产生一些问题怎么办	(284)
▲与领导产生误解怎么办	(284)
▲领导发火时如何办	(286)
▲受领导冷落怎么办	(287)
▲受领导嫉妒怎么办	(287)
▲看不惯领导的某些行为怎么办	(288)
 第六章 怎样做会议工作	(290)
第一节 会议准备	(290)
▲安排议题的原则	(290)
▲安排议题的方法	(291)
▲安排会议议题应注意的问题	(292)
▲提名与会人员	(292)
▲会议文件的产生	(294)
▲会议文件的审核	(294)
▲会议文件的分发	(295)
▲会议通知	(295)
▲报名和报到	(296)
▲会议编组	(297)
▲会场的布置	(298)
▲座次排列	(299)
▲证件制作	(300)
第二节 会场工作	(301)
▲签到	(301)
▲引导就座	(302)
▲安排发言	(303)
▲会议记录	(303)
▲会场后勤保障	(304)

▲编发材料·····	(305)
▲会场服务的要求·····	(306)
▲整理记录·····	(306)
▲印发会议纪要·····	(307)
▲进行会议总结·····	(308)
▲催办·····	(308)
▲会议集体摄影·····	(309)
▲会议文件立卷·····	(309)
第三节 会议中的生活管理·····	(310)
▲会场的服务管理·····	(310)
▲迎接与会人员·····	(311)
▲会议食宿安排·····	(311)
▲安排领导看望与会同志·····	(312)
▲会议的财务管理·····	(312)
▲会议的文化生活·····	(313)
▲会议的交通保障·····	(313)
▲通信服务·····	(314)
▲医疗卫生服务·····	(314)
▲办公用品保证·····	(315)
▲安排与会人员回程事务·····	(315)
第四节 会议的保密工作·····	(316)
▲会议的保密工作·····	(316)
▲收退文件·····	(317)
第五节 制作会议管理表格·····	(318)
▲年度会议计划表·····	(318)
▲年度例行事务会议安排表·····	(319)
▲会议登记簿·····	(320)
▲会议通告单·····	(321)