

21世纪职业秘书专业教材

秘书工作

理论与实践

谭一平 史玉峤◎主编



清华大学出版社

21世纪职业秘书专业教材

秘书工作

理论与实践

谭一平 史玉峤◎主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本教材内容分为理论与实践两大部分,共十二章,内容包括概述、秘书工作的基本要求、秘书必备的专业知识、秘书必备的社会常识、上司办公室的管理、秘书接打电话的规范、秘书接待客人的规范、秘书收集信息的工作、上司日程管理的工作、秘书的会务工作、上司出差前后的工作和秘书的其他工作。

本书适合作为各高等院校秘书学专业的教材,也适合作为其他秘书从业者的学习参考书。

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

秘书工作理论与实践/谭一平,史玉峤主编.--北京:清华大学出版社,2014

21世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-36290-6

I. ①秘… II. ①谭… ②史… III. ①秘书学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第078501号

责任编辑:田在儒

封面设计:王跃宇

责任校对:袁芳

责任印制:沈露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 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:185mm×260mm

印 张:10.25

字 数:233千字

版 次:2014年7月第1版

印 次:2014年7月第1次印刷

印 数:1~2000

定 价:26.00元

产品编号:058256-01

前言

自我的《一个外企女秘书的日记》出版以来,我经常应邀在一些知名企业和大专院校秘书学专业做培训或讲座。我发现联想、华为这样的知名企业很少有秘书学专业毕业的学生,在这些企业从事秘书工作的人大多学的是英语或其他专业。这是为什么?多年来我一直在思考这个问题。

为什么秘书学专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢?原因有很多,但我认为最主要的原因是大多数秘书学专业的教材无论理念还是内容都非常陈旧落后,基本上还在采用30多年前计划经济时代党政机关秘书工作的“办文办会办事”的教学理念。这种理念的落后表现在以下几个方面。

(1)“办文”——“文种”大多不适合企业需要。在目前的秘书学教材中,“办文”这一部分主要是讲党政机关的几十个文种。目前90%以上的秘书学专业学生是去企业就职,虽然企业也有“请示”、“报告”这类管理性文书,但更多的是运营性和商业性文书。

(2)“办会”——在企业“英雄无用武之地”。在目前的秘书学教材中,“办会”是接站、安全、保卫之类的会务工作,这是机关办会的套路。其实,即使在党政机关,除党代会、人大会,平时很少有这种需求。在企业开会是要计算成本的,一般都是几十人的例行工作会,基本上不需要安全保卫之类的会务工作。

(3)“办事”——关键是态度而不是技能。毋庸讳言,在秘书日常工作中,除档案管理有较强的专业性以外,其他工作专业“含金量”并不高,只要接受过初中以上教育就基本上可以胜任,因此,秘书“办事”能力关键是态度而不是技能,而我们的教材恰恰忽视了“态度”这一部分。

因此,本书至少具备以下几个特点。

(1)在理念上要定位准确,面向企业文秘人员,符合当前秘书实际工作需要,能解决文秘人员在日常工作中面临的普遍性问题。

(2)在内容上要与企业秘书工作的流程吻合,具有可操作性。

(3)应有丰富的案例,能增强学生的参与感,从而提高学生的学习兴趣。本书的案例具有真实性、典型性、故事性、目的性和适合课堂讨论这几大特点。

与以往的教材相比,本书无论是在理念上还是在内容和结构上都有很多创新。尽管本人竭诚努力,但由于水平有限,本书仍有种种不足之处,期望与广大师生交流。因此,欢迎登录“一平工作室”(www.tanyiping.com),对本书给予批

评、指正,以便在将来修订完善。另外,本人在此声明:无论以什么方式使用本书的原创性故事和案例(不管是多少字),都必须经本人授权,否则将被视为侵权行为,本人保留追究侵权行为的权利。

谭一平

2014年1月于深圳

目 录

理 论 篇

第一章 概述	3
第一节 秘书的定义及其工作的意义	3
第二节 秘书工作的起源	4
第三节 秘书工作的发展趋势	5
第四节 秘书的职位优势	7
第五节 助理、秘书与文员的区别	8
第六节 领导人选择秘书的标准	8
第二章 秘书工作的基本要求	10
第一节 做好成为白领的精神准备	10
第二节 做好从事秘书工作的思想准备	12
第三节 秘书的素质要求	14
第四节 秘书的能力要求	17
第五节 秘书的形象要求	19
第六节 保守机密	22
第三章 秘书必备的专业知识	25
第一节 上司与秘书的工作	25
第二节 秘书的工作内容	26
第三节 秘书工作的特点	29
第四节 接受指示与执行指令	30
第五节 请示与汇报工作	31
第六节 给上司提醒与建议	32
第七节 提高工作质量与效率	35
第八节 养成良好的职业习惯	39
第四章 秘书必备的社会常识	46
第一节 社会常识概述	46

第二节	生活常识·····	49
第三节	企管常识·····	50
第四节	财会常识·····	53
第五节	法律常识·····	57
第六节	统计学常识·····	60

实 践 篇

第五章	上司办公室的管理·····	67
-----	---------------	----

第一节	每天早晨的工作·····	67
第二节	办公室的日常管理·····	68
第三节	日常资料的处理·····	68
第四节	给上司送材料的时间和顺序·····	74
第五节	办公室布局与装修·····	75

第六章	秘书接打电话的规范·····	79
-----	----------------	----

第一节	基本要求与礼节·····	79
第二节	接电话的方法·····	81
第三节	打电话的方法·····	83
第四节	电话用英语·····	84

第七章	秘书接待客人的规范·····	89
-----	----------------	----

第一节	接待客人的基本要求·····	89
第二节	前台的工作规范·····	90
第三节	接待客人的要领·····	93
第四节	意外情况的处理·····	95
第五节	接待室的布置·····	96
第六节	接待投诉的客人·····	97
第七节	接待外国客人·····	98
第八节	接待用英语·····	99

第八章	秘书收集信息的工作·····	103
-----	----------------	-----

第一节	收集信息的基本要求·····	103
第二节	信息的基本内容·····	105
第三节	信息的来源·····	106
第四节	收集信息的技巧·····	107
第五节	信息的筛选·····	108

第九章 上司日程管理的工作	112
第一节 日程管理的意义和内容	112
第二节 日程管理的原则	113
第三节 制定日程表的方法	114
第四节 制定日程表的注意事项	117
第五节 日程表的管理	118
第六节 安排约见的基本原则	120
第七节 拜访客户	121
第十章 秘书的会务工作	124
第一节 会前的筹备工作	125
第二节 会中的服务工作	128
第三节 会后的扫尾工作	130
第四节 电视电话会议	131
第五节 参加外单位会议	131
第十一章 上司出差前后的工作	134
第一节 出发前的准备工作	134
第二节 上司出差期间的工作	136
第三节 与上司一起出差	137
第四节 到国外出差	138
第五节 出差回来的工作	139
第十二章 秘书的其他工作	143
第一节 上司的保健	143
第二节 邮件管理	143
第三节 印信管理	145
第四节 现金管理	146
第五节 办公用品管理	147
第六节 赠送礼物	148
第七节 速记	150
参考文献	155

理论篇



第一章

Chapter 1

概 述

学习目标

- (1) 了解秘书的定义及其工作的意义;
- (2) 了解秘书的职位优势;
- (3) 了解助理、秘书与文员的区别。

第一节 秘书的定义及其工作的意义

一、秘书的定义

长期以来,秘书作为一种职业在人们心目中的形象,犹如云雾缭绕的庐山,“横看成岭侧成峰,远近高低各不同”。在一部分人看来,秘书长相漂亮、地位显赫、出尽风头;但在另一部分人眼中,秘书缺乏个性、默默无闻,专为人做嫁衣。“秘书是上司的助手”、“秘书是上司最重要的商品——时间的管理者”,是积极的评价,同时也有消极的评价,“秘书是上司的传声筒”、“秘书是上司的小蜜”,各种评价,不一而足。

那么,秘书到底是什么?秘书是为上司(即秘书的直接领导,本书下同)而存在的,没有上司就不会有秘书这种职业。因此,要了解秘书的含义,就必须先了解“上司”是做什么的。

由于行业和职位的不同,“上司”们的工作千差万别,有的搞实业,有的做贸易,但他们工作的本质都是一样的,就是“决策”。随着市场竞争的日益激烈,现代企业领导人的决策风险越来越大,而且公司规模越大决策风险也就越大。他们在日常工作中,经常需要面对

各种各样的问题,如人事问题、市场问题、新产品研发问题等。面对这些问题,他们常常要作出各种决策,而且这些决策必须是明确和及时的;因此,如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务,事事都要他们亲力亲为,就很难保证他们的决策是科学而且及时的。如果企业领导人的决策不能做到科学而且及时,就有可能影响公司的发展,甚至影响公司的生存。如果是上市公司的领导人,他们不仅要对公司所有的员工及员工的家属负责,而且要对公司所有的股东负责,要对所有的经销商和供货商负责。由于他们的产品已进入千家万户,因此,他们还必须对整个社会负责。因此,如果公司领导人的决策失误,不仅会影响公司的发展,还会造成严重的社会影响。

为了让领导人的决策做得科学而及时,就必须为他们创造一个良好的决策环境。所以,秘书的定义是:秘书是为领导人创造最佳环境的人。

二、秘书的作用

领导人所需的决策环境可分为“硬环境”和“软环境”,或者可称之为“有形环境”和“无形环境”。良好的“硬环境”,是指领导人办公室整洁舒适,领导人在决策时不易受外界的影响和干扰,能保持一个良好的心态,所以,这就需要秘书为他们整理办公室、转接电话、招待客人甚至处理一些私人事务。良好的“软环境”,是指领导人在决策过程中,要有充分、及时而又准确的决策信息,领导人才能做出科学而又及时的决策。这就需要秘书为他们收集和整理各种信息。简而言之,企业为领导人配备秘书,是让秘书协助上司处理他们工作中的杂务,以便让领导人能专心致志地工作。从这个意义上说,秘书的工作就是为上司“打杂”。

第二节 秘书工作的起源

一、我国秘书的起源

我国的秘书工作到底起源于什么时候,目前学术界似乎还没有定论。有的学者认为我国的秘书工作起源于部落联盟的昌盛时期,即黄帝至禹时期,距今约4500~4400年;也有学者认为秘书诞生于殷商后期,距今三四千年。在古代原始部落,每个首领的身边总有几个贴身的人,这些人协助首领对内渔牧开荒,对外或战或和,虽然还不具备秘书的意识,但他们已为现代秘书的作用定下了基调。当然,那个时代的辅助作用仅是单纯的日常事务。也许是在文字出现之后,部落首领或族长们才觉得有必要将自己的命令记录下来,秘书这种职业才算真正诞生。不管我国古代秘书起源于哪一年,从秘书的职责是辅助领导的工作这个意义上说,早在人类还处于原始部落时代秘书就已经诞生了。可以说,秘书是我们人类历史上最古老的职业之一。

二、现代意义秘书的诞生

作为一种正式的社会职业,现代意义上的秘书是在发明打字机之后才正式形成的。打字机是1714年由汉利米尔(Henry Mill)发明的。打字机大大提高了文件处理效率,再

加上精美的印刷,于是打字和印刷就逐渐成为办公室的时尚和必备,又大大加快了打字机的普及速度。这一切与产业革命带来的生产效率提高以及伴随而来的大量文件处理的需求是分不开的。

打字机的出现再加上速记法的改进,大大提高了办公室的工作效率。秘书要能够用速记将上司口述的指示迅速用打字机打出来,形成正式的文件,这逐渐成为欧美国家雇用秘书的首要条件。长期以来,速记和打字是秘书的两大基本技能,直至 20 世纪 70 年代,在录用秘书的考试中,速记仍然是考试的重点。

欧美国家的女性秘书真正引起社会关注是在第一次世界大战期间。在此之前,在美国国家的企业中,经营管理基本是男性的天下,很少有女性进入。第一次世界大战爆发,男性上前线打仗,人手不足,于是雇主们开始录用女性。那时人们认为女性比男性更容易掌握打字和速记的技能,而且女性大多不会拒绝从事薪水较低的辅助性工作,因此,雇主们开始录用大量的女性,于是,女秘书作为一种正式的社会群体进入社会舞台。

三、秘书的性别

在发达国家,女秘书的比例高达 90% 以上。我国女秘书的比例也越来越高,在快速成长的民营企业中尤为明显。就秘书工作本身来说,应该是没有性别差别的,无论是会议准备还是起草文件,男秘书和女秘书可以一样完成。但是,这并不否定由于性别特点而使男女秘书在工作中各自具备优势。一般来说,男性秘书在知识结构、组织能力等方面占有一定优势,并且方便陪同上司出差和应酬;而女性秘书具有工作细心、善于沟通等优势。事实上,女秘书的细致、耐心常常让上司的工作受益匪浅。

第三节 秘书工作的发展趋势

作为职业秘书,在制定自己的职业生涯规划时,必须考虑秘书工作发展的大趋势,否则规划只是海市蜃楼。

随着 IT 技术的迅猛发展,特别是互联网走进千家万户,秘书工作的方式也开始发生革命性的变化。企业领导人对秘书的要求也在悄悄地发生变化,秘书工作的综合化、信息化和国际化已成为时代的发展趋势。

一、秘书工作的综合化

由于企业经营活动日趋复杂和多样化,上司对秘书工作有了许多新要求,使秘书工作开始综合化。比如,在公司的新产品发布会上,秘书要像外交部礼宾司的官员那样既能显示良好的教养,又能娴熟地应付各种突发的情况;而在与客户进行业务谈判时,则要求秘书有坚韧的耐性和丰富的业务知识,能处理谈判中各种棘手的技术性问题。因此,不仅要求秘书有一定的专业知识,而且要求秘书有多方面的知识。

二、秘书工作的信息化

随着 IT 技术的发展和互联网应用范围的扩大,企业领导人在经营管理方面也面临

挑战。如果只有经营管理能力而没有相应的技术方面的知识,他们就无法适应信息化社会发展的需要。对于企业高层管理人员,经营管理信息系统(Management Information System, MIS)、决策支持系统(Decision Support System, DSS)是他们在实际工作中面临的新课题,因此,无论在实施局域网(Local Area Network, LAN)或在线办公的过程中,秘书都应与上司同舟共济,迎接信息化挑战,尽快掌握这些新的办公方法,为公司领导的决策提供辅助。只有这样,才能体现作为辅助上司决策的秘书的存在价值。

目前,利用在线办公进行经营管理已是一种趋势。公司领导人利用电视会议、电子板等其他通信手段完成交流沟通已经非常普遍,而且设备的性能还在日新月异。比如,秘书用视频安排上司与客人会谈,可以大大降低秘书接待客人的业务比重。

信息处理能力对于秘书来说将越来越重要。尽管计算机处理信息的能力是我们人类无法比拟的,但是它对信息的质量,即信息的重要性、机密性和紧急性的判断却无能为力,只有依靠具备相应经营管理意识的秘书,用自己的经验与知识进行过滤和取舍。比如对电子邮件的处理,通过电子邮件发送的信息量越来越大,内容越来越简单,而且其中还有一些信息让人莫名其妙,如果没有秘书的辅助,企业负责人在信息处理中会遇到各种麻烦,因此,现在大多数上司把工作中的电子邮件交给秘书处理。

随着信息化进程的加快,秘书既要有组织协调能力,也要有很好的表达能力,包括口头的和书面的。作为秘书,你不仅要提高自己的工作效率,而且要拓宽自己的视野,丰富自己的知识。

三、秘书工作的国际化

1. 全球化的时代

十一届三中全会以来,中国经济进入高速成长期,在海外的投资也迅速增长,进入国际贸易大国的行列。如今中国的工业产品遍及全球,已成为“世界工厂”。

在国际化过程中,一大批像海尔这样的中国制造企业已实实在在地出现。在长三角、珠三角等沿海地区,一些中小规模的乡镇企业的产品说明书多是用中英两种文字印刷,企业已开始国际化。

2. 会说英语

随着世界经济一体化进程的加快,我国企业,无论是国营还是民营企业,国际化的步伐也在加快。企业收到外文传真、电子邮件、电话和接待外国客商来访,已是司空见惯的事情。在一些大企业,接待外国客户来访几乎是一种日常性工作。如果秘书连一句“This way, please.”(这边请。)都不会说,就无法工作,所以,秘书要学习外语,特别是学习英语。

3. 良好的文化素养

秘书在提高外语水平的同时,应加强对世界各国文化及价值观的了解,这样才能在国际交往中畅通无阻。现在的国际化人才,应对国内外政治和经济动向具有敏锐的洞察力,对各国社会文化和价值观十分了解,具备与外国人打交道的必要知识和语言能力,作出令人信服的解答,能对外表现积极合作的姿态,具备作为一名中国人应有的良好教养和人品等。作为现代企业的秘书,必须具有良好的文化素养。

第四节 秘书的职位优势

一、“打杂”含金量高

秘书的日常工作是“打杂”，但这并不意味着秘书工作“技术含量低”，没有职业发展前途。在现代职场上，白领要想在职业上实现快速发展，两种资源必不可少：一是信息；二是人脉。对于“打杂”的秘书来说，在这两点上恰恰具有天然优势。那么，秘书如何收集自己职业发展所需的信息，建立自己的人脉关系呢？我们不妨先看下面的例子。

小萌是东北通用机械股份有限公司总裁办的秘书。小萌是英语专业的硕士毕业生，半年前来到总裁办，平时也只是打杂，如接电话、取文件、写通知。但她并不觉得自己是大材小用。她认为，如果自己连“杂”都打不好，领导是不会把更重要的工作交给自己的。

一天，总裁让她到四楼的研发部取份材料。技术总监给她的是一份公司开发纳米产品的可行性报告。由于机械加工行业利润率越来越低，公司决定开发系列纳米产品，以形成新的利润增长点。她习惯性地仔细阅读了经手材料，看完后，她预感到公司有可能要进行这方面的投资，于是，她开始注意收集有关纳米的材料。她不仅注意收集信息，还利用自己工作上的便利，在与研发部打交道时，向他们请教有关纳米的一些问题。见总裁办秘书向自己请教，工程师们自然诲人不倦。久而久之，小萌不仅积累了丰富的纳米知识，还与从事纳米产品研发的工程师们建立了良好的关系。

一天公司召开临时董事会，讨论投资纳米产品项目的问题。由于大多数董事过去从事机械加工了，对纳米没什么了解，尽管技术总监解释了半天，大家仍然感到有些困惑。眼看会议陷入僵局，总裁有些坐不住了。这时，坐在他身后担任会议记录的小萌悄声问总裁是否可以让自己解释一下什么是纳米。总裁马上点头，于是，小萌用非常通俗的语言解释了什么叫纳米以及纳米产品的功效。会议达到了预期的目的，结束时总裁宣布让小萌负责公司纳米项目的协调工作。

像小萌这样，因为“打杂”而能了解更多的情况，在视野和经验上，比在部门工作的员工要占优势。另一方面，领导对秘书的了解更多一些，给秘书提供了快速成长的环境和条件，这就是秘书的职位优势，这种职位优势，是其他任何职位，如人力资源、客服或销售都没有的。因此，秘书“打杂”的含金量非常高，关键看你有没有能力发现，并将这种价值提升，变为自己工作的动力和机会。

二、工作体面而又稳定

作为一种正式的职业，秘书工作给人的印象首先是体面，办公环境舒适优雅，与贵宾们接触的机会多，经常辅助公司领导处理一些重大问题，办事比较规范、工作和收入都比较稳定，这些都非常适合女性。

三、职业发展空间大

秘书职业的吸引力还在于秘书业务涉及面广，根据具体情况处理业务，能充分发挥自

己的主观能动性。秘书不仅能经常接触公司重要信息,而且能根据情况提供一些自己的建议。在处理业务过程中与上司一起工作,有很多与公司内外最优秀人才打交道的机会,积累的经验和知识是多方面的,这为今后转到其他部门工作提供了充分的机会和坚实的基础。

第五节 助理、秘书与文员的区别

目前,越来越多的企业设置了“助理”职位,其实,这也是一种秘书,只不过是“高级秘书”。助理要更多地与上司一起参与公司的经营决策。事实上,我国目前对“助理”、“秘书”和“文员”这几种职位没有进行严格的区分。在我国大多数企业,秘书的职责范围不十分明确,秘书要负责的工作范围很宽,因此,他们常常被称为“不管部部长”。从现代人力资源学的角度看,助理、秘书和办公室文员这三者同属于“秘书”的范畴,在本质上没区别,只是在分工上略有不同。所以,要给助理、秘书与文员作一个明确的区分十分困难,最多只能勾勒一个大致的轮廓。

日本著名学者田中笃子在其《秘书的理论与实践》(谭一平译,高等教育出版社出版)一书中将秘书的日常工作分为4个层次,并称之为“钻石图”,如图1.1所示。

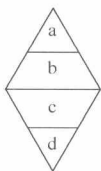


图 1.1 秘书工作“钻石图”

a. 参与企业经营决策、协调各方面的关系、负责秘书部门的管理工作等; b. 负责文件起草、信息收集、日程安排、上司出差准备等工作; c. 接打电话、接待客人、收发邮件等工作; d. 负责办公用品管理、安检、卫生等行政后勤工作

从图1.1可以看出,从事a部分工作的是办公室主任,尚属于企业管理范畴,不是严格意义上的“秘书工作”;d部分的工作也不是严格意义上的“秘书工作”,它属于行政后勤工作范围。只有b和c才是我们通常所说的“秘书工作”。因此,现在人们习惯按如下方式理解:

$$\text{助理} = a + b$$

$$\text{秘书} = b + c$$

$$\text{文员} = c + d$$

第六节 领导人选择秘书的标准

一、容貌端庄

领导在选择自己的秘书时,一般都有自己的偏好。有的喜欢性格开朗,有的喜欢美

貌,有的喜欢勤快,有的喜欢沉稳……尽管选择的标准各不相同,但对“好”秘书的看法基本相似。首先,作为秘书,必须容貌端庄、让人看着舒服。看着舒服并不一定是特别漂亮,衣着打扮和言谈举止要得体,气质高雅。

秘书给上司的第一印象很重要。在这个“第一印象”中,除了容貌之外,还包括口音、音调和口齿是否清楚等因素,它们都有可能影响第一印象。尽管一个秘书的价值和她的外表没有直接关系,但遗憾的是,即使内在品质非常优秀,给上司的第一印象仍是由外貌决定的。上司选择秘书往往取决于第一印象。当然,如果仅仅给上司留下好感,还不足以让他放心地把工作交给你。

二、为人稳重

光看着舒服,上司还不会真正信任你,他还要继续考察你是否忠诚老实、为人稳重。只有让上司信得过,让他感到放心,才能算是真正的“秘书”,否则,即便被称为“秘书”,实际上也就是一名普通文员。

为什么秘书一定要让上司感到放心呢?因为秘书经常接触公司重大决策信息,甚至参与这些信息的处理,如果上司对秘书不放心,就不会让他接触这些机密。这一点也可以说是秘书与普通文员的标志性区别。因此,作为秘书,第一职业准则就是保守秘密。有些年轻秘书泄密,并不是他们有意这么做,很多时候是由于他们疏忽造成的,如被人盗走机密,或对方通过对自己的行为进行推测得到机密。因此,秘书要小心慎言。另外,一些人由于失恋等原因造成精神上不稳定,感情上有点什么波折都会挂在脸上,这样的人也很难让上司放心让他做自己的秘书。

三、经验丰富

只有当上司对秘书感到放心后,他才会根据你的能力安排工作。而秘书也只有通过充分显示自己的能力,才能让上司对自己的工作满意,成为上司名副其实的助手。要具备什么条件才能让上司省心呢?

(1) 经验丰富。有经验的秘书,在工作中会有以下特征:先决定工作的优先顺序,然后再着手开始工作;做好必要的准备工作后再开始工作;整理好办公环境,以减少疲劳;文件存放从不将就,按规定存放到位,这样要找文件时非常方便;在不是特别强调优先顺序的情况下,工作从难到易;对于那些特别费时费力的工作,在处理过程中向上司反映,听取上司的指示。

(2) 心身健康。上司对秘书的要求首先是身体健康、头脑敏捷,所以说秘书工作既是体力工作也是脑力工作。身心健康是从事秘书工作的先决条件。生活有规律,保持适度的运动与休息,注意饮食平衡。只有保持身体健康,才能在工作中保持耐力和精力,出色地完成自己的工作,这是秘书的最基本的条件。

思考题

1. 你认为秘书工作值得做一辈子吗?为什么?
2. 你是如何看待领导人选择秘书的标准的?为什么?