

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

现代职业秘书实务(第三版)

谭一平◎编著



 中国人民大学出版社

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

现代职业秘书实务

(第三版)

谭一平 编著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代职业秘书实务/谭一平编著. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 8
21 世纪高职高专精品教材. 现代秘书系列
ISBN 978-7-300-19910-8

I. ①现… II. ①谭… III. ①秘书学-高等职业教育-教材 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 197423 号

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

现代职业秘书实务 (第三版)

谭一平 编著

Xiandai Zhiye Mishu Shiwu

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511770 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京密兴印刷有限公司	版 次	2007 年 7 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本		2014 年 9 月第 3 版
印 张	15.75	印 次	2014 年 9 月第 1 次印刷
字 数	364 000	定 价	32.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

第三版前言

在不知不觉之中，本书已出版六七年了。回头看这六七年高校文秘专业的变化，真是感慨万千！一些学校的文秘专业由专升本，办得风生水起，而一些学校的文秘专业由于招不到学生而停办，真是几家欢乐几家愁！

为什么各学校文秘专业的发展有那么大的差别呢？有许多老师对我说，这是不同的环境造成的。这话听上去有几分道理，但还是经不起推敲。所谓“环境”，主要是指我们现在的教育体制。虽然各学校文秘专业的领导水平和风格有所不同，但总的教育体制基本差不多。因此，各学校文秘专业质量的差异主要还是文秘老师自己造成的——我不是站着说话不腰疼，否认现在教育体制中存在问题。现在不少老师经常向我抱怨，说领导不重视，专业被边缘化，等等。当他们向我抱怨时，很少反思自己的问题：你喜欢自己的专业吗？你除了对已经开始过时的党政公文写作（主要是高职）花了点时间外，你对秘书工作还懂多少……如果文秘专业的老师不改变自己的心态和教学水平，那文秘专业的发展前景真的难说乐观。

我啰唆这些，真的是希望我国文秘专业能够得到快速发展。爱之愈深，怨之愈切！是为第三版序。

谭一平

2014年5月18日于深圳

第二版前言

由于 IT 技术的迅猛发展，互联网已日益渗透到人们日常工作和生活中，悄悄而又深刻地改变着企业的生存与运营模式。企业的领导人为了适应这种变化，自然对自己的助手——秘书寄予了更大的希望，也提出了更高的要求。过去那种忽视实际的培养方式培养出来的秘书已不能适应现实的需要，而如何为社会提供大量高素质的秘书人才，已经成为目前不能回避而且必须迅速解决的问题。要解决这一问题，就要有适用的教材。

虽然目前秘书学教材“层出不穷”，但大多存在以下三大缺陷：

第一，对现代秘书学的本质认识模糊。作为秘书学教材，必须回答“秘书是什么”这个根本性的问题，把握秘书的“内涵”。而多数秘书学教材，要么采取“鸵鸟政策”，回避秘书的定义；要么在秘书工作的“外延”上做文章，“外延”越延越长，有的所写的百分之七八十是企业管理的内容，将秘书学教材编成了“企业管理”教材，有的则在行政事务上大做文章，如将安检、卫生管理、车辆管理等塞进来，将秘书学变成了“行政管理学”。的确，作为秘书必须具备一些商务和行政管理方面的知识，但是，这并不等于秘书主要应掌握的是这些内容，这是违背秘书职业本质的。

第二，理论与实践脱节。传统秘书学教材往往连篇累牍介绍“性质”、“特点”、“分类”之类的知识，将它们奉为秘书学的“理论基础”，以为这就是秘书学的“内涵”；而事实上，秘书学的理论基础应该是心理学、行为科学、情商等；像“性质”、“分类”这种“理论”对秘书的实际工作没有多少指导意义，相反，这种“理论”太多，还可能对学生造成“信息污染”，与实际操作的距离越来越远。

第三，结构安排大多不严谨，最典型的莫过于对“会务工作”和“文书写作”这两部分内容安排比重过大。以前，秘书学研究的主要对象是党政秘书，用“办文、办会、办事”来概括秘书工作是很贴切的；而今天，时代在进步，市场经济的发展和科技的进步，使得如今在企业（特别是中小型企业），即使在党政机关已很难见到“文山会海”的现象。但许多教材中仍将办会和拟文这两部分当做秘书的“重头戏”来讲，而且内容也没怎么随时代要求的变化而更新。事实上，对于秘书来说，虽然拟文和办会在一百年后也可能不会取消，但它们也属于“事”，而且在“事”中的比重将越来越小。

本书针对上述三大缺陷重新构筑了秘书学教材的体系，不仅对秘书的本质作了深刻阐述，而且强调案例教学，以实际情景教学生应如何做。同时，本书还对秘书的工作知识、人际关系处理、交流沟通、上司的工作日程安排、接打电话、接待客人等内容作了介绍，对秘书的工作范围界定得更清晰。

本书的最大特点是提倡秘书的“职业化”。所谓职业化，说通俗一点就是标准化，也就是将秘书日常的基本工作标准化，即不论是党政机关的秘书还是公司的秘书，不论是世

界 500 强企业的秘书还是只有七八个人的民营企业的秘书,接电话时第一句话都应是“您好”,给客人端的水都应是七成满,水温在 80°左右……只有职业化,才能满足社会各行各业对秘书人才特别是高级秘书人才的需求。

为了方便教学,本书将原《现代职业秘书实务》与《秘书工作案例分析与实训》合二为一,不仅在内容上做了一些调整,如删去了技术性过强又不太实用的办公自动化知识,增添了职业规划与管理的内容,而且补充了一些编者最新的研究成果。

尽管编者竭诚努力,但由于水平有限,本书仍有种种不足之处,恳请广大读者对本书给予批评指正,以便在将来修订完善。编者期望与广大读者交流,欢迎读者登录编者的“一平工作室”(www.tanyiping.com)。

谭一平

2010 年 12 月于北京

目 录

第一章 绪论	1
第一节 秘书的含义	1
第二节 秘书的分类	2
第三节 现代意义上的秘书的诞生	2
第四节 秘书工作的发展趋势	3
第二章 秘书的基本条件	5
第一节 从事秘书工作的职业准备	5
第二节 从事秘书工作的思想准备	7
第三节 秘书必备的品质	11
第四节 秘书必备的能力	14
第五节 秘书的仪表	16
第六节 秘书必备的情商	18
第七节 秘书的从业要求——保密	23
第八节 领导人选择秘书的标准	25
第三章 秘书的工作知识	29
第一节 秘书与上司的关系	29
第二节 秘书的日常工作	30
第三节 给上司提建议	33
第四节 当上司不在的时候	35
第五节 当工作出现失误时	36
第六节 秘书工作的特点	37
第七节 提高工作质量与效率	38
第四章 秘书的社会常识	44
第一节 概述	44
第二节 社会生活常识	45
第三节 企管常识	46
第四节 财会常识	49
第五节 统计学常识	52

第五章 人际关系	58
第一节 概述	58
第二节 处理人际关系的基本原则	60
第三节 处理人际关系的基本方法	64
第四节 与上司的关系处理	67
第五节 与同事的关系处理	71
第六节 与公司其他部门的关系	74
第七节 与客户的关系处理	76
第六章 交流沟通	80
第一节 交流沟通的意义	80
第二节 沟通的基本原则	80
第三节 沟通的方式	82
第四节 沟通的途径	86
第五节 沟通中应注意的问题	87
第七章 上司办公室的管理	93
第一节 办公室布局	93
第二节 办公室装饰	93
第三节 日常资料的处理	95
第四节 办公室日常管理	101
第八章 接打电话	107
第一节 基本要求与礼仪	107
第二节 接电话的技巧	108
第三节 打电话的技巧	111
第四节 接打电话实用英语	111
第九章 接待客人	119
第一节 接待的基本原则和用语	119
第二节 会客室的布置	120
第三节 前台值班	120
第四节 接待要领	123
第五节 意外情况的处理	124
第六节 客人离开的时候	125
第七节 接待投诉的客人	125
第八节 接待外国客人	126
第九节 接待实用英语	127
第十章 信息工作	134
第一节 收集信息的基本原则	134
第二节 收集信息的范围	135
第三节 收集信息的渠道	136
第四节 收集信息的技巧	138

第五节 信息的筛选·····	139
第十一章 上司的日程安排·····	144
第一节 概述·····	144
第二节 安排工作日程的原则·····	145
第三节 制定日程表的方法·····	145
第四节 制定日程表的注意事项·····	149
第五节 日程表的管理·····	149
第六节 安排约见·····	151
第十二章 会务工作·····	157
第一节 会前筹备工作·····	157
第二节 会中服务工作·····	160
第三节 会后扫尾工作·····	162
第四节 参加外单位会议·····	163
第十三章 公文写作·····	169
第一节 概述·····	169
第二节 企业行政性公文的写作·····	171
第三节 企业运营性公文和商务性公文的写作·····	190
第四节 企业社交性公文的写作·····	193
第十四章 档案管理工作·····	200
第一节 立卷归档·····	200
第二节 档案分类·····	201
第三节 档案修整与装订·····	202
第四节 档案检索工具·····	203
第五节 档案鉴定及保管期限的确定·····	203
第六节 档案的保管与借阅·····	204
第七节 电子档案的管理·····	204
第十五章 上司出差前后的工作·····	210
第一节 具体准备工作·····	210
第二节 上司出差期间的工作·····	212
第三节 与上司一起出差·····	213
第四节 上司到国外出差·····	214
第五节 上司出差归来·····	215
第十六章 其他工作·····	221
第一节 上司的保健·····	221
第二节 邮件收发·····	221
第三节 印信管理·····	222
第四节 制作对比图·····	224
第十七章 职业生涯规划·····	232
第一节 概述·····	232

■ 4 现代职业秘书实务（第三版）

第二节 制定职业生涯规划的依据·····	233
第三节 制定职业生涯规划的方法·····	237
参考文献·····	239

绪 论

第一节 秘书的含义

秘书是为上司（即秘书的直接领导，下同）而存在的，没有上司就不会有秘书这种职业。由于所处行业和职位的不同，“上司”们的工作千差万别，但他们工作的本质是一样的，那就是“决策”。

随着市场竞争日益激烈，现代企业领导人决策的风险越来越大，而且，公司规模越大，决策风险越大。企业领导人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，他们都必须针对这些问题作出科学和及时的决策。如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务，事事需要他们亲力亲为的话，那就很难保证决策的科学性和及时性，进而可能影响公司的发展，甚至公司的生存。如果是上市公司，决策不科学、不及时，造成的影响会更严重：公司领导人不仅要对公司所有的员工及员工的家属负责，而且要对所有的股东、所有的经销商和供货商负责，并且随着公司的产品进入千家万户，还要对整个社会负责。

领导人的决策要做到科学又及时，必须有一个良好的决策环境。决策环境可分为“硬”环境和“软”环境两个方面。所谓良好的“硬环境”，是指领导人的办公室应整洁、舒适，以便领导人在决策时不受外界的影响和干扰，保持良好的心态，而这需要有专门的人整理办公室、转接电话、招待客人甚至处理一些私人事务；所谓良好的“软环境”，是指领导人在决策过程中要掌握充分而又准确的决策信息，而这需要有专门的人收集和整理。这种为领导人创造决策环境的工作就是秘书工作，秘书是为上司创造最佳决策环境的人。

如今不只是党政机关的领导人配备专职的秘书，越来越多的企业领导人也配备秘书。之所以给企业领导人配备秘书，就是为了将领导人从千头万绪的“杂务”中解放出来，使其在任何情况下都能客观地认清面临的形势，把握追求的目标，冷静地作出决策。

第二节 秘书的分类

在我国大多数企业中,秘书之间的分工并不十分明确,而且秘书的工作范围也很宽,他们常常被称为“不管部部长”。所以,给秘书分类只能是勾勒出一个轮廓。

日本著名学者田中笃子在其《秘书的理论与实践》一书中将秘书的日常工作分为四个层次,其结构图被称为“钻石图”(见图 1—1)。

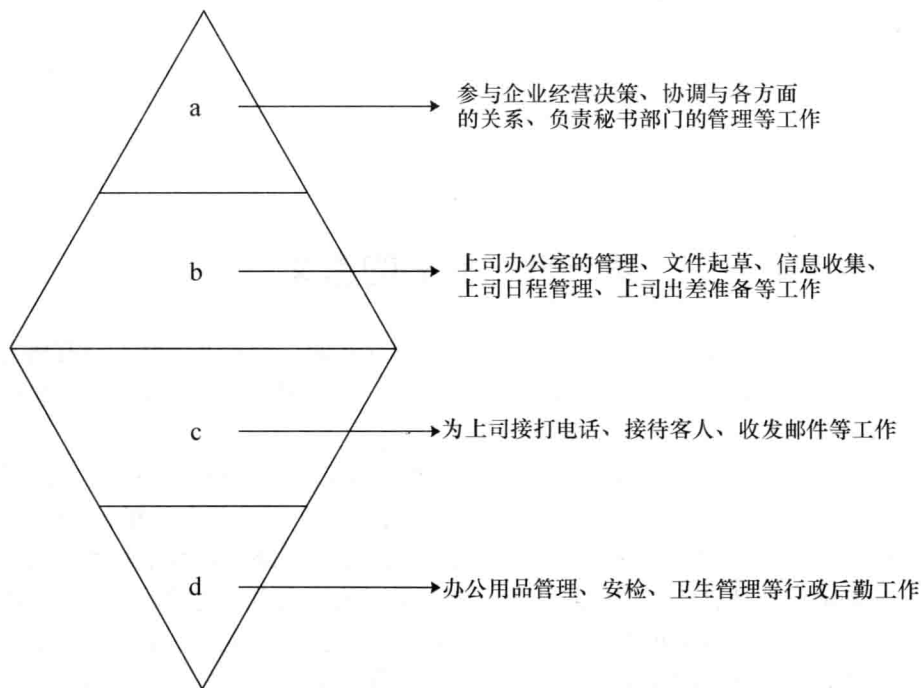


图 1—1 秘书工作“钻石图”

从图 1—1 可以看出,负责 a 部分工作的一般是办公室主任,这类工作实际上属于企业管理的范畴,不是严格意义上的“秘书工作”;同样,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的范围。因此,秘书工作的核心是 b 和 c 这两部分。

目前,越来越多的企业设置了“助理”的职位,而助理在本质上也是秘书,只不过是一种“高级秘书”,需要更多地与上司一起参与公司的经营决策。就我国目前的状况来说,许多企业对“助理”、“秘书”和“文员”这几种职位没有进行严格的区分,如果从图 1—1 出发,我们可以将负责 a 和 b 两部分工作的称为“助理”;将负责 b 和 c 两部分工作的称为“秘书”;将负责 c 和 d 两部分工作的称为“前台”或者“文员”。

第三节 现代意义上的秘书的诞生

作为一种正式的社会职业,现代意义上的秘书是在打字机发明之后才正式诞生的。打

字机是1714年由亨利·米尔(Henry Mill)发明的。打字机的诞生大大提高了文件的制效率,打字逐渐取代了用手抄写文件,打字机在办公室中的应用得到普及。当然,这一切与产业革命带来的生产效率的提高以及随之而来的大量的文件处理的需求是分不开的。

打字机的出现加上速记法的改进,大大提高了办公室的工作效率。秘书要能够用速记法记下上司口述的指示,并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,速记和打字仍然是考试的重点。

女性秘书真正引起社会关注,是在第一次世界大战期间。之前,欧美国家的企业中,经营管理基本上是男性的天下,很少有女性介入。第一次世界大战期间,由于男性都上前线打仗了,男性员工人手不足,雇主们开始增加录用女性。人们逐渐认识到,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来从事辅助工作,女性秘书作为一个正式的社会群体登上社会舞台。

就秘书工作本身来说,应该是没有性别差异的,但是,这并不否定男女秘书在工作中各具优势。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,并且有方便陪同上司出差和应酬等优势;而女性秘书有工作细心、善于沟通等优势,在实际工作中,其细致、耐心常常让上司的工作获益良多。

第四节 秘书工作的发展趋势

随着IT技术的迅猛发展,特别是互联网走进千家万户,秘书工作的方式发生了革命性的变化,企业领导人对秘书的要求也在发生变化。秘书工作的综合化、信息化和国际化已成为时代发展的潮流,因此,必须做好迎接挑战的准备。

一、秘书工作的综合化

由于企业经营活动日趋复杂化和多样化,上司对秘书工作有了许多新要求,使得秘书工作走向综合化。比如,公司召开新产品新闻发布会,秘书要统筹安排会务,并能娴熟地应对各种突发状况;上司与客户进行业务谈判,秘书需要事先做好调研,以便协助上司处理谈判中各种棘手的技术性问题。

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掌握相应的技术知识,就无法适应高度信息化社会发展的需要。对于企业高层管理的人员来说,网上办公已成为一种趋势,秘书应抱着与企业领导人同舟共济迎接信息化挑战的信念,尽快掌握新的办公方法,为企业领导人的决策提供辅助,体现自身作为重要助手的价值。

三、秘书工作的国际化

随着世界经济一体化进程的加快,我国的企业,无论是国有企业还是民营企业,国际

化的步伐都在加快。企业收到外文的传真、电子邮件和接待外国客商来访是很普遍的事情,尤其对于一些大企业来说,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,日常工作根本无法开展。所以,秘书要在平时注意学习外语,特别是英语。

秘书在提高外语水平的同时,还应加强对世界各国文化及价值观的了解,做到在国际交往中畅通无阻。现在所谓的国际化人才,至少应对国内外政治和经济动向有敏锐的洞察力,对各国社会文化和价值观十分了解,具备与外国人交流所必需的知识和语言能力,能够对外国人对中国感兴趣的一些问题作出令人信服的解答,表现出积极合作的姿态,具备作为一名中国人应有的自信心、自尊心和自豪感。

综上所述,面对时代的挑战,秘书要树立一种知难而进的勇气。作为秘书,除了具备秘书工作本身所需的基本知识和技能外,还应有一定的经营意识,能够辅助上司处理业务方面的问题,并有相当的语言造诣,具备必要的交涉能力,能熟练地与全球范围内的客户进行交流沟通。此外,应在保持自己良好的人际关系的基础上,帮助上司处理一些因误会等在交流沟通中产生的隔阂,用电脑是处理不了人际隔阂的。

秘书的基本条件

第一节 从事秘书工作的职业准备

作为企业领导人的上司都肩负重任，要对企业的生存与发展负责，而秘书只有具备下述条件，才能成为企业领导人的好助手，做好工作。

一、必须是成熟的白领

秘书必须首先是一个成熟的白领，这一点是由秘书工作的性质决定的。秘书在现代企业中的位置如图 2—1 所示。

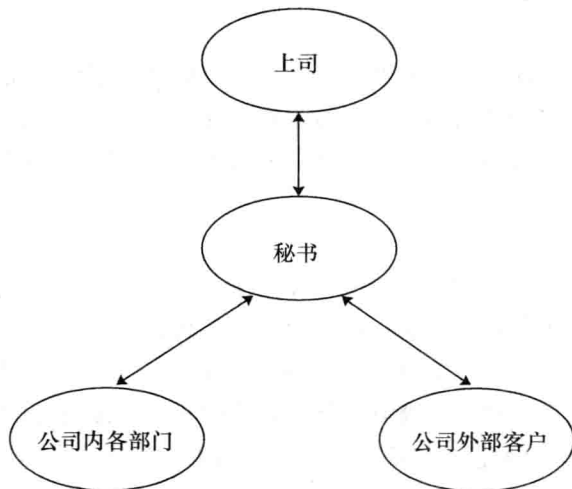


图 2—1 秘书在现代企业中的位置

从图 2—1 可以看出，一方面，上司在决策过程中所需的信息大多是由秘书传递的，上司的指令也多是通過秘书发布的；另一方面，公司各部门、公司的客户向上司反映的情况或要求，一般也是通过秘书来传递的。可以说，秘书工作在企业的运营过程中起着“中枢神经”的作用。没有秘书，企业运营的效率就有可能下降甚至瘫痪。

秘书每天都处在企业内部各种人际关系“旋涡”的中央,秘书无意中说的话或做的事,不仅有可能被认为就是上司的旨意,而且有可能被无限放大,产生意外的影响。秘书岗位是一个关键而又敏感的岗位,这就要求秘书人员首先必须是一个成熟的白领。

白领成熟的主要标志是精神上的自立。所谓精神上的自立,是指面对工作与生活中的问题时,会用自己的头脑作出判断,想出解决问题的办法,并且自己动手去解决问题,而不是依赖父母、老师、同事或上司。当然,父母、上司与同事的建议还是要考虑,但归根到底,工作和生活必须自己负责。只有意识到要通过自己的行为对家庭、公司和社会负责任时,才算是一个成熟的白领。

一个成熟的白领,要具备相当的社会常识,了解公司的规章制度(各种潜规则),做事沉稳而又灵活,工作踏实,具有责任感,富于团队精神。

二、必须能自觉进行自我管理

秘书除了是一个成熟的白领外,还必须在工作中随时约束自己的行为,自觉进行自我管理。自我管理包括学习管理、时间管理、健康管理、感情管理、金钱管理等内容。

(一) 学习管理

随着企业的发展以及市场竞争的加剧,企业领导人面临的各种压力越来越大,对自己的助手——秘书的要求自然也越来越高,因此,秘书必须提高自我学习的能力,在工作中学习,在实践中总结,注意随时“充电”。

秘书一般都工作繁忙,用来学习的时间有限,所以,不能只凭兴趣读书,应该有一定的目的性。特别是在工作一段时间之后,知道自己哪些方面知识欠缺,哪些方面应该“充电”,针对自己的不足加强学习,往往事半功倍。

(二) 时间管理

秘书工作不仅烦琐,而且千头万绪,经常同时要做几项工作,而每一项具体工作都有时间上的要求,必须在规定的时间内按质按量地完成。秘书在开展每一项工作前都要清楚该项工作需要花费的时间,并确定工作的步骤和程序,做好工作计划,保证工作顺利进行。

(三) 健康管理

秘书工作既是脑力劳动,又是体力劳动,因此,身心健康是从事秘书工作的先决条件。作为秘书,不仅要保持身体健康,而且要保持心理健康。只有保持身心健康,才能在工作中保持相当的耐力和爆发力,出色地完成自己的工作,这也是作为秘书最基本的条件。如果今天头痛上医院,明天发烧在家休息,不仅不能完成自己的本职工作,还会影响上司和整个部门的工作。因此,秘书平时应注意运动,每天保证充足的睡眠,生活有规律,按时定量用餐。

对于年轻的秘书来说,由于收入有限,应该根据自己的实际情况来选择锻炼的方式,比如打羽毛球或篮球,这类运动不仅活动量大,锻炼效果好,而且花费不大。如果工作繁忙,抽不出专门的时间进行锻炼,那就要见缝插针地进行锻炼,比如在上下班的路上,少坐一两站公共汽车,用走路代替锻炼;工作时尽量走得快些;平时一般不乘电梯等。

（四）感情管理

感情管理的一方面是指不感情用事。秘书在日常工作中要与各种各样的人打交道，不能因为对方是自己的朋友或熟人，就违背公司的原则，大开方便之门；也不能因为对方是自己眼中的“小人”或跟自己闹过矛盾，就故意刁难。

感情管理的另一方面是指控制办公室恋情的发生。同一公司员工之间不允许谈恋爱，这是现代职场的一条潜规则。的确，喜欢一个人或讨厌一个人都是与工作无关的个人隐私，但是办公室恋情发生在工作场合，它不可能对工作没有一点影响。感情往往是在无意之中起作用，对自己喜欢的人可能会有意无意地利用职务之便予以照顾。而且，恋爱不成反成仇是难免的，一旦发生这种情况，工作更受影响。

（五）金钱管理

金钱管理的一方面是指成本管理。在工作中，无论是对外打交道，还是对内的管理，作为秘书，都要有成本意识。一些公司由秘书负责公司办公用品的采购，并负责招待客人，这时秘书要注意核算成本，提高资金利用效率，养成节俭的习惯。

金钱管理的另一方面是指要有个人的“理财计划”，善于积累个人的“财产”。学会理财，也并不是说要处处节省不花钱，而是要花同样的钱做更多的事。

第二节 从事秘书工作的思想准备

一、秘书新人工作的特点

秘书在现代企业管理中所担当角色的重要性不言而喻，所以对于一些秘书新人，企业往往不会马上委以重任，而是先试用一段时间。在这段时间里，秘书新人们往往觉得工作“简单”、繁重却待遇不高，也有可能觉得工作很“清闲”。因此，在从事秘书工作之前，必须对此做好相应的思想准备。

（一）工作“简单”

由于在各种秘书学教科书和岗位说明书中，对于秘书这种职业到底是做什么的，几乎都没有过具体说明，因此，秘书工作长期以来给人的印象就是“打杂”，如前台值班、转接电话、给客人泡茶、清洁和整理办公室等。这些工作在那些踌躇满志的秘书新人的眼里可能都非常“简单”，没有什么含金量，以致过不了多久他们就失去工作激情，得过且过，应付了事。

（二）工作繁重

秘书工作繁重的表现有二：一是工作时间长。上班要比上司早到，下班要比上司晚走，而企业领导人加班是常事，所以加班对于秘书来说也就成了家常便饭；二是任务重。由于秘书新人资历浅，部门内部一些粗活、重活或没人愿意干的活多是由秘书新人来承担，因此，许多新上岗的秘书往往感到工作繁重。

（三）待遇较“低”

秘书的工作主要是“打杂”，难以量化，所以尽管秘书的上司是企业的高层管理者，但许多秘书的身份只是一般的办事员，并没有什么特别的待遇，在奖金等方面甚至不如一