



高职高专“十二五”秘书专业规划教材

秘书导论

李兰英 主 编
高 音 纪如曼 薛丽丽 副主编

 上海财经大学出版社

高职高专“十二五”秘书专业规划教材

秘书导论

李兰英 主编

高音 纪如曼 薛丽丽 副主编



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书导论/李兰英主编. —上海:上海财经大学出版社, 2013.9
(高职高专“十二五”秘书专业规划教材)

ISBN 978-7-5642-1737-2/F · 1737

I. ①秘… II. ①李… 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(2013)第 182050 号

- ☐ 责任编辑 温 涌
- ☐ 书籍设计 钱宇辰
- ☐ 责任校对 卓 妍 赵 伟

MISHU DAOLUN

秘 书 导 论

李兰英 主编

高 音 纪如曼 薛丽丽 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海华业装璜印刷厂印刷

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

787mm×1 092mm 1/16 13.25 印张 339 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 30.00 元

前言

随着时代对秘书职业标准的提升和高职高专秘书专业人才培养目标的不断提高,拓展秘书的理论视野和提高秘书的实践能力,已成为秘书职业行为的重要内容,且有愈加重要之势。秘书岗位已经成为现代公司发展发展中必不可少的一部分,秘书人才的培养也越来越受到企业界乃至社会各界的广泛重视。

作为秘书专业的入门级教材《秘书导论》,有的本科院校称之为《秘书学概论》。近几年来,秘书界的各位同仁对于该不该开设该课程颇有争议。有人认为,《秘书导论》抑或《秘书学概论》没必要开设,因为高校都会开设秘书实务课程,在实务课程里也含有导论或概论的内容,从某种角度秘书实务课程更全面、更务实;但是,本书编者认为,对于初学秘书专业的学生来讲,开设秘书导论或秘书概论课程是非常有必要的。这是因为学秘书专业的人大部分是零起点,或者由于各种因素进入秘书专业学习,对秘书专业的理解都比较浅显,甚至会受某些负面信息的影响而对秘书职业有误解。那么,如何引导这样的学生去正确认识秘书专业、了解秘书专业,并建立信心从事秘书职业,是一个很关键的问题。入学之初,学生如果没有接触秘书导论或秘书概论,就马上步入秘书实务的学习,很显然不会达到秘书实务所要求的标准,那么我们的实务课再怎么精彩都不能在学生身上体现出秘书实务的价值与意义。

正是出于这样的考虑,编者历经一年多的时间来编写本教材,立足于前人的基础,增加本教材的特色,由浅入深地探讨秘书专业的一些入门的知识点。在本教材的编写过程中,我们着重突出以下几个特点:

第一,依据高职高专培养应用型人才的目标,我们以讲清理论、侧重引导的原则安排内容体系,本书的重点在于引导和启发学生对学习秘书专业的兴趣;

第二,在征询和了解已经毕业的学生与在校学生的共同需要的基础上,遵循学生的认知规律编写教材,突出教材的逻辑性与实用性;

第三,理论讲解与实例分析相结合,我们在每章中安排了“学习目标”、“微型案例”、“小资料”、“提醒您”、“小技巧”等部分突出要点,增强了趣味性与实用性;

第四,在内容方面,注意吸收相关专业的最新成果,保持案例教学的新颖性与趣味性。

本教材是一本注重创新、强调实用、独具特色、紧扣时代脉搏的秘书教材。教材的每章通过归纳各章教学重点、基本知识点和知识脉络图,让学生能够在最短的时间内了解自己所涉及的知识范畴;通过案例研究、实验实训、复习思考题的强化,及时检验对相关内容的掌握

程度,提高学生的职业技能。

本教材结合实践教学的需要,编者共安排了八个章节,其内容涵盖了秘书的基本概念和历史演变、秘书工作的职能与作用、秘书人员的职业素养、秘书人员的职业道德、秘书工作的内容与艺术、秘书与人际关系、秘书职业资格标准与职业生涯、国外秘书工作等诸多方面,适用于秘书专业的高职高专学生以及成人教育的教学,也可供在企业中从事秘书工作的管理人员参考之用。

本教材的编者都是在高职高专院校从事多年秘书专业教学的骨干教师,具有较强的理论功底和娴熟的实务能力。具体分工如下:第一章、第五章的第三节由上海工商外国语职业学院李兰英老师编写;第二章、第四章和第六章由荆州职业技术学院高音老师编写;第三章、第五章的第一节、第八章由上海工商外国语职业学院纪如曼老师编写;第五章的第二节和第七章由上海工商外国语职业学院薛丽丽老师编写。上海工商外国语职业学院的李兰英老师设计了全书的框架与体系,并负责全书的统稿、修改与整理工作。

为编好这本教材,编写人员深入企业调研,付出了辛勤的汗水。在编写过程中集众家所长,参考颇多,在此深表谢意,参考资料的来源及作者姓名,我们已在选用资料的后面及书末参考文献中一一注明。我们参考了互联网站上发布或转发的信息,其中有些资料已经无法查明出处,在此编者向原作者所付出的辛勤劳动表示衷心感谢。同时,我们感谢上海财经大学出版社和上海工商外国语职业学院对“秘书导论”教材建设项目的重视和支持,感谢广大读者对本书的厚爱和建议,所有这一切将始终鞭策我们不懈地努力和不倦地追求。我们衷心希望本教材能够得到广大读者的认同,能为读者们的学习、工作提供应有的帮助。但是,由于我们水平有限、时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请读者批评指正,以便在教材修订时进行完善。相关意见可发电子邮件至:lsahl2001@163.com。

另外,为了方便教师的教学,上海财经大学出版社备有教师教学用的课件。如有需要,请致电或者 E-mail 联系。联系人:李成军。电话:021—65904706。E-mail: littlelcj2@163.com。

编者

2013年6月

目录

前言/1

第一章 秘书概述/1

学习目标/1

引入案例/1

第一节 秘书的内涵/3

第二节 秘书的类别与层次/10

第三节 秘书的职业特征与职业发展趋势/14

小结/19

应用/20

第二章 秘书工作的职能与作用/24

学习目标/24

引入案例/24

第一节 秘书工作的职能/26

第二节 秘书工作的作用/33

小结/41

应用/42

第三章 秘书人员的职业素养/45

学习目标/45

引入案例/45

第一节 知识与能力结构/46

第二节 心理素质与性格特征/64

第三节 智商与情商/73

小结/80

应用/81

第四章 秘书人员的职业道德/83

学习目标/83

引入案例/83

第一节 秘书的职业道德/84

第二节 秘书的行为规范/92

小结/97

应用/98

第五章 秘书工作的内容与艺术/101

学习目标/101

引入案例/101

第一节 秘书工作的内容/102

第二节 秘书工作的原则与方法/112

第三节 秘书工作的艺术/119

小结/123

应用/124

第六章 秘书与人际关系/127

学习目标/127

引入案例/127

第一节 秘书的角色意识/128

第二节 秘书人际关系的内容/131

第三节 秘书主要人际关系的处理/137

小结/144

应用/145

第七章 秘书职业资格标准与职业生涯/148

学习目标/148

引入案例/148

第一节 秘书职业资格标准/149

第二节 我国秘书职业资格鉴定标准/151

第三节 秘书职业生涯规划/155

小结/162

应用/163

第八章 国外秘书工作/169

学习目标/169

引入案例/169

第一节 国外秘书职业资格标准/170

第二节 国外秘书工作内容/182

第三节 国外秘书职业前景/193

小结/200

应用/201

参考文献/203

第一章

秘书概述

学习目标

通过本章学习,你应能够:

了解秘书的由来;

理解并掌握秘书的内涵;

了解秘书的类别与层次;

了解秘书职业特征与职业发展趋势。

【引入案例】

假如我招聘秘书

——谭一平专访

记者:谭老师,您好!您的《一个外企女秘书的日记》出版后,在我们的读者中引起了不小的反响。现在有许多读者对这样一个问题很感兴趣:作为秘书学方面的专家,您如果要招聘秘书,会有什么样的要求?

谭一平:这个问题非常有趣!假如我招聘秘书,我的招聘广告将是这样的:“……秘书的条件:最好是女性,年龄不小于28岁;外貌端庄,性格开朗,为人稳重;专科以上学历,具备基本的英语水平。”

记者:您的意思似乎是,男性不适合当秘书?

谭一平:我并不是说男性不适合当秘书,而是我认为与男性相比,女性做秘书有一些天然优势:第一,女性的语言能力要比男性强一些。秘书处于一个组织的交流中枢,主要工作是与各方面交流沟通,对她的语言能力要求高一些是自然的。第二,女性的直觉要比男性强一些。秘书工作大多是琐碎的、临时的,在处理这类工作时更需要直觉和经验。第三,一般女性没有男性的那种“野心”,她们安心做平凡而又具体的工作,久而久之还会产生一种“管家婆”的心理,因而能对自己的工作精益求精。

记者:为什么28岁以下的秘书就不够格呢?能说说您的理由吗?

谭一平:一个秘书要有5年以上的工作经验,才有可能成为一个合格的职业秘书。刚刚从学校毕业的秘书,她们可能朝气十足、知识新鲜、外语不错,但是,对于一个职业秘书来说,最重要的是经验。28岁以下的秘书不管她悟性有多高,毕竟工作年限短、阅历浅。

记者:您对秘书的外貌似乎不是很在意,只要求“端庄”就行?

谭一平:其实,“端庄”这个标准也不低了。所谓“端庄”,直白地说就是“看着舒服”。秘书往往是上司甚至是整个单位形象的代言人,如果连你自己都看着不舒服,你的客人看着就更不舒服了。但是,我对“端庄”的要求,不仅包括对身材、五官和肤色的要求,也包括对谈吐、行为举止、礼仪、衣着打扮,甚至说话的声音和说话时表情的要求。

记者:这个“端庄”也不简单。不过它与很多招聘广告中所要求的“气质优雅”还是有距离。

谭一平:我认为,“气质优雅”的女性一般只适合做总统夫人,不适合当秘书,成天在办公室“打杂”,抄抄写写。

记者:您似乎很看中秘书的性格?

谭一平:是的,性格开朗是我选择秘书的必备条件。如果一个人性格开朗,她就能给被钢筋和水泥包围的办公室带来勃勃生机,同时也说明她有一定的交流和沟通能力。

记者:您所说的“为人稳重”具体指什么?

谭一平:简单地说,“为人稳重”就是“成熟”,也就是说,她至少是一个已经具备自我管理能力的社会公民。“为人稳重”主要表现在以下几个方面:一是办事不毛手毛脚,比如今天打印文件时出现一串错别字,明天把客户的电话号码少记一位数,等等;二是口紧,看见的当没看见,不该说的绝对不说;三是不要耍小孩脾气,因为一点小事就跟人家急眼,甚至发火。

记者:现在社会上对学历的要求越来越高,为何您只要求秘书有大专学历就行了呢?

谭一平:我认为学历不是很重要,因为秘书的工作经验不是在学校能够学到的。而且,我需要的是助手,而不是一个学富五车的理论家。有大专以上的学历,就已经具备了基本素质和能力。对于一般的初、中级秘书来说,与理论相比,经验更重要,与能力相比,态度更重要,而一个秘书的经验和态度与学历没有什么必然的联系。

记者:如果说学历不能代表素质和能力,英语水平的高低应该是衡量能力的重要指标,为什么您也只要求“具备基本的英语水平”就行?

谭一平:现代的职业秘书当然会英语,不然怎么接老外的电话、收邮件、上网查资料?但是,我并不要求秘书能说一口比英国人还正宗、流利的英语,因为秘书毕竟只是秘书,既不做专门的业务,更不是职业翻译,所以,只要会说“Please this way”,而不对客人说“What's your name?”这种幼稚而没有教养的英语就可以了。秘书的口语能力能不能直接参与业务谈判,那并不重要。

记者:从单项来看,您对秘书的要求似乎不高,但综合起来看却又很苛刻,即使在北京、上海这样的国际化大都市,要招聘到这样的秘书也不是一件容易的事。

谭一平:我招聘秘书的条件苛刻吗?其实,我所要求的这些条件也就是职业秘书(professional secretary)的基本条件。我觉得,并非从事秘书职业的人就可以称为职业秘书。一个秘书的职业性是其素质和能力的综合体现。好比职业经理人,即使你当了一辈子的经理,也不一定能成为一个真正的职业经理人。

记者:现在一般用“高级”、“商务”或“政务”之类的词来界定秘书,您却多次提到“职业秘书”这个词,是不是您有自己的用意?

谭一平:我认为,我国目前真正的高级秘书并不多。而在介绍秘书的基础理论时,也完全没有必要过分强调“商务”和“政务”的行业属性,因为这有可能造成误导。打个比方:如果把政务秘书和商务秘书比作高考前的文科班和理科班学生,则普通秘书都还只是初中生,他们必须首先学好语文和英语这样的基础课程。

记者:我读过您的新作《职业秘书实务》,觉得它似乎只适合企业秘书阅读,不太适合在政府机关工作的秘书学习。您认为怎样?

谭一平:这是误会。《职业秘书实务》这本书并不是专门针对公司“商务”秘书的,它介绍的是一个职业秘书必备的素质和基本技能。当然,由于经济迅速发展,特别是企业急需大量的文秘人员,所以本书所采用的案例都是企业文秘人员所遇到的问题。但这并不意味着它只适合企业秘书学习。作为政务秘书,当你遇到同样的问题时,解决的原则和方法也是一样的。

记者:与一般的教科书相比,您在《职业秘书实务》这本书中似乎加大了如何处理人际关系等内容的篇幅?

谭一平:是的。我认为,随着办公自动化程度的提高,IT技术和互联网日益渗透到文秘人员的日常工作与生活之中,秘书工作中诸如打字、存档这类工作的比重正在逐步下降,而帮助上司收集信息和协调各方面关系等工作在逐步增加。

记者:好,谭老师,最后问您一个问题:现在都说秘书难做,您如何看?

谭一平:我同意这种看法。在现代职场的所有职位中,秘书的生存环境是最艰难的。一方面,秘书往往处于一个单位的管理神经中枢,每天上传下达、迎来送往,因此她们必须八面玲珑、左右逢源;另一方面,她们又整天在领导的眼皮底下工作,不敢有稍微的松懈和马虎。但是,正因为秘书处在这样一个环境中,她们的素质和能力的提升往往要比一般职位上的人快得多,所以,秘书又是最有前途的职业之一。这就是许多秘书以“鲤鱼跳龙门”的方式跻身政坛和商界,从而成为我们这个时代精英的奥秘所在。

记者:好,谢谢谭老师能接受我们的采访。

资料来源:谭一平著:“假如我招聘秘书”,《秘书》,2006年4月,略有删减。

问题:从上述案例中,你能了解到秘书哪些方面的知识?

第一节 秘书的内涵

秘书是一种职业,而且是目前世界范围内最广泛的社会职业之一,也是最有发展潜力的职业。秘书作为一种职业已经在我国蓬勃发展起来,无论是在现在还是在未来,秘书都可以称为“朝阳”职业。

一、秘书的由来

在我国秘书的历史比较悠久,最早可以追溯到尧舜时期,尧舜时期设百揆、秩宗、纳言等官职兼秘书工作,这是最早形式的秘书,分工不是很明确,但是也有了一定的雏形。在商朝,专门设立了史官的官署——太史寮,这相当于国家的中央秘书机构,负责商朝统治者的册命和祭典等事宜,这个机构的负责长官为太史,下辖不同层次、不同分工的史官,各司其职,分别负责书刻占卜文辞,记录王室活动,起草公文文书,安排祭祀,辅助统治者操持政务。商朝的史官,便是最早的秘书人员。

在中国历史上,真正出现“秘书”一词是在汉代。据《汉书·叙传》记载:“游博学有俊才……与刘向校秘书。每奏事,游以选受诏进读群书。上器之能,赐以秘书之副。”意思是,由于皇帝赏识游的博学和才干,便把秘书(宫中秘藏书籍)的副本赐给他,这是君主赐予臣子的珍贵礼物。两汉时期,朝廷对图书典籍的收藏极为重视,专门设有麒麟阁、天禄阁等藏书所。藏书的地方称为“秘府”,其中所藏的书称为“秘书”。《汉书·刘向传》记载:“而上方精于诗书。观古文,诏向领校中五经秘书。”《汉书·楚元王传》中记载了刘向之子刘歆“受诏与父向领校秘书”。《晋书·荀勖传》记载:“得汲冢中古文竹书,诏勖撰次之,以为中经,列在秘书。”以上所说的“秘书”都是指宫禁的藏书。“秘书”在古代也指“谶纬图箴”,这是一种在汉代流行的宗教迷信,是巫师或方士制作的一种预算吉凶的隐语。

至东汉,“秘书”开始有了变化,汉桓帝延熹二年,“始设秘书监,掌典图书古今文字”。这是中国历史上第一次以“秘书”命名的官职。后来,又逐渐出现了秘书寺、秘书省、秘书郎和秘书丞等官职和机构。这些主要是掌管国家典籍与机密文书的官职和机构。

在魏晋南北朝时期,最早曹操在汉献帝封其为魏王时,就将汉桓帝设立的“秘书监”改为“秘书令”,掌管文书。曹丕称帝的时候,又将“秘书令”改为“中书省”,设“中书监”、“中书令”,担任皇帝的秘书长职务,负责起草诏令及其他机要文书,掌管奏议等事务。同时还把原来皇帝秘书机构“尚书台”改为“尚书省”,成为执行机构。“中书省”下设“中书舍人”,承担皇帝的秘书工作。

在唐朝时期,朝廷实行中书、门下、尚书三省制。中书省负责草拟皇帝诏令,按照皇帝的意图掌握决策权;门下省负责审议文件,掌握封驳权;尚书省负责处理文件,掌管执行权。三省的长官均是辅佐皇帝发号施令的宰相,目标是为皇帝服务,对皇帝负责,维持封建王朝的君主专制制度。这三省实际上就是皇帝的秘书机构。在三省的官员中,中书舍人实际上就成为皇帝身边专门负责起草诏令文书、辅佐宰相处理军国政务的秘书。在唐玄宗时期,设置了翰林学士院,并用翰林院士代替了中书舍人的职责。这时的翰林学士院就是唐朝皇帝直接控制的中央秘书机构,翰林学士便是皇帝近身的高级秘书。

宋代的官职制度沿袭唐朝的旧制,由三省共同执掌,以中书省为主,也有中书舍人和翰林院学士,职责也像唐朝那样。但是宋朝军事系统的秘书工作从属于枢密院,在枢密院长官下设属官“都承旨”和“府都承旨”,负责枢密院秘书官员职责。

在明清时期,统治者为了进一步加强自己的统治,加强了中央集权制,也建立起了更完善的秘书机构。明朝,朱元璋废除中书省后,为了保证政务工作的顺利开展,增设了吏、户、礼、兵、刑、工六科作为皇帝的秘书机构。六科的职责是:“凡制敕宣行,大事覆奏,小事署而颁之;有失,封还执奏。”这些机构不仅是辅佐皇帝办文的秘书机构,也是对六部拥有封驳纠弹权力的专门监察机关。明朝朝廷的秘书机构还包括“通政使司”,这是明朝朝廷的总收文机关,其总的职责就是“掌受内外章疏,敷奏封驳之事”。明朝还建立了比较完备的公文体系。明朝的公文划分为皇帝诏令文书、臣工上奏文书、官府行移文书、专用文书四大类。其中,皇帝诏令文书有诏、诰、制、敕、册、谕、书、符、令、檄 10 种;臣工上奏文书有题、奏、启、表、笺、讲章、书状、文册、揭帖、制对、露布、说 12 种;官府行移文书分为上行、下行、平行三类。这些都标志着在明朝我国的秘书工作已经有了很大的发展。

在清朝,朝廷的秘书工作机构设有内阁、军机处、奏事处、通政使司、六科以及六部中专门掌管文秘档案工作的机构等。其中,内阁在名义上是综理国政的中枢机构,但其权力已不及明朝时期,只是为皇帝办理一些公开发布的或者一般的下行文书工作。军机处是在雍正

年间临时设立的一个机构,但因其地处内廷,有利于日处深宫的皇帝处理政务,后逐渐成为直接承命拟旨、经办一切重大政务的中枢机构,实际成为皇帝内廷的办公厅和全国政令的策源地。通政使司,则主要作为承担收发文书工作的“奏事处”,专司稽查催办工作等。

从秘书发展的历史长河中我们可以看到,被称为“秘书”的并不是我们现代意义上的秘书,没有被称为“秘书”的却从事着秘书的工作。无论从哪一个角度看,秘书,都由来已久。

现代意义上的秘书,真正出现在中华民国时期。1911年10月10日,孙中山领导了辛亥革命,并于1912年1月1日在南京成立了中华民国临时政府。政府的秘书机构设置、秘书人员的选用和秘书人员的培养等方面,都吸收和借鉴了西方秘书工作的一些经验。总统府下设秘书处,秘书处下设总务处、军事组、外交组、电务组、官报组、收发组六个分支机构;参议院下设秘书厅;各部机关设政务厅。秘书处在秘书长的领导下工作。

在我国建党初期,在中共“一大”上,毛泽东同志既是代表又是秘书。从我党的史料中可以看到,“秘书”字样最早出现在1923年,毛泽东同志担任中央局的秘书,参加中央的领导工作,并负责文件的起草、处理、保管和会议记录等工作。

【小资料】

党的“三大”通过了《中国共产党中央执行委员会组织法》,规定了党中央秘书的职责:秘书负责本党内外文书和通信及开会记录之责任,并管理本党文件,本党的一切函件须由委员长及秘书签字。

抗日战争时期,党中央于1937年将红军长征期间撤掉的中央秘书处和文书科重新恢复,设立秘书处。1938年中央决定,在区委以上党委均设秘书部门,以便管理文书、会计等工作。

建国后,秘书工作进一步完善,相继颁发了一系列的文件来保证秘书工作的顺利进行。1951年7月,政务院召开了全国秘书长会议,做出了《关于各级机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书机构的决定》;1951年9月,政务院颁布了《公文处理暂行办法》;1955年1月颁布了《中国共产党中央和省(市)级机关文书处理工作和档案工作暂行条例》;1956年颁布了《国务院关于加强国家档案工作的制度》。这些制度都保证了我国秘书工作的顺利开展,也为日后我国秘书体系的进一步完善提供了很好的基础。

改革开放以后,随着各行业的大力发展,秘书职业也迅速发展起来,如今不仅政府机关有秘书机构,各企事业单位为了保证自身工作的顺利开展,也纷纷设立了秘书机构。随着社会的进步,秘书工作的内容也在逐步发生变化,但无论怎么变化,都改变不了秘书职业的发展,秘书职业已经完全融入整个社会的发展轨迹之中,社会的发展离不开秘书的贡献。现在,很多高校和中职院校都开设“文秘”专业,为社会培养专业的秘书人才,2011年秘书学专业被教育部正式列入《普通高等学校本科专业目录》,这是秘书学专业发展历程中的又一大进步。

二、秘书的内涵

我们在秘书的由来中已经看到了我国秘书的发展脉络。无论秘书的名称如何变化,秘书所从事的工作大体都是辅佐统治者或领导者,帮助其完成一些文书工作或信息工作。接下来,我们将进一步探讨秘书的内涵。



【微型案例】

“杂家”秘书的工作

立鑫公司的董事长兼总经理是一个“知识型”老板,他要求秘书是“杂家”,既能参与决策、出谋献策,又会草拟计划、方案并组织实施;既要懂得行政管理、经济学方面的知识,还要具备计算机操作、外事洽谈、组织管理、企业发展研究等能力。总之,这不只是过去的秘书工作所界定的那些职责。

老板常会提出他自己感到疑惑的问题让秘书给出建议。公司的张秘书起初参加决策活动时心中没谱,难以拿出完整的看法。有了几回失败的经历后,张秘书就开始用心了解老总的议事风格,明察其关注的问题和事项,并搜集相关资料,尽可能掌握公司的管理现状及发展规划。这样,在参与决策时有了更多的主动性,看问题准了,提出的建议、设想一般都可进行,受到老板的好评。

在一次“学海尔”的专题研究会上,总经理问张秘书学海尔从何入手、重点是什么。张秘书当即阐述了自己的主张:学海尔人的创业精神以及科学的管理方法,并建议要在“真学”、“学实”等方面下功夫。会后,张秘书在研究分析的基础上,拟出了“员工自我重塑”、“标准化管理”、“治业十八法”等专项实施方案和计划,获得领导批准实施后,张秘书参与督促施行,取得了明显的成效。

在系列管理活动的策划方面,张秘书根据公司的阶段性发展目标,适时筹划了“信息网络化管理”、“培训专兼并举”、“绩效追踪评估”、“效应性营销”等活动,经过试行,也都达到了预期的效果。老总们有口皆碑:“张秘书还真样样能干。”

随着时间的推移,张秘书担当的工作内容越来越多。外事活动经常要涉及一些未曾接触的人和事,张秘书运用掌握的公关知识和技巧去化解尴尬,结果让老总大为满意。张秘书对电脑操作系统不是很在行,但他很会注意在边学习边摸索的过程中督促有关人员搞好这方面的工作,因此也没误过事。

企业文化建设是老总关注的话题,因为它关系到企业形象及员工精神的塑造问题。张秘书注重在实践中了解本企业的文化理念及经营策略,力求通过对那些抽象概念的消化、吸收,将其能动地转化为本公司的特色文化。经过一段时间的潜心钻研,他提出了“早激励晚总结”、“技能赛马”、“每天一个新的自我”、“境界步步高”等企业文化建设的新形式,并借助自办的《立鑫境界报》大力宣传。经过卓有成效的优化施行,这些具有全新意义的企业文化活动极大地促进了公司管理工作的进步。

张秘书在总结自己的秘书工作时说,大型民营公司文秘工作的职能,确实有别于一般行政文秘职能,其主要特点是面广、量大、内容杂、日常工作的可变性十分突出;此外,每个工作模式、程式的优化和改进,基本上都是根据管理要求的变化来进行的,对秘书有很大的挑战性,但只要用心探讨和实践,秘书工作规律是可以掌握的。

资料来源:中国高等教育学会秘书学专业委员会组编:《秘书学导论》,人民出版社 2007 年版。

问题:从上述案例中,我们能看到秘书的主要工作是什么?

在国外,“秘书”一词源于拉丁文“secretarius”,意为“可信赖的职员”。英语中的“秘书”(secretary)与“秘密”(secret)有着紧密的联系。今天 Secretary 第一个字母 S 大写的时候,意为部长或大臣,这是政府部门的高级官员;第一个字母 S 小写的时候,就泛指受雇佣在办公室中从事处理信函、保管档案、安排业务等普通意义上的秘书工作的人员。Secretary of State 在英国是指(主管政府部门的)国务大臣,在美国则指国务卿。秘书的英语意义也诠释了秘书的特性。

在 1979 年版的《辞海》中对秘书的解释是:“职务的名称之一,是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作,它的任务是收发文件,办理文书、档案和领导交办的事项,各机关和企业、事业单位一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。”

《现代汉语词典》(第 6 版)对秘书的解释是:掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。

我国人力资源和社会保障部颁布的《秘书国家职业标准》(2006 年版)中对秘书的定义是: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。

在国内对秘书比较有代表性的几种解释是:第一种,认为秘书是一种职务、职称;第二种,认为秘书主要从事的是办文、办会、办事的工作;第三种,认为秘书是辅助领导做决策;第四种,认为秘书主要是领导的参谋与助手;第五种,认为秘书是一种社会职业。这几种说法都反映了秘书某个方面的特征,也反映了在不同时期对秘书的不同释义。

综上所述,我们对秘书的定义概括为:秘书是在领导授权范围内,为领导提供辅助性、事务性、参谋性和信息性服务工作的专业人员,主要从事办公室事务、办理文书、联系各方等工作,保证领导工作的正常运转,直接为领导工作服务,是领导事务与信息处理的助手。秘书是以辅助决策,综合协调,沟通信息,办文、办会、办事等为主要职能,是领导者、主事者的参谋和助手。当今社会的秘书,在本质上是领导人工作的助手,既不能缺位无所作为,也不能越权胡作非为。

该定义可从以下几个角度来理解:

(一)秘书是社会职业中的专业人员

“秘书”和其他社会职业中的人员是一样的,都是职业的一种称呼,如同教师、医生、律师、护士等。秘书是社会正常运转不可或缺的一个组成部分,不可低估其社会中的地位。秘书的工作是以服务领导和企业为核心,是领导身边的得力助手。

(二)秘书服务的根本对象是领导者

秘书所做的一切工作都是为了辅助领导来完成任务,服务的目的性比较明显。秘书为了方便领导更好地完成工作,进行一系列围绕领导工作而展开的事务处理,比如接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等内容。如果离开了领导,秘书就失去了工作的主要方向,也就丧失了工作的意义和存在的价值。因此,没有领导工作就没有秘书的活动,没有领导者就没有秘书这个职业。领导者是秘书服务的根本对象,秘书在工作中也要以领导为中心。可以说秘书是为领导而存在的,这一点也决定了秘书的从属地位。因此,现实工作中只有领导挑选秘书的权力,而没有秘书挑选领导的机会。秘书必须以领导为中心,尽可能地适应领导的工作习惯和方式。作为职业秘书,如果你还不适应领导的工作习惯和方式,那么你要尽快调整好自己的心态,以保证工作的正常进行。



【微型案例】

工作以上司为中心

小诗是北京旭日化工设备公司总经理办公室的秘书,她的上司是公司负责研发的副总张扬。张总不仅是工作狂,而且非常霸道。他向小诗交代工作时,总是用一种似乎不耐烦的口吻说话:“打一下这个!”或者“复印三份!”从来不会说“请帮我打一下这个”,或“劳驾帮我把这个复印三份”。小诗非常不习惯张总这种封建家长式的工作作风,每次接受工作之后,总会想起老电影里那些大军阀或土匪的形象,因此,她总要在心里骂一句:“我是秘书,又不是你的丫鬟!”她多次提出要求更换上司,但每次都遭到办公室主任的严厉批评。昨天下午,张总路过她的办公桌时,将一份文件往她桌上一扔:“复印一份!”她怀着一肚子怨气复印完之后,也把复印件往张总的办公桌上一扔。没料到文件撞翻了桌上的水杯,搞得满桌子到处滴水……后来,她就被炒鱿鱼了。

小诗的遭遇确实让人同情,谁让她摊上这么一位军阀型的上司呢?但是作为一个职业秘书,这个结果也可以说是她咎由自取。

资料来源:谭一平著:《我是职业秘书》,机械工业出版社2008年版。

问题:案例中小诗的主要问题是什么?如果是你,你会怎么做?

(三)秘书工作的基本方式是处理信息和事务

秘书在辅助领导工作的过程中,做的大量工作就是处理信息和一些事务性工作,比如文件的草拟、情况的通报、信息的传递、会议的筹备与整理、日常的事务处理等都需要秘书来完成,秘书工作的基本方式就是处理信息和事务。秘书的工作事无巨细,在秘书的眼里,事情没有大小之分,只要是工作,不管是什么工作,也不管是哪个领导布置的,都要认真完成。



【微型案例】

“影后”

那还是我刚上班不久,Shinely说请我帮忙复印点资料,我过去从来没自己复印过东西。走进他们的文印室,许多机器外形大同小异,我心慌就没细看,直接就把一叠文件往一个果皮箱般大小的机器里送,结果文件变成一大堆“爆米花”,后来我才知道那是废纸粉碎机,当时Shinely的脸气得像猪肝一样红。

看到她失望的眼神,我自己也对自己失望。当天,我把复印机的使用说明书找出来,一条一条仔细琢磨,弄不懂的就请李强帮我解释。过去,只要一看见什么“使用说明书”我就头疼,但我还是硬着头皮坚持下来了。自那以后,不仅复印机,其他办公设备的使用说明书我也逐个仔细琢磨了一遍。

出于提高工作效率的需要,以电话为首的办公自动化设备越来越多,除各式各样的电话

机外,计算机、复印机、扫描仪、粉碎机……现在办公自动化设备不仅越来越多,而且它们本身也在升级换代,功能越来越多、越来越复杂。有些设备即使现在还没有配备,我也找来学习,以便将来备用。

许多公司新人常常抱怨企业中没有自己的位置,一开始只能做复印、打字等杂事,被戏称为“影帝”或“影后”。我觉得这没有什么,在你缺乏经验,特别是岗位经验时,会使用办公设备是新人分内的事,也应该是自己的长项。作为公司新人,会使用办公设备,就像军人会使用武器一样重要。

我到财务部一看,复印机卡纸了。我帮他们把被卡的纸取出来后,看了看机器,造成卡纸是缺乏清洁保养造成的。

我说:“你们可能要与复印机维修部门联系一下,对复印机进行一次全面的清洁保养,这样可以保证复印效果,减少卡纸现象的出现。另外,注意要选用最近的纸盒:离感光鼓越近的纸张,复印过程越短,卡纸的机会也就越少……”

资料来源:谭一平著:《女白领职场日记》,华夏工业出版社 2005 年版。

问题:从上述案例中,你学到了什么?

(四)秘书活动的根本性质是辅助性

秘书的所有工作都是围绕领导展开的,秘书服务的根本对象是领导者,这就决定了秘书工作的根本性质是辅助性。秘书的工作是相对领导而言的,是从属的、被动的,即使自己所提供的信息或者参谋意见在重大决策事件中起到了关键的作用,秘书的工作依旧是辅助性的,参与了整个工作,但依旧为领导服务,最终的决策权还是领导者,秘书只是辅助领导者完成了工作,是领导者的得力助手。所以身为秘书,要把自己定位好,做安守本职工作的职业秘书。



【微型案例】

打杂:脚踏实地,胸怀全局

小琳是北京万通机械股份有限公司总裁办的秘书。由于机械加工行业的利润率越来越低,所以,公司决定开发系列纳米产品,以形成新的利润增长点。这天,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都是从事机械加工的,对“纳米”不怎么了解,所以,尽管技术总监用原子、电子负荷等理论解释了好久,大家仍然感到云里雾里。眼看着会议陷入僵局,总裁有些坐不住了,这时,坐在他身后负责会议记录的小琳悄声问他,是否可以让自己解释一下什么是纳米。总裁马上点头,于是,小琳用非常通俗的语言解释了什么叫做纳米、纳米产品的功效……会议达到了预期的目的。会议结束时,总裁宣布让小琳负责公司整个纳米项目的协调工作。

资料来源:谭一平著:《我是职业秘书》,机械工业出版社 2008 年版。

问题:案例中的小琳是如何做好辅助工作的?