

高职高专“十二五”规划精品教材

主编 许仁忠 贾朝莉 何 凡
王小琴 周丽梅 李华仙
李 娟

秘书

实

务

*Wishu
Shiwu*



西南财经大学出版社

高职高专“十二五”规划精品教材

主编 许仁忠 贾朝莉 何 凡
王小琴 周丽梅 李华仙
李 娟

秘书实务

Wishu Shiwu



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/许仁忠等主编. —成都:西南财经大学出版社,2013.2
ISBN 978-7-5504-0929-3

I. ①秘… II. ①许… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 308117 号

秘书实务

主编:许仁忠 贾朝莉 何 凡

王小琴 周丽梅 李华仙

李 娟

责任编辑:张 岚

助理编辑:高 玲

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookej.com
电子邮件	bookej@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028-87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	9
字 数	195 千字
版 次	2013 年 2 月第 1 版
印 次	2013 年 2 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978-7-5504-0929-3
定 价	22.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

《秘书实务》是高职高专在校学生学习和掌握秘书知识与技能的教材，也是在岗文秘工作人员进修提高的极好用书。

《秘书实务》共八章，从实际出发较详细地介绍了秘书实务概述、秘书的日常事务工作、秘书的接待工作、文书处理与档案管理工作、秘书会议服务工作、秘书的沟通与协调工作、商务活动与商务旅行、参谋与信息工作等内容。秘书实务是高职高专文秘专业的主干核心课程，也是高职高专各专业培养学生职业技能的通识课程。基于此，我们编写时既注重了内容选取上的广泛性和深入性，又兼顾了内容讲授上的普遍性和针对性，期望该教材能成为高职高专文秘专业学生及非文秘专业学生都可以选用的教材。

秘书实务课程应用性强，要求从秘书工作实际出发，介绍秘书实务的各项工作内容、基本要求、操作规范、实施程序以及注意事项等，使学生了解秘书实务的工作方法和技巧，具备从事现代通用秘书工作的素质和能力，达到各企事业单位、社会团体的办公室人员相应岗位的要求，具备过硬的职业能力和较高的操作水平。本书编写的指导思想是面向各企事业单位、社会团体的实际需要，结合学生的基本现状，力争通俗易懂，使学生学以致用。本着“课堂就是岗位”的实践理念，着重实践，强调实训，强调培养学生的动手操作能力，在内容组织和安排上，岗位实训的材料较为丰富。为此，在编写时注重精心挑选案例和素材，所挑选的案例与素材均从多年教学与实训工作中获得。编写时从秘书实务的角度阐述秘书工作，内容全面，案例翔实，剖析到位，既强调秘书基础知识的讲授，更注重秘书实际操作能力的训练。编者期望能通过这种密切联系实际的学习，让学生能真正学会和掌握秘书实务的知识与技能，为走上工作岗位即能胜任秘书工作作好应有的准备。

本书编者从事秘书实务教学数年，具有较为丰富的教学实践经验。编写中参考了一些专家学者的成果和资料，在此一并致以诚挚感谢。由于学识有限，恳请广大读者和师生对书中误漏之处予以赐教指正。本书在编写中得到西南财经大学出版社的大力支持，在此表示衷心感谢！

编者

二零一三年一月

目 录

第一章 秘书实务概述	(1)
第一节 秘书一天的工作	(1)
第二节 秘书实务的内容	(5)
第三节 秘书工作的性质与特点	(7)
第四节 秘书应具备的能力与职业道德	(8)
练习题	(11)
实训题	(11)
第二章 日常事务工作	(12)
第一节 办公环境的管理	(12)
第二节 管理自己与上司的时间	(21)
第三节 上司日程安排	(29)
第四节 接打电话与处理邮件	(36)
第五节 印信管理与保密工作	(43)
第六节 办公室零用现金的管理与商务费用报销	(48)
练习题	(50)
实训题	(50)
第三章 接待工作	(55)
第一节 接待的准备工作	(55)
第二节 接待的礼仪	(59)
第三节 接待工作的基本程序	(63)
第四节 接待规格与接待计划	(71)
练习题	(76)
实训题	(76)
案例分析题	(77)
第四章 文书处理与档案管理工作	(79)
第一节 文书的撰写	(79)
第二节 文书的收发传递和处理	(82)
第三节 文书的归档整理与销毁	(89)
练习题	(93)

第一章 秘书实务概述

本章学习要求:

秘书,是协助上司处理各种工作事务的工作人员,主要负责办公室日常事务、接待工作、文书处理与档案管理工作、会议服务工作、沟通与协调工作、商务活动与商务旅行工作、参谋与信息工作等,他们具备处理以上各项工作的综合能力,向上司和受雇企业负责。秘书实务,即职业秘书的工作事务,包括工作安排与具体内容。要求通过本章的学习,掌握秘书日常工作的安排与内容;了解秘书实务的范畴与内容,了解秘书工作的性质与特点,熟悉秘书应具备的能力,了解秘书的职业道德。

第一节 秘书一天的工作

案例

这是四川天一有限公司总经理办公室秘书一天的工作。小赵毕业于四川天一学院商务系文秘专业,在这家公司的总经理办公室已经工作了2年。负责人力资源管理工作的公司副总经理是小赵的直接上司。

8:30 到达自己的办公室

8:35 打扫上司的办公室、接待室等房间,查点备用物品

8:50 空调、换气、照明设施的启动与调节

9:00 上司到办公室

9:15 为上司冲咖啡,确认当天的日程安排,通知总经理办公室主任在接待室接待预约好的客人及做好接待记录

9:30 根据上司的具体指示,回复相关传真、电话及电子邮件

9:45 对收到的邮件进行分拣,将紧急的信件和包裹分发给收件人

10:00 接听电话,将前一天来访客人的数据输入电脑中的顾客名录,整理报纸杂志、简报、扫描文件等

10:30 接待客人、给客人沏茶等

11:40 上司外出,将上司交代的文件录入并打印完成

12:00 午休

13:00 回到办公桌前,上网查资料、接听电话等

13:10 上司回到公司,给上司冲咖啡,报告电话留言,领回上司上次出差时的发

票及单据,核算出差费用

14:00 根据总经理办公室主任的指示,复印并打印文件

14:30 招待客人,沏茶

15:25 回到办公桌前继续起草报告(计划明天写完)

15:30 为公司会议准备茶叶及咖啡

16:00 将帮助总经理办公室主任写好的信装入信封,并填写收信人、收信地址等信息,通知快递公司取件;公司会议结束后清理会场,打印出第二天上司的工作日程表,呈交上司审阅

16:45 上司出门办事,整理未完成的文件

17:30 做明天的工作计划

18:00 下班

提问:

(1) 在本案例中,秘书小赵的工作内容有哪些?

(2) 这些工作内容大致可分为哪些类型?

(3) 除以上工作内容外,你认为秘书一天的工作中还会遇到哪些情况?

案例分析

从本案例中秘书小赵一天的工作来看,其工作内容大致包含了:办公室整理与打扫,开启环境设备,照顾上司,协助同事工作,按照上司指示回复传真、邮件、电话,分发信件,接听电话,信息录入,资料整理,文书工作,客人接待,会议准备等。

秘书小赵一天的工作内容,实际上与大多数职业秘书类似。这些工作内容大致可概括为办公室日常事务工作与会议准备工作。前者如办公室整理与打扫、照顾上司及文书工作等,后者如准备会议前的饮品等。

除以上工作内容外,秘书在一天的工作中常常还会遇到一些其他的情况,比如:上司临时出差要紧急预订机票和酒店,通知与会人员与安排座次,协调上司的时间安排等。秘书一天的工作看似简单,但实际工作内容往往瞬息万变、错综纷繁,这就要求我们在学习秘书实务之初就应该牢固树立认真、好学的态度,以便为将来的工作和更高层次的学习打下坚实的基础。

一、秘书的起源与含义

“秘书”一词,源于拉丁文“secretarius”,意即“可靠的职员”。英语单词秘书(secretary)与秘密(secret)联系紧密。“秘书”这一概念是工业社会的产物,诞生于资产阶级工业革命。

相较之下,我国的“秘书”有着更为悠久的历史。“秘书”一词的词义演变与古今意义都非常大。“秘书”一词最早出现于汉代,当时秘藏于皇宫内的各类书籍都被称为“秘书”,即具有神秘色彩或秘密性质的图书。至东汉时期,朝廷设立“秘书监”,专门从事管理国家秘密图书典籍。至魏晋南北朝时期,设立了“秘书丞”、“秘书郎”等文官官职,其主要职责是掌管国家奠基。后来,“秘书”一词的含义演变成为领导人身边协助处理各种日常事务和文字工作的助手。

关于“秘书”一词的当代定义,因各类学说在语言陈述和内容侧重上有所不同,所以目前学术界还未形成统一认识。但人们普遍认同秘书是一种社会职业,上司是秘书职业存在的前提。人们对于秘书职业的工作内容、职责以及岗位归属等内容的认识与探讨,也正在趋于统一。

国际秘书联合会对秘书的职业曾经作过如下定义:秘书应是上司的一位特殊助手,他们掌握有关办公室事务的处理技巧,能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和判断能力,并且能在上司所给予的权力范围内作出决定。

欧洲职业秘书联合会对秘书的定义是:对其上司的活动和工作范围有足够的了解,能够替上司分担很多工作。他们能在一定范围内作出决定和发出指示,并在做生意的场合代表他们的上司。

英国秘书专家伊丽莎白·库克指出:随着时代的变迁,今天的秘书正在越来越多地承担起以前由经理们完成的工作……秘书想要承担更多的职责,而经理们也要求有更多的时间来做他们自己的工作……因为这个原因,把秘书当做管理者的有机组成部分就越来越重要了。

英国学者约翰·哈里森认为:秘书与他们的顶头上司有一种特殊的关系。因为他们以“伙伴关系”紧密地和上司一起工作,以达到上司的职务所要达到的目标……

王千弓在《秘书学与秘书工作》中这样描述秘书:秘书是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况,研究政策,密切各方面工作的联系,办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企事业单位从事这一类工作的干部,统称为秘书工作人员,或简称为秘书。

张金安、常崇宜在《秘书学概论》中这样定义秘书:秘书是一种职务,也应当是一种职称,是领导的耳目、助手和参谋。

劳动部《秘书职业技能标准》中关于秘书的定义为:专门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上司决策及其实实施服务的人员。

通过对比以上各种定义与描述我们不难发现,各方着重强调了以下几点,即:秘书的角色定位,秘书的工作内容,秘书的职责和能力。在此基础上,我们将“秘书”一词的含义总结为:秘书,是协助上司处理各种工作事务的工作人员,主要负责办公室日常事务、接待工作、文书处理与档案管理工作、会议服务工作、沟通与协调工作、商务活动与商务旅行工作、参谋与信息工作等,他们具备处理以上各项工作的综合能力,对其上司和受雇企业负责。

二、秘书的分类

从一般意义上来说,秘书按其责任的大小和能力、素质的高低可分为助理级、文书级、执行级和行政级等类别,按照单位性质不同又有机关秘书、商务秘书、私人秘书、涉外秘书的区别。

现代意义上的秘书自1714年亨利·米尔发明打字机以来,它的分工已经随着时代的发展而渐趋模糊,而秘书的工作范围却在逐渐扩大。所以,我们很难再对秘书的分

类作一个人为的切割。

日本著名学者田中笃子在《秘书的理论与实践》中将秘书的日常工作分为“四层次”，我们以期从中对秘书类别划分的大致轮廓有一个初步认识。

D层次：办公用品管理、安检、卫生管理等行政后勤工作。

C层次：为上司接打电话、接待客人、收发邮件等工作。

B层次：上司办公室的管理、文件起草、信息收集、上司日程管理、上司出差准备等工作。

A层次：参与企业经营决策、协调与各方面的关系、负责秘书部门的管理工作。

三、秘书一天的工作

一位优秀的秘书，必须对自己一天的工作有充分的认识与准备。在熟悉秘书日常工作的基础上，进一步了解非常规性工作、隐性工作的内涵，以及掌握科学的时间安排与管理。

（一）日常工作

秘书的日常工作是指秘书每天都要做的工作，一般都有固定的处理模式，不需要上司特意指示，秘书可以自行决定或处理。其内容主要包括：

- （1）办公室环境的维护和管理：上司办公室和会客室的整理打扫，空调、换气、照明设备的调节等。
- （2）办公室用品的管理和发放：常用办公用品及耗材的识别、采购、管理及发放。
- （3）接待工作：为来客登记、带路和传话，给客人端茶送水和送客人出门。
- （4）接打电话：接听电话并转达内容，按照上司指示和要求回电等。
- （5）文书工作：起草公司内外的文件、信函，各种文件、信函、资料的收集、整理、归档与存档等。
- （6）日程管理：日常日程表的管理，会面的预约和登记等。
- （7）信息管理：收集公司内外的各种信息，并对信息进行整理、汇编及上报。
- （8）上司的差旅安排工作：出差准备，出差期间的日常管理，与相关单位联系和协调，安排交通工具、住宿地点，出差后的费用报销、出差总结等。
- （9）会议工作：会前准备工作，会中服务工作，会后清理工作。
- （10）协助并照顾上司：给上司冲泡饮品，安排午餐，健康管理，时间协调，交通工具的预定与安排等。
- （11）档案管理工作：档案的归类，档案的存放等。
- （12）辅导新进秘书：公司文化传输，工作环境介绍，相关工作的执行等。
- （13）工作计划：短中长期计划制订，次日工作计划安排等。

（二）非常规性工作

除日常工作之外，现实工作中秘书经常会遇到一些非常规性的情况。非常规性工作一般指在工作日程安排之外突然出现需要紧急处理的事情，或因偶然因素变动需要灵活处理的事情，它们都可以称为是突发事件。这些突发事件常发生的有：上司急病、

上司或公司出了事故、重要客户急病或突然死亡、交通工具变更、通信手段失效、自然灾害来袭等。秘书在遇到这些突发事件时首先需要冷静，在不违反相关规定的基础上，根据自己的权力范围理智地作出判断和应急处理。

（三）显性工作与隐性工作

日常工作与非常规性工作存在于秘书八小时工作时间范围内，它们是秘书的显性工作，显性工作是秘书的本职工作，也是直接衡量和检验一个秘书能力的重要部分。秘书在显性工作之外，常常面临着诸多隐性工作，比如业务充电、能力培训、知识阅读、职业交流等，这部分工作存在于秘书八小时工作时间范围之外，是决定一个秘书是否有上升空间、可持续发展及跨越式发展的根本动力源。一个有科学专业规划和长远发展目标的秘书，除将自身的显性工作较好完成外，更要注重八小时之外的隐性工作。

（四）科学的时间管理

秘书科学的时间管理，包括两个对象：一是自身，二是上司，两者常常是相互融合、相互协调、相互促进的。秘书不仅要对自己一天的工作进行科学的时间管理，还要充分协助上司完成时间管理。秘书要充分了解日常工作的时间节点划分，比如办公室环境维护与管理的时间，上司的一般上班时间，会议的常规时间安排，秘书及上司的午餐时间安排，上司的日程安排跟进，工作汇报、回复信函邮件的时间节点等。科学的时间管理，首先要求秘书对日常工作有全局性的把握，其次要求秘书对弹性时间有一定的预判与掌控，再次是要求秘书对上司的个人习惯、工作日程安排等有细致的观察和充分的了解，最后是要求秘书在长期的工作中形成一套灵活、高效的时间管理系统。

第二节 秘书实务的内容

秘书实务是秘书学科的一个分支，它是研究秘书工作和秘书业务活动及其规律的应用学科。从秘书工作的职能角度看，秘书实务是指秘书工作中的具体事务，是秘书工作中需要充分认识与熟练掌握的基本工作内容与技能。它包括秘书的日常事务工作、接待工作、文书处理与档案管理工作、会议服务工作、沟通与协调工作、商务活动与商务旅行、参谋与信息工作等。秘书实务，本质上囊括了秘书的能力要求，结构上指明了秘书职业的职责范围，功能上搭建了秘书工作的立体架构。

一、秘书的日常事务工作

秘书的日常工作是指秘书每天都要做的工作，一般都有固定的处理模式，不需要上司特意指示，秘书可以自行决定或处理，比如办公室环境的整理与维护、照顾上司、电话工作、会议服务工作、资料整理工作等。

二、秘书的接待工作

秘书是公司对内、对外联系的桥梁,是上下信息沟通的枢纽。秘书通常是代表上司与公司执行接待工作,接待工作的对象通常是指前来咨询、投资、洽谈、联络业务、礼仪拜访、参观、访问、考察工作等的集体或个人。该部分包括接待的准备工作、礼仪、基本程序、接待计划拟写等。

三、文书处理与档案管理工作

文书处理与档案管理工作是秘书的常态化工作之一,也是处理频率较高的一项工作内容。文书是联结各项工作的纽带,是管理活动的依据和凭证,所以文书工作是秘书能力体现的重要载体。该部分包括文书的撰写与处理、办文工作、档案管理等。

四、秘书会议服务工作

会议是人类群体有组织地会晤、议事的行为或过程。它需要三人以上共同参与,以一定的方式聚合在一起,目的是为了议事,解决各种问题。会议具有组织性、目标性、规则性、秩序性和领导性。会议是公司领导人一项非常重要的工作,企业领导人常常以召开会议的形式来解决生存和发展问题,因此会议的服务工作就显得格外重要。该部分将重点讲述秘书的会前、会中及会后工作。

五、秘书的沟通与协调工作

秘书的沟通与协调工作具有重要的意义:秘书有效的沟通往往能使上司的指令传达畅通,能使员工的建议上传便捷,能使客户的合作顺利高效;秘书的协调能力,主要针对的是解决冲突和矛盾,秘书高效的协调能力往往能将矛盾遏止在萌芽状态,能将冲突淡化,使正向的力量聚合在一起。该部分包括对沟通与协调工作的概述,协调的方法、技巧,协调处理冲突等。

六、商务活动与商务旅行

商务活动是企业整合市场资源、开展市场营销活动和提升企业文化建设的重要手段,包括市场营销活动、会谈活动、公关活动、宴请活动、企业展览、签约仪式、庆典活动等。在商务活动中,到外地或外国出差是日常工作中的一个组成部分。本章将重点介绍上司商务旅行的安排。秘书在进行商务旅行安排时,应该全面考虑、细致缜密,使各个环节高效流畅地按照相应计划进行。

七、参谋与信息工作

在现代秘书工作中,参谋职能已经成为对秘书的基本能力要求之一。参谋工作的重点就是辅助上司作出决策、协助上司决断工作,它是秘书自身素质的综合体现,是领导及上司活动效率和效益的可靠保证。现代商务活动要求秘书应具备较强的参谋意识与参谋能力;信息工作是秘书工作的重要组成部分,同时也是秘书发挥参谋作用的

重要方式和前提。秘书只有增强信息意识与信息获取能力,加强信息工作,积极开发利用信息,才能保证工作的科学性与有效性,才能更好地完成参谋工作。

第三节 秘书工作的性质与特点

一、秘书工作的性质

秘书工作的根本性质就是辅助性,辅助性是秘书及秘书部门的天然属性。

辅助性也是上司工作对秘书工作的必然要求,秘书的全部活动都必须在上司的授权和监督之下完成,在处理任何问题时都应根据上司的意图、指示来办理,不能代替上司作决定。在上司决策之前,秘书应充分履行参谋的职责,通过积极的信息工作作为上司的决策提供较为全面的参考,用意见与建议等形式间接提醒领导慎重决策;而对上司一旦拍板决定的事项,通常来说,秘书应毫无保留、不折不扣地贯彻执行。

秘书工作的辅助性主要体现在两个方面:其一是服务性,它是指秘书的一切工作都是围绕上司的工作而展开的,没有上司的存在,秘书工作就无从谈起。秘书要为主上司的决策和管理提供服务,比如秘书的参谋职能、信息工作、会议及差旅安排等。其二是从属性,它是指秘书在处理任何问题时,必须根据上司的意图和精神处理,不能超越自己的职权范围,更不能自作主张、自行其是。

二、秘书工作的特点

辅助性是秘书工作的基本属性,也是根本性质,对秘书工作特点的认识必须建立在这个根本性质之上。

秘书工作的特点包含以下几点:

(1) 中介性。秘书工作是非独立性的辅助工作,秘书在工作中承担着“桥梁”、“纽带”与“媒介”的作用,在各职能部门间起着承上启下、联系左右、沟通内外的作用。

(2) 综合性。秘书的工作涉及商业事务的方方面面,内容具体而繁杂,具有鲜明的综合性。大至为公司战略出谋划策,小至办公用品的采购与管理;会与客户高层领导交换意见,也会与餐厅公司服务人员讨价还价。

(3) 灵活性。伴随秘书工作的综合性而来的是其灵活性特点。秘书工作涉及的内容不仅具体而繁杂,而且时常充满变数,大多数时候秘书不可能完全按照工作计划一步步进行,而是会根据上司的指示和安排而变动。秘书工作的灵活性要求秘书能在动态的变化中找到相对平衡的工作处理流程与方式。

(4) 机要性。秘书工作的机要性包括机密性和重要性两个部分。秘书一般身处决策者、管理者身边,是一个单位或企业的中枢部分,其辅助性决定了秘书的工作范围与上司的工作范围有大部分的交叉。而秘书因工作需要掌握了重大决策和重要事项后要对领导、上司及客户负责,对这部分内容做好保密工作。

第四节 秘书应具备的能力与职业道德

一、秘书应具备的能力

秘书是协助上司处理各种工作事务的工作人员,在企业运营中承担着“纽带”、“桥梁”与“媒介”的角色。秘书面对着繁杂变化的工作事务和环境,需要极强的适应能力与协调能力。秘书一方面要圆满完成上司交代的各项工作任务,一方面要不断完善相关的业务知识与技能,所以,一个优秀的秘书除了要具备一定的工作能力外,还应该具备一定的整合能力、表达能力与学习能力。而现代社会,特别是企业与公司的不断发展,对现代秘书的能力提出了更高、更新的要求。

(一) 网络与常用办公软件的使用与操作能力

随着世界经济的不断发展和环保低碳生活的倡导,无纸化办公已经无可争辩地成了现代办公模式的典范。秘书日常工作中的收发邮件、搜集信息、发布消息等工作通常会使用到网络,电子邮箱的管理与使用,搜索引擎、常用信息网址、各大门户网站的储备与使用,即时通信工具的管理与使用,远程会议的操作,电子商务等都是秘书应该掌握的基本技能。此外,秘书还需要熟练掌握 Microsoft Office、WPS 等常用办公软件的使用,了解 Photoshop、CorelDraw 等图像处理软件的基本操作。

(二) OA 系统的使用与操作能力

由于互联网的普及和发展,办公自动化(Office Automation, OA)的程度也越来越高。办公自动化将现代化办公和计算机网络功能结合在一起,办公自动化设备极大地提高了工作效率,是秘书工作不可或缺的工具,故需要秘书能够熟练掌握其操作步骤与使用功能。

(三) 判断能力与执行能力

秘书需要时常保持“问题意识”,需要有较强的判断能力,在面对工作中出现的突发情况或意外时,能够从容应对、果断处理。判断能力的基本前提则是分析问题的能力。秘书是否能够透过现象看到本质,是否能够从特殊情况中辨别出普遍因素,是否能够在遇到情况变化时迅速作出轻重缓急的判别,都是其判断能力的具体体现。同时,秘书要具备解决问题的常识和经验,在迅速判断、找到解决之道后应立即采取行动、付诸实施。

(四) 适应能力与协调能力

秘书的工作时间、工作内容和工作环境会经常发生变化,有时需要连夜加班赶工,有时需要出国、出差,有时会面对无数的陌生人,这都需要秘书具备一定的快速适应能力。另外,秘书还需要具备较强的协调能力,它会在解决矛盾纠纷、聚合力量、活动组织等工作中发挥积极作用,能将分散的力量和资源汇聚起来,平衡利益各方的情

绪、心态,使工作流程得到顺利实施。

(五) 理解能力与洞察能力

秘书应该对上司及工作环境有一个全面而深刻的了解,这样才能时常站在上司的角度看问题,利用“换位思考”将工作做得更好。同时,一个拥有较强理解能力及洞察能力的秘书更能够找准工作的“提前量”,对下一步的工作任务有一个预估,提前作好相关准备为未来的工作奠定好坚实的基础。

(六) 信息收集能力与资源整合能力

秘书的一项重要工作就是辅助上司作出决策、协助上司决断工作,这就需要秘书有极强的信息收集能力。科学、全面、富有逻辑的信息能够为主人的正确决策起到辅助性作用。而强大的资源整合能力将成为秘书价值的重要体现,长期储备资源、快速搜寻资源、高效整合资源、充分利用资源已成为当代优秀秘书的一个重要衡量标准。

(七) 阅读与写作能力

文书工作是秘书工作的重要范畴,秘书的阅读与写作能力往往与其自身的价值捆绑在一起。秘书的工作往往灵活多变,快速、准确的阅读习惯将节省大量的时间。当秘书对各种信息初步阅读汇总后,常常需要对其进行分析和深加工,并撰写成简报、文书、专题报告等交由领导及上司审阅。这就需要秘书具备较好的写作能力,特别需要掌握常用的公文、应用文、商务文书、简报、演讲稿等的写作范式与技巧。

(八) 交流与沟通能力

在现代社会中,不论是行政系统、事业单位,还是国有企业、私企或外企,不论办公自动化设施有多么完备,人与人的交流与沟通是永远不可或缺的。处于一定工作范围和工作职责内的秘书,其协助领导、上司与各方面进行交流沟通的作用就显得更为重要。从一定意义上来看,秘书具备良好的交流与沟通能力,往往能快速、高效地完成工作。一个具备良好交流与沟通能力的秘书,更会是其领导、上司的得力助手。

(九) 自我舒压与学习能力

秘书行业是一个具有较大压力的行业,秘书所面临的工作往往纷繁无序,而且随时会遭遇到意外与突发情况;秘书不但要对领导、上司负责,还要谨慎小心地管理自己与周围环境。在现代快节奏的生活与工作中,秘书的时间往往呈现凌乱化、碎片化、被动化的趋势,工作压力的日渐加重,要求秘书必须掌握一定的自我舒压的方式与途径。自我舒压、自我调节的目的是为了更好地学习、更好地工作,是为了能够更好地以健康的情绪面对未来的挑战。而面对强大的工作、竞争压力,秘书唯一的制胜法宝就是不断提升自己的学习能力,以“一专多能”的高要求不断强化自身的业务素养与能力。

秘书的诸多职业能力并不在于一朝一夕的练就,而是需要长期的学习与实践。这就要求秘书从业人员要善于学习、勇于实践,在学习中提升自我,在实践中总结归纳,在变化中演绎创新,在磨砺中寻求突破。一个优秀秘书的养成,需要“十年磨一剑”

的毅力,需要厚积薄发。在历史的长河中,很多伟大人物的成功之路,都有一段鲜为人知的“秘书生涯”。

二、秘书应具备的职业道德

国有国法,家有家规,行有行德。职业道德是同人们的职业活动相联系,具有自身职业特征的道德准则和规范。秘书工作的性质与特点,决定了秘书人员必须遵守以下职业道德:

(一) 忠于职守,尽职尽责,自觉履行各项职责

秘书应忠于自己的工作岗位,忠于领导及上司,忠于单位和集体。秘书应自觉履行秘书的各项职责,认真辅助领导、上司做好各项工作。以强烈的事业心和责任感投入到工作之中,并懂得不擅权越位、不掺杂私念。

(二) 服从上司,跟从领导,充分发挥辅助功能

领导、上司是秘书存在的根本前提,作为领导的参谋、上司的助手,秘书应当严格按照领导、上司的指示和意图办事,坚决杜绝自行其是、别出心裁。秘书要在自己的权力范围与工作职责内最大限度地发挥自己的主观能动性,充分发挥辅助性角色的强大功能,为领导、上司的最终决策提供全方位、多层次的参考。

(三) 恪守信用,严守机密,努力塑造职业形象

秘书应遵守信用、遵守时间、遵守诺言。一经允诺,便努力达到工作要求、产生工作结果。秘书应严守机密,做好日常保密工作,不泄露、不散播机要信息,在生活中与工作中,努力塑造秘书的职业形象。

(四) 谦虚谨慎,兢兢业业,真诚践行奉献精神

热情工作、谦虚谨慎,是秘书应有的美德,切忌因人而异、亲疏有别,秘书应在实际工作中努力实现公正公平。秘书应对自己的工作兢兢业业、任劳任怨,甘当无名英雄。努力发挥实干精神,不过分追求名利得失,能吃苦耐劳,真诚践行奉献精神。

(五) 实事求是,勇于创新,科学发挥主观能动性

秘书应坚持实事求是的工作作风。一切从实际出发,理论联系实际,坚持实践是检验真理的唯一标准。要在调查研究的基础上客观反映实际情况,在实事求是的基础上科学发挥主观能动性,勇于创新,敢于在实践中发觉新问题、研究新方法。

(六) 遵纪守法,廉洁奉公,坚决杜绝以权谋私

不借领导、上司的名义以权谋私,遵纪守法、廉洁奉公是秘书从业人员职业活动能够正常进行的重要保证和根本前提。秘书从业人员应遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规,应遵守道德品质和行为准则的职业要求。秘书在职业活动中要坚持原则,坚守道德底线。

(七) 刻苦学习,努力钻研,全面提升思想觉悟

秘书要具备“三人行必有我师”的学习态度,要培养“见贤思齐”的学习热情,

要懂得“终身学习”的道理，在不断的刻苦学习中提升自己的专业素养，在努力钻研的过程中发现新问题、提出新方法。同时，秘书应在日常的学习与钻研中，重视思想觉悟的培养与提升，技能素养与思想道德的比翼双飞，方能成为一个真正意义上的优秀秘书。

练习题

1. 秘书含义的构成要素有哪几部分？
2. 秘书的能力要求与实际工作有哪些联系？
3. 秘书的根本性质与特征之间的关系是什么？
4. 秘书为什么应自觉遵守职业道德规范？

实训题

实训项目：秘书职业认同的培养

（一）实训准备

1. 网络资源。
2. 知名秘书的传记或故事。

（二）实训目的与要求

通过训练，加深对秘书职业的认识，培养职业认同感。

（三）实训方式

1. 以个人资料搜集与汇总的方式搜集历史上或当代著名的秘书的故事。
2. 对这些著名秘书的经历和素质进行分析和总结。
3. 归纳概括出一个优秀的秘书应该具备的知识储备、阅历储备与心理储备。

（四）实训提示

1. 资料搜集中可按照性别、职业的不同，寻找一些典型案例。
2. 著名的秘书从业人员还可以包括那些曾经从秘书职业发家致富、创造成功的世界名人。
3. 在进行综合分析总结之前，可先制作一张参数表以便对比和参照。
4. 知识储备包括这些典型的在校学习经历和自我学习经历，阅历储备包括他们从小到大对其成长有举足轻重作用的部分，心理储备是指在遭遇一些苦难与人生挫折的时候他们所采取的对策。

第二章 日常事务工作

本章学习要求:

办公室的日常事务管理工作,即秘书的事务工作,包括办公环境的管理、管理自己和上司的时间、上司日程安排、接打电话与处理邮件、印信与保密工作、办公室零用现金的管理与费用报销等项目。要求通过本章的学习,领会和掌握办公环境的管理技能;掌握安排领导时间和日程的技能技巧,掌握接打电话与处理邮件的技能,掌握印章和证明信函的保管和使用技能,掌握做好保密工作的技能技巧,掌握办公室零用现金的管理与费用报销的技能技巧。

第一节 办公环境的管理

案例

由于业务迅速发展,四川天一有限公司原来的办公地点已经不符合需要,公司决定将办公地点搬到金堂的商务大厦。公司总经理许行正好要出差,他吩咐秘书小周布置好总经理办公室。

经过了认真考虑,小周对办公环境做了一个设计。

(1) 许总的办公室在最里间,小周的办公室就在许总办公室的外面,两屋有一扇门相通,任何人要进入许总办公室都得从小周的办公室通过,小周的办公室就相当于枢纽和窗口。其他的部门呈半环形分布在小周和许总办公室的对面。

(2) 秘书办公室安排。在办公室办公用品的布置方面,在小周的办公桌上放了一台电脑,一台传真机,三部电话,一些文件柜、文件夹和几页未装进文件夹的散开的文件,另有一些笔筒之类的必备用品,每一样都要摆放整齐。办公桌的前面放一些为客人准备的椅子和沙发,办公桌后面放秘书的椅子,再后面则是靠墙的大立柜,里面分格、分层放各类文件和书籍。大型立柜的旁边紧挨墙的地方放置一个齐腰的矮柜,上面放置饮水机,小柜里放一些纸杯和咖啡、方糖之类的饮料和食品。

(3) 许总办公室安排。空间更宽大一些,基本布置和秘书办公室类似。宽大的办公桌上也有一台电脑,另外只简单摆放电话和一些文件夹,安排并列的靠墙立式柜,在另一面靠墙的地方环形摆开沙发。整个办公室体现出一种简约美。

(4) 在办公气氛的适当渲染上,小周准备在秘书办公室窗台上放置各式盆景和鲜花,在进门的右边放置一棵高大的绿色灌木。在总经理办公室墙面上张贴几幅书法和