

21 世纪高等院校秘书学专业系列教材

总主编◎张同钦 杨 锋

中国高等教育学会  
秘书专业委员会  
专家审定

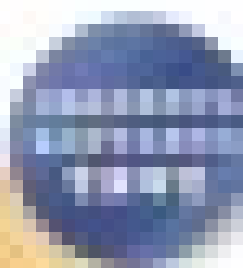
# 秘书实务

MISHU SHIWU  
主 编 杨 锋

秘书实务普遍存在于社会各类组织的辅助性管理活动中，  
是对秘书各项工作的规律、  
方法、程序、途径、技巧和技术等的研究。

学习秘书实务的最终目的是解决秘书工作中遇到的实际问题，  
提高秘书自身的工作能力。

# 秘书实务



中国高等教育学会秘书学专业委员会专家审定  
21世纪高等院校秘书学专业系列教材  
总主编 张同钦 杨 锋

# 秘书实务

主 编 杨 锋

中国人民大学出版社  
· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

秘书实务/杨锋主编. —北京:中国人民大学出版社, 2011.7

21世纪高等院校秘书学专业系列教材

ISBN 978-7-300-13741-4

I. ①秘… II. ①杨… 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 (2011) 第 131217 号

中国高等教育学会秘书学专业委员会专家审定

21世纪高等院校秘书学专业系列教材

总主编 张同钦 杨 锋

### 秘书实务

主 编 杨 锋

Mishu Shiwu

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (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 北京华正印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2011 年 8 月第 1 版

印 张 15

印 次 2011 年 8 月第 1 次印刷

字 数 340 000

定 价 26.00 元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

## 21 世纪高等院校秘书学专业系列教材

### 编 委 会 名 单

总主编 张同钦 杨 锋

编 委 (按姓氏音序先后排列)

陈祖芬 程 华 杜福磊 范明辉

方尤瑜 何宝梅 马守君 王金山

杨 锋 杨珈玮 杨献农 姚怀山

张同钦 周蓓新

# 总 序



进入新世纪以来，国际国内形势都日益发生着迅速而深刻的变化。随着我国经济体制改革的不断深入，随着社会主义民主政治建设的推进和依法治国方略的实施，随着科学技术特别是信息技术的快速发展，各级各类社会组织的管理理念和管理方式也在不断改进和完善。

秘书工作隶属于领导工作，秉承领导意图、围绕领导工作的需要而开展，以提高社会组织整体管理效率为目的。秘书工作是各级各类社会组织管理系统中重要的辅助系统，是完整的管理系统中不可或缺的有机构成部分。在前述背景下，对各社会组织负有参谋助手职能的秘书机构和秘书人员，必将面临更多新的课题、更加紧迫的任务和更为严峻的挑战。相应地，这对我国高等教育秘书专业的建设与发展也提出了更新、更高的期望和要求。

20世纪80年代初，我国开始了成批培养现代秘书的专业教育。迄今为止，秘书专业教育在培养规模上有了长足的发展，但在培养层次上存在着明显不足。我们认为，目前我国在大力发展秘书职业教育的同时，也应积极推进秘书专业本科教育的规范化和发展。从根本上说，在目前的管理体制下，秘书专业本科教育的规范化急需解决的是政策层面的问题，就是把秘书专业名称列入普通高等学校本科专业“目录”。因为，尽管在这个“目录”中秘书专业是长期缺位的，但社会对这个层次的秘书专业毕业生却有很大的需求。在此条件下，一方面，开设秘书本科专业的普通高校相对较少；另一方面，即使有的高校勉强开设了秘书本科专业，也因其“名不正”，只好挂靠在相关专业之下，被迫以专业方向的面目出现。据我们掌握的情况，秘书本科专业大多挂靠在公共管理类专业、汉语言文学类专业或其他专业之下。这种无奈的挂靠，直接导致了对秘书专业性质的多元化解理解，进而对专业的全面规范和健康发展产生了严重的负面影响。

据了解,基于国内秘书类专业的现状以及对未来发展的期待,为满足社会对高层次秘书人才的广泛需求,实现专业层次布局与秘书职业资格鉴定相对接,化解当前高校中秘书本科专业方向的尴尬局面,近几年来,中国高等教育学会秘书学专业委员会以及本专业领域的专家学者,已与教育部有关领导和相关部门多次沟通,从口头到书面明确提出了秘书本科专业进“目录”的愿望。就在2011年5月,教育部下发了《教育部办公厅关于征求对〈普通高等学校本科专业目录(修订一稿)〉修改意见的通知》,秘书学专业终于得以列入中国语言文学专业类别(拟列入《普通高等学校本科自设特殊专业名录》专业),对此我们深感欣慰!我们相信,随着我国高等教育管理体制特别是高校招生体制的不断改革,秘书学专业定能迎来新的发展机遇。

教材是教学内容的知识载体,是教学活动的基本工具;教材建设是教学改革的重要体现,是专业发展的重要支撑。所以,我们强调好的教材起码应具有现代性、先进性、代表性。从总体上看,国内秘书专业的教材建设近十几年来处在一个高速发展的过程之中,这为普通高校秘书专业本科教育的具体实施提供了十分重要的保障。但从严格意义上来说,制约普通高校秘书专业本科教育发展的教材问题此前长期存在。2000年前后,由全国高等教育自学考试指导委员会组织编写了第一套全国统编秘书学本科教材,秘书学界前辈学者常崇宜、张清明、饶士奇、董继超等多位教授为秘书学学科体系建设和课程规范做了大量建设性的工作,使专业教材建设达到了一个新的高度。但这套教材系结合自学考试特点编写的,普通高校选用不太合适,同时也存在教材选用制度方面的限制。2004年至2006年间,由秘书学学者杨锋和张同钦两位一线教师牵头,组织全国开设秘书本科专业多年的八九所院校,历时三年,编写了“现代秘书学系列教材”(暨南大学出版社出版),第一次打破了同类教材编写各自为战或小范围区域合作的局面;在学科理论建设和课程规范方面,较好地解决了秘书学基础理论对秘书实务的引领以及二者作为各自独立的教材的剥离的问题;同时基于秘书工作中文书档案工作前后密切关联的实际,基于文档管理一体化的理念,在课程设计上解决了秘书文档管理与秘书实用写作的相对独立的问题。从教材的使用范围和大量的信息反馈来看,该系列教材赢得了同行专家尤其是一线教师的广泛赞誉。在取得良好社会效果的同时,我们也发现了该套教材存在的不足和其局限性。

为了适应高等教育中的秘书本科专业教学和各级各类社会组织秘书人员学习的需要,中国人民大学出版社与国内十余所院校合作编写了这套“21世纪高等院校秘书学专业系列教材”。参与该系列教材编写工作的专家学者来自广州大学、河南财经政法大学、陕西师范大学、上海大学、广东外语外贸大学、莆田学院(福建)、华北科技学院、重庆师范大学、广西财经学院、内蒙古财经学院等(排名不分先后)。此外,延安大学的姚怀山、绍兴文理学院的何宝梅等秘书学者为这套教材的编写提供了重要的意见和建议。

本系列教材在编写上有三个注重:

一是注重参与院校的专业办学历史。上述十余所院校大都有着长期的秘书专业办学历史,像陕西师范大学、广州大学、河南财经政法大学等秘书专业办学历史都在20年以上,上海大学还是国内开办秘书类专业的先行者。

二是注重参编者的专业教学经历和前期科研成果的积累。

三是注重在现有专业学术水平下力争打造精品教材。在编写过程中,本系列教材强调

吸纳近年来国内秘书学科研究的最新成果，强调使用有关秘书工作最新的法律法规，强调理论阐述与秘书工作实践的结合。

当然，国内秘书学科研究和专业教育起步相对较晚，迄今还有其不够成熟完善的地方；专业教师队伍也经历了一个较长的转型过程，师资队伍建设水平还有待快速提升；这套系列教材也一定存在一些不足。但无论如何，这套教材的编写与出版是秘书专业领域一次重要的探索，是秘书学界的一次成功的合作。

据我们掌握的情况，国内以不同形式设置秘书类本科专业方向（文秘教育专业除外）的211院校并不多，而这样的普通本科院校却有一定的数量，也就是说，这些普通本科院校对我国秘书类专业建设与发展所做的贡献，是应当给予充分的尊重与肯定的。

最后，衷心希望国内秘书类专业能创造出快速、健康发展的美好明天！

编委会

2011年6月



## 关联课程教材推荐

书号	书名	作者	定价
978-7-300-13686-8	秘书学概论	张同钦	25 元
978-7-300-13742-1	秘书实用写作	杜福磊	28 元 (估)
978-7-300-13684-4	秘书文档管理	陈祖芬	25 元 (估)
978-7-300-13685-1	秘书礼仪	方尤瑜	25 元 (估)

## 配套教学资源支持

尊敬的老师：

衷心感谢您选择使用人大版教材！

秉承“出教材学术精品，育人文社科英才”的出版理念，我社为教材打造配套教学资源，帮助老师拓展教学思路，革新教学方式。相关的配套教学资源，请到人文分社网站（[www.crup.cn/rw](http://www.crup.cn/rw)）下载，或是随时与我们联系，我们将向您免费提供。联系人信息：

地址：北京海淀区中关村大街 31 号 201 室 龚洪训 收 邮编：100080

电子邮件：[gonghx@crup.com.cn](mailto:gonghx@crup.com.cn) 电话：010-62515637 QQ：6130616

欢迎您随时反馈教材使用过程中的疑问、修订建议等，让我们与教材共成长。建议一经采纳，即有好书奉送。

如有相关教材的选题计划，也欢迎您与我们联系，我们将竭诚为您服务！

选题联系人：	电子邮件：	电话：
刘汀	<a href="mailto:bukecunzhuang@163.com">bukecunzhuang@163.com</a>	010-62513897
翟江虹	<a href="mailto:zhaijh@yahoo.cn">zhaijh@yahoo.cn</a>	010-62515636

俯仰天地 心系人文

[www.crup.cn/rw](http://www.crup.cn/rw)

中国人民大学出版社 人文分社网站

欢迎登录浏览，了解图书信息，下载教学资源

# 目 录



绪论 .....	(1)
<b>第一章 办公室事务 .....</b>	<b>(8)</b>
第一节 电话事务 .....	(8)
第二节 收发传真 .....	(15)
第三节 邮政信件办理 .....	(17)
第四节 印信管理 .....	(21)
第五节 值班工作 .....	(26)
第六节 名片管理 .....	(29)
第七节 电子邮件安全管理 .....	(33)
<b>第二章 办公室管理 .....</b>	<b>(37)</b>
第一节 办公环境管理 .....	(37)
第二节 办公用品的管理 .....	(45)
第三节 办公室现金管理 .....	(48)
第四节 房产管理 .....	(50)
第五节 办公室时间管理 .....	(51)
<b>第三章 文书处理 .....</b>	<b>(57)</b>
第一节 文书处理的基本知识 .....	(57)
第二节 文书的撰写与编辑 .....	(62)
第三节 收文处理 .....	(67)
第四节 发文处理 .....	(70)
第五节 文稿的校对与装订 .....	(72)

<b>第四章 会务工作</b> .....	(74)
第一节 会议与会务工作概述 .....	(74)
第二节 会前准备 .....	(77)
第三节 会中服务 .....	(88)
第四节 会后工作 .....	(93)
第五节 几种特殊会议的组织 .....	(97)
<b>第五章 信息工作</b> .....	(101)
第一节 信息概述 .....	(101)
第二节 秘书信息工作的特点程序 .....	(104)
第三节 决策信息支持系统 .....	(107)
第四节 秘书信息安全维护工作 .....	(109)
<b>第六章 办公设备使用与管理</b> .....	(114)
第一节 复印机的使用与管理 .....	(114)
第二节 传真机的使用与管理 .....	(118)
第三节 打印机的使用与管理 .....	(121)
第四节 投影机的使用与管理 .....	(124)
第五节 照相机的使用与管理 .....	(128)
<b>第七章 保密工作</b> .....	(132)
第一节 秘密与秘书保密 .....	(132)
第二节 保密工作的特点与制度 .....	(134)
第三节 秘书保密工作内容 .....	(139)
<b>第八章 调查研究工作</b> .....	(146)
第一节 调查研究概述 .....	(146)
第二节 秘书调查研究工作内容 .....	(148)
第三节 秘书调查研究工作程序 .....	(149)
第四节 秘书调查的方法 .....	(152)
<b>第九章 信访工作</b> .....	(159)
第一节 信访工作概述 .....	(159)
第二节 信访工作的基本程序 .....	(161)
第三节 特殊信访事项办理 .....	(168)
<b>第十章 秘书督查与协调工作</b> .....	(173)
第一节 秘书督查工作概述 .....	(173)
第二节 督查工作的程序和方法 .....	(177)
第三节 秘书协调工作概述 .....	(185)
第四节 秘书协调工作的原则、程序与方法 .....	(188)
<b>第十一章 接待工作</b> .....	(194)
第一节 接待工作概述 .....	(194)
第二节 秘书日常接待的类型与方法 .....	(195)

第三节 会见与会谈 .....	(205)
<b>第十二章 公务旅行服务</b> .....	(211)
第一节 旅行准备工作内容 .....	(211)
第二节 上司旅行期间及回来后秘书的工作 .....	(219)
第三节 随行事务 .....	(220)
<b>附录</b> .....	(223)
<b>阅读书目</b> .....	(226)
<b>后记</b> .....	(227)

# 绪 论



秘书实务普遍存在于社会各类组织的辅助性管理活动中，其研究对象，即是对秘书各项工作的规律、方法、程序、途径、技巧和技术等的研究。秘书实务是一门应用性很强的学科，属于应用秘书学的研究范畴。

## 一、秘书实务概述

### （一）秘书实务的含义

秘书实务从字面理解，“实”是“实际”的意思，“务”是“事情”、“从事”的意思。“实务”从字面可以理解为“实际从事的事情（或工作）”。秘书实务也称作秘书业务，是指秘书所从事的业务活动，包括秘书工作的实际内容与工作程序和方法等。

如果说秘书学概论是对秘书学理论的深入系统探讨，强调秘书学的理论性。那么，秘书实务则是对秘书工作具体实施的操作规范与操作方法的研究，强调它的实用性和可操作性。

### （二）秘书实务的研究范围

秘书实务的研究范围主要有两个方面：一是秘书实务的具体内容；二是秘书实务的操作规范与操作程序和方法。

秘书实务的内容是那些具有共性的秘书业务，下面我们专节介绍。

秘书实务的操作规范有两种：一种是以法规形式确定下来的规范，如《国家行政机关公文处理办法》、《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《信访条例》、《中华人民共和国保守国家秘密法》（以下简称《保密法》）等；另一种是在长期的秘书工作中积累形成的规则

或惯例。比如一些单位制定的《公文签发人制度》、《使用印章规定》等。

秘书实务的运作程序,是指各专项秘书业务开展过程各阶段的划分、各环节的承接与优化组合,取决于各项秘书业务自身内在逻辑联系,表现为井然有序的行为过程。

秘书实务的操作方法,是指从事各项秘书工作任务的手段、方式、技巧和途径等。

## 二、秘书实务的特点

### (一) 秘书实务的专业性

随着组织管理水平的不断提升和办公自动化水平的不断提高,秘书实务的专业化特点越来越突出。不仅管理要专业化,要求秘书具有管理理念,掌握管理的知识和技能,而且对各项实务的专业技能也有一定要求。比如:能从辅助决策到内外沟通,从信息支持到文案管理,从会议组织到办公室管理,从信息到网络,任何一项工作都有自身特点,都具有或程序、或规范、或技术等方面的要求。不掌握这些特点和要求,是无论如何也做不好秘书工作的。管理的现代化提升了秘书工作的专业性水平,也为现代秘书提出了职业化要求,这是秘书职业发展的必然趋势。

### (二) 秘书实务的实用性

秘书实务属于应用秘书学范畴,主要探讨做好秘书各项工作的方法、途径、技巧等,是一门应用性很强的学科,强调实用、务实。秘书实务虽然也有一些理论阐述与规律的探讨,但这些理论和规律主要是为秘书具体工作提供支持。研究秘书实务的最终目的,是为解决秘书工作中的问题,高质量完成工作任务,提高秘书工作效率。因此,秘书实务具有很强的实用性。

### (三) 秘书实务的程序性

在纷繁的秘书事务中,大量反复出现的、经常性的工作,如文件处理、会务工作、信访工作、接待工作、机要工作、督促检查工作等,虽然在不同的行业系统、不同的机关,存在一定差异,但在同一行业系统和同一机关内,这些反复出现的、经常性的工作是有特殊规律可循的。

对这些经常性工作深入分析研究,可以发现其规范性、程序化规律非常显著。在秘书处理经常性工作的实践中,随着经验的积累,以及对各项工作的有关要素之间关系认识的不断深入,为了提高效率和加强管理,必然要制定有关工作规范、工作程序和科学可行的工作要求,并尽可能引入现代化办公网络控制系统,使这些工作实现规范化、程序化、科学化。

秘书工作的程序主要有如下方面:

其一,法定性程序。即根据法律、法规和规章所规定的程序办理事务。公文写作、文书处理、信访工作、保密工作等秘书实务,都要按照相关的法定程序处理,不可自行其是。

其二,自然性程序。即按工作活动的自身特性自然进展的程序处理事务。比如:会议准备、工作计划、执行、总结、评比、表彰等工作。

其三，指令性程序。是指按领导对办理某项事务的具体指示和要求处理事务，涉及组织或领导的经验、作风、习惯等因素。

其四，技术性程序。有些依赖于技术支持的秘书实务，如电话机的使用、传真机、复印机、扫描仪、计算机的操作和使用，电视电话会议组织等，都涉及比较专业的技术操作程序，秘书必须遵循程序要求，科学使用。

其五，经验性程序。秘书人员在秘书实务的实践中积累和创造大量经验，形成符合本单位实际的工作程序，这些经验性程序往往也具有宝贵的价值。

以上程序是相互联系的，一项具体的秘书工作往往会存在几种程序性要求。程序性特征要求秘书人员精通业务，熟悉有关规定，掌握操作技能和程序，勇于实践探索，善于总结规律，不断提高办事程序的科学性。

#### （四）秘书实务的综合性

秘书工作具有范围广、头绪多、繁杂、琐碎和重复的特点，有些事经常发生，反复出现，因而处理秘书业务需要耐心细致，计划统筹。秘书实务的范围是根据领导工作的范围确定的，凡是领导职权范围所涉及的工作皆属秘书实务的服务领域。秘书部门虽不是职能部门，但在所有业务职能部门的信息传递、落实执行、监督检查、协调反馈等工作中扮演了特定角色，发挥着重要作用。

此外，秘书工作的各项内容虽具有各自特点和表现形式，但在实践中，常常你中有我，我中有你，彼此联系，相互交融。例如，信访工作是秘书实务的一项重要内容，要做好信访工作就离不开组织会议、处理文书、督促检查等实务的支持。又如，会议组织和安排是秘书实务经常性的业务，却同文书拟写、接待工作、礼仪工作等具体事务不可分割。因此，秘书实务具有较强的综合性。

### 三、秘书实务的主要内容

秘书实务的内容主要有以下方面：

第一，办公室事务与管理。包括办公室通信、值班工作、接待工作、印章和介绍信的使用和管理、邮件管理、办公室的布置、办公室环境的维护和管理、办公室工作程序管理、办公资源管理等。

第二，文书工作。包括文书格式、文书制作和文书运转的流程以及要求、文书立卷和归档等工作。

第三，会务管理。包括对会议构成要素、分类、特点的认识，以及会务工作的流程，会前准备、会中服务、会后落实等工作。

第四，信息工作。包括信息的收集、整理、传递、存储、利用和反馈等工作，以及互联网信息搜索、信息即时支持等。

第五，公关活动。包括开放参观活动、宴请活动、签字仪式和典礼等公关活动。

第六，保密工作。包括对国家秘密含义、类型、秘密等级以及《保密法》的认识，秘书保密工作的内容、范围和原则，商业秘密和电子秘密的管理等。

4 第七, 信访工作。包括信访条例的颁布与实施、秘书信访工作的内容、信访案件办理流程、信访工作制度和原则等。

第八, 督查和协调工作。包括秘书督促工作的特点、工作程序与工作方法; 协调工作特点、工作程序与工作方法。

第九, 调查研究工作。包括调查研究的意义、作用, 秘书调查研究的工作方法与工作程序。

第十, 公务旅行服务。包括国内出差事务、涉外出差旅行、随从事务和网上预订事务的工作内容与工作程序等。

## 四、秘书实务学习的意义与方法

### (一) 秘书实务学习的意义

秘书实务是一门应用性、操作性很强的课程。学习秘书实务的最终目的就是为了掌握并运用秘书工作程序、规范、操作方法, 来解决秘书工作中遇到的实际问题, 提高秘书自身从事工作的能力。因此, 学习秘书实务具有一定现实意义。

首先, 学习秘书实务有利于提高秘书的业务素质。社会的不断进步和秘书职业化时代的到来, 对秘书的综合素质和能力提出了更高的要求, 职业准入门槛相应提高。秘书实务阐述的秘书实际工作内容与具体业务的操作技能与方式、方法等, 有利于提高秘书的业务素质, 提升现代秘书的职业品质。

其次, 学习秘书实务有利于提高秘书的工作效率。作为现代信息时代的秘书, 除需要掌握秘书专业系统的理论知识以外, 还应当培养实际的工作能力和操作技能。因此, 秘书实务教学不能纸上谈兵, 而应在教师的设计和引导下, 运用案例教学法、模拟教学法、实训法等与课程相适应的教学方法, 对学生进行实际工作能力的培养, 让学生在了解秘书业务知识的基础上, 动手操作, 完成课程内各项任务。

### (二) 秘书实务学习的方法

#### 1. 案例学习法

案例学习是围绕一定的教学目的, 把从实际工作中采集到的真实事例加以典型化处理, 形成供学习者思考、分析、判断的案例, 通过自我研究和相互讨论的方式, 使学习者能运用理论解决问题, 提高实际应用能力, 或通过分析解决实际问题, 提高理论水平的学习过程。案例学习法是一种将理论知识转化为发展智能的有效学习方法。对信访、督查与协调、保密等工作内容, 案例学习法都适合。

#### (1) 案例学习的意义

首先, 秘书工作内容的多元化, 使秘书工作案例所涉及内容也呈多元化状态。案例针对什么问题, 需要解决什么问题非常明确。学生在复杂的案例分析中, 可以经过不断思考、归纳、领悟, 形成一套独特的适合自己的思维方式。因此, 案例学习不单纯是寻找答案, 更重视得出结论的思考过程, 案例学习有利于学习者形成科学的思维方式。

其次, 案例学习有利于培养学习者的主动性、创造性和参与性。高度拟真的情景展现



在学习者面前，不仅需要学习者认识其中的问题，还需要思考解决问题的方法。案例学习促使学习者透过案例中看似零乱、有虚有实的状态，在对纷至沓来和错综复杂的实际问题的分析处理中，学会观察、思考、分析、整理、加工、比较、推理、判断，以增长才干，升华理性认识，提高自身独立解决问题的能力。

再次，案例学习中，学习者由被动接受知识变为接受知识与主动探索并举，因此对学生的要求也跟着提高。案例分析需要运用多门知识，学习者不仅要有广博的知识，还应对知识的广度和深度有新的开拓，运用所学知识，对案例进行理论联系实际思考、分析和研究。这有利于引发学习者的学习兴趣，增强学习者学习的自觉性，提高学习者分析问题和解决问题的能力。情景模拟、研究讨论、教学互动，既能调动学习者的积极性，也为学习者提供了展示自己的机会。学习者提早获取“职场”体验，可缩短教学情景与秘书职场生活情景的实质差距，为进入社会奠定知识基础与心理基础。

最后，案例学习还有利于促进理论—实践—理论的良性教学模式的形成。案例学习实际是“演练”与“实操”，通过案例学习使学习者产生对秘书工作的敏感性，从案例中获取直接经验与间接经验，将由案例而来的内化知识与实践中的多元相关知识相整合，从而很好地掌握理论，发挥理论对实践的指导作用。案例学习是一种培养开放型现代化秘书人才的好方法。

## (2) 案例的选择

在案例教学中选择合适的内容非常重要。案例选得好，教学就成功了一半。在内容的选择上首先必须符合秘书工作实际，并能够为学生所理解。应选择具有新颖性、典型性、综合性、多样性的案例。

## (3) 案例学习的程序

一是做好充分准备。个人准备是案例学习的基础，首先要认真阅读案例，先初步浏览，思考案例提出的问题，再仔细阅读，标记自己认为重要的内容，要置身案例之中思考问题，并结合所学秘书学理论与秘书实务有关知识分析案例。

二是交流讨论。要积极参与各项交流活动，通过交流达到相互启发、深入认识的目的。可采取小组交流、课堂讨论等形式。要创造自由宽松的交流氛围，如选择在课堂上、宿舍中、餐桌旁、草坪上等进行交流，使大家能够畅所欲言。通过思想交锋，大家对相应问题的认识会越来越清晰，理解会越来越深刻。

三是确定论题。在阅读和交流的基础上，提出本案例反映的问题，确定分析的论题。论题的确定既要结合案例的内容，又要体现本次课程的主题，要有一定深度，以通过案例学习达到深入理解所学内容的目的。比如：信息社会秘书的优势是什么？在管理活动中秘书职能怎样才能有效地发挥？

四是进行分析。案例分析是理论联系实际的过程，要围绕论题，联系秘书工作实际和学习需要，对案例进行深入分析。分析的方法主要有对比分析法、因素分析法和预测分析法。对比分析是将此案例与彼案例进行比较，找出事物的差距，从而揭示事物属性的分析方法。这是一种从差距中发现矛盾、拓展思路的分析方法，可以横向比较，也可以纵向比较。因素分析法是找出诸多事物中对事物性质起决定性作用的要素，以说明事物本质特点的分析方法。预测分析是通过过去数据和经验性的资料的分析，对未来可能发生的情况