

河南省高等职业教育规划教材

秘书 实务

MISHU
SHIWU

主编
韩冬梅

郑州大学出版社

秘书实务

MISHU
SHIWU



农干院 80066095

主编 韩冬梅



郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/韩冬梅主编. —郑州:郑州大学出版社,2003.8

ISBN 7-81048-809-0

I. 秘… II. 韩… III. 秘书学-高等学校-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 066146 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:谷振清

全国新华书店经销

河南省教育厅印刷厂印制

开本:787 mm × 1 092 mm

印张:14.25

字数:282 千字

版次:2003 年 8 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-6966070

1/16

印次:2003 年 8 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-809-0/G·59

定价:20.00 元

本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换

序

经河南省教育厅批准,由河南省高等职业教育研究会组织编写的河南省高等职业教育规划教材,就要付梓出版了。这是我省高教事业改革发展的一项重要成果,确实值得庆贺。

大力发展教育和科学事业,培养和造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖创新人才,是党的十六大明确提出的新时期教育的任务。高等职业教育,作为高等教育的一种类型,其培养的是拥护党的基本路线,适应生产、建设、管理、服务第一线需要的,德、智、体、美等方面全面发展的高等技术应用性专门人才。因而,是我国全面建设小康社会的一支重要力量。就其本质属性来说,高等职业教育具有鲜明的职业特征,这就要求我们在人才培养工作中,不能沿袭学科型教材,而是编写、出版和使用技术型教材,即要研究和改革高等职业教育的课程教学内容和教学方法,编写和出版体现高等职业教育规律和特点的优质教材,力求体现全面建设小康社会对高等技术应用性人才培养提出的新要求。从这个意义上来讲,河南省高等职业教育规划教材的编写出版,不仅非常必要,而且十分及时,它顺应了我国政治、经济、文化、科技发展的新形势,适应了高等教育尤其是高职高专教育改革发展的新趋势,对我省高职高专教育水平的提高将产生深远而积极的影响。

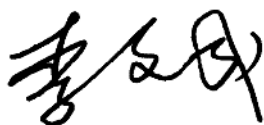
河南省高等职业教育研究会,作为省一级教育学会,在以赵金昭同志为会长的学会班子的组织和带领下,自2000年始,一直致力于高等职业教育理论与实践的研究工作,以专业建设为龙头,以教材建设为核心,以人才培养模式的建构为出发点,与时俱进,开拓创新,组织全省高职高专院校高水平的专家,研究并取得了一大批源自实践、富于特色、十分鲜活的教改成果。高等职业教育规划教材的编写、出版,正是这些研究成果的积淀和升华。

与全国其他同类教材相比,首批推出的计算机应用与维护、秘书、机电一体化等专业规划教材,有三个方面的显著特色:其一,适用性。教材编写人员,均是从事高职高专教育教学第一线的专家,全国知名的教授不乏其人。因此,规划教材体现了高职教育的特色,从而使教材的针对性和适应性得到完美的统一。其二,应用性。首批推出的高等职业教

育规划教材有一个最显著的特色,就是强化和突出了应用性特征,每个专业的核心课程均配套编写了实训教材,如计算机应用与维护专业的《C 语言程序设计实训教程》、秘书专业的《秘书实训》,机电一体化专业的《计算机工程制图实训教程》等,均将学生的实践能力培养纳入了教材建设体系。其三,新颖性。规划教材在内容的取舍上,遵循“基础理论必需、够用为度”的原则,适当精简验证性的原理阐述,大量充实新技术、新内容,及时反映本学科领域的最新科技成果,广泛吸收先进的教学经验,积极整合优秀教学成果,给人耳目一新的感觉。此外,在编写体例上,重视图表的运用,并在每章之后安排了思考题、实训题等供学习者练习,体现出编著者以人为本、注重技术应用能力培养的教育思想。

高等职业教育教材建设是一项十分重要的工作。因为,教材的基本作用,就是集人类先进的科学文化成果,传递给下一代,培养后继创新人才。优质的特色教材,在本质上是学校水平的体现。我们在肯定已编写的高等职业教育教材所取得成绩的同时,还要认识到我们在这方面改革探索的实践还不很充分,还需要继续进行广泛、扎实、深入的研究。并随着教育教学改革的深化,对出版的教材进行必要的充实、修改,使之日臻完善。

我相信,经过 3~5 年的努力,随着规划教材的陆续问世,随着规划教材在教育教学中的广泛使用,我们一定会迎来高等职业教育事业发展繁荣的新局面。



2003 年 8 月 20 日

前 言

自 20 世纪 80 年代初期我国部分高等学校开办秘书专业以来,秘书学理论研究已有二十多年的历史,许多相关教材陆续出版,为我国秘书学理论的研究做出了积极的贡献。随着社会主义市场经济的迅猛发展,秘书工作的内涵日益丰富,外延不断得到拓展,特别是进入 21 世纪以来,我国高等职业技术教育发展迅速,与之相适应的具有高职特色的教材建设已成了燃眉之急。基于此,我们编写了《秘书实务》这一教材,供高等职业院校和高等专科学校秘书专业使用。

本教材具有如下特征:①深化了秘书学理论研究,本教材不但对秘书学理论进行了较深入的研究,而且更注重对秘书实际工作做进一步探讨,从而能极有针对性地指导学生的专业学习;②根据新时期秘书工作需要,吸收、借鉴了国内外秘书教育的最新成果,努力使本教材达到现实性与超前性相结合,知识性与趣味性相结合;③注重理论与实践的结合,充分考虑了高职高专教育的特点及现代社会对秘书人才的要求,使本教材具有理论联系实际,操作性强,实用性强的特点;④突出了案例教学的特色,本教材在许多章后附有典型案例,有利于学生加深对所学理论的理解,从而有效地提高学生分析问题、解决问题的能力。

本书由韩冬梅主编,共分十二章。执笔人分工如下:第一、四、六章由徐曼(焦作大学)编写;第二章、十二章由刘静(郑州牧专)编写;第三、八章由李杨(郑州工业高专)编写;第五、九章由刘滨滨(中州大学)编写;第七章由韩冬梅(中州大学)编写;第十章由张玉雁(焦作大学)编写;第十一章由张留见(洛阳大学)编写。

在本书的编写过程中,作者曾参阅了国内外的有关著作,吸收了相关学科一些专家、学者的研究成果,特向有关作者表示衷心感谢!

由于我们学识有限,讹误在所难免,敬请有关专家、读者不吝赐教。

编者

2003 年 7 月

目录

第一章 秘书

第一节 秘书的含义	1
一、秘书含义的演变	1
二、国外秘书一词的含义	2
三、现代秘书的含义	3
第二节 秘书的层级与类别	4
一、秘书的层级	4
二、秘书的类别	6
第三节 秘书的角色特征与定位	8
一、秘书角色的概念及特征	8
二、秘书角色的定位	8
三、秘书角色的错位	9

第二章 秘书工作

第一节 秘书工作的性质与原则	11
一、秘书工作性质	11
二、秘书工作的原则	12
第二节 秘书工作的内容与特点	14
一、秘书工作的主要内容	14
二、秘书工作的特点	17
第三节 秘书工作机构	20
一、秘书工作机构的地位和作用	20
二、秘书工作机构的设置	21

三、秘书工作机构的任务	22
四、国外秘书工作机构	24
第四节 秘书工作的发展趋势	25

第三章 秘书的职业素养

第一节 秘书的政治理论素养	27
一、坚定的政治方向	28
二、确定进步的价值观,增强事业心和责任感	28
三、较高的政策理论水平	28
四、实事求是的作风	29
第二节 秘书的职业道德	29
一、忠于职守,自觉履行各项职责	30
二、勤勤恳恳,甘当无名英雄	30
三、服从领导,当好参谋	30
四、遵纪守法,廉洁奉公	31
五、诚实守信,保守秘密	31
六、谦虚谨慎,礼貌待人	32
七、相互尊重,团结合作	33
第三节 秘书的知识与能力结构	33
一、秘书的知识结构	33
二、秘书的能力结构	35
第四节 秘书的心理素质	37
一、完善的人格	37
二、坚强的意志	37
三、平衡的心态	38
四、随和的性格	38
五、广泛的兴趣	38
六、良好的动机	39

目录

第四章 秘书的辅助决策

第一节 决策概述	40
一、决策的含义	40
二、决策的分类	41
三、决策的程序	42
第二节 辅助决策的特点和原则	43
一、辅助决策的特点	43
二、辅助决策的原则	44
第三节 辅助决策的方式和意义	46
一、辅助决策的方式	46
二、辅助决策的意义	48

第五章 办公室事务管理

第一节 办公环境的管理	52
一、办公环境的基本要求	53
二、按照需求进行办公布局	53
三、办公设备和物品放置适当、取用方便	53
四、办公室的安全	54
五、办公室安全系统	56
六、紧急情况的预防措施	57
第二节 办公效率和时间管理	59
一、办公效率和时间管理	59
二、处理日常办公事务应提高组织效率	60
三、日程安排和日程计划表的编制	61
四、目标管理及其优越性	65
第三节 办公用品和现金管理	66
一、选择办公设备、办公用品供应商	66
二、办公用品的采购	66
三、办公用品的库存记录与监督	67
四、有关现金和报销的知识与规定	67

第四节 印信管理	69
一、印信管理简述	69
二、介绍信的管理	71
第五节 保密工作	72
一、公文保密	72
二、会议保密	74
三、通讯保密	74
四、计算机保密	75
五、宣传保密	75
六、科技信息的保密工作	75
第六节 督查工作	76
一、督查工作的内容	76
二、督查工作的原则和程序	77
三、督查工作的方法	79

第六章 接待工作

第一节 接待工作概述	81
一、接待的含义	81
二、接待的分类	82
三、接待工作的作用	83
第二节 接待工作的任务	83
一、接待工作的任务	83
二、接待内宾的方法	85
三、外事接待工作的一般程序	86
第三节 接待的礼仪	89
一、礼仪的产生及含义	89
二、称谓	90
三、致敬	91
四、介绍	92
五、交谈	93

目录

六、邀请与作客

95

第七章 会议工作

第一节 会议的类型与作用 99

- 一、会议的含义及其构成要素 99
- 二、会议的类型 100
- 三、会议的性质与作用 101

第二节 会议事务工作 102

- 一、会前准备工作 102
- 二、会中服务工作 109
- 三、会议善后工作 110

第三节 会议文书工作 112

- 一、会议文书基础知识 112
- 二、常用会议文书的撰写 113
- 三、会议文书的管理 117

第八章 调查研究工作

第一节 调查研究的意义和基本原则 122

- 一、客观性原则 123
- 二、实践性原则 123
- 三、群众性原则 123
- 四、综合性原则 124

第二节 调查研究的方式和方法 124

- 一、调查的方式 124
- 二、调查的方法 126
- 三、研究的方法 131

第三节 调查报告的撰写 134

- 一、特点 134
- 二、类型 135

· 5 ·

三、调查报告和调查研究工作的关系	137
四、基本格式	138
五、基本要求	140

第九章 信息工作

第一节 信息和信息资源	144
一、信息与信息工作	144
二、信息资源管理	145
三、秘书与信息源	146
第二节 信息的收集和分类	147
一、信息收集的原则	147
二、信息收集方法	148
三、信息采集的途径	150
四、信息的分类	151
第三节 信息的处理	153
一、信息处理的原则和方式	153
二、信息的加工	154
三、高层次信息的开发	156
第四节 信息存储、传递与检索	157
一、信息存储	157
二、信息的传递	159
三、信息检索	160

第十章 协调工作

第一节 秘书协调工作概说	163
一、协调工作的含义	163
二、协调工作的职能基础	164
三、秘书协调的要素	165
四、协调的特点	166
五、秘书协调的意义	168

目录

第二节 秘书协调工作的范围、内容和程序	169
一、秘书协调工作的范围	169
二、秘书协调工作的内容	169
三、秘书协调工作的程序	171
第三节 秘书协调的原则、方法和艺术	173
一、秘书协调的原则	173
二、秘书协调的方法	174
三、秘书协调的艺术	177

第十一章 商务谈判

第一节 商务谈判前秘书的调查	181
一、商务谈判调查的内容	182
二、商务谈判调查的方法	183
三、商务谈判调查的基本要求	184
第二节 商务谈判目标的确定	185
一、最优期望目标	185
二、可接受目标	186
三、最低限度目标	187
第三节 商务谈判程序	188
一、导入阶段	188
二、概说阶段	189
三、明示阶段	190
四、交锋阶段	191
五、妥协阶段	192
六、协议阶段	193

第十二章 办公室通讯工作

第一节 电话事务处理	195
一、电话简介	195

二、电话的使用	197
第二节 来信处理	199
一、阅办来信的准备过程	199
二、阅信过程	200
三、办理过程	201
四、几种比较复杂和特殊情况来信的办理	202
第三节 电报、传真事务处理	203
一、电报	203
二、传真	204
第四节 收发电子邮件	204
一、电子邮件简介	204
二、发送和接收电子邮件	205
三、电子邮件网络礼节	206
参考文献	208

第一章

秘书

秘书活动是一种社会现象。有社会组织,就要有一定的管理机制,就要有相应的领导部门进行管理与决策,并随之产生了相应的秘书活动。我国的秘书活动源远流长,如果从殷商时代的甲骨文刻制算起,也有三千余年的历史。从古到今,秘书活动的内容在不断地演变,秘书的含义也发生了深刻的变化。

第一节 秘书的含义

一、秘书含义的演变

在我国,“秘书”一词有着悠久的历史。在不同的历史时期,“秘书”的含义也不尽相同。我国目前较为通用的“秘书”含义,较多受西方现代秘书含义的影响。

“秘书”一词最早出现在汉朝,既不指人,也不指事,而是指物,是指宫中秘藏之书。《汉书·叙传》曾有记载:“(班)游(班固之祖父)博学有俊才……与刘向校秘书。每奏事,游以选受诏进读群书。上器其能,赐以秘书之副。”《汉书·刘向传》记载:“诏(刘)向

领校中五经秘书。”《晋书·荀勖传》中说：“及得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为《中经》，列在秘书。”《后汉书·郑玄传》也曾载：“遂博览六艺，粗览传记，时睹秘书纬书之奥。”《说文》段注：“秘书，谓纬书。”这几处古文所言的“秘书”，均指宫中秘藏之书，具体是指藏于皇宫中的经籍和讖纬之书（“讖”指记录巫师、方士的预言、隐言的书，“纬”指方士化的儒生編集起来附会儒家经典的著作）。

“秘书”作为一种官职名称出现，始于东汉后期。东汉桓帝时设“秘书监”，职掌国家典籍。至曹操为魏王时，首设“秘书令”，实已成为机要之职。此后，北齐、南梁等历代封建王朝均沿袭之，设“秘书”官职或机构，如秘书丞、秘书郎、秘书院等，其职责主要是奏章宣事及掌管国家经籍，与今天的秘书含义有较大的差异。概言之，从秦代到清代的封建王朝中央集权模式内，“秘书”一词有三个方面的含义：一指宫中秘藏之书；二指用隐语来预言吉凶，对未来作出预言的讖纬图录等书；三指官名，中国自秦以来，历代王朝曾设有秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职。

鸦片战争以后，中国沦为半封建半殖民地国家，由于受西方文化的影响，清朝亦模仿西方建立秘书机构，设置了近代秘书官职。如光绪三十三年（1907年），安徽巡抚冯煦上书获准，于府中设立秘书、助理秘书之职，此后各省纷纷仿效。宣统三年（1911年），清朝颁布《内阁属官官制》，内阁秘书机构发生了变化。在内阁中设置承宣厅、制诰局，负责秘书工作。各部下设承政司、总务司等，掌管文件，综领众务。有的厅、司下设秘书科，有科长一人，一、二、三等秘书若干人。同时，各地为“预备立宪”而设立的咨议局，设有秘书长职务，各总督、巡抚衙门下设秘书员，掌管机密电函，凡不属各科管理的事都由秘书员统管。孙中山领导资产阶级民主革命，任用宋庆龄等为秘书，特别是南京临时政府成立后，总统下设秘书处和秘书长，各局、部及各省都督府也设置了相应的秘书部门和官职，形成了现代意义上的秘书和秘书工作。

在《辞海》关于秘书含义的解释中，除了上述三种含义之外，秘书还有其他两种含义：

1. 职务名称之一，是领导者的助手

各机关和企业、事业等单位配设的主要负责收发文件、办理文书与档案、完成领导交办的日常事务性工作的人员。

2. 使馆中介于参赞和随员之间的外交人员

分一等秘书、二等秘书和三等秘书，受使馆负责人之命进行工作，享有外交特权与豁免权。

二、国外秘书一词的含义

为了适应新时期的需要，扩大对外交流，在进行秘书实务的研究中，必须考察国际上使用的“秘书”一词的含义。在国外，“秘书”一词有不同的含义。

“秘书”一词源于拉丁文“secretarius”，意为可靠的职员。秘书的英语名词为

“secretary”,其中“-ary”是从事某种职业之意。其词意有四种:①书记;②秘书;③干事;④大臣与部长。“大臣与部长”原指在英国国王身边参与机要政务、掌管机密文件或玺印的辅臣,后来沿用为英、美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长。如美国的部长是 secretary(秘书),而不是 minister(部长)。在英、美,秘书有不同的层次、级别和职称。诸如高级文书官、助理级文书官、一等秘书、二等秘书、三等秘书等。在美国的职业分类中,秘书属于“一般管理、文书、事务”职业大类。

法语“秘书”(secretary),德语“秘书”(sekrtar),俄语“秘书”(Секретарь)和英语 secretary 有相同的含义。秘书的俄语名词 Секретарь 中“Секрем”也是秘密的意思。“Секретарь”为秘书工作者,或译为“书记”,其含义既指管理有一定机密性公文的人员和担任记录的人员,又包括主管某一机关日常工作的领导人。

在日本,秘书也有两种含义。一种是引用英文的词义,是指政府机关或社会团体日常事务的负责人。如内阁官房长官的英语正式译名为“Chief Cabinet Secretary”,中文也可译为“首席内阁秘书”。另一种更广泛的含义是指“帮助上司处理各种事务的工作人员”。在现代日本的政府机关和企业中,秘书和秘书工作人员事实上也分为两类:一类是专职秘书或秘书室主任(科长)等管理决策人员;一类是处理日常杂务的工作人员。

三、现代秘书的含义

国际职业秘书组织(Professional Secretaries International)认为秘书是具有熟练的办公室工作能力,不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围作正确决定的经理助手。原苏联学者认为,秘书是一种普通的职业,其职能主要是为机关提供作为秘书的辅助性、事务性和信息性的服务。日本学者认为,秘书是“领导的杂活”。

在现代,秘书一般是指担任秘书工作或秘书性工作的人员,是指专门人员。《辞海》(1989年版)称:秘书是“协助领导人综合情况,调查研究,联系接待,办理文书和交办事项等工作人员”。《现代汉语词典》对“秘书”的解释是:一是“掌管文书并协助领导机关或部门负责人处理日常工作的人员”;二是“秘书职务”,秘书有广义和狭义之分。广义的秘书,是指在领导者身边或中枢机构工作,并以办文、办会和承办领导者交办之事为主要任务的专门人员;狭义的秘书,是指掌握文书并直接辅助领导者全面处理事务的专门人员。

广义的秘书,一般包括四部分人。一是秘书,即由组织或人事主管部门正式任命的、具有秘书职务的专门人员;二是秘书工作者,即虽无秘书职务,但实际上从事秘书工作或秘书性工作的专门人员,如负责文书、调研、信息、协调、督查、信访、值班等工作的人员;三是机要人员,即由保密工作部门和用人主管部门审查批准的、经管国家秘密事项的专职人员,如机要部门的译电员、办报员及机务人员、机要交通员、机要保密员等;四是秘书首长,即主管办公厅(室)的工作负责人,如秘书长和不设秘书