



高校秘书学专业系列教材 总主编◎杨剑宇

# Secretary

# 秘书实务

朱欣文 杨剑宇◎主编

高校秘书学专业系列教材 总主编◎杨剑宇

# 秘书实务

朱欣文 杨剑宇◎主编

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/朱欣文,杨剑宇主编. —上海:华东  
师范大学出版社,2013.1

高校秘书学专业系列教材

ISBN 978-7-5675-0330-4

I. ①秘… II. ①朱…②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(2013)第 029278 号

高校秘书学专业系列教材

## 秘书实务

主 编 朱欣文 杨剑宇  
项目编辑 范耀华  
审读编辑 熊 慧  
责任校对 高士吟  
装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社  
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062  
网 址 [www.ecnupress.com.cn](http://www.ecnupress.com.cn)  
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105  
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887  
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口  
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com/>

印 刷 者 美柯乐制版印务有限公司  
开 本 787×1092 16 开  
印 张 20.5  
字 数 417 千字  
版 次 2013 年 5 月第 1 版  
印 次 2013 年 5 月第 1 次  
书 号 ISBN 978-7-5675-0330-4/I·939  
定 价 38.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

# 高校秘书学专业系列教材 编委会

总主编 杨剑宇

编 委 杨剑宇 钱明霞 杨 戎

黄存勋 郝全梅 郑健儿

何宝梅 李玉梅 朱欣文

秘书学专业已于2012年被正式列入教育部本科专业目录。我们努力了30余年,终于使学科正式跻身于高等教育本科专业之林,这是学科发展史上里程碑式的跨越,是学科正规化大发展的起步。秘书学科的春天真正来临了!

教材建设成为专业建设的首要任务之一。近年来,全国多家出版社纷纷组织编写秘书学专业系列教材,呈现出百家争鸣、百花齐放的势头,这是专业兴盛的表现,同时,通过竞争,教材也能越编越好。

回顾30余年来,秘书专业的教材大致经历了两代。

第一代教材产生于20世纪80年代前期,名称有《秘书学概论》、《秘书工作》、《秘书学和秘书工作》、《秘书学》等等。各书的内容一般分三部分:首先是对秘书工作粗浅简单的经验总结;然后,大部分篇幅是文书工作程序和法定行政公文的介绍及写法;最后,再加些秘书工作、档案工作等法规的附录。对这一代教材,宽容者称之为集专业教材、学术著作、工作手册三位于一体的连体。批评者斥其难以用作教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像和大杂烩。客观而论,与文史哲等成熟的学科相比,这一代教材确实粗糙、幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科总是从低级到高级,从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓、铺路之功不可抹杀。

第二代教材产生于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为“论”、“史”、“应用”三部分,出现了《秘书学概论》、《中国秘书史》、《秘书实务》、《文书学》、《档案学》、《秘书写作》、《公共关系学》等课程教材。这些课程教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了学科体系。但是,这一代教材一定程度上存在着基本概念含混、学科界限不清、研究对象欠明、体系不够完整的不足之处。

近年来组织编写的一系列教材,总结了30余年来的经验,是为第三代教材。本系列教材就是试图弥补第二代教材的缺陷,希望成为第三代教材中的集大成者。为此,我们要求各册达到基本概念明确、研究对象明确、课程界限明确、体系基本完整的要求。

本系列教材具有专、全、新的特点:

专——秘书学已成为独立的本科专业,其系列教材应当具有明显的专业性,即:

第一,每册教材都有各自专门的基本概念、研究对象、课程界限、基本体系。不再是既夹有“史”、“论”,又杂有文书写作、实务等于一体的“三不像”和“大杂烩”,也不能是相互混淆、重叠的复制品。

第二,本系列教材全部由长期从事该课程教学、研究的具有高级职称的专业教师对口主编,凝聚了他们十多年或者几十年的教学经验和研究成果。例如,我们邀请四川大学知名文书学专家杨戎教授、知名档案学专家黄存勋教授主编《文书处理和档案管理》,邀请山西省写作学会会长、山西大学郝全梅教授主编《秘书应用写作》,邀请从事秘书专业管理学课程教学多年的常州

工学院钱明霞教授主编《管理学原理》，等等，以此保证本系列教材的专业性和高质量。

全——我们同时着手编撰秘书学专业系列教材和涉外秘书专业系列教材，这两个系列的教材，可相互交叉使用。这是至今最全的秘书学本科专业系列教材。

秘书学专业的主干课程，经学界在哈尔滨、杭州、厦门等召开的几次全国研讨会上反复讨论，认为应以七门课程为核心课程，在此基础上编写教材，即《秘书学导论》、《中国秘书史》、《秘书实务》、《秘书应用写作》、《秘书公关原理与实务》、《文书处理与档案管理》和《管理学原理》。本系列教材除此七册外，还包括了专业主要课程教材《秘书心理学》、《秘书实训》等。

鉴于涉外秘书专业与秘书学专业有明显区别，我们策划、组织一批长期从事涉外秘书课程教学的专家编写了涉外秘书专业系列教材，共七册，包括《涉外秘书导论》、《涉外秘书实务》、《涉外秘书英语综合》、《涉外秘书英语阅读》、《涉外秘书英语写作》、《涉外秘书英语听说》和《涉外商务单证》。

新——各册尽可能增加新内容、新观点，选用新案例、新数据、新材料。同时，文风和版面适应新时代大学生的需求，力求新鲜活泼，一改秘书专业教材严肃、刻板的面貌。

参与这两套系列教材编写的专业教师，多达几十人，来自各高等院校，北到哈尔滨、南到湛江、东起上海、西到广西，遍布全国，是一次学界的大兵团作战。我们希望将教材编写得尽可能好些，能成为受大家欢迎的教材，我们也为此付出了不少努力。但是，由于秘书学专业尚是发展中的新专业，还在摸索探讨中行进，也由于我们能力有限，所以，书中不足之处难免，还望学界同仁批评指正，不吝赐教。

总主编：楊劍宇

2013年3月于上海

## 一、秘书实务课程的现状

自20世纪80年代初秘书专业诞生后,就设置有秘书实务课程。经过30余年的坎坷发展,秘书学专业终于被列入教育部本科目录。目前,全国有800多所高校设有秘书专业,其中600多所是高职高专院校,150余所是本科院校;还有二三十所师范院校为主的文秘教育本科专业(试办)。现在秘书实务课程的设置有四种情况:

### 1. 高职高专院校中的秘书实务课程

高职高专院校中的秘书专业课程设置形式多样:有的设有秘书实务课程;有的不设这门课程,而是将秘书实务中的主要内容分设成多门具体课程,如接待、礼仪、办公室日常事务、文档整理、会议、会展等等,或者运用任务训练的形式,先让学生完成任务,再以小组为单位用ppt形式汇报,然后学生评论打分,最后老师点评;有的根据用人单位的要求,订单式地设置相应的课程;有的把秘书实务与秘书学概论合二为一,开设为一门课程,界限混淆不清,不少内容和案例其实来自秘书学概论课程。

### 2. 本科院校秘书专业方向中的秘书实务课程

本科院校秘书专业方向大都设在汉语言文学专业之下;涉外秘书专业方向则设在外国语言文学专业之下,也有的设在管理学专业下。开设秘书学概论、秘书实务、秘书写作三门课程,有的只开设秘书学概论、秘书写作两门课程,连秘书实务课程也不开,就算是秘书专业方向了。

### 3. 文秘教育本科专业(试办)的秘书实务课程

文秘教育本科专业(试办)有的设有秘书实务课程,但该专业的培养目标是中等职业教育学校输送秘书专业的师资。培养目标不同,内容也不同。有的不开设秘书实务课程,而开设秘书实训课,主要采用情景模拟的方式,根据课程内容给学生设定情景进行实训,内容有会议、接待、礼仪、办公室日常事务、文档整理等。秘书实务的其他内容,则另外开设了专门课程,比如会议与会展、社会调查、办公室管理与实践等课程。

### 4. 自考秘书专业中的秘书实务课程

高等教育自学考试秘书专科或本科中设有秘书实务课程,但本科和专科的秘书实务课程一是区别不大,层次不分明;二是自考和全日制普通高校,在教学方法、内容含量、学分、难易程度、考试方式和要求方面都不一样,自成体系。

以上就是当前秘书实务课程的现状,在课程的设置、教材、教学内容和课时上均各唱各的调,各走各的路,五花八门,不完整、不规范、不统一。

新公布的秘书学本科专业中的秘书实务课程,自然不能机械地照搬这些模式。

## 二、秘书实务课程的地位

秘书学专业的秘书学板块课程,即专业主干课程,在杨剑宇撰写的向教

育部申报本科专业的报告中,列了6门课程。2011年11月在杭州举行的全国高校秘书学专业建设研讨会上,经大家讨论,又增加了《管理学原理》,共计7门课程。其中,《秘书学概论》和《中国秘书史》为专业基础理论课程,《秘书实务》、《秘书写作》、《秘书档案管理》、《秘书公关和礼仪》和《管理学原理》为应用型课程。

在这一课程体系中,秘书学概论和秘书实务是最重要的两门主干课程。它们都具有明显的综合性,而差别则在于前者侧重于秘书工作规律的理论阐述,而后者侧重于各项具体秘书业务的能力培养。二者之间是纲与目、总与分、虚与实的关系。

秘书学专业是培养秘书人才的,是一门应用型专业,要解决的是“秘书要做些什么工作”、“秘书怎样为领导工作服务”和“怎样做好”等问题,秘书实务正是解决这些具体问题的最主要课程。其教学目的就是使学生掌握各项秘书业务的主要内容、一般规律、操作规范、实施程序、具体要求以及注意事项等,以培养学生从事秘书工作的实际能力,适应现代秘书工作的需要。所以,它是主干课程中最核心的课程,实际教学中,概论尚可没有,实务必须有。秘书实务课程的重要地位,可概括为:一门新课程、一门培养学生核心能力的课程、一门最受学生欢迎的课程。

### (一) 一门新课程

从两方面来说,秘书学本科专业中的秘书实务课程,都是一门新课程。

第一,因为是新专业,所以是新课程。

秘书学是培养社会各行各业所需要的秘书人才的专业,是刚被教育部列入本科目录的新专业,它属于应用文科。在它的课程体系中,秘书实务是最重要的核心课程。

根据上述课程现状中的四种情况,可以看出,这四种模式都不完整,都不能机械照搬。新设立的秘书学本科专业中的秘书实务课程,要和上述四种模式划清界限,区别开来。

一是划清和汉语言文学专业下文秘方向的界限;

二是划清和秘书专科的界限;

三是划清和文秘教育本科的界限;

四是划清和自考本科的界限。

也就是要另起炉灶,汲取其合理部分,锻造出一门新课程来。

从这一意义上说,作为新专业中本科阶段的秘书实务课程,是一门新课程。

第二,反映大量新内容的新课程。

随着社会进步,科学技术的发展,办公室自动化设备的不断更新,对秘书工作的要求不断提高,工作内容也不断演进。如以往秘书的收发工作,经手的都是纸质的邮件和文书,如今无纸化办公逐渐普及,大量纸质的邮件和文书都通过电子邮件来收发,会议通知、通告等文书也电子化。秘书必须熟练掌握电子邮件的收发技巧和约定俗成的规则。又如各种电化会议,使会议筹办出现了全新的形式,有全新的要求;各地,尤其是经济发达地区,会展事务日益增多,新出现的网络秘书、钟点秘书、秘书事务所的工作内容和特点都有不同。秘书实务课程应当加入这些内容,让学生尽可能掌握最新的工作内容和工作手段,以适应现实的秘书工作需要,而不能把已经陈旧的内容传授给学生,脱离实际。



从这一意义上说,秘书实务课程也是一门新课程。

### (二) 一门培养学生核心能力的课程

秘书实务是一门最能反映秘书专业特色的应用型文科课程。其作用是使学生:

掌握各项秘书工作的基本知识;

形成胜任秘书工作的基本能力;

培养从事秘书工作的基本素质;

提升个人适应人才市场竞争的综合素质。

近年来,高职高专院校的就业率高于本科院校,在秘书学科中也有此情况。这说明,动手操作能力是秘书专业的核心能力,高职高专院校高度重视培养学生这种能力,而有些本科院校自以为应当以理论为主,轻视培养学生动手操作能力,导致出现本科学生不如高职高专学生受社会欢迎的状况。因此,秘书学本科专业秘书实务课程,不但要重视培养学生动手操作能力,还要加强和提高层次。

怎么提高呢?高职高专院校开设的秘书实务课程,不管是一门课程,还是被分解成多门课程,从内容上来说都是以事务辅助为主,如日常值班、接打电话、接待来访、打印文件、速记速录、上传下达、会议安排、文书处理、档案保管等。本科阶段的秘书实务课程应在此基础上,加强智力辅助部分,如各级沟通、信息处理、协助谈判、调查研究、督促检查、参谋咨询等,形成事务辅助加智力辅助的能力结构。

### (三) 一门最受学生欢迎的课程

在过去二三十年,在秘书学概论、秘书实务、中国秘书史、秘书和公共关系、秘书写作等多门课程中,秘书实务是最受欢迎的课程。这是因为该课程内容实用又具体,对学生和考生有三方面的直接作用:

第一,寻找实习单位时大大增加了竞争力;

第二,应聘求职时很受欢迎;

第三,公务员考试中受益明显。因为考卷中很多内容是该门课程中的,如办公室的设置管理、接听电话、接待来客、筹办会议、文书处理、档案保管等。

学生感到上这门课能学有所得,学能致用。因此,该课程很受各校各专业学生欢迎。

## 三、秘书实务课程的性质

### (一) 应用性

秘书学专业是适应我国经济和社会发展需要而开设的应用性很强的新专业,主要专业课包括秘书学概论、秘书史、秘书实务、秘书写作、文书档案管理等。在这些课程中,除了秘书学概论、秘书史偏重于理论阐述外,其他都是应用性课程,它们要解决的是“秘书应该做什么”、“怎样才能做好”等实际问题。

虽然秘书实务课程的应用性很强,但应用性课程不同于纯粹的操作技术训练。秘书工作作为一种复杂的脑力劳动,许多业务都需要以相关理论为指导,例如调查研究需要社会调查理论的指导,信息工作需要信息科学的指导,会务工作、信访工作、谈判工作等,均必须以相关理论作为指导。

这一性质要求把握好应用和理论的度。

## （二）综合性

秘书部门常规业务达 20 多项。其中大多数工作有很强的专业性,从事这些工作需要一定的理论指导和业务训练。但是,不可能(也不必要)给每一项工作单独设立一门课程,其中有一些业务性很强而内容又十分丰富的工作,可以单独开设课程来研究、阐述,如秘书写作、文书档案管理、公共关系学等。在本科秘书专业课程体系中有条件的可以设立专门课程,而秘书专科教育由于受课时限制就难以将课程分得这么细;至于在职秘书短期培训和平时自我进修,就更不可能将秘书业务分成许多科目了。秘书实务正是一门介绍各项秘书业务的综合性课程。秘书实务的综合性还表现在:要掌握各项秘书工作的规律和方法,往往会涉及其他许多学科的知识,例如要探讨调查研究的规律就必然要涉及社会学的具体知识,要探讨信息工作的规律就必然要涉及信息科学的具体知识,等等。

这一性质决定了秘书实务头绪多、事务杂、工作忙。从事秘书工作要有此思想准备。

## 四、秘书实务课程的教学设计和教学方法

### （一）详略得当、有取有舍

秘书实务课程中的文书处理、档案管理、文字写作等部分,在本科专业教学计划中都设有独立的课程,如公文处理课程、档案管理课程、公文写作课程、秘书写作课程等,所以,在秘书实务课程讲授中可以简略带过。

而没设有独立课程的内容,如日常值班、接打电话、接待来访、上传下达、会议安排、各级沟通、信息处理、协助谈判、调查研究、督促检查、参谋咨询等部分则应详细讲解。有舍有取,有详有略。

### （二）处理好共性和个性间关系

当下的秘书实务教材和课程,往往只讲述中上层机关、事业单位的秘书工作。

从现状来看,在机关、事业单位任职的秘书约占了 30%,企业秘书等占了 70%。和机关、事业单位的秘书工作相比,企业秘书工作、涉外秘书工作,乃至私人秘书工作(或称民间秘书工作),它们的职责范围、工作要求,操作程序等有很多不一样。

如果秘书实务课程只是讲授机关、事业单位的秘书工作,而避开了数量占大部分的其他各行各业的秘书工作的共性,是一大失策。从学生毕业求职出路来看,去机关担任秘书工作须经公务员考试,这是千军万马过独木桥。我们的培养目标不能把他们全往那儿赶,这样势必失去大量生源,而是要往各行各业送。

所以,我们既要把各行各业、各级各类秘书工作的最基本共性归纳出来,又要结合本地对秘书人才的需求,显示各自的个性,形成真正的秘书实务课程。这是这一新课程要研究解决的问题。

### （三）补充新内容以适应社会需求

生活是活水,秘书工作是活水,秘书实务也应是活水。讲义要每学期有所更新,既不能多年按一本教材照本宣科,也不能闭门造车,要调查研究,了解现实秘书工作中的

新理念、新动态,新方法、新经验,从实践第一线选取新颖的内容,有针对性地补充和增加新内容到讲义中。如新办公设备使用、会展事务、电子邮件和电子文件,新出现的网络秘书、钟点秘书、秘书事务所的工作内容和特点等,使课程反映出现实中真实的秘书工作。

#### (四) 讲授由简入繁,由易入难

各种秘书实务教材,少则罗列了十几项秘书工作内容,多则包括了二十几项,有简单,有复杂,有容易,有繁难。讲授时应由简入繁,由易入难,效果更好。

秘书的工作大致包括“三办”——办文、办会、办事,秘书辅助领导的职能是通过办文、办会、办事来实现的。“三办”是秘书最基本、大量的工作,也是秘书的重要基本功。

第一部分是办公室日常事务,指领导机构中由秘书处理的专业性不强、但是需要依靠经验和责任心才能办好的具体事务,包括时间管理、领导日程安排、差旅服务、值班工作、通信联络、印信管理、保密工作、公务接待等。

这是相对比较简单的事务,也是各行各业、各级各类所有秘书都得干的事务。

第二部分是传统业务,指由秘书承担的传统业务,需要有一定的专业知识和技能才能胜任,有较强专业性质的业务工作,包括文书工作、档案工作、会务工作、信访工作、谈判事务、公关工作等。其中有一些是市场经济下出现的秘书业务,如谈判服务和公关工作等。

这是需要有一定的专业知识和技能,才能胜任的事务,难度中等,也是各行各业、各级各类大多数秘书都得干的业务。

第三部分是辅助决策业务,这是指直接为领导决策提供的综合性服务工作。内容主要包括调查研究、信息工作、参谋咨询、提供预案、协调工作、督查工作等,其中调查研究、信息工作主要是决策制定前的准备工作,而协调工作和督查工作则主要是决策实施过程中的辅助工作,参谋咨询和文字工作渗透于领导决策的各个阶段,提供预案是辅助决策的工作。

这些是要求和难度最高的秘书业务。在一个由多名秘书组成的秘书部门中,不是每位秘书都参与这部分工作,只有其中高层次的秘书才能参与。

这三部分内容,自低到高,组成了一个金字塔。

因此,秘书学本科专业的秘书实务课程,宜先讲授第一部分的办公室日常事务,再讲授第二部分的传统业务,最后讲授第三部分的辅助决策业务。

作为本科阶段的秘书实务课程的重点,是会务工作、文字工作、文档管理、调查研究、信息工作、督促检查、参谋咨询,即金字塔的中层和塔尖部分;难点是调查研究、信息工作、督促检查、参谋咨询,即塔尖部分。

#### (五) 运用直观性教具

秘书实务课程若仅由老师口头讲述,学生听了后自行想象,结果会各不相同,而运用直观性教具,则能展示事物真相,是辅助口语讲述的有效教学方法。直观性教具具有实物、图片、照片、投影、录像、碟片等。

### （六）注重课堂提问和练习

课堂提问和练习能促使学生积极思考,增加兴趣,活跃气氛,师生互动,增强效果。教师要多举案例,让学生来分析解答。案例可以是正面的,也可以是反面的,即错误的,让学生来找出错误、纠正错误。这种“纠误”式的案例,往往更吸引学生,激发他们的兴趣,鼓励他们积极思考,效果更好。

### （七）注重实训实习

秘书实务要解决的是“做什么”和“怎样做好”等问题。所以,其教学决不能闭门造车,纸上谈兵,必须改变“述而不作”的满堂灌的传统教学法,要注重实训实习。

多年来,各校的同行人,尤其是高职高专院校的同行人,在秘书实务课程的教学,提出了各种各样的教学法,如行动导向教学法、问题驱动教学法、情景模拟教学法、角色演练法、案例教学法、案例移植法、仿真教学法、网络教学法、群体自学法、综合实训法等等。归纳起来,无非是案例教学法和情景模拟教学法两种基本方法,只是提法不同而已。

案例教学法是围绕一定的培训目的,把实际真实的情景加以典型化,编成案例,供学员思考分析和决断,通过独立研究和相互讨论的方式,来提高学员分析问题和解决问题的能力的一种教学方法。它突出体现了课程教学中的实践性、操作性,在教学互动、理论与实践相结合上有力地弥补了传统教学方法的不足,在当今世界的教育和培训中被广泛应用。

情景模拟教学法,是让学生以组为单位,在一定时间内运用所学的秘书实务知识和操作方法进行演练,演练完后,由同学对模拟过程中的问题进行分析 and 指正,最后由老师和专家点评。这是一种有助于学生掌握实际能力的学习方法。其操作规程如下:编写方案、分组、排练、演练、同学讨论、分析指正、老师点评。

作为应用文科中直接指导操作的实务课程,这两种教学法是必须结合使用的。我们应当归纳总结,提炼升华。

总序	1
绪论	1
<b>上篇 办公室事务与管理</b>	
<b>第一章 办公室日常事务</b>	<b>3</b>
第一节 办公室环境及办公用品管理	5
第二节 印信及名片管理	10
第三节 值班及保密工作	14
<b>第二章 接待工作</b>	<b>25</b>
第一节 接待工作的准备	27
第二节 接待工作的基本程序	29
第三节 接待规格与接待计划	38
<b>第三章 通讯工作</b>	<b>45</b>
第一节 通话工作概述	47
第二节 电话处理技巧	48
第三节 办公室邮件处理	53
<b>第四章 时间管理</b>	<b>59</b>
第一节 时间管理概述	61
第二节 秘书时间管理	63
第三节 领导日程安排	70
<b>第五章 公务旅行管理</b>	<b>79</b>
第一节 国内公务旅行	81
第二节 出国公务旅行	85
第三节 领导旅行期间秘书的工作	89
第四节 领导旅行回来后秘书的工作	92
<b>第六章 办公自动化</b>	<b>97</b>
第一节 信息时代与办公自动化	99
第二节 常用办公软件的应用	102
第三节 办公设备的使用和管理	108
<b>中篇 秘书传统业务</b>	
<b>第七章 文书档案工作</b>	<b>117</b>
第一节 文书档案工作概述	119
第二节 公文处理	121
第三节 档案管理	127
第四节 电子文件处理	132
<b>第八章 会议组织与服务</b>	<b>139</b>
第一节 会务工作概述	141
第二节 会前策划与筹备	144

第三节	会中服务与管理	154
第四节	会后处理与服务	159
<b>第九章</b>	<b>沟通与协调工作</b>	<b>165</b>
第一节	沟通协调概述	167
第二节	沟通的原则和方法	171
第三节	协调的技巧	176
<b>第十章</b>	<b>信访工作和客户服务</b>	<b>183</b>
第一节	信访工作概述	185
第二节	信访工作程序	186
第三节	企业客户服务	193
<b>第十一章</b>	<b>商务谈判</b>	<b>203</b>
第一节	商务谈判概述	205
第二节	商务谈判的一般程序与技巧	209
第三节	谈判的文书工作	213

## 下篇 秘书辅助决策业务

<b>第十二章</b>	<b>调查研究工作</b>	<b>225</b>
第一节	调查研究概述	227
第二节	秘书调查的类型和方法	232
第三节	研究的方法	237
<b>第十三章</b>	<b>信息工作</b>	<b>241</b>
第一节	信息工作概述	243
第二节	信息收集的方法	246
第三节	信息处理的步骤	249
第四节	网站信息管理	254
<b>第十四章</b>	<b>参谋辅助</b>	<b>259</b>
第一节	参谋辅助概述	261
第二节	参谋辅助的特点和原则	264
第三节	参谋辅助的方法和局限性	266
<b>第十五章</b>	<b>督查工作</b>	<b>275</b>
第一节	督查工作的地位和作用	277
第二节	督查工作的特点与原则	278
第三节	督查工作的程序和方法	280
<b>第十六章</b>	<b>危机管理</b>	<b>293</b>
第一节	危机管理概述	295
第二节	危机管理的原则	298
第三节	秘书在危机管理中的职责	301
	后记	310
	参考书目	311



上篇

---

# 办公室事务与管理







秘书是企业领导的助手,通过秘书的有效管理做好办公室日常事务,使领导能够从琐碎的办公室事务中解脱出来是秘书的职责。本章介绍了办公室环境及办公用品管理、印信及名片管理、值班及保密工作等内容,是秘书工作的基础,虽然有些琐碎、繁杂,但凡是从事秘书工作的人都必须予以重视。