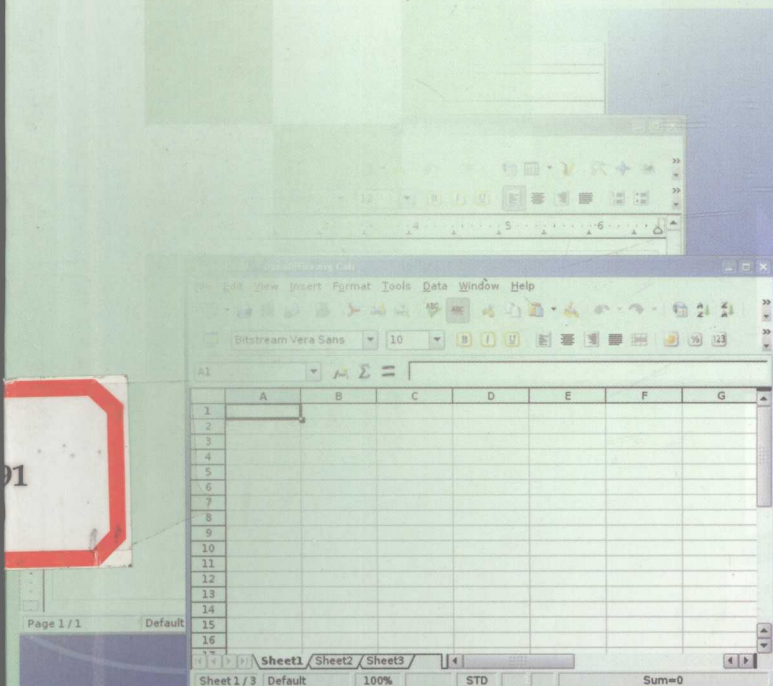


办公文秘自动化

实训教程

文丰科技 李尚 王雷 等编著



★书中实例视频演示文档

★书中的素材、源文件

教师免费获取教学PPT文档



机械工业出版社
China Machine Press

办公文秘自动化

实训教程

文丰科技 李尚 王雷 等编著



★书中实例视频演示文档

★书中的素材、源文件

教师免费获取教学PPT文档



机械工业出版社
China Machine Press

本书以大量的实例全面介绍了文秘工作人员需要掌握的各种计算机功能。全书共分 14 章,涵盖了文秘工作概述、Windows XP 基本操作、常用输入法简介、Office 主要组件的基本知识与高级应用、办公局域网与 Internet、电子邮件的使用、常用的办公设备与办公软件、电子商务、计算机系统的安全和维护等知识。

本书以实用、易学,让读者快速掌握为编写目的,重点突出、操作简练、内容丰富。每章后面配有习题,帮助读者学习和巩固学过的知识,做到理论与实践相结合。读者可以一边学习,一边在电脑上操作,从而提高学习效果。

本书适用于高级文秘工作人员,也可用作高校相关专业师生和社会培训班的教材,以及电脑办公用户的自学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

办公文秘自动化实训教程/文丰科技,李尚,王雷等编著.-北京:机械工业出版社,2007.11

(电脑精品课堂系列教程)

ISBN 978-7-111-22459-4

I. 办… II. ①文… ②李… ③王… III. 办公室-自动化-教材 IV. C931.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 173496 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:张晓娟

北京外文印刷厂印刷

2008 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·18.5 印张·456 千字

0001-5000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-22459-4

ISBN 978-7-89482-602-2(光盘)

定价:32.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

封面无防伪标均为盗版

丛 书 序

随着计算机的日益普及,使用计算机已经成为现代人必须具备的一项基本技能。在我国,从零开始学习计算机的人数仍直线上升,在这些人群中就有相当数量的人希望能像学生一样坐在教室里接受相关的教育。于是,国内的许多计算机培训学校、电大和各类高校成教部针对这方面的需求,开设了各具特色的长、中、短期培训班,为更多的学生群体创造学习的条件。他们所开展的教学,大多以突出实用性为主,采取边教学边上机操作的方式,着重培养学生的实际动手能力,使学生能将所学的技能直接用于社会工作中。

同时,IT行业的发展和激烈的人才竞争也对IT从业人员提出了越来越高的要求,在此背景下,计算机高职高专教育发展非常迅速,在数量上已经超过了对本科人才的需求。高职高专这个层次有自己的特殊性,时间只有三年,要学习的内容很多,在教学要求上,既要有相当坚实的理论基础,又要能运用理论解决实际问题。目前在培养这个层次人才的过程中,突出矛盾之一是缺乏合适的教材,既要高于中专层次,又不宜用本科教材。

根据职业学校非计算机专业计算机教学以及计算机培训的特点,我们策划了“电脑精品课堂系列教材”。本套教材在注重系统性、科学性的基础上突出了实用性和操作性,重点讲述计算机的基本概念和基本操作方法,强调上机实训。按照由浅入深的教学原则,把各册教材的内容分割成若干个模块,采取循序渐进的教学方法,力求通俗而不肤浅,深入而不玄奥。对重点概念、重要的操作技能,讲深讲透。

一、丛书内容

2005年第一批图书推出后取得了很好的反响,被许多学校采用作为教材,在此基础上我们又作了进一步的拓展,推出第二批图书,具体如下:

《中文 CorelDRAW X3 平面设计教程与上机实训》

《中文 Flash 8 动画制作教程与上机实训》

《中文 Dreamweaver 8 网页制作教程与上机实训》

《中文 AutoCAD 2007 辅助设计教程与上机实训》

《中文 Windows XP 操作系统实训教程》

《办公文秘自动化实训教程》

二、丛书体系

本系列在内容安排上,以培养计算机应用能力为主线,构造该专业的课程设置体系和教学内容体系;从计算机应用需求出发,进行理论教学,强调理论教学与实际操作密切结合,尤其突出实践体系与技术应用能力的实训环节的教学;教材编写力求内容新颖、结构合理、概念清晰、实用性强、通俗易懂、前后相关课程有较好的衔接。与其他图书相比,本套教材在培养学生的应用技能上更有特色。

三、丛书特色

与其他同类教材相比，本系列具有如下优势：

- ☑ **结构合理：**丛书中的每本图书均保持相同的体系，以章为单位，包括本章导读、基础知识、上机实训、本章小节和课后习题等部分内容。既适合老师教学使用，也适合初学者自学使用。
- ☑ **图文结合：**一般情况下，过多的文字叙述会给初学者带来一定的学习障碍，许多学生和老师都反映应尽量地增大图的比例。因此，丛书配有相应的图片，并使图片与文字能够有机地结合在一起，以帮助读者更好地学习。
- ☑ **讲解到位：**讲透基本理论、基本原理、方法和技术，在写法上力求叙述详细、具体、通俗易懂，对于一些关键的技术，都配有实例，让读者在实践中学习和提高。
- ☑ **图解教学：**对于一些复杂的对话框，采用箭头标注的方式，告诉读者如何设置，读者不需要阅读数种文字，只要按图索骥，就可以完成实例，简单明了。
- ☑ **实例精美：**对于本系列中的设计类教材，所选的例子与行业应用结合十分紧密，具有很强的应用性，如产品包装、广告设计等，或者是生活中常用的，如餐厅、客厅等。这些都是作者多年工作经验的结晶，相信一定会给读者以艺术的熏陶。
- ☑ **操作性强：**除书中的“上机实训”部分内容外，基础知识的介绍也均采用操作步骤的方式，这样避免了繁琐的语言叙述，读者可在实际操作的过程中掌握这些基础知识的应用。
- ☑ **作者实力雄厚：**这套教材都是聘请大专院校有丰富教学实践经验、工作在第一线的专家和教授编写。在编写过程中，充分考虑了大专院校的特点，在选材上贯彻少而精的原则，力求理论密切联系实际，深入浅出，便于教学。

四、增值服务

为方便教师教学和读者练习使用，在图书附带光盘中提供了丰富的学习资料：

- ☑ 书中实例的视频演示文件
- ☑ 书中的素材、源文件及最终结果

另外，还制作了本书配套的教学 PPT 文档，教师可以通过邮件获取：

jk-book@163.com

前 言

目前,计算机在各行各业的应用已经越来越广泛。作为一名办公文秘人员,少不了要与计算机打交道。也正是有了计算机这个有利的助手,使得许多工作都变得非常简单,工作效率也大大提高。

一般情况下,许多文秘人员对本职专业都很熟练,而对计算机的知识却经常一知半解,这就会严重地影响她的办公效率。因此,为了帮助文秘工作人员更好地掌握计算机办公的基本操作知识,我们结合文秘工作人员在实际工作中的各种需要,编写了《办公文秘自动化实训教程》一书。

本书共 14 章,具体的内容如下:

- ✓ 第 1 章,比较概括地叙述了文秘工作的特性等知识。
- ✓ 第 2 章,具体地介绍 Windows XP 各种基本操作。
- ✓ 第 3 章,介绍了最常用的汉字输入法。
- ✓ 第 4~9 章,分别从“基础知识”和“高级应用”两方面,介绍了 Office 2003 的 3 大组件: Word 2003、Excel 2003 和 PowerPoint 2003。
- ✓ 第 10 章,介绍了办公局域网与 Internet。
- ✓ 第 11 章,介绍了电子邮件的使用。
- ✓ 第 12 章,详细介绍了一些常用的办公辅助硬件和办公辅助软件。
- ✓ 第 13 章,介绍了电子商务的一些基本操作方法。
- ✓ 第 14 章,介绍了计算机系统的安全和维护。

本书采用详实的内容,介绍计算机、办公文秘基础的知识;通过大量的实例,使操作与图文相结合,讲解通俗易懂;辅以丰富的习题,学完即练,可以使读者在短时间内掌握所需知识。

本书由文丰工作室组织编写,参与编写工作的有李尚、赵洛育、王禹、肖莹、吴坤、魏聪、陈科、柴晓爱、李学营、许永梅、肖克佳、韩天煊、刘乐乐、王雷、张云松、刘天海、魏洪雷和李天龙等。希望您在阅读本书之后,不但可以开拓视野,同时也能增长实践操作技能,并从中学习和总结操作的经验和规律,达到灵活运用水平。鉴于编者水平有限,书中纰漏和考虑不周之处在所难免,热忱欢迎读者批评、指正,以便我们能为编写更好的图书。

编者

目 录

丛书序

前言

第1章 认识文秘工作1	2.3.3 重命名文件或文件夹 22
1.1 文秘工作概述 2	2.3.4 选择、移动文件或文件夹 22
1.1.1 秘书的定义与分类.....2	2.3.5 复制、粘贴文件或文件夹 23
1.1.2 文秘工作的特征与作用.....3	2.3.6 删除、还原文件或文件夹 23
1.2 秘书工作的基本原则 4	2.3.7 搜索文件或文件夹 23
1.2.1 准确周密原则.....4	2.3.8 设置文件或文件夹的属性 24
1.2.2 迅速及时原则.....4	2.4 上机实训 25
1.2.3 安全保密原则.....4	2.4.1 多用户登录 26
1.3 文秘的素质 4	2.4.2 文件夹的基本操作 28
1.3.1 良好的道德修养.....5	2.5 本章小结 30
1.3.2 谦虚恭敬、落落大方的态度.....5	2.6 课后习题 30
1.4 办公自动化概述 6	2.6.1 基础练习 30
1.4.1 办公自动化的概念.....6	2.6.2 课后实验 30
1.4.2 办公自动化的范围.....6	第3章 汉字输入法 33
1.5 本章小结 6	3.1 认识输入法 34
1.6 课后习题 7	3.1.1 汉字输入法概述 34
第2章 Windows XP 入门9	3.1.2 添加与删除输入法 34
2.1 初识 Windows XP 10	3.2 常用输入法 35
2.1.1 Windows XP 的启动 10	3.2.1 智能 ABC 输入法 35
2.1.2 Windows XP 的退出 10	3.2.2 五笔字型输入法 36
2.1.3 Windows XP 桌面的组成 10	3.3 输入特殊符号和生僻字 40
2.2 Windows XP 的基本操作 12	3.3.1 输入特殊符号 40
2.2.1 鼠标的使用.....12	3.3.2 输入生僻字 41
2.2.2 进入“我的电脑”窗口.....13	3.4 上机实训 43
2.2.3 Windows XP 的磁盘管理 14	3.4.1 删除不常用的输入法 43
2.2.4 控制面板的使用.....15	3.4.2 智能 ABC 输入法练习 43
2.2.5 回收站的基本操作.....19	3.5 本章小结 44
2.2.6 Windows XP 的附件程序 19	3.6 课后习题 45
2.3 Windows XP 的文件管理..... 20	3.6.1 基础练习 45
2.3.1 文件与文件夹概述.....20	3.6.2 课后实验 45
2.3.2 新建文件或文件夹.....21	第4章 Word 2003 基础操作47

4.1 Word 2003 的操作界面	48
4.2 文档编辑	50
4.2.1 新建文档	50
4.2.2 保存文档	50
4.2.3 打开文档	51
4.2.4 关闭文档	51
4.2.5 文档的定位与浏览	52
4.2.6 文档的切换	52
4.3 文本编辑	53
4.3.1 文本和符号的一般输入	53
4.3.2 输入日期和时间	55
4.3.3 选择文本	55
4.3.4 修改与删除文本	56
4.3.5 复制与粘贴文本	56
4.3.6 撤消、恢复与重复操作	57
4.3.7 查找与替换	57
4.4 格式设置	59
4.4.1 字符格式设置	59
4.4.2 段落格式设置	60
4.4.3 边框与底纹	61
4.5 页面设置	62
4.5.1 页面格式设置	62
4.5.2 设置页眉和页脚	63
4.6 表格处理	64
4.6.1 创建表格	64
4.6.2 编辑表格	66
4.6.3 绘制斜线表头	69
4.7 图片处理	70
4.7.1 插入图片	70
4.7.2 设置图片属性	71
4.7.3 绘制自选图形	72
4.8 上机实训	73
4.8.1 新建并设置“通知”文档	73
4.8.2 在 Word 中创建表格	76
4.9 本章小结	78
4.10 课后习题	78
4.10.1 基础练习	78
4.10.2 课后实验	79
第 5 章 Word 2003 高级应用	81

5.1 公式编辑器	82
5.2 插入对象	83
5.2.1 插入文本框	83
5.2.2 插入艺术字	85
5.3 样式的使用	86
5.3.1 创建样式	86
5.3.2 应用与修改样式	86
5.3.3 样式的复制	87
5.4 模板的使用	88
5.4.1 创建新模板	89
5.4.2 修改模板	89
5.4.3 套用模板	89
5.5 文档打印	90
5.5.1 文档的打印预览	90
5.5.2 打印设置	90
5.6 上机实训	91
5.6.1 创建“企业内部报刊”	91
5.6.2 创建新样式	93
5.7 本章小结	95
5.8 课后习题	95
5.8.1 基础练习	95
5.8.2 课后实验	96
第 6 章 Excel 2003 基础操作	97
6.1 Excel 2003 的操作界面	98
6.2 工作簿	99
6.2.1 创建工作簿	99
6.2.2 保存工作簿	99
6.2.3 打开工作簿	100
6.2.4 关闭工作簿	100
6.3 工作表	100
6.3.1 工作表的建立与编辑	100
6.3.2 公式与函数的使用	103
6.3.3 编辑单元格	107
6.3.4 数据的输入	110
6.3.5 工作表与工作簿、单元格之间 的关系	112
6.4 上机实训	112
6.4.1 制作销售量表	112
6.4.2 公司日常开支	114

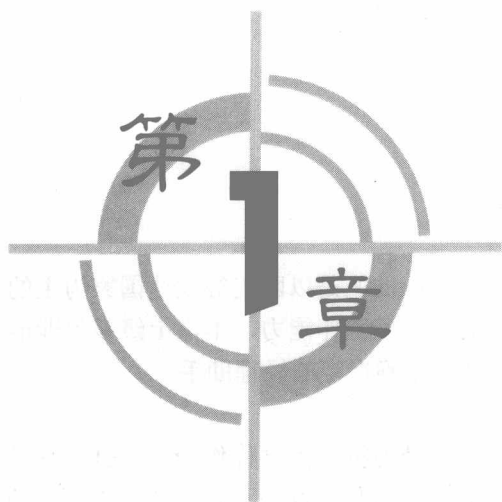
6.5 本章小结	115	8.1 PowerPoint 2003 的操作界面....	148
6.6 课后习题	116	8.1.1 大纲/幻灯片窗格	148
6.6.1 基础练习	116	8.1.2 幻灯片编辑区	149
6.6.2 课后实验	116	8.1.3 备注窗格	149
第7章 Excel 2003 高级应用	117	8.2 幻灯片的视图方式	150
7.1 单元格格式设置	118	8.3 演示文稿的创建	151
7.1.1 设置文字与数字格式	118	8.3.1 新建演示文稿	151
7.1.2 设置单元格的行高与列宽	119	8.3.2 演示文稿与幻灯片的概念	153
7.1.3 设置对齐方式	119	8.4 幻灯片的制作	153
7.1.4 单元格的边框与底纹设置	120	8.4.1 应用版式	153
7.2 样式	122	8.4.2 输入内容	154
7.2.1 创建与应用样式	122	8.4.3 格式设置	155
7.2.2 自动套用格式	124	8.4.4 插入对象	158
7.3 模板	124	8.4.5 设置背景	158
7.3.1 使用自带模板	124	8.5 上机实训	159
7.3.2 自定义模板	125	8.5.1 “文秘培训”演示文稿	159
7.3.3 套用自定义模板	125	8.5.2 “文秘的营养膳食”演示文稿.....	162
7.4 创建和使用数据图表	126	8.6 本章小结	164
7.4.1 数据图表基本知识	126	8.7 课后习题	164
7.4.2 创建图表	130	8.7.1 基础练习	164
7.4.3 编辑已生成的图表	132	8.7.2 课后实验	164
7.5 数据的管理和分析	132	第9章 PowerPoint 高级应用	167
7.5.1 数据库概述	133	9.1 丰富幻灯片的内容	168
7.5.2 数据排序	133	9.1.1 插入视频与声音	168
7.5.3 数据筛选	134	9.1.2 插入图表	169
7.5.4 分类汇总同类数据	135	9.1.3 插入表格	169
7.6 打印工作表	136	9.2 母版	169
7.6.1 页面设置	136	9.2.1 母版的简介	169
7.6.2 打印工作表	139	9.2.2 母版的类型	170
7.7 上机实训	141	9.2.3 母版的设置	170
7.7.1 使用“自动套用格式”功能		9.3 使用特效和超链接	173
修改“销售量表”	141	9.3.1 设置动画特效	173
7.7.2 根据工作表创建图表及报表		9.3.2 超级链接的使用	174
的打印	142	9.4 设置和放映演示文稿	175
7.8 本章小结	144	9.4.1 设置放映方式	175
7.9 课后习题	144	9.4.2 放映演示文稿	176
7.9.1 基础练习	144	9.5 演示文稿的打印	178
7.9.2 课后实验	145	9.6 上机实训	179
第8章 PowerPoint 2003 基本操作.....	147	9.6.1 丰富“营养”演示文稿	179

9.6.2 设置与放映幻灯片.....	181
9.7 本章小结	182
9.8 课后习题	182
9.8.1 基础练习.....	182
9.8.2 课后实验.....	183
第 10 章 办公局域网与 Internet.....	185
10.1 局域网	186
10.1.1 计算机网络概述	186
10.1.2 局域网概述	186
10.1.3 通过局域网访问其他 计算机	187
10.2 Internet 知识.....	188
10.3 接入 Internet.....	189
10.3.1 使用 Modem 拨号连接.....	189
10.3.2 使用 ADSL 接入 Internet	191
10.4 使用 Internet.....	194
10.4.1 网页浏览和信息搜索	194
10.4.2 资源下载	196
10.5 网上冲浪	197
10.5.1 网上银行	197
10.5.2 网络聊天	203
10.5.3 联众游戏	204
10.6 上机实训	206
10.6.1 将 H 盘设为只读共享	206
10.6.2 使用 IE 浏览器下载 WinRAR	207
10.7 本章小结	208
10.8 课后习题	208
10.8.1 基础练习	208
10.8.2 课后实验	209
第 11 章 电子邮件	211
11.1 基础知识	212
11.1.1 电子邮件简介	212
11.1.2 电子邮箱的申请	212
11.1.3 收发电子邮件	214
11.2 使用 Outlook Express 收发 邮件	215
11.3 使用 Foxmail 收发邮件	218
11.3.1 Foxmail 服务器设置	218

11.3.2 利用 Foxmail 收发信件.....	220
11.3.3 Foxmail 的高级设置.....	220
11.4 上机实训	224
11.4.1 使用 126 邮箱发送邮件	224
11.4.2 在 Outlook Express 中插入 附件	225
11.5 本章小结	226
11.6 课后练习	226
11.6.1 基础练习	226
11.6.2 课后实验	227
第 12 章 常用办公辅助工具.....	229
12.1 打印机	230
12.1.1 打印机的分类	230
12.1.2 使用打印机前的硬件连接	231
12.1.3 打印设置	231
12.1.4 打印机的维护	232
12.1.5 打印机的故障排除	232
12.2 刻录机	233
12.3 移动式存储盘	236
12.3.1 U 盘 (优盘)	236
12.3.2 移动硬盘	237
12.4 传真机	238
12.4.1 传真机概述	238
12.4.2 使用传真机	239
12.5 数码相机	239
12.5.1 数码相机的使用	240
12.5.2 数码相机的维护	240
12.6 办公常用的辅助软件	241
12.6.1 压缩软件 WinRAR	241
12.6.2 下载软件“迅雷”	244
12.6.3 看图软件 ACDSee	244
12.6.4 金山词霸	246
12.6.5 音频播放器——千千静听	247
12.6.6 暴风影音	248
12.6.7 公文写作助手 2.0	249
12.7 上机实训	250
12.7.1 使用 ACDSee 转换图片 格式	250
12.7.2 解压文件夹	251

12.7.3 使用 Windows XP 自带的刻录功能刻录光盘	252
12.8 本章小结	254
12.9 课后习题	254
12.9.1 基础练习	254
12.9.2 课后实验	255
第 13 章 电子商务	257
13.1 电子商务简介	258
13.1.1 电子商务的模式	258
13.1.2 电子商务的特点	258
13.2 网上贸易	259
13.2.1 购物网站的基本使用方法	260
13.2.2 网上购物	261
13.2.3 网上预订	262
13.3 网上求职	263
13.3.1 在求职网站上注册	263
13.3.2 查找招聘信息及应聘	264
13.4 上机实训	266
13.4.1 预订机票	266
13.4.2 网络招聘	268
13.5 本章小结	271
13.6 课后习题	271
13.6.1 基础练习	271
13.6.2 课后实验	271

第 14 章 系统的安全和维护	273
14.1 网络安全设置	274
14.1.1 为 Internet 中的某个区域设置安全级别	274
14.1.2 防火墙设置	274
14.2 黑客和病毒简介	275
14.2.1 黑客	275
14.2.2 病毒的分类与特点	275
14.2.3 病毒的防范	276
14.3 杀毒软件——NOD32	277
14.4 系统维护	279
14.4.1 计算机主机的日常维护	279
14.4.2 计算机外设的日常维护	279
14.4.3 计算机软件系统的维护	280
14.5 上机实训	281
14.5.1 查杀病毒	281
14.5.2 设置 Windows XP 自带的防火墙	282
14.6 本章小结	283
14.7 课后习题	284
14.7.1 基础练习	284
14.7.2 课后实验	284



认识文秘工作

本章导读

文秘是领导者、主事者身边的综合辅助者与公务服务者，是以辅助决策、综合协调、沟通信息、办公办会办事等为主要职能活动的领导者、决策者的参谋助手。

秘书以及秘书机构为领导工作服务，处理日常办公事务，完成领导布置的工作任务。为领导分忧代劳，帮助领导提高效率的一种具有综合辅助性、服务性的工作就是秘书工作。

本章将从什么是文秘工作开始全书的讲解。首先给出文秘工作的具体定义，然后是文秘工作的作用以及基本原则，最后简单介绍文秘工作人员经常遇到的公文处理知识。

本章学习重点：对文秘工作的认识。

本章学习难点：公文处理程序。

本章学习目标：

- ☒ 了解什么是文秘工作。
- ☒ 把握文秘工作的意义与作用。
- ☒ 认识文秘工作必须遵循的基本原则。
- ☒ 学会公文的写作。

1.1 文秘工作概述

1.1.1 秘书的定义与分类

1. 国外的定义

1) 西方发达国家的定义

国际职业秘书组织 (Professional Secretaries International) 是以欧美等发达国家为主的跨国秘书组织, 它给秘书所下的定义是: 具有熟练的办公室工作能力, 不需上级督促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围内做出正确决定的经理助手。

2) 前苏联的定义

前苏联认为: 秘书是一项普通的职业, 其职能主要是为机关提供称作秘书的具有辅助性、事务性和信息性的服务。但这主要是指机关秘书, 因为私人秘书不是主体, 它强调的是全面辅助领导与为领导服务的秘书职能。这个定义较接近我国的情况。

3) 日本的定义

日本学者认为秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”; 还有通俗的说法: “秘书是全能运动员”。这突出表明了秘书的工作范围是随着领导者的工作范围而变化的, “赋予性”强, 是很难做出明确界定的, 同时也强调了秘书为领导者服务的“直接性”。日本社会具有东西文化交融的特点, 它对秘书必须绝对忠于领导的要求特别强烈。

以上国外对秘书的定义的共性是:

(1) 秘书是一种社会职业, 而不仅是一种官职名称。

(2) 秘书主要是为领导服务的人员。

无论要求与权限有何不同, 前一点与我国的现状是有差异的, 在我国秘书主要还是一种职务名称, 而没有完全社会职业化; 后一点则是古今中外秘书的共性, 即一切秘书都是为其领导者服务的助手, 没有领导就没有秘书, 正是领导者的需求, 才导致了秘书工作的产生与秘书的诞生。

2. 我国对秘书定义的各种说法

我国自 20 世纪 80 年代以来, 对秘书的定义进行了探讨并有所进展, 各家各户说法多种多样, 但归纳起来, 涉及的比较集中的问题有以下 4 个:

(1) 在我国, 秘书是一种职务名称, 还是一种社会职业, 或者二者兼有?

(2) 我国秘书的主要职能作用是助手还是参谋, 或者二者兼有, 又如何准确表达?

(3) 对秘书下定义时应主要指狭义的办公厅室中的秘书, 还是应包括广义的如研究室、信访局、保密局、档案局等与办公厅 (室) 独立平行的机构甚至业务科室中从事秘书工作的人员?

(4) 私人秘书的情况很不相同, 但数量正在扩大, 是否需要包括进去?

围绕着这些问题的提出, 人们逐渐形成了初步的结论, 主要涉及以下几方面:

● 广义秘书的概念 “秘书是领导者的事务与信息助手。”这里的广义, 既包括了公务

秘书、私人秘书，又包括了各行业、层次、工种；领导者既含单数，又含复数——领导集体；因此只能是简明、抽象的概括。

- 狭义秘书的概念 “秘书是一种职务名称，正在成为一种社会职业，指处于领导近身，直接为领导从事事务性、信息性的辅助服务的工作助手。”这里着重排除了私人秘书。

广义与狭义内涵相通，又有差异，主要强调了秘书是领导近身的直接助手，是直接为领导服务的人员这一含义。这个“助手”包括了智力型的助手在内，从而也反映了现阶段我国要求秘书部门发挥“参谋作用”的现实。

1.1.2 文秘工作的特征与作用

文秘工作的特征可以从一般特征与本质特征两方面进行讲解。

1. 文秘工作的一般特征

秘书工作的一般特征，是指各类秘书工作都具有的，但又不同于其他工作的特征。

- 机要性与群众性相结合

秘书工作的机要性，决定了秘书人员必须具有全局观念，立足于领导工作全局，站在领导者的角度观察、分析和处理问题，提出参谋建议，做到不在其位，当谋其政；必须具有较宽的知识面，成为本机关与系统的“通才”和“杂家”，以适应领导者驾驭全局的需要，必须具有较强的综合概括能力和协调能力的人，才能做好秘书工作。

同时，秘书工作又有它的专业性。这种专业性，主要是指对秘书业务的特殊要求。秘书工作的专业性，还体现在不同行业的秘书，必须熟悉所在行业的专业知识。

- 综合性与专业性相结合

秘书工作是综合性与专业性的辩证统一。其中，综合性是它的主要方面，专业性则是它的次要方面。二者是相互渗透，相辅助相成的。秘书人员的专业知识越丰富，越全面，总揽全局的综合能力也就越强；秘书人员的综合能力越强，对全局了解得越透彻，也更有利于他对专业知识的掌握。这就是二者的相互结合、相互促进的辩证统一关系。这一特征要求秘书人员一定要处理好“博”与“专”的关系，既要有较为广博的知识面，力求成为“专业通才”，又要精通秘书业务，力求成为“秘书专家”，只有这样，才能适应秘书工作的需要。

- 事务性与思想性相结合

秘书部门是各级领导的办事机构，协助领导者处理日常事务，保证领导和机关工作的高效运转。秘书部门的事务性工作都是围绕领导的政务性工作进行的。这些事务工作具有频繁、杂乱和琐碎等特点，但又渗透着极强的思想性。

2. 文秘工作的本质特征

- 不是领导，贴近领导。
- 不在其位，参谋其政。
- 不管也管，办事超脱。

- 没有权利，隐含权利。

3. 文秘工作的作用

文秘工作的作用可以概括为以下几句话：

- 参谋智囊作用。
- 事务助手作用。
- 中心枢纽作用。
- 事务协调作用。
- 脸面窗口作用。
- 耳目信息作用。

1.2 秘书工作的基本原则

1.2.1 准确周密原则

秘书工作是辅助领导工作的，由于领导工作内容的重要性，也就决定了秘书工作必须以准确为第一准则。因为即使秘书疏忽了一个小问题，导致的后果都将是无法预测的。人们常说的“秘书工作无小事”指的就是事情虽小，但是如果处理不好，造成的影响却很严重。所以，“准确”这个词是强调得再多也不为过的。

汉语“秘书”一词，就包含有“秘密”的意思。英语中的 secretary（秘书）一词中的词干 secret，俄语中的 секретарь（秘书）一词中的词干 секрет，它们的意思都是“秘密”。因此，周密原则也是必须放在前列的。

1.2.2 迅速及时原则

由于文秘工作自身的特点，要求客观上应及时解决出现的种种问题。只有对出现的新闻、新情况、新动态及时解决，才能保证文秘工作的灵活性，适应变化的需要。现实中，如果处理不及时，将会给各项工作带来难以挽回的损失。

1.2.3 安全保密原则

文秘人员在办公过程中会涉及许多资料，有相当一部分就是工作人员所在团体的秘密，尤其是政府部门的一些机要文件、绝密文件等，是绝对重要的数据。因此，安全保密性对办公自动化系统显得尤其重要，系统的总体设计必须充分考虑这一点。

在后续的章节学习中，将介绍针对安全保密的内容。文秘工作人员可以在学习这些知识后，妥善地保护这些重要数据，尽职尽责地做好安全保密工作。

1.3 文秘的素质

文秘除了要把握好基本的礼仪原则外，还应从以下几方面来注重对自身素质的培养。

1.3.1 良好的道德修养

礼仪是道德的一种外在表现形式，良好的道德会自然地展示优雅得体的举止仪态，表现出谦虚恭敬的态度。

- **公正客观。**要公正地评价他人，不要以自己的好恶来评说他人，也不用自己的好恶要求他人。在处事中，不能感情用事，要以是非标准而不能以职务的高低论曲直，提批评、建议要出于“公心”，帮助他人要出于“诚心”。
- **忠诚守信。**要忠诚老实，办事恪守原则，忠于承诺，能办的事要千方百计完成，不能办的事要向对方说明情况以得到他人的谅解。
- **摆正位置。**要摆正自己的位置，在与不同身份的人交往处事中，要正确履行自己的职责，而不能超越权限，既要积极地配合工作，又不能干预领导的决策和下属或其他部门的工作。

1.3.2 谦虚恭敬、落落大方的态度

谦虚是指正确地看待自己，也正确地看待他人。不过高估自己，也过低估他人，善于发现自己的缺点并改正，善于发现他人的优点并学习。恭敬就是尊重对方的人格，诚恳待人，和蔼热情，不骄横。谦虚而恭敬的态度往往是一个人的神态、语言、动作和行为的综合表现。

1. 表情

表情中最主要的元素是眼神和微笑。它们可以表现出你对对方的欣赏、理解和欢迎，特别是在与人交谈时，眼神要能显示出你正在倾听对方的谈话，因为每个人都喜欢用语言表达自己，喜欢别人听自己讲话，如果用眼神告诉对方“你是一个值得我倾听的人”，这样在无形中会提高对方的自尊心和信心，使对方感到自己能够被理解和尊重，才能赢得对方的信任，使其愿意同你交往。同样微笑能使生疏变为亲密，真诚的微笑能制造彼此间互相信任和亲切友好的气氛。

2. 举止

手势和行立坐态都能表现出谦虚而恭敬的态度。秘书经常与领导出现于各种场合，因此更应注意礼节。在社交场合要主动、大方地与对方接触、递送名片、自我介绍，让对方尽快了解自己。言谈中要注意语言的文雅与委婉，说话方式轻松自如，语速不急不徐，落落大方。

3. 牢记别人的姓名，称呼恰当亲切

一般人对于自己的姓名特别在意，如果记得对方的姓名，会使对方产生莫大的好感。即使忘记了对方的姓名，也要委婉地“套”出或不动声色地处理。切忌直白对方“记不起来了”或“我忘记了”等让对方难堪。

4. 培养温文而雅的仪表风度

衣着仪表是个性的表征,反映一个人的文化修养和格调,显示自己的职业和职位。秘书在正式场合应着整洁得体、大方优雅的职业装。

1.4 办公自动化概述

通常,办公室的业务主要是进行大量文件的处理,如起草文件、通知、各种业务文本,接收外来文件存档,查询本部门文件和外来文件,产生文件复件等。所以,采用计算机文字处理技术形成、存储各种文档,采用其他先进设备,如复印机、传真机等复制、传递文档,或者采用计算机网络技术传递文档,是办公自动化的基本特征。

1.4.1 办公自动化的概念

办公室自动化英文原称 Office Automation,缩写为 OA。办公室自动化一般指实现办公室内事务性业务的自动化,而办公自动化系统则有更广泛的意义,即有网络化的大规模信息处理系统。

我国专家在第一次全国办公自动化规划讨论会上提出办公自动化的定义为:利用先进的科学技术,使部分办公业务活动物化于人以外的各种现代化办公设备中,由人与技术设备构成服务于某种办公业务目的的人机信息处理系统。

- 人是系统第一因素,即办公室主要因素是工作人员,包括各种人员,除了传统办公室的角色外,现在又要加部分管理设备的专业技术人员,如计算机工程师以及其他设备维护人员等。
- 技术设备、计算机是第二因素。设备中有各种机器,如计算机、复印机、速印机、电话机、传真机、网络设备和光盘等,这些设备统称为硬件设备或硬件。而各种信息设备中还需要有管理设备的软件,如计算机的操作系统、网络操作系统、文字处理软件和专项工作程序软件等。

1.4.2 办公自动化的范围

办公事务中,最为普遍的应用有文字处理、电子排版、电子表格处理、文件收发登录、电子文档管理、办公日程管理、人事管理、财务统计、报表处理和个人数据库等。这些常用的办公事务处理的应用可做成应用软件包,包内的不同应用程序之间可以互相调用或共享数据,以便提高办公事务处理的效率。这种办公事务处理软件包应具有通用性,以便扩大应用范围,提高其应用价值。

办公自动化这一人机系统,人、机缺一不可。而设备方面,硬件及必要软件都必须齐备。也可以说,办公自动化系统是人类处理信息的系统,是人类进入信息时代后的一种新概念。

1.5 本章小结

本章简略地介绍了秘书的概念、分类、工作的基本原则,以及秘书应具备的素质,并