

★ 21世纪高等学校“十一五”精品规划教程 ★

最新高级文秘与 办公自动化

主 编 王法能 郭国庆 杨晓元
副主编 潘晓中 杨晓龙

SECRETARY



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>

21 世纪高等学校“十一五”精品规划教程

最新高级文秘与办公自动化

主 编 王法能 郭国庆 杨晓元

副主编 潘晓中 杨晓龙

西安电子科技大学出版社

2009 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

内 容 简 介

本书详细介绍了文秘基础、公文写作技巧、网络办公设备、互联网基础、电子商务、Windows XP 与办公管理、Word 文字处理与办公实践、Excel 电子表格与数据处理、PowerPoint 演示文稿制作、常用办公工具软件等内容。通过本书的学习,读者可以快速掌握高级文秘基础、公文写作及与网络办公相关的基本知识和基本技能。

本书内容新颖、重点突出、图文并茂、实践内容丰富、通俗易懂,并注重基础知识与实际应用的结合,详细讲述了各知识点的具体操作步骤和使用方法,使读者能够掌握相关知识点的技术要领。

本书适合作为高等院校及各类培训学校网络办公相关课程的教材,也可供文秘人员、公务员及计算机初学者学习和参考。

图书在版编目(CIP)数据

最新高级文秘与办公自动化 / 王法能, 郭国庆, 杨晓元主编.

—西安: 西安电子科技大学出版社, 2009.2

21 世纪高等学校“十一五”精品规划教程

ISBN 978-7-5606-2194-4

I. 最… II. ① 王… ② 郭… ③ 杨… III. 办公室—自动化—高等学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 003069 号

策 划 臧延新

责任编辑 王跃华 臧延新

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com

电子邮箱 xdupfb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 陕西华沐印刷科技有限责任公司

版 次 2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16 印 张 16.5

字 数 385 千字

印 数 1~4000 册

定 价 26.00 元

ISBN 978-7-5606-2194-4/TP·1122

XDUP 2486001-1

*** 如有印装问题可调换 ***

本社图书封面为激光防伪覆膜, 谨防盗版。

前 言

本书是专为从事或即将从事办公室工作的人员编写的一本非常实用的教材。它能帮助从业人员快速了解办公室工作程序、商务礼仪、公文写作、网络办公、办公设备的使用等知识。本书也可作为高校毕业生就业应聘快速提高的培训教程。

“高级文秘与办公自动化”是一门培养办公实践能力的课程，大部分高校都为文秘类专业或相近专业开设了这门课程。随着互联网的不断普及和社会信息化水平的不断提高，办公自动化已成为现代办公的一种标志，运用互联网技术进行日常办公和管理已成为现代办公人员应该具备的基本技能。

不论是在政府部门还是公司企业，网络办公环境都已经变得非常普遍，用人单位对任职人员的现代办公能力越来越重视。据了解，全国有 80% 以上的大学生对现代办公了解很少，其基本能力已经很难适应现代办公室工作的需要，所以，从在校大学生到各行各业的管理人员，都迫切地希望能够系统地学习高级文秘与办公自动化知识，为自己的职业生涯增加光彩。

本书的编写结合了编者多年的计算机教学经验，图文并茂，循序渐进；文字表述上力求通俗易懂、突出重点、简明扼要；内容选择上坚持“学以致用”，遵循“多讲实例、内容精练”的原则，注重能力的培养，采用了案例式教学，列举了大量实例，便于读者按照案例步骤上机练习，加深对知识的理解和掌握。

本书的编者均是从事多年行政管理、文秘写作和计算机教学工作的教师，拥有丰富的教学 and 实践经验，并已编写出版过多本计算机相关书籍。

本书由郭国庆编写第 1、2 章；王法能编写第 3、4 章；杨晓元编写第 5、6 章；潘晓中编写第 7、8 章；杨晓龙编写第 9、10 章。全书由王法能统稿。武警工程学院潘晓中、杨晓龙在本书的编写过程中做了大量的工作。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，恳请广大读者及专家不吝赐教。

编 者

2008 年 12 月

目 录

第一章 文秘基础	1
第一节 文秘工作的发展趋势	1
1. 文秘人员职业专门化	1
2. 文秘人员工作手段现代化	1
3. 文秘人员向女性化发展	1
4. 文秘教育研究得到发展	2
第二节 文秘工作的地位和特点	2
1. 文秘工作的地位	2
2. 文秘工作的作用	2
3. 文秘工作的特点	4
第三节 文秘工作的修养	5
1. 文秘人员的修养	5
2. 文秘人员应知	6
第四节 文秘的商务礼仪	11
1. 见面礼仪	12
2. 称呼礼仪	12
3. 问候礼仪	13
4. 握手礼仪	13
5. 介绍礼仪	14
6. 递名片礼仪	15
7. 交谈礼仪	16
8. 访问礼仪	16
9. 谈判礼仪	17
10. 请客礼仪	17
第五节 办公室礼仪	18
1. 办公礼仪	18
2. 电话礼仪	18
第二章 公文写作技巧	21
第一节 公文写作基础	21
1. 公文的概念	21
2. 公文拟写的步骤	21
3. 公文写作应该注意的问题	23
第二节 常用的商务公文	24

目 录

1. 请示公文写作格式	24
2. 报告公文写作格式	25
3. 通知公文写作格式	27
4. 公函公文写作格式	28
5. 会议纪要写作格式	29
6. 简报写作格式	30
第三节 文秘写作技巧	32
1. 提高公文写作的要求	32
2. 提高公文写作的技巧	33
3. 工作总结的写作技巧	35
4. 述职报告的写作技巧	36
5. 领导讲话稿的写作技巧	38
第三章 网络办公设备	44
第一节 网络办公基础	44
1. 网络办公的组成	44
2. 网络办公的功能	45
3. 网络办公的内容	45
4. 网络办公的作用	46
第二节 电脑的构成	47
1. 认识电脑	47
2. 实践练习	54
第三节 打印机的使用	56
1. 打印机的类型	57
2. 打印机的安装	59
3. 打印机的日常维护和维修	61
4. 停止、取消打印	61
5. 实践练习	62
第四节 扫描仪的使用	63
1. 安装扫描仪常用的工具软件	63
2. 设置扫描分辨率	64
3. 选择扫描区域	64
4. 保存图像文件	64
5. 文字识别	64
6. 实践练习	64
第五节 传真机的使用	65
1. 传真机的操作	65
2. 数码传真机介绍	66
3. 实践练习	66
第六节 复印机的使用	66

801	1. 复印机使用步骤	67
801	2. 复印机的日常保养和维护	67
901	3. 维护保养注意事项	68
907	第七节 投影仪的使用	68
901	1. 投影仪的性能指标	69
911	2. 投影仪与笔记本电脑的连接	69
911	3. 调节投影效果	70
第四章 互联网基础		71
101	第一节 Internet 基础知识	71
111	1. 计算机网络的定义和功能	71
111	2. 常用网络设备	71
101	第二节 Internet 的使用	73
120	1. Internet 简介	73
121	2. 连接 Internet	74
130	3. Internet 的 TCP/IP 协议与 IP 地址	75
111	第三节 网上信息浏览	78
131	1. 使用 IE 6.0 浏览信息	79
131	2. 几种常用的浏览器	80
131	3. 使用搜索引擎	81
131	4. 下载网络资源	84
131	5. 实践练习	85
141	第四节 电子邮件	89
151	1. 电子邮件的基础知识	89
151	2. 网上收发电子邮件	91
151	3. 实践练习	93
第五章 电子商务		97
101	第一节 电子商务概述	97
111	第二节 网上贸易	97
141	1. 查找商品	98
141	2. 网上采购	100
141	3. 网上贸易类网站推荐	101
111	第三节 网上预订	102
141	1. 网上预订酒店	102
141	2. 预订服务类站点推荐	104
101	第四节 网上求职与招聘	105
121	1. 在求职网站注册	105
121	2. 查找招聘信息并应聘	106
121	3. 发布招聘信息	107
121	4. 热门招聘站点推荐	108

第五节 求职搜索引擎	108
1. 最大中文求职搜索引擎——牛耳搜职网	108
2. 最齐全的国内企业搜索——天网商搜	109
3. 电子书搜索引擎——多来搜书	109
4. 中国知识资源总库——中国知网	109
5. 实践练习	110
第六章 Windows XP 与办公管理	114
第一节 Windows XP 基础	114
1. Windows XP 的安装、启动和退出	114
2. Windows XP 的桌面	115
3. 实践练习	117
第二节 基本操作和文件管理	120
1. 我的电脑	120
2. 文件与文件夹的管理	121
3. 实践练习	130
第三节 Windows XP 中文输入法的选用和安装	131
1. 选择中文输入法	131
2. 中文输入法和字体的安装与删除	131
3. 实践练习	133
第七章 Word 文字处理与办公实践	134
第一节 Word 的窗口组成及基本操作	134
1. Word 的启动和窗口组成	134
2. 文本的输入	136
3. 文本的基本操作	137
4. 查找与替换	137
5. 保存文档	138
6. 实践练习	140
第二节 文档的排版操作	141
1. 字符格式的设置	141
2. 段落格式的设置	142
3. 设置边框和底纹	143
4. 实践练习	143
第三节 表格设置	147
1. 表格的插入	147
2. 实践练习	150
第四节 图文混排	153
1. 插入图片	153
2. 插入图形	154
3. 插入文本框	156

11.5.4. 插入艺术字	157
11.5.5. 实践练习	158
11.5. 第五节 页面设置	160
11.5.1. 页面设置	160
11.5.2. 实践练习	161
第八章 Excel 电子表格与数据处理	164
8.1 第一节 Excel 的窗口组成及基本操作	164
8.1.1. Excel 的窗口组成	164
8.1.2. 工作表的操作	165
8.1.3. 数据输入	166
8.1.4. 实践练习	168
8.2 第二节 工作表格式化	169
8.2.1. 工作表的编辑	169
8.2.2. 工作表	170
8.2.3. 设置字符的格式	172
8.2.4. 设置数字的格式	174
8.2.5. 实践练习	175
8.3 第三节 公式与函数	177
8.3.1. 使用公式	177
8.3.2. 使用函数	178
8.3.3. 单元格引用	181
8.3.4. 实践练习	184
8.4 第四节 数据的图表化	192
8.4.1. 创建图表	193
8.4.2. 实践练习	194
8.5 第五节 数据的排序和筛选	197
8.5.1. 数据的排序	197
8.5.2. 数据的筛选	197
8.5.3. 实践练习	198
8.6 第六节 页面设置和打印	200
8.6.1. 页面设置	200
8.6.2. 设置分页符	201
8.6.3. 打印预览和打印	202
8.6.4. 实践练习	202
第九章 PowerPoint 演示文稿制作	206
9.1 第一节 PowerPoint 窗口组成及基本操作	206
9.1.1. PowerPoint 的操作窗口	206
9.1.2. 创建演示文稿	207
9.1.3. 文本的录入编辑	210

4. 在幻灯片中插入图片	211
5. 在幻灯片中插入艺术字	212
6. 在幻灯片中绘制图形	212
7. 编辑幻灯片	213
8. 实践练习	214
第二节 演示文稿的效果设定及播放	217
1. 设置演示文稿的放映效果	217
2. 插入文件中的声音	222
3. 放映控制	223
4. 启动幻灯片	224
5. 实践练习	224
第十章 常用办公工具软件	229
第一节 压缩和解压缩软件	229
1. 压缩文件	229
2. 解压缩文件	230
3. 实践练习	231
第二节 图像浏览工具	232
1. ACDSee 软件的使用	232
2. 实践练习	234
第三节 网络加速下载工具——超级旋风	235
1. 超级旋风的特点	235
2. 超级旋风的功能	236
3. 使用超级旋风下载	236
4. 实践练习	237
第四节 防毒杀毒软件	237
1. 瑞星杀毒软件简介	237
2. 瑞星杀毒软件的使用	239
3. 实践练习	240
第五节 Windows 优化大师	242
1. Windows 优化大师软件简介	242
2. Windows 优化大师操作使用	242
3. 实践练习	250
打印设置和打印	252
实践练习	252
PowerPoint 演示文稿制作	256
第一节 PowerPoint 窗口组成及基本操作	256
1. PowerPoint 的窗口组成	256
2. 创建演示文稿	257
3. 文本的录入编辑	258

第一章 文秘基础

第一节 文秘工作的发展趋势

文秘既是古老的职业,又是发展前途十分广阔的职业,它随着社会的发展而进步,可以肯定地说,21世纪文秘工作还会有更大的发展前景。

1. 文秘人员职业专门化

文秘人员将成为社会最大的职业群之一。有关专家认为,20世纪最大的职业群是会计,而21世纪最大的职业群是文秘人员。据统计,我国约有各类文秘人员1000多万人,其中党政机关、社会团体的文秘人员160多万人,大专院校、科研单位、医疗单位20多万人,涉外机构80多万人,公司、企业几百万人。

世界各国普遍实行秘书职业资格考试制度,美国设立了全国性“秘书专业证书”考试,在英国1/3的文秘人员从业持有资格证书。我国也实行了秘书资格证书认证制度,这对文秘工作的发展起到了积极的推动作用。

文秘部门的分工越来越细,不同行业的文秘部门的内部分工有很大不同,一般可分为公文写作、文书处理、信印管理、会务工作、领导活动安排、接待工作、礼仪活动、调查研究、信息工作、协调工作、督察工作、信访工作、保密工作、档案管理、事务和办公自动化等。

2. 文秘人员工作手段现代化

随着高新技术进入办公室,使传统的办公手段发生了根本性的变革,文秘工作手段自动化也得到了长足的发展。随着网络技术的发展,计算机、打印机、复印机、传真机、投影仪等设备的广泛应用,大大提高了办公效率。过去不识字是文盲,现在不会用计算机,不会上网,等于过去的文盲。过去文秘人员常常因记录速度太慢而发愁,领导讲话一小时可讲1万多字,记录最快也只有3000多字,2/3的内容记不下来。后来发明了速记,但符号难写难记,只有少数专业的速记员能掌握,普及很难。后来又使用录音机,先把领导的讲话录下来,再慢慢整理,讲一个多小时的话,五六个小时都整理不好,十分麻烦。而如今,有了电脑速记机,可以对领导的讲话同步打印,话讲完了,文件也打印出来了,这在以前是不可想象的。

3. 文秘人员向女性化发展

目前,我国的文秘人员多为男性,以后女性在文秘人员中将占优势。1998年北京市主要报刊招聘广告中的392家招聘单位,有99%的普通文秘人员岗位提供给女性。在美国300

多万文秘人员中,99%是女性,她们大部分是中年知识分子,老练稳重,经验丰富,协调能力强,不仅有较高的公文写作水平,而且能操作现代化办公设备,在单位的角色举足轻重。实践证明,女性文秘人员有许多优势,一是语言能力强,擅长口头表达技巧,能用温和、轻松的口吻,创造生动活泼的气氛;二是心灵手巧,操作现代化办公设备比男性更加得心应手;三是社交能力强,女性普遍性情温顺,感情丰富,在社交场合和工作协调中表现出较强的交往能力。文秘工作趋向女性会是将来的发展趋势,当然根据我国的国情,男性文秘人员在相当长的时间内,仍然占多数,并发挥着重要作用。

4. 文秘教育研究得到发展

在我国,各地先后成立秘书学会 30 多家,创办秘书杂志 30 多种,出版秘书专著 100 多部,有关秘书学的活动非常活跃。300 余所普通高校开设秘书专业,各种形式的秘书短期培训班遍地开花。秘书理论研究和秘书教育的发展,将推动秘书学的进步和秘书事业的发展。当前秘书学研究和秘书教育也有不尽如人意的地方,就是研究和实践相脱节,搞秘书研究和教学的,没当过秘书,搞公文研究和教学的没写过公文,而从事秘书工作的同志没时间搞研究。因此,秘书学研究要深入,就要走实践、教学和科研三结合的路子,使秘书理论研究和秘书教育得到长足的发展。

第二节 文秘工作的地位和特点

1. 文秘工作的地位

1) 文秘工作的从属地位

在领导活动中,领导者为完成某一工作目标,必须随时做出重要决策。决策是领导者的职责,是领导者权力的具体象征。在决策过程中,领导者是此过程的主导,文秘人员通过开展调查研究、提供资料信息、设计实施方案,完成一系列决策的辅助工作,完成下情上报、汇总情况、协助管理事务等。可以说,没有领导者的活动,也就没有文秘人员的活动。

2) 文秘工作的参谋地位

文秘工作的从属地位要求文秘人员必须在领导者授意和指导下进行工作,不能越权或擅自行动。但从属地位不妨碍主动工作、主动服务。文秘人员在领导身边,要积极主动贯彻领导意图,为领导决策和科学管理出谋献策,拾遗补缺,当好参谋。在主动服务、主动工作的具体过程中,由于自己对领导意图理解不全面,或自身的思想方法、水平等因素而造成工作失误,文秘人员应主动承担责任,不能一味地全部由领导承担。

2. 文秘工作的作用

21 世纪是网络的、数字化的时代,工作节奏加快,信息量猛增,许多领导人虽然博学多才、见多识广、精明能干,但个人的知识、能力、精力总是有限的。因此,一个高明的领导人必须注重发挥文秘人员的作用。具体来说,文秘人员的工作在领导活动中有以下六个方面的作用。

1) 枢纽作用

国家组织机构的各级领导,一个机构中的上下级隶属关系、各企事业单位的职能部门和指挥中心,均形成一套上下左右运转的工作体系。秘书部门总是位居组织的中心位置,

因此成为上情下达、下情上报、沟通左右、联系内外的咽喉：一是领导的决策指令要通过秘书部门传达下去；二是下面的问题、要求，包括下级的请求、报告以及群众的来信来访，都要通过秘书部门传递上去；三是面上的情况、动态以及经验教训，要经过秘书部门反映到领导手中；四是内部的计划、部署，要经过秘书部门传达到执行部门去。秘书部门是否健全，工作是否有效率，直接关系到整个组织的工作效率。

2) 助手作用

秘书部门辅助领导工作的具体内容有以下七个方面：

(1) 文书处理。高质量、高效率地办理公文制发、文书资料处理。

(2) 筛选文件。要及时把各方面的来文进行筛选加工，把急件、重要文件、确需领导审阅指示的文件送给领导，其余的可稍后办理或转送有关职能部门办理。对于篇幅过长的文件，文秘人员可写出提要，有时还需提出自己的办理意见供领导参考。

(3) 文字把关。对反映领导意图的文件、资料，严格审核把关，一个字、一个标点都不能错。

(4) 事务处理。文秘人员和秘书部门要主动配合领导处理好日常事务，如向领导提醒工作日程和工作内容，接待不速之客的来访，完成领导交办的临时性工作等。

(5) 督促作用。按照领导的意图，催促、查办和检查督促已经布置了的工作。在督促检查办理中，主要了解有没有办理，具体进度如何，在办理过程中碰到哪些困难，有没有出现偏差，办理的结果怎么样等，并将这些情况及时反馈给领导，以便领导及时作出调整，改进工作。

(6) 参谋作用。给领导当参谋，是对文秘人员的高度信任，也是对文秘人员工作的高度要求。一个好的参谋，往往被称为“智囊”。领导者应当深入实际，深入群众，调查研究，自己动手解决问题。但是，一个人的精力和时间毕竟有限。俗话说：“一个篱笆三根桩，一个好汉三人帮”。领导者要把自己的工作做好，必定需要助手来帮助他们了解情况，收集材料，分析问题，提供解决问题的方案以及处理日常事务，使他们能够集中精力和时间，去对重大的问题进行研究、决策组织和指挥，保证领导作用的充分发挥。文秘人员工作的“智囊”作用主要表现在三个方面：一是提供依据，即向领导提供真实的情况、可靠的材料、有关政策和法律的规定，作为决策和指导工作的依据；二是综合意见，即在领导作出重大决策和工作部署之前，将有关部门的意见、设想汇总起来，尽可能列成方案，陈述利弊，供领导酌定；三是出谋献策，即在调查研究的基础上，提出解决问题的意见或建议。

在发挥参谋作用时，文秘人员要处理好“参与”和“参谋”的关系。领导在做决策时，文秘人员起一定的参谋作用，但不是参与领导决策。参与决策是其他领导的权力。一般而言，为领导出主意、想办法，提供多种决策方案供领导选择，不论是口头表达还是文字表达，都是参谋作用。实际上，文秘人员的工作头绪很多，涉及范围很广，诸如接洽谈话、安排会议、草拟文件等，政策性很强，针对性也很强。文秘人员在完成这些工作时，就以自己的学识和见解，使领导意图更明确、更全面、更细致、更具体，这就发挥了领导的参谋与助手作用。所以说，参谋作用和助手作用有时是交叉或融合在一起的。

(7) 窗口作用。文秘部门是领导机关的“窗口”，一切与外界的联系和接待，都首先要经过秘书部门，群众对机关的第一印象也是来自于秘书部门的面貌、作风与效率。

3. 文秘工作的特点

1) 依附性

文秘人员的工作是依附于领导活动而存在的。机关、企事业单位和各类公司的党委、行政领导以及私人文秘人员的雇主拥有决策、组织和指挥的职责和权力,而文秘人员和文秘部门却不承担任何权力职责,他们只是对领导负责,协助领导工作,为领导服务。依附性是文秘工作的一个本质特征,在工作中必须注意两点:一是只能为领导提供材料、政策依据、建议、情况汇总及分析等,决不能越俎代庖,自作主张,强加于领导;二是不能反客为主,随意插手、干扰和影响职能部门的工作。

2) 综合性

文秘工作的职能是全面了解、联系、沟通各职能部门,起着全局联络、整体协调的作用。虽然不直接从事业务工作,但需要了解和掌握各职能部门的工作情况,传递信息,辅助领导进行全面管理。

文秘工作的内容既有政务,又有事务,具有明显的综合性。其中,政务类任务包括:

- (1) 文件的拟办、承办;
- (2) 文件的起草、核稿;
- (3) 信息的收集、整理;
- (4) 调查研究、情况汇总;
- (5) 对领导的批办事项进行催办、查办;
- (6) 处理来信来访。

事务类任务包括:

- (1) 文件的收发、传递与管理;
- (2) 文书的立卷和归档;
- (3) 文件的清缴和销毁;
- (4) 机要通讯;
- (5) 承办会务;
- (6) 印信管理;
- (7) 公务接洽。

文秘工作的特点要求文秘人员除了了解、掌握所属单位的业务知识外,还需要具备文字表达与口头表达的语言能力;运用办公现代化设备的动手能力以及处理人际关系的公关能力等。

3) 服务性

文秘工作的关键,归根到底是为领导服务。因此,文秘工作在很大程度上是做好领导的助理和参谋工作。要做好这一工作,就要求文秘人员从领导的角度出发,努力提高自己的业务能力,体会领导的指示精神,并将其落实到实践中,贯彻到工作中。

4) 机密性

文秘人员和文秘部门处于机关的枢纽位置,每天直接与领导来往,接触着大量的机密,这就决定了文秘人员工作具有机密性特点。文秘人员接触的机密主要有以下几类:

- (1) 文书管理和公文办理中接触到的机密;

(2) 领导的谈话、指示、会议记录中的机密;

(3) 领导交办的工作中的机密事项,如人事变动、机构调整、政策修订等;

(4) 承理领导机关和领导者电话中的机密;

(5) 重要领导人的活动、领导机关重要的内部情况,也往往属于机密内容。重要文秘人员要有高度的责任感和严格的组织纪律性,模范地遵守保密制度,永不麻痹大意,养成良好的保密习惯。

5) 政策性

文秘人员和文秘部门是领导的助手,是辅助性工作部门。文秘人员在辅助领导办理的各项事务中,如在处理各种文书、撰写文稿、接待来客来访中,都会涉及如何依照党和国家的政策、法律、法令来办事,所以应努力提高自己的政策水平。凡是有关政策的问题决不能粗心大意,更不能不懂装懂,随心所欲地解释有关政策规定,而必须一丝不苟地处理好涉及到政策性的一切政务、事务工作。

第三节 文秘工作的修养

由于文秘人员的修养直接影响着他们精神状态的好坏和工作的实际效果,同时也直接影响着上级领导的决策和领导的形象,因此,不断加强文秘人员的知识修养、政治修养具有十分重要的意义。

1. 文秘人员的修养

(1) 知识修养

读书可以明智。文秘人员只有具备广博的综合性知识,看问题的思路才会开阔,想问题才会有深度、有层次,尤其是在科技飞速发展的今天,加强知识修养愈显迫切。读书学习、积累知识一要广泛,二要勤奋,三要坚持不懈,持之以恒。使自己做好做精熟悉的工作,敢于、善于做陌生的工作,成为领导的好参谋、好助手。

(2) 政治修养

政治修养是人的灵魂。作为领导的左膀右臂,只有具备高度的政治修养,才能在工作中心明眼亮,立场坚定,不断发现新问题,形成新思路,才能找准自己的位置,为领导提供决策服务。

文秘人员提高政治修养,一是要努力学习毛泽东思想、邓小平理论和三个代表的重要思想,深入贯彻科学发展观,不断提高自身的理论水平和思想觉悟,善于用政治的立场和眼光看待问题、分析问题、处理问题;二是要遵守政治纪律,文秘人员在领导身边工作,知道得多,知道得早,要始终做到该说的说,不该说的坚决不说;三要坚持正确的政治立场,听从领导指挥,服从领导安排,不断增强自身的政治鉴别性和敏锐性。

(3) 道德修养

道德是立身之本。文秘人员提高自身道德修养要坚持做到四“自”四“不”,即:

(1) 自重,不轻浮。时刻珍视自己的形象,珍惜自己的岗位,尊重自己的价值,莫做“墙头芦苇,头重脚轻根底浅;山间竹笋,嘴尖皮厚腹中空”;

(2) 自省,不自满。时刻谦虚谨慎,不断改造自己的世界观、人生观、价值观,做到“每

日三省吾身”;

(3) 自警, 不狂躁。要时刻用纪律约束自己, 追求高尚的思想境界;

(4) 自励, 不懒惰。“业精于勤而荒于嬉, 行成于思而毁于随”, 要勤思好学, 不断提高各种能力。要争当“三种人”: 一当明白人, 处事有思想, 工作有思路, 不能“以己昏昏, 使人昭昭”; 二当老实人, 任劳任怨, 埋头苦干, 讲求奉献, 淡泊名利; 三当大度人, 要互相理解, 能容人容事, 取人之长, 容人之短, 以理服人, 以德服人, 以绩感人。

2. 文秘人员应知

1) 正确定位、处理好关系

文秘部门处在管理的中枢位置, 担负着沟通上下、协调左右、联系内外的任务, 如果搞不好团结, 处理不好关系, 就难以做好工作。

文秘人员是直接为领导服务的, 是领导的参谋和助手, 同领导的工作同步运转, 向心运转, 因此, 文秘人员首先要处理好与领导的关系。

(1) 与领导的关系定位。文秘人员与领导的关系在不同的历史时期有着不同的内容: 在封建社会, 文秘人员同领导的关系是主仆关系; 在资本主义社会, 文秘人员同领导的关系是雇佣关系; 在社会主义社会, 文秘人员与领导的关系是一种新型的关系, 是建立在共同的理想、共同的信念、共同的任务基础之上的同志关系。

在我国, 文秘人员与领导在政治上都是人民的公仆, 都是为人民服务的, 只是分工不同, 没有贵贱之分。组织上是上下级关系, 文秘人员在领导同志的直接领导下工作, 按领导的意图办事, 文秘人员服从于领导。工作上主从关系, 领导处于主导地位, 文秘人员处于从属地位, 文秘人员为领导服务。生活上是友爱关系, 文秘人员与领导要互相关心, 互相爱护。

(2) 要尊重领导, 维护领导的威信。在领导顺利的时候要维护, 在领导遇到困难和挫折的时候更要维护, 常言道“患难之时见真情”, 领导越是困难, 越需要文秘人员的合作和支持。但有的文秘人员不是这样, 有的在领导权力大的时候, 服务得很好, 而在领导没有多少权力的时候, 就对领导冷淡, 甚至离领导而去, 这些都是缺乏文秘人员职业道德的表现。

当然, 维护领导的威信, 不是维护领导的缺点、错误和毛病。对领导的缺点、毛病一定要从爱护的角度出发, 提出建议和意见。明知领导做得不对, 不去提醒, 甚至把领导的缺点当成优点来吹捧, 这同样是不负责任的表现。当然给领导提意见, 要注意场合和时机, 要注意方式方法, 最好在领导比较清闲, 心情愉快的情况下, 进行个别交谈, 这样效果会好一些。

文秘人员要注意维护领导之间的团结, 要做领导之间的粘合剂, 而不能做分离剂。决不能在领导之间拨弄是非, 打小报告, 搞得领导互相猜疑。领导之间可能有这样那样的矛盾和分歧, 文秘人员一般不要介入, 不要给领导当裁判, 但可以做些沟通和消除误会的工作。

对领导要一视同仁。由于分工的不同, 对某个领导接触得多一点, 对另一些领导接触得少一点, 这是正常的, 但不能在领导之间搞亲疏。文秘人员在领导同下级之间有时要起“变压器”的作用。领导同文秘人员熟了, 说话随便, 什么话都可以说, 但文秘人员在向上传达的时候, 应有所选择, 既要准确表达领导意图, 又要注意方法和语气。如领导对下

级写的材料不满意,可能发脾气,甚至骂一顿,这样的话就不能原封不动地传达,要把口气变一变。

文秘人员对同级和下级要谦虚。文秘人员在领导身边工作,对周围的同事要尊重,礼貌待人。办事要用商量的口气,不要板着面孔下命令。人家来办事,进门有迎声,出门有送声,要仔细听取别人的意见,坚决克服“门难进,脸难看,话难听,事难办”的衙门作风。

(3) 要善于从领导角度思考和处理问题。文秘工作是领导工作的延伸。文秘人员要把工作做好,把问题处理好,除了具有娴熟的业务外,还要善于从领导的角度思考和处理问题。一个善于从领导角度思考和处理问题的文秘人员,能够同领导想在一起,从而更好地干在一起,配合默契,运转自如,有较高的工作效率。可以说,善于从领导角度思考和处理问题,是做好文秘工作的基本功。

从领导的角度思考和处理问题,就是从领导职责和任务出发,运用领导的观点、思路,观察、分析和处理问题,做好工作。不同层次的领导,思考和处理问题的角度不同,同一层次的领导,在不同时期、不同情况下,思考和处理问题的角度也有变化,每一位领导都有不同之处。但领导角度有其共同的特点:一是全局性,领导一般分管一个地区或一个系统的工作,相对所管辖的单位和部门而言,是个全局。作为领导要考虑各部分大体平衡,防止顾此失彼,同时又要突出工作重点,防止眉毛胡子一把抓。一个单位所在某一区域或领域,又是一个局部,要摆正自己的位置,以便使自己的工作与整个区域或领域的工作相协调。二是宏观性,完成一项任务,既要有宏观指导,又要有具体工作的落实。领导应多从宏观上把握和处理问题。三是政治性,领导干部要善于从政治上思考和处理问题,确保党的路线、方针、政策和国家的法律、法规在本系统的贯彻执行。

(4) 要摆正自己的位置,做到工作到位不越位。前边讲了文秘人员要善于从领导角度思考和处理问题,是以服务领导为前提的;文秘人员一定要摆正自己的位置,不能以“二首长”自居,不管文秘人员的意见多么正确,都不能代替领导做决策。在领导决策过程中,文秘人员可以提供信息,提出建议,而不能做决断。凡涉及重要事项、重大问题时,须由领导表态,文秘人员不能随意表态,文秘人员只有在领导授权的情况下才可以表态。在传达领导指示时,不能添油加醋,如果要表明自己的看法和意见,一定要与领导的指示区别开来,领导的指示要贯彻落实,文秘人员的意见只能作参考。文秘人员为领导起草的讲话稿,不管你写得多么好,在领导审阅定稿前,不能视为领导的讲话,更不能向下传达。但领导定稿和演讲之后,就成为领导的观点和思想,包括起草人在内都要学习贯彻。在许多场合,如应酬、接待、参加宴会、召开会议、检查工作等,文秘人员同领导同时出现,应处处突出领导,文秘人员在一旁做服务工作,千万不能突出自己,更不能去抢镜头。

要知道,文秘人员的参谋作用,与咨询机构不同,咨询机构尊重的是客观事实,而不是领导意图,他们的参谋活动比较超脱和自由。而文秘人员的参谋作用是有一定限度的,他只能在领导决策意图范围内发挥作用。因此,文秘人员的参谋活动是非独立性的,必须服从领导的决策意图。

(5) 向领导请示工作的艺术。文秘人员在领导身边工作,为领导服务,请示工作是经常的事,但要把这件事做好,也并非十分容易,有几个问题应引起注意:

文秘人员请示工作,与其他业务部门请示工作不同,文秘人员工作与领导工作同步运