

 世纪高等开放教育系列教材

实用秘书学

SHIYONG MISHUXUE

主 编 赵贵河 竭红云

副主编 柳 颖



 中国人民大学出版社

21 世纪高等开放教育系列教材

实用秘书学

主 编 赵贵河 竭红云
副主编 柳 颖

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

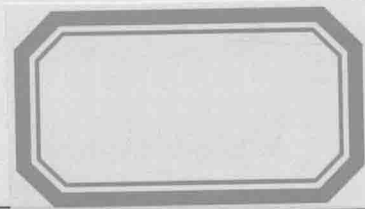
实用秘书学/赵贵河, 竭红云主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2016.9
21 世纪高等开放教育系列教材
ISBN 978-7-300-23270-6

I. ①实… II. ①赵…②竭… 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 (2016) 第 185477 号

21 世纪高等开放教育系列教材
实用秘书学

主 编 赵贵河 竭红云
副主编 柳 颖



出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511770 (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	北京昌联印刷有限公司	版 次	2016 年 9 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	印 次	2016 年 9 月第 1 次印刷
印 张	15.75	定 价	38.00 元
字 数	348 000		

前言

实·用·秘·书·学

在全球一体化进程快速发展的现代社会，新媒体发展迅速，企事业单位领导工作内容发生了很多新变化，作为领导参谋助手的秘书人员在实际工作中面临着严峻的挑战，需要不断调整思想观念和工作方式，不断与时俱进地完善自我、提高素质。

本书立足秘书从业人员的实际工作需求，突出“专”“实”“新”等特点，紧紧围绕理论与实际一体化的要求，强调内容务实可操作。主要内容为秘书从业人员职能和具体工作操作要求，包括秘书从业标准与礼仪、办公室日常事务管理、常用公文写作、会议流程管理、商务活动管理、商务沟通与谈判、信息管理与利用等。

全书设置具体人物情景，将人物活动和具体实例贯穿全书始终，并通过人物在具体工作中成功和失误的案例，导入知识点，并进行详细讲解。于每单元之后，将所学知识进行总结，浓缩为简短易记、朗朗上口的要点口诀。知识导图配合技术实操部分，融入大量信息时代对秘书工作实践的具体要求，突出理论和实践的结合，形式灵活，结构新颖，针对性强，实用性突出，达到使学习者提升能力、学以致用目的。

本书由河北广播电视大学赵贵河教授和竭红云老师任主编，柳颖老师任副主编，刘粲老师、常萃老师参与编写。在本书编写过程中，参考了众多已经出版的秘书专业教材及秘书学相关研究成果，在此说明并谨致谢忱。河北广播电视大学的主管领导对本书的编写给予了关怀和支持，特别是王琴教授、郑新建教授对本书内容的编写提出了很多宝贵意见，在此一并表示感谢。

虽然全体编写人员在写作过程中进行了大量实践，付出了很多心血，但书中难免存在错误和不妥之处，恳请使用本书的广大专家学者、师生和社会读者提出宝贵的意见和建议，以便修订时完善。

作者

2016年8月

书中角色介绍

实·用·秘·书·学

姓名：方强
职位：销售部总监
年龄：40+
简介：睿智风趣
管理经验丰富
喜欢教导年轻人



姓名：周静
职位：总监秘书
年龄：30+
简介：资深秘书
智慧与美貌并存
负责新秘书培训



姓名：李娜
职位：实习秘书
年龄：20+
简介：刚毕业的学生
聪明好学
正在跟周静学习如何
当一个合格的秘书



目 录

实 · 用 · 秘 · 书 · 学

模块一 秘书从业标准与礼仪 / 1

单元一 秘书人员素养与能力 / 3

单元二 秘书工作礼仪 / 7

模块二 办公室日常事务管理 / 19

单元一 办公室环境布置和管理 / 21

单元二 日常资料处理方法 / 26

单元三 接打电话工作 / 31

单元四 印章管理 / 40

单元五 值班工作安排布置 / 45

单元六 时间安排与计划 / 50

单元七 接待工作 / 57

模块三 常用公文写作 / 67

单元一 秘书写作基本常识 / 69

单元二 公文制发基础知识 / 77

单元三 公文拟制过程与常用公文体例分析 / 97

模块四 会议流程管理 / 117

单元一 会议筹备工作 / 119

单元二 会中管理工作 / 132

单元三 会议收尾工作 / 147

模块五 商务活动管理 / 155

- 单元一 商务旅行安排与计划 / 157
- 单元二 典礼、剪彩、签字仪式的组织 / 166
- 单元三 参观考察活动安排 / 176
- 单元四 新闻发布会的组织 / 181
- 单元五 酒会、文娱活动的组织 / 185

模块六 商务沟通与谈判 / 191

- 单元一 秘书沟通概述 / 193
- 单元二 商务谈判 / 205

模块七 信息管理与利用 / 221

- 单元一 信息收集整理规范 / 223
- 单元二 信息的开发与储存 / 234

实 · 用 · 秘 · 书 · 学



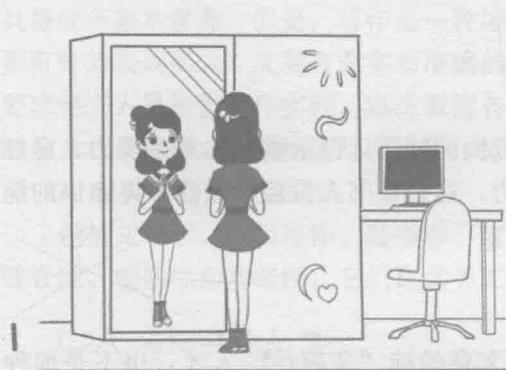
模块一 秘书从业标准与礼仪

单元一 秘书人员素养与能力

单元二 秘书工作礼仪

单元一

秘书人员素养与能力



1 新秘书李娜明天将去公司上班，心里紧张极了，以至于半夜辗转反侧，睡不着觉。



2 第二天在公司双眼黑眼圈，一脸的疲惫，工作完全不在状态，经常犯错误。

秘书人员作为领导的参谋和助手，一方面要积极主动地献计献策，另一方面还要具备将自己的聪明才智融进领导者的决策过程之中的能力。秘书工作具有综合性和辅助性的特点，因此秘书人员除了具备基本的职业道德：忠于职守、严守机密、奉公守法、实事求是、恪守信用、文明礼貌外，还要具备健康的身体素质、良好的心理素质、完备的能力结构及必备的基础知识。

一、健康的身体素质

当前社会工作压力大、生活压力大，健康的身体是做好任何工作的一个重要前提。而秘书工作琐碎而复杂，因此首先要有一个健康的体魄。身体状况不佳的人是不能胜任秘书工作的。

二、良好的心理素质

(一) 情感品质

健康的情感不仅能推动秘书积极工作，使秘书在工作中充满动力，而且也对领导工作起着直接的感染作用，影响着领导的工作效率。秘书人员要热爱工作，尊重领导；由于秘书工作的特殊性，秘书人员应特别注意培养健康高雅的审美趣味。秘书人员要通过

运用高超的、巧妙的、具有创造性的工作方法，顺利地完成任务，同时给人以美的感觉和享受。

（二）性格品质

秘书在工作中形成的职业性格，广泛深刻地影响着他们的职业态度、工作效率，以及人际关系。秘书人员应该做到对工作认真负责，对同事谦虚随和，处理事情要沉着冷静，同时应幽默开朗，营造和谐的工作环境。

三、完备的能力结构

（一）基本能力

所谓秘书人员的基本能力，主要是指智力方面的特质，包括敏锐的观察能力、良好的记忆能力、丰富的想象能力和科学的思维能力。这是秘书人员赖以吸收外界知识的能力，也是其他能力的基础。

（二）较强的组织能力

秘书人员既不是那种整天伏案看文件、写文章的纯“文牍性”人才，也不是那种只会“捆捆扎扎、收收发发”的简单劳动者，而是具有一定的组织和管理能力的人才。根据职责的要求，秘书人员经常要按照领导的意图组织各类活动，如果缺乏一些现代的、科学的组织管理能力，就无法把工作搞好。对此，秘书人员一方面要通晓办事的渠道，提高办事的效率，平时应多接触一些具体事务，处处留意他人和上级是如何处理问题的，不断增加自己的阅历和经验；另一方面要有系统观，统筹安排工作。

（三）“百事通”能力

作为秘书，必须具备一定的科学素养。要用科学思想、科学精神、科学方法去看问题和思考问题，用科学的观念来看待科学进步对我们工作和生活的意义和影响。同时，知识结构上要具备法律、财务、英语等不同行业的常识，还要了解不同国家、不同民族的风俗习惯，提升艺术修养以及餐饮常识等，做个“百事通”。

（四）良好的社交能力

当前，社会交往已成为社会各阶层的一项“热门”活动。社交对于秘书人员来说同样重要。秘书人员要处理好职场里的人际关系，以及职场外衍生出来的人情世故。首先，社交可以开阔视野，增长知识。在广泛的社交中，可以博采众长，学习各方面的知识以丰富自己。知识出才智，智是谋之本，这样在实际工作中就能更好地发挥参谋、助手的作用。其次，社交是办事的辅助力量。秘书人员办理公务、联系事务，自然是“公事公办”，但社交可以帮助你选取捷径，克服阻力，提高办事效率。

四、必备的基础知识

（一）基础理论知识

1. 较高的文字水平

秘书人员工作中的一个重要任务，就是从事大量的文字工作，几乎天天都要修改或草拟文稿。因此，秘书人员必须具备扎实的文字功底，不仅要精通语法、修辞和逻辑知识，还要掌握一定的写作规律。汉语词语浩瀚、表意精准、文体广博，文字工作者必须具备许多基本素养。但是，写作是一种综合能力的表现，要做到内容与形式的统一，既要有好的表现形式，又要有充实而准确的内容表达。这并不是一件轻而易举的事。这就要求秘书人员加强写作实践，熟练掌握各类公文的特点、写作要求和语言表达技巧，随时注意积累资料，不断提高写作水平。要注意文风的磨炼，培养洗练的文字表达能力。

2. 相关学科的专业知识

包括文书学、应用写作、秘书学、信息学、行政管理学等。基础理论知识带有一定综合性、概括性和基础性，它们是文书工作的实际操作知识、操作技能的理论指导。

（二）实际操作知识

秘书必备的专业基础知识，不但包括基础理论知识，还应包括实际操作知识。也就是说，秘书不能只了解和掌握文书工作的各个环节及其内容，还要熟悉和掌握它们的操作程序、操作方法。

（三）熟练的业务技能

秘书工作琐碎而复杂，需要秘书具备以下能力：基础理论知识、文字综合处理能力、书写能力、速记能力、印制能力、校对能力、运用现代化办公设备的能力等。

◆ 秘书素养与能力口诀

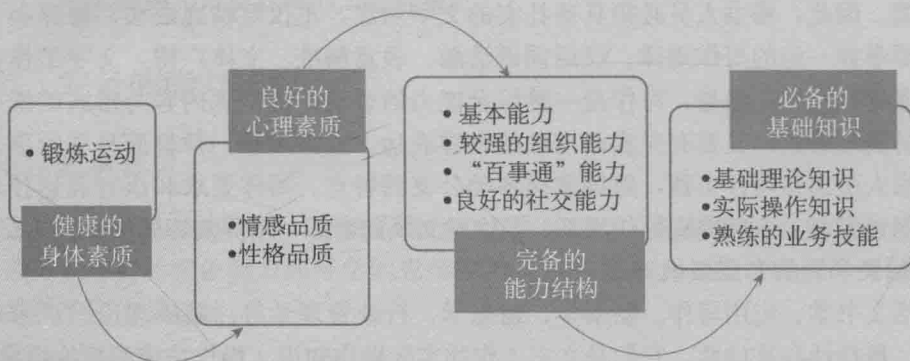
秘书工作繁而杂，身体素质不能差。
情感性格要阳光，心理素质须优良。
能力结构要完备，良好社交有刚性。
基础知识须到位，实际操作要神会。
过往经验铭于心，良好素养汇一身。

◆ 本单元知识要点

本单元主要讲述了秘书人员的素养与能力。秘书人员作为领导的参谋、助手，在日常工作中要为领导处理大量台前幕后的具体事务。秘书工作的全面性、灵活性及角色的多变性，

要求秘书人员必须在身体健康的前提下,胜任秘书工作。秘书人员除了具备基本的职业道德:忠于职守、严守机密、奉公守法、实事求是、恪守信用、文明礼貌外,还要具备健康的身体素质、良好的心理素质、完备的能力结构及必备的基础知识。

◆ 知识导图



◆ 技术练兵场

天地公司是石家庄一家颇具规模的公司,近几年,海外贸易业务逐年增多。下周德国一家公司要来洽谈一项合作业务,总经理安排秘书唐晓云负责此次的接待工作。

唐晓云虽然不是石家庄本地人,但是来石家庄工作的这五年,她用心地将石家庄的大街小巷、周围古迹景点分别作了归类和汇总。针对现在很热的“红色旅游”,唐晓云更是作了详尽的了解。单位重要客户的接待都由唐晓云负责,每次她都能获得宾客的赞美。

这次唐晓云在机场接到德国客人后,将后面的日程安排得劳逸结合、井井有条。除了进行商务谈判外,唐晓云还安排了一辆专车全程陪同德国客人参观和了解石家庄。唐晓云亲自为德国客人当导游,进行讲解。参观西柏坡的时候,德国客人不时对唐晓云的讲解竖起大拇指。

经过几天的谈判和参观之后,双方最终签订了一笔三年的大合同。唐晓云又一次得到了总经理的表扬。

思考要点

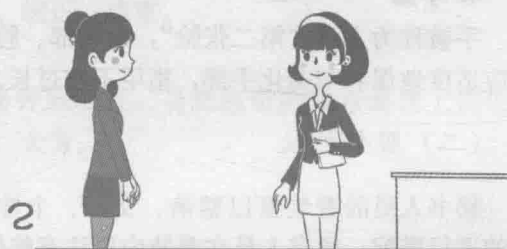
秘书的知识能力要素有哪些?

单元二

秘书工作礼仪



1 经过几天的适应，李娜已经适应了从学生到职场新人的转变。



2 这天，因为上午十点有个商务谈判，为了显示正式，李娜穿着一身职业套装到了单位。



3 周静不经意间发现李娜腿上的丝袜破了个洞。



4 她赶紧让李娜在更衣室换上备用丝袜。

一、个人礼仪

(一) 妆容礼仪

妆容是指一个人的容貌，一般指头、脸等直接裸露在外的身体表面。俗话说“三分长相，七分打扮”，可见后天装饰的重要作用。

1. 发式

秘书人员发式的基本要求是整洁清爽、端庄大方，与身份、场合相符。女性秘书不

应烫染头发过于夸张。短发者，头发最长不宜过肩；长发者则应挽束起来。男性秘书的发式要做到：前不遮眉，侧不掩耳，后不过领。

2. 面容

秘书人员代表整个企业的形象，面容修饰最为重要。女性秘书要注意清洁面容并适当化淡妆，喷洒淡香水。男性秘书要养成每天修面剃须的良好习惯，保持鼻腔、耳朵干净。注意口腔卫生，饭后漱口，保持口腔无异味。

3. 颈部

由于颈部作为面部的紧密衔接之处，是人体最容易显示年龄的一个部位，所以秘书人员应多注意护理、保养颈部，并保持清爽干净。

4. 手部

手被称为人的“第二张脸”，和颈部、脸部一样也常常露在服饰之外，所以秘书人员更应适度地保养与美化手部，指甲不宜过长。

(二) 服饰礼仪

秘书人员的着装要以整洁、文明、个性相统一为原则，要根据不同的时间、场合、目的进行搭配。秘书人员在着装中要注意整体的和谐，既要展示个性，也要简洁大方。

1. 配色原则

(1) 同色搭配：使用同一色系，根据其明暗、深浅不同来搭配。

(2) 相似色搭配：用相近的颜色搭配，如红与橙、蓝与绿等。

(3) 主色搭配：选一种适合自己基调的主色，搭配其他颜色，形成相互陪衬、相映成趣的效果。

2. 质料的选择

不同的质料体现不同的特点。质料的选择要与服装的格调品味和用途相适应。面料的组配中，要考虑面料厚薄、质地和加工精度等，如厚重与厚重、坚挺与坚挺的搭配。

(三) 交谈礼仪

秘书人员必须强化语言方面的修养，学习、掌握并使用好交谈的礼仪。

1. 交谈的态度

(1) 自然的表情。

秘书人员在交谈过程中要表情自然，目光专注或凝视对方，与交谈者配合，适当运用表情的变化表达自身感受，表情应与自己谈话内容相呼应。

(2) 得体的举止。

秘书人员交谈过程中配合适度的举止是必要的，但应该避免过分的、多余的动作。

(3) 遵守惯例。

秘书人员要耐心倾听谈话者的陈述，谨慎插话和表达自己的看法，礼貌进退，尽量回应对话者的谈话内容，与之展开互动。

2. 交谈的语言

秘书人员在交谈过程中要恰当地运用语言，体察交谈者的感情变化，注意文明礼貌，

言语表达尽量简明准确。

3. 交谈的内容

秘书人员要注意营造融洽、活跃的交谈气氛；交谈中，尽量选择与交谈者身份相符合的谈话内容；要采用高雅的、活跃的、轻松的谈话方式，选择自己擅长的内容并避开交谈者禁忌的内容。

(四) 姿态礼仪

姿态，又称体态、仪态，是人在行为中的姿势和风度。姿态在很大程度上反映了秘书人员的素质修养。为了显示良好的精神风貌，秘书人员应注重自己的坐姿、站姿、走姿及蹲姿。姿态的总体要求是：自然、得体、端正、稳重。

1. 坐姿

坐姿要做到“坐如钟”，指人的坐姿像座钟般端直，当然这里的端直是指上体的端直。坐姿的基本要求是：端庄、文雅、得体、大方。

女士常见坐姿见表 1—1。

表 1—1

序号	女士常见坐姿	动作要领
1	标准式（正坐式）	上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面都呈 90 度角；双膝与双腿完全并拢；双手叠放在大腿上。
2	叠放式	在标准式的基础之上，双腿交叠在一起，交叠后的双腿不留任何缝隙；双脚斜放于左右侧，斜放式的腿部与地面呈 45 度角；脚尖向下，指向地面；双手叠放在大腿上。
3	前伸后曲式	大腿并拢，上身正直，向前伸出一条腿，并将另一条腿曲后；两脚掌均着地，双脚前后在一水平线上；双手叠放在大腿上。
4	斜放式	上身挺直，正坐；双膝并拢，自然倾斜于一侧；单脚点地；双手叠放在大腿上。
5	交叉式	适用于凳面较低时，双腿并拢，双脚在脚踝部交叉；交叉后的双脚可以内收也可以斜放；双手叠放在大腿上。

男士常见坐姿见表 1—2。

表 1—2

序号	男士常见坐姿	动作要领
1	正坐式	上身正直，双肩正平；双手自然放在两腿上或者扶手上；双脚自然弯曲，小腿自然垂直于地面，两脚略分开。
2	曲直式	上身正直，双肩正平；左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢；双手自然放在双腿或者扶手上。
3	重叠式	上身正直，双肩正平；右腿叠放在左膝上部，右小腿内收贴向左腿，脚尖下点；双手自然放在腿上或者扶手上。
4	斜身交叉式	坐定后，两小腿交叉向左斜出，上体向右略微倾斜；双手自然放在双腿或者扶手上。

2. 站姿

秘书人员站立时，要有直立感，给人以笔直、挺拔、向上的感觉。基本站姿要领：头正、肩平、腰挺、腿并、臂垂。

3. 走姿

走姿也称为行姿，是站姿的延续动作。女性秘书走姿应以碎步为佳，表现出轻盈灵巧。男性秘书的走姿应该以大步为佳，表现男性的威武、阳刚之美。要领如下：

(1) 双目向前平视，微收下颌，面容平和自然。

(2) 双肩平稳，大臂带动小臂自然前后摆动，前摆约 35 度，后摆约 15 度，手掌朝内。

(3) 挺胸收腹，腰背笔直，起步时，身体略微前倾，重心落在前脚掌上，膝盖伸直，脚尖朝正前方迈步，行走时双脚踩在一条直线上。

(4) 步伐匀速平稳，全脚掌着地，富有节奏感。

4. 蹲姿

蹲姿在秘书工作和生活中用的不多，但不注意的话，容易出现错误。有些时候如系鞋带、从低处取物品、捡拾遗落在地面的物品等，都需要用到蹲姿。蹲姿的基本动作要领：下蹲时，自然得体，不遮不掩；两腿合力支撑，避免摔倒，使头、胸、膝盖关节在一条线上；用自己的侧面而不是正面对着人多的方向；切不可采取直腿下腰翘臀或者双腿下蹲的取、捡物姿态（见表 1—3）。

表 1—3

常用蹲姿	动作要领
高低式	下蹲时，右（左）脚在前，左（右）脚稍后，两腿靠紧向下蹲；右（左）脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左（右）脚脚跟提起，脚掌着地；左（右）膝低于右（左）膝，左（右）膝内侧靠于右（左）小腿内侧，形成右（左）膝高左（右）膝低的姿态；臀部向下，基本上以左（右）腿支撑身体。
交叉式	下蹲时，一脚在前，一脚在后；在前的小腿垂直于地面，全脚着地；在后的膝盖由后面伸向前脚侧，由前腿膝盖的后下方伸出，后脚跟抬起，脚掌着地；两腿并拢，合力支撑身体；臀部向下，上身稍前倾。

二、秘书商务礼仪

（一）日常交际礼仪

1. 称呼礼仪

称呼是人们之间交往的第一步，是沟通人际关系的桥梁，它在某些程度上决定着社会交往的成功与否。称呼礼仪是秘书人员应该掌握的一种基本礼仪（见表 1—4）。