

教育部人才培养模式改革和开放教育试点教材

MISHU LILUN YU
SHIWU

■ 张玲莉 主编

秘书理论与 实务



中央广播电视大学出版社

教育部人才培养模式改革和开放教育试点教材

秘书理论与实务

张玲莉 主编

中央广播电视大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务 / 张玲莉主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2005.12

教育部人才培养模式改革和开放教育试点教材

ISBN 7-304-03445-9

I. 秘… II. 张… III. 秘书学-电视大学-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 155094 号

版权所有, 翻印必究。

教育部人才培养模式改革和开放教育试点教材

秘书理论与实务

张玲莉 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-68519502

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 来继文

责任编辑: 王清珍

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 0001 ~ 5000

版本: 2006 年 1 月第 1 版

2006 年 1 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 26 字数: 462 千字

书号: ISBN 7-304-03445-9/G·1290

定价: 33.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

秘书理论与实务课程组

课程组长 程 陵

主 编 张玲莉

编写组成员 张玲莉 刘建华 郭春燕

主持教师 程 陵

前 言

随着社会的发展与科技的进步,秘书工作性质与内容有了很大的变化,呈现出与以往截然不同的发展特点。现代的秘书应该熟练掌握办公管理、商务知识和办公自动化技能,具有较强的业务能力,能够在现代商务环境下利用现代信息技术从事办公事务及管理。围绕着这一教学目标,我们进行了多年的教学探索,本书即是在此基础上形成的。

秘书所应当具备的知识与技能是多方面的,本书注重知识性与实用性的结合,在编写过程中参考了大量的相关资料,尤其是借鉴了劳动部秘书技能鉴定培训教材的内容。此书既可用于电大教材,也适合高职高专学生以及自学之用,同时也可作为劳动部秘书技能鉴定证书考试的辅助教材。

本书各章的执笔为张玲莉:上篇第一、二、三章,下篇第六章;刘建华:下篇第四、五、十、十一章;郭春燕:下篇第七、八、九章。王英红、孟超等人为本书的编写提供了大量资料和辅助性工作。另外,本书的编写得到了北京信息科技大学人文社会科学系的大力支持,在此一并对他们表示感谢。

恳请专家学者和广大读者不吝赐教。

编 者

2005年11月

目 录

上篇 秘书工作理论

第一章 秘书与秘书工作	(2)
第一节 秘书的定义和工作特征	(3)
一、现代秘书的职业内涵	(3)
二、秘书的分类	(4)
三、秘书工作的特征	(5)
第二节 秘书工作的要素与原则	(7)
一、秘书工作的构成要素	(7)
二、秘书工作的原则与作用	(12)
第二章 秘书的职业道德与行为规范	(15)
第一节 秘书的职业道德	(16)
一、秘书职业道德的内涵	(16)
二、职业道德的特点	(16)
三、职业道德的作用	(18)
第二节 秘书职业的行为规范	(21)
一、秘书职业道德行为规范的具体内容	(21)
二、秘书的职业修养	(24)
三、涉外秘书的职业道德与行为规范	(27)
第三节 秘书职业道德的养成	(28)

- 一、职业道德行为养成及其作用…………… (28)
- 二、秘书职业道德修养的内容与途径…………… (29)

第三章 秘书工作的基础知识…………… (32)

- 第一节 汉语基础知识与要求…………… (33)
 - 一、秘书必须掌握现代汉语的基本要求…………… (33)
 - 二、秘书必须掌握的修辞要求…………… (34)
- 第二节 文书基础知识与要求…………… (37)
 - 一、公务文书的含义与制发…………… (37)
 - 二、公文的格式…………… (39)
 - 三、文种辨析与拟写…………… (52)
 - 四、文书拟写基础知识…………… (71)
- 第三节 法律基础知识与要求…………… (75)
 - 一、公司法…………… (75)
 - 二、外商投资企业法…………… (80)
 - 三、合同法…………… (85)
 - 四、劳动法…………… (93)
 - 五、知识产权法…………… (102)
 - 六、世界贸易组织法…………… (108)

下篇 秘书工作实务与技能

第四章 秘书办文工作…………… (112)

- 第一节 公文处理…………… (113)
 - 一、知识与技能要求…………… (113)
 - 二、操作技巧实例…………… (114)
- 第二节 常用事务公文…………… (118)
 - 一、知识与技能要求…………… (118)

二、操作技巧实例	(119)
第三节 法律文书	(150)
一、知识与技能要求	(150)
二、操作技巧实例	(150)
第五章 秘书办会工作	(158)
第一节 会议协调与信息沟通	(159)
一、知识与技能要求	(159)
二、操作技巧实例	(161)
第二节 会前会务工作	(164)
一、知识与技能要求	(164)
二、操作技巧实例	(169)
第三节 会间会务工作	(175)
一、知识与技能要求	(175)
二、操作技巧实例	(176)
第四节 会议的善后工作	(180)
一、知识与技能要求	(181)
二、操作技巧实例	(182)
第五节 商务活动	(185)
一、知识与技能要求	(185)
二、操作技巧实例	(186)
第六节 商务旅行	(193)
一、知识与技能要求	(193)
二、操作技巧实例	(195)
第六章 秘书商务沟通	(201)
第一节 商务礼仪	(202)
一、知识与技能要求	(202)
二、操作技巧实例	(207)

第二节 接待	(211)
一、知识与技能要求	(211)
二、操作技巧实例	(215)
第三节 沟通	(219)
一、知识与技能要求	(219)
二、操作技巧实例	(225)
 第七章 办公室管理	(227)
第一节 办公室环境及安全管理	(228)
一、知识与技能要求	(228)
二、操作技巧实例	(231)
第二节 办公用品及设备的使用与管理	(237)
一、知识与技能要求	(237)
二、操作技巧实例	(240)
第三节 办公室日常事务管理	(246)
一、知识与技能要求	(246)
二、操作技巧实例	(249)
第四节 办公效率管理	(253)
一、知识与技能要求	(253)
二、操作技巧实例	(255)
 第八章 办公自动化软件应用	(260)
第一节 Windows 2000 操作系统的使用	(261)
一、知识与技能要求	(261)
二、操作技巧实例	(264)
第二节 Word 2000 的使用	(269)
一、知识与技能要求	(270)
二、操作技巧实例	(272)
第三节 Excel 2000 的使用	(281)

一、知识与技能要求	(281)
二、操作技巧实例	(284)
第四节 PowerPoint 2000 的使用	(294)
一、知识与技能要求	(295)
二、操作技巧实例	(297)
第五节 因特网的使用	(304)
一、知识与技能要求	(304)
二、操作技巧实例	(305)
第九章 办公自动化硬件设备	(315)
第一节 信息处理设备	(316)
一、知识与技能要求	(316)
二、操作技巧实例	(323)
第二节 信息传输设备	(332)
一、知识与技能要求	(332)
二、操作技巧实例	(337)
第三节 信息复制设备	(341)
一、知识与技能要求	(342)
二、操作技巧实例	(343)
第十章 信息与档案	(350)
第一节 信息管理与调查研究	(351)
一、知识与技能要求	(351)
二、操作技巧实例	(353)
第二节 档案管理	(362)
一、知识与技能要求	(362)
二、操作技巧实例	(364)

第十一章 秘书工作相关知识	(371)
第一节 企业管理与企业文化	(372)
一、知识与技能要求	(372)
二、操作技巧实例	(373)
第二节 办公室财税基础知识	(376)
一、知识与技能要求	(377)
二、操作技巧实例	(378)
第三节 金融基础知识	(393)
一、知识与技能要求	(394)
二、操作技巧实例	(396)



秘书工作理论

秘书与秘书工作

秘书的职业道德与行为规范

秘书工作的基础知识

第一章 秘书与秘书工作

教学目标

- * 了解秘书的基本分类与一般工作特征;
- * 掌握秘书的定义;
- * 掌握秘书工作的要素构成。

内容提要

本章在介绍秘书的定义、秘书工作的一般特征的基础上,说明秘书工作的主要构成要素可以概括为:办文、办会、办事。秘书工作的原则是准确周密、迅速及时、安全保密、精简务实,从而使学习者了解秘书工作的作用:参谋智囊作用、事务助手作用、中心枢纽作用、关系协调作用、门面窗口作用、耳目信息作用。

第一节 秘书的定义和工作特征

秘书工作有很长的历史，其职业内容也几经变迁而丰富，到了现代已成为广泛的社会职业之一，并常带有各国自己的特色。我国的现代职业秘书形成于 19 世纪 40 年代，而秘书走向专业化教育则起源于 80 年代，秘书的职业实现规范化则以 90 年代后期劳动与社会保障部出台的秘书职业资格鉴定标准为标志。在市场经济对人才需求急速变化的今天，正确理解秘书职业要求及秘书工作的含义有助于推动这个新型职业的完善化和标准化。

一、现代秘书的职业内涵

在现代社会中，中外对于“秘书”的职业理解与描述多种多样：全美秘书协会对“秘书”的定义是：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作做出决定。”国际秘书联合会对秘书的定义是：“秘书应是主管人员的一位特殊的助手，他（她）掌握办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断的能力，并且在所给予的权力范围内做出决定。”

可见，要明确秘书的职业涵义，就应该从对秘书工作职责、内容的要求中探寻其本质：第一，秘书的基本职责是辅助领导开展工作，发挥参谋助手的作用；第二，秘书在领导机构内和领导人周围工作，根据领导授权开展工作、安排工作；第三，秘书的职责范围广泛而庞杂，主要分为办文、办会、办事三大方面，需要高度的责任感和工作的主动性；第四，秘书工作内容广布于社会各层次、各类组织之中。综上所述，秘书是在各种社会组织中为领导者或私人办文、办会、办事的参谋和助手。据此，我国劳动和社会保障部 2003 年 3 月重新修订的《秘书国家职业标准》中，明确指出秘书的职业含义是：“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并对决策及实施提供服务的人员。”

这就具体指明了秘书人员的服务领域、服务对象、工作内容和范围，又从广义上说明了秘书是人类社会生活特别是现代经济社会中的一种特有的职

业,这对完善整个社会经济生活中的办公管理环节、提高办公管理效率具有不可低估的影响和职业认知引导作用。

二、秘书的分类

随着社会政治、经济发展的多层次化,社会专业分工细密化也必然导致秘书分类的多元趋势。明确秘书分类的不同角度与标准,为不同的秘书准确进行工作内容定位提供了依据。

(一) 我国目前对秘书分类有不同的角度与标准

1. 公务秘书和私人秘书

从秘书的来源与服务对象划分可分为公务秘书和私人秘书两大类。公务秘书是指在国家机关、团体、部队、国有企事业单位中,由组织或人事部门选派的担任秘书工作的人员;私人秘书是指由私人、私人企业、民办企业出资雇佣并为私人服务的秘书,这是纯粹意义上的“私人”秘书。

2. 党政秘书、企业秘书、商务秘书

从秘书工作所在的活动领域可划分为党政秘书、企业秘书、商务秘书。党政秘书是辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理,保障机关各项工作正常运转的秘书人员;企业秘书是在公司企业中专门为企业领导者统筹公司的各项事务而服务的秘书人员;商务秘书是在工商领域从事商务文书、商务活动服务及关系协调的工作者。

商务秘书又可按其责任的大小和能力、素质的高低分为助理级、文书级、执行级和行政级秘书。助理级秘书是具有见习性的秘书,其主要工作内容是办公管理的初级业务,如文字录入、接待、办公用品与办公环境整理等;文书级秘书其主要工作内容是负责起草文稿,处理文件,完成上司临时交办的事项,负责会议的纪录,拟撰报告,制订旅游计划,一般档案资料管理等;执行级秘书,在一些企业中被称为助理、专员、专务等,主要是协助上司做办公室和业务部门有关的管理工作,侧重于组织内部的协调、沟通联络和公关工作;行政级秘书包括办公室主任、行政经理、经理私人助理等,其工作内容主要包括参与策划、监督检查、辅助管理、帮助上司协调组织内纵向横向的关系协调以及组织外部的各种关系,落实各项决策,负责秘书的选聘、培养和调配工作。

3. 行政秘书、机要秘书、事务秘书、信访秘书、外文秘书、会议秘书

从秘书的业务内容划分可分为行政秘书、机要秘书、事务秘书(或称生活

秘书)、信访秘书、外文秘书、会议秘书。行政秘书是机关首长的重要助手,他们协助首长工作,参与公务讨论,代表首长处理某些公务,列席某些会议,参与某些决策,执笔起草重要公文等;机要秘书可谓首长的“贴身助手”,他们的工作是机关文书处理工作的重要组成部分,主要负责首长办公处的秘密工作和管理首长的文电材料,并承担首长交办的其他工作,为领导工作服务;事务秘书一般指较大机关中的负责总务、后勤等工作的秘书人员,其中的生活秘书则限于较高级的领导人和高层机关设置;信访秘书是指各级党政机关、社会团体、企事业单位中专门辅助领导处理和解决人民来信来访问题的秘书人员;外文秘书是一种特殊职业,他们是领导同志在外交场合或外事活动中的重要辅助人员,主要担负为领导同志做口头或书面翻译的工作,不仅要求翻译速度快,更要求准确;会议秘书是领导人和领导机关召开的各级各类会议中负责承办、组织和协调服务的秘书人员。

(二)《秘书国家职业标准》中对秘书级别的划分

国家劳动和社会保障部 2003 年 3 月重新修订的《秘书国家职业标准》中,在分析国内外秘书职业概况的基础上,将我国秘书在商务活动、企业工作中的职业岗位设定为四个级别,分别是:五级秘书(国家职业资格五级,原初级)、四级秘书(国家职业资格四级,原中级)、三级秘书(国家职业资格三级,原高级)、二级秘书(国家职业资格二级),并明确规定了各个职业等级应该具备的基本素质要求和工作内容要求。这为我国秘书职业以较为完整的职业形式定位进入国家劳动准入制度奠定了基础。

三、秘书工作的特征

我们研究秘书工作的特征,既要认识秘书工作的外在特征,更要透过秘书工作的外部特征,去把握具有决定意义的内在属性。人们习惯地把秘书因其所工作的领域不同而分为党政秘书、企业秘书和商务秘书。

(一)不同领域秘书工作的一般特征

党政秘书的工作特征是:在党政机关中为领导集体或领导个人提供咨询、参谋和调研服务;承担办公管理中的办文、办会、内外关系协调的服务;完成各种办公室事务职能。因而,其工作特征可以归纳为:服从、服务、参谋的作用突出,政策咨询、协调沟通、督办协办中授权是基本前提。

企业秘书的工作特征是:在企业运作的不同的部门中为企业部门领导统筹

公司的各项企业办公事务，承担企业办公管理中办文、办会、内外关系协调的服务、沟通信息、参谋、咨询。因而，其工作特征可以归纳为：服从、服务、人际协调沟通的作用。企业秘书更多的是与企业经济运行和管理相联系；参与业务咨询、人际协调沟通、业务的督办、政策协办等，所以还须具备部分经济管理知识。

商务秘书，是指在从事各种商务活动的组织中，协助投资者、经营者、管理者处理各种商务性事务处理，并辅助上司做好决策工作和信息工作，具有上司的近身参谋、助手和工作伙伴作用的工作人员。商务秘书的工作特征可以归纳为：商务往来沟通与接待性事务的组织、服务。它的工作协调功能突出，办文、办会中的商务内容明显居多。

（二）商务秘书的显著特征

这里我们着重了解商务秘书的显著特征。

1. 商务化

满足商业运营活动的需要，是商务秘书存在的基本价值。商务秘书与其他秘书的具体不同之处在于其主要职责是协助公司、企业的领导处理各类商业性事务，例如起草合同、联络客户、收发商务函电、参与项目考察、商务洽谈、商务谈判、商业决策、落实商业活动计划等。

2. 从属性

商务秘书是企业领导根据商务活动的需要而设置的，是从属并服务于公司企业领导工作的，他不能脱离领导工作需要而独立存在。商务秘书的岗位设立处于领导者和领导机关周围，根据领导工作的需要开展工作，可以向领导提出建议，但在行动上必须绝对服从领导安排，不得我行我素，更不能代替领导做出决定或做出与领导意图相悖的决定。商务秘书必须主动适应领导工作要求，及时请示与汇报，根据工作需要调整好自己的工作状态。

3. 机要性

商务秘书工作的机要性，源自于商务活动本身所包含的各种信息的特殊性质和要求。商务秘书工作内容会接触到企业的利益核心及要害部位。经过他们所处理的文件信息资料、协助企业领导制订的商业运营策略以及他们经手的一切与商务活动和客户相关的信息情报，都带有机密性。这要求商务秘书必须维护企业的利益，既要有信息的敏感性，又要严守商业秘密。

4. 事务性

为领导者办事是商务秘书的基础职能。商务秘书工作带有明显的事务性特