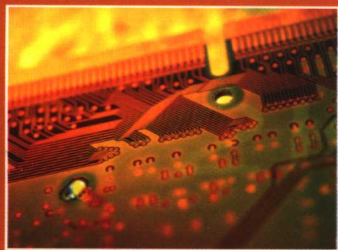
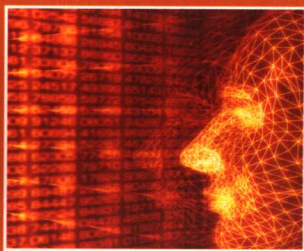


IT管理服务 (IMS) 人才培养系列教材

 江苏欧普高校软件人才培训管理中心指定教材

编 著 陈 泓 李立民

IMS文秘



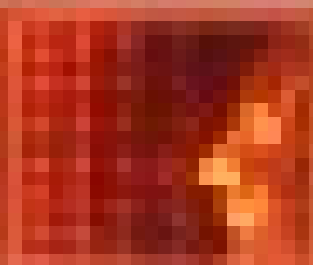
 南京大学出版社

IT 學院圖書·CIMS 人才培養系列圖書

◎ 北京航大、北京郵政大學、哈爾濱工業大學、中國石油大學、南京航大、

圖書出版集團

IMS 文庫



圖書出版集團

IT管理服务 (IMS) 人才培养系列教材
⑤ 江苏欧普高校软件人才培训管理中心指定教材

IMS文秘

编 著 陈 泓 李立民

④ 南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

IMS 文秘/陈泓,李立民编. —南京:南京大学出版社,
2007. 9

(IT 管理服务(IMS)人才培养系列教材)

ISBN 978-7-305-05181-4

I. I... II. ①陈...②李... III. 秘书学—教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 138310 号

出 版 者 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093
网 址 <http://press.nju.edu.cn>
出 版 人 左 健
丛 书 名 IT 管理服务(IMS)人才培养系列教材
书 名 IMS 文秘
编 著 陈 泓 李立民
责任编辑 王向民 编辑热线 025-83594275
照 排 南京南琳图文制作有限公司
印 刷 丹阳兴华印刷厂
开 本 787×1092 1/16 印张 16.5 字数 410 千
版 次 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷
印 数 1—3000
ISBN 978-7-305-05181-4
定 价 25.00 元
发行热线 025-83594756
电子邮件 sales@press.nju.edu.cn(销售部)
nupress1@public1.ptt.js.cn

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

IT 管理服务(IMS)人才培养系列教材

顾问: Alex K. Jarrah 赵曙明 王 煌 王兆明 郑人杰

主 编: 王 翔

副主编: 薛 健

编委会:(按姓氏音序排列)

柏文阳 陈仲华 陈圣权 程为民 郭占海

黄 皓 江世民 金 波 蒋继君 刘恒富

刘圣昀 李 畅 陆 平 钱士均 沈武威

苏新宁 宋维堂 陶向南 王洪贵 王振义

王林章 王 伟 王 恒 王曰芬 武 博

吴洪贵 Arun Thimmappa Madhava V. Naidu

宣仲良 姚 远 郑国梁 张志明

张 逊 张兆同 张林祥 朱晓辉 周孝林

当今世界,科技的日新月异,使得信息技术无论在何时何处皆变得不可或缺,尤其在企业面临多变而竞争激烈环境时,对于信息技术的应用已成为企业策略规划中极其重要的部分。信息技术的应用也已超越昔日支持企业活动的角色,进而成为企业创造长期稳定竞争优势的利器。美国前总统克林顿曾公开宣称:“今后的时代,控制世界的力量不是军事力量,而是以信息能力走在世界前列的国家”。因此,工业发达国家不惜重金,正在培育、招揽信息技术人才、发展信息产业、建造信息高速公路,使各国争夺信息技术领域主导地位的竞争日趋激烈。

国家兴盛,人才为本;人才培养,教育为本。随着我国信息化进程的迅速推进,社会对于信息化人才的培养也不断提出新的要求。当今中国对信息化人才需求的热点是什么?企业对信息化人才需求有何变化?IT教育机构应如何应对?……这些问题关系到国内信息技术人才培养工作的开展,直接影响到今后我国信息产业的振兴问题。管理学大师彼得·德鲁克教授提出“人力资源”一词距今已经半个世纪,经过这几十年的发展,人力资源作为经济社会发展的重要而稀缺的资源这一理念已经得到了普遍的认同。而作为人力资源中更为稀缺的“IT人力资源”的管理和开发才刚刚起步,需要通过不断的实践和探索,借鉴和吸收国外的先进思想和理念,加以总结和研究。

事实上,近几年,随着信息技术应用越来越广泛,陆续出现了许多与信息相关的工作机会,如系统程序设计师、应用程序设计师、软件工程师、系统工程师、项目经理、信息部门主管、顾问、硬件工程师、测试工程师等,我们皆视之为IT工作人员。对这些岗位的分析,我们不难发现,虽然IT工作人员和其他行业人员一样有“管理”和“技术”两种职业岗位的选择,但是信息技术的变迁速度远超过其他行业,同时信息技术对各行业的渗透性,要求IT岗位的工作人员除了要专精于本身的信息技术之外,尚需专精于其所提供服务的特定领域的知识。这种“跨领域”专业知识的要求,和IT技术变迁快速的特质已成为IT工作人员固有的工作特质。这些工作特质一方面说明IT人力资源的开发和培养有其特殊性,另一方

面也说明 IT 人力资源的开发和培养的方向应更侧重于 IT 复合型人才的培养。目前,各国实践经验都已说明了这一点。任何以战略性思维思考 IT 系统作用的企业都极其需要这种复合型人才,而当企业内的联系不通畅的时候,这种需求尤其强烈。我们应该能够想象出 IT 和整个企业融为一体发挥作用会产生什么景象,而 IT 复合型人才会让其变为现实。

“IT 管理服务(IMS)人才培养系列教材”是我所看到的国内第一套面向 IT 复合型人才的 IT 职业培养教材。所谓 IT 管理服务(IMS)人才就是指那些具有一定企业意识和 IT 管理经验,能够提供企业运作支持性服务人才的总称,在国外,它也是 IT 复合型人才的一种代称。IT 管理服务人才一方面可以服务于企业日益复杂且要求苛刻的 IT 应用系统,帮助企业维持稳定的 IT 运作环境;另一方面,可以从商业策略、商业流程和商业应用角度,通过 IT 技术帮助企业实现价值最大化,实现 IT 投资效率最大化,降低企业 IT 工作费用和复杂度,使企业运作更高效、更顺畅。

这套教材借鉴了许多国际 IT 管理服务人才培养方面的先进理念、教学方法、教学内容,并进行深入细致的本土化创新和应用后的 IT 职业培养教材。既具有重要的理论价值,又具有较高的可读性和实践指导意义,能进一步推动我国 IT 人力资源管理与开发理论和实践向更深层次发展,为培养高素质的 IT 管理服务人才,提升企业竞争力,起到抛砖引玉的作用。同时,我相信,该教材经过教学实践的反复凝练,定会成为具有代表性的 IT 职业培训方面的精品教材,为江苏软件产业优先发展、加速发展和集聚发展作出贡献。

南京大学商学院院长、教授、博导

亚太人力资源研究协会主席

江苏省人力资源管理学会会长

江苏省人力资源管理学会理事长

江苏省企业管理协会、企业家协会副会长

赵曙明 博士

2007 年 2 月 8 日于南京市江宁区湖滨世纪花园

目 录

序

秘书原理

第1章 秘书与秘书工作

- 1.1 秘书/3
- 1.2 秘书工作/7
- 1.3 秘书机构/14

第2章 秘书的素质

- 2.1 秘书的道德素质/19
- 2.2 秘书的能力素质/22
- 2.3 秘书的心理素质/27

秘书实务

第3章 事务工作

- 3.1 办公室管理/33
- 3.2 通讯工作/38
- 3.3 印信管理/45
- 3.4 值班工作/47
- 3.5 日程安排/50
- 3.6 保密工作/57

第4章 信息工作

- 4.1 信息工作的作用与要求/63
- 4.2 秘书信息工作的程序/65

第5章 沟通协调

- 5.1 沟通协调的涵义与作用/74
- 5.2 沟通协调的内容/75
- 5.3 沟通协调的原则和要求/78
- 5.4 秘书沟通协调的程序和方法/80

第6章 会务工作

- 6.1 会议概述/88
- 6.2 会前准备/90
- 6.3 会间工作/95
- 6.4 会后工作/97

第7章 信访接待工作

- 7.1 信访工作/99
- 7.2 接待工作/103

第8章 督查工作

- 8.1 督查工作的意义/109
- 8.2 督查工作的原则和方法/110
- 8.3 督查工作的范围及程序/111

第9章 文书档案工作

- 9.1 文书的涵义/115
- 9.2 文书的处理/116
- 9.3 文书的立卷归档/119

秘书写作与软件文档基础

第10章 常用公文写作

- 10.1 公文概述/125
- 10.2 通知/138

- 10.3 公告与通告/144
- 10.4 请示与批复/148
- 10.5 报告/153
- 10.6 函/157
- 10.7 会议纪要/160

第 11 章 常用事务文书写作

- 11.1 计划/164
- 11.2 总结/168
- 11.3 调查报告/173

第 12 章 常用经济文书

- 12.1 招标书与投标书/187
- 12.2 经济合同/193
- 12.3 广告/198
- 12.4 商品说明书/201
- 12.5 市场预测报告/204

第 13 章 其他常用文书

- 13.1 新闻/209
- 13.2 学术论文/213
- 13.3 请柬与聘书/219
- 13.4 贺词与贺电/223
- 13.5 欢迎词与欢送词/227

第 14 章 软件文档

- 14.1 软件文档简介/232
- 14.2 软件文档标准(GB/T 8567-88)/235
- 14.3 软件文档编制的要求/249
- 14.4 优秀软件文档的必备要素/250
- 14.5 软件文档的编写技巧/251

参考书目

秘书原理

秘书与秘书工作

教学目的 使学生对秘书、秘书工作、秘书机构有初步了解,理解、掌握秘书工作的辅助性和综合性,懂得如何正确把握,当好秘书。

教学重点 明确秘书工作必须为本级领导服务,为各部门服务,为人民群众服务。掌握秘书工作的内容、原则、要求。

“秘书”一词在我国古已有之,从夏代演变至今已有四千多年的历史。目前是最广泛的社会职业之一,是我国政府机关、企事业单位普遍设置的一种行政职位。秘书学,作为研究秘书工作规律、研究秘书人员的任职要求的新学科,还比较年轻,已经做秘书和将要做秘书工作的人,都要学习与研究这门学问,以提高秘书工作的科学性。

1.1 秘 书



秘书的来历与涵义

“秘书”,来源于英文 Secretary 一词,是由 Secret(秘密)加后缀“-ary”构成的,含有从事、记载或负责秘密工作的意思。西方早在希腊、罗马时代,就有专门管理典籍和从事文书工作的官员。1776年美国第一任总统华盛顿在领导北美独立战争时就设置了秘书。秘书作为一种社会职业,在第二次世界大战后,迅速发展,从业人员大量增长。美国还规定每年4月的第二个星期日为“秘书节”,每逢秘书节各地都有庆祝活动,总统还专门致电祝贺。

那么,何为秘书?

秘书的涵义,众说不一。古代,秘书是指皇宫里秘密珍藏的图书资料。东汉后期,桓帝设置了管理这些秘藏图书的官府,称为“秘书监”。英文 Secretary 指辅臣,也指帮助上司处理文书和事务的人员。不同的秘书学教科书对秘书所下的定义众说纷纭,有参谋助手说,也有办文、办会、办事说;有辅助决策说,也有政务、事务服务说;有职业说,也有职务说等等。

有人认为秘书是“专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务,并为领导决策及其实施服务的人员”。也有人将秘书定义为:“位居领导人身边或领导机构中枢,从事办公室事务,办理文书,联系各方,保证领导工作正常运转,直接为领导工作服务,并处理各方面的事务与信息的助手。”这些定义不同,是由于强调的角度(性质、所处的位置、要求、职能、工作范围等)不同而产生的不同界定。综合各种定义,我们给“秘书”下这样一个定义:秘书是身处领导机构或受聘于个人,辅助领导决策和处理日常事务的工作人员。

在我国,首先从海外引进秘书一职,并与现代意义上的秘书工作统一起来,始于孙中山先生。孙中山先生进行民主革命,于1894年建立兴中会,先后用宋蔼龄、宋庆龄作自己的秘书。1907年,清光绪皇帝在巡抚衙门设立了秘书、助理秘书等职。1927年以后,国民党为强化其统治,在各级政府机关建立了一整套秘书机构,增加了秘书人员,扩大了秘书的职权。南京中央政府设秘书处,由秘书长主持工作,下设“总务、机要、撰拟”三科,分别负责文件撰制、处理、保管和机关事务。1923年中国共产党在广州召开第三次代表大会,决定建立秘书制,大会选举由毛泽东担任中央秘书。1937年,党中央重设秘书处,下设“机要、文书、材料、会议”四科。1951年,召开了全国秘书长会议,通过了《政务院关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和设置秘书工作机构的决定》,确定了秘书长的七项工作任务和秘书工作的基本方法及对秘书人员的要求,规定了秘书机构设置的原则。



秘书的类别

秘书是个统称。从不同的角度来划分,我国现代秘书可以分为不同的类别。

- 按秘书人员所服务的单位性质不同,可分为机关秘书、企业秘书、私人秘书、商业秘书、涉外秘书等。
- 按秘书人员所从事的工作内容划分,可分为文字秘书、机要秘书、信访秘书、通讯秘书、事务秘书、生活秘书。
- 按秘书人员所从事的工作性质来划分,可分为党务秘书、行政秘书、军事秘书、司法秘书、外交秘书、新闻秘书、文化秘书、教学秘书、科技秘书等。
- 按秘书职务及层次的不同,可分为高级秘书、中级秘书、初级秘书。

在我国政府机关,高级秘书主要指秘书长、办公厅(室)主任。其职责是参与政务,管理事务,协助首长综合情况、研究政策、掌握机要、推行工作,以及主持日常行政事务工作等。他们是领导者的重要助手,有的人本身就是领导成员。如省、自治区、直辖市人民政府的秘书长,同时也是省、自治区、直辖市人民政府的领导成员之一。中级秘书指办公厅(室)主任及其下属的秘书处(科)长或秘书科长、秘书股长、文字秘书。他们负责起草文稿、办理公文、调查研究、收集和整理信息资料等工作。其工作成效,对领导者的决策有重要作用。初级秘书,是指在办公厅(室)、秘书处(科)内从事文件收发保管、打字、印校、接待、联络、会务工作和办理其他事务性工作的人员。

国外秘书人员,根据各人承担责任的大小和资历等方面条件的不同,也在纵向上分为不同的层次。例如英国,把属于政府文官系统的秘书,分为行政级、执行级、文书级、助理文书级这四个层次;日本企业界的秘书,则分为高级秘书、中级秘书、初级秘书、见习秘书四个层次。

阅读材料

秘书职业是国家要求持证上岗的 87 种职业之一。我国从 1998 年开始进行秘书职业资格的全统一鉴定。劳动和社会保障部组织的秘书资格考试分四个等级:五级、四级、三级、二级。考试分理论、技能两门(“涉外秘书”加考英语)。理论部分包括职业道德、速记、法律法规、公文知识、金融知识、接待工作、协调与沟通、办公室事务、会议组织与安排、信息与档案工作等内容;技能部分包括办公自动化、公文与事务文书的制作、秘书工作情景录像题分析、办公室事务的管理、接待计划的拟定、会议方案的制定、档案管理制度的制定、会议的评估等等。

除此以外,在我国开展的较有影响的秘书考试还有四种,一是由英国剑桥大学考试委员会与教育部考试中心(简称中英中心)联合举办的剑桥办公管理国际证书考试,二是英国伦敦商会考试局的 LCCIEB 秘书资格考试,三是国际职业秘书协会(IAAP)秘书资格考试,四是由中国商业联合会组织实施的商务秘书考试。

秘书职业的发展趋势

作为一种社会职业,随着社会的变革,秘书职业自身也在不断地发展变化。近年来,秘书已从单纯地办文办事转变为既办文办事又出谋献策,从单纯地为领导传递信息转变为综合处理信息,从被动服务转变为主动服务,从凭老经验办事转变为科学化管理。从总的发展趋势来看,它呈现出社会化、专业化、现代化、女性化的特点。

1. 社会化。

就目前的职业状况,秘书职业的就业增长率是增长最快的职业,三百六十行,每一行都需要秘书。从中央到地方政府,各社会团体、公司厂矿普遍设有秘书职位,秘书职业已渗透到社会的各个领域,成为社会化的工作。由于队伍不断扩大,秘书不仅仅是一种职业,而且已发展成为一种新兴的行业。

2. 专业化。

秘书职业与其他职业一样,分工日趋细密,专业化程度日渐提高。一方面,不同的行业要求秘书不仅掌握秘书理论知识与技能,同时还须具有本行业的专门知识;另一方面,同一行业的秘书也因各自职责范围的不同而分为不同的层次。如美国的秘书职业大类包括 41 个职业种类,分为 14 个工资等级,同是文书人员,还分为一般文书、函件文书、记号符号文书等;同是办公机械操作人员,还分为打字、电动排字机操作、簿记机械操作、电话接线等。

3. 现代化。

随着现代科学技术的迅猛发展,特别是办公自动化(office automation,简称 OA)的逐步实现,秘书工作的方式发生了深刻的变革,秘书工作的效率也大幅度提高。办公自动化是把计算机技术、现代通讯技术、系统科学和行为科学应用于办公室,使办公室大量业务活动的处理电子化、机械化、自动化。应用精密尖端的通讯设备、文字处理设备、办公设备,使秘书工作越来越现代化、高效化。

4. 女性化。

我国传统的党政机关办公室秘书,大部分是男性。近 20 年来,女性秘书明显增加。国际上,秘书职业是女性的一种代表性职业。这是由女性的心理素质决定的,女性温和、文雅、细致、耐心、条理性强,擅长处理人际关系,乐于做程序性、重复性工作,适于做体力较轻而技

术要求规范、单纯的工作。这些也正是中、初级秘书的要求。

经典案例

他们都当过秘书

历史上许多杰出人物都当过秘书,历练而上。孔子当过秘书,他的鲁史《春秋》就是一部档案记录。老子为“柱下吏”,就是起草文件的史官。魏晋南北朝的谢灵运、江淹、谢朓等等都当过秘书。清代的著名人物朱彝尊、赵翼、蒲松龄和曾经上书扳倒巨贪和珅的王念孙也干过秘书。现代史上的胡汉民、吴玉章、陈布雷、沈钧儒等都是很有学问的秘书。

我国党政机关各级领导人,大多数有过秘书工作的经历。以建国后党中央历任“一把手”为例,毛泽东、华国锋、胡耀邦、赵紫阳、江泽民、胡锦涛,还有作为党的第二代领导核心的邓小平,都曾经当过秘书。在中共第十五届中央委员会七名政治局常委中,除李鹏、李瑞环外,其他五人(江泽民、朱镕基、胡锦涛、李岚清、尉健行)也都曾经担任过秘书职务。毛泽东担任过中共中央执行委员会秘书,邓小平担任过中共中央秘书长,江泽民曾任国家外国投资管委会秘书长,胡锦涛担任过甘肃省建委秘书,李长春任过沈阳市委副秘书长,曾庆红当过国家计委办公厅秘书,罗干任过国务院秘书长。

案例来源:杨树森《论当前我国秘书的社会地位》,《秘书》2006年第12期及康群《秘书杂说》。

评析:秘书贴近领导,直接为领导的决策和管理服务,参与决策过程,熟悉领导机关的工作程序,是积累经验、增长才干、培养领导能力的理想职位。

“我和微软的成功因为有露宝”

微软的总裁比尔·盖茨曾说过:“我和微软的成功因为有露宝。”露宝正是他的秘书。

创业时的微软都是年轻人,做软件、搞开发都是能手,但内务却一团糟。微软的第一任秘书是个年轻漂亮的女大学生,除了自己分内的事,对任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。没过多久,比尔·盖茨就要求总经理伍德给他换一个秘书。

一天,伍德一连交上几个年轻女性的应聘资料,盖茨看后都连连摇头:“难道就没有比她们更合适的人选了?”盖茨理想中的女秘书应该干练、稳重、能干,而不是花瓶式的摆设。伍德犹豫地拿出一份资料递到盖茨面前,“这位女士做过文秘、档案管理和会计员等不少后勤工作,只是她年纪太大,又有家庭拖累,恐怕……”盖茨一目十行地看完了这份应聘资料,表示:“只要她能胜任公司的各种杂务而不厌其烦就行。”

这样42岁的露宝上任了。事实证明比尔·盖茨的选择是正确的。她进入公司后,不仅像母亲一样关怀各位软件高手的衣食起居,使他们减少了远离家庭而带来的种种不适。露宝把微软公司看成一个大家庭,里里外外打理得妥妥帖帖。她一直自觉以一个成熟女性特有的缜密与周到,考虑着自己应该在“娃娃公司”负起的责任与义务。她真心关爱每一位员工,对工作也有一份很深的感情。很自然,她成了微软的后勤总管,负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等等,远远超出了一位总裁秘书的职责范围。盖茨和其他员工对露宝都有很强的依赖心理。

当微软决定迁往西雅图,露宝因为自己的丈夫在亚帕克基有自己的事业不能走时,盖茨对她依依不舍、留恋不已。盖茨和公司高层联名写了一封推荐信,信中对露宝的工作能力给予很高的评价,临别时盖茨仍握住露宝的手动情地说:“微软留着空位子,随时欢迎你。你快点过来吧!”

三年后,1980年冬季一个寒夜,在比尔·盖茨西雅图的办公室,一个熟悉的声音响起,“嗨,我回来了!”——正是露宝!她先是一个人从亚帕克基来到西雅图,后又说服丈夫举家迁来。

评析:不少人对秘书抱有偏见和误解,在这个案例中,我们可以看到:秘书不是很多人说的那样,是吃青春饭的,在美国,不少秘书的年龄都在35岁以上,秘书已发展为一个终身职业。责任感以及对公司的负责态度,是成为一个优秀秘书的关键。

1.2 秘书工作

秘书工作的内容

秘书工作,其主要内容归纳起来有以下几方面:

- 事务性工作,包括处理信件、接听电话、撰写公文、档案管理、收发公文、回复 E-mail、整理报纸杂志、操作传真、接待访客、安排上司约会、参加会议并记录、差旅安排。
- 管理性工作,包括办公室管理、操作电脑、会计与财务、设备采购等。
- 沟通支援性工作,包括客户服务、媒体应对、公关策划、主持公司庆典、参加应酬、外勤工作、主管临时交办的事项。

以上是广义的秘书工作内容,即秘书部门的工作内容。当然,并非每一个秘书人员都要承担这些工作。层次较高的机关、单位,秘书部门工作量大、责任重,人员也多,分工就细一些;基层单位的秘书部门,人员少、工作面广,秘书人员样样要干、样样要管。另外,工商企业单位、文化科研机关、学校、军队、社会团体的秘书工作也各有自己的特点和不同的侧重面。

目前,层次较高的机关、单位,有些秘书工作已从秘书业务部门划分出去,另立工作部门,如档案部门专门负责档案管理工作,信访部门专门负责人民群众来信来访工作等,剩下起草文件、处理文电、办理会务、收集信息、调查研究、查办催办、印信管理等,就成了秘书业务部门和秘书人员的基本工作,即狭义的秘书工作。

阅读材料

秘书工作的四大特征

1. 需要当机立断处理的事情多。

公司正在召开董事会,秘书接到一个电话,对方要求找总经理接电话。公司有规定,在开董事会的时候,原则上任何人不得接电话,但是,如果秘书机械地拒绝对方,则有可能铸成大错,因为对方也许是公司一位很重要的客户,而且说不定总经理因为想了解某种信息而早就在等他的电话。因此,在这种情况下,秘书应该悄悄地告诉总经理,听听他有什么吩咐。所以,秘书在平时就应注意熟悉上司的工作内容、社交范围等情况。俗话说处处留心皆学