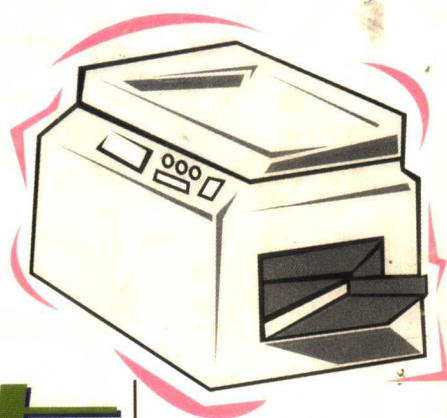


全国中等职业技术学校文秘与办公自动化专业教材

文秘实务



与案例

WENMI SHIWU YU ANLI

全国中等职业技术学校文秘与办公自动化专业教材

文秘实务与案例

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

本书根据劳动和社会保障部培训就业司颁发的《文秘与办公自动化专业教学计划》和《文秘实务与案例教学大纲》编写,供中等职业技术学校文秘专业使用。

本书主要包括:秘书工作概述、接待工作、信访工作、信息工作、调查研究、会务工作、办公室日常事务、保密工作和速记技能等内容。

本书也可作为职业培训教材。

本书由徐绍明主编,郁宏主审。

图书在版编目(CIP)数据

文秘实务与案例/徐绍明主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2003. 1

全国中等职业技术学校文秘与办公自动化专业教材

ISBN 7-5045-3791-8

I. 文… II. 徐… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 005693 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京京安印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.75 印张 229 千字

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 14.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

随着社会的发展和科技的进步,文秘和办公自动化专业的知识内容和知识结构发生了较大的变化,特别是计算机技术及各种先进办公设备的运用,对该专业的技能和教学提出了新的要求。为了适应新的形势,满足中等职业技术学校的教学要求,劳动和社会保障部培训就业司于2003年颁发了《文秘与办公自动化专业教学计划与教学大纲》。

根据部颁教学计划及相关课程的教学大纲,劳动和社会保障部教材办公室组织编写了这套文秘与办公自动化专业教材,并在教材开发工作中始终坚持以下几个原则。

第一,注重对学生实践能力的培养,突出职业教育的特色。根据该专业毕业生所从事职业以及劳动力市场的实际需要,在保证学生必备专业基础知识的同时,加强实践性教学内容。

第二,充分考虑新知识、新技术在该专业中的应用,体现教材的先进性。

第三,教材内容的编选力求由浅入深,易教易学,并采用大量的案例,使师生乐于接受。

第四,教材内容力求涵盖国家职业标准《秘书》(中级)的知识和技能要求,以及与该专业相关的国家职业标准的要求。

本套教材推出《文秘实务与案例》《文秘应用文写作》《公共关系实务》《文书与档案管理基础知识》《口语交际训练》《文秘计算机实用技术》《统计与会计基础知识》《现代管理基础知识》《文秘英语》等9种,主要教材均配有习题册。

此次教材的开发工作得到了北京、浙江、广东、江苏、湖南等省、直辖市劳动和社会保障厅(局)以及有关学校的大力支持,对此我们表示诚挚的谢意。

劳动和社会保障部教材办公室

2003年5月

目 录

第一章 秘书工作概述.....	(1)
§ 1—1 秘书.....	(1)
§ 1—2 秘书工作.....	(10)
§ 1—3 秘书机构.....	(14)
思考与练习.....	(16)
第二章 接待工作.....	(18)
§ 2—1 接待的类型与礼仪.....	(18)
§ 2—2 接待的程序和内容.....	(23)
§ 2—3 接待工作的要求.....	(27)
§ 2—4 接待工作中的技巧.....	(28)
思考与练习.....	(29)
第三章 信访工作.....	(31)
§ 3—1 信访工作的任务和作用.....	(31)
§ 3—2 信访工作的原则.....	(32)
§ 3—3 来信来访的处理程序和方法.....	(34)
§ 3—4 信访工作中几种特殊情况的处理.....	(38)
思考与练习.....	(39)
第四章 信息工作.....	(41)
§ 4—1 信息及其在秘书工作中的作用.....	(41)
§ 4—2 信息工作的程序.....	(43)
§ 4—3 信息工作的基本原则和要求.....	(50)
思考与练习.....	(53)
第五章 调查研究.....	(55)
§ 5—1 调查研究及其在秘书工作中的作用.....	(55)
§ 5—2 调查研究的内容和方式.....	(57)

目 录

§ 5—3 调查研究的方法·····	(59)
§ 5—4 调查研究的程序·····	(61)
思考与练习·····	(65)
第六章 会务工作 ·····	(66)
§ 6—1 会议概述·····	(66)
§ 6—2 会前的准备工作·····	(70)
§ 6—3 会中的服务工作·····	(83)
§ 6—4 会后的收尾工作·····	(86)
§ 6—5 会见与会谈中的实务工作·····	(88)
思考与练习·····	(92)
第七章 办公室日常事务 ·····	(93)
§ 7—1 办公室管理·····	(93)
§ 7—2 接打电话·····	(96)
§ 7—3 领导活动的安排·····	(98)
§ 7—4 督查工作·····	(102)
§ 7—5 印信管理·····	(107)
§ 7—6 值班工作·····	(110)
思考与练习·····	(113)
第八章 保密工作 ·····	(115)
§ 8—1 保密工作概述·····	(115)
§ 8—2 国家秘密的范围与等级·····	(117)
§ 8—3 保密工作的方法·····	(117)
§ 8—4 保密工作的要求·····	(121)
思考与练习·····	(124)
第九章 速记技能 ·····	(126)
§ 9—1 速记概述·····	(126)
§ 9—2 汉字快速记录法简介·····	(128)
思考与练习·····	(137)
附录 秘书国家职业标准 ·····	(139)

第一章 秘书工作概述

随着改革开放的不断深入，市场对各类人才的需求日益迫切，秘书职业也越来越受到社会的青睐。研究秘书工作无疑具有重要的现实意义。本章将对秘书、秘书工作、秘书机构的含义、秘书人员的素养、秘书工作的特点及作用做概要的阐述。目的是使每一位正在从事或准备从事秘书工作的人员，了解秘书的工作角色和责任，掌握秘书工作的基本知识，以提高自己从事秘书工作的自觉性和科学性。

§ 1—1 秘 书

一、秘书的含义

关于“秘书”一词的含义，大家比较统一的观点是：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的决策及其实施服务的人员。

上述定义，我们可以从以下几个方面来理解：

1. 秘书从事的工作是程序性工作

所谓程序，就是指工作中的每一个环节和它们之间的先后排列次序、操作步骤。如公文处理中的收文办理，就是指秘书收到文件材料后在单位内部及时运转直到阅办完毕的全过程。这一过程由一系列相互衔接的环节组成，称之为收文办理程序（如图 1—1 所示）。它犹如企业的生产工艺流程。

图中的工作环节不能随意地增加或减少，次序也不能任意地颠倒或随便排列。不仅收文办理是这样，其他如发文办理、接待工作、会议组织，甚至接打电话也都有规范的程序、步骤、操作行为和方法要求。

2. 秘书服务的对象是领导者

领导是秘书职业产生的前提条件。没有领导者，便没有秘书。所以，秘书以领导为服务对象；这里所谓的领导或者是领导者个人，如厂长、经理、董事长、校长、院长等；或者是

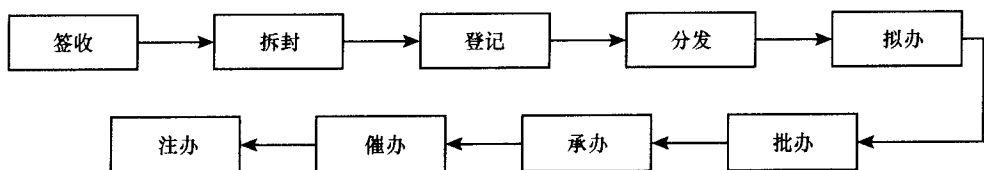


图 1—1 收文办理程序

领导集体，如公司领导班子、董事会等。有些秘书服务的对象是一些类似于领导的社会个人，如专家、明星等。

3. 秘书的服务职能是辅助管理

秘书不是领导，没有决策或参与决策的权力，秘书只能在领导决策的过程中提供辅助性的服务。因此，秘书既不同于职能部门中的业务人员，也不同于一般勤杂服务人员。秘书活动的所有职能归结到一点，就是“协助领导处理政务及日常事务并为领导的决策及其实施服务”。

4. 秘书服务方式是处理事务

秘书对领导的服务是以领导的管理事务作为主要内容。秘书的服务方式是处理事务，即日常所说的办文、办事、办会，联系上下，沟通内外。此外，在领导的管理事务范畴中，秘书对领导的服务又是全面的、综合的。秘书处理事务不仅是接待客人、收发文件和接打电话，还包括调查研究、综合处理信息、出谋献策、提供建议等。在这一点上，秘书服务又区别于私人律师等的单项技术服务。

二、秘书的类别

秘书作为一个职业大类，可从不同的角度来进行分类。

1. 以服务对象来划分

以秘书的服务对象来划分，可分为公务秘书与私人秘书两大类。

(1) 公务秘书 公务秘书泛指党政机关、国有企事业单位、群众团体、部队中的秘书人员。其特征是：编制属国家公务员、干部或职工，由党的组织部门或国家人事部门管理与调配，由国家或地方财政发给工资。公务秘书中大多数在办公厅（室）或秘书处（科）工作，为领导集体服务，但也有少部分人由单位分派给某些高级领导、专家、学者作为专职秘书使用。如田家英从1948年10月到1966年5月任毛泽东秘书，长达18年。公务秘书是我国秘书的主体，人数众多，所处地位和作用十分重要。

(2) 私人秘书 私人秘书指为民营企业、外资企业、合资企业、个体户等提供服务，不属于国家编制的秘书人员。私人秘书主要为雇主工作，与上司的关系是雇佣关系。私人秘书大多是专职秘书，只为雇主个人服务，也有间接为雇主服务，直接为雇主所拥有的企业中的领导集体服务。

2. 以工作职责来划分

以秘书的工作职责来划分，主要分为行政秘书、机要秘书、文字秘书、信访秘书、事务

秘书、商务秘书、会务秘书、外事秘书等。

(1) 行政秘书 行政秘书是指协助领导指挥管理,辅助领导决策与提供综合性服务的秘书人员。行政秘书在党委部门称为党务秘书,在企业单位一般称为企业秘书。

(2) 机要秘书 机要秘书是指专事机密和重要事务的秘书人员。包括领导人的专职秘书以及在党政机关、企事业单位中负责秘密文电收发,印章、介绍信及其他重要资料管理,承办领导交办的机密事项的人员。

(3) 文字秘书 文字秘书泛指以文书起草工作为主的秘书人员。在党政机关、企事业单位中,文字秘书负有起草公文、调查研究、信息处理、协助领导进行文稿审核等重要任务。人们往往称文字秘书为“秀才”“笔杆子”。

(4) 信访秘书 信访秘书是指接待与处理群众来信来访的秘书人员。

(5) 事务秘书 事务秘书又称生活秘书,指主要负责党政机关和企事业单位的后勤、接待等工作的秘书人员。他们的工作范围较宽,包括通讯、车辆、环境管理等各个方面。

(6) 商务秘书 商务秘书主要指在企业的商务活动中,协助投资经营者和商务管理者处理商务活动的秘书人员。

(7) 会务秘书 会务秘书主要负责党政机关和企事业单位中的各种会议的组织、实施、服务工作的秘书人员。

(8) 外事秘书 外事秘书指从事外事服务工作的秘书人员(包括翻译人员及负责党政机关和企事业单位中外事往来工作的人员)。

秘书按工作职责分类,还可以分为人事秘书、新闻秘书、教学秘书、科研秘书等。

除此之外,秘书还可以按等级分类。按其知识和技能的不同要求,划分为初级秘书、中级秘书、高级秘书三个等级。

三、秘书的素养

素养是素质和修养的总称,是一个人的品质和能力的总和。秘书的素养,是指秘书个人在政治、思想、作风、道德品质、知识、技能、心理等方面的综合表现。秘书必须具备良好的素养。

1. 秘书的政治思想素养要求

(1) 较高的政治觉悟 秘书是直接为领导工作服务的,其工作具有很强的政治性。秘书人员必须坚持讲政治,具有较高的政治觉悟。具体体现在:

- 1) 坚持正确的政治方向。
- 2) 具有坚定的社会主义信念。
- 3) 具有强烈的事业心。
- 4) 洁身自好,廉洁自律。

(2) 一定的理论政策水平 秘书工作要求秘书人员必须具有较高的政治理论水平和政策水平。必须认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想,夯实自己的理论功底。同时,要认真学习上级的有关文件,多读党报党刊,提高自己的理论素养,以适应工作需要。

(3) 良好的思想作风 思想作风是一个人内在气质的外部表现。良好的思想作风包括以下内容:

- 1) 全心全意为人民服务。
- 2) 密切联系群众。
- 3) 实事求是。
- 4) 严谨细致, 一丝不苟。
- 5) 敏捷干练, 讲究效率。

2. 秘书的知识结构与能力要求

(1) 秘书的知识结构 知识结构是指一个人的知识构成状况, 或者说是各种知识之间的比例、联系和相互作用的状态。根据秘书人员的工作性质和内容, 秘书知识结构一般包括以下3个层次:

1) 基础知识。基础知识是秘书知识结构中的根基。基础知识越扎实、丰富, 秘书的潜力就越大。对秘书基础知识的要求是:

①熟悉汉语基础知识中的词汇、语法、修辞、逻辑知识和常用古汉语知识、古诗词知识。

②掌握一门外语知识(词汇、语法、日常用语、写作与翻译基础知识等)。

③掌握计算机应用及网络知识。

2) 专业知识。专业知识是指秘书在工作范围内应掌握的知识。对秘书专业知识的要求是:

①掌握文书撰写与处理知识。

②熟悉档案工作的内容与要求。

③熟悉会务工作的基本内容与要求。

④熟悉调查研究工作、信息工作的基本内容和方法。

⑤掌握信访工作的基本内容。

⑥掌握协调工作的程序与方法。

⑦熟悉公关工作的基本内容与方法。

⑧具备社交礼仪的基本知识。

3) 相关知识。相关知识是指与秘书专业密切相关的一些学科知识。对秘书相关知识的要求是:

①熟悉国家有关法律、法规。

②熟悉国家公务员制度的主要内容。

③了解世界主要宗教、习俗和节日。

④熟悉管理基本知识。

⑤熟悉有关会计、税收、金融等基本知识。

⑥熟悉有关市场经济的基本知识。

⑦熟悉速记与汉字快速记录法知识。

以上3个层次的知识结构并不是并列的, 而是阶梯式的: 基础知识是秘书知识结构中的

基础层次，专业知识是秘书知识结构中的中间层次，相关知识是秘书知识结构中的较高层次。秘书人员需要构建自己这种多层次的知识结构，从自身具体情况和工作需要出发，拾遗补阙，不断更新，优化自己的知识结构。

(2) 秘书的技能要求 技能是指掌握和运用专门技术的能力。秘书的技能包括：

1) 基础技能

- ①具有较熟练的汉语表达能力。
- ②能较熟练地使用一门常用外语（一般听力，特殊情景中的口头交流，难度适中的文章、一般信函的写作与翻译等）。
- ③较熟练地使用计算机进行文字输入、一般文件处理及应用数据库处理办公事务。

2) 专业技能

- ①熟练地撰写、处理各类公文。
- ②能按要求进行调研和信息档案管理工作。
- ③能组织中小型会议并能做好会务工作。
- ④按照要求完成督查工作。
- ⑤具备一定的协调能力。
- ⑥具有公关策划的实施能力。
- ⑦具有处理突发性事件的应变能力。

3) 相关技能

- ①熟练地使用和维护电话机、复印机、传真机等办公设备。
- ②较熟练地摄影、摄像。
- ③能用速记起草文稿、记录讲话。

3. 秘书的职业道德

秘书的职业道德是指从事秘书工作的人员应当遵循的道德准则和行为规范。劳动和社会保障部颁发的《国家职业标准——秘书》，从 10 个方面提出了秘书职业道德的要求：

- 忠于职守，自觉履行各项职责；
- 办事公道，热情服务；
- 兢兢业业，甘当无名英雄；
- 服从领导，当好参谋；
- 实事求是，讲究时效；
- 奉公守法，不假借领导名义以权谋私；
- 遵守纪律，保守国家机密；
- 谦虚谨慎，文明礼貌；
- 刻苦学习，努力提高思想、科学文化素质；
- 钻研业务，掌握秘书工作的各项技能。

下面对这 10 个方面的内容稍作调整并进行阐述。

(1) 忠于职守，自觉履行各项职责 这是秘书职业道德的一条主要规范。秘书人员应当具有强烈的事业心和高度的责任感，严格履行自己的职责，出色地完成本职工作。不管领导

是否在身旁，都要认真工作，保质保量地完成任务。忠于职守，自觉履行各项职责，还要求秘书人员处理公务时不越权，不以“二首长”自居，而是甘当助手、配角，甘当无名英雄，任劳任怨，默默奉献。

(2) 服从领导，当好参谋 这是由秘书职业性质所决定的。秘书人员要时时意识到自己是辅助性角色，是领导的参谋，是为领导出谋献策的，而不是主角、决策者，并以此来调节自己的言行。比如在辅助领导决策时，应积极发挥自己的聪明才智向领导提出建议和意见，但领导决策后，就必须按已定的决策贯彻执行，决不可坚持自己原来的意见而另搞一套。

服从领导，还要求秘书人员在日常工作中，要尊重领导，谦虚礼貌，对领导层中的每位成员，不论其资历深浅、年龄大小、能力强弱都要一视同仁，认真完成他们中任何一位交办的事项。如遇领导偶尔言行失当，秘书也要从维护领导形象角度积极“补台”，在任何场合都不传播有关领导层中的问题或矛盾。领导批评自己，应抱着“有则改之，无则加勉”的态度欢迎批评帮助；若批评有所偏颇，也要注意顾全大局，不在公开场合顶撞领导，应在事后找机会交换意见。当然，尊重领导并不是一味顺从，不要原则，对个别领导工作中出现偏差，或违背某项方针政策的错误言行，秘书则应出以公心，以恰当的方法进行提醒、劝说。这是秘书人员对领导政治上的关心，也是当好参谋的一个方面。

(3) 兢兢业业，甘当无名英雄 秘书人员为领导服务，事务杂，头绪多，工作忙碌，突击加班是常事。邓颖超同志对秘书人员曾作过这样的评价：他们“工作既具体、又繁忙，无论是管文件，组织会议，还是从事公文写作，常常需要加班加点，夜以继日地工作，而且很少能出头露面、留名得利。他们自觉地发扬这种埋头苦干、自我献身、甘当无名英雄的精神，正是秘书人员的高尚之处”。邓颖超同志的高度评价，正是秘书人员职业道德的生动写照。

(4) 谦虚谨慎，办事公正，热情服务

1) 谦虚谨慎。谦虚谨慎是秘书人员应具有的美德。第一，秘书人员在领导面前要谦虚谨慎。凡事不可自作主张，不能因为自己在某些专业知识方面比领导懂得多一点，或者因为自己对情况了解得比较具体，就故意自我炫耀。第二，在各职能部门和群众面前要稳重谦和，平易近人，虚心听取他们的意见。不能动辄以“二首长”自居，盛气凌人。第三，在成绩和荣誉面前不骄傲、不自满，而应当把成绩和荣誉作为新的起点和动力，再接再厉。

2) 办事公道。秘书人员对领导、对群众都要一视同仁，秉公办事，平等相待。对领导，要听从指挥，热情服务，但绝不谄媚阿谀、巴结讨好；对群众，要满腔热忱，尽力为他们排忧解难。总之，无论对人、对事都要显示一身正气，表现正直坦荡的胸怀。这样不仅秘书人员本人会得到人们的敬重和信赖，同时也会为本机关树立起良好的形象。

3) 热情服务。秘书工作的本质就是服务，秘书人员要把为直接领导服务，为相关领导服务，为人民群众服务当作自己的神圣职责。牢固树立服务观念，主动搞好“三服务”。

(5) 遵纪守法，廉洁奉公，不假借领导名义以权谋私 遵纪守法指的是秘书人员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规。廉洁奉公是高尚道德情操在职业活动中的重要体现，是秘书人员应有的思想道德品质和行为准则。秘书人员在职业活动中要坚持原则，奉公守法，不利用职务之便假借领导名义以权谋私，不利用工作之便吃请受贿，徇私舞弊。对下

属单位、个人的请求，既要热情帮助，又要按政策办事。不感情用事，不滥递条子。对企图利用秘书人员打通关系的不良行为，要坚决抵制。

(6) 恪守信用，严守机密

1) 恪守信用。秘书人员在工作 and 人际交往中必须恪守信用。恪守信用是做人的基本准则，更是秘书人员十分重要的职业道德。恪守信用包括遵守时间和恪守诺言。

遵守时间，要求秘书人员约定会晤、安排会谈、组织会议、收发函件时要准时。接受任务如不能按期完成，必须及时汇报，不能拖延或擅自改变。香港的女秘书们通常都是自觉地比上司提前 15 分钟上班，当天的事情没有做完时自动加班完成。

恪守诺言，要求秘书人员不轻易允诺别人所托而自己又力所不能及的事情。秘书人员在接待来访、办事交涉的过程中，对对方提出的要求、建议，要慎重考虑，谨慎回答，不可轻易表态或许诺什么。一旦允诺别人，就要尽力办到。如果万一情况有变不能及时或者无法兑现自己的承诺，一定要马上向对方致歉并采取可能的补救措施，尽可能消除由此带来的不良影响。

2) 严守机密。严守机密是秘书职业纪律的重要方面，秘书人员由于工作需要，有更多的机会接触机密，与其他人员相比，相对而言，知密早、知密多、知密深。秘书人员要严守党和国家的机密，严守本单位的政治、经济、科技、商业秘密。严格执行保密法规和保密制度，养成保密习惯，确保一切秘密事项的安全。

(7) 实事求是，勇于创新

1) 实事求是。实事求是秘书人员应具备的最基本的思想品质。秘书人员在任何时候、任何场合都必须做到实事求是。起草文稿，引用材料要实事求是；提出工作预案，总结工作成绩要实事求是；向领导反映情况也要实事求是，不能靠道听途说，或凭想当然的主观臆断，更不能歪曲事实，弄虚作假。尤其是在同一类型问题的处理上，秘书人员应客观、公正，不能对亲者宽、疏者严，掺杂个人好恶。特别是涉及人事问题时，秘书人员决不能借靠近领导之便挟私在领导面前说别人的坏话，或不负责地乱加评论。只有做到实事求是，最终才能成为领导和群众都信得过的秘书。

2) 勇于创新。虽然秘书工作是一种较为被动的服务性工作，是严格按照领导意图办事的，但这并不意味着秘书人员不需要创新。因为秘书不仅要为领导办事，而且还要当好参谋。秘书人员如果没有一些新的见解、新的思路，完全按传统去做，就不可能为领导的决策提供多少帮助。因此，秘书人员要勇于创新。特别是在市场经济条件下，随着秘书工作职能的转变，有许多传统的工作方式、方法需要加以改变，这就更需要秘书人员具有创新意识和精神。秘书人员只有与时俱进，才能使工作更主动、更科学、更规范。

(8) 刻苦学习，努力提高思想、文化素质 当今社会，科学技术发展突飞猛进，知识更新速度加快。秘书工作所涉及的知识面越来越广，无论是进行调查研究、信息综合，还是处理文件、起草各种公文等，都要综合考虑各方面的情况，涉及多种知识。这就要求秘书人员刻苦学习，努力提高思想、文化素质，以适应工作的需要。毛泽东的秘书田家英，因家境艰难只读完了初一便辍学到药铺当学徒，但仍立志成才，20 多岁便成为延安马列学院最年轻的教员，26 岁任毛泽东的政治秘书，贡献不凡，被毛泽东誉为“我们的秀才”。他就是凭着

刻苦学习,成为了知识渊博的秘书。他不仅发表过诗歌、小说、散文、书评,而且主编过《中国史稿》的现代史部分。此外,还是《毛泽东选集》中近千条注释的主要撰稿人和审定者,并当选为中国社会科学院哲学社会科学部的学部委员。

(9) 钻研业务,掌握秘书工作各项技能 秘书只有熟练地掌握业务知识,才能胜任秘书工作。秘书的业务知识包括文秘实务、文秘应用文、文书与档案管理、公共关系学、交际礼仪等。秘书人员必须学好这些知识,并结合工作实践将其转化为职业技能。

秘书人员还要根据分工的不同和形势发展的需要,掌握一些能提高工作效率的技术,如计算机技术,传真技术,复印缩微技术,录音录像和摄影技术,速记、打字和编辑技术,驾驶技术,维修和保养办公设备技术等。这些技能还需随着技术的发展和工作的需要,在实践中不断学习和提高。

此外,年轻的秘书还要虚心向身边的领导学习,向知识和技能丰富的老秘书学习,这也是提高工作技能的一种有效方法。

4. 秘书的心理素质

秘书人员不仅应当具有较高的政治觉悟和理论修养,良好的思想作风,高尚的职业道德,合理的知识结构与能力要求,而且还必须加强心理素质培养,使自己能够在成功与失败面前,跨越心理障碍,保持心理平衡,顺利完成各项工作任务。

(1) 秘书人员的心理素质构成 秘书人员的心理素质包括兴趣、意志、情感、性格等。

1) 兴趣。兴趣是指一个人积极探究某种事物或某种活动的爱好所产生的倾向。这种认识倾向能使人对于某一对象优先给予注意并具有向往心情。如果一个人有了某种兴趣,往往能引起较长时间的注意,从而不断获得知识,并在工作中做出成绩。秘书人员应当培养自己对秘书职业的兴趣,热爱秘书工作,努力学习秘书工作所需要的各种知识,掌握秘书工作的基本功,在工作中产生愉快的积极情绪,努力减轻遭受挫折时的心理压力,从而提高工作效率。

2) 意志。意志是自觉地确定目标,并支配行动,以实现预定目标的心理活动。意志有自觉性、坚忍性、果断性和自控性等积极品质,也有盲目性、脆弱性、优柔性和顽固性等消极品质。意志品质直接影响秘书工作的质量和效率。秘书人员要努力培养自己在确定目标时的自觉性,克服盲目性;培养自己在处理复杂、紧急情况时的果断性,克服优柔性;培养自己在工作中碰到挫折、困难时的坚忍性,克服脆弱性;培养自己在发现问题或错误时,能及时改弦易辙,在工作顺利或取得成绩时不得得意忘形、忘乎所以的自控性,克服顽固性。

3) 情感。情感是人的喜怒哀乐等心理状态,具体表现为对客观事物的好恶倾向、爱憎情感和态度。情感会直接影响人的意志和言行。积极的情感可以促进、推动工作的进展,反之则会妨碍、降低能力的发挥。秘书人员在工作中要善于保持积极的、乐观的、平静的情感,防止并克服消极的、悲观的、烦躁的情绪,使自己的情感逐步成熟。

4) 性格。性格是人对现实的态度与行为方式中比较稳定的心理特征的总和。性格表现特征是多种多样的,如:诚实与虚伪、勤劳与懒惰、认真与马虎等。秘书人员的性格应具有多方面的良好的特征,如诚实、勤劳、认真等。

秘书的性格是在客观环境中逐渐形成的,可以随客观影响而变化。秘书人员要注意培养

良好的性格品质,克服自己性格中的弱点。

(2) 秘书人员的心理素质要求 秘书人员的心理素质要求如下:

1) 广泛的兴趣。广泛的兴趣便于获取丰富的知识,扩大信息来源,充实自己的精神生活。如果兴趣单一或偏斜,必然影响知识的吸收,也不利于个性的发展。

秘书人员应该培养广泛的兴趣,凡是有益于身心健康的活动都可以进行,凡是与秘书工作有关的信息、事物都应给予关注,这样才有利于提高自身的素养。

2) 稳定的情感。稳定的情感是心理成熟的标志。秘书人员应注意培养稳定的情感。要做到这一点,一是保持积极的心境。积极的心境可以使人充满自信,富有活力。秘书人员要始终保持积极的心境,克服和摆脱消极的情绪影响,形成进取、乐观、积极向上的创造性精神。二是不盲目冲动。处在盲目冲动状态下的人,自我控制力减弱,往往不能约束自己的行为,很少考虑自己行为的后果。年轻人血气方刚,容易冲动,而秘书中恰恰以青年人居多,所以青年秘书特别要注意控制自己的情绪,使之有利于工作的顺利进行。三是善于自我调节。秘书人员接触各种人与事,应酬面广,事务多,难免有不顺心的时候。这就需要秘书人员要善于控制和调节自己的情绪。既不感情冲动,勃然大怒,也不灰心丧气,自暴自弃。只要认为自己的行为是正确的,就不怕被别人误解;如果感到自己有什么处理不妥的地方,可以主动找对方承认自己的不足。这样,会使自己的情感趋向稳定,提高自己对环境的适应能力。

3) 顽强的意志。顽强的意志主要体现在自觉性、果断性、坚忍性和自控性等方面。

自觉性是指一个人在行动中具有明确的目的性,并能充分认识行动的社会意义,使自己的行动服从于社会的要求。秘书人员的自觉性表现为对自己担负的工作有理性的认识,能把繁杂的事务工作和全局联系起来,自觉克服各种因素的干扰,主动地做好每一项工作。

果断性是指一个人善于当机立断,能及时地下定决心作出决断的能力。秘书人员的果断性既表现为在突发事件面前能保持镇定,果断采取措施,也表现为善于把握时机,不盲目急躁。

坚忍性是指坚持不懈地克服困难、顽强奋斗的毅力。秘书人员的坚忍性既表现为甘于长期从事单调、乏味、枯燥的事务工作,也表现为遇到挫折、失败时不被吓倒,始终保持旺盛的精力去积极主动地战胜困难。

自控性是指一个人善于自我支配和自我调节的能力。秘书人员的自控性表现在善于控制自己的情感,约束自己的言论,节制自己的行动,做到:物质利诱面前不动心,阿谀奉承面前不自喜,讽刺打击面前能镇静,蒙冤受屈时能忍耐。

4) 健全的性格。秘书作为领导的参谋和助手,必须具有健全的性格,才能适应工作环境的要求。

①自信。自信就是深信自己有能力去完成自己所担负的工作。自信主要表现在对工作的积极性和主动性上。自信心较强的秘书,不仅平时具有较高的工作热情,遇到困难时,也会产生战胜困难的勇气。

②诚实。秘书人员的诚实既表现为对党、对人民、对领导讲真话,忠诚老实,也表现为诚实地对待自己,如实地反映自己的优缺点,不夸大,不隐瞒。

③稳健。秘书人员的稳健,既表现为遇事细心,观察细致,考虑周详,也表现为遇到突发事件时镇定自若,不慌张,冷静而又理智地及时采取对策。

④宽容。秘书人员的宽容既表现为能以大局为重,在非原则性问题上能忍让,也表现为能团结与自己意见不同甚至相反的人一道共事,还表现为不嫉贤妒能。宽容是化解矛盾的有效方法。例如:战国时期的蔺相如对廉颇能一再忍让,促成了将相和,成为千古美谈。

⑤幽默。秘书人员事务繁重,精神紧张,鉴于这种职业特点,秘书人员应当培养幽默感。因为幽默可以给别人带来愉快,可以使紧张的气氛变得轻松,也可以帮助别人从尴尬的境地中获得解脱。需要指出的是,幽默不是油腔滑调或开低级庸俗的玩笑,更不是对别人的捉弄或嘲讽。幽默是以诙谐风趣而又意味深长为特征的一种语言艺术,不能伤害别人,尤其是不能伤害交谈的对方。

§1—2 秘书工作

秘书工作是指秘书人员为辅助领导工作而在一定业务范围内的劳动。诸如为领导层和领导人起草文稿、收集信息、处理文书、办理会务、安排公务、接打电话等,都可视为秘书工作。目前,学术界对秘书工作的研究主要是分两大块:一是秘书学原理;二是秘书实务。前者着重于理论探讨,后者着重于秘书工作的具体实施,即秘书工作的实际内容、方式方法与操作技能等,直接为秘书人员提供业务参考。

一、秘书工作的内容与特点

1. 秘书工作的内容

就一般秘书工作而言,秘书实务的内容,简单地说,是办文、办会、办事三个方面。具体地说,现阶段常规性秘书实务工作的内容主要有以下几项:

(1) 文书工作 文书工作是秘书的一项重要实务,主要包括文书的制作(拟写、审核、缮印、校对、用印)和文书处理(签收、拆封、登记、传阅、拟办、承办、催办、注办)。

(2) 档案工作 包括档案的收集与整理、检索与保管、鉴定与利用等。

(3) 会务工作 包括会议的前期准备、会议召开期间的服务工作及会议结束后的事务处理,会见和会谈中的实务工作。

(4) 调研工作 主要是计划、实施、分析、研究等。

(5) 信息工作 主要是信息的收集、整理、传递、利用、储存和反馈等。

(6) 协调工作 包括工作协调和人际关系协调。

(7) 信访工作 主要是群众来信来访或顾客投诉处理等。

(8) 督查工作 主要是督促或检查方针政策、重大决策、重要工作部署及领导批示交办事项的贯彻落实情况。

(9) 办公室管理 主要是环境、设备、经费的管理。

(10) 日常事务工作 包括值班、通讯、印信管理和完成领导临时交办的其他事项。

(11) 接待工作 主要是日常来访与计划来访的接待、安排、服务等。

(12) 保密工作 主要是文件保密、会议保密、新闻报道和出版保密、科技和涉外活动保密、电讯设备及通讯保密、现代办公设备保密等。

以上 12 项内容,有些本书将专章介绍,有些分散在其他章节说明。

2. 秘书工作的特点

秘书工作概括起来有以下特点:

(1) 辅助性 辅助性是秘书工作的根本属性。秘书工作就是协助领导完成其规定的任务,实现其预定的目标。领导有权决策,秘书只能辅助决策,也就是在决策制定与实施的整个过程中,为领导提供辅助性服务。具体表现在:

1) 秘书工作都要围绕领导层或领导人的工作展开,领导工作涉及到哪里,秘书工作范围就要延伸到哪里。

2) 秘书人员能参加领导层的各种会议并共同研究问题,可以提出各种解决问题的意见、建议以及方案,只有发言权而无表决权,更无决定权。

3) 秘书人员处理问题时,只能根据领导的意向和指示精神办理,不能超越职权范围自作主张;只能当参谋助手,不能决断与指挥。

(2) 政治性 秘书工作的政治性,主要取决于领导工作的政治性。作为为领导服务的秘书工作,办事情,想问题,理所当然地应该站在党和国家的立场上,自觉贯彻执行党和国家的方针、政策,为建设有中国特色的社会主义服务。

(3) 服务性 秘书工作具有明显的服务性。服务性主要体现在做好“三个服务”,即为本单位领导和上级机关服务,为本单位其他平级的职能部门服务,为下级机关和人民群众服务。

为本单位领导服务,是秘书工作的立足点,是“三个服务”的重点。这也体现了秘书部门的从属性。为上级机关和本单位其他平级的职能部门服务,即承上启下,沟通情况,办理各种具体事情。只有协调好与上下级、同级及相关单位的关系,取得各方面的支持和配合,才能顺利地进行工作,完成工作任务,有利于更好地为直接领导服务。为下级机关和人民群众服务,这是秘书工作的出发点与归宿。为人民服务,是对群众而言。作为秘书部门,为人民服务有三层意思:一是全心全意为人民服务,是我们党的根本宗旨。秘书工作也不能脱离这个宗旨。二是秘书工作中有相当一部分工作,如信访、查办等工作,是直接面对群众的,与人民群众的利益息息相关。三是为领导服务和为上级机关服务,同为人民群众服务是一致的。比如提高办事效率,加快工作节奏,既是为领导服务,又是为人民群众服务。

(4) 综合性 秘书工作涉及方方面面,如起草文件、收集信息、调查研究、收发文件等。从秘书工作本身的内容来看,秘书工作既有政务,又有事务,具有鲜明的综合性。

(5) 机密性 秘书工作是一项机密性工作。秘书人员由于起草各种文件的需要,经常要阅读上级颁发的各种不同密级的文件、资料;秘书人员贴近领导、接触领导的机会最多,经常参加一些重要会议,了解工作中的重要情况、各种统计数字以及人员调动等情况;秘书人员还要负责机密文件的呈送及保管等,这一切都体现了秘书工作具有高度的机密性。秘书人