



中等职业教育规划教材
根据教育部中等职业学校新教学指导要求编写

秘书基础



中等职业教育规划教材编写组

张靖远 主编



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

中等职业教育规划教材

秘书基础

中等职业教育规划教材编写组

张靖远 主编

中华工商联合出版社

责任编辑:曹荣
封面设计:陈立明

图书在版编目(CIP)数据

秘书基础/张靖远主编. —北京:中华工商联合出版社,2007.4
ISBN 978-7-80193-564-9

I. 秘… II. 张… III. 秘书学-专业学校-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 052718 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.chgslcbs.cn

北京汉唐彩色印刷有限公司印刷

新华书店总经销

787×1092 毫米 1/16 印张:12.5 304 千字

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80193-564-9/Z·144

定价:18.00 元

中等职业教育规划教材

出版说明

为了更好地贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,全面落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,中等职业教育规划教材编写组组织相关力量对实现中等职业教育培养目标、保障重点专业建设的主干课程进行了规划和编写。

中等职业教育规划教材是面向中等职业教育的规范性教材,严格按照国家教育部最新颁发的教学大纲编写,并通过了专家的审定。本套教材深入贯彻素质教育的理念,突出中等职业教育的特点,注重对学生的创新能力和实践能力的培养,在内容编排、例题组织和图示说明等方面努力作出创新亮点,在满足不同学制、不同专业以及不同办学条件教学需求的同时,实现教学效果的最优化。

希望各地、各校在使用本套教材的过程中,认真总结经验,及时提出改善意见和建议,使之不断地得到完善和提高。

中等职业教育规划教材编写组

前 言

近年来,随着社会的飞速发展,秘书工作在现代社会行政管理中起着越来越重要的作用,秘书人员在机关和企事业单位等各级各类组织中的作用也日益突出,社会对秘书人员的要求也越来越高。这就要求秘书人员不断提高自身的素质,积极学习新形势下的理论知识,注重实际技能的锻炼,以适应飞速发展的社会的需要。

本书是中等职业教育教材,严格按照教育部颁发的“秘书基础教学基本要求”编写。秘书基础是一门实践性、应用性很强的学科,学生在学习过程中,既要打好扎实的理论基础,又要做到理论联系实际,学以致用,这样才能更好地掌握秘书工作的基本技能,为将来从事秘书工作打下良好的基础。因此,本书在编写时,把目标定位在使学生掌握一定的理论知识的同时具备一定的实际技能,为其提供理论性和实践性的双向指导。

全书共10章。在结构上,包括理论知识讲解(正文)、案例及点评、特别提示、拓展学习、思考与练习、实战演练场6大部分;在内容上,主要根据“秘书基础教学基本要求”来编排,包括秘书工作的基础知识、秘书人员应具备的条件、日常事务工作、公文处理、会务工作、信息工作、调查研究和辅助决策、沟通协调和检查督办、信访和值班、保密工作等。通过本书的学习,可使学生对秘书工作有一个全面的了解,为将来走上秘书工作岗位打下良好的基础。

本书具有以下特点:

- (1)理论讲解精要到位,在讲解中穿插精心挑选的典型案列,并附有专业点评;
- (2)对秘书工作中需注意的常见问题加以特别提示,清楚明了;
- (3)阅读材料丰富,使学生对秘书工作的各个方面有更多的了解,拓宽学生的知识面;
- (4)提供模拟实训事例,使学生身临其境,将理论转化为实践,达到学以致用目的。

总之,本书在内容编写上深入渗透素质教育的理念,注重培养学生的探究能力、应用能力和创新能力,使学生能真正成为专业知识扎实、实践技能过硬、适应现代化发展需要的专业人才。

另外,为方便老师教学,特附上课时分表,以供参考。

课时分配表

章 次	内 容	学 时
一	秘书工作的基础知识	8
二	秘书人员应具备的条件	5
三	日常事务工作	10
四	公文处理	8
五	会务工作	12
六	信息工作	4
七	调查研究和辅助决策	8
八	沟通协调和检查督办	8
九	信访和值班	6
十	保密工作	6
机动		10
总计		85

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 秘书工作的基础知识	1
第一节 秘书工作概述	1
第二节 秘书工作的基本原则、特点和作用	8
第二章 秘书人员应具备的条件	14
第一节 秘书人员的基本素养	14
第二节 秘书人员的知识结构与能力要求	19
第三节 秘书人员的职业道德要求	23
第三章 日常事务工作	28
第一节 接待工作	28
第二节 内务工作	35
第三节 领导外出事务安排	45
第四章 公文处理	49
第一节 公文及公文形成的基础知识	49
第二节 公文处理方法	64
第五章 会务工作	74
第一节 会议概述	74
第二节 会议的服务工作	79
第三节 会议文书	90
第六章 信息工作	104
第一节 信息工作概述	104
第二节 信息工作的内容	109
第三节 信息工作的原则	122
第七章 调查研究和辅助决策	126
第一节 调查研究	126
第二节 辅助决策	138
第八章 沟通协调和检查督办	148
第一节 沟通协调	148

第二节 检查督办.....	157
第九章 信访和值班	166
第一节 信访工作.....	166
第二节 值班工作.....	177
第十章 保密工作	183
第一节 保密工作的基本知识及要求.....	183
第二节 保密工作的纪律与任务.....	187

第一章 秘书工作的基础知识



导语

目前,秘书已经成为了世界范围内最广泛的职业之一,在现代管理和经济活动等方面起着重要的作用。在我国,秘书也是党政机关、人民团体和企事业单位普遍设置的一个行政职位,秘书工作越来越受到相关部门的重视。本章将对秘书工作进行概述,并对秘书工作的基本原则、特点和作用进行分析,以便使学生对秘书及秘书工作有一个初步的了解。

第一节 秘书工作概述

一、秘书与秘书工作的基本概念

(一) 秘书

“秘书”一词在我国古已有之,最早是指藏于宫禁中的经籍和讖纬之书(“讖”指记录巫师、方士的预言之书,“纬”是指方士化的儒生编集的附会儒家经典的著作),后来逐渐发展到指人,是国家机构中的官职名。汉桓帝时,设置了秘书监,后来出现的典校秘书、秘书丞、秘书令、秘书郎等,都是指类似的文职人员,但是其职责侧重于记载“秘史”,负责的是管理奏章函牍、御旨秘籍等工作。真正意义上的秘书,是从孙中山先生领导的南京临时政府开始的。当时机构中设置了秘书、秘书长等官职,并且明确了秘书工作的大致内容。

1. 秘书的定义

在《辞海》中,秘书的含义有5种:一指职务名称,是领导的助手;二指官名,如上所述,自秦汉开始,历代封建王朝所设的尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职都可以叫做秘书;三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员;四指宫禁内的藏书;五指讖纬图策。

我们今天所说的秘书,取《辞海》里的第一种含义,是指人,即秘书人员。我国目前对秘书的界定没有统一的看法,根据中华人民共和国劳动和社会保障部制定的《秘书国家职业标准》,秘书的定义为:从事办公程序性工作,协助上司处理政务及日常事务,并为决策及实施提供服务的人员。

在国外,“秘书”一词源于拉丁文“secretarius”,意为“可靠的职员”,发展为英文是“secretary”,除指秘书外,还可指“大臣”“书记”“部长”等,也有“秘密”的意思。现代秘书已经不再是单纯的打字员和接待员,职能有了显著的扩展,越来越多的管理者希望秘书能成为得力的行政管理助手。国际秘书联合会就认为,秘书应该掌握办公室工作的相关技巧,成为主管人员的

助手,能在上级不过问的情况下以自己的实际行动表现出主动性和正确的判断力,并能在所给予的权力范围内做出决定。

2. 秘书的职业特征

根据我国《秘书国家职业标准》中对秘书定义的阐述,我们知道秘书工作是以领导活动为中心开展服务工作的。秘书的职业具有辅助性和综合性的特点,归纳其特征,主要有广泛性、可靠性、专业性和依附性4个。

广泛性是指秘书职业存在于一切行业中,各级各类组织中都设有秘书职位;可靠性是秘书职业的本质特征之一,秘书人员在为领导服务的过程中是值得信赖的;专业性是指秘书要掌握工作中所需的专业技能,如操作和使用各种办公自动化设备、现代化的信息工具等;依附性是指秘书职业是依附于领导的一种职业,领导活动是秘书活动的前提,秘书是领导与外界交往的重要渠道。

随着社会经济的发展,秘书职业也出现了一系列新的特征。

(1) 女性化倾向加强

秘书职业女性化的一个原因,是现代女性就业领域的不断拓展和社会对女秘书需求量的增多。在我国,出现了活跃在不同阶层的秘书岗位上的女秘书。随着市场经济的发展,外向的“公关型”秘书人才需求量相对增加,而女秘书在沟通、协调、公关等方面,具有男秘书所无法比拟的优势,从而形成秘书职业女性化潮流。

秘书职业出现女性化倾向的另一个重要原因,是20世纪80年代末在我国兴起的公共关系热。由于女性本身具有性格温和、情感细腻、善于沟通等特点,适合从事公关行业,适合给领导做辅助性工作,适合秘书这一工作,所以各行各业中女秘书大量涌现。虽然女秘书队伍正逐渐扩大,但是高级秘书中女性的人数还是相对较少的。

(2) 秘书领域有所拓展

秘书领域出现了一些专门为高收入的个人服务的秘书人员,形成了一个特殊的秘书类别——家庭秘书。这类秘书一般兼有秘书、管家、家教等多种性质。目前我国,这类秘书已初见端倪,但尚不普遍。

另外,社会上还出现了一种新型的秘书领域——社会中介秘书。“秘书公司”已在各大城市相继出现,专门向社会各界人士提供秘书服务。个人临时处理公务,诸如出差、会谈、筹备会议、联系业务、从事公务及私务调查等,均可根据实际工作需要,聘用临时秘书人员。

(3) 秘书的参谋作用空前加强

领导都希望秘书可以充当得力的参谋和助手,这不仅强调了秘书的助手作用,更强调了秘书的参谋作用。在企业秘书领域,企业为了在激烈的市场竞争中获胜,更需要高层次、高水平的秘书队伍为自己当好参谋,以增强本企业的竞争力,因此秘书或秘书部门的参谋作用更为突出。

3. 秘书的类别

秘书是一个广泛的群体,秘书职业渗透到了一切行业,在各类组织中普遍存在。可以说,无论国内、国际,各行业、各领域都需要秘书。从不同的角度来分,秘书可以分为以下不同的类别:

(1) 以服务对象来分

公务秘书:是指在各级党政机关、军队、群众团体、国有企事业单位等组织中担任秘书工作

的人员。他们是由组织和人事部门选调,从国家或集体领取薪酬,在编制上属于该机关、该单位的人员。需要特别指出的是,我国党和政府高级领导的私人秘书属于公务秘书的范畴。

私人秘书:是指主要为雇主提供服务,与雇主形成雇佣关系,不属于国家编制的秘书。

涉外秘书:是指至少掌握一门以上的外语,为中国的“三资”企业、中国涉外单位或部门、外国驻华机构等提供服务的秘书。

(2) 以所属领域来分

机关秘书:包括党务秘书和行政秘书。党务秘书,是指在党委系统中工作,主要从事党务秘书工作,为党委领导及领导集体服务的秘书人员。行政秘书,是指在国家行政机关、国有企事业单位以及非国有单位的行政管理部门工作,为行政领导服务,辅助其进行行政管理及决策的秘书人员。

军事秘书:是指在军队中熟练掌握军事知识,为领导提供战略战术参谋意见的秘书人员。

司法秘书:是指在司法机关中熟练掌握法律的相关知识,并具有良好的文书基础和技能,从事法律文书工作的秘书人员。

经济秘书:是指在经济行业各部门中工作的秘书人员。根据具体经济部门的不同,又可以分为工业秘书、农业秘书、商业秘书等。

文化秘书:是指在文化、教育、卫生、文艺、科研等文化部门中工作的秘书人员。

(3) 以具体工作来分

文字秘书:是指以文字工作为主的秘书人员。在党政机关、群众团体和企事业单位中,主要负责起草公文、传递各种文件和事项、参与政策研究、协助领导办理各种文书管理工作。

行政秘书:是指专门负责处理综合性行政事务,即负责会务、催办和督办以及综合协调等工作的秘书人员。

机要秘书:是指主要负责管理领导者的文电资料和密码,负责领导者的办公保密工作,为领导提供必要的帮助和服务的秘书人员。

通讯秘书:是指管理通讯事务以及通讯设备的秘书人员。

信访秘书:是指通过办信、接访等方式沟通领导机关与人民群众的联系,加速政策的贯彻落实以及执行的秘书人员。

外事秘书:又称翻译秘书,主要任务是从事书面或口头翻译工作。外事秘书必须具有一定的涉外理论和能力,具有一定的外语水平,通过参与涉外事务的处理工作,为组织领导以及领导集体的外事活动提供服务。

生活秘书:是指在生活上给领导提供服务和帮助的秘书人员。生活秘书一般是为较大机关的较高级别的领导设置的。

4. 秘书的层次

秘书作为一种职业,是按照严格的等级和层次组织起来的。秘书的层次主要指两方面:一方面是秘书人员所在的机关、单位,其级别有高有低,可以分为中央、省(市)、县、基层4个层次,相应地,秘书也可分为4个层次;另一方面是在同一个机关单位内部,也有高级秘书、中级秘书和初级秘书之分。一般高级秘书是指秘书长、办公室主任,他们主要进行参政议政的工作,是领导的智囊团和得力的助手。中级秘书一般指文字秘书,负责公文起草、公文办理、信息整理以及调研等工作。初级秘书则是指从事一般日常事务,如接待、联络、会务、校对、收发等工作的秘书,他们与群众联系最为密切。

秘书的层次还有一种,是根据《秘书国家职业标准》中的等级来划分的。这是对秘书个人

职业资格的鉴定。根据这种划分方法,秘书可以分为4个等级:

(1) 五级秘书(具备以下条件之一者)

- ① 经五级秘书正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
- ② 在本职业连续见习工作2年以上。

(2) 四级秘书(具备以下条件之一者)

- ① 取得五级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作2年以上,经四级秘书正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
- ② 取得五级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作3年以上;
- ③ 连续从事本职业工作4年以上;
- ④ 取得经劳动和社会保障行政部门审核认定、以四级秘书技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

(3) 三级秘书(具备以下条件之一者)

- ① 取得四级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作4年以上,经三级秘书正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
- ② 取得四级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作5年以上;
- ③ 取得大学本科毕业证书,并连续从事本职业工作2年以上。

(4) 二级秘书(具备以下条件之一者)

- ① 取得三级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作4年以上,经二级秘书正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
- ② 取得三级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作6年以上;
- ③ 取得大学本科毕业证书,并连续从事本职业工作4年以上。

(二) 秘书工作

秘书工作作为一种社会职业,是直接为机关或部门负责人提供综合服务的辅助性管理活动。秘书工作人员是各级领导最直接的助手。秘书工作的活动,如收集信息、参谋决策、草拟公文、贯彻指令、接待客人等都是围绕着领导的活动展开的。在我国,秘书工作的基本任务包括:

1. 日常事务管理活动

(1) 文书处理

文书是单位行使职权、进行沟通联系和管理、商洽工作的重要工具。文书处理,属于文秘部门的传统工作。文书处理工作一般包括文件的草拟、收发、登记、分抄、批办、传阅、立卷、归档等,涉及公文收文和发文的处理和各种信息资料的收集和整理等。

(2) 会务工作

会务工作是指贯穿于整个会议的事务工作,包括会前准备、会期服务和会后处理3个方面。具体工作包括安排会议议题,拟发会议通知,布置会场,接待来宾,会议记录,起草纪要,撰写新闻稿,会议简报,文件立卷等。

(3) 调查研究

调查研究是领导决策的基础。在领导决策前,秘书要深入基层和有关部门,进行提前调查;领导做出决策后,要及时了解决策的贯彻情况,以辅助领导校正决策。在这个过程中也贯穿着信息工作的有关内容。调查研究的直接结果是获得有效的信息支持,而秘书人员正是领导获得信息的重要来源。

(4) 信访工作

这是一项直接面对广大群众的工作。在信访过程中,人民群众以来信、来访、来电等形式向社会组织表达个人意愿或集体愿望,或对国家、政府制定的政策、法令、决策提出建议或意见,或揭发公务人员的违法乱纪行为。秘书信访工作具体包括对来信、来电的处理,接待上访人员,对报刊上的批评、建议的处理等。

(5) 督查工作

督查是指秘书人员或秘书部门对于那些无人过问或处理缓慢的重大问题,按照领导的指示,通知有关单位和部门检查办理,并督促落实的过程。

(6) 印信管理

印信在旧时是官府所用图章的总称,包括印、关防、职章等。各级各类单位的印信,代表了它们的权力和地位,是它们对下级进行指挥、管理的重要凭证。印信的管理历来由秘书机构负责,要指定专人管理并且建立完善的管理制度。

(7) 行政事务管理

行政事务管理包括财务管理、生活管理、环境管理、值班管理、车辆管理以及接待工作等。这些工作具体是当交付秘书部门负责还是其他机构负责,不同单位在处理方式上有很大差异。由于秘书工作是整个行政管理工作重要的组成部分,所以秘书工作与其他管理工作的界限有时候是难以区分的。

(8) 机要保密工作

“秘书”一词本身就有秘密的意思。在日常事务管理中,秘书会接触到大量机密,保密就成了秘书人员的重要职责之一。秘书保密工作具体包括:制定保密制度,开展保密宣传教育,检查保密工作,处理好失密、泄密事故,做到所管文件、信息的保密以及责任范围内需要保密的事项的保密。

(9) 文书立卷和归档工作

秘书人员把处理完毕的文书,经过立卷,定期移交档案馆(室),以备日后查考利用,这是机关内部的档案管理行为。

2. 辅助决策工作

秘书工作具有辅助领导决策的职能。在领导决策之前,秘书人员要协助领导进行调查,收集各方面的信息,协同有关职能部门草拟出一个或几个具有可行性的方案,供领导参考;在领导做出决策后,将决策形成文件并下达,下达后协助领导检查决策的执行情况。当然,秘书人员不可能参加一切事务的辅助决策,这就要求秘书人员能明确自己的职责范围,积极主动工作,争取得到领导信任以更好地发挥自身的价值。

3. 协调工作

协调是领导机构组织社会活动的一种手段,也是进行有效管理的一项基本工作方法。协调的核心是使有关部门和人员同心协力地合作,在各自的岗位上为一个公共的目标而努力。协调的重点是政策协调、关系协调、工作协调和社会协调4个方面。

从秘书的角度理解,协调就是秘书协助领导在其职责范围内或在领导授权的情况下,改善人际关系,缩小或清除各种矛盾,促使各项活动协调化的活动。在具体的协调过程中,秘书人员要明确自身的职责重点所在,充分利用自身的枢纽地位发挥应有的作用。

4. 领导临时交办的事务

这类工作是经常性的,但多带有突发性。这些突发性工作是由自然或社会原因所引起的,处理不好往往会打乱正常的工作秩序,给社会带来一定的影响。这就要求秘书人员具有较高的政策水平,拥有快速的反应能力和周密的组织能力,这样才能把工作处理好。

二、我国秘书工作的历史沿革和发展趋势

(一)我国秘书工作的历史沿革

我国秘书的历史源远流长,一般认为起源于夏代,形成于殷商中后期,即距今约3 000多年的甲骨文时代。秘书工作产生以后,在不同的历史发展阶段,秘书及秘书工作的含义、工作性质、工作范畴都有巨大的变化和发展。总的来说,秘书在历史上经历了“原始社会的巫祝人员——奴隶制社会的史官——封建时代的专职秘书人员——1911年后出现的现代秘书人员”几个阶段。

1. 原始社会阶段

原始社会阶段的秘书是以神职人员为主而以记事辅政为辅的巫祝类秘书。据考古专家辨识,甲骨文所记载的多为当时王室祭祀、占卜、征伐等事件,专门负责这种祭祀、占卜工作的官员叫做“贞人”。当时,祭祀和征伐作为国家的首要大事,是重要的政务活动,甲骨文就成了最早的公务文书。

2. 奴隶社会阶段

在这个阶段里,秘书是以记事为主而以传达王命、撰拟诏制为辅的史官类秘书。中国古代统治者十分重视史官的作用,在许多部门中都设有史官。春秋时期,由于国务活动的频繁,秘书工作也得到了发展,但是当时的秘书人员还是多以占卜、记事、记言等形式在各种场合出现。

3. 封建社会阶段

这一阶段是秘书工作在封建政治制度的框架中发展成熟的阶段。中国古代从中央到地方各级政府的秘书机构逐步建立起来,并不断完善。“秘书”一词最早见于《汉书》。从汉朝以后,“秘书”一词从指物而发展到指人,即成为国家的一种官职,主要掌管典籍或起草文书。汉以来设有秘书监、秘书郎和秘书令等。唐朝时文秘工作的发展尤其显著,形成了三省六部制,中书、门下、尚书三省成为处理国务的首脑机关。至此,尚书、中书已不再是皇帝左右的机要秘书。元朝时废除了三省之制,中书省成为全国唯一的最高的国务机构。中书省的最高长官是中书令。在中央和地方官署中,秘书工作依然占着极其重要的地位。元代的秘书工作是比较完备的,从文书形成开始,登记、注销、缮写、承办、立卷、整理、移交和管理都各有一定的制度。明代的秘书工作比元代更加完善,废除了中书省,在内阁由大学士担任顾问和秘书的职务。至清代,中央有两个并列的收文机构,一是奏事处,一是通政司,中央六部皆设司务厅等。在这一系列的发展过程中,秘书的工作制度不断地完善,包括人员选用、考核以及与秘书工作相关的公文及公文制度、传递制度、档案管理制度都在实践探索中逐渐完备。

4. 1911年以后

1911年的辛亥革命推翻了清政府的统治,结束了我国长达两千多年的封建君主专制制度,从此以后,民主共和的观念深入人心。就秘书制度来说,当时建立了纯粹现代意义上的秘书机构,秘书部门从政府其他政务部门中独立出来,产生了现代意义的秘书人员和相应的秘书职能。建国后,秘书工作从制度到理论进入了全面建设的新阶段,从中央到地方形成了按层次

设置、管理适当、职能明确的秘书工作体系。经过半个多世纪的探索和发展,秘书的工作制度日趋完善,工作手段日趋现代化,秘书人员的素质也在不断提高。秘书工作渗透到了社会各行各业,成为其中不可缺少的组成部分。目前,一些高层次、专业化的人才加入到秘书队伍之中,一些新门类的秘书应运而生,国家劳动和社会保障部还颁布了《秘书国家职业标准》作为秘书这一职业的职业规范,使秘书及秘书工作的发展和研究进入一个新阶段。

(二) 秘书工作的发展趋势

1. 秘书工作职能范围扩大

随着社会的发展,人们对秘书人员的要求越来越高,其工作职能范围也不断扩大,参谋职能呈强化趋势。秘书工作将由传统的办文、办会、办事转到“智能化”服务上来。此外,秘书还要在全面了解领导知识结构的基础上,不断为领导提供知识经济时代的新知识以及有针对性的服务。特别是随着办公自动化水平的提高,秘书还会由参谋向“准负责人”的方向发展。

2. 秘书工作手段、方式发生转变

目前,一些先进的现代通讯设备进入办公领域,使秘书工作从以传统的手工操作为主的工作方式向以应用现代办公设备为主的技术型工作方式迅速转变。在西方发达国家,机关、单位的办公,尤其是秘书部门的办公,已经普遍实现了自动化,并向多功能、多系统联机 and 大型网络方向发展。在我国,现代化办公设备的运用提高了秘书工作的效率,使之有更充裕的时间、更充沛的精力更好地为领导服务。

3. 秘书人员的沟通作用日趋重要

由于处于联络上下、沟通内外、协调左右的枢纽地位,秘书或秘书部门沟通上下左右的作用十分重要。特别是未来社会,随着办公自动化程度的提高,传统的办公模式将逐渐被 SOHO (Small Office Home Office, 即小型家居办公) 取代。在分散办公的环境中,领导与员工的沟通机会将更少,秘书人员就更应该为领导和下属架起相互沟通的桥梁,并为员工之间的交流创造条件。

4. 秘书队伍性别比例平均化

目前秘书队伍女性化趋势加强,尤其在企业秘书中,女性的人数不断增加。女秘书大都具有耐心、细致、感情细腻、责任心强、善于形象思维、交际能力和语言能力胜于男秘书的优点,所以更适合从事接待、公关协调、会议组织、文书档案管理等工作。但是男秘书逻辑思维能力较强,更适合于从事活动范围较大、富有创造性的工作,如调查研究、联系工作等,如今一些高级秘书依然主要是男性。因而就整个秘书队伍而言,男女比例适当,根据情况各有侧重,应该是秘书队伍今后的发展方向。

5. 秘书素质规范化和多元化

由于秘书的职业特征,秘书的工作要符合职业规范的要求,同时秘书的知识和能力要朝着多元化的方向拓展。秘书既是领导的“门面”,要搞接待、公关,又要为他们办文办事,还要为其出谋献策、辅助决策。而且各行业内的秘书由于受行业、地域、部门工作范围的限制,在封闭的环境里工作,往往导致秘书人员思路狭窄、工作方法单一。在现代社会,作为处在组织的神经中枢位置上的秘书(秘书部门)的社会活动应该向着开放式的方向发展,要不断地同外界进行信息的交换和沟通,要善于接受新事物、新观念、新思路,坚持用改革开放的观点来指导自己的行为,以适应新时期秘书工作的特点和要求。

第二节 秘书工作的基本原则、特点和作用

要做好秘书工作,为领导的工作起到助手作用和参谋作用,就需要对秘书工作的环境和秘书工作的核心这两方面有一定的了解。

一、秘书工作的环境——领导活动

秘书工作从一开始,就应当是相对于领导工作而言的。也就是说,秘书工作以领导和领导工作的存在和需要为前提。没有领导,就无所谓“秘书”,也就无需秘书工作。秘书工作的内容很多很杂,归纳起来大致有以下各个方面:撰拟文稿、调查研究、采报信息、处理文电、安排会务、综合协调、督促检查、机要通信、信访接待、打字印刷、安全保卫、后勤保障、立卷归档、领导的公务活动安排及领导交办的其他事项等。这些工作内容就表明秘书工作始终是为领导工作服务的。秘书不仅要为领导决策做好准备工作,而且还要保证决策的贯彻落实,并将决策执行过程中的信息反馈给领导,供领导参考和进一步完善之用。领导活动是秘书活动开展的必要环境。

二、秘书工作的核心——领导意图

领导意图始终支配着秘书工作的开展,这种工作上的从属性是一切制度下的秘书工作所共有的特性。所不同的是,我们讲服务性时,是以阶级性为前提的。认同秘书的独立意识,充分信赖秘书部门的工作是合理的,但是这并不等于取消和淡化秘书工作的从属性质,决不能错误地把秘书工作和领导工作等同起来,决不能将秘书的“独立意识”与领导的“领导意图”割裂开来。过分强调秘书工作在决策和执行中的作用,甚至把它摆在不恰当的位置上,对领导工作和秘书工作,都是有害无益的。秘书工作的灵魂依然是“领导意图”,离开它,秘书的“独立意识”将成为无源之水、无本之木,将会是毫无意义的。



特别提示

领导意图是领导的主观因素和客观环境等多因素共同作用的产物。秘书需要从以下两个方面领会领导意图:

第一,一般领导都会口述授意给秘书人员,秘书只要认真照办就可以了。秘书人员要注意培养自己听话的能力,养成耐心倾听别人说话的习惯,同时能对领导说话的语音、用词、造句及内容的正确与否迅速做出自己的判断,能领会领导意图,抓住其说话的要点。必要时,在接受领导指示后,要重复一遍,避免出错。

第二,领导的意图有时候不是直接交待,而是在言谈举止中流露出来的。秘书人员要注意培养自己的观察能力,领会领导的肢体语言。有时候,仅仅通过语言无法领会领导想要表达的意思,要多观察领导的肢体语言,才会得到更多的提示。

三、秘书工作在领导活动中的作用和特点

(一) 秘书工作在领导活动中的作用

秘书在一个单位里,位于领导近身,直接为领导服务,或者说处于机关中的枢纽地位。概

括来说,秘书(秘书部门)是领导与机关内外各方面沟通关系的桥梁。这种地位决定了秘书(秘书部门)有以下6个方面的作用:

1. 枢纽作用

全国的党政领导机关是一个庞大而严密的领导管理体系,众多机关组织以上下级隶属关系为联系方式,构成一个上下左右运转的工作体系,体现领导与被领导的关系。秘书部门处在组织的中心位置,是上情下达、沟通左右、联系内外的枢纽,所以秘书部门及秘书人员在机关中处于承上启下、沟通左右的枢纽地位,发挥着枢纽的职能。

2. 助手作用

秘书部门和秘书人员在辅助领导工作的过程中有一些具体工作,这些具体工作包括:①文书处理工作,要高质量地完成领导交办的公文制发及文书资料处理工作;②筛选文件,及时筛选各方面的来文,把需要领导审阅的重要文件送给领导处理,有时还要根据文件内容向领导提出自己的处理意见;③文字把关,要对反映领导意图的文件严格审核把关,一个标点都不能出错;④日常事务处理,要做好日常事务处理工作,完成秘书工作中方方面面的任务,为领导做好得力的助手;⑤督促作用,要协助领导对组织的各项政策、措施自上而下进行督促和检查,对那些落实不到位、久拖不决的问题事项进行落实和解决,以保证组织的高效运转。

3. 参谋作用

秘书部门是现代化领导决策系统中的参谋部门,在科学决策的各个过程和环节里,都是必不可少的。秘书人员可以根据领导的要求参与情况的研究,提出分析和前瞻性的意见,根据领导的意图起草文件,还可以对领导未能顾及的突发事件或工作中出现的错误提出相应的应变计划和处理方法。

4. 辅助协调作用

秘书人员和秘书部门要调节和处理工作中的各种矛盾和关系,引导各组织、各部门、上下级、个人与集体、个人与个人之间的关系走向协同与配合。各级各类机关一方面要在管理过程中不断地调整自己的关系,另一方面又要采取各种行政手段来协调与其他机关的关系,处理好各种矛盾与冲突。这种协调是领导在管理工作中的重要职责,而秘书部门正是辅助领导进行行政协调的主要部门。

5. “不管部”作用

秘书部门又有“不管部”之称,凡是其他职能部门不管的事,领导都可以交给秘书部门去管。对于一些无专门业务科室管辖的工作、临时发生的突击任务以及一些为领导服务的工作都需要秘书部门主持或与其他部门配合管理,这就突显了秘书部门工作的综合性并加大了其任务量。

6. “门面”作用

秘书部门是领导机关的“窗口”。内外联系、来信来访、各方洽谈工作都首先要经过秘书部门,群众对机关的第一印象也取决于秘书部门的面貌、作风和效率。秘书人员的言谈举止、服饰礼仪都代表了组织的形象和领导水平的高低优劣。秘书人员一定要发挥好“门面”作用,展现出良好的工作作风和服务态度,为组织树立良好的形象。

(二) 秘书工作的特点

1. 辅助性

秘书工作最大的特点就是辅助性,它决定了秘书工作是被动性与主动性的统一。被动性