



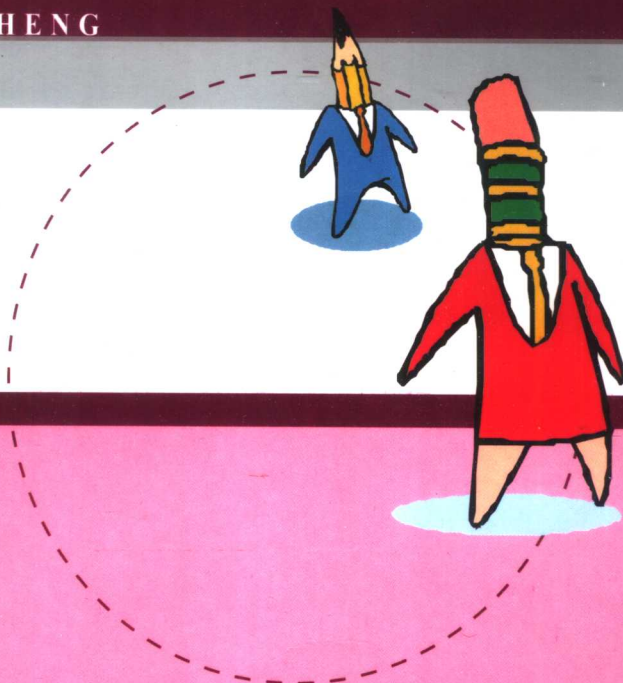
1+N 职业培训教材

高管 秘书

培训教程

GAOGUAN
MISHU PEIXUNJIAOCHENG

>> 吉朋晓 编



化学工业出版社



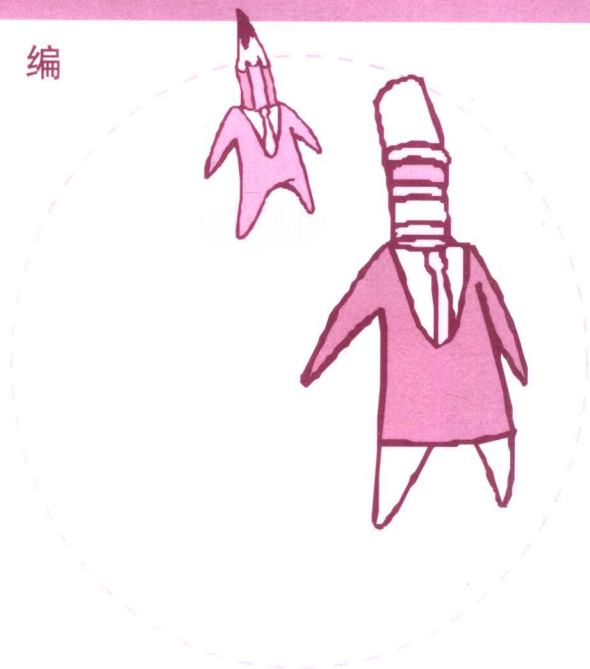
1+N职业培训教材

高管 秘书

培训教程◀◀

GAO GUAN
MISHU PEIXUNJIAOCHENG

>> 吉朋晓 编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书共分五章。第一章概述秘书职业的基本情况和工作内容,并介绍了高管秘书的行业情况,为读者提供了关于本行业的基本印象。第二章介绍了高管秘书所应掌握的一些基本知识和技能,这些内容与普通秘书的要求有相同之处,但更多地强调了高管秘书必备的一些知识和技能,如法律知识、企业管理知识等。第三章是本书的核心内容,讲述了如何培养高管秘书的业务素质,内容包括常用商务文书的撰写、商业信息管理、客户管理、时间管理、商务活动管理等。第四章介绍了除业务技能之外高管秘书必须具备的一些综合素质,包括协调能力、表达能力、交际能力、危机处理能力等,并且提供了如何对高管秘书职业形象进行设计的建议。第五章为高管秘书的职场生涯提供了操作性的建议,包括如何应聘、如何进行个人设计和职业规划。

本书具有以下三点特色。①案例:通过事例分析,帮助读者理解正文内容;②知识卡:作为补充,为读者提供与正文内容相关的一些实用知识;③习题:附在每章之后,通过练习帮助读者进一步掌握所学内容。

本书既可作为大专院校文秘专业的教材,又适于广大秘书工作人员自学、进修或作为平时参考。

图书在版编目(CIP)数据

高管秘书培训教程/吉朋晓编. —北京:化学工业出版社, 2006.9

1+N 职业培训教材

ISBN 7-5025-9471-X

I. 高… II. 吉… III. 商务-秘书-职业教育-教材
IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 117972 号

1+N 职业培训教材

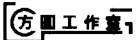
高管秘书培训教程

吉朋晓 编

责任编辑:郭燕春

文字编辑:李曦林媛

责任校对:战河红

封面设计:  方图工作室

*

化学工业出版社出版发行

(北京市朝阳区惠新里3号 邮政编码 100029)

购书咨询: (010)64982530

(010)64918013

购书传真: (010)64982630

<http://www.cip.com.cn>

*

新华书店北京发行所经销

化学工业出版社印刷厂印装

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 11¼ 字数 261 千字

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5025-9471-X

定 价: 22.00 元

版权所有 违者必究

该书如有缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责退换

“1+N复合型人才系列丛书”策划委员会

顾问	宋建	俸培宗	王锡赞		
主任	周怀军	陈逢阳			
副主任	霍红	张海让	郭燕春		
委员	周怀军	陈逢阳	霍红	张海让	郭燕春
	冯开红	王国生	于钦良	刘会	王恩周
	岳万里	张跃	钟佩思	陈耀东	雒秋江
	徐少华				

“1+N复合型人才管理系列丛书”编写委员会

主任	周怀军				
副主任	霍红	张海让	郭燕春		
委员	周怀军	霍红	张海让	郭燕春	顾勇
	刘青兰	于钦良	岳万里	龙会超	张跃
	吉朋晓	吴国洪			

序

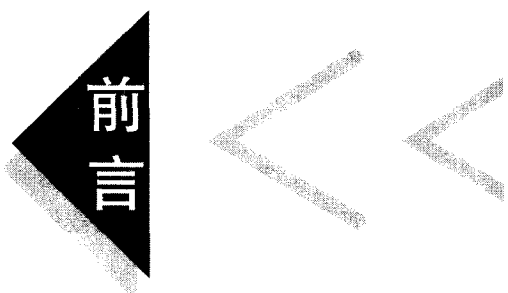
职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此，我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。

二〇〇六年八月二十九日



前言

改革开放以来，我国市场经济体制逐步完善，科学、合理的现代企业制度建设也取得了显著的成就。企业是现代经济体系的核心，企业管理也就成为市场经济体系有效运行的中心环节之一。在复杂的现代企业管理制度中，秘书人员，尤其是企业高层秘书人员，起着不可忽视的作用。

这里所指的高层秘书人员，主要就是指服务于企业高级管理人员的秘书，包括跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书、总经理秘书等。高管秘书处于企业核心层，其工作内容主要包括：协助处理高级管理人员的日常行政及其他相关事务，包括日程安排、差旅安排等；企业内部、外部的沟通与协调，以及与公司外部相关机构的联络沟通；企业文件、资料及其他物品的处理与管理；企业会议筹备和记录；管理和接待商业客户等。这些工作内容与企业决策直接相关，它决定了高管秘书职位的重要性。

正因为高管秘书职位的重要性，在职场上，招聘者对高管秘书的个人素质和能力的要求在相当程度上高于普通秘书人员。除了要求高管秘书掌握普通秘书必备的一些基本技能和素质以外，还必须很好地掌握与企业管理息息相关的一些知识和技能，例如法律知识、涉外知识、企业管理知识，以及商业客户管理、商业调查、商务活动管理技能等。

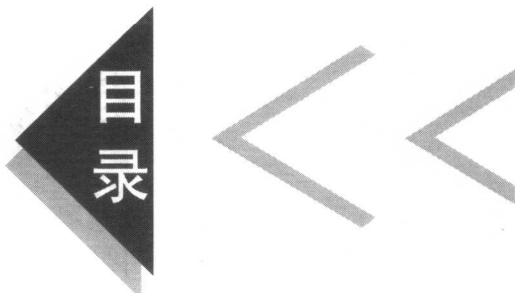
据统计，目前我国从事秘书职位的人已经超过一百万。然而在这其中，多数人所从事的都是企业中下层的普通秘书工作，受过正规秘书培训的人不足三成。这严重束缚了我国秘书职业的行业发展与完善，与西方国家形成了较大的差距。目前大多从事秘书工作的人主要做的就是文字处理、办公室日常事务管理、接打电话等简单工作，谈不上专业性，更谈不上达到国际标准。这种状况与我国经济和社会发展的需要是不相符的，也是与有志于从事秘书职业的求职者或希望在秘书行业中有更进一步发展的秘

书从业者的要求是不相符的。因此，大力开展专业性强、定位高的高管秘书职业培训十分必要。

本书的编写以实用性和专业性为基本取向，强调对操作性技能的掌握，注意了商务秘书与行政秘书的区分。由于专门针对高管秘书培训的教材目前并不多见，本书的编写在一定程度上是带有探索性的，也正因为如此，本书难免存在一定的不足之处。恳请读者批评指正。

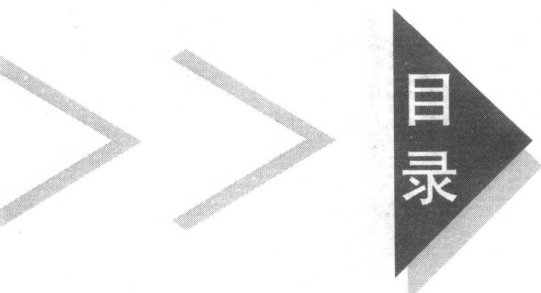
在编写过程中，作者参考了国内一些优秀的秘书职业培训教材，并借鉴了一些有益的网络资源。在此向这些作者一并表示感谢。

作 者
2006 年 7 月



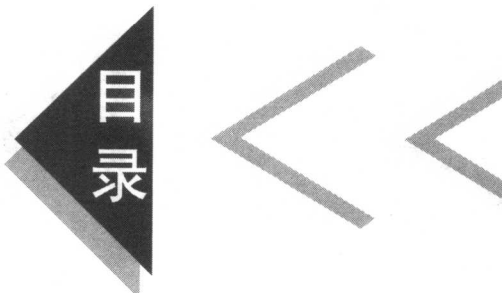
目录

第一章 概述.....	1
第一节 秘书的定义及种类.....	1
一、秘书的定义.....	1
二、秘书职业的发展史.....	2
三、秘书的类别.....	3
第二节 秘书工作及其基本内容.....	5
一、秘书工作的定义.....	5
二、秘书工作的基本类型.....	6
三、秘书工作的基本内容.....	6
四、秘书工作的特征.....	7
第三节 高管秘书及其行业状况.....	9
一、高管秘书的定义及要求.....	9
二、我国高管（级）秘书的行业状况	10
习题	11
第二章 高管秘书的基本技能	13
第一节 文书基础	13
一、文书的概念及分类	13
二、文书撰拟的基本要求	15
三、文书的处理	17
第二节 办公自动化	22
一、办公系统及其功能	22
二、办公自动化	23
三、秘书工作的自动化	25
第三节 法律基础知识	26



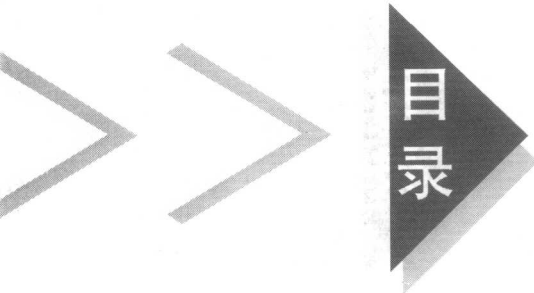
目录

一、合同法	27
二、公司法	33
三、劳动法	38
第四节 企业管理基础知识	44
一、现代企业制度的基本内容	44
二、税务知识	47
三、财会知识	57
四、金融知识	66
第五节 涉外经贸知识	71
一、外贸交易磋商	71
二、外贸合同	73
三、进出口业务操作流程	74
四、我国对外经贸管理部门及职能	77
五、涉外企业相关知识	80
习题	81
第三章 高管秘书的业务技能	85
第一节 常用文书撰拟	85
一、公务文书	85
二、事务文书	90
三、商务函电写作	94
第二节 高管秘书日常事务管理	94
一、商业客户管理	94
二、电话事务处理	97
三、接待工作	99



目录

四、印章的管理与使用·····	102
五、差旅规划与安排·····	104
第三节 办公效率及时间管理·····	108
一、制订工作计划·····	108
二、约会安排·····	109
三、挡驾·····	110
四、时间管理·····	111
第四节 商业信息处理与市场调查·····	113
一、商业信息处理·····	113
二、市场调查·····	116
第五节 会议管理·····	122
一、会前管理·····	122
二、会间管理·····	126
三、会后管理·····	128
四、日常办公会议管理·····	129
第六节 商务活动管理与商务礼仪·····	130
一、商务庆典·····	130
二、商务宴会·····	130
三、签约（签字）仪式·····	131
四、商务交接仪式·····	132
五、开业仪式·····	133
习题·····	136
第四章 高管秘书的综合素质·····	139
第一节 普通秘书的综合素质·····	139



目录

一、办事能力·····	139
二、交际能力·····	140
三、表达能力·····	140
四、操作能力·····	140
第二节 高管秘书的综合素质·····	140
一、协调能力·····	140
二、口头表达能力·····	142
三、危机处理能力·····	144
四、人际关系处理能力·····	145
第三节 高管秘书形象设计·····	149
一、服饰·····	149
二、言谈举止·····	152
三、个人品质与个人人格素养·····	153
习题·····	155
第五章 高管秘书的应聘技巧与职业规划·····	157
第一节 高管秘书应聘技巧·····	157
一、应聘前的准备·····	157
二、如何参加面试·····	160
第二节 高管秘书个人发展与职业规划·····	163
一、高管秘书的个人发展·····	163
二、职业规划·····	164
习题·····	165
参考答案·····	167
参考文献·····	172

概述

学习目标:

1. 了解秘书及秘书工作的定义
2. 了解秘书职业发展的历史
3. 了解秘书的类别
4. 了解并掌握秘书工作的基本内容
5. 了解高管秘书的定义及目前的行业状况

第一节 秘书的定义及种类

什么叫秘书？按照《现代汉语词典》的解释，是指“掌管文档、安排事务并协助机构或部门负责人处理日常工作的人员”。但在现代社会，“秘书”这一职业的范畴早已远远超过这种界定。我们看到，一些国际组织如联合国、亚太经济合作组织、欧盟等设有秘书处；一些民间组织、行业协会如消费者协会、律师协会等设有秘书处；许多政党也设有秘书处（有的称书记处）；国家驻外使领馆的一些外交官也称“秘书”，分为一秘、二秘、三秘；各级政府领导有秘书，公司企业的领导有秘书，甚至许多私人也有“秘书”。可以说，任何一个机构、组织都会有自己的秘书部门。而秘书工作的范围也变得十分广泛，许多性质并不相同的工作都被冠以“秘书工作”的名称。那么到底如何来对“秘书”一词进行界定呢？

一、秘书的定义

由于各国的国情不同和秘书服务的对象不同，以及人们对现代秘书职能的理解不同，对于秘书的定义问题，国内外的一些组织或专家所作的阐释是各不相同的。

“秘书应是主管人员的一位特殊助手，他们掌握了办公室工作的技巧，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的判断能力，并

且在所给予的权力范围内作出决定。”（国际秘书联合会，见光积昌等编译，现代社会·秘书，北京：机械工业出版社，1986）

“秘书是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面工作的联系，办理文书、档案、人民来信、来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企业事业单位从事这一类工作的干部，统称为秘书工作人员，或简称为秘书。”（美国全国秘书协会，见王千弓等编著，秘书学与秘书工作，北京：高等教育出版社，1990）

“秘书，在我国现代主要是指党和政府机关、企业事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职能是辅助管理，综合服务；主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等等。”（袁维国主编，秘书学）

“秘书是领导、专家、管理人员在履行其职务时的辅助人员。”[杨永清，领导·秘书·智囊，华中师范大学学报（哲学社会科学版），1986，（2）]

“秘书是在管理系统决策者近身，以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能，辅助决策者有效控制的工作人员。”[张清明等，关于秘书定义的思考，武汉大学学报（社会科学版），1986，（6）]

“秘书是身处领导机构或附着个人，撰制掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。”[张家仪，也谈“秘书”的定义，秘书，1986，（2）]

“所谓秘书，就是掌管文书并直接辅助领导者全面处理事务的工作人员。”（史玉娟，陶菊怀主编，现代秘书学，青岛：青岛出版社，1995）

上述见解各有道理，综合各种看法，简单来讲，所谓秘书主要是指为党和政府机关、企事业单位、社会团体或个人提供辅助管理和综合服务的专门人员。

二、秘书职业的发展史

（一）秘书职业在中国的发展

公元2世纪（东汉桓帝时），“秘书”一词开始用来作为官员职务的名称。据《文献通考》记载：“后汉图书在东观，桓帝延熹二年，始置秘书监一人，掌典图书、古今文字、考核异同。”“以其掌图书秘记，故曰秘书。”此时的秘书掌管的仅仅是朝廷的图书典籍，并未从事现代意义上的秘书工作。

东汉末年，曹操设秘书令以“典尚书奏事，并掌图书秘记之事”。秘书令不但掌管了“图书秘记之事”，还掌管了草拟奏章、发布政令等事务。秘书令所掌管的这后一种职权，是以往任何一位曾被冠以“秘书”称谓的官员所没有的。因而可以说，曹操所设的秘书令，是我国历史上第一次出现的与现代“秘书”一词涵义基本相同的古代秘书官职。

不久，魏文帝曹丕即位，“置中书令，典尚书奏事；而秘书改令为监”（《晋书·百官志》），即将朝廷秘书机构的纳奏、出令之事，改由中书令掌管；秘书令改名为秘书监，并恢复桓帝时秘书监只掌管图书典籍的职能。

此后，历代封建王朝虽然大都设有名为“秘书”的官职（如“秘书监”、“秘书郎”、“秘书丞”等），但其职能主要是掌管图书典籍，都不是现代意义上的秘书。而那些在封

建王朝真正从事秘书工作的官员，却不冠以“秘书”的称谓，而分别冠以“中书令”、“中书舍人”、“记室史”、“掌书记”、“主簿”等称谓。

真正使秘书这一职务在中国具有现代意义的，是在孙中山领导下的中华民国临时政府。当时政府实行总统制，下设秘书处，有秘书长一人，秘书若干；政府各部局也设秘书室、秘书科和秘书官；各省都督府也设秘书。这时的秘书才真正成为现代意义的秘书职务。

（二）秘书职业在欧美的发展

“秘书”一词来源于罗马时代的 *secretarius*，意为守密的人。从 15 世纪、16 世纪开始，国际贸易日益频繁，秘书的地位显著提升。到 19 世纪 80 年代末，由于打字机的发明，许多妇女有机会进入这一行。20 世纪 30 年代以后，男性秘书逐渐被女性秘书取而代之。

在当今的欧美国家，秘书已经成为一种重要的职业。秘书要负责处理各种各样的事务，处理文本，与员工、顾客沟通，维持办公室运作，负责采购，甚至还要训练其他人。在一些大公司中，高级总裁或是高级部门的秘书大都是一些 40 多岁、有教养、有经验的职业女性。她们在公司中受到部门经理和其他员工的尊敬。除了一般的文字、外语、计算机技能之外，她们还必须具备很强的沟通、协调、预见能力和判断力，负责把公司的一切都安排得井井有条。

三、秘书的类别

按照不同的标准，可以将秘书划分为若干不同的类别。

（一）按秘书服务的对象划分

从秘书服务的对象来讲，可分为公务秘书和非公务秘书。

（1）公务秘书 公务秘书是指为党政机关、军队、社会团体、国有（或集体）企事业单位以及其他社团中担任秘书职务的人员。公务秘书属国家工作人员，由组织或人事部门按照国家统一规定进行录用、考核、奖惩等。他们从国家机关或所在单位（集体企业）领取工资，在编制上隶属于所服务的机关或单位。

（2）非公务秘书（私人秘书） 非公务秘书是指由私人出资聘请并为聘请者服务的秘书。这类秘书又可分为外资企业秘书、中外合资企业秘书、中外合作企业秘书、民办企事业秘书、民办团体秘书、专业户或个体户秘书以及其他个人聘用的秘书等。这类秘书不属于国家编制的工作人员，其录用、工薪、福利等皆由聘用者负责。

（二）按服务对象的数量划分

从服务对象的数量上来讲，可以分为集体秘书和专职秘书。

（1）集体秘书 集体秘书是与专职秘书相对而言的。集体秘书是指为某一单位的领导群体服务的秘书。在我国，各级党政机关、军队、企事业单位和社会团体的秘书，大都属于集体秘书。集体秘书所从事的工作，不是为某一个领导者服务的，而是为所在机关、单位的领导班子服务的。

（2）专职秘书 专职秘书是指专门为某个领导者配备的秘书。专职秘书有可能是公

务秘书，也有可能是私人秘书。他们直接对其所服务的领导者负责，其主要指责是按照领导者的意愿代行处理各种事务。

（三）按秘书人员从事的工作内容划分

从秘书人员所从事的工作内容来讲，可分为文字秘书、机要秘书、信访秘书、通讯秘书、事务秘书、生活秘书等。

（1）文字秘书 文字秘书的主要职责是根据需要撰拟、修改、校对文稿，包括领导讲话稿、商务信件等。

（2）机要秘书 机要秘书是指在党、政、军机关从事机密文电的翻译、处理及保管的秘书。机要秘书通常包括译电员、机要保密员等。

（3）信访秘书 信访秘书是指办理人民群众来信工作的秘书人员。信访秘书的职责是通过办信、接访，加强领导与人民群众的联系，加速政策的贯彻落实。

（4）通讯秘书 通讯秘书是指负责管理通讯事务以及各种通讯设备（如电话总机、电传、传真等）的秘书人员。

（5）事务秘书 事务秘书是指负责总务、后勤以及单位日常行政事务工作的秘书人员。

（6）生活秘书 生活秘书是指在生活方面给领导提供服务和帮助的秘书人员。生活秘书通常仅为较高级别的领导人配备。

（四）按业务范围划分

从业务范围上来讲，分为综合秘书和专项秘书。

（1）综合秘书 综合秘书是指承担全局性秘书工作的人员，如企业董事长、总经理的秘书等。其主要职责是综合协调、综合调研，并按领导授权代行处理某些事务。这类秘书需要有丰富的经验、足够的全局意识，需要通晓相关业务，善于从整体上思考和处理问题。

（2）专项秘书 专项秘书是指仅承担某一项秘书工作的人员，如文字秘书、事务秘书、新闻秘书、生活秘书等。在这其中最常见的就是事务秘书，他们承担着单位中大量繁琐的日常性事务。

知识卡：

国外秘书概况

一、美国的秘书职业

在美国，秘书职业的工作内容是这样界定的：①全面处理公司行政工作，以减轻管理人员较次要的行政事务及办公室工作；②能够运用速记记录口述；③能够使用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字；④安排上司的约见并提醒上司；⑤接待办公室的来访客人；⑥接打电话；⑦处理上司的重要私人邮件，撰写日常信函；⑧对办公室工作人员进行监督；⑨整理公司人事档案。（美《职称词典》）

在美国的工商企业中，秘书职位被分为行政秘书和通信秘书两类。所谓行政秘书，

是指担任上司的助手、处理日常行政性事务的秘书。这类秘书分为 A、B、C 三级，分别为服务于企业高层、中层和基层领导的秘书职位。而通信秘书是指担任文字处理事务的秘书，也叫文字处理员，分为文字处理员和首席文字处理员两个级别，对其业务能力的要求比较高。

二、英国的秘书职业

在英国，秘书的含义包括：公司、企业、办事处、营业厅中的雇员，其职责是处理通信、整理记录、安排会见等；非盈利社会团体的负责人；政府官员，如国务秘书、内阁常务秘书等。（英《牛津字典》）

英国秘书的一般职责包括：速记记录上司口述指示；打字；接待来客；文件归档；记账；为上司煮咖啡；收发信件；记录电话；安排日程表；安排差旅；筹办会议；采购；搜集资料等，项目十分繁杂。

按照《牛津字典》的说法，英国的秘书被分为三类：国家秘书，即政府机关的政务工作人员，事实上就是部长；高级秘书，负责政府机关的事务工作，如会议记录、文件撰拟等；私人秘书，即企业、学校等社会部门中的秘书，负责一些日常事务。

三、日本的秘书职业

日本的秘书职业也有两种含义：一是指帮助上司处理各种事务的公务人员；二是指政府机关和社会团体中日常事务的负责人，如日本的内阁官房长官的英文译名是“首席内阁秘书”。

日本的秘书一般被分为四个级别：①见习秘书，是指未曾受过专业秘书教育的秘书人员，负责值班、接电话、接待等服务性工作；②初级秘书，指有 2~3 年秘书工作经验的秘书人员，他们能够承担收发文件、起草信函、预订票务等工作；③中级秘书，需要有 4~5 年的秘书工作经验，能够独当一面。其主要职责是安排上司的日常活动，有时代表上司对外谈判，还要负责新任秘书的指导工作；④高级秘书，相当于秘书长，是领导者的助手，基本上不处理日常性事务。主要职责是对秘书部门的领导和组织，以及充当上司的高级参谋。

日本的秘书培养有着教育面广和专业化程度高的特点。日本的秘书教育有学校教育和社会教育两大类，前者包括大学秘书教育、职高秘书教育及专门的秘书学校等，后者则包括上岗培训、岗外培训、函授教育和专业交流等。

第二节 秘书工作及其基本内容

一、秘书工作的定义

所谓秘书工作，是指秘书人员所从事的具体工作内容。它也有广义和狭义两种界定方法。

广义的秘书工作，既包括秘书人员为辅助上司工作而进行的活动，也包括为辅助完成单位工作任务而进行的活动。而狭义的秘书工作仅指秘书人员为辅助上司工作而进行的活动。

在对秘书工作的界定中，“辅助性”是一个最根本的因素，它是秘书工作的核心

内容。

二、秘书工作的基本类型

(一) 按工作内容分

根据工作内容不同,可以分为秘书工作和秘书性工作两种。

(1) 秘书工作 也就是狭义上的秘书工作,是秘书人员为辅助上司工作而进行的活动。秘书人员直接为上司服务、直接对上司负责。其工作重点在于辅助决策、协助管理、协调关系和督促工作等。日常工作内容包括文字处理、信息沟通、协调、督察等。

(2) 秘书性工作 也就是广义上的秘书工作,其内容既包括辅助上司工作,也包括辅助其他的单位工作。工作内容是处理单位的各种事务,以保证单位运转正常。日常工作内容有文书工作、办文工作、接待工作、印信工作等。

(二) 按工作方式分

根据工作方式不同,秘书工作可以分为程序性秘书工作和非程序性秘书工作两种。

(1) 程序性秘书工作 即由明确的规章制度所规定的常规性秘书工作,例如信息工作、会议工作、印信工作等。这类工作不仅有章可循,而且有经验可以借鉴,相对比较容易一些。

(2) 非程序性秘书工作 即过去未曾或很少出现的非常规性工作,例如辅助决策、调查工作、督察工作等。有时候还包括上司临时交办的各种事务。这类工作无章可循也无经验可以借鉴,难度较大,而且存在较大风险。但同时这类工作也是秘书人员证明自己工作能力的最好时机。

(三) 按工作的主动性程度分

根据工作的主动性程度不同,秘书工作可以分为服从性秘书工作和主体性秘书工作两种。

(1) 服从性秘书工作 即由上司指派的、以满足上司需要为目的的秘书工作。它的完成必须以符合上司要求为标准,并要与上司的工作保持同步,例如为上司准备发言稿、完成上司临时交办的事务等。这类工作最重要的是要符合上司的意图。

(2) 主体性秘书工作 使秘书人员根据单位或上司的工作需要而自主进行的常规性业务活动,如接待工作、印信工作等。需要注意的是,主体性工作亦不能脱离上司工作需要,仍以服务上司工作为目的,只是在工作过程中多一些自主因素。

三、秘书工作的基本内容

归纳起来,秘书工作的主要内容有以下几方面:①事务性工作,包括处理信件、接听电话、撰写和处理文书、管理档案、接待访客、安排日程、安排差旅、会议记录等;②管理性工作,包括办公室管理、会计与财务、设备采购等;③沟通性工作,包括客户服务、公关活动、参加应酬、主持公司活动等事项。

要详细地介绍秘书工作的具体内容是很困难的,因为秘书工作的范围十分广泛,其中有局部性的工作,也有整体性的工作。这里只能尽可能全面地介绍秘书工作所能涉及