

秘书 基础与实务

谭一平 李永民 编著



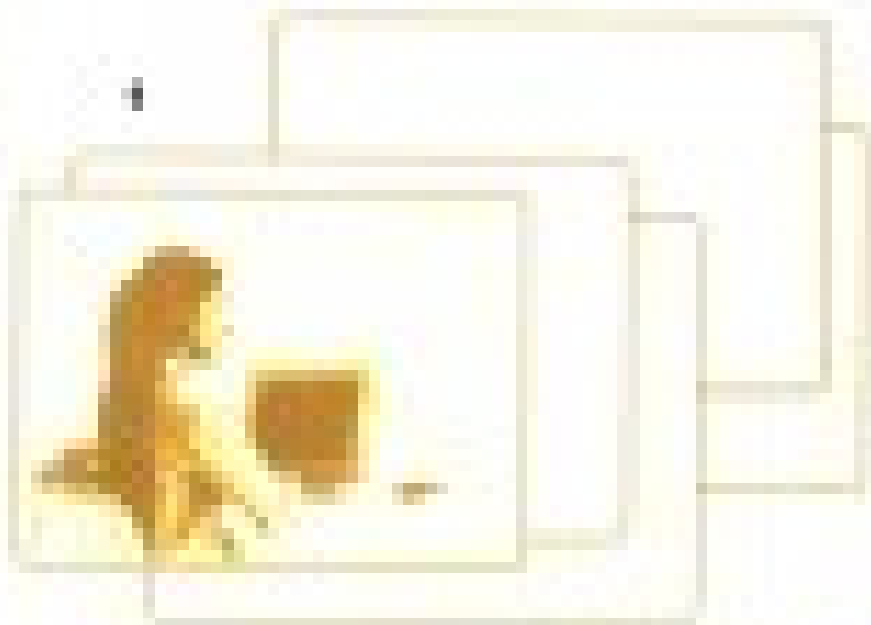
面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社



秘书 基础与实务

（第二版）



中国人事出版社

ISBN 7-80139-400-0



21 世纪职业秘书专业教材

秘书 基础与实务

谭一平 李永民 编著



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书内容包括秘书工作的基本工作知识、基本技能、基本素质以及如何提高处理人际关系的能力、交流沟通技巧和职业生涯规划等。本书可以满足职业院校学生毕业进入岗位后从事日常工作的需要。

本书的内容以实用为主,特别是如何解决文秘人员在日常工作中所遇到的实际问题,所以纯记忆性的知识不多。另外,针对初级秘书最头痛的人际关系的处理、交流沟通方面的问题以及职业生涯的问题,本书给予了较多的介绍,不仅实用,而且理念先进。

本书适合作为职业院校文秘专业的教材,也适合作为一般读者了解秘书工作的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

秘书基础与实务/谭一平编著. —北京:清华大学出版社,2007.7

(21世纪职业秘书专业教材)

ISBN 978-7-302-14250-8

I. 秘… II. 谭… III. 秘书学 IV. G931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第147513号

责任编辑:田在儒

责任校对:李梅

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

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

c_service@tup.tsinghua.edu.cn

社总机:010-62770175

投稿咨询:010-62772015

地 址:北京清华大学学研大厦A座

邮 编:100084

邮购热线:010-62786544

客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京市清华同胶印厂

装 订 者:三河市溧源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:148×210 印 张:11.875 字 数:293千字

版 次:2007年7月第1版 印 次:2007年7月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:14.50元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:010-62770177 转 3103 产品编号:022858-01

丛书编委会

丛书主编

谭一平

丛书编审

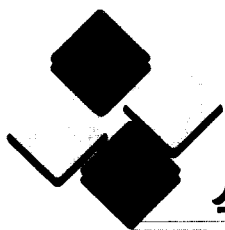
包也和 史玉峤 张玲莉 杨树森

编委会成员(笔画排序)

王其厅	王 爱	王海燕	邓石华	邓文静
司马周	刘立莹	刘 静	刘朝晖	付大学
卢如华	何颖志	吴良勤	宋湘绮	张晓萍
张 晖	李永民	杨 琳	沈 卫	肖颖超
陆佩芳	陈祖芬	陈艳娟	金常德	赵胜潮
耿乔科	卿建英	徐克菇	徐晓丹	徐志平
高 宁	崔艳霞	蒋利民	覃一静	谢世洋
韩开绯	雷 鸣	魏庆培		

本书主编

谭一平 李永民



丛书序

进入 21 世纪,各行各业对于现代秘书人才的职业技能提出了新的要求:首先,对秘书的要求已由过去强调打字、写作和存档这类基本技能向掌握英语、办公自动化、财务知识等这些更广泛的领域拓展;其次,秘书不仅要注重业务素质的提高,还要熟悉本企业所在的行业和专业情况;最后,也是最重要的,那就是企业对秘书的非智力因素的要求,已和对智力因素的要求一样同等看待。

秘书人才的培养主要靠职业教育来承担,为适应当前职业秘书教育的发展需要,根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》以及教育部“学制要缩短、课时要压缩、相关专业要打通、强化技能培养”的要求,结合目前我国各就业岗位对秘书人才的新需求,我们组织了全国各地三十多位有实践经验的文秘专业优秀教师以及秘书行业专家,遵循“以职业能力为本位,以就业为导向,体

现教学内容的先进性和前瞻性,体现教学组织的科学性和灵活性”的原则,编写了本套教材。

本套教材具有以下特点:

第一,面向就业。在教材选择上,本套丛书定位于职业教育,紧扣秘书的职业特点,针对秘书就业的岗位技能需求,加大了人际关系、商务活动、办公室综合事务等方面的比重,最终形成了秘书基础与实务、秘书写作、资料与档案管理、秘书礼仪、人际沟通、办公室综合事务管理、商务活动管理、秘书办公自动化、职业秘书英语等几大核心内容构建的丛书体系。

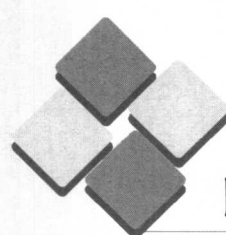
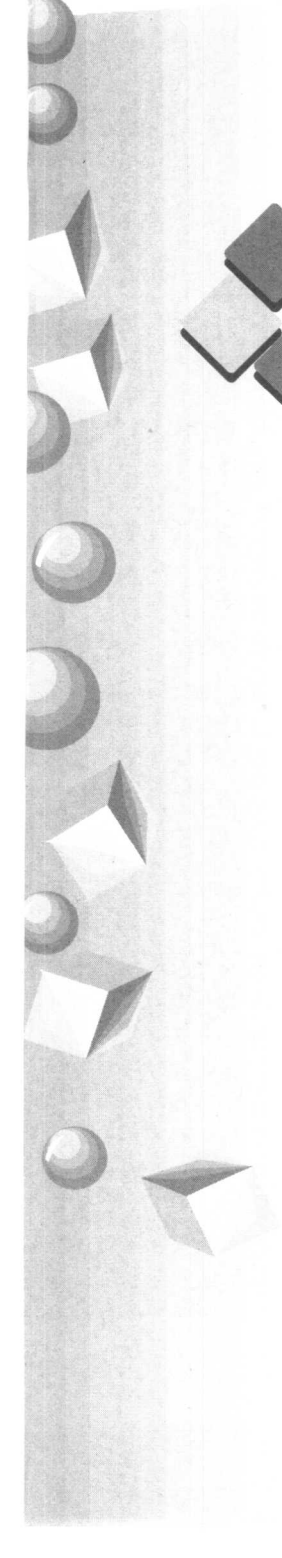
第二,突出实训。在章节结构上,本套丛书摆脱了传统的按“办文办会办事”模式的章节安排方法,各书都是按秘书的工作流程和具体事项来安排的;在编写形式上,本套丛书摒弃了许多秘书学教材连篇累牍地介绍“性质”、“分类”、“特点”之类知识的传统讲授方法,突出可操作性,通过大量的案例、实训,讲授解决问题的原则、方法和应注意的问题。

第三,追求新颖。秘书是一个对社会环境变化较敏感的职业,因此文秘专业教材也应“与时俱进”。与丛书名称相对应,本套教材的所有教学案例也力求是最新的。同时,针对部分课程的教学特点,从教学方法上加以创新,推出了配套的情景案例教学教材。

尽管竭诚努力,但由于我们的水平有限,本套丛书仍有不足之处,作为本套丛书的主编,我期望与广大读者交流,欢迎读者登录本人的网站(www.tanyiping.com),给予批评指正,以便在将来修订完善。

谭一平

二〇〇七年六月于北京



目 录

第一章 秘书工作概述

2	第一节	概述
4	第二节	工作知识
13	第三节	必备的素质
16	第四节	必备的常识
39	第五节	必备的能力
42	第六节	注意保密
44	第七节	上司选择秘书的标准

第二章 人 际 关 系

48	第一节	处理好人际关系的意义
52	第二节	处理人际关系的基本原则
58	第三节	处理人际关系的基本方法
67	第四节	几种基本人际关系的处理

第三章 交流沟通

- 80 第一节 提高交流沟通能力的意义
- 80 第二节 沟通的基本原则
- 85 第三节 沟通的途径
- 90 第四节 沟通的方法

第四章 上司办公室的管理

- 102 第一节 办公室装饰
- 103 第二节 办公室布局
- 104 第三节 日常文件资料的处理
- 108 第四节 办公室日常管理

第五章 接打电话

- 110 第一节 基本礼节
- 112 第二节 如何接电话
- 116 第三节 如何打电话
- 117 第四节 如何用英语接电话

第六章 接待客人

- 124 第一节 树立形象
- 124 第二节 前台值班

129	第三节	接待原则
130	第四节	接待方法
132	第五节	意外情况
135	第六节	客人回去的时候
136	第七节	接待室的布置
137	第八节	接待外国客人
139	第九节	接待用英语

第七章 收集信息

144	第一节	信息工作概述
144	第二节	收集信息的基本原则
147	第三节	信息来源
150	第四节	收集信息的技巧
152	第五节	信息的筛选与分类

第八章 上司的日程安排

154	第一节	为上司管理时间
155	第二节	安排工作日程的原则
156	第三节	制定日程表的方法
160	第四节	日程表的管理
162	第五节	制定日程表的注意事项
163	第六节	安排约会

第九章 上司出差的准备工作

- | | | |
|-----|-----|--------------|
| 166 | 第一节 | 准备出差 |
| 167 | 第二节 | 具体准备工作 |
| 170 | 第三节 | 上司出差期间的工作 |
| 172 | 第四节 | 与上司一起出差 |
| 173 | 第五节 | 到国外出差 |
| 175 | 第六节 | 上司出差回来后的工作安排 |

第十章 会务工作

- | | | |
|-----|-----|---------|
| 178 | 第一节 | 会议概述 |
| 178 | 第二节 | 会前筹备工作 |
| 189 | 第三节 | 会中服务工作 |
| 194 | 第四节 | 会后扫尾工作 |
| 197 | 第五节 | 视频会议 |
| 197 | 第六节 | 参加外单位会议 |

第十一章 文书工作

- | | | |
|-----|-----|------------|
| 200 | 第一节 | 文书工作概述 |
| 204 | 第二节 | 文书的处理程序 |
| 218 | 第三节 | 常用文书的写作 |
| 297 | 第四节 | 提高写作能力 |
| 303 | 第五节 | 传真与电子邮件的礼仪 |

第十二章 存档工作

310	第一节	立卷归档
313	第二节	档案分类
315	第三节	档案装订
316	第四节	档案检索
317	第五节	档案期限
318	第六节	档案保管
319	第七节	电子档案的管理

第十三章 办公自动化

326	第一节	办公自动化的意义
327	第二节	计算机常识
337	第三节	互联网常识
347	第四节	办公设备常识

第十四章 其他工作

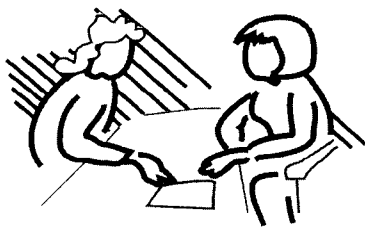
356	第一节	上司的保健
356	第二节	邮件收发
358	第三节	印信管理
362	第四节	制作图表
365	第五节	其他

366	参考书目
-----	------

第一章

CHAPTER 1

秘书工作概述



第一节 概述

第二节 工作知识

第三节 必备的素质

第四节 必备的常识

第五节 必备的能力

第六节 注意保密

第七节 上司选择秘书的标准

第一节 概 述



一、秘书的定义

秘书是为上司创造最佳决策环境的人。为了了解这个定义的具体含义,不妨来看一个这样的例子。这里是某公司总裁办公室,下个星期就要开董事会了。这天下午四点多钟,秘书小赵正在埋头汇总各部门和分公司送上来的材料。这些材料有书面总结、口头记录,有从网络等媒体上收集来的,也有职能部门提供的。由于各种材料来路不一、形式不同,因此,在将这些材料交给上司(即自己的直接领导,下同)之前,小赵要对这些材料进行筛选、甄别、分类和整理。就在小赵忙于整理材料时,刘总来电话让她帮忙去接待几位客人,他说现在要静下来想些问题;刚刚把客人送走,有人送来一份文件,让她马上转给刘总;当她去刘总办公室给刘总送文件时,刘总又让小赵给他家的保姆打个电话,说他晚上有个会,不回家吃饭了……

从这个例子可以看出,秘书主要是从事两方面的工作,一是协助上司收集决策所需的信息,以保证上司决策的科学性;二是排除上司在决策过程中受到的各种干扰,如接待客人和打电话,让上司有一个平和的心态。显然,这两项工作都是为上司决策服务,所以,秘书可以定义为给上司创造最佳决策环境的人。



二、秘书的作用

随着社会政治和经济的发展,公司领导人决策的风险也越来越大,而且,公司规模越大,决策风险也就越大。他们在日常工作

中,经常需要面对各式各样的问题,如人事问题、市场问题、新产品研发问题等。面对这些问题,公司领导人常常被迫做出各种决策,而且,这些决策又必须是明确的和及时的,因此,如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务,事事都需要他们亲力亲为的话,那就很难保证他们的决策是科学的而且及时的。如果公司领导人的决策不能做到科学而且及时,就有可能影响公司的发展,甚至影响公司的生存。如果是上市公司,公司领导人不仅要对公司的生存和发展负责,他还必须对公司所有的股民负责;不仅如此,他还必须对所有的经销商和供货商负责;由于公司的产品已进入千家万户,所以,他还必须对整个社会负责。因此,公司领导人的决策决定公司的兴衰与存亡,如果稍有失误,会造成严重的社会影响。



三、秘书工作的特点

1. 需要当机立断处理的事情多

这天上午十点左右,李总正在主持一个小型会议,听取有关部门关于工厂污水处理设备运行情况的汇报,这时秘书小王接到李总的一个老朋友打来的电话,对方要求找李总接电话。按有关规定,公司领导人在开会时原则上不得接电话,但是,如果小王机械地拒绝对方,则有可能铸成大错,因为有可能李总因为想了解某种信息而早就在等对方的电话。因此,在这种情况下,秘书应该悄悄告诉李总,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、社交范围等各种情况。俗话说留心留学问,如果对上司的工作比较了解,即使遇到这种突然出现的情况,也能马上判断出来应如何应付,不至于措手不及,让上司生气。

2. 工作的内容变化快

秘书工作的内容不仅繁杂,而且变化很快。比如按原定的日

程安排,秘书小刘今天下午两点应陪上司马总去天成公司拜访王总,落实明年销售代理问题,可就在一点半,天成公司王总的秘书小程来电话,说王总今天下午有急事要出门,希望将原定的时间改到明天上午九点半。如果推到明天上午九点半,那么,原定马总明天去省城跟大地广告公司谈广告的时间就得改期,那么,什么时候再约大地广告公司……面对这种多米诺骨牌效应,秘书小刘又要重新与各方联系协商,及时调整马总的工作日程;调整之后,又要尽快通知有关部门,如马总的司机。

3. 一心几用的时候多

秘书工作不仅繁杂多变,而且常常必须同时处理好几项工作。这天,秘书小敏正在准备给刚刚出差回来的赵总报销差旅费,赵总来电话让她赶紧给他送去一份资料;刚刚把资料找出来,前台又来电话说有一位客人找……哪些工作应该优先处理,哪些事情可以暂缓,如果秘书分不清它们之间的轻重缓急,则有可能出现捡了芝麻丢了西瓜的现象。

4. 忙闲不一的情况多

秘书经常是忙碌的,但并不总是忙碌的,如遇到上司长期出差或学习等情况,秘书就显得比较清闲了。忙的时候相当忙,闲的时候也相当闲,这是秘书工作的另一个特征。

第二节 工作知识



一、日常工作

由于公司规模、所在的行业及上司的工作习惯和分工不同,秘书工作的内容也各不相同。一般来说,秘书的日常工作大致包括:

整理上司的办公室、转接电话、招待客人、送材料和邮件、收集信息和管理资料、起草文件、管理上司的工作日程、准备会议、为上司出差做准备、陪同或代表上司出席一些社交活动等。

除了这些常规的工作,秘书还要从事大量的临时性工作,而且有些临时性工作还非常紧急,如上司急病或发生交通事故、公司失盗、大客户出现意外等,这些都要求秘书能随机应变冷静处理。

二、职责范围

在实际工作中,许多秘书从为上司出谋划策到帮上司处理一些私人事情,似乎什么工作都要做,俨然一个“管家婆”,因此,一些秘书对自己的职责范围颇有微词。那么,到底有哪些工作是秘书应该做的,哪些事情不应划入秘书工作的职责范围呢?这个问题在那些规章制度比较严格的单位,即便在现在的各种秘书学教科书中,也是见仁见智。

作为一种正式的社会职业,自然需要对秘书的工作内容和职责范围有个明确而又科学的界定。如果单从工作内容来看,秘书工作似乎包罗万象,对它的职责范围难以界定。但是,如果从“秘书是为上司创造最佳决策环境的人”这个定义出发,则对秘书的职责范围进行划分就不是一件很难的事情。

公司领导人的决策环境可分为“硬”环境和“软”环境两个方面。所谓良好的“硬环境”,就是指上司办公室要整洁舒适,上司在决策时不易受外界的影响和干扰,能保持良好的心态,所以秘书要为他们整理办公室、转接电话、招待客人甚至处理一些私人事情等;所谓良好的“软环境”,是指上司在决策过程中,要有充分而又准确的决策信息,只有具备充分而又准确的信息,上司才能做出正确而又及时的决策,所以,秘书要为主上收集整理各种材料,与各方面联系,听取他们的意见。因此,从这个角度出发,秘书的职责