

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU

胡亚学 郝懿 主 编
肖丽珍 陆琦 副主编

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

21世纪高职高专精品教材·秘书专业

秘书理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU

胡亚学 郝懿 主 编
肖丽珍 陆琦 副主编

 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

© 胡亚学 郝懿 2007

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务 / 胡亚学, 郝懿主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2007.3

(21 世纪高职高专精品教材·秘书专业)

ISBN 978-7-81122-016-2

I. 秘… II. ①胡…②郝… III. 秘书学-高等学校: 技术学校-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 028950 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

东北财经大学印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×240mm 字数: 313 千字 印张: 15 3/4

2007 年 3 月第 1 版

2007 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 张晓丹 齐 傲

责任校对: 齐 众

封面设计: 张智波

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-81122-016-2

定价: 22.00 元

出版说明

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分，也是我国职业教育体系的重要组成部分。教材建设是高等职业教育发展的重要因素，而现阶段可供教学选用的优质教材仍然非常有限。

为满足教学需要、服务教育事业，近年来东北财经大学出版社投入了大量资源开发财经类及相关专业高职教材，取得了阶段性成果，并在相关领域积累了丰富的经验，树立了良好的声誉。本套“21 世纪高职高专精品教材”是我社在此基础上开发的更为完善、更加适用的新型教材。

“21 世纪高职高专精品教材”立足于财经类及相关专业，包括财经类专业平台课、经济贸易类、财务会计类、旅游类、工商管理类、财政金融类、电子商务专业、秘书专业、物业管理专业、连锁经营专业等子系列。

本套教材具有以下特点：

1. 以就业为导向，以培养高技能人才为目标。在教材品种设计、内容取舍和讲述方式方面均注重培养学生的实践能力。
2. 将学历教育与职业资格认证考试相结合，更加贴近高等职业教育教学实践。
3. 作者均从教学一线严格遴选，既具有较高的学术水平，又具有丰富的教学经验。
4. 课件、习题、案例、多媒体光盘等教学辅助资源丰富。

高等职业教育正在快速成长，教学实践日新月异，要使教材建设满足和促进职业教育的发展，需要教育主管部门、教学单位、任课教师和专业教材出版机构的共同努力。东北财经大学出版社作为一家专业性、开放式、国际化的财经教育出版机构，愿与相关领域的有识之士精诚合作。

东北财经大学出版社

前言

近年来,随着课程改革的深入,很多高职高专院校不再单独开设“秘书学”之类的理论课程,而代之以“秘书实务”等综合型实务课程,突出了对学生动手能力的培养,适应了社会对技能型秘书人才的需求。遗憾的是教材建设未能及时跟上,优秀教材缺失的问题日益凸显,目前市场上的实务类教材,尚不能很好地满足需要,广大师生急需一本融理论介绍与实务操作于一体的综合性教材。本书力图在这一方面做一些有益的尝试。

本书的编者均有多年的秘书教学经验,其中多数曾经或正在从事与秘书相关的工作,具有丰富的实际工作经验,在编写过程中不同程度地融进了自己对秘书教学和秘书工作的理解,每一章节都有自己的特色。我们力求做到:

1. 突出实务性,兼顾理论性。融理论性与操作性于一体是本书的最大追求。每一章节在有针对性地精讲相关知识后,注意通过一定量的案例分析、模拟操作、实践训练等模块培养学生的实务操作能力,逐步实现知识向能力的转化。

2. 突出操作性,兼顾思想性。操作性体现在两个方面,一是本书有大量的实务操作环节,二是在知识介绍时尽量少讲纯理论知识,多讲操作知识;思想性是指本书在挑选案例时重情节、重情趣、重情理,以达到以理促智、以理育人的目的。

3. 突出目标性,兼顾宽泛性。在本书的每一章节,先交代必须掌握的知识和技能,让读者明确学习目标,做到心中有数,并注意围绕这一目标进行知识讲解和技能训练。同时,我们也意识到秘书工作对学生的知识面有较高要求,有意识地精选了一些补充阅读资料以拓宽知识面。

4. 突出商务性,兼顾政务性。尽管现代秘书学从政务秘书发展而来,但21世纪的秘书人员就业已呈现出多元化的趋势,秘书专业毕业生大多去公司、企业任职已是不争的事实,因而本书无论是在知识讲解、案例分析还是实践训练方面,都注意紧扣商务工作,体现市场色彩。

5. 突出引导性,兼顾创新性。本书试图通过大量的案例分析、相关知识讲解和小思考来引导学生形成秘书服务观念和秘书职业意识,也设计了一定的情境模拟、角色扮演、分组对抗等环节,以培养学生的创新意识,在竞争中学习解决问题的方法。

本书由胡亚学负责体系架构、组织编写、修改润饰和统稿工作。第1章由胡亚

2 秘书理论与实务

学编写,第2、12章由郝懿编写,第3、5、14章由陈梅编写,第4、8章由肖丽珍编写,第6、7章由陆琦编写,第9、11、13章由阙勇平编写、第10章由王志兵编写。在统稿和终审过程中对某些章节作了一些疏浚和调整。

本书得以出版,黄冈职业技术学院、广西工商职业技术学院和广西农业职业技术学院的有关领导以不同的形式给予了帮助,这里一并表示衷心感谢!

本书在编写过程中参考了有关论著、教材和其他研究文献,未能一一与原作者取得联系,恕不一一说明,是以为谢!

尽管我们已尽了最大力量,但由于水平所限,书中可能会有一些疏漏和不足之处,敬请广大读者和同行批评指正。

编 者

2007年3月

目 录

第1章 绪论 ⇨1

学习目标 /1

1.1 秘书与秘书工作概述 /2

1.2 秘书素质与职业道德 /9

1.3 秘书的办公环境 /15

知识掌握 /19

知识应用 /19

第2章 办公室管理 ⇨21

学习目标 /21

2.1 办公室人员分工与绩效管理 /22

2.2 办公室设备设施管理 /25

2.3 办公用品管理 /26

2.4 印信管理与收发工作 /27

2.5 保密工作 /29

知识掌握 /31

知识应用 /32

第3章 工作安排 ⇨33

学习目标 /33

3.1 工作安排的意义和原则 /34

3.2 办公室日常工作安排 /35

3.3 领导日常工作安排 /41

3.4 专项性活动安排 /47

3.5 突发事件的处理 /51

知识掌握 /53

知识应用 /53

第4章 接待工作 ⇨55

学习目标 /55

4.1 接待工作概述 /55

2 秘书理论与实务

4.2 接待工作的实施 /59

4.3 接待礼仪 /61

知识掌握 /66

知识应用 /66

第5章 办文工作 ⇨68

学习目标 /68

5.1 办文工作概述 /69

5.2 文字记录 /70

5.3 文书撰拟 /74

5.4 文稿审核 /76

5.5 发文处理 /77

5.6 收文处理 /79

知识掌握 /82

知识应用 /82

第6章 会务工作 ⇨83

学习目标 /83

6.1 会务工作概述 /83

6.2 会前筹划准备工作 /86

6.3 会中组织服务工作 /94

6.4 会后善后与督办工作 /97

6.5 会议文书工作 /98

知识掌握 /101

知识应用 /101

第7章 调研工作 ⇨102

学习目标 /102

7.1 调研工作概述 /103

7.2 调研工作的方式、方法 /104

7.3 调研报告的写作 /111

知识掌握 /113

知识应用 /114

第8章 信息工作 ⇨117

学习目标 /117

8.1 信息工作概述 /117

8.2 信息收集 /122

8.3 信息处理 /123

8.4 信息开发与利用 /125

知识掌握 /127

知识应用 /127

第9章 协调沟通工作 ⇨128

学习目标 /128

9.1 协调沟通工作概述 /128

9.2 协调沟通工作的内容和原则 /134

9.3 秘书协调沟通工作的方法 /136

9.4 秘书协调沟通工作的艺术 /138

知识掌握 /144

知识应用 /144

第10章 谈判工作 ⇨147

学习目标 /147

10.1 谈判工作概述 /148

10.2 谈判前的调查准备 /155

10.3 谈判工作设计 /159

10.4 谈判后的事务处理 /162

知识掌握 /165

知识应用 /165

第11章 随从工作 ⇨167

学习目标 /167

11.1 随从工作概述 /169

11.2 随从工作的准备 /171

11.3 随行中的服务工作 /178

11.4 差旅结束的善后工作 /180

知识掌握 /180

知识应用 /181

第12章 信访与督办工作 ⇨183

学习目标 /183

12.1 信访工作概述 /184

12.2 来信、来电处理 /190

12.3 信访接待 /193

12.4 案件的查办与督办 /195

12.5 信息反馈 /196

知识掌握 /198

知识应用 /198

第13章 通讯工作 ⇨199

学习目标 /199

13.1 通讯工作概述 /200

4 秘书理论与实务

13.2 电话的应对 /200

13.3 传真、电传、电报的处理 /208

13.4 实物邮件的处理 /210

13.5 电子邮件的处理 /219

知识掌握 /230

知识应用 /230

第14章 辅佐决策工作 ⇨232

学习目标 /232

14.1 决策工作概述 /233

14.2 秘书的辅佐决策工作 /233

知识掌握 /239

知识应用 /239

主要参考文献 ⇨241

第 1 章

绪 论

[学习目标]

在学习完本章后，你应该能够：

了解秘书与秘书工作的基本概念、特点与原则；

明确秘书工作发展趋势和自己努力的方向；

熟知秘书应具备的基本素质与职业道德要求；

掌握布置、优化办公环境及维护办公安全的基本要素与方法。

【引例】

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，盖茨看后就连连摇头：“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。伍德犹犹豫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岁的露宝就上任了。事实证明比尔·盖茨的选择是正确的。她进入公司后，就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，远远超出了一位总裁秘书的职能。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。

资料来源 www.gdfs.edu.cn/ms/jiaoxueneirong/jiaoxue.

这一案例表明：秘书是一种受人尊重的职业，一名优秀的秘书，不仅是领导的助手，也能成为员工须臾不能分离的主心骨，从而赢得广泛的尊重。秘书可以作为终生的职业，不论性别、年龄，只要你热爱自己的工作，有足够的热情与韧性，掌握必备的专业知识与技能，并不断地努力，就一定会得到领导和社会的认同。

● 1.1 秘书与秘书工作概述

1.1.1 秘书的含义

1) 我国秘书的由来

在我国，秘书一词历史悠久，不同的历史时期有不同的含义。“秘书”最早出现在汉代的文献里，指宫中秘藏的各种书籍或谶纬图篆之类的文献资料。《汉书·刘向传》中有“（成帝）诏（刘）向领校中五经秘书”的记载；《后汉书·郑玄传》记载郑玄在家书中说自己年轻时“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥”。

东汉后期开始，“秘书”开始由指物过渡到指官职，也可以指代从事相关工作的人。东汉桓帝时设有“秘书监”掌管国家图书；曹魏时期设“秘书令”“典尚书奏事”；魏晋南北朝以后，历朝都沿袭此制，出现了“秘书省”、“秘书丞”、“秘书郎”等官职或机构。

2) 国外秘书的含义

在西方，“秘书”一词来源于拉丁语的“secretarius”，其本意是“可靠的职员”。英文中秘书“secretary”由其引申而来，其后缀“-ary”有从事某职业之意。不同的国家和组织对秘书的定义不尽相同。

国际职业秘书（professional secretaries international）组织是以欧美等发达国家为主的跨国秘书组织，它给秘书所下的定义是：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、在授权范围作正确决定的经理助手。”

在美国的职业分类中，秘书属于“一般管理、文书、事务”职业大类。全美

秘书协会对秘书的定义是：“高级官员的助手，掌握机关职责，并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力，在其职权范围内对机关工作作出决定。”

日本学者认为，秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”，强调了秘书的服务性。

以上各种定义尽管表述不一，但都认为秘书不仅是一种职务名称，更是一种社会职业，秘书的主要工作是为领导服务。

3) 现代秘书的含义

我国自晚清就开始学习西方的管理制度，建立现代意义上的秘书机构，设置秘书职务，吸收西方的秘书工作方法，秘书的内涵也在不断地发生变化。特别是20世纪80年代秘书专业进入高等教育以来，学者对秘书的定义进行了新一轮的探讨。

一般认为，秘书是指在各级各类单位、机构中担任辅助性工作的人员。《辞海》（1989年版）将秘书定义为：“协助领导人综合情况、调查研究、联系接待、办理文书和交办事项的工作人员。”

秘书有时也指一种职务，《现代汉语词典》将秘书定义为：“掌管文书并协助领导机关或部门负责人处理日常工作的人员。”同时认为它是一种职务。现在很多机关设有专门的秘书部门，任命负责人和不同职级的工作人员，就是一种很好的体现。

随着社会分工的精细化，社会对秘书从业人员的数量和素质提出了更高的要求，秘书教育体系、管理体系逐步形成，秘书正走向职业化，成为一种职业。劳动和社会保障部1998年正式将秘书职业列入《中华人民共和国职业分类大典》，并颁发职业资格证书。

就秘书人员而言，有广义和狭义之分。广义的秘书是指在领导身边或专门机构工作，以办文、办会或完成组织和领导交办任务为工作内容的专门人员。狭义的秘书指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实施提供服务的人员。秘书人员一般包括四种人：一是由组织任命的，有一定职务的专职人员；二是虽无秘书职务但从事文书、调研、信访、值班等秘书性工作的人员；三是从事机要工作的人员；四是秘书机构的负责人，即秘书首长。

1.1.2 秘书的类别

由于我国秘书从业人员众多，就业面广，不同秘书的服务对象和工作内容不尽相同，根据不同的划分标准分为不同的类型。

1) 按职业性质可分为

(1) 政务秘书，指在国家机关、国有或集体企事业单位、社会团体中从事行政性秘书工作的人员。一般由组织人事部门选拔任命、分配工作任务，并由国家或集体支付工资福利。

(2) 商务秘书，指在各类生产、经营性机构、团体中从事商务性秘书工作的人员。一般由生产经营单位根据工作需要自主招聘录用或解雇。随着我国经济的发

展和市场化程度的加深,这类秘书人数增长迅速,成为今后秘书人员从业的主要方向。

2) 按服务对象可分为

(1) 公务秘书,指在各级、各类单位的办公室或其他秘书机构中工作,为领导集体服务的秘书人员。这类秘书不从属于某个领导,而是为整个领导层服务,要根据内部分工,起到很好的沟通协调作用。

(2) 私人秘书,指受委派或聘用直接为特定领导人的工作服务的秘书人员。一般高、中级机关的主要首长和大型企业的高层管理人员以及高级研究、知名演艺人员较多使用私人秘书。

此外,还可按组织内部分工划分,分为机要秘书、生活秘书、会议秘书、文字秘书、信访秘书、公关秘书等。而且随着社会分工的细密,专业知识开始在秘书工作中发挥作用,发达国家已经出现了专门的法律秘书、医药秘书、教育秘书、体育秘书、军事秘书等。

1.1.3 秘书工作的含义与内容

秘书工作是指秘书部门和秘书人员为组织、领导或雇主提供的各种综合性、辅助性管理活动的总和。秘书工作是秘书的一种职业行为,要以领导为中心,强调“三服务”,即为领导服务、为部门工作服务、为群众服务。要落实好“三服务”要求秘书部门发挥秘书人员的积极性,发挥好“枢纽”和“不管部”的作用,当好领导的参谋和助手。

尽管不同类型秘书的服务对象不同,工作性质和具体的工作内容各异,但从整体上来看,秘书工作的主体内容是一致的,归结起来可以分为办公室管理、工作安排、接待、办文、办会、调研、信息、协调、信访、通讯、档案管理、辅助决策等几个方面,本书后文将有系统的介绍,这里就不一一展开。

1.1.4 秘书工作的特点

秘书工作从本质上说是一种特殊的综合性、辅助性的管理活动,但往往又离不开具体的事务性工作,工作内容繁杂,服务对象多变,准确把握其特点有利于我们进一步认识和把握秘书工作规律,有针对性地做好秘书工作。

1) 从属性

从秘书定义上看,尽管各家说法不一,但在本质上都认为秘书从属于领导,秘书工作从属于领导工作。这一点是由秘书的本质属性所决定的,要求秘书和秘书工作要始终围绕领导和领导工作这个中心展开,失去了这个中心,秘书和秘书工作就失去了存在的条件。正因为有这种从属性,在封建社会领导者和秘书之间是一种主仆关系,仆为主命所从;在发展社会主义市场经济的今天,领导和秘书之间则是一种主辅关系或雇用关系,要求秘书要以领导活动为中心,认真领会领导意图,做好服务工作。

2) 辅助性

这一点由从属性引申而来,要求秘书工作要以领导工作目标为主线,以“三

服务”为目标,当好参谋,做好助手。一要在日常工作中帮助领导完成大量的事务性工作,让领导从繁琐的事务中解放出来,集中精力解决主要问题;二要在领导决策过程中做好信息的搜集和分析工作,提出合理化建议;三要在工作执行过程中做好调研、督导和信息反馈工作。需要注意的是,秘书工作的辅助性决定秘书在具体的工作中可以行使建议权,但无决策权,不可固执己见,把自己的意见强加给领导。

3) 综合性

秘书部门是一个综合性的部门,秘书工作是一种综合性的工作。从秘书工作的职能范围来看,秘书虽不具体承担某一职能部门的工作,但因其围绕领导运转,领导工作涉及的领域秘书都要有所了解,才能做好服务工作;从秘书工作的内容来看,既有政务,又有事务,既要处理办公室内部事务,又要加强单位部门间甚至与外单位的联系,具有很强的综合性。在实际工作中,凡其他职能部门不管或管不了的工作,最后都由秘书部门来处理,因而秘书部门有“不管部”之称。秘书工作的综合性对秘书的综合素质提出了较高的要求。

【补充阅读材料 1—1】

不管部

不管部原来并非真指一个部门,而是由不管部大臣演化而来。“不管部大臣”这一称谓最早源自英国,指内阁中并没有指派负责某一个部门的大臣。英国是世界上最早实行内阁制的国家,其内阁大臣除了国防、内政、外交、殖民、财政、就业、贸易等大臣外,还有5个特殊的大臣,即掌玺大臣、枢密大臣、兰开斯特公爵郡大臣、主计大臣和不管部大臣。其中不管部大臣通称“不管部长”,常由枢密大臣或掌玺大臣担任,他虽不专管某一领域的具体政务,但深得首相重用,地位极高,甚至可以插手各部事务。继英国之后,法国、德国、日本、印度、比利时等国政府,也曾相继设立过不管部长一职,其职能和权限虽不完全一样,但大体都沿用了英国的体制。不管部长一般都是内阁成员,定期出席内阁会议,除了参政议政、进言献策外,还受政府首脑(总理或首相)的委派,充当某一问题的特使,肩负特殊的使命。第二次世界大战以后,英国已不再设不管部长一职,少数国家虽仍设有不管部长,其职位也较高,但不管部长已经纯粹成为一个头衔,不负责具体事务。由于一个单位秘书部门的工作千头万绪,纷繁复杂,涉及日常事务、政务调研、文秘、档案、信息、宣传、财务、安全保卫、部门创建、后勤服务等多个方面,具有很强的综合性,人们往往把秘书部门称为“不管部”,秘书部门负责人称为“不管部长”。

4) 政策性

秘书是领导的助手,好的秘书要能为领导出谋划策,协助领导行使管理职能,因此,秘书工作就要讲究政策性。秘书人员无论是撰写文稿、处理文书档案、调研督导,还是值班接待,都要涉及一定的方针政策、法律法规和规章制度。因而,文秘工作者一定要加强政治学习,增强法制观念,熟悉单位的规章制度,提高政策水

平,才能做好服务工作,协助领导依法行政、按章管理。

5) 机要性

秘书部门是一个单位的枢纽机构,直接为领导服务,文秘人员整天与领导打交道,可能接触到大量的机密,这就决定了秘书工作具有机密性。秘书接触到的机密既包括涉密文件里的相关内容、不宜公开的会议决定事项、领导的重要指示或谈话内容,也包括需要保密的单位内部的机构设置、人事变动、领导活动等方面的信息。对此,秘书人员要有高度的责任心、纪律性和保密意识,不当看的不看,不当说的不说。特别要说明的是,有人认为保密是高级机关的事,企业和基层单位没有值得保密的信息。这种观点是错误的,任何单位都有自己的内部信息,这些信息一旦泄露,轻则给工作带来被动,重则关系到单位的生死存亡,同样大意不得,同样要做好保密工作。

【小思考 1—1】

是谁泄了密

一天,强林化妆品公司的秘书小娟正在准备一份关于向美国一家公司出口化妆品的合同文书。这时,在另一家化妆品公司任职的同窗好友小强打来电话。一阵寒暄之后,小强无意中谈起了自己工作中的烦心事,流露出失意之情。小娟听了则不无得意地告诉好友,自己最近协助老总与美国一家公司谈成了一大笔生意,可为公司赢利 300 万元,深得老总赏识,正受命准备合同文书呢。

三天后,当小娟和老总兴致勃勃地前往签订合同时,却被告知美国公司已与小强服务的公司以略低于己方的价位签订了合同。强林公司煮熟的鸭子就这样不明不白地飞走了。

原来,小强听到小娟无意中透露出的信息,联想到这家美国公司求购信息中的货物数量,轻易地猜出了美国客人能接受的价位,并迅速告诉了公司领导,成功地从强林公司手中抢走了这笔生意。

思考:(1) 强林化妆品公司此笔业务失败的真正原因是什么?

(2) 我们应从中吸取怎样的教训?

1.1.5 秘书工作的原则

人们在长期的秘书工作实践中总结出了一些规律,提炼出了一些基本原则,遵循这些原则有利于我们正确完成任务、提高效率。最重要的是,要坚持实事求是的基本原则。因为秘书工作是直接为领导服务的,是否坚持实事求是关系到领导工作是否实事求是,关系到领导决策的真实性、科学性。对于秘书而言,实事求是就是要大兴调查研究之风,搜集信息、说话、写文章要一是一、二是二,求真务实,反对弄虚作假,妄称谎报。除此以外,还要做到以下几点:

1) 服务领导与服务群众相结合

秘书工作首先要服务于领导,以领导工作为中心,这是秘书工作的本质属性决定的,但这并不意味着秘书可以高高在上,秘书工作可以脱离群众。相反,秘书工作要注意把服务领导与服务群众结合起来,这是因为各级机关组织、各级领导的工作

作本身是为人民服务的,秘书部门是联系各方面的桥梁和纽带,秘书工作要以群众为基础。我们拟制的文件、出台的各种政策,都直接涉及人民群众的切身利益,必须广泛听取群众意见。各项政策的实施只有得到群众的理解、支持,倾听群众呼声,及时反馈信息,才能少出偏差,才能落实到位。因此,秘书人员应当在思想观念上有群众,在工作方法上密切联系群众,在具体行动上关心群众,当好领导联系群众的桥梁,将服务领导与服务群众有机地结合起来。

2) 综合性与专业性相结合

秘书机构是一种综合协调部门,秘书工作具有综合性,秘书工作的具体内容大多与多个部门、多个群体发生关系,这就要求秘书在工作中要有全局观念,要站在领导的角度去观察、分析和处理问题,做到不在其位,学谋其政。秘书人员只有学会了总揽全局、统筹安排、综合协调的本领,才能更好地为领导服务。要练就这种综合的能力,首先要有较宽的知识面,熟悉本单位的基本情况和基本业务;其次要具备较强的综合概括能力和协调能力;最后还要有较强的去粗取精、去伪存真、由现象看本质的分析能力。

同时,秘书工作又是一种专业性强的工作。它要求秘书人员要有较高的政治理论水平 and 文字能力,较强的参谋、调研和信息处理能力,熟知文书、档案、会务、通讯、礼仪等方面的专门知识,能熟练操作各种现代化办公设施。这些知识和能力不经过专门训练是难以掌握的。此外,三百六十行,不同行业的秘书还必须熟悉所在行业的专门知识;否则,“隔行如隔山”,难以起到助手作用。

现代秘书人员只有做到了综合性与专业性的辩证统一,综合观念强,应用能力突出,专业技能过硬,才能适应秘书工作的需要,才能在职场中立于不败之地。

【案例 1—1】

“文件”风波

金帆来江海学院办公室做秘书已经 2 年了。他平时勤奋好学,工作积极主动,遇事有主见,颇受领导器重。年初,学院被市里确定为人事制度改革试点单位,改革方案经院领导讨论了 2 次,基本达成了一致意见,人事部门也没有提出异议。这天,办公室主任随党委书记外出考察,市里来电催要方案。小金认为该方案经过了多次讨论,似无不妥之处,应该可以上报。于是他未经请示便草拟了一份报送报告,请院长签发。院长上任不久,对情况不是很了解,见市里催得急,也就同意了。书记回来后,认为该方案不妥,并且未经群众讨论,应予纠正,令办公室连夜取回文件,并严厉地批评了办公室的工作。

分析提示:秘书工作无小事,政策性强,平时一定要加强政治理论和业务知识的学习,加强纪律性,才能少犯、不犯错误。本案例中小金的错误在于没有按照国家规定和单位制定的办文程序操作,以致造成了很坏的影响。

3) 被动性与主动性相结合

秘书工作的辅助性、服务性决定其存在着被动的一面。这种被动性首先表现在秘书工作必须以领导工作为中心,按领导意图办事,不能自行其是。秘书人员提出