

21 世纪 高 职 高 专 规 划 教 材

经 济 管 理 基 础 系 列



秘书工作案例及分析

孟庆荣 主 编

刘 艳 副主编

清华大学出版社



21 世纪高职高专规划教材

经济管理基础系列

秘书工作案例及分析

孟庆荣 主 编

刘 艳 副主编

21

2007年6月第1次印刷

2007年6月第1次印刷

2007年6月第1次印刷

1-2000

23.00元

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

全书共 8 章,主要围绕秘书职业修养、职业基本素养、工作能力、办公自动化、工作艺术技巧等内容,精编了 220 个典型案例,并对每个案例都进行了分析与评述。本书在分析评述中给出了相应的方法与对策,具有很强的实用性和指导性。第 7 章和第 8 章配有秘书国家职业资格鉴定案例分析试题及参考答案。

本书可作为高、中等职业院校文秘专业的辅助教材,也可供在职秘书和行政管理人员自修使用,还可作为参加秘书国家职业资格技能鉴定的考试人员参考使用。

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

秘书工作案例及分析/孟庆荣主编. —北京:清华大学出版社,2007.6

21 世纪高职高专规划教材. 经济管理基础系列

ISBN 978-7-302-15064-0

I. 秘… II. 孟… III. 秘书—工作—案例—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 054706 号

责任编辑:孟毅新

责任校对:袁 芳

责任印制:王秀菊

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:北京市人民文学印刷厂

装 订 者:三河市兴旺装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:17.5

版 次:2007 年 6 月第 1 版

印 数:1~5000

定 价:23.00 元

字 数:399 千字

印 次:2007 年 6 月第 1 次印刷

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:025475-01

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分,担负着为国家培养并输送生产、建设、管理、服务第一线高素质技术应用型人才的重任。

进入 21 世纪后,高职高专教育的改革和发展呈现出前所未有的发展势头,学生规模已占我国高等教育的半壁江山,成为我国高等教育的一支重要的生力军;办学理念上,“以就业为导向”成为高等职业教育改革与发展的主旋律。近两年来,教育部召开了三次产学研交流会,并启动四个专业的“国家技能型紧缺人才培养项目”,同时成立了 35 所示范性软件职业技术学院,进行两年制教学改革试点。这些举措都表明国家正在推动高职高专教育进行深层次的重大改革,向培养生产、服务第一线真正需要的应用型人才的方向发展。

为了顺应当前我国高职高专教育的发展形势,配合高职高专院校的教学改革和教材建设,进一步提高我国高职高专教育教材质量,在教育部的指导下,清华大学出版社组织出版了“21 世纪高职高专规划教材”。

为推动规划教材的建设,清华大学出版社组织并成立了“高职高专教育教材编审委员会”,旨在对清华版的全国性高职高专教材及教材选题进行评审,并向清华大学出版社推荐各院校办学特色鲜明、内容质量优秀的教材选题。教材选题由个人或各院校推荐,经编审委员会认真评审,最后由清华大学出版社出版。编审委员会的成员皆来源于教改成效大、办学特色鲜明、师资实力强的高职高专院校、普通高校以及著名企业,教材的编写者和审定者都是从事高职高专教育第一线的骨干教师和专家。

编审委员会根据教育部最新文件和政策,规划教材体系,比如部分专业的两年制教材;“以就业为导向”,以“专业技能体系”为主,突出人才培养的实践性、应用性的原则,重新组织系列课程的教材结构,整合课程体系;按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”,教材的基础理论以“必要、够用”为度,突出基础理论的应用和实践技能的培养。

本套规划教材的编写原则如下:

- (1) 根据岗位群设置教材系列,并成立系列教材编审委员会;
- (2) 由编审委员会规划教材、评审教材;
- (3) 重点课程进行立体化建设,突出案例式教学体系,加强实训教材的出版,完善教学服务体系;
- (4) 教材编写者由具有丰富教学经验和多年实践经历的教师共同组成,建立“双师型”编者体系。

本套规划教材涵盖了公共基础课、计算机、电子信息、机械、经济管理以及服务等大类的主要课程,包括专业基础课和专业主干课。目前已经规划的教材系列名称如下:

• 公共基础课

公共基础课系列

• 计算机类

计算机基础教育系列

计算机专业基础系列

计算机应用系列

网络专业系列

软件专业系列

电子商务专业系列

• 电子信息类

电子信息基础系列

微电子技术系列

通信技术系列

电气、自动化、应用电子技术系列

• 机械类

机械基础系列

机械设计与制造专业系列

数控技术系列

模具设计与制造系列

• 经济管理类

经济管理基础系列

市场营销系列

财务会计系列

企业管理系列

物流管理系列

财政金融系列

国际商务系列

• 服务类

艺术设计系列

本套规划教材的系列名称根据学科基础和岗位群方向设置,为各高职高专院校提供“自助餐”形式的教材。各院校在选择课程需要的教材时,专业课程可以根据岗位群选择系列;专业基础课程可以根据学科方向选择各类的基础课系列。例如,数控技术方向的专业课程可以在“数控技术系列”选择;数控技术专业需要的基础课程,属于计算机类课程的可以在“计算机基础教育系列”和“计算机应用系列”选择,属于机械类课程的可以在“机械基础系列”选择,属于电子信息类课程的可以在“电子信息基础系列”选择。依此类推。

为方便教师授课和学生学习,清华大学出版社正在建设本套教材的教学服务体系。本套教材先期选择重点课程和专业主干课程,进行立体化教材建设:加强多媒体教学课件或电子教案、素材库、学习盘、学习指导书等形式的制作和出版,开发网络课程。学校在选用教材时,可通过邮件或电话与我们联系获取相关服务,并通过与各院校的密切交流,使其日臻完善。

高职高专教育正处于新一轮改革时期,从专业设置、课程体系建设到教材编写,依然是新课题。希望各高职高专院校在教学实践中积极提出意见和建议,并向我们推荐优秀选题。反馈意见请发送到 E-mail:gzgz@tup.tsinghua.edu.cn。清华大学出版社将对已出版的教材不断地修订、完善,提高教材质量,完善教材服务体系,为我国的高职高专教育出版优秀的高质量的教材。

高职高专教育教材编审委员会

序 言

秘书工作案例及分析

秘书工作有很长的历史,其岗位与工作内容也几经变迁而丰富,到了现代已成为具有广泛适应性的社会职业之一。我国的现代职业秘书形成于 19 世纪 40 年代,而秘书职业教育和培训走向专业化则开始于 20 世纪 80 年代。以 20 世纪 90 年代后期劳动与社会保障部出台的秘书职业资格鉴定标准为标志,秘书的职业鉴定培训开始走向规范化。

在市场经济对人才需求急速变化的今天,正确诠释秘书职业要求及秘书工作的内容有助于推动这个职业的岗位标准的完善与普及,也有利于促使秘书的服务内容与手段与时俱进,构建一个提升从业者综合素质的训练平台。

由长期从事秘书教学与培训工作的孟庆荣等老师编写的《秘书工作案例及分析》一书,从多年的教学体会与当前的社会需求出发,将秘书理论教学难于解决的岗位角色模拟、工作环境体会模拟、工作任务评价模拟问题,用可读性较好的通俗案例表现出来,不失为一种有益的尝试。这些案例的取材源于诸多秘书从业人员的切身体会与经验,其分析点评的内容与启示带有一定普遍性、典型性和教育意义。这些案例对应于理论教育的模块,在教学中可以成为教师引导学生对秘书岗位要求认知的辅助资料;在实践中,又可以对刚刚步入岗位尚无体会者起到职场入门、自我培训与启示的作用;对于忙于快节奏工作无暇反思自己的在职者又是一面镜子。

希望有更多、更好的秘书理论与秘书工作实践相结合的教材、教学辅助资料、普及性读物出版。毕竟,这对于有着庞大就业群体的中国社会是一件提升就业群体素质、开辟就业渠道、促进社会稳定与和谐的有益之举。

张玲新

2007 年 6 月

前言

秘书工作案例及分析

秘书作为一个学科发展较晚,至今还很年轻。秘书案例教学作为一种教学手段还是近几年才开始启用的,所以,当前出版的秘书工作案例的书籍和品种都为数不多。

随着秘书学科教育教学改革的深入,办公自动化的普及,办公室工作面临着新的挑战 and 契机。为适应新形势、新任务的需要,与时俱进地为协助领导处理行政及日常事务并为决策及实施提供优质参谋与服务,必须及时研究新情况,把握新规律,要求秘书工作在理论与实践上有着质的提高和飞跃。因此,提升我国秘书行业工作人员的综合素质与能力已经成为当前秘书工作的当务之急。

为此,我们编写了这本《秘书工作案例及分析》。其内容是最近几年在我国秘书工作中经常出现的带有一定普遍性、典型性和教育意义的案例,其范围包括以下几部分。

(1) 任何职业都需要劳动者具有良好的职业修养和职业道德,本书精选了关于秘书职业修养方面的案例。具体章节:第2章,秘书职业修养,30个案例。

(2) 作为一名秘书,需要具备优良的秘书职业基本素质、秘书工作能力和办公自动化操作技能等。具体章节:第3章,秘书职业基本素质,50个案例;第4章,秘书工作能力,60个案例;第5章,办公自动化,30个案例。

(3) 我们生活在一个人际关系非常重要的现实社会里。人与人相处的好与坏是决定人生成败的重要因素之一,一名称职的秘书,做好公关工作非常关键。想要做好公关工作,运用良好的方法和技巧才是最基本的前提条件。本书精选了秘书工作艺术技巧方面的案例。具体章节:第6章,秘书工作艺术技巧,50个案例。

(4) 为了向准备参加考取秘书国家职业资格证书的人员提供一些帮助,本书还精编了秘书国家职业资格鉴定案例分析试题和模拟试题,并配有参考答案。具体章节:第7章,秘书国家职业资格鉴定案例分析(2006年11月)试题及参考答案;第8章,秘书国家职业资格鉴定案例分析模拟试题及参考答案。

本书配合高、中等职业技术学院各类文秘专业核心课程的教学要求,并依托《秘书国家职业标准》(2006年版)和《秘书国家职业资格技能鉴定培训教材》的体例与内容而编写。

本书的目的在于读者通过对案例的阅读与分析,全面系统地掌握秘书工作知识和技能,减少或避免在今后的秘书工作中可能出现的失误。所选的每篇案例之后都附有相关的分析与评述,从理论和实践的角度分析案例发生的原因及解决问题的相应对策,并阐述从本案例中应该汲取的经验与教训,期望读者能从案例的分析评述中得到一定的启示。

对于期望毕业后从事秘书工作的大学生,希望他们能够从中提高专业知识与实战经验,顺利地实现角色的转化,从而成为一名优秀的秘书;对于那些正在从事秘书工作,渴望提高业务水平的读者,希望他们从这些案例给出的经验与教训中获得一些帮助,更好地胜任本职工作;对于改变职业生涯——面临转行,即将步入秘书行列的人士,希望他们能够先期了解秘书职场的概况并得到相应的提示和参考。

本书第1章由孟庆荣、刘艳编写;第2章由陈建国、李辉编选;第3章由陈建国编选;第4章由李辉编选;第5章由陈征澳编选;第6章由刘艳编选;第7章和第8章由孟庆荣编写。本书策划与统稿由孟庆荣负责。

对本书中的一些不足之处,欢迎相关工作人员、行业专家及相关院校的各位同行给予批评指正,在此一并致谢。

作 者

2007年6月

目 录

秘书工作案例及分析

第 1 章 秘书工作案例及分析综述	1
1.1 关于秘书	1
1.2 关于秘书案例	4
1.3 关于秘书案例教学	5
第 2 章 秘书职业修养	8
案例 1 如此露脸	8
案例 2 用什么方式说话,永远比说些什么更重要	9
案例 3 真实的谎言	10
案例 4 不速之客	11
案例 5 先来后到	12
案例 6 和睦相处	13
案例 7 杨修的错误	14
案例 8 郭秘书的为难事	15
案例 9 同学聚会上的炫耀	16
案例 10 林秘书的问题在哪里	17
案例 11 不知该说什么好	18
案例 12 被“炒鱿鱼”的林秘书	19
案例 13 秘书与秘书之间	20
案例 14 秘书与领导之间	21
案例 15 谁的功劳	22
案例 16 打扮自己	22
案例 17 说话得体	23
案例 18 说话艺术	25
案例 19 表现得体	26
案例 20 如此协调	26
案例 21 接待效应	28

案例 22	自我推销	29
案例 23	自我表功	30
案例 24	大罐子洒油满地捡芝麻粒	31
案例 25	抢占风头	31
案例 26	不吃独食	32
案例 27	情商	34
案例 28	保持亲和	35
案例 29	化解忌妒	36
案例 30	真我风采	38
第 3 章 秘书职业基本素养		39
案例 31	赠人与玫瑰	39
案例 32	把握分寸	40
案例 33	工作伦理	41
案例 34	祸从口出	42
案例 35	用输去赢	43
案例 36	慎用网络	44
案例 37	差旅服务	45
案例 38	终身学习	46
案例 39	“史上最强女秘书”	47
案例 40	将心比心	48
案例 41	危机意识	49
案例 42	公司角度	50
案例 43	远离矛盾	51
案例 44	做事周到	52
案例 45	恭敬“二把手”	53
案例 46	保持个性	54
案例 47	应聘细节	55
案例 48	注重细节	56
案例 49	适应老板	57
案例 50	甘当“丫环”	58
案例 51	学会挡驾	59
案例 52	忠诚员工	61
案例 53	昨天完成	63
案例 54	不耻下问	64
案例 55	汇报	65
案例 56	“充电”	66

案例 57	活出风采	66
案例 58	职业警惕	68
案例 59	居安思危	69
案例 60	留心学问	71
案例 61	上司隐私	72
案例 62	打小报告	74
案例 63	诚恳道歉	75
案例 64	爱心存折	77
案例 65	懂得忠诚	78
案例 66	穿山甲与狐狸	79
案例 67	来的都是客	81
案例 68	压力释放	82
案例 69	秘中之秘	83
案例 70	带泥的洋葱	83
案例 71	小技有余	85
案例 72	经骂坚韧	86
案例 73	老姜秘书	87
案例 74	我还能做什么	88
案例 75	急性子老总	89
案例 76	细致观察	90
案例 77	秘书如雪	91
案例 78	忍辱负重	93
案例 79	良好沟通	94
案例 80	直觉判断	95
第 4 章	秘书工作能力	97
案例 81	心情准备好了吗	97
案例 82	好心做了坏事	98
案例 83	“璞玉”变美女	99
案例 84	这样介绍可要不得	100
案例 85	接电话的技巧	101
案例 86	3 日与 13 日	102
案例 87	微波炉事件	103
案例 88	接待美国客人	104
案例 89	送什么礼物好呢	105
案例 90	思虑周到的佟秘书	106
案例 91	难熬的西餐宴会	107
案例 92	创造和谐的办公环境	108



案例 93	办公布局设计	109
案例 94	多样的办公模式	110
案例 95	朋友与原则	111
案例 96	传真变白纸	111
案例 97	为什么受到了批评	112
案例 98	“网痴”秘书	113
案例 99	会操心的李助理	114
案例 100	自找的辛苦	115
案例 101	到底是谁的错	116
案例 102	难到错了吗	117
案例 103	善于协调的陈秘书	118
案例 104	自作聪明的回答	119
案例 105	称职的“管家婆”	120
案例 106	办公资源的有效管理	121
案例 107	小毛的错误	121
案例 108	疲于应付工作的张秘书	123
案例 109	受欢迎的女秘书	124
案例 110	为什么林助理的功劳最大	124
案例 111	林秘书是否也有责任	125
案例 112	张秘书的麻烦	126
案例 113	“五一黄金周”期间的培训班	127
案例 114	十周年庆祝大会的邀请工作	128
案例 115	会议室的协调安排	129
案例 116	会要是能重开一遍就好了	130
案例 117	表彰大会的会场布置和坐次安排	131
案例 118	林市长坐哪儿呢	132
案例 119	联欢晚会会场的选择	133
案例 120	会议检查工作	134
案例 121	会议接站工作	135
案例 122	令人满意的会议餐饮工作	136
案例 123	想当然的何秘书	137
案例 124	刘助理这样处理恰当吗	138
案例 125	如何保证会议按计划进行	139
案例 126	秘书应该怎样应对突发事件	140
案例 127	失火现场的两个秘书	141
案例 128	李秘书的返程工作	142
案例 129	会场清理工作	143
案例 130	弄巧成拙	143

案例 131	庆祝招待会上	144
案例 132	喜事差点变成丧事	145
案例 133	高秘书的会后总结工作	146
案例 134	公文怎样写才是正确的	147
案例 135	这是谁写的讲话稿	148
案例 136	如此写请示	149
案例 137	写总结的秘诀	150
案例 138	如此简报	151
案例 139	会议记录和会议纪要的不同	152
案例 140	林秘书的感受	153
第 5 章 办公自动化		155
案例 141	效率至上	155
案例 142	打印机“松口”记	156
案例 143	哪个更需要更新	157
案例 144	长发飘飘	157
案例 145	艾欣遇难题	158
案例 146	Word 的妙用	159
案例 147	虚惊一场	160
案例 148	“不翼而飞”的图片	160
案例 149	消失的报表	161
案例 150	巧合	162
案例 151	我也需要培训吗	163
案例 152	如此摄像	163
案例 153	优化也会出麻烦	164
案例 154	捷径	165
案例 155	卡纸的传真机	166
案例 156	如此重启为哪般	167
案例 157	电脑也须勤清理	168
案例 158	“贴心的”Word	169
案例 159	小技巧,赢人心	169
案例 160	丢失的报告	170
案例 161	病毒也“偏心”	171
案例 162	贪小便宜吃大亏	171
案例 163	安检文件	172
案例 164	恼人的移动硬盘	173
案例 165	作怪的相机	174
案例 166	电脑“罢工”	175

案例 167	清洁有方	176
案例 168	累坏的光驱	176
案例 169	“打架”的设备	177
案例 170	“拼命三郎”	178
第 6 章 秘书工作艺术技巧		180
案例 171	接待上访者的艺术	180
案例 172	幸运还是不幸	180
案例 173	做秘书也要有“三头六臂”	181
案例 174	面对领导的批评	182
案例 175	她比我强什么	182
案例 176	这是谁的成功	183
案例 177	智商与情商,哪个更重要	184
案例 178	实话是否实说	185
案例 179	竞争还是退让	185
案例 180	不同的领导不同的交往方式	186
案例 181	谁的工作	187
案例 182	美丽的烦恼	187
案例 183	随便说话惹的祸	188
案例 184	事情如何处理	189
案例 185	自找麻烦的胡统	189
案例 186	礼貌的好处	190
案例 187	李主任的离开	191
案例 188	谁的座位	191
案例 189	看见还是没看见	192
案例 190	“三朵金花”的失败	193
案例 191	是否应该参与	193
案例 192	对待爱占小便宜的同事	194
案例 193	是否跳槽	195
案例 194	当领导发脾气的时候	196
案例 195	王秘书的苦恼与快乐	197
案例 196	挡驾之过	197
案例 197	玩笑的尺度	198
案例 198	如何向领导伸手	199
案例 199	老总为什么喜欢她	200
案例 200	如何提出加薪	201
案例 201	远近亲疏的尺度	201
案例 202	脚正也怕鞋歪	202

案例 203	他们为什么误会我	203
案例 204	细致周到的妙处	204
案例 205	这是谁的工作	205
案例 206	一失足成千古恨	205
案例 207	“小蜜”不再甜	206
案例 208	快乐天使	207
案例 209	两个领导争斗之中的牺牲品	208
案例 210	赞美的力量	209
案例 211	好马巧吃回头草	209
案例 212	皮鞋帮忙	210
案例 213	扮猪吃老虎	211
案例 214	如何运用领导给你的权力	212
案例 215	从丑小鸭到白天鹅	213
案例 216	拒绝的美丽	214
案例 217	男秘书的机会	215
案例 218	谁先伸手	216
案例 219	何去何从	217
案例 220	无意泄密	218
第 7 章	秘书国家职业资格鉴定案例分析	219
7.1	命题思路	219
7.2	案例分析试题分析示例	219
7.2.1	五级	219
7.2.2	四级	221
7.2.3	三级	223
7.2.4	二级	225
7.3	案例分析(情景录像)分析与评述	228
第 8 章	秘书国家职业资格鉴定案例分析模拟试题及参考答案	229
8.1	秘书国家职业资格鉴定五级模拟试卷情景录像脚本	229
8.1.1	脚本 1(15 个点)	229
8.1.2	脚本 2(10 个点)	231
8.2	秘书国家职业资格鉴定四级模拟试卷情景录像脚本	233
8.2.1	脚本 1(15 个点)	233
8.2.2	脚本 2(10 个点)	234
8.3	秘书国家职业资格鉴定三级模拟试卷情景录像脚本	237
8.3.1	脚本 1(15 个点)	237
8.3.2	脚本 2(10 个点)	239

8.4 秘书国家职业资格鉴定二级模拟试卷情景录像脚本	241
8.4.1 脚本 1(15 个点)	241
8.4.2 脚本 2(10 个点)	243
附录 A 秘书国家职业标准(2006 年版)	246
附录 B 国家行政机关公文格式	257
参考文献	262

秘书工作案例及分析综述

1.1 关于秘书

1. 秘书职业

随着社会的日益进步和发展,我国秘书行业已经形成庞大的社会职业群体,秘书职业化是社会主义市场经济条件下秘书工作的发展趋势。凡是从事办公室程序性工作,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,都可以称为“秘书”。可以说,现在的文秘不再是简单的行政事务人员,而是企业人力资源团队中十分重要的角色。随之秘书的职能也在发生着变化,从过去的跑跑腿儿、接接电话、打打字、发发文件,到现在的参与组织制订工作计划,在其职权范围内协助领导处理行政事务等,秘书已经成为领导的得力助手。以往社会对秘书职业的偏见和高、中等院校文秘专业日渐萎缩的状况有了显著的改观。

2. 秘书职业的特点

秘书职业主要从事办公室程序性组织、协调工作,协助领导处理行政事务及日常事务,并为领导决策及其实施提供参谋与服务,包含了从组织中的基础文员、专职秘书到高级行政助理等一个完整的行政辅助人员体系。秘书职业是我国最早实行就业准入的职业之一。

3. 秘书职业类型

秘书职业类型即秘书岗位群,大致有工、商业企业秘书、外事组织秘书、机关行政秘书及党务秘书等。

4. 秘书职业生涯

秘书作为组织中承上启下的“万金油”式人物,一向为人们所关注。一个秘书可以从前台秘书、部门初级秘书、中级秘书到高级秘书甚至升至助理、行政总监等位置,秘书的发展空间非常之大。

初级秘书一般包括公司前台接待、电话接线生、部门事务助理等。他们的职责一般比较单一,技术含量较低,薪金相对低一些,在职者的年龄一般不超过 25 岁。

初级秘书之“七种武器”。秘书并不像想像的那么轻松。所以,如果有意做秘书这行,