

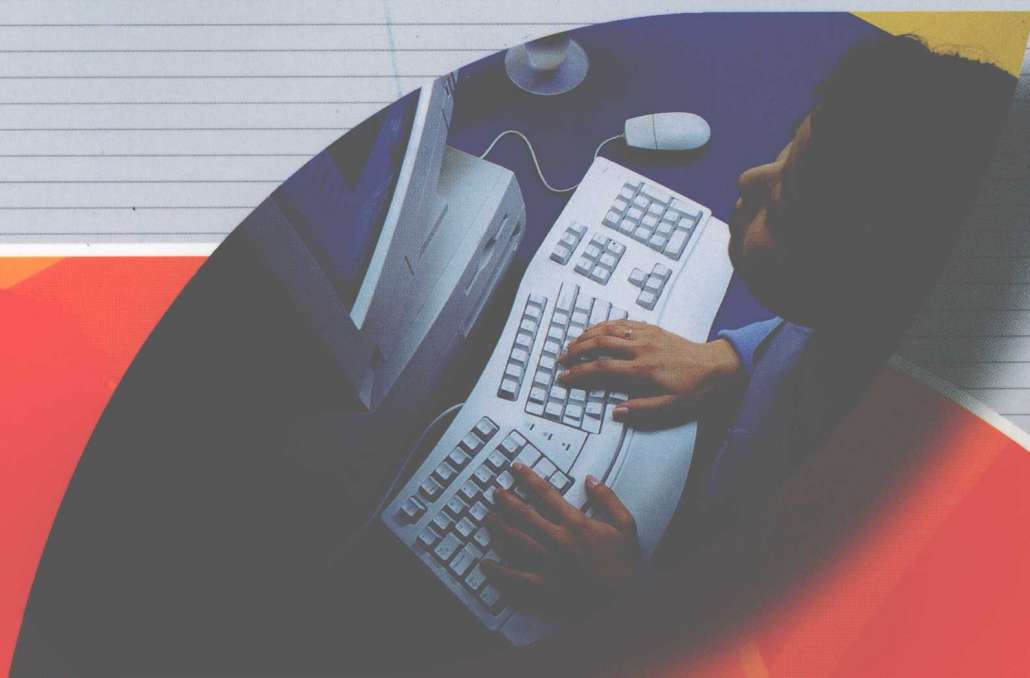


全国高职高专教育“十一五”规划教材

新编秘书写作

卢如华 主编

施剑南 龙新辉 汪念明 副主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

全国高职高专教育“十一五”规划教材

新编秘书写作

卢如华 主编

施剑南 龙新辉 汪念明 副主编



高等教育出版社

内容提要

本书是全国高职高专教育“十一五”规划教材。

本书旨在加强高职高专文秘专业写作技能培养。编著者以新型高职教学理念与教学方法为指导,创设具体、真切的秘书文案适用情境,以具体业务操作流程为线索,集中突破实际秘书工作中使用频率较高的主要文种;通过学生学习能力的提升、通过以点带面的方法、通过对秘书写作规律的认知带动学生对其他文种撰写要领的全面理解与把握,从而实现秘书写作技能的整体提升。为此,知识部分的阐述力求精准、简洁,并配制图表予以说明。

本书适用于高等职业院校、高等专科学校、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院文秘专业写作课程的教学,也可作为社会从业人员的业务参考书和培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

新编秘书写作 / 卢如华主编. —北京:高等教育出版社, 2007.6

ISBN 978 - 7 - 04 - 021231 - 0

I. 新… II. 卢… III. 公文 - 写作 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 066946 号

策划编辑 叶 波 责任编辑 潘莹莹 封面设计 刘晓翔
版式设计 王艳红 责任校对 刘 莉 责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京市联华印刷厂

开 本 787 × 1092 1/16
印 张 16.25
字 数 390 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007 年 6 月第 1 版
印 次 2007 年 6 月第 1 次印刷
定 价 22.30 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21231-00

前言

以国家启动示范性高职院校建设项目为突出标志,高等职业技术教育迎来了千载难逢的发展机遇。有识之士指出,目前是高职教育最好的发展时期之一。

具体到文秘专业,如将20世纪80年代各大中专院校广泛设置文秘专业、秘书学科取得独立地位视为文秘专业首次腾飞的话,那么,2000年前后高职院校普遍开办文秘专业,则仅仅是文秘专业在规模和数量上的快速扩张。高职文秘专业如何寻求独立、准确、接近市场的专业定位,是亟须解决的现实课题。解决好这一课题应是实现文秘专业教育再次腾飞、再上新台阶的基本条件。

应该说,高职文秘专业教育工作者一开始就表现出积极的立场和态度,表现在:主动采取多种有别于其他类型秘书教育的教学模式与方法,力求使教学内容与社会、行业、企业秘书工作实现“零距离”对接;在教学方法与手段上努力加强实践与实训环节;主动与政府、企业联合,全力推动政、校、企实质意义上的协作与互动;引进世界500强企业成熟的行政助理管理经验,努力使高职文秘专业人才培养标准与秘书行业标准、秘书企业标准同一化;为企业人力资源培训提供智力支持,等等。各种探索或许尚处于起步阶段,也不可能毕其功于一役,但高职文秘专业教育工作者独立的教育教学思想、与市场接轨的理念是应该予以肯定的。

在国家启动示范性高等职业技术学院建设计划的背景下,高职文秘专业课程体系改革和特色教材建设提上了议事日程。重点培养秘书职业能力、突出技能培养的过程与实践环节成为高职文秘专业建设的必然性选择,也成为专业内涵建设的基本途径。所以,如果说本教材具有什么特色的话,那就是,与传统应用文体知识读本型教材相区别。本书与其说是一本教材,不如说是一种“学材”,因为这里提供的乃是一种秘书写作技能的可操作性的解决方案。编著者以“工学结合”高职教学理论与教学方法为指导,以长期的办公室实际工作及相关课程教学经验为基础,创设了一系列具体、真切的秘书文案适用情境;以具体业务操作流程为线索,集中突破秘书实际工作中使用频率较高的主要文书种类。我们期待通过对这些重点文种的掌握和突破,能切实提高高职文秘专业学生实用文体写作技能。因为通过以点带面、触类旁通的方式,学生应能认识和把握秘书写作基本规律,从而全面理解其他文种文体知识、掌握其他文种撰写技能。

本教材知识阐述部分力求精准、简洁,并注意穿插使用图表予以说明。这是考虑到编制和使用图表本身就是秘书从业人员应该掌握的工作手段和工作方法之一。我们希望高职学生不仅能从本教材学到有关文体知识,还能潜移默化地掌握表格编制和运用方法。

使用本教程时,建议教师以班为单位设立虚拟商业企业或秘书事务所作为具体文种实践训练展开的场景,把学生带入真实企业运作环境中去。在具体项目案例情境基础上组织技能训练,使学生找到解决实际问题、培养相关能力的路径。实施过程中教师要引导学生适时进行角色转换,努力培养学生秘书职业角色意识。

为方便教学、使主教材尽量精简,又不至于影响到秘书文案体系的完整性,我们将各章节训

练参考答案、更多文种、必要的附录都安排在与主教材配套的网络课程中,教学时可互相参照。

本书由卢如华提出编著思路、主编、修改并统稿。施剑南、龙新辉、汪念明任副主编。担任编写工作的有卢如华(第一、二、七章),施剑南(第三章3、6、7、8节,第六章),汪念明(第八章),王芬(第五章),黄海(第三章1、2、4、5节),钟璞(第四章),徐梅(第九章)。由龙新辉、林亦农、王芬审校,苏海花负责英文部分的撰写与校对。

本教材“工学结合”特色还体现在贴近行业实际,即:本书项目案例多取材于行业资深秘书的真实职能活动,“小技法”单元尤为其宝贵实践经验之结晶,在此谨对袁志强、曾文志、明丽丽、艾恋颖等资深行业人士表示诚挚的谢意。

承蒙中国职教学会教学工作委员会公关与文秘专业研究会主任王首程教授在全力迎接评估工作的百忙之中拨冗承担本书主审,既给予我们热情的鼓励与肯定,又提出许多建设性意见,使本教材在力求创新的同时保持了较好的专业水准,谨此遥致谢忱。

在编写过程中,我们参考了诸多文献及网站资料。由于众所周知的原因,实例部分无法与原稿作者联系,我们对原发机关表示诚挚的敬意与感谢。因时间仓促,未及一一列出,深表歉意。本书在使用过程中,必将发现诸多有待改进之处,欢迎同道提出宝贵意见,可发送至邮箱:hanfengtang111@163.com。

编 者

二〇〇七年一月于长沙

目 录

引言 本书背景与项目案例

情境 1

第一章 秘书写作的作用、

特点与实训方法 3

第一节 有效的管理离不开写作 3

第二节 写作技能在现代秘书能力结构 中的地位 8

第三节 现代秘书写作活动的基本 特征 11

第四节 网络背景下秘书写作技能实训 办法 15

本章小结 18

第二章 秘书写作与文章基本要素的

处理 19

第一节 建立材料库 19

第二节 主题先行及其他 24

第三节 把握结构 30

第四节 语体、语感与表达 34

本章小结 42

第三章 法定公文 43

第一节 公文概述 43

第二节 请示 报告 48

第三节 批复 56

第四节 通知 函 61

第五节 通报 69

第六节 议案 73

第七节 意见 79

第八节 决定 86

本章小结 91

第四章 事务文案 93

第一节 计划 93

第二节 总结 述职报告 103

第三节 规章制度 113

第四节 消息 通讯 117

本章小结 123

第五章 会务文书 124

第一节 会议通知 124

第二节 讲话稿 128

第三节 会议记录 会议纪要 136

第四节 议程 日程 会议简报 143

本章小结 149

第六章 项目调研文案 150

第一节 市场调查报告 150

第二节 市场预测报告 157

第三节 可行性分析报告 165

第四节 评估报告 172

本章小结 176

第七章 项目推广文案 177

第一节 商务谈判方案 177

第二节 招标投标文书 182

第三节 合同与经济合同 187

第四节 广告 196

本章小结 201

第八章 法律文案 202

第一节 起诉状 202

第二节 上诉状 207

第三节 答辩状 212

第四节 申诉状 217

本章小结 220

第九章 杂体文案 221

第一节 启事 备忘录 221

第二节 条据 电子邮件 225

第三节 专用书信 228

第四节 求职材料 234

本章小结 239

附录 1 国家行政机关公文

处理办法 240

附录 2 国家行政机关公文

格式 246

引言

本书背景与项目 案例情境

背景描述：

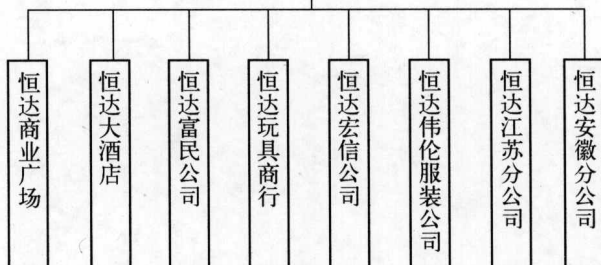
恒达商业集团公司(虚拟)系一大型商务连锁企业,总部设于湖南省长沙市。该公司旗下拥有恒达商业广场等8家分公司(具体见“公司结构图”),业务遍及全国各地,经营项目以百货连锁、酒店服务、影视文化与房地产为主,兼及现代物流、教育产业和服装、玩具等产品的生产、设计与研发。

公司结构图：

总公司：

恒达商业集团公司(虚拟)

分公司：



本书主人公：

顾民：恒达商业集团公司总裁,48岁。关注秘书辅助管理水平的现实与潜在影响,对下属和蔼,对文字工作要求严格,文本格式要求规范化:有国家标准的按国家标准执行,无国家标准有行业标准的按行业标准执行,内地标准与港澳台标准存在差异的,按文书主送单位惯例处理。

李明：总公司行政经理,40岁。作为资深秘书,他认为利用网络等有关资源快速制作文本是现代职业秘书的核心技能之一,他经常耐心而又严格地指导办公室年轻秘书的写作业务,关心他们的成长。

徐达：总公司行政助理,男,28岁。

任诗怡：总公司行政助理,女,24岁。

刘芳：总公司行政助理，女，26岁。

黎丽：总公司行政助理，女，22岁。

罗万象：恒达商业广场总经理。

黄洁：恒达商业广场行政助理。

汪洋：恒达大酒店总经理。

许波：恒达大酒店行政助理。

刘力：恒达宏信公司总经理。

王一斋：恒达宏信公司文员。

任华：恒达伟伦服装公司行政助理。

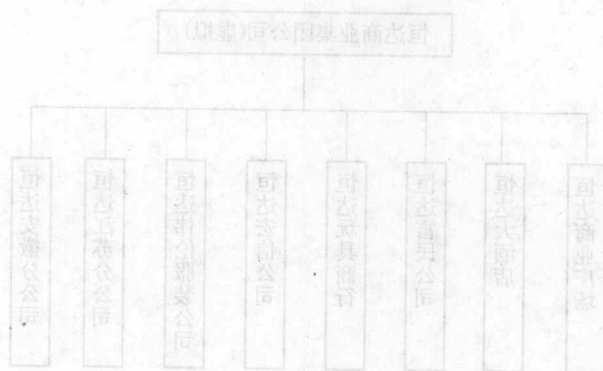
吴林生：恒达江苏分公司筹备小组组长。

林琳：恒达江苏分公司筹备小组行政助理。

：部部局司

司公恒达，市特习管南隔于路路，业金融强长商界大。落（指重）司公恒达业商总司。到费百以目更营益，献各同全双献业，（“图图图图公”更利具）司公恒达 8 等部（业商衣更部、书货，强主物品产等具强，要强时业产育建；商时外更又兼，主代“献图已出文野建，长则否否，股、发得已。

：图图图图公



：公入主并市

司公恒达，市特习管南隔于路路，业金融强长商界大。落（指重）司公恒达业商总司。到费百以目更营益，献各同全双献业，（“图图图图公”更利具）司公恒达 8 等部（业商衣更部、书货，强主物品产等具强，要强时业产育建；商时外更又兼，主代“献图已出文野建，长则否否，股、发得已。

送 85，更，更恒达司公总：本局

送 85，更，更恒达司公总：本局

第一章

秘书写作的作用、特点与实训方法

学习目标

知识点：

- 了解秘书写作的作用、意义、特点
- 掌握秘书写作实训方法

能力点：

- 培养秘书写作技能，完善能力结构
- 能利用现代办公手段及网络平台培养写作技能

素质点：

- 培养并逐步具备组织系统宏观管理眼光
- 培养正确的秘书职业观、事业观

第一节 有效的管理离不开写作



一、情景案例

李明系恒达商业集团公司资深秘书，日前由行政助理荣任行政经理一职，主持办公室全面工作，是公司总裁顾民的高级助手。

这一天，公司来了一位实习秘书江姗。总裁顾民指定李明担任他的实习指导老师。在指导实习秘书熟悉了公司基本情况之后，李明针对对方爱好写作的特点，为他讲解起秘书职业写作的心得来。

李明说,秘书写作是秘书必须完成的文字工作。正因为有这一项工作内容,秘书才被公众称为“笔杆子”、“秀才”,这是对秘书从业人员的肯定和褒扬。文字功底好、文字表达能力强不仅是职业秘书的基本素质和首要技能,更是领导完成管理工作目标的重要途径和手段。因为在许多情况下,领导者的讲话稿、公司制作和发出的文件都是由秘书起草并把关的。领导讲话稿、公司制发的文件都是公司有关政策、规章制度的载体,是管理者意志的体现,是公司具体管理行为和管理手段之一。离开文字工作来组织公司管理行为是完全不可能的。

在了解到江珊已经在报刊上发表过好几篇作品时,李明更加欣赏对方的能力了。他鼓励这位未来的准秘书,公司里有一个文学社,很多社员是办公室系统的秘书人员,可以报名参加他们的活动,多交一些志趣相投的朋友。但同时他又说,秘书的文字写作与文学写作、与报刊上发表的大多数文章是不同的,秘书文字工作有自己特定的范围、特点和规律,对此,合格秘书必须形成清醒的认识。

一席话,说得实习秘书频频点头。



二、项目任务

1. 如果你是这位实习秘书,请说说你对秘书文字工作的理解。
2. 结合自己参与社会工作的实际经历,谈谈对秘书文字写作的认识与体会。
3. 收集一个实际案例,分析秘书职业写作的作用与意义。



三、相关知识

(一) 秘书写作性质与功能的认识

1. 从历史的角度看秘书写作的性质与功能

“秘书”一词,既指一种社会职业,又兼指具体从事这一职业的人。我们对秘书的认识,大致经历了四个基本阶段:

第一阶段,认为秘书是“秀才”,是“笔杆子”,是“文书”。第二阶段,认为秘书是“通才”,是“全才”。第三阶段,认为秘书是“管理之才”,是“辅助管理之才”。第四阶段,以国际秘书联合会更名为“国际行政专业协会”为标志,认为专业秘书是“办公室内特定主管的助手”,是“行政助理”。

第一阶段的秘书定义是我国的传统之义,源远流长又影响深远,其判断的核心就是做秘书就要能写一手好文章。尽管随着人们对秘书职业认识水平的提高,我们更准确地揭示出了职业秘书的职能地位与在组织系统中的职能作用,但无论对秘书职业的认识如何变化,都没有否定秘书写作是其履行职责职能的基本手段之一。可以这样说,自古以来,秘书就与文字工作结下了不解之缘,文字功夫历来就是秘书的看家本领。现在把秘书人才定位为“辅助性管理人才”或者是“行政助理”、“协调员”,却并不否认秘书是“秀才”。事实上,写作技能是秘书参与管理的手段和工具,是秘书知识结构、能力结构的重要组成部分。

2. 从现实的层面看秘书写作的性质与功能

秘书学理论研究表明,秘书工作属于辅助性管理工作,职业秘书属于辅助管理型人才。在秘书实施辅助管理行为的过程中,应该怎样来认识写作的地位呢?

我们觉得,秘书工作纷繁复杂,千头万绪,大到辅助决策,小到日常事务处理,几乎无所不包;领导交办事项,无时不在;突发事件、紧急事务,也时有发生,但其最基本的工作内容则是文字工作。这是因为,秘书不但要以书面语言的形式代替组织系统中的领导或其法人代表表达管理意志和管理理念,完成公文写作任务,而且还要完成讲话记录、事项记载、信息资料摘编等工作。多数情况下,秘书的管理工作是以文字为依托、以文字为手段而完成的。因此,从一定意义上来说,秘书工作者首先应该是一名合格的文字工作者。秘书的文字工作是秘书辅助决策、追踪调研、采集信息、审核把关、协助管理的重要手段,秘书写作是组织系统管理行为的有机组成部分。秘书通过写作形成文本、文件,代领导立言,代组织机构立言,能更系统、更准确地传达管理信息,同时也以文字形式记载了有关组织管理活动的历史进程,留下可资借鉴的文书档案材料,成为本组织宝贵的精神文化财富。

另一方面,秘书履行其他职责职能的过程中往往伴随着“办文”工作。无论是宏观的参谋咨询、辅助决策、信访督办等工作,还是微观的会务组织、日常事务工作,在具体操作过程中要离开写作几乎是不可想象的。

所以,我们可以这样说,秘书写作活动是职业秘书参与管理工作的重要手段,秘书写作是组织系统管理行为的有机组成部分。

(二) 秘书写作的范畴界定

1. 秘书写作的范畴有广义、狭义之分

广义上的秘书写作包括写作主体即职业秘书写作的全部文字材料的总和,应该包括其写作、发表的带有创造性和个性的文学作品。狭义上的秘书写作专指秘书在履行职能活动的过程中形成的与组织系统实际管理事务有紧密联系的应用性文书,不包括以秘书个人名义发表的文学作品。

有时,秘书写作也指秘书工作人员从事的写作活动,它是一个动态的过程。

2. 从内容和方式来看,主要包括文稿撰拟、口授笔录、文稿审核等三个方面的内容

文稿撰拟,是承担领导交拟的文书拟写工作任务,包括初稿、修改稿、定稿等。

口授笔录,是接受领导安排工作任务时的常规性技术工作,包括领导安排的非文书撰拟工作事项,为了确保万无一失,都应该以笔、以文字的形式记录好领导的授意,必要时并需予以确认、核实。

文稿审核,是本单位各部门草拟的公文在定稿发出之前由秘书(往往是办公室主管即行政经理)从文字基本功、公文处理程序等方面审核把关,这是秘书部门承担的办文工作职责职能之一。秘书不仅要自己写得一手好文章,还要承担审核其他部门文稿的任务。



小技法

文稿审核有技巧

秘书部门不仅直接承担文书拟写、文本制作等职责职能,还需要审核由各部门草拟、以本机关名义发出的各类公文。

这时往往会遇到这样的情况:有些部门负责人职位比秘书高,资格、资历比秘书老,修改他们交来的文稿时多少会让这些部门负责人感觉到不自在,对方会感到面子上过不去,感觉下不

了台。出现这种情况时,秘书不知不觉地已经得罪了对方。

为了解决这一难题,避免不必要的尴尬,在征得领导同意的前提下,秘书部门制订一份《文稿审核制度》下发各职能处(科)室,照章办事,问题就解决了。

3. 从文本制作的严谨性来看,可分为两种

第一种属于规范性强的文件,如法定公文、重要的事务性文书,它们往往从授意、拟写、审核、制发到收文处理都有制度性或约定俗成的程序规范,这些文书在管理活动中扮演相当重要的角色,承担重要的管理职能,是完成组织系统管理目标的基本保障;另一种则是处理一般性事务过程中产生的较随意的文字文本,如便笺、备忘录、电子邮件、短信息等,可以灵活多变,是完成秘书日常职能活动的工作手段。

(三) 几种主要管理手段的比较

要准确认识秘书写作的重要性,掌握其要领,首先就要将其置于管理层面来理解,即秘书写作的目的与一般写作活动目的不同,秘书写作以有效实施管理行为为目的,它是一种管理的手段,因而,有必要分析和认识在管理层面上秘书写作与其他管理手段的关系。

在组织系统的管理活动中,常见的管理手段有打招呼、面谈、打电话、办公、办会、利用互联网等多种形式,现就具有代表性的四种管理手段列简表(表1-1)比较如下:

表1-1 四种管理手段比较

类 型	优 点	缺 点	备 注
打招呼	直接、准确、亲切	范围窄小、查考不便	限于小范围内使用
接打电话	快捷、方便、效率高、成本低	间接、不便查验身份	接听电话要注意记录、整理,打电话事先应该拟定文字稿(或腹稿)
组织会见、会谈、会议	范围广、效率高、直接	成本高、浪费可能性大	各阶段均离不开秘书的文字工作
制作文书文本	规范、严谨、全面、正式、便于查考	时效性低,受阅读者理解水平限制	容易陷入文牍主义误区



小技法

打电话前的文字脚本

有经验的秘书在打电话前习惯于先拟定文字底稿,形成一份文字脚本。这样做能保证不遗漏信息要素,使电话各项内容要素完备化(如准确告知对方有关事项的时间、地点及相应要求等),并能从容核实接电话方单位、身份、职务、是否要求对方记录以及对方是否准确记录,普发性电话通知是否做到应该通知的机构或人员已经全部通知到位,确保不会出现遗漏现象,等等。

同时,电话文字脚本还能让秘书更好地做到语言规范准确、语气温和、语速适中,符合秘书拨打电话的礼仪规范。

(四) 秘书写作与秘书其他职能的渗透

秘书写作不是单纯“为写而写”，不是单纯地制作文书文本，而是各种秘书职能活动流程与内容的具体反映，在“写”的过程中渗透着“做”，在“写”的同时离不开对各种职能活动的分析与研究。

面对各种管理职能，作为领导参谋和助手的秘书，只有具有敏锐的观察力，善于捕捉时机，运用包括写作在内的各种有效手段，才能及时捕捉和采集信息，提炼并整合科学、有用的信息，才能高效率地完成整体工作目标，以适应领导决策和现代管理的需要。

因此，秘书在写作的过程中，往往与秘书信息、调研、信访、督办、会务及办公室日常事务工作等其他职能活动相互渗透、互为表里。秘书写作是心智与操作技能的高度融合，也只有心智在胸，并形诸文字，才能借此指导实际工作，推动工作进程。



四、实践训练

1. 班级讨论：要成为公司或其他社会组织的文字秘书、信息秘书，其着眼点不仅仅是文字基本功，为什么？
2. 文字秘书怎样认识秘书写作的作用？
3. 案例分析：

宋秘书与《××公司大事记》

通过严格的招聘程序和层层筛选，小宋来到中国核电集团大亚湾核电公司秘书处，聪明机灵的她很快就赢得了办公室同事的赞赏，迅速成长为能让科长放心的下属之一，收发、打字、文稿校对、接待工作等等，她都处理得游刃有余。

一次，科长对她说：“小宋，你来了正好有一个月了，这个月公司的《大事记》就由你来写吧。”

“啊？！《大事记》？什么《大事记》？科长您能不能说得具体一点？”

“具体一点？我说得不具体吗？”科长一向温和，就像学校里的老师一样耐心指导小宋的各种业务，今天似乎被小宋给弄糊涂了。但科长很快意识到，虽然小宋学的是文秘专业，算科班出身，但似乎并没有接触到《大事记》这一文体，因此才会有今天这样的表情。“不知道什么是《大事记》吧？行，我就把《大事记》的具体做法跟你说说吧。”

小宋呢，心里既惭愧又感激。惭愧的是自己知识和能力上的欠缺，感激的是遇到了一位好前辈，自己不懂的业务，科长总像老师一样给予严格而具体的指导。比较而言，许多同学就远没有这样幸运了，他们多半需要凭借实力去面对残酷的市场竞争与挑战。

分析与讨论：

- (1) 你知道什么是《大事记》吗？
- (2) 你有记日记的习惯吗？
- (3) 假如你是小宋，你将怎么完成科长布置的任务？

第二节 写作技能在现代秘书能力结构中的地位



一、情景案例

今天是星城职业技术学院邀请用人单位举办大型校园人才招聘会的日子。刘芳早早地来到人才市场求职,她就读于文秘专业,希望能找到一份和自己兴趣、特长、专业相关的工作。

走进去一看,刘芳备受鼓舞,自己应聘的机会还真不少。从岗位名称上看就有多种选择,如:总经理秘书、总经理助理、行政助理、文员、文案、市场调查员、前台接待、教师助理、培训助理、人事助理、司仪、接待员、公关、笔录员、会议主持、外联文员、宣传员、综合文员等等,似乎都可以去试试的。从职数来比较,秘书职业也有相当的优势:据自己观察,来招聘的单位有200多家,其中招聘文秘类人员的单位有六七十家,占30%多呢;招聘职位约2000个,其中文秘类占180个,约占全部招聘数的9%。

选择几家和自己兴趣、特长相近的招聘单位具体谈谈,刘芳又了解到了更多有用的信息:秘书人才虽说是“杂家”,但用人单位在选择秘书时又会侧重于某一个具体的方面,比如文员、文案就侧重于写作,市场调查员、公关、接待员就侧重于社交,而总经理助理等高级秘书岗位则更看重实际工作经历和相关工作经验了。

最后,录用她的企业是恒达商业集团公司。主持招聘工作的行政经理李明和她说的几句话对她启发很大,李明对她说:“其实我们最后决定录用你,不仅仅是我们欣赏你现在的能力,这只是一个方面;我们更注重你的综合素质和反应能力,以及你对这一职业的态度。”



二、项目任务

各种社会组织对秘书的需求层次呈现多样化趋势,这是传统秘书职业受到市场热捧的直接而有力的证明,也是文秘专业学生需要了解的基本特点。如果你是文秘专业学生,你打算怎样培养自己的职业能力以应对这种形势?请在下边的括号内打勾并简要陈述你的理由:

社交能力() 写作能力() 沟通能力() 协调能力()
书法能力() 速记能力() 演讲能力() 外语能力()
现代办公技能() 其他你认为重要的能力()



三、相关知识

(一) 秘书能力结构特点

秘书部门属于一定组织的综合性办公部门,对内与领导层、与各职能部门、与组织系统中每一位员工打交道;对外,秘书部门承担着迎来送往、沟通各方的任务。收集信息、协调矛盾,均使秘书处在一种开放式的职能环境中。

秘书职业具有辐射性特点。秘书不仅仅代表个人,更是一级组织的代表与代言人。通过秘

书这一“形象窗口”,人们可以了解这一组织;通过秘书所展示出的职业风采、职业魅力,公众能够感受到的是政治文明、是企业文化与职业精神。

秘书开放式职业环境、辐射性职业特点决定了秘书从业人员应该具有开放式、辐射状的能力结构。

开放式特点要求秘书人员具有一种健康的心态,树立终身学习的理念,不拒绝一切掌握新技能的机会,利用好每一次培养技能的机遇,有“技不压身”的正确态度。

辐射状是以秘书核心职业能力为中心,养成多方面、多层次的能力结构。因为围绕完成某一核心工作(或分解开的某一项工作),在不同的阶段需要的往往是不同的能力,以及这些能力的任意组合。

(二) 秘书写作技能在秘书能力结构中的地位

现代秘书应该具备哪些能力?这些能力应该形成何种有机结构才能发挥应有的作用?这要从秘书在职场中需要承担何种职责谈起。

现代秘书职业实际业务范围颇为广泛。据有关方面展开的调查,包括秘书在内的研究人员,首先将所能想到的秘书工作列举出来,结果列出 116 种,接下来调查秘书实际所从事的工作种类竟多达 871 种。这是以一周时间调查 125 名秘书所得的材料,换言之,秘书实际从事的工作种类比一般人所能想到的要多出五倍多。选择其中有共性的来分析,以 715 位秘书为对象的调查显示,最多为 479 项,最少为 15 项,平均则为 132 项工作。而在 871 种工作中,四分之三以上秘书共同承担的有 3%,即 25 种。因此,我们若以通常的情况来分析秘书不可或缺的技能,它们应当包括:

- 写得一手好文章
- 一手娴熟的现代办公技能
- 一副好口才
- 良好的社交能力
- 一手漂亮的书法
- 活动组织与策划能力
- 沟通能力
- 跨文化沟通能力
- 协调能力
- 汽车驾驶技能
- 速记速录技能
- 理解力
- 判断力
- 分析力
-

诸如此类,不胜枚举。我们觉得,有一些技能(如记忆力)乃是自然人与生俱来的能力,虽然有后天提升的空间,但先天的物质基础占了主导地位。我们需要着重建构的是必须通过后天学习与训练才能具备的若干关键性职业技能。这些关键技能在秘书职业能力结构中应该占据特别重要的地位。

根据市场调查所得材料分析,用人单位除非常关注秘书的职业道德修养与职业精神外,一般认为秘书最需要的三种能力依次是表达能力(口才、写作)、办公自动化能力、活动组织与策划能力。

由此可以看出秘书写作技能在秘书能力结构中所占的地位,它既排在其他技能之首,同时又应该引起我们注意的还有:其他技能中同样渗透着写作技能,写作技能的高下直接或间接地影响到其他技能的发挥。



小技法

每学期参加一个社团组织

参加大学里的社团活动是培养有关技能的良好途径。那样既可将理论知识付诸实践,又能与有经验的学长相互交流,相互促进;不仅可将自己感兴趣的技能发展成特长,也能培养自己的社交能力、组织活动能力等。

文秘专业学生需要保持广泛的兴趣、爱好,不仅每学期应该参加一个社团组织,而且学期与学期之间不妨有所变化,每学期换一个社团不失为一种明智的选择。

(三) 秘书写作技能与其他技能的关系

写作技能是一项综合技能,它与其他技能既相区别,又相互渗透与相互影响。比如口才,我们通常视为口语表达技能,这种技能有时可以通过拟定文稿来准备;而秘书写作的文字文本,有时是通过口头语言来传达和表述的,写作和传播的过程中不仅要掌握书面语表达技能,也要掌握口语表达技能,包括准确揣摩领导者书面语表达和口语表达习惯的技能。

以办公自动化能力来说,其工作内容包括硬件操作、软件使用等,但这些技能只是形式要素,其内在的内容要素往往是文本,是文字,是文字和文本在计算机背景下的呈现,秘书的办公自动化技能就是通过电脑、文字来完成事务管理工作。

人们习惯于将秘书职能活动分为“办文”、“办事”、“办会”三个部分。在这种划分中,“办文”被视作秘书最主要的职能活动(包含文本写作、文本制作、文书处理等),而且,“办会”、“办事”两项职能活动中同样少不了文书和文本的参与。



小技法

秘书四能力说

有人认为,秘书为适应协助上司的工作性质,应具备四种能力:

- (1) 判断力:是准确把握问题、冷静分析问题,并适时采取适当措施的能力。
- (2) 记忆力:准确记忆事物的能力。秘书应努力一次性记牢上司说过的话,为此,必须做笔记。
- (3) 语言表达能力:即无差错地表述自己的意思或转达信息的能力,最重要的是以正确的形式将信息表达出来。
- (4) 执行力:以适当的方式迅速处理业务工作的能力。



四、实践训练

1. 案例分析:

曾主任的稿费收入

曾主任其貌不扬,一米六几的个子,即使在南方也算比较瘦小的了。

他的工作单位很一般,一家不死不活的事业单位,月工资1 000元多一点。以现在的物价水平,稍不小心就会入不敷出了。加上妻子是下岗女工,其经济压力可想而知。

但他脸上常常有笑容,脚下走起路来虎虎有生气,三十多岁了,朝气蓬勃的样子。

他向我介绍了他的秘诀:写信息稿件,用这一部分收入贴补家用。

他说,因为在办公室工作,自己负责本单位的宣传与信息工作,这是件领导特别重视的工作,本级领导很重视,上级领导也很重视,因为这关系到本单位的形象,尤其关系到本单位在本行业、本战线中的地位和形象。在信息工作中,上级部门都会规定每一个下属单位每月必须完成的信息稿件数量,本级领导又会规定必须有多少篇信息稿件得到上级信息部门采用。完成不了的要受罚,任务完成得好的则予以奖励,季有季奖,年有年奖;上级单位颁了奖,回到本单位还有奖。再加上为报刊社写一点,投出去了,广种薄收,总要发几篇。年底一算,总收入就不会比工资少多少啦。更重要的是,同事们看到我拿这一笔钱,不但不会眼红,反而从心底里佩服我。

“当然这些是在不影响其他工作的前提下完成。”曾主任最后说。

分析与讨论:

(1) 你对曾主任的工作能力作何评价?

(2) 谈谈你由此受到的启发。

2. 调研题:采访一位从事秘书工作的亲友,向他了解写作技能在秘书工作中的地位和作用。

3. 试列举出你喜欢(或不喜欢)写作的主要理由(或原因)。

4. 思考题:你认为要能写出一篇好文章,关键的因素是什么?

第三节 现代秘书写作活动的基本特征



一、情景案例

徐达现为恒达商业集团公司行政助理,正式签约前就在公司实习。说到对实习过程的认识,徐先生说:实习是对工作环境逐步深入了解的过程,他在公司实习了4个月,就是通过实习,使双方互相有了了解,公司招人的时候就把他留下来了,这跟他实习期间的表现有直接关系。

在实习到第三个月的时候,有一次领导参加一个会议,要他起草交流材料。要求必须在短时间内写出篇幅较长的文章,既说明公司这几年的发展特点,又要和大会的主题相吻合,这需要将以前领导主要的讲话精神掌握好,糅合到现在的材料中去,还要有创新。这可是对他平时积累和快速写作能力的考验。他赶了两个晚上把稿子赶了出来,后来稿子虽然又经行政经理李明改过