



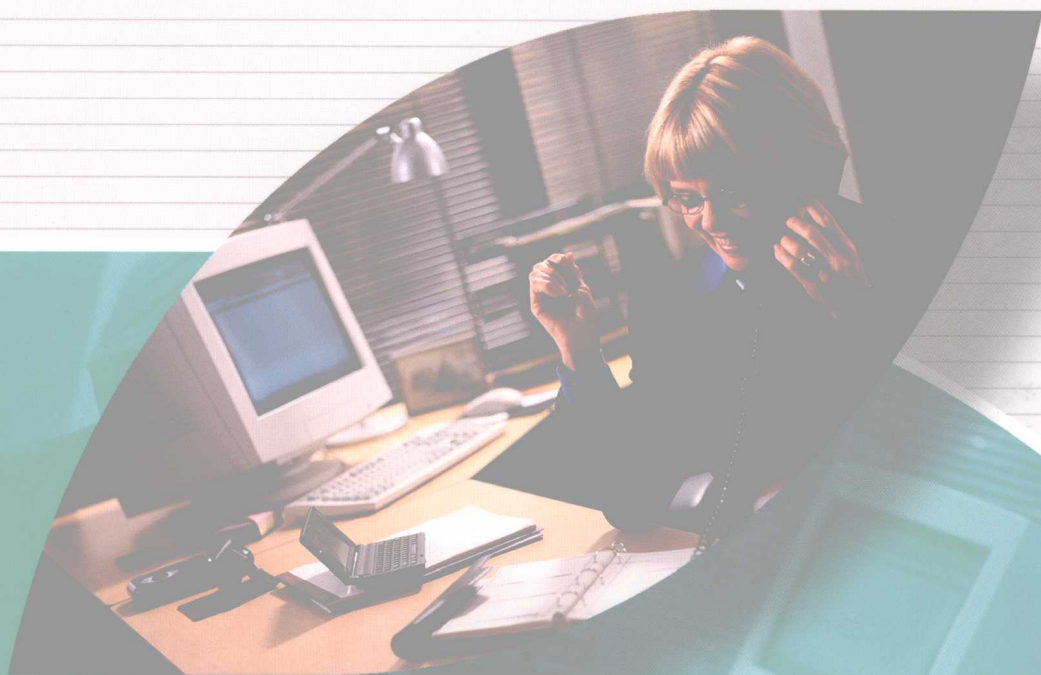
全国高职高专教育“十一五”规划教材

新编秘书实务

知识 + 技能 + 案例 + 实训

葛红岩 主编

陈晓岚 钱立静 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

新编秘书实务

知识 + 技能 + 案例 + 实训

葛红岩 主编

陈晓岚 钱立静 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。

本书融理论、技能、案例、实训于一体,分别从秘书实务概述、接待工作、沟通与协调、会议组织与服务、商务活动与商务旅行、办公室日常事务、文书处理与档案管理、参谋与调研等八个部分,详细地介绍了秘书在实务工作中应具备的基本知识与技能。

本书可作为高等职业院校、高等专科院校、成人高等院校及本科院校高职教育文秘、行政管理及其他相关专业的教学用书,也可供五年制高职院校、中等职业院校及社会从业人员学习参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

新编秘书实务/葛红岩主编. —北京:高等教育出版社,
2007.7

ISBN 978-7-04-021757-5

I. 新… II. 葛… 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080604号

策划编辑 叶波 责任编辑 潘莹莹 封面设计 刘晓翔 责任绘图 朱静
版式设计 王艳红 责任校对 杨雪莲 责任印制 宋克学

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 北京人卫印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 15.25
字 数 370 000

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.landracom.com>

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

畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007年7月第1版

印 次 2007年7月第1次印刷

定 价 19.40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 21757-00

前 言

秘书实务是秘书专业的主干课程,对提高秘书专业学生或秘书从业人员的职业技能有着重要的意义。本教材分别从秘书实务概述、接待工作、沟通与协调、会议组织与服务、商务活动与商务旅行、办公室日常事务、文书处理与档案管理、参谋与调研八个部分,介绍了秘书在实务工作中应掌握的基本知识与技能。本教材是一本融理论、技能、案例、实训于一体的新型秘书实务教材。

在本教材的编写过程中,我们特别突出了以下几个特点:

第一,遵循适用、够用、管用、好用的原则。

范立荣会长在中国高等教育学会秘书专业委员会 2004 年年会上所做的学术报告中提出,教材的编写应适用、够用、管用和好用。秘书专业所涉及的工作十分庞杂,所需要的各方面知识众多,受学时的限制肯定不能一一详细讲授,因此在编写本教材的过程中,我们根据高职高专培养应用型人才的目标,注意突出适用、够用、管用、好用的特点,在编写时使用了大量新颖典型、针对性强的案例,将理论知识深入浅出地进行阐释,注重案例分析和实践操作,以适应高职高专教育的特点,满足社会的要求。

第二,内容新颖充实。

在内容方面,注意吸收相关学科的新成果,突出新颖性。结合实践需要,我们共安排了八章的相关内容。每章通过归纳各章教学目标、小结和知识脉络图,让学生能够在最短的时间内了解自己所涉及的知识范畴;通过案例研究、实验实训的强化,及时检验对相关内容掌握的程度,提高学生的职业技能,这些都是作为学校教育所必不可少的环节。

第三,体例活泼实用。

本教材各章均由学习目标、引入案例、正文、本章小结、案例分析、实践训练六部分构成。在正文中我们穿插了一些新颖实用的“小资料”、“小提醒”、“小技巧”等部分,以突出要点,增强了知识的趣味性与实用性。

第四,轻松愉快的学习体验。

本教材是一本注重创新、强调实用、独具特色、紧扣时代脉搏的秘书教材。作者力求使用简明通俗的语言,在内容设计上尽可能做到互动化、人性化。传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化,间以精彩的案例分析。本书设计的案例与实践训练,既丰富了教师的课堂教学,突出了全新的“练中学”与“学中练”的教学理念,也让学生感到学习不再是被动的劳役,而成为主动参与、乐在其中的享受,符合高职高专学生的实际情况和教学规律。

全书编者均为在高职高专一线从事秘书实务教学或曾在企业担任多年秘书工作的中青年教师,有较强的理论功底和娴熟的实务能力。本书共八章,第一章、第八章由上海大学陈晓岚老师编写;第二章由上海电机学院尤冬克老师编写;第三章、第六章由安徽商贸职业技术学院钱立静老师编写;第四章由上海工商外国语职业学院葛红岩老师编写;第五章、第七章由上海工商外国语职业学院李兰英老师编写。

为编好这本教材,我们的编写人员深入企业调研,付出了辛勤的劳动。在编写过程中,长城科技、光大证券等公司的秘书朋友给我们提供了许多宝贵的案例与建议,我们表示衷心的感谢。同时,我们也感谢上海高校秘书专业指导委员会郭建庆主任的指教,以及其他一些专家和同事们的鼎力相助,使本书得以面世。在编写过程中我们集采众家之说,参考颇多,在此深表谢意。参考资料的来源及作者姓名,大多已有注明;有些资料是参考互联网站上发布或转发的信息,其中有些已经无法查明出处,在此我们向原作者所付出的辛勤劳动表示衷心感谢。

我们衷心希望本教材能够得到广大读者的认同,能为读者们的学习、工作提供应有的帮助。但是,由于我们水平有限、时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请读者批评指正,以便在教材的修订时再行完善。相关意见可发电子邮件至:gehelen30@hotmail.com。

编 者

2007年2月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

目 录

第一章 秘书实务概述	1	第一节 会议概述	59
学习目标	1	第二节 会议筹备阶段的会务工作	65
引入案例	1	第三节 会议进行阶段的会务工作	93
第一节 秘书实务的内容	2	第四节 会议结束阶段的会务工作	107
第二节 秘书实务工作的性质与特点	4	本章小结	111
第三节 秘书应具备的能力及职业道德	8	案例分析	111
第四节 秘书实务工作的规律与方法	12	实践训练	112
本章小结	15	第五章 商务活动与商务旅行	114
案例分析	15	学习目标	114
实践训练	18	引入案例	114
第二章 秘书的接待工作	20	第一节 会见与会谈活动	115
学习目标	20	第二节 开放参观与签约仪式	119
引入案例	20	第三节 庆典活动与剪彩仪式	124
第一节 接待的准备工作	21	第四节 新闻发布会	130
第二节 接待工作的基本程序	23	第五节 宴请活动	134
第三节 接待规格与接待计划	28	第六节 商务旅行	139
本章小结	34	本章小结	145
案例分析	35	案例分析	145
实践训练	36	实践训练	148
第三章 秘书的沟通与协调工作	37	第六章 秘书的日常事务工作	149
学习目标	37	学习目标	149
引入案例	37	引入案例	149
第一节 沟通工作概述	38	第一节 办公环境的管理	150
第二节 协调工作概述	44	第二节 安排领导工作日程	156
第三节 协调的方法与技巧	49	第三节 接打电话与处理邮件	162
本章小结	54	第四节 印信与保密工作	171
案例分析	55	本章小结	177
实践训练	56	案例分析	177
第四章 会议组织与服务	58	实践训练	179
学习目标	58	第七章 文书处理与档案管理	180
引入案例	58	学习目标	180
		引入案例	180

第一节 文书处理	181	引入案例	220
第二节 档案管理概述	193	第一节 秘书的参谋工作	221
第三节 全宗内档案的分类	206	第二节 信息工作	225
本章小结	216	第三节 调研工作	230
案例分析	216	本章小结	233
实践训练	217	案例分析	234
第八章 参谋与信息调研工作	220	实践训练	235
学习目标	220	参考文献	236

第一章

秘书实务概述

学习目标



通过本章学习, 你应能够:

1. 了解秘书实务的内容
2. 了解秘书实务工作的性质与特点
3. 熟悉秘书应具备的能力及职业道德要求
4. 掌握秘书实务工作的规律与方法

引入案例

“固执”的孙总秘书

今天, 王丽正式成为孙总的专职秘书。

公司决定参加今年九月份在上海举办的国际展览会, 会议的筹备工作由孙总负责。一上班, 孙总就让王丽到他的办公室, 向王丽交代他对筹备工作的一些设想, 如参加的部门、人员、经费、进度安排等等。王丽迅速地记录着, 以便尽快拿出报告, 提交给下个星期召开的公司事务会讨论。

“还有, 你让黄部长马上过来一下。”孙总最后说。

“对不起, 孙总。”王丽没听清楚, “您是找市场部的王子亮部长, 还是找研发部的黄云鹤部长?”

由于孙总是南方人, 说话“黄”“王”不分, 而这两个部门都要参加展览会的筹备工作。

“one thing, once”孙总突然说了一句英语。

“嗯?”由于太紧张, 王丽一下没明白是“好话不说两遍”。孙总没有意识到他发音“黄”

“王”不分,而是以为王丽注意力不集中走神,所以他火了。

“对不起,孙总。”王丽看着孙总的眼睛说:“我实在没听清您是想找市场部的王子亮部长还是找研发部的黄云鹤部长。”

宁肯挨训,王丽也得把事情问明白了,不然叫错了人,挨批评是小事,还会耽误更多的事。

“你让研发部的黄云鹤部长马上到我的办公室来。”孙总的语气平和了许多,他似乎也意识到自己说话“黄”“王”不分。

案例改编自谭一平:《外企女秘书职场日记》,华夏出版社2005年版。

问题:

1. 你认为王丽的做法对不对?
2. 如果你是王丽,你会如何做?

第一节 秘书实务的内容

一、秘书实务的含义

秘书实务的含义,从秘书学科体系的角度来看,秘书实务是秘书学科的一个分支,它是研究秘书工作和秘书业务活动及其规律的应用学科。从秘书工作的职能的角度来看,秘书实务是指秘书工作中具体办理事务的职能。秘书工作是普遍存在于党政机关、企事业单位、群众团体等各类组织中的辅助性管理工作。这种辅助性管理工作有大量的具体业务活动,涉及内容十分广泛、繁杂,只要领导的管理活动涉及什么地方,秘书的辅助管理或服务工作也就要做到什么地方。因此,秘书实务的研究对象是辅助管理中具体的秘书业务工作程序、方法和技能,从秘书工作的实践出发,分析其中的主要特点,揭示其中的一般规律和特殊规律,为培养学生掌握秘书业务知识和实际操作能力提供理论指导。

二、秘书实务的内容

进入21世纪的信息社会,我国已经基本建立了社会主义市场经济体制,经济全球化的趋势日益发展,信息技术、互联网和办公自动化正在改变现代秘书的工作方式和内容。现代秘书人才已经成为我国各行各业辅助管理型的专业人才。当今社会的多样化和复杂性,促使秘书的角色职能由传统型向智能型转变、单一型向复合型转变。无论是政府机关的行政秘书,还是现代企业的公司秘书或各种社会组织团体的秘书等,由于市场经济的竞争性和骤变性,要求秘书既能撰文办文又能沟通协调;既会管理,又懂专业;既能处理信息,又能处理公关事务;既可以为领导办理各种具体事务,又能为领导出谋划策;既是领导的工作助手,又是领导的生活助理,全方位地为领导工作服务。因此,依据复合应用型秘书培养目标的需要,我们认为秘书实务的主要内容如下:

1. 秘书的接待工作。接待工作是秘书的一项非常重要的工作,是一项全面体现秘书素质修养的工作,也是体现单位形象一个窗口。根据不同的划分依据,接待工作可以分为内部人员接待

与外部人员接待、个体接待与团体接待、预约人员接待与未预约人员接待等。

2. 秘书的沟通与协调工作。秘书工作的辅助性决定了秘书必须具备良好的沟通与协调能力,否则根本无法完成最基本的秘书工作。沟通协调包括内外沟通协调、上下沟通协调等。

3. 会议的组织与管理工。办理会议是秘书必备的重要技能之一,主要包括会议前的筹备,会议中的服务和会议结束阶段的会务工作等。

4. 组织安排商务活动与商务旅行。秘书在工作岗位上,经常会遇到办理各种各样的商务活动,如开放参观活动、宴请活动、签字仪式和典礼活动等。所以秘书要熟悉这些商务活动的流程,并能够做相应的准备工作。

5. 秘书的日常事务工作。秘书的工作性质决定了秘书是“杂家”与“管家”,在处理各项外部事务的同时,更多处理的是日常事务,包括办公室事务管理,安排领导工作日程,接打电话与处理邮件等工作。

6. 文书处理与档案管理工作。文书是单位行使职权进行管理、联系、洽谈工作的重要工具。秘书平时经常性的工作之一就是收文的处理和发文的撰拟。迅速、及时、准确、安全、高效的处理和撰拟是对秘书做好基础工作的要求之一。立卷是文件办理的终点,档案管理的起点。已经处理完毕的文书,经过立卷定期移交档案室,以备日后查找利用。

7. 参谋与信息调研工作。秘书应该熟悉本地区、本单位、本系统内外、上下左右的情况并进行经常性的调查研究,为领导的决策提供辅助作用。秘书必须建立自己的信息网络,保证信息渠道的畅通。必须善于广泛地从多方面收集信息,并对信息及时整理、筛选、加工,利用和储存。为领导的决策提供科学的依据。

8. 公文写作。包括公文文书、事务文书与商务文书的写作。写作技能是秘书实际业务能力的重要体现。由于该部分内部繁多,一般的学校都将写作课程作为一门专业课单独讲述。为了避免重复,本书没有阐述这部分内容。

秘书实务的内容结构图(图1-1)如下:

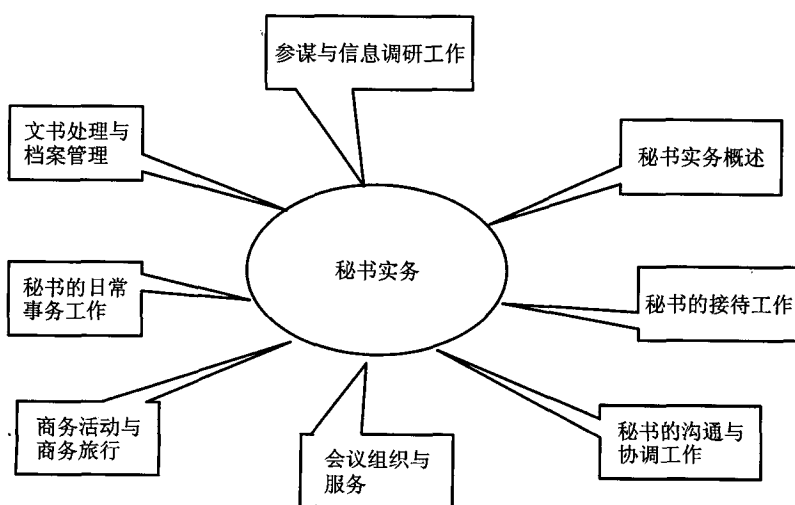


图1-1 秘书实务的构成图



上海××企业总经理秘书岗位工作的内容

1. 督促检查各部门对上级的指示、总经理办公室的决议及总经理决定的执行情况。
2. 定期组织、收集、分析、综合公司有关生产行政等方面的情况,主动做好典型经验的调查总结,及时向总经理汇报、请示并定期向上级书面汇报。
3. 负责组织总经理主持的工作会议,安排做好会务工作。负责起草总经理授意的综合性工作计划总结和工作报告。
4. 组织起草总经理办公室文件(负责审核各职能部门以总经理办公室名义起草的文件),做好公司文件的编号、打印、发放以及行政文件的立卷归档保管工作。
5. 组织做好总经理办公室印鉴、介绍信的使用及保管,函电收发和报刊收订分发工作并及时编写公司大事记。
6. 协调安排设计多部门主管参加各种会议。做好来客接待工作和电话话务工作。
7. 按照总经理的要求,及时编制办公室的方针目标,并组织检查、诊断、落实。负责完成总经理临时交办的各项事务。
8. 负责公司办公用房的分配调整及办公用品、用具的标准的制定,并对办公用品、用具以及对各部门文明办公进行检查、督促。

总之,我们所理解的秘书实务的内容,既是秘书部门的工作,也是秘书办公室的工作。秘书工作首先是管理性的工作,包括信息处理、督察工作、办公室管理、撰写公文等;其次是事务性的工作,包括处理信件、接听电话、档案管理、操作现代化办公设备、收发公文、回复电子邮件、整理报章杂志、操作传真、接待访客、安排上司约会、参加会议并记录;还有是沟通公关性工作,包括客户服务、媒体应对、公关策划、主持公司庆典、参加应酬、外勤工作、其他主管临时交办的事项。通常我们说秘书工作事务,一般指秘书人员所承担的具体事务工作,即人们通常所说的秘书业务工作。

第二节 秘书实务工作的性质与特点

要做好秘书实务工作,首先必须认识这项工作的性质,即本质属性是什么?以及围绕这个本质属性展开的其他重要特点,这样秘书在具体的工作中才能遵循和把握好这些特点。更好地完成工作。

一、秘书实务工作的性质

1. 辅助性

秘书工作在社会工作中处于辅助性地位。这一性质决定了现代秘书实务工作最本质属

性——辅助性。这是因为：第一，秘书工作是从属于领导或部门的工作。秘书工作主要是围绕着领导与部门工作而展开的，服务于领导与部门工作。第二，秘书只是辅助领导工作，秘书没有决策权，只是为领导的决策提供文件资料、情报以及建议和意见，为领导的组织和管理起到承上启下、内外协调和平衡的作用。

2. 服从性

秘书工作要求秘书人员坚决服从领导的指挥，按领导的意图办事。虽然秘书与领导在政治上是平等的，在人格上是独立的，在利益和目标上是一致的，但由于工作分工的不同，领导与秘书在组织上是一种上下级的关系。因此秘书要充分认识到自己的职业角色，围绕领导的意图和要求调节自己的行为，严格按照领导意图办事，而不随意改变、任意超越。

3. 服务性

秘书工作的辅助性，决定了秘书工作的服务性。因此，为领导与部门服务是秘书工作的出发点与落脚点，是秘书实务的首要任务。领导机关和领导人是组织的核心，领导机关与领导人的管理和服务对象涵盖整个组织，所以秘书实务在为领导机关和领导人提供服务的同时，还应当为整个组织提供服务。秘书实务的服务性要求秘书人员树立强烈的服务意识，化被动为主动，积极地、创造性地做好各项事务工作。

二、秘书实务工作的特点

对于秘书实务工作的特点，专家历来在每一篇论著中都做了许多阐述，概括起来有以下四个。

1. 综合性与专业性相统一

秘书实务工作具有突出的综合性。首先，秘书实务工作涉及的范围和内容十分广泛。从秘书实务工作内容上看，不仅要起草文件、搜集综合信息、进行综合调研、处理综合事务，而且还要办理接待事务、会务安排及办理不属于秘书业务部门职责范围内的事务。其次，由于领导工作的全局化，也决定了秘书实务工作具有高度的综合性。因为任何一级领导都处于不同层次的管理系统的位置上，都必须总揽全局，预测发展，统筹规划，综合协调，各级秘书部门和秘书人员作为各级领导的参谋和助手，要求他们必须具有全局观念，立足领导工作全局，站在领导者的角度观察、分析和处理问题，提出参谋建议，做到不在其位，当谋其政。必须具有较宽的知识面，成为本机关、本系统的“通才”和“杂家”，以适应领导者驾驭全局的需要。同时必须具有较强的综合概括能力和综合协调能力，才能做好秘书实务工作。另一方面，秘书实务工作又有很强的专业性，当今社会，现代管理的科学化对秘书实务工作的专业化要求越来越高，秘书必须具有较高的政策水平、文学水平和理论水平，有较强的参谋能力、调研能力、信息处理能力和办文办事能力，熟悉文书、档案、保密、信访、会务、通信、礼仪等方面的知识，会操作现代化办公设施等等。秘书实务工作作为一种特殊的社会职业，不是什么人都可以从事的工作，必须进行正规的专业培训，进行严格的考试，国家劳动和社会保障部在全国实行了秘书职业资格证书制度。这些措施，都是为了保证秘书专业人才的培养质量。秘书工作的专业性，还体现在不同行业的秘书必须熟悉所在行业的专门知识。例如，党委秘书要熟悉党务工作知识，行政秘书必须熟悉行政管理知识，企业秘书必须熟悉企业管理和商品经济知识等等。秘书对行业知识越精通，工作起来越得心应手。否则“隔行如隔山”，就无法做好综合工作，更难发挥参谋的作用。

要做好秘书实务工作,必须把握好综合性与专业性的辩证关系。综合性是秘书实务工作的主要方面,专业性则是它的次要方面,二者相互渗透,相辅相成。秘书人员的专业知识越丰富,越全面,总揽全局的综合能力也就越强;秘书人员的综合能力越强,对全局了解越透彻,也更有利于他对专业知识的掌握,二者相互结合,相互促进。这一特征要求秘书人员一定要处理好“博与专”的关系,既要有较为广博的知识面,力求成为“专业通才”,又要精通秘书业务,力求成为“秘书专家”。只有这样,才能适应秘书工作的需要。

2. 被动性与主动性相统一

由于秘书实务工作具有辅助性的特征,因此,实务工作不可避免地带有被动性。毛泽东同志几次对他的秘书说过:“在工作上我是主动的,你们是被动的。”这种被动性主要表现为:首先,作为领导的参谋和助手,秘书部门和秘书人员必须按领导的意图办事,不能自行其是。尽管秘书可以向领导提出不同意见和参谋建议,但在行动上必须坚决服从领导,奉命行事,不得我行我素。其次,秘书部门是各级机关的枢纽和门户,随机性的工作较多,事先难以预计。虽然秘书部门也有自己的计划和安排,但往往变动性大,随即性强,临时应付多,从这个意义上说也是被动的。

由于现代社会是科学技术突飞猛进,知识经济迅速突起的社会。领导的决策也由原来的经验决策转变为科学化决策,这是科技和管理发展的必然趋势。秘书工作者,作为辅助领导决策的一支特殊力量,在实务工作中,必须捕捉最重要的信息和掌握最新的知识来协助领导的工作。尽管秘书人员在工作中要受到领导意图的制约,但他们仍然有发挥主观能动性的广阔天地。例如,秘书人员要善于领会领导的意图,紧紧围绕中心工作,寻找主动出击的方向;要有超前意识,增强工作的预见性和计划性;要勤动脑,多思善想,积极主动地向领导提出工作建议;秘书人员在纷繁的信息中筛选出重要信息,提供给领导,使之成为领导决策的重要依据;秘书及时收集、分析反馈信息,帮助领导纠正工作偏差。所以,新形势下,秘书人员不要被“秘书工作被动论”这种传统观念束缚,要树立秘书工作积极、主动的观念,做好本职工作。

秘书实务工作要处理好被动性和主动性的关系,正确的做法是:秘书人员在实务工作中既不折不扣地贯彻领导意图,执行领导指示,又要充分发挥主观能动性,创造性地贯彻领导意图,力求从被动中争取主动,不断开创秘书工作的新局面。

3. 机要性与政策性相统一

秘书实务工作是机要性很强的一项工作,汉语“秘书”一词,就包含有“秘密”的意思。英语中“secretary”(秘书)一词中的词干“secret”也为“秘密”之意。这种惊人的相似,恰恰反映出秘书实务工作的机要性。这是因为秘书部门是各级领导中枢的综合办事机关。秘书人员在领导身边工作,必然要接触到各种机密。特别是党政机关秘书,掌握的重要情况多,机要性更强,所以在任用前有的要进行政治审查,在任用后要进行保密教育。在当前激烈的市场竞争情况下,各公司企业秘书同样要注意对本公司的营销计划、手段、客户名单以及没有正式公布的股东会、董事会决议等商业秘密都负有保密的义务,否则将给公司带来不可弥补的损失。

但是,秘书部门又是各级领导汇集信息的中心,是联系各方面的桥梁和纽带,其工作特点又具有广泛的群众性。许多文件的拟制,许多决策的实施,都涉及群众的切身利益,所以必须广泛听取群众意见,倾听群众的呼声,才能纠正可能出现的偏差,防止矛盾的激化。同样公司

秘书在与投资者、客户、消费者打交道时，也要广泛了解、听取他们的意见和建议，为领导决策提供依据。

秘书实务工作的机要性与群众性是对立统一的辩证关系，如果秘书在实务工作中，只看到机要性，而忽视群众性，把自己完全封闭起来，就会割断领导与群众的联系，脱离群众，造成信息不灵，情况不明，滋生官僚主义。反之，如果秘书在实务工作中只看到群众性，而忽视机要性，就会在公务接待、来访接待时丧失警惕性，泄露机密，给单位造成被动和损失，其后果不堪设想。因此，秘书在实务工作中必须妥善处理好机要性与群众性的关系。既要坚持密切联系群众，又要时刻注意保守机密。当保守机密与联系群众发生冲突时，应把保密放在首位。

4. 经常性性与冲突性相统一

秘书实务工作既有经常的常规性工作，又有临时的突击性工作，形成了经常性性与突击性的对立统一。秘书实务工作的常规性主要表现在经常出现的办文、办会、办事等工作上，还包括如年初的计划、半年和年终的总结，重大节日领导的工作安排等，这些工作都是事先能预见，有计划的。秘书部门内分工较明确，秘书只要各司其职，按章办事，就能保证机关工作的正常运转。秘书做好常规性的工作，有利于提高领导机关的整体工作效能。但是，秘书实务工作中经常也会遇到一些事先未预计到的突发性事情，而且要求秘书必须刻不容缓地解决。如：临时受命调查某一事件，为临时决定召开的会议准备资料，向突然到来的上级视察员提供相关的资料，等等。所有这些秘书必须按照领导的要求突击完成，不得延误。这时候就要求秘书人员胆识兼备，善于应变，既要迅速敏捷，又要沉着冷静。完成突击性任务，还要求秘书人员要有过硬的素质，吃苦的精神和快速的时效。总之，做好突击性的工作是对秘书人员素质与能力的全面检验。

在秘书实务工作中，秘书既要完成好经常性工作，又要能够应付突如其来的复杂情况，这是很不容易的。但实际上两者是有内在联系的。如果秘书人员对各项常规工作的处理富有经验，对各类问题的背景材料了如指掌，早已沟通办事渠道，一旦遇到突发事件，就能从容应对。同时完成了突击性工作，能够有效锻炼和提高秘书人员的工作能力，更有助于做好经常性的工作。这就是秘书工作中经常性和突击性的统一关系。

微型案例



平儿是如何做好“总经理秘书”的

平儿是王熙凤从娘家带过来的四个陪嫁丫鬟之一。恰如李纨所言，王熙凤之所以能够将荣国府治理得如此周到，多亏了平儿这个得力助手，她就是荣国府总管王熙凤的“一把总钥匙”（第三十九回）。如果把王熙凤比做大观园的“总经理”，那么平儿就应该是“总经理秘书”了。平儿是如何做好总经理秘书角色的呢？她是如何协调上至贾母、王夫人以及探春等小姐们，下至丫头、婆子们的关系的呢？她是如何协助凤姐做好总经理工作管理好大观园的呢？平儿的处事艺术对现代秘书的工作方法有什么启示呢？

第三节 秘书应具备的能力及职业道德

一、秘书应具备的能力

秘书工作的特点,要求秘书人员除了具有较宽的知识面和较深厚的专业知识与行业知识外,还需要有较强的语言及文字的组织与表达能力、沟通能力、业务协调能力、独立处理办公室日常事务、会议的组织与管理等能力。此外,还应具有一定的分析与处理基本商务的能力,具有英语听、说、读、写的基本应用能力。概括起来,秘书的才能特点主要有以下三个方面:智能方面、思维能力方面和组织能力方面。

1. 智能方面

(1) 敏锐的观察能力。秘书工作的特点要求他比一般人更要具有敏锐的观察能力,以便在工作中迅速抓住事情的关键症结所在,对症下药,有效地完成秘书工作。

(2) 良好的表达能力。秘书是领导的“笔杆子”,要替领导起草写作各种文件。因此要具有良好的文字表达能力;同时秘书又要做好上传下达、沟通协调工作,这就要求秘书同时要有很好的口头表达能力。如果自己的书面与口头表达能力还不好,就要抓紧练习,多看书。同时还要锻炼自己的口头表达能力,不要成为那种“茶壶煮饺子”的人,一肚子好东西却倒不出来。

(3) 出众的记忆能力。记忆能力可以分为形象记忆、逻辑记忆、情感记忆和运动记忆四种。

(4) 自如的社交能力。与一般人相比,秘书的社交能力就更为重要,因为他接触的人多,很频繁,能否搞好社交活动,关系到秘书工作的成败。秘书应当充分利用自己与领导接近的关系,广泛地与社会各界接触,以开辟信息来源,搞活各方关系,从而取得良好的工作成效。

(5) 良好的沟通能力。良好的沟通能力就是秘书能够从不同的人那里了解他们的想法,从中获取有价值的信息。并且能够将自己的想法、观点有效地传达给别人,让人接受你的观点,按照你的想法行事。

秘书工作起上传下达、左右疏通的作用。上传下达也有艺术性,就是调换角度的艺术。在下达的时候,要站在上级角度,把上情一丝不漏地讲得清清楚楚;在上报的时候,要站在下级角度,把下情不含糊地说得明明白白。

2. 思维能力方面

(1) 深刻的思考能力。思考是指进行比较深刻的、周到的思维活动。秘书工作往往要为领导决策当参谋,因此对秘书的思考能力也有很高的要求。秘书的思维活动应当具有广阔性、深刻性、独立性、灵活性、逻辑性与敏捷性。

(2) 全局的综合能力。所谓全局的综合能力就是要求秘书胸有全局,宏观把握。秘书能把具体事物的各个方面联系起来,形成整体的看法,再从中找出工作的重点。从实践来看,秘书对于工作中的各种情况、各个方面、各种特征、各个部分都要进行整体的综合的考察。否则,如果只是做出孤立的、片面的决策,秘书工作就会失败。

秘书工作说到底还是一项管理系统工作。领导工作强调整体运行的效益与效率。作为领导活动的组成部分,秘书工作要适应领导这一基本追求,及时灵敏地对领导要求做出准确反应,迅捷而卓有成效地做好各项辅助工作,又好又快地为领导提供满意的职能服务。

全局能力要求秘书了解领导的工作重点,这样才能帮助处理一些非重点的事情。从而保证领导有时间来思考一些全局性、长远性的问题。

(3) 快速的分析能力。所谓分析就是将事物的整体分解成为各个组成部分,或是把整体的个别特征、个别方面区分开来的过程。秘书有了分析能力才能深入实际,把了解到的情况进行研究分析,以确立决策的方向,达到事半功倍的效果。这是做好秘书工作的重要前提。

(4) 灵活的应变能力。秘书应当具有灵活巧妙的应变能力。这主要表现在审时应变,遇到突发情况不惊慌失措,无所适从,而是沉着冷静,随机应变。这正所谓“智者善谋,不如当时”。秘书应变能力体现途径之一就是处理危机的应变能力。社会复杂动荡,市场竞争激烈,企业、单位各种突发事件随时会发生,比如重要事情发生,岗位领导却无法联络到,该如何处理,便是秘书必须随时应答的考题。

3. 组织能力方面

(1) 游刃有余的协调能力。秘书工作会和很多的人、很多部门打交道,这就要求秘书有很好的协调能力。能够很好地掌握同事、领导以及各部门的思想脉络,处理好各种矛盾,调动一切积极因素,形成和谐的局面,更好地完成秘书工作。协调能力对秘书而言,是越来越重要了,有调查统计显示:大型企业协调型秘书缺乏,中小型企业对秘书写作能力的要求逐年下降,而对协调能力的要求却越来越高。

就秘书的级别来说,越是层次高的秘书,协调能力要求就越强。比如中级秘书,他们的权力和责任相对大一些,处理各种事情的能力要求也高一些,外语水平和计算机应用的能力要求更高一些,并要有很好的协调能力。

(2) 点面兼顾的计划能力。计划能力是指为了组织的目标,在周密调查研究的基础上,制定实施规划(纲领)和方案的本领。这是秘书的基本工作之一。秘书就是要对领导负责,协助领导为单位或者企业制定年度工作计划、目标、月工作安排,撰写工作总结等。

企业秘书要正确处理时间、速度与质量的关系,在工作中努力追求“高效率、高标准、高质量”。要“只争朝夕”,抓住空隙,雷厉风行。同时,要加强工作中的计划性和条理性,学会“弹钢琴”,以保证工作运转高效。

(3) 运筹帷幄的调度能力。调度能力就是指能够运用手中有限的推动力、引发力,运用手中的资源来完成领导交办的各项工作。秘书的调度作用如同足球场上的调度。爱踢足球的人都知道,中场人物就强调一种调度性。

(4) 高效可靠的管理能力。与秘书的计划能力相配套的就是秘书管理能力。秘书应当能够有驾驭、组织、协调、执行和控制管理全过程的能力。

根据职责的要求,秘书人员经常要按照领导的意图组织各类活动,如果缺乏一些现代的、科学的组织管理能力,就无法把工作搞好。对此,秘书人员一方面要通晓办事的渠道,提高办事的效能,平时多接触一些具体事物,处处留意他人和自己的上级是如何处理问题的,不断增加自己的阅历和经验。另一方面要用系统的观点,统筹安排工作。

二、秘书的职业道德

秘书职业道德的要求是多方面的,结合秘书工作的性质,提出以下几个方面的要求: