

全国高职高专教育规划教材

商务秘书理论与实务

赵 华 张 宇 姜 媛 主 编
梁 燕 庞明秀 谢艳芳 副主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

全国高职高专教育规划教材

商务秘书理论与实务

Shangwu Mishu Lilun yu Shiwu

赵 华 张 宇 姜 媛 主 编
梁 燕 庞明秀 谢艳芳 副主编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是全国高职高专教育规划教材。全书内容包括概述、日常事务性工作、文书工作、会务工作、商务活动、政务管理、沟通协调与人际关系共7章。

本书紧密结合现代企业秘书工作的实际,以提高学生的秘书理论基础与实践技能为目的,各章由“学习要点”、“案例导入”、“正文”、“本章小结”、“案例分析”、“实践训练”等部分组成,同时穿插“拓展阅读”、“文案”等小栏目,增强了互动性、体验性和直接性,使教、学、做达到有机统一。本书同时配套开发了教学设计、理论集萃、案例超市、实践训练等教学资源。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、应用型本科院校及五年制高职文秘等专业课程教学用书,也可供企业秘书及社会相关从业人员职业岗位培训和业务学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书理论与实务/赵华,张宇,姜媛主编.--北京:
高等教育出版社,2012.1
ISBN 978-7-04-033226-1

I. ①商… II. ①赵…②张…③姜… III. ①商务-
秘书-教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 228707 号

策划编辑 高飞 责任编辑 高飞 封面设计 张雨微 版式设计 马敬茹
责任校对 陈旭颖 责任印制 尤静

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 100120
印 刷 化学工业出版社印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 14.75
字 数 350千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
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>
版 次 2012年1月第1版
印 次 2012年1月第1次印刷
定 价 24.80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 33226-00

前 言

秘书工作的性质是服务,是辅助领导开展工作。商务秘书工作是一项专业性较强的秘书工作。随着企业国际化、现代化程度的不断提高,我国现代企业的商务秘书出现了职业化的趋势,需求不断增长,并逐渐由技能型向复合型人才转化。经济活动和现代企业对商务秘书人员提出了更高的要求。

商务秘书要具有良好、端正的思想品德。对商务工作高度负责,则要求商务秘书要有好思想、好品格、好作风。思想品德的培养提高实质是如何做人的问题,做人需要一生一世的努力和修炼。本书就秘书人格修养的有关问题进行了阐述,对如何做好商务秘书工作会有所帮助。

商务秘书要熟知商务。商务秘书,顾名思义,是领导的商务参谋。商务秘书的前提和基础是懂得商务工作,但商务是个大学问,涉及方方面面的实践与实务。这本书凭借众多商务秘书的经历与经验,对于如何提高商务工作的认知水平,运筹帷幄于商海之中,对于如何顺利开展商务秘书工作有所启迪。

商务秘书要当好企业领导的外脑和助手。商务秘书业务能力水平的强弱、职业能力素养的高低、知识结构的科学与否、服务理念能否随时创新,都直接或间接地影响着领导者的工作效率和成果。商务秘书要对其领导高度负责,必须具备较高的业务水平和职业素养。

商务秘书不但要有相应的理论功底,而且特别需要实践操作能力。当代企业家选择、评说一位商务秘书的优劣,更多地是从其实际处理问题的能力和效果来考虑的。从这一实际出发,本书设置的7章内容除第一章概述以理论阐述为主外,其余均以实际应用为主。各章节中设置“案例导入”、“案例分析”、“实践训练”栏目,是吸纳当前深受师生欢迎的秘书理论与实践教学的新探索、新经验、新做法的结果。

细节决定成败。这一规律不论是对于商务秘书工作,还是商务秘书教学,都是适用的。商务秘书做好大量的、琐碎的、平凡的,但又是不可或缺的日常事务性工作,诸如电话管理、环境管理、时间管理、旅行管理、保密管理、值班与印信管理、会务服务等,对于树立企业形象,提高运行效率,确保领导集中精力抓大事,具有重要意义,是秘书发挥助手作用的重要内容。

“功夫在文外。”文书处理和档案管理是秘书的基础性、事务性工作,是企业初级秘书的重要工作内容,具有程序性、规范性和可复制性的特点,每道程序、每个环节都有明确而具体的工作规范。商务秘书的文书写作对文字驾驭水平的要求主要是严谨、准确、简洁。做到这些,关键是要

以领导的思维,站在领导的立场、角度去思考问题,正确把握并准确地体现领导意图,善于把握不同内容、不同对象、不同形式文稿写作的特殊要求。

企业开放才有活力。现代社会是一个开放的社会,开放展示企业的组织化程度,扩大企业的社会知名度,是现代企业发展壮大的必由之路。现代企业有很多社会公关活动,无论是宴请活动、庆典活动、接待活动、会展活动、联谊活动、商务洽谈活动、社会赞助活动,还是新闻发布活动等,都需要商务秘书兢兢业业、一丝不苟的运作与落实。在这个过程中,秘书要学会沟通协调,建立良好、和谐的人际关系。

商务秘书也是有层次的。作为中高级秘书,必须围绕企业的中心工作、围绕领导的工作重点来开展全局性、高端性、前瞻性的服务工作。虽然秘书不是决策者,但可能比决策者至少在某些方面想得更广、更高、更深、更远。信息工作、督办工作、调查研究工作、危机事件管理和信访工作等,都是中高级秘书经常参与其中并扮演重要角色的事项。本书设置这几章,意在培养学员站在更高的起点上,认识商务秘书工作,努力成为一名高层次的好秘书。

《商务秘书理论与实务》紧密结合现代企业秘书工作的实际,为此,我们编写了与之相配套的教学设计、理论集萃、案例超市、实践训练等教学资源。资源内容丰富、体例齐备、图文并茂,极大地开阔了任课教师的知识视野,丰富了任课教师备课的科技含量,为秘书课程的改革与创新拓展了新的途径。

本教材第一章、第四章、第七章由梁燕、徐菲、刘保铭撰写,第二章、第三章、第五章由姜媛、陈伟莲撰写,第六章由谢艳芳、曹众撰写。与本教材配套的数字化教学资源由赵华主审、庞明秀责编,蔺会妍、刘莎、洪晔、赵淑娜、孙砾崑参与了制作。最后,全书由赵华、张宇、姜媛主编并审校。值得一提的是,王云奇、陆明、包秀敏、张庆、李冰、郭宁、张金山等为本书提供了很多宝贵资料和中肯的意见,在此,表示深深的谢意。

本教材是我们长期以来探索文秘专业教学改革的阶段性成果,其中难免有不足及疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2011年10月

目 录

第一章 概述	1
学习要点	1
第一节 秘书工作、秘书与商务秘书	2
第二节 商务秘书工作的性质与特点	6
第三节 商务秘书的工作职责与职业能力	10
第四节 商务秘书的职业素养	14
第五节 商务秘书工作的发展趋势	20
本章小结	23
案例分析	23
实践训练	24
第二章 日常事务性工作	26
学习要点	26
第一节 电话管理	27
第二节 时间管理	30
第三节 环境管理	37
第四节 旅行管理	43
第五节 保密管理	47
第六节 印信与值班管理	51
本章小结	53
案例分析	54
实践训练	55
第三章 文书工作	58
学习要点	58
第一节 文书处理工作	59
第二节 文稿撰写	66
第三节 档案管理	75

本章小结	79
案例分析	80
实践训练	81
第四章 会务工作	82
学习要点	82
第一节 会务工作概述	83
第二节 策划阶段的会务工作	86
第三节 筹备阶段的会务工作	89
第四节 会议期间的组织与服务	106
第五节 收尾阶段的会务工作	110
第六节 几种常规性会议的会务工作	111
本章小结	116
案例分析	117
实践训练	118
第五章 商务活动	119
学习要点	119
第一节 宴请活动	120
第二节 庆典活动	125
第三节 接待活动	130
第四节 会展活动	137
第五节 联谊活动	143
第六节 社会赞助活动	147
第七节 商务谈判活动	152
第八节 新闻发布活动	159
本章小结	162
案例分析	163
实践训练	164
第六章 政务管理	166
学习要点	166
第一节 信息工作	167
第二节 督办工作	172
第三节 调查研究工作	178
第四节 危机事件处理	184
第五节 信访工作	188
本章小结	193
案例分析	193
实践训练	194
第七章 沟通协调与人际关系	196

学习要点	196
第一节 沟通协调的原则与内容	198
第二节 沟通协调的形式与要素	202
第三节 沟通协调的策略与技巧	206
第四节 处理好秘书与领导的关系	214
本章小结	222
案例分析	222
实践训练	224
参考文献	226

第一章

概 述

学 习 要 点

- ◎ 理解秘书工作、秘书和商务秘书的含义。
- ◎ 了解和认识商务秘书工作的性质与特点。
- ◎ 认识与把握商务秘书人员的工作职责与职业能力。
- ◎ 明确并培养商务秘书人员应该具备的职业素养。
- ◎ 展望商务秘书工作的未来发展趋势。

第一节 秘书工作、秘书与商务秘书

案例

导入

1-1

长期以来,秘书作为一种职业在人们心目中的形象,犹如云雾缭绕的庐山,“横看成岭侧成峰,远近高低各不同”。各种评价,不一而足。

那么,秘书到底是什么?秘书是为上司而存在的,没有上司就不会有秘书这种职业。因此,要了解秘书的含义,就必须先了解上司是做什么的。

由于行业和职位的不同,上司们的工作千差万别,有的搞实业,有的做贸易,但其工作本质都是一样的,那就是决策。在现代企业里,随着市场竞争的日益激烈,现代企业领导人的决策风险越来越大。他们在日常工作中,经常需要面对各种问题,例如人事问题、市场问题、新产品研发问题等。面对这些问题,他们常常要做出各种决策,这些决策又必须是明确和及时的。因此,如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂事,事事都需要他们亲力亲为,就很难保证其决策的科学而及时。如果企业领导人的决策不能做到科学及时,就有可能影响公司的发展,甚至影响公司的生存。

为了让领导人做出科学而及时的决策,就必须为他们创造一个良好的决策环境。所以,秘书应该是为领导人创造最佳决策环境的人。

(资料来源:谭一平.秘书实务与案例分析.北京:外语教学与研究出版社,2009)

中华民族素以历史悠久、文化典籍丰富而著称于世。我国的秘书工作源远流长,是中华民族一座丰富的文化宝库。秘书工作和秘书的历史,是中华民族文明史、文化史、政治史、领导史的重要组成部分。

一、秘书工作的产生

秘书工作的产生有两个基本条件,即文字的产生和社会组织实施管理的需要,其间经历了一个漫长的起源、发展、丰富和完善的过程。

人类社会跨过漫长的远古时期以后,生产力的发展脱离了原始状态,人类开始告别“结绳记事”的年代,出现了文字,出现了社会分工,出现了各种社会利益集团,进而演进为阶级压迫的工具——国家的出现。

国家为了巩固其统治地位、维护统治阶级的利益,需要实施社会管理,需要与各种利益集团进行公务联系,这就产生了以辅助统治者进行日常管理活动的职业性秘书工作,并产生了用以专门记载统治者公务活动的文书。“大道衰而有书,利害明而有契”,讲的则是文书产生的历史背景。

我国河南省安阳小屯村出土的甲骨文,被认为是我国最早的公务文书,其中绝大部分

为殷商后期几个王朝祭祀占卜活动的记录和奴隶主文告。其书写的文字,以刻在乌龟的腹甲、牛的肩胛骨上为主,称为甲骨文。殷商时期的社会生产力很低,人们对许多事物和自然现象不能解释,迷信程度很深,政权也要借助神权发挥作用,国王要办的大事都要通过占卜来决策。在这种以神、鬼、上天、祖先为精神依托的神权政治模式下,甲骨占卜文书就成了当时唯一的官方公文。伴随着生产力的发展,文书的载体也在不断地发展变化,由最初的甲骨文书、钟鼎铭文、石刻文书到竹简文书、缣帛文书、纸制文书,直至现代社会出现的电子文书。

有了公务文书,就需要有拟制、办理、保管文书的专门人员,需要有辅助统治者处理日常事务、上传下达、参谋咨询的专门人员。这就出现了职业性从事秘书工作的官吏和不同层次的秘书工作人员,进而朝廷开始设置不同层级的秘书工作机构,并形成秘书工作制度。公务文书的产生,是秘书工作作为一种社会管理活动的标志。

二、秘书的含义

据古籍记载,我国神话传说中最早的秘书,是轩辕黄帝时期的仓颉、大挠、沮诵等,自古即有仓颉造字之说。但历史上是否真有黄帝、仓颉其人,今天还无确凿的史料可以证实或否定。到了夏朝,国家对社会的管理已具雏形,也有史官来掌管国家的宗教、政治和文化事务。但夏朝仍没有给我们留下确凿的文字资料,现有的资料都是后人写的。我们把夏朝看做古代秘书的萌芽时期,而把殷商时期确立为古代秘书的形成时期,较为客观。

在我国古代,最早从事秘书工作的人称为贞人、史官,而不称秘书。秘书最早是指“宫中秘藏”之图书文献,作为官称是在东汉末期的时候才出现的。据史书记载,在虞舜时期,就设有“纳言”的官职,负责上呈下达情况,供统治者决策。在商周时期,便设有专门的史官和机构,负责起草文书,编写史书,“动则左史书之,言则右史书之”(《礼记·玉藻》)。在甲骨文里有“贞人”之说,可以说是确有证据的我国最早的秘书。他的职务是占卜,是在首领身边服务的,用自己的知识与经验,解释天道,占卜人事,指导社会,慰藉人生。这些都可以称为我国最早的秘书工作者。

我国最早出现“秘书”一词,是在《汉书·叙传》中,当时的“秘书”二字是指宫中秘藏之书。到东汉桓帝时,朝廷首设“秘书监”(藏书机构),其主要负责官员也称为“秘书监”,或称为“秘书令”,负责掌管秘籍资料。此时“秘书”的含义已经由指物转为指向国家机关的一种官职。此后历朝历代都设有专司秘书工作的机构和官职,例如中书省、中书令、翰林院、翰林学士等,负责撰写官书、承转奏本、记录皇帝言行、管理册籍书卷、处理官厅文书等事务。

在中华民族 5000 年的文明发展史上,我们的先人在管理国家和社会生活的实践中,不仅产生了丰富的关于秘书和秘书工作理论的论著和论述,建立了严密的秘书工作组织机构和运行体制,还形成了一整套关于秘书工作的管理制度。以文书管理工作为例,就有文体制度、格式制度、发文制度、传递制度、用纸制度、缮写制度、保密制度、保管制度、签押制度、票拟制度、贴黄制度,等等。这些理论、机制和制度不仅对秘书事业的发展和完善起到了积极的作用,也是中华民族的文化瑰宝之一,至今仍闪烁着耀眼的光辉。

我们现在所说的秘书,既是指从事秘书工作的人,指一种社会职业,也指专门的秘书工作机

构,例如秘书处、秘书科等。

关于秘书的定义,有各种不同的界定。

《辞海》的解释:秘书是职务名称之一,是领导的助手。

《英汉词典》中认为:秘书一词源于拉丁文“secretaries”,意即“可靠的职员”。

《现代汉语词典》的解读:秘书是掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。

“全美秘书协会”认定秘书为: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。

“国际秘书联合会”对秘书的界定是:秘书应该是主管人员的一位特殊的助手,她(他)掌握办公室工作的技巧,能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和正确判断的能力,并且在所给予的权力范围内作出决定。这个界定,一是指出了秘书属于各类各级管理核心的助手层次;二是秘书必须掌握办公技巧,并且有高度的责任感、主动性和正确的判断力;三是要在领导授权的范围内具有独当一面、正确作出决定的权力。

我国国家劳动与社会保障部颁发的《秘书国家职业标准》中规定:秘书是专门从事办公室程序性工作,协助领导处理政务及日常事务,并为领导决策及其实施提供服务的人员。

《韦氏秘书手册》中指出:“秘书绝不是单纯的接待员兼打字员”,而应该是“连接决策者和执行者的关键环节”,是“行政管理的助手”,“不仅是经理和工作人员的桥梁,而且还应该是协助经理的左右手”。

综合以上定义,我们可以给秘书下这样一个定义:秘书是在领导身边,直接辅助领导决策和管理,协助领导处理日常事务的工作人员,是领导的参谋和助手。这一定义,包括了以下三层含义:

第一,从工作性质看,秘书具有直接辅助性,是领导的参谋和助手。

第二,从工作内容看,秘书的主要职责是辅助领导决策与管理,协助领导处理日常事务。

第三,从工作定位看,秘书是在领导身边、直接为领导服务的工作人员。

三、商务秘书

商务秘书,既有别于党政机关和传统的国有企业的秘书,也不仅局限于纯粹的商业流通企业,它一般是指在各种规模、各种类型、各个领域的现代企业领域中从事秘书工作的人员,即在不同类型的公司及商务机构的领导者身边工作,直接为领导服务,协助领导实施商务决策和商务管理活动,处理日常事务的秘书人员。

在现代社会,社会组织结构日益呈现出多元性和多层次性的特点,作为其组织成员的秘书,分工也越来越细,职责也各不相同。

商务秘书包括文员、秘书、助理三个层次。现代企业完全是按照市场经济和现代企业制度规则建立和运行的,商务秘书的职责和工作方式等,既不同于党政机关和社团组织,也有别于传统的国有企业。随着我国改革开放的不断深入,随着新的经济、社会组织的不断增加,商务秘书的比例将不断增加。商务秘书已成为我国庞大秘书群体中的主体成分,成为一个最重要的秘书类型。



拓展阅读 1-1

我国古代的秘书工作机构及职位简表

朝代	机构名称	官职名称	主要职责
夏商时期	太史寮	史官	“动则左史书之,言则右史书之”
西周春秋		太史、内史、御史、宗伯	太史相当于现代中央政府的秘书长,掌管历法,起草主要文书,记载国家大事;内史掌管策命卿大夫等事宜;御史保管档案;宗伯掌管祭祀礼仪等事务
战国时期		御史(或称为掌书、尚书、主书等)	这个时期,秘书的职责发生了质的变化,由供职于掌握政权者、受差遣的事务官变为一切政令必经其手,能左右政事的政务官。他们代君主起草诏令,记录国家大事,参与编修国史,参与制定或办理重大国是
秦朝时期		御史大夫、尚书、尚书令	一方面有监察百官之责,另一方面又有管理中央日常事务、协调各部门工作之权,是皇帝的秘书长。“掌图籍秘书”,“受公卿奏事,举劾按章”,是皇帝的私人总管部门,主管皇帝的私人事务
汉朝时期	尚书台	尚书令、仆射,地方郡县设主簿	尚书台已成为皇帝的秘书处。尚书的权势特别大,要为皇帝起草诏令,代皇帝宣示旨意,收受群臣的奏章,拆读后再交皇帝批阅
魏晋六朝时期	魏设中书省,晋设门下省	中书监、中书令、中书舍人	中书省主管机密政事;中书令有时是皇帝身边的秘书;中书舍人专门起草诏令文书,参与机密;门下省负责审查诏令,驳正违失,受发通进奏令
隋唐宋时期	中书省、门下省、尚书省	中书令、中书侍郎,侍中、门下侍郎,尚书令、尚书左仆射、右仆射,翰林学士	中央的秘书工作实行以中书省为主,三省共同负责的制度,即“中书出令,门下审议,尚书执行”。中书省负责代皇帝草拟诏令。门下省负责审核,如不妥,可驳回。如同意,则交皇帝批准。最后由尚书省转发有关机关执行 唐中期以后,由翰林学士负责起草皇帝的重要诏诰命敕,虽非正式朝官,但在内廷中枢政治机构中居重要位置。宋代时,翰林学士之职已由非正式朝官变为正官,其地位更加煊赫
元明清时期	中书省、中书科、诰敕房、制敕房、通政使司、军机处	中书舍人、大学士、协办大学士	元承前制,中书省继续拥有很大的权力。明废中书省,改设中书科,但仅负责缮写各种诰敕文书的事情。诰敕房负责掌管办理文官诰敕等事宜,制敕房负责掌管重要机密文书的制发。通政使司是中央机关的总收文机关。清实行内阁制,下设12个办事机构,分别掌管文书和部分档案工作。后成立军机处,负责草拟圣旨,处理文书,逐渐成为全国政令的策源地,成为实际上的“政务内阁”

第二节 商务秘书工作的性质与特点

案例

导入

1-2

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。

创业时的微软都是年轻人，做软件、搞开发都是能手，但内务却是一团糟。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，对任何事情都是一股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材料，盖茨看后都连连摇头：“难道就没有比他们更合适的人选了？”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，只是她的年纪太大，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事而不厌其烦就行。”

就这样，42岁的露宝上任了。事实证明，比尔·盖茨的选择是正确的。她进入公司后，不仅像母亲一样关怀各位软件高手的饮食起居，使他们减少了远离家庭而带来的种种不适，而且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。她自觉以一个成熟女性特有的缜密和周到，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。当微软迁往西雅图，露宝因为丈夫在亚帕克基有自己的事业不能走时，盖茨对她依依不舍、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！”

3年后，1980年冬季的一个寒夜，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：孙荣，等. 秘书工作案例. 上海：复旦大学出版社，2005）

商务秘书作为秘书工作的一个分支，固然与其他秘书有诸多不同之处，但无论你是哪个行业、哪类组织或哪个级别、哪个层次的秘书，都有一个最基本的属性，就是“服务”。服务是秘书工作与生俱来的本质属性，是秘书工作永恒的主题。有领导就要有人为之服务，领导工作的需求催生了秘书这一职业，体现了秘书的价值，决定了秘书的定位。从秘书工作的起源到发展，无不贯穿着服务这条主线。20世纪80年代中期，党中央曾将党政机关秘书工作的宗旨概括为“三服务”，即为领导工作服务，为机关工作服务，为基层和人民群众服务。作为一名商务秘书人员，也应该将此奉为自己的工作准则。在突出为领导服务的同时，努力为公司的管理和运营服务，为客

户提供良好的服务,这是由秘书工作的职责、地位和作用所决定的。

商务秘书与其他类型的秘书相比,既有共性特征,又有其自身特点。

一、商务秘书工作具有全局性

商务秘书工作是领导工作的一部分,商务秘书工作部门是企业领导的办事部门,而不是一个独立的职能部门。商务秘书在企业组织机构中的定位,决定了其没有自身的视点和利益,必须站在企业领导的角度和企业全局的角度去谋划工作、考虑问题。无论从事办文、办会、办事等日常事务性工作,还是从事起草文稿、联络客户、制定预案、参与商务谈判、实施公关策划等参谋性工作,都要自觉地服从于、服务于企业的中心任务和根本利益,都要顾大局,讲原则,直接或间接地为企业营造良好的环境,创造经济效益。

商务秘书不仅工作内容、工作过程体现在领导工作中,其工作成果、工作绩效也融合在领导的工作中,体现于企业的整体效益中。搞生产的可以用生产任务完成情况考核其优劣,搞销售的可以用销售成果和售后服务质量的好坏决定其奖惩,搞技术的可以用新产品开发和科研成果评定其效绩。而对于秘书和秘书办公部门来说,却很难用量化的指标对其进行考核评估。秘书是起辅助支持作用的,无论做了多少工作,其最终成果都要体现在领导和公司的经营成果之中,体现在其他部门的工作绩效之中。秘书工作具有幕后台下的特点,是背后的“英雄”,是一片烘托鲜花的绿叶。因此,做秘书的要有团队精神和全局意识。善于合作共事、低调内敛,不能与人争名逐利,不能有很强的表现欲,他的工作成果默默无闻地融合于企业高效有序的运营过程中。

二、商务秘书工作具有从属性

秘书天生就是为领导服务的,不能游离于领导工作而独立存在,这是各类秘书最本质的属性。商务秘书是企业领导者根据领导工作的需要而设定的,配备什么样的秘书,具有什么样的职能,以至于做什么、不做什么,都是由领导的意志决定的。秘书要根据领导的意图行事,不能偏离领导工作的需求自行其是、自作主张。领导需求,是秘书工作的依据。领导满意,是秘书工作的标准。秘书要具有领导思维,想领导之所想,急领导之所需,站在领导的角度考虑问题、处理事情,以领导的需求为核心谋划工作、办理事务。

秘书工作是一项从属性、辅助性的工作,上司和秘书的关系,永远是领导和服务、主角和配角的关系,这是由秘书工作的性质所决定的。秘书无论是办理日常事务,还是当参谋、提建议,都必须始终将自己置于辅助的地位,忠于领导,适应领导,服从领导。理解的要执行,不理解的也要执行,在执行中加深理解。秘书应该适时向领导提出自己的意见或建议,但要把握好定位、分寸和时机,谋断分开,只谋不断。秘书应该有自己独立的思维和见解,但不可固执己见,不可私下散布自己的观点。秘书要多做一些基础性、外围性、事务性的工作,提供条件,拾遗补阙,做到到位而不越位,既不失职又不越权。秘书要代表领导处理一些事情,接待一些客人,出席一些公务活动,自己一定要注意把握身份,掌握分寸,正确贯彻领导意图,维护领导形象。



拓展阅读 1-2

史上最牛的女秘书

2006年4月,一封邮件在网上引起轩然大波,邮件的女主人被称为“史上最牛的女秘书”。4月7日晚,EMC某区总裁陆纯初回办公室取东西,到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班。陆纯初试图联系瑞贝卡未果。数小时后,陆纯初还是难抑怒火,于是在凌晨1时13分通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”:“我曾告诉过你,想东西、做事情不要想当然!结果今天晚上你就把我锁在门外,我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起,无论是午餐时段还是晚上下班后,你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室,明白了吗?”。陆纯初在发送这封邮件的时候,同时传给了公司几位高管。

面对区总裁的责备,瑞贝卡在邮件中回复说:“第一,我做这件事是完全正确的,我锁门是从安全角度上考虑的,如果一旦丢了东西,我无法承担这个责任。第二,你有钥匙,你自己忘了带,还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己,不要把自己的错误转移到别人的身上。第三,你无权干涉和控制我的私人时间,我一天就8小时工作时间,请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间。第四,从到EMC的第一天到现在为止,我工作尽职尽责,也加过很多次的班,我也没有任何怨言,但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情,我无法做到。第五,虽然咱们是上下级的关系,但是也请你注意一下你说话的语气,这是做人最基本的礼貌问题。第六,我要在这里强调一下,我并没有猜想或者假定什么,因为我没有这个时间也没有这个必要。”

本来,这封咄咄逼人的回信已经够令人吃惊了,但是瑞贝卡选择了更加过火的做法。她回信的对象选择了“EMC(北京)、EMC(成都)、EMC(广州)、EMC”。这样一来,EMC中国公司的所有人都收到了这封邮件。

邮件被转发出EMC后不久,陆纯初就更换了秘书,瑞贝卡也离开了公司。

之后,当记者在电话中采访她时,瑞贝卡说:“这事儿闹得太厉害了,我已经找不到工作了”。她没有料到邮件会被转发出去,也没有料到目前的局面。

(资料来源:孟庆荣.秘书工作案例及分析.北京:清华大学出版社,2007)

三、商务秘书工作具有枢纽性

秘书工作、办公室工作,处在联系上下、沟通内外、协调左右的枢纽位置上,是企业对外展示形象的窗口,既是形象大使,也是企业工作得以顺畅运行、人际关系得以和谐融洽的桥梁和纽带。上级的文件精神要靠这里传输,公司领导的指令要靠这里下达,基层的情况和社情民意要靠这里反映,来访的客人和客户要靠这里引见,领导之间、组织内部之间的关系要靠这里协调。如果办公室工作运行不畅或出现梗阻,如果秘书人员不能以满腔热情的工作态度去对待每一项工作,就必然会迟滞整个企业的运营效率,影响经济效益。商务秘书是一个形象大使,对外代表着公司形象,对内代表着领导形象。你以冷漠的态度受理一个电话,就有可能失掉一条重要的信息。怠慢一个来访的客人,就可能得罪一个重要的合作伙伴。没有及时传递一个文件、一条信息,就可能

使公司错过一个重要的机遇,而这些转瞬即逝的重要商机有可能就是企业起飞的平台、转机的路标。因此,作为一名商务秘书,一定要树立良好的职业形象,不断提升自己的职业素养,保持工作激情与效率,做好每一个环节、每一个细节的工作,以高度负责的敬业精神履行职责。

四、商务秘书工作具有繁杂性

办公室是企业的“不管部”,商务秘书是企业的大管家,领导的事就是秘书的事,凡是没有人管的事就是秘书该干的事。因此,秘书的具体工作内容可以用一个字来描述,那就是“杂”。虽然有人用办文、办会、办事来概括秘书工作,但具体操作起来,却十分繁杂。如果以为仅仅学会了打字和文档处理,学会了办公自动化,或者会撰写文稿就可以做商务秘书,那只能是一种误解。办公室工作从大的方面讲,就有十几项,每一项又可以分解为若干个子项。说大事,要议中心、讲大局、当参谋,为领导决策服务;说小事,要管好一度电、一滴水、一张纸、一个电话。因此,商务秘书特别是小型企业的商务秘书,更应该是一个复合型人才,是个“全天候”的多面手。既要掌握办公室工作的基本技能,又要熟悉企业的生产经营、工艺技术、财务税收、人力资源管理;既要会处理大量程序性、规范性的事务,又要经常应对许多非程序性的、临时性的工作;既要善于工作,更要会处理人际关系,善于沟通协调;既要讲政治,善谋大事,又要会做鸡毛蒜皮、柴米油盐的小事。商务秘书的知识面越宽、视野越开阔、技能越全面,成功的可能性就越大。



拓展阅读 1-3

职事相填委,文墨纷消散。驰翰未暇食,日昃不知宴。沉迷簿领书,回回目错乱。(意指工作忙乱,以至于埋头文山之中而头昏眼花,不能用饭,不知日晚)

(资料来源:东汉刘楨)

五、商务秘书工作具有辛苦性

我国现代秘书理论研究的奠基人之一,中央办公厅原秘书局副局长李欣同志曾说过这样的话:“办公室工作、秘书工作,大约是世界上事务最繁重、精神最紧张的职业之一。”这是一位老秘书工作者从长期工作实践中得出的客观评价。秘书人员由于其特殊的服务性质和地位,不仅要办好大大小小、琐琐碎碎的事情,还要处理好上上下下、方方面面的关系。上班,你要走在领导的前面;下班,你要走在领导的后面。别人周末休息是惯例,而秘书周末加班却是惯例。用“无功就是过”来评价他人非常精辟,而用“无过就是功”评价秘书才显公道。秘书工作无小事,班前班后、车前车后、饭前饭后、会前会后,每一个环节、每一个细节都要考虑好,不能出现漏洞。你选择了秘书这一职业,就意味着选择了奉献、选择了辛苦。认识不到这一点,没有这种思想准备,是做不好秘书工作的。

当然,秘书工作也是苦中有乐。秘书整天工作在领导身边,耳濡目染,有助于培养自己的领导思维、领导视野、领导作风、领导方式。长期为领导服务,与领导的关系好、感情深,也有助于自己的成长进步。秘书是一个充满机会、充满诱惑、充满挑战的职业,是职场升迁的快速通道。由秘书到领导,由助手到老板,可能只是一步之遥。无论历史和现实,无论商界和政界,都是如此。