

21世纪高职高专规划教材
现代秘书系列

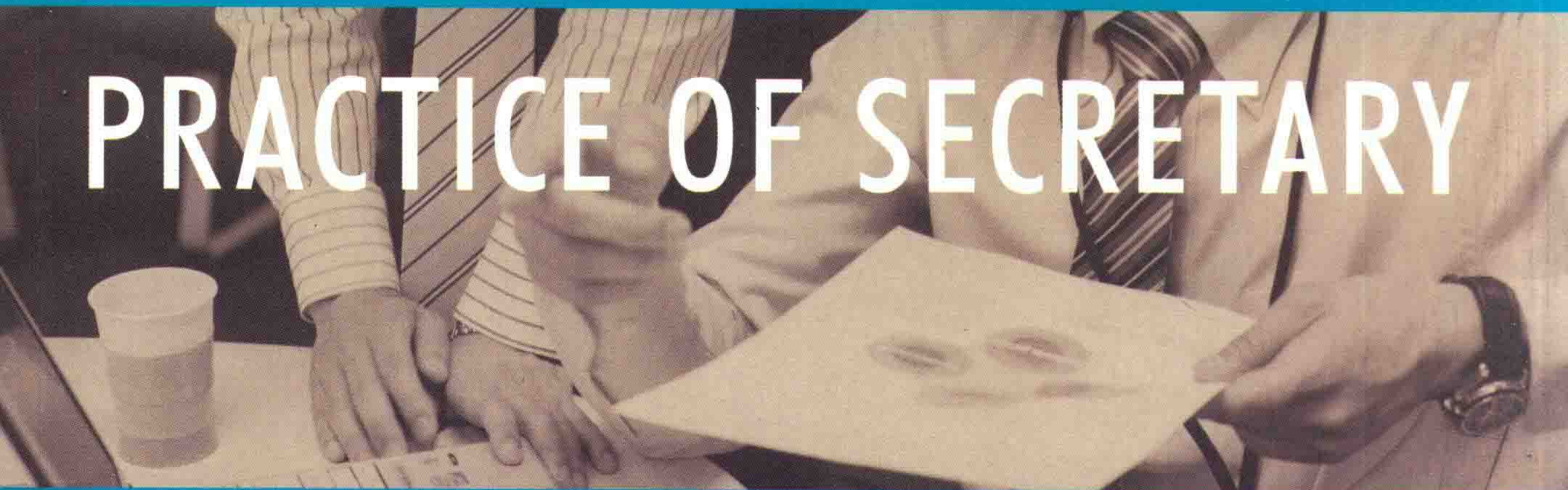



秘书理论与实务

主编◎徐 静 管文娟

THEORY AND

PRACTICE OF SECRETARY



 中国人民大学出版社

21世纪高职高专规划教材
现代秘书系列

秘书理论与实务

主编◎徐 静 管文娟

THEORY AND

PRACTICE OF SECRETARY

中国人民大学出版社

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务/徐静, 管文娟主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 8
21 世纪高职高专规划教材. 现代秘书系列
ISBN 978-7-300-21618-8

I. ①秘… II. ①徐… ②管… III. ①秘书学-高等职业教育-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 156472 号

21 世纪高职高专规划教材·现代秘书系列

秘书理论与实务

主编 徐 静 管文娟

Mishu Lilun yu Shiwu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京东方圣雅印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 19 插页 1

字 数 399 000

邮政编码 100080

010-62511770 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2016 年 1 月第 1 版

印 次 2016 年 1 月第 1 次印刷

定 价 36.00 元

前言

早就想编一本独具特色的《秘书理论与实务》教材，却一直无暇顾及。苏州市职业大学的文秘专业自建校起创办至今已有 35 年，是学校着力打造的江苏省高等教育首批特色专业。其鲜明的特色就在于践行就业导向的高职教育理念，致力于培养学生的职业素质和职业能力，创建并不断优化知行合一、学以致用、行动导向的教学模式，使理论学习与技能训练融为一体，在校园和岗位之间实现无缝对接。教改项目“秘书专业能力目标型教学模式的构建与实施”、“学以致用的秘书实训教学模式的构建与实施”分别荣获 2000 年、2004 年江苏省高等教育教学成果二等奖；国家级规划教材《秘书实训》被评为江苏省高等学校精品教材。实话实说，我校文秘专业教学改革十几年了，却一直没有编写核心课程《秘书理论与实务》教材，心中一直颇为忐忑。也是与中国人民大学出版社有缘，2014 年策划编辑主动联系主编，希望能够认真总结我校文秘专业理实一体化的教改经验与成果，编写一本突显行动导向型教学特色的教材。真可谓一拍即合，策划编辑的建议正合主编的心意。真心感谢中国人民大学出版社的激励，督促我们下决心花时间编写《秘书理论与实务》这一专业主干课程教材，以弥补专业建设的缺憾。

众所周知，就业导向的高职教育倡导“为了工作而学习”的理念，其课程与教材改革强调在行动中学习的策略。如此，课程结构和教材内容的可行动性就成为关键。然而，眼下全国各地“秘书理论与实务”的教材虽然很多，却还是偏重“秘书理论”，“秘书实务”技能训练的力度不够，且不成系统。于是，打破知识逻辑的思维定式，突破学科性课程结构，编写一本理实一体化的《秘书理论与实务》就大有必要了。区别于纸上谈兵式的理论阐释，本教材的特色是运用行动导向教学策略进行教材开发编写，以职业能力为目标，以职业标准为依据，以工作过程为导向，以行动为核心，以项目为载体，以任务为驱动——教材的内容与形式均作了大刀阔斧的改革创新。具体而言，本教材的特色主要体现在以下三个方面。

其一，教学内容改革更新，对接职业标准和岗位要求。不同于传统文秘教材按照知识点的逻辑顺序排列的内容框架，本教材以工作结构为逻辑，基于工作过程整合、优化教学内容，对接秘书职业标准，与秘书岗位的工作任务紧密匹配。全书紧密结合秘书岗位办文、办会、办事的工作任务和职业标准，精心设置了秘书职业认知、秘书职业资质、办公室事务管理、文书拟写与处理、会议组织与管理、秘书实务综合实训六大模块，以理论够用为度，突出秘书实务技能训练。每一模块的教学内容进行项目化设计，即根据职业岗位的典型工作程序，提炼出过程完整且较为典型的工作项目，每个项目融知识、能力、素质为一体，创设“教、学、做”合一的教学情境，不仅教授学生以秘书理论知识，而且注重启迪学生的思维，突出培养学生的实践动手能力和解决问题的能力。教学内容改革还表现在，本教材非常注重秘书职业素质的培养，把秘书实务技能训练与秘书职业素质训导有机地结合起来。通过秘书实务技能训练，指导学生深刻领悟秘书职业应该具备的职业道德、职业性格、职业能力和职业形象；理解和领悟秘书职业所应具备的素质、品质，养成认识自我、不断提升自我的习惯；理解秘书工作繁杂琐碎并且经常受挫的现实，自觉培养情商，提高心理素质，锻炼意志力。

其二，教学方法改革更新，知行并进、做学合一。本教材运用行动导向的教学模式，以项目实施、案例操作为主要教学方法。全书设置六大模块、33个教学项目，精心编选紧贴职场尤其是现代企业实际情况的鲜活案例74个。秘书理论与实务技能训练从项目案例入手，引导学生进行典型案例分析、职业情境模拟、项目实际操作等，促使学生在明确的工作任务中“做中学、学中做”，力求知行并进、做学合一。来自职场工作中的典型案例具有浓郁的职场气息，直观生动，可以营造一个逼真的职场氛围，使参与者具有身临其境的感觉，学生很容易进入角色，去分析问题和解决问题。而且，内容丰富的典型案例，可以从不同的角度进行分析和讨论，不仅使“行动”成为可能，还可以使“行动”方案多元化。教学方法的改革更新，可以大大提高秘书理论与实务教学的针对性和实效性，使秘书理论知识成为学生看得见、摸得着的现实，具有很强的职场气息，能够唤起学生的求知欲望，促使他们保持持久的学习热情，从而获得最佳的学习效果。

其三，教材体例改革创新，具有针对性和操作性。全书分为六大模块，每个模块的教学内容分解为5~6个项目，每个项目首先规定具体的“学习目标”，接下来完成项目任务和达成目标的过程包括：提出任务、知识准备、任务实施、任务评价。具体而言，首先，每个项目以典型案例为载体，提出案例问题进行讨论；其次，链接解决案例问题的知识平台；最后，进行案例操作即技能训练实施项目任务。本教材的整体结构形式为教学模块—项目任

务—案例导入—知识平台—技能训练。其中，导入的案例是经过精心选择的，具有典型性；解决案例问题的“知识平台”准确精练，为“技能训练”做好了理论铺垫，使学生明白工作任务怎样做、怎样做更好。与“知识平台”相关联的还有“课堂互动”、“相关链接”、“阅读资料”等栏目，既拓展了学生的视野，又使教材生动活泼，引人入胜。当然，“技能训练”最为重要，是教学目标得以落实的关键环节。

以上特色使本教材用途广泛，既可作为高职高专文秘专业的核心课程教材，也可作为企事业单位秘书人员在职培训的教材，还可作为秘书职业资格考证的参考读物。

本教材由苏州市职业大学文秘专业优秀教师团队编写完成。主编徐静确定全书的编写提纲，并写出样稿，规定体例，最后统改定稿。参与本书编写的均为长期从事文秘专业教学改革并取得丰硕成果的专业骨干教师。具体撰写分工如下：

模块一	秘书职业认知	徐 静
模块二	秘书职业资质	徐 静
模块三	办公室事务管理	管文娟
模块四	文书拟写与处理	王敏杰
模块五	会议组织与管理	吴蕴慧
模块六	秘书实务综合实训	徐 静、管文娟

本书在编写过程中，参考了大量文献，吸收了最新的高职高专教育学科科研成果，并摘引了有关网络资料，在此特作说明，并向相关专家、作者表示真诚的谢意。同时，也衷心感谢中国人民大学出版社对本书的大力支持和帮助。

在文秘专业主干核心课程中探索行动导向型教材的开发编写，颇具开拓性意义；与此同时，也就难免存在疏漏与不足，祈望专家、同道和广大读者不吝赐教，以便进一步修订和完善。在此，提前奉上诚挚的谢意。

编 者

2015年9月6日

目 录

模块一	秘书职业认知	1
	项目一 秘书职业内涵认知	3
	项目二 秘书职业角色认知	10
	项目三 秘书人际关系认知	18
	项目四 秘书职业规划认知	27
	项目五 秘书职业认知综合实训	35
模块二	秘书职业资质	40
	项目一 秘书职业道德认知	42
	项目二 秘书职业性格认知	52
	项目三 秘书职业能力认知	59
	项目四 秘书职业形象塑造	69
	项目五 秘书职业资质综合实训	78
模块三	办公室事务管理	84
	项目一 接待工作	86
	项目二 办公环境管理	96
	项目三 办公事务管理	107
	项目四 办公室资源管理	131
	项目五 信息管理	141
	项目六 办公室事务管理综合实训	151
模块四	文书拟写与处理	155
	项目一 办文认知	157
	项目二 文书拟写	167
	项目三 收文办理	184
	项目四 发文办理	195
	项目五 文档管理	202
	项目六 文书拟写与处理综合实训	209

模块五	会议组织与管理	213
	项目一 办会认知	215
	项目二 会前筹备	224
	项目三 会中服务	233
	项目四 会后落实	244
	项目五 高效开会	252
	项目六 会议组织与管理综合实训	259

模块六	秘书实务综合实训	263
	项目一 职场新人求职应聘	265
	项目二 《办公室新来的林秘书》情境剧演绎	272
	项目三 品牌发布会策划	276
	项目四 企业形象危机处理	281
	项目五 公司年会组织·年度工作总结	286

参考文献		297
------	--	-----

1	秘书职业概述	二二二
2	秘书职业入门	二二二
3	秘书职业入门	二二二
4	秘书职业入门	二二二
5	秘书职业入门	二二二
6	秘书职业入门	二二二
7	秘书职业入门	二二二
8	秘书职业入门	二二二
9	秘书职业入门	二二二
10	秘书职业入门	二二二
11	秘书职业入门	二二二
12	秘书职业入门	二二二
13	秘书职业入门	二二二
14	秘书职业入门	二二二
15	秘书职业入门	二二二
16	秘书职业入门	二二二
17	秘书职业入门	二二二
18	秘书职业入门	二二二
19	秘书职业入门	二二二
20	秘书职业入门	二二二
21	秘书职业入门	二二二
22	秘书职业入门	二二二
23	秘书职业入门	二二二
24	秘书职业入门	二二二
25	秘书职业入门	二二二
26	秘书职业入门	二二二
27	秘书职业入门	二二二
28	秘书职业入门	二二二
29	秘书职业入门	二二二
30	秘书职业入门	二二二
31	秘书职业入门	二二二
32	秘书职业入门	二二二
33	秘书职业入门	二二二
34	秘书职业入门	二二二
35	秘书职业入门	二二二
36	秘书职业入门	二二二
37	秘书职业入门	二二二
38	秘书职业入门	二二二
39	秘书职业入门	二二二
40	秘书职业入门	二二二
41	秘书职业入门	二二二
42	秘书职业入门	二二二
43	秘书职业入门	二二二
44	秘书职业入门	二二二
45	秘书职业入门	二二二
46	秘书职业入门	二二二
47	秘书职业入门	二二二
48	秘书职业入门	二二二
49	秘书职业入门	二二二
50	秘书职业入门	二二二
51	秘书职业入门	二二二
52	秘书职业入门	二二二
53	秘书职业入门	二二二
54	秘书职业入门	二二二
55	秘书职业入门	二二二
56	秘书职业入门	二二二
57	秘书职业入门	二二二
58	秘书职业入门	二二二
59	秘书职业入门	二二二
60	秘书职业入门	二二二
61	秘书职业入门	二二二
62	秘书职业入门	二二二
63	秘书职业入门	二二二
64	秘书职业入门	二二二
65	秘书职业入门	二二二
66	秘书职业入门	二二二
67	秘书职业入门	二二二
68	秘书职业入门	二二二
69	秘书职业入门	二二二
70	秘书职业入门	二二二
71	秘书职业入门	二二二
72	秘书职业入门	二二二
73	秘书职业入门	二二二
74	秘书职业入门	二二二
75	秘书职业入门	二二二
76	秘书职业入门	二二二
77	秘书职业入门	二二二
78	秘书职业入门	二二二
79	秘书职业入门	二二二
80	秘书职业入门	二二二
81	秘书职业入门	二二二
82	秘书职业入门	二二二
83	秘书职业入门	二二二
84	秘书职业入门	二二二
85	秘书职业入门	二二二
86	秘书职业入门	二二二
87	秘书职业入门	二二二
88	秘书职业入门	二二二
89	秘书职业入门	二二二
90	秘书职业入门	二二二
91	秘书职业入门	二二二
92	秘书职业入门	二二二
93	秘书职业入门	二二二
94	秘书职业入门	二二二
95	秘书职业入门	二二二
96	秘书职业入门	二二二
97	秘书职业入门	二二二
98	秘书职业入门	二二二
99	秘书职业入门	二二二
100	秘书职业入门	二二二

模块一

秘书职业认知



职场名言

秘书是可以发展的、走向经理岗位的。

——任正非

多少地位显赫、炙手可热的政界精英是从秘书起步的，多少资产雄厚、呼风唤雨的工商界大腕儿是从助理开始的。

——无名氏

今天的秘书，未来的领导。

——无名氏

 **模块导读**

正确认知秘书职业是做好秘书工作、履行秘书职责的基础。本模块紧密结合现代企业秘书职业的岗位要求,通过“行动导向,项目实施”的教学模式,指导学生正确认知秘书职业内涵,真切感知秘书职业角色,学会制定秘书职业生涯规划。通过本模块的学习,要求学生对秘书职业有一个初步的了解,为后续内容的学习奠定良好的基础。

◆ 知识能力目标

1. 准确认知并领悟秘书职业的丰富内涵,能够辨析人们对秘书职业的理解;
2. 准确认知秘书工作的特点,能够分析和判断秘书应有的角色定位;
3. 准确认知秘书职业生涯规划,学会制定个人职业生涯规划。

◆ 素质培养目标

1. 理解并领悟秘书工作的独特性,树立学习文秘专业的信心;
2. 理解秘书工作繁杂、琐碎且经常受挫的现实,自觉培养情商,提高心理素质,锻炼意志力;
3. 能够自觉参加小组项目研讨与操作,具有团队合作意识。

◆ 教学模式

行动导向,项目实施。

1. 典型案例分析;
2. 职业情境模拟;
3. 第二课堂实际操作等。

◆ 教学形式

1. 学生分组实施项目:全班划分为若干小组,要求小组成员集体备课,团队合作进行典型案例分析、职业情境模拟、第二课堂实际操作等。

2. 现代化办公设备运用:运用多媒体设备,制作PPT配合案例分析或情境模拟;制作案例分析报告等文本(均在计算机上完成),打印并装订成册。

项目一

秘书职业内涵认知

【学习目标】

1. 准确认知秘书职业的含义，了解秘书职业的分类和分级；
2. 准确认知秘书工作的基本内容，了解秘书职业特征；
3. 准确认知秘书职业发展前景，树立学习文秘专业的信心。

【案例导入】

案例 1：小王的困惑

小王是一名高材生，从名牌大学毕业后，在一家大企业担任部门经理的秘书。对小王选择做秘书，亲朋好友、左邻右舍议论纷纷，说法不一。有的人说：秘书，就是给老板打工、打杂的人，端茶倒水，写通知、发文件，工作很简单，太过程式化，缺乏创造性，没有技术含量，没有很好的发展前景。有的人说：秘书是年轻人的职业，是吃“青春饭”的，上了年纪还要想好别的出路。有的人说：秘书是领导身边的红人，权力可大了，能管很多人，是一份美差。有的人说：秘书工作很琐碎，女人做更适合，秘书=女秘书，秘书工作更适合漂亮的女孩子做，秘书就是“漂亮宝贝”……

听到大家对秘书职业的不同评价，小王心里也困惑起来：秘书到底是一份怎样的工作呢？

案例 2：她为什么如此受欢迎？

有这么一位秘书，据说台北的老板们都乐意聘用她，都想方设法地竞相开高价把她吸引到自己的公司。据圈里人说，哪个老板要是能聘用她，必然会财运亨通，诸事顺达。那么，她到底是一位怎样的秘书呢？从外表上看，她并不起眼，既不年轻，也不漂亮，四十岁不到的她，瘦弱而且略微有些憔悴；她的个性也不活泼开朗，而是腼腆内向。然而，她举止文雅，待人有度，尤其是她有着令人羡慕的惊人的敏感性和记忆力。每一位她辅助过的上司的朋友和公司客户的情况，她都了如指掌。在公众场合和日常工作中，她能适时地提醒上司，该向某位客人道喜，因为他的公子近日考上了大学，或是

该向某位友人慰问一下，因为他刚刚病体康复……由此，每一位由她辅佐过的上司总能在公众中赢得良好的口碑和极佳的人缘。现在你明白她为什么如此受欢迎了吧？

资料来源：孙荣等：《秘书工作案例》，45-46页，上海，复旦大学出版社，2013。

案例讨论：

1. 你对案例1中小王的困惑怎么看？你对秘书职业了解多少？
2. 案例2中的秘书为什么如此受欢迎？从中认知并领悟秘书职业的内涵。

【知识平台】

古今中外，各行各业都需要秘书。秘书是这世界上需求最广泛的社会职业之一，并且是一个使人受益终身的职业。企事业单位的前台、文员、部门助理、总经理助理等都属于秘书范畴。

一、秘书职业的含义

秘书是什么？想用一句话给秘书下定义并非易事，因为视角不同，说法也不同。下面是几种常用的秘书的概念。

(1) 据中华人民共和国劳动和社会保障部颁布的《秘书国家职业标准》(2006年版)，秘书职业的定义是：秘书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。

(2) 美国《韦氏秘书手册》认为：今天的秘书绝不再是单纯的接待员兼打字员，因为越来越多的经理希望自己的秘书成为行政管理的助手，以使自己有可能从烦琐的日常事务及专门事务中解脱出来……秘书已经成为决策者和执行者之间的一座桥梁……一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁，而且应当是协助经理的左膀右臂。

(3) 国际职业秘书协会认为：秘书应是上司的特殊助手，他们掌握办公室工作的技巧，能在上司没有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判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。

(4) 欧洲专业秘书协会认为：秘书对其上司的活动和工作范围有足够的了解，能够替上司分担很多工作，能在一定的范围内作出决定和发出指示，并在做生意的场合代表他的上司。

概言之，秘书是上司的助手，是为各行各业组织、团体的上司或雇主个人提供辅助管理、综合服务的人员。其主要职能是辅助决策、综合协调、沟通信息，办会、办事、办文等，是上司或雇主的重要参谋和得力助手。

二、秘书职业的分类分级

秘书是一个复杂而广泛的群体的统称。作为工作范围十分广泛的职业，秘书的种类甚多。

1. 秘书职业横向分类

根据不同的视角，可以把秘书分为不同的类型，如表 1—1 所示。

表 1—1

秘书职业的主要类型

秘书分类角度	秘书职业的主要类型
按秘书服务的对象划分	公务秘书：各级各类单位组织聘用的秘书 私人秘书：私人雇主聘用的秘书，协助处理相关事务
按秘书服务的行业划分	党政秘书：在党政机关工作，辅助领导实施管理 企业秘书：在企业工作，辅助上司实施管理 商务秘书：在经营活动中辅助上司处理商业性事务 法律秘书：辅助法律事务工作者开展工作 科技秘书：在科研、学术机构中辅助上司开展科技工作
按秘书业务的内容划分	行政秘书：协助上司处理各种行政事务 机要秘书：专管机密文件，负责机密性事务 文字秘书：以文字工作为主，撰文、收文、发文处理等 事务秘书：以日常事务管理为主 会议秘书：协助上司进行会议管理

2. 秘书职业纵向分级

《秘书国家职业标准》规定的秘书职业共设三个等级，分别为初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级、二级）。

就企业秘书而言，初级秘书包括公司前台接待、办公室文员等，主要从事一般日常事务性工作，如接待、联络、会务、印校、收发等，职责较为单一。

中级秘书包括部门经理助理等处于中层管理者左右的秘书和中小型公司的经理秘书，他们的职权相对大一些，要求相对高一些，具备较好的管理能力和沟通协调能力。

高级秘书包括大企业的总经理秘书/助理、跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等。这是高端秘书职位，除了需掌握一般的文字、外语、计算机技能之外，沟通、协调、预见和判断力都必须很强，能起草重要的合同文本，懂法律，有应急处理能力。高级秘书要想在公司顶层站住脚，需要付出极大的努力。其管理能力、协调能力、领导能力都需要多年的培养和修炼。高级秘书在企业中虽然只是执行者，却在企业的正常运营过程中扮演着不容忽视的角色。

三、秘书工作的主要内容

秘书是领导的助手，其工作范围十分广泛，内容非常繁杂、琐碎。《秘书国家职业标准》规定，秘书的主要工作内容包括三大模块：会议管理、事务管理、文书拟写与处理，如表 1—2 所示。

表 1—2

秘书的主要工作内容

工作模块	工作内容
会议管理	会前筹备、会中服务、会后落实
事务管理	接待工作、办公环境管理、办公室日常事务管理、办公用品与设备的使用与管理、信息管理
文书拟写与处理	文书拟写、收文与发文处理、文档管理

四、秘书职业的主要特征

- (1) 辅助性。秘书是领导的助手，其作用是辅助领导实施管理。
- (2) 服务性。秘书的工作是为服务对象提供准确、全面和及时的优质服务。
- (3) 综合性。秘书的基本职能是辅助管理、综合服务，如办文、办会、办事等，涉及面广，综合性强。
- (4) 机要性。秘书在领导身边工作，位居管理中枢，必然接触到各种机密，掌握重要情况，因此比一般工作人员了解更多的机密和重要事项。

五、秘书职业的发展前景

秘书工作比较特殊，是一个锻炼人、培养人的岗位，也可以说是使人受益终身的职业。由于秘书一直跟在上司的身边辅助其管理，如果上司是个很出色的人，秘书就可以在他身上学到很多管理技巧和经验。作为参与管理的特殊助手，秘书可以在日常工作中接触到公司所有的部门和大客户，对公司的运作和整体状况有全面的了解，与外界接触密切。所谓站得高，看得远，在不断进步的过程中，秘书不仅要熟悉国家大政方针，掌握国内外经济技术的最新动向，了解生产经营管理，而且要不断地增强运筹策划、组织协调、随机应变和综合分析的能力。因此，从事秘书工作的人员有着良好的职业前景，可以从事行政类、人事类、公关类和业务类等工作，发展渠道广阔。事实上，许多企业已将秘书岗位作为人才培训的摇篮，而经历过秘书岗位训练的人员，其升职机会要比企业其他岗位人员大得多。“总经理秘书距总经理仅一步之遥”并非虚言，一些秘书经过多年的磨砺，最终走向领导岗位。

【相关链接】

秘书之歌

早迎朝阳，晚送霞光，我们日夜忙碌在秘书岗位上。辅助领导，服务群众，我们默默书写现代化锦绣文章。我们是无名的小花，在祖国大花园里吐露芬芳；我们是普通的砖瓦，支撑社会主义的栋梁。

花开花谢，潮落潮涨，我们终年忙碌在秘书岗位上。沟通上下，协调各方；我们辛勤耕耘现代化大好春光。我们是无名的小花，在祖国大花园里吐露芬芳；我们是普通的砖瓦，支撑社会主义的栋梁。

资料来源：吴欢章、陶维嘉：《秘书之歌》，载《秘书》，2004（10）。

秘书是真正意义上的白领

白领最初是指在企业中从事管理工作的管理阶层，是管理学意义上的一个概念。企业的管理行为中基本包括了计划、组织、指挥、控制等职能，而一个秘书在这些职能中的参与度及工作中的综合程度都超过了一个一般员工。

秘书的管理对象涉及人、事，包括员工和部分上司的工作安排，如工作会谈、时间日程，涉及计划、监督等工作职能；秘书要管理物，如办公环境控制、文具采购、档案保存等；秘书要管理资讯，如企业宣传与公关，市场情报的初级调研与分析；秘书要管理工作流程，如项目中的组织协调，所以有的企业称秘书为流程协调员。可见，秘书作为企业白领，当之无愧。

资料来源：金常德、赵莲娜：《秘书学概论》（第二版），12页，大连，大连理工大学出版社，2008。

秘书职业典范

世界首富微软董事长比尔·盖茨这样评价他的秘书露宝：我和微软的成功因为有露宝。

通用电气前 CEO 杰克·韦尔奇如此评价他的秘书：秘书对于我的工作而言，有时不亚于一位副总裁的重要性！因为他的存在，才使我专注于思考和决策。有人说我事半功倍，那么至少一半是我的秘书的贡献。

年薪 1 200 万港元的“打工皇后”、和黄集团总经理洪小莲说：我最大的幸运是有过 18 年的秘书工作经历，如果没有这个经历，我不可能有今天的成就。

资料来源：徐静：《秘书实训》（第三版），3页，北京，高等教育出版社，2014。

【阅读材料】

人们对于秘书工作常见误解的辨析

误解一：秘书就是给老板打工、打杂的人，没有很好的发展前景

从社会对秘书的需求量来看，秘书这一职业在社会工作中逐步被社会认识和重视。随着社会的发展和竞争的日益加剧，秘书工作越来越受到重视，秘书已经不是以前众人眼里“端茶递水”的角色，而是日渐成为企业管理的特殊助手，他们不仅要熟练掌握办公室工作的技巧，还要能在上司没有过问的情况下表现出责任感，以实际行动显示主动性和判断力，并在权力范围内果断作出决定。从事秘书职业的人员有着良好的就业前景，可以从事行政类、助理类、人事类、公关类和业务类等工作，薪资职位优越，就业渠道广阔。行政类秘书可以直接过渡到行政主管、办公室主任、综合管理部主任等职位，常见于政府部门、大型企业等。助理类秘书可以进一步发展为总经理秘书、总经理助理。人事类秘书可以发展为人力资源主管。公关类秘书可以从接待、协调工作过渡到公关经理、客户经理。业务类秘书可以进一步发展为商务主管、业务经理等。

误解二：秘书是年轻人的职业，是吃“青春饭”的，上了年纪还是要想别的出路

在某国企任职秘书的张依飞告诉记者：“我认为秘书职业不是吃‘青春饭’的职业。对于秘书来说，工作经验是最宝贵的东西。工作的时间越长，见的世面越广，遇到的问题越多，积累的经验也就越多。经验多，办事的能力就会增强。秘书工作有两大特点：并行的工作多和工作的内容变化快。面对种种事情，只有经验非常丰富的秘书才能应付自如，知道什么事应该先做，什么事可以往后拖一拖；知道怎样调整工作日程，以及应对调整后可能出现的各种意外情况。”

在欧美国家，秘书早已像教师和护士那样，是一种正式而又成熟的社会职业。在大型企业高级管理人员身边，很难看到年轻的女秘书，大多数秘书的年龄都在40岁以上。这些秘书的教养和经验，完全可以让各科室的经理和其他员工肃然起敬。除了一般的秘书技能之外，她们的沟通、协调、预见和判断力，也让人叹服。北京市四海贸易公司总经理王浩生表示：“目前在许多人的眼里，做秘书不是长久之计。秘书的工作太简单，太程式化，缺乏创造性，没有成就感，用‘收发打存’几个字就可以概括，普遍认为是吃‘青春饭’，这是因为没有全面而理性地来看待秘书职业。”

误解三：秘书天天与老板接触，是老板身边的红人，可以“近水楼台先得月”，给加薪、升职创造便利

一般情况下，在外人眼中，秘书与老板接触的机会更多一些，秘书所做的工作，也更容易为老板所知晓，因而无论从个人关系还是工作关系来看，秘书的提薪和升职似乎

都更容易一些。然而事实并非如此，其实每个人的工作成绩老板都是看得到的。如果确实能够做出成绩，又能够采用最适当的沟通方式向老板提出涨薪与升职的要求，那么大家的机会都是平等的，与老板的接触时间与接触频率并无任何关系。秘书和其他职业一样，与老板属于雇佣关系，秘书人员是靠自己的努力来获得薪水，这样的职业应得到理解与尊重。在职场人看来，最令秘书愤怒的事情是：即使是因为自己能力出色得到提拔，也会被别人误认为是因为漂亮或者跟老板关系好。

误解四：秘书=“女秘书”，秘书工作更适合女孩子做

造成人们这种误解的原因主要有二：其一，长期以来很多企事业单位乃至私人的秘书都以女性居多，男性很少，特别是在中国，这种现象很普遍；其二，秘书工作确实比较烦琐，工作很细致，要求从业者比较细腻、细心，还要有耐心，而女性似乎天生在这方面优于男性，这也是导致现在社会上秘书从业者以女性居多的原因。

笔者认为，这只是一种传统的观念，是一种狭隘、带有偏见的看法，特别是有些居心叵测的人，甚至以一种歧视的眼光，戴有色眼镜来看待这一行业的女性。但是现代意义上的秘书，已经不同于人们所理解的传统意义上的秘书。现代的秘书工作，已经实现了“四个转变”：由单纯的办文办事转为既办文办事又出谋划策，由单纯的传递信息转为综合处理信息，由被动服务转为主动服务，由凭老经验办事转为科学化管理。“四个转变”的提出，表明秘书工作的参谋作用得到了充分的肯定。现代意义上的秘书，是具备专业技能职业资格、围绕着领导层或个人进行各项事务的辅助决策和管理，帮助组织或个人实现“效能最大化”的管理类应用型技术人才。随着市场需求的增加和秘书职业化的推进，现代意义上的秘书工作已经不再是人们过去认为的单纯的收发文件等简单工作，而是一份男女都共同参与的工作，应该不再存在男女的界限和分区。

资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_90d9c9dc0100yi2j.html.

【技能训练】

任务1：上网搜索更多人们对于秘书职业的解读；结合本项目开头的两个案例，运用所学知识，研讨和分析秘书职业的丰富内涵，分析人们对于秘书工作的常见误解，并给予评价。以小组为团队，每组制作一份案例分析报告；派1名代表登台演讲，时间不超过8分钟。

任务2：根据自己对秘书职业的认知情况，思考自己心目中理想的秘书应该是什么样的。请撰写一篇学习感悟，并上台演讲，与同学交流。