

公共管理系列教材

管理文秘

(第二版)

徐顽强 编著



科学出版社

公共管理系列教材

管理文秘

(第二版)

徐顽强 编著



科学出版社

北京

内 容 简 介

管理文秘作为由管理学与秘书学交叉而形成的一门新的秘书科学,正日益受到管理者、秘书从业人员以及管理学和秘书学研究者的关注。本书从探究管理文秘内涵切入,立足于工作技能与沟通管理,构建以辅助决策、信息管理、公关管理、会议管理、办公事务管理、文书档案管理、调查研究和公文处理等为支撑的管理文秘工作体系,结合新媒体语境,提出了管理文秘素养培育的目标路径和实践方法。

本书适合高等学校本科生、研究生以及MPA学员作为教材使用,也对党政部门、企事业单位各级秘书从业者以及其他相关人员有所裨益。

图书在版编目(CIP)数据

管理文秘/徐顽强编著.—2版.—北京:科学出版社,2017

公共管理系列教材

ISBN 978-7-03-053701-0

I. ①管… II. ①徐… III. ①秘书学-高等学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第137595号

责任编辑:王京苏/责任校对:贾伟娟

责任印制:霍兵/封面设计:蓝正设计

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

保定市中画美凯印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年3月第一版 开本:787×1092 1/16

2017年7月第二版 印张:15 1/4

2018年1月第七次印刷 字数:362 000

定价:38.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

当前，中国正处于转型期，无论是公共部门还是私营企业，都面临着新的变化和挑战。秘书工作作为组织内部极为重要的一环，其职能也在与时俱进，秘书从业者必须在工作角色和内容上，积极地适应这种变化。随着互联网等科学技术的进一步发展，各类新环境、新挑战层出不穷，秘书已经不再只是负责打印、传送文件等辅助性工作，而是从事更为专业的行政管理工作。新形势下，社会发展已经对秘书工作提出了“四个转变”的要求，即“从偏重于简单的办文办事转变为既办文办事又出谋献策；从单纯的收发传递信息转变为既收发传递信息又综合处理信息；从单凭老经验办事转变为实行科学化管理；从被动服务转变为力争主动服务”。因此，传统的文秘角色已经不再适应新的时代，取而代之的将是更广泛的工作、更复杂的环境和更为广阔的发展空间，而秘书科学也已经向管理文秘方向进一步发展。

管理文秘作为一门新的秘书科学，是由管理学与秘书学交叉而形成的一门实用性学科，它兼具管理学和秘书学的特点，在新的时期正日益受到管理者、秘书从业人员以及管理学和秘书学研究者的关注。管理文秘与传统的秘书工作有何区别呢？简而言之，管理文秘是将原有秘书的事务性工作扩大，增加了沟通性工作和管理性工作。换言之，管理文秘从业人员所处理的事务性工作不但没有减少，反而在原有工作基础之上，增加了管理工作的职能，即组织沟通和协调的作用。

秘书工作的变化不仅体现在工作内容的变化上，也体现在组织对秘书重视程度的变化上。现在，越来越多的组织高级管理者更加看重秘书在组织中的作用与贡献。也因此，越来越多的组织对秘书从业人员的素质有了更高的要求。可见，提升高级行政管理能力和个人素质是秘书刻不容缓的任务。如果秘书始终还停留在旧观念当中故步自封，那么即使资历很深，也终将因为视野狭隘，而限制其进一步的职业发展。

本书就是针对这种变化的形势，结合笔者多年来的科研与教学经验所编著的一本实用性教材。本书主要着墨于“技能工作”与“沟通管理”，所涵盖的内容适用于所有秘书从业人员，无论其所在组织是公共部门还是私营企业。与其他教材不同的是，本书着力强调当前秘书工作遇到的新变化与新挑战，并主张以一种全新的视角来看待秘书工作中遇到的种种问题。希望本书不仅能在实际技能上给读者以提升，更是可以在观察和看待问题的角度上给读者一种全面而稳妥的视角。

为了适应秘书工作中新的要求和新的挑战，秘书从业者必须不断加强学习沟通和管理的能力。本书旨在通过提升秘书的沟通和管理技能，让秘书快速成为行政管理的专家，从而获得更为广阔的职业发展空间。本书结合新的时代特点，提出了一些比较符合现实需要的秘书工作新方法以及秘书实际操作的行动标准和方案，若能在秘书的实际工作中加以灵活运用，发挥实效，最终将使秘书从业者在职场中更上一层楼。

目 录

第一章 管理文秘概述	1
第一节 管理文秘的内涵	1
第二节 管理和文秘的关系	2
第三节 管理文秘的工作内容	4
第四节 新时期文秘工作的转变	5
第二章 管理文秘人员素质要求	9
第一节 管理文秘人员的角色定位	9
第二节 管理文秘人员的专业要求	12
第三节 管理文秘人员的职业形象	17
第四节 管理文秘人员的办公礼仪	23
第三章 辅助决策	30
第一节 辅助决策概述	30
第二节 辅助决策路径	35
第三节 决策实施与监控	43
第四章 信息管理	47
第一节 信息与信息工作	47
第二节 信息的收集与传递	50
第三节 信息整理	53
第四节 信息的保存与保密	57
第五章 公关管理	64
第一节 公关事务管理	64
第二节 沟通协调管理	77
第三节 危机公关管理	85
第六章 会议管理	100
第一节 会议概述	100
第二节 会议准备	104
第三节 会时工作	113
第四节 会后工作	117
第七章 办公事务管理	121
第一节 接待与宴请管理	121
第二节 日程安排管理	131
第三节 通信管理	137

第八章 文书档案管理	144
第一节 文书管理	144
第二节 档案管理	156
第三节 图书资料管理	168
第九章 调查研究	174
第一节 调查概述与程序	174
第二节 调查和信息处理	182
第三节 调查报告的撰写	188
第十章 公文管理	197
第一节 公文概述	197
第二节 公文格式	198
第三节 公文写作	199
第十一章 新媒体与管理文秘	225
第一节 新媒体的界定及其主要特征	225
第二节 新媒体平台下管理文秘工作的转变	227
第三节 新媒体平台对管理文秘人员的要求	229
第四节 新媒体环境下管理文秘的信息素养培育	232
后记	237

第一章

管理文秘概述

本章导言

随着我国现代化建设的逐步深入，“秘书”行业已成为社会普遍的职业之一，秘书人员在各行业中都起到了不可替代的作用。近十年来，在社会分工日益细化、行政改革不断深化的过程中，管理学与秘书学在理论研究和实践中呈现出了相互关联、彼此交叉的态势，由此形成了一门新兴学科“管理文秘”，并且日益受到管理者、秘书从业人员以及管理学与秘书学研究者的关注。深入探讨和学习管理文秘的相关问题，首先必须要把握好管理文秘的学科基本知识。

第一节 管理文秘的内涵

要进一步了解管理文秘的职业特点和工作规律，就需要对管理文秘的内涵进行探讨。管理文秘实质上是由秘书工作发展演变而来，了解什么是“秘书”有助于理解管理文秘的内涵。

由秦代到清代，在封建王朝中央集权的政权模式内，“秘书”一词有三方面的含义：一指宫禁里的藏书；二指用隐语来预决吉凶、对未来做出预言的谶纬图箮等书；三指特定的古代官名，“中国自秦汉以来，历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职；主要掌管官员向皇帝奏事的奏章函牒和皇帝发布命令的宣示，以及宫禁的图书等工作”。而这三方面的含义，各指特定的对象，彼此间又有内在的联系。第一种与第三种含义的密切联系是显而易见的。第二种含义所指的对象，虽带有迷信的神秘色彩，但也暗示了秘书工作所具有的机密性与参加决策筹划等多层次的意义，因为封建时代的谶纬图箮等书，多预言王朝兴废与政权更迭等重大政治事件，政治色彩很浓。总之，这三方面的含义都说明秘书与政权机构的关系密切，政治性很强。

改革开放以后，秘书从业人员出现分化。过去秘书从业人员多是集中于国家机关、社会团体、企事业单位（包括国有企业、股份制企业、三资企业、私营企业）。秘书的

选拔由组织人事部门考察选用，由国家或单位支付薪酬。少数为一定级别的领导干部和专家服务的秘书，虽然其服务对象是个人，但仍从国家或集体领取薪金，是国家编制的正式工作人员，属于公务秘书。这类秘书，尽管有时被称为领导人的专职秘书或私人秘书，但不同于私人秘书。而随着我国改革开放以来市场经济的快速发展，秘书已经走向了各个领域，私人秘书也因此出现和发展。这类秘书主要是为个体雇主服务，由个人聘用，并由雇主本人支付薪酬。私人秘书在经济上是社会主义初级阶段以公有制为主体多种所有制经济共同存在和发展的产物，在政治上是深化改革的结果。目前随着社会经济的快速发展，私人秘书已越来越多，而且涉及范围也越来越广，工商界、演艺界、体育界、文化界都有私人秘书的身影。

秘书作为一项有一定专业性的职业有着相应的从业资格认证机制。1998年5月，劳动部（现人力资源和社会保障部）在其新颁布的《秘书职业技能标准》一书中将“秘书”概念定义为：专门从事办公室程序工作，协助领导处理政务及日常事务，并为领导决策及其实施服务的人员。我国人力资源和社会保障部组织的“秘书职业资格鉴定考试”将秘书职业设四个等级，分别为：五级秘书（初级）、四级秘书（中级）、三级秘书（高级）、二级秘书（高级）。

管理文秘是在过去的秘书工作的基础之上，结合现代文秘工作实践中的新特点，以及国内外学者对这门学科研究发展的综合基础上所产生的一门新科学。它的内涵可以从它的学科属性和实践属性两方面进行理解。

从学科属性的角度看，管理文秘是一门新兴的学科。管理文秘探讨的主要是管理文秘活动中的内容及其规律。管理文秘工作的广泛性，决定了管理文秘所涉及的学科较多，包括秘书学、管理学、文书学、档案学等学科。过去对秘书工作的理解还是从一种事务性处理的角度出发，对其作为秘书学及其中的文书学、档案学的学科内容研究较多，而对其职能中的管理学的规律并没有挖掘出来。实际上管理文秘学科的产生是基于对过去秘书工作的发展和继承，同时它也是秘书工作在当代实践中的新特点和新规律的反映。这种新的规律和特点中最重要的便是文秘工作中管理学与秘书学两个学科的交叉与融合。

从实践属性的角度看，管理文秘是一种实践中的工作职位，其主要职能是事务处理、辅助管理以及综合服务。管理文秘工作的开展紧密围绕着领导活动的需要进行，其内容涉及辅助决策、信息管理、公关工作、会议管理、办公事务管理、调查研究和公文处理等。

综上所述，管理文秘可以定义为：从业人员具备专业技能并通过相关资格认证，围绕着领导层开展事务管理、服务公关以及辅助决策活动，以实现组织效率最大化的一项职业。

第二节 管理和文秘的关系

管理文秘中的“管理”与“文秘”，其实都是在讲其对管理者的一种协助作用。要理解管理与文秘两者的关系，就需要对领导和管理之间的关系进行阐明。一般而言，

“管理”是一个上位类概念。狭义的管理仅指对某些具体对象进行职能性实务活动，即实际性掌管、治理和安排某种范围的事务，并为达成任务做出一定手段的技术性处理。这是偏重于局部和战术方面。领导则是在带领、引导的层次上，依据情况汇报对象而分析情况做出计划与决策，在某种范围内为完成任务而指挥与使用干部人员，其手段是偏重于全局和战略方面的。这里，广义的管理包含了狭义的领导，广义的领导包含了狭义的管理。管理作为执行生产总体运动所产生的各种职能，其中包含完成组织目标的领导含义；领导作为组织所赋予的统领组织部属的权力，其中同样包含管理的含义。在实践中，管理如与组织所赋予的权力分离，就很难进行组织、指挥、协调和控制；同样，领导如离开了对个人具体活动的组织、指挥、协调和控制，也就无法统领其组织部属实现组织目标。所以，两者的关系是相互区别与相互联系的。据此可以类推管理与文秘这两个概念，同样也是既有区别又有联系的。这主要体现在两个方面。

第一，秘书工作的开展是围绕组织的管理和决策层展开的。从历史发展变化来看，管理文秘活动的产生源自于领导者的管理活动。从这一角度来看，先有领导者的管理活动，然后再产生的管理文秘的相关活动。对于从事文秘工作的人员而言，除了做好一些基础性的日常工作以外，在整个领导者的决策活动中，应当发挥好应有的参谋作用，为领导的决策筛选、提供信息。这种特性就是管理文秘活动的从属性。在参与整个决策者的管理过程时，文秘人员并不能够独立地组织各方面资源，而是在领导者的授权之下履行职能，尽最大可能为领导的决策活动提供支持。因而从实质上看管理文秘活动同领导者的管理活动存在着一种从属关系，即文秘工作从属于管理活动。

第二，秘书工作中辅助领导所进行的一系列的管事务的实践又升华了管理科学的理论。现代秘书工作中管理科学的重要性不断提升。在一个组织中，领导者的职能偏重于全局和战略方面，不可能事事动手，件件躬亲，多是交给文秘人员去代为办理。文秘人员在处理大量事务时，常常需要承担部分领导工作。例如，计划、组织、协调等，都属于领导者的管理活动职能。然而，文秘人员常在收集、整理信息资料的基础上，为领导者草拟计划，供领导者参考或者选用；文秘人员在具体工作中必须参与较多的组织活动，如组织会务、组织调查、组织事务工作等；文秘人员经常依据领导的授权参与协调工作，如领导者与领导者、上级部门与下属部门、部门与部门、本单位与外单位等之间关系的协调；文秘人员还经常依据领导的指示与授权参与一定意义的控制，如注意对某个任务的执行是否一切都按已制定的规章和下达的命令进行控制。因此，文秘人员的职能非常特殊，不仅要处理大量事务，还需默默无闻地从事部分领导者的管理工作。为此，文秘人员必须熟悉管理各个部门的工作，了解领导或管理者的心理特征，在智能、素养及职业道德方面具备服务于领导者的条件^①。

① 徐世雨，林静．管理文秘 [M]．济南：山东人民出版社，2011．

第三节 管理文秘的工作内容

管理文秘的工作内容繁多，并且随着现代经济的发展，文秘工作不断被赋予新的意义与价值，其范畴也有不断扩大的趋势。根据我国管理文秘行业现状分析，管理文秘的工作主要包括以下内容，见图 1-1。

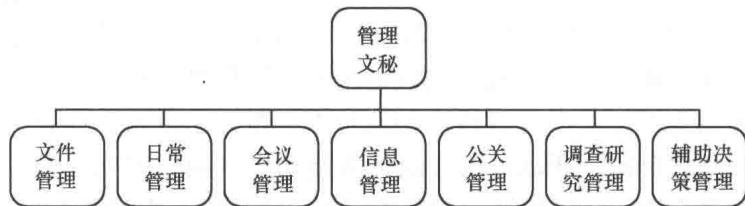


图 1-1 管理文秘工作内容

一、文件管理

文件管理包括文书撰写、制作、处理和档案管理工作，具体解释如下：

文书撰写工作，包括各种公文和其他文稿的起草、修改、审核和校对工作，以及领导口述或会议记录的整理等工作。

文书制作工作，包括打字、复印、编排、装订等工作。

文书处理工作，包括各类文件、电报、信函等的收发、传递、登记、办理、保管、立卷等工作。

档案管理工作，包括各种文书档案的收集、整理、鉴定、管理、提供服务等工作。

二、日常管理

日常管理包括办公室管理、通信管理、日程管理、印信管理以及接待管理等，具体解释如下：

办公室管理，包括办公室环境、设备、经费等的管理。

通信管理，包括通信事务以及各种通信设备（如电话总机、电传、传真等）的管理。

日程管理，包括为领导制作日程表，包括会议、培训、出差、商务活动等事项，协助领导做好日程安排。

印信管理，包括对机关、单位公务印章，领导的印章，介绍信、证明信等的管理和使用。

接待管理，包括来访接待和安排各项服务等，其中，一般接待活动主要有政治接洽、工作接待、视访接待、上访接待、来宾接待等。

三、会议管理

会议管理包括会议的安排、会场的布置、会议的服务、会议文件的处理等，具体解释如下：

会议的安排,包括确定会议议题、安排会议日程与议程、邀请与会者、准备会议文件和发送会议通知等。

会场的布置,包括选定会场、布置会场,其中布置会场要注意会场形式以及排列座次的安排。

会议的服务,包括会议的接待和报到,会场服务以及会议记录等。

会议文件的处理,包括印发会议简报和快报、会议纪要和会议决定事项通知、收回会议文件和汇编会议文件等。

四、信息管理

信息管理包括建立信息网络,对各种信息进行收集、筛选、整理、加工、利用、储存以及编印信息刊物等,向领导提供全面、准确、及时的信息服务。

五、公关管理

公关管理包括协调沟通工作和公共关系工作,具体解释如下:

协调沟通工作,包括单位组织政策与工作的协调以及对各地区、各部门人际关系的沟通与改善,使之协调一致,密切合作。

公共关系工作,包括协调,加强组织与其他社会团体和公众的联系,通过各种手段和媒介宣传组织情况,扩大组织影响,树立组织良好形象。

六、调查研究管理

调查研究管理包括对组织内部各部门和对组织外部情况进行调查研究的计划、实施、分析研究以及撰写研究报告等。

七、辅助决策管理

辅助决策管理包括辅助领导以及督查工作,具体解释如下:

辅助领导,包括辅助领导决策以及协助领导做好单位组织内部其他各类事务。

督查工作,包括单位组织政策推行或决策实施、中心工作或重大的问题以及领导交办事项的检查处理、督促落实工作。

秘书人员是服务领导的,工作处于从属地位,必须具有默默无闻、埋头苦干的奉献精神 and 甘当无名英雄的幕后意识。要站位不越位,参谋不决策,辅助不做主,帮忙不添乱。同时要统筹兼顾,合理安排。面对多项工作时,要围绕中心工作,分清主次、轻重缓急,有条不紊地按时按质完成每项工作。

■ 第四节 新时期文秘工作的转变

由于长期受计划经济的影响,过去社会上对于秘书工作的普遍看法就是“跟着领导屁股后,听命令,干杂事,收发文件接电话”,秘书从业人员一般处在完全被动的工作局面。在这样的前提下,我国秘书人员的角色定位呈现出的是遵照领导意图,按照

既定程序，按部就班处理日常杂务，跑腿，打杂，面临完成任务就得过且过的“低效率”“工具化”的工作局面。因此秘书工作一度被认为是“谁都能干”的工作。秘书从业人员队伍中也确实存在整体素质低下，知识结构单一，专业技能老化，理论与实践脱节，不懂现代化办公技能的从业人员，具体表现为普遍缺乏主动参与的创新意识和参政议政的辅助能力。大量秘书人员忙于琐碎的事务性工作而缺乏主动学习和进行必要的专业技能提高的意识，绝大多数单位也没有意识到秘书职业的真正内涵和价值，对秘书职业存在诸多的认知偏见，有的人形容秘书工作就是“整日喝茶看报，没事看领导脸色，有事就是打字接电话”。

新时期的改革开放，给各单位组织的领导都带来了不少新的挑战，这给秘书从业人员提出了一个新的问题：如何积极主动地为领导决策和实施提供准确的信息和周到的服务？为解决这个问题，秘书从业人员必须具有更好的政治素养、更强的业务能力、更敏捷的逻辑思维、更有效的工作方法和更现代化的服务水平。为了适应改革开放和现代化建设的新形势，办公室工作必须做到高效、求实、创新，本着为直接领导服务，为相关的各级服务，为人民群众服务的精神，办公室秘书在工作方式和工作方法上应有如下四方面的转变（图 1-2）^①。

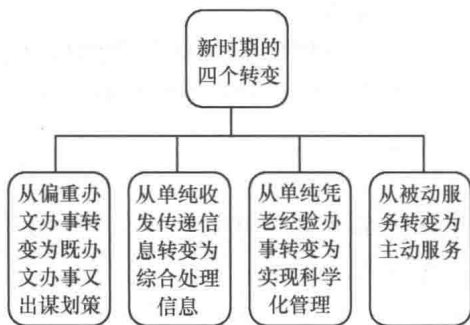


图 1-2 秘书工作新时期四个转变

从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋划策。办文办事是办公室重要的基础工作，包括文书处理工作、会务工作信息资料处理工作、信访工作等，同时还要随时承办领导交办的其他工作。这类工作，琐细而繁杂，却又十分重要。作为新时期的秘书，更重要的是具有较高的思想水平，随时注意各个时期、各个领域的动向，为领导出主意，想办法，提议案，充分发挥秘书部门的参谋、智囊作用。

从单纯收发传递信息转变为综合处理信息。办公室是上下沟通的枢纽和桥梁，快速无误地传递信息无疑是重要的。但是，随着形势的发展，秘书工作者不能停留在信息的收集和传递上，而应当在信息的收集、传递、加工处理和反馈等所有环节上积极开展工作，尽可能地为领导利用信息做好一切必要的准备，以便领导高效迅速地利用信息做出决断。例如，在领导意图形成之前，秘书工作者要广泛收集相关资料，对信息进行筛选、系统分析，提出参谋意见；在决策实施过程中，要通过调查研究，实事

^① 徐世雨，林静. 管理文秘 [M]. 济南：山东人民出版社，2011.

求是地向领导反馈实施效果,并提出改进方案;在工作告一段落后,要及时总结经验教训,协助领导改进工作。信息的收集要充分、传递要迅速、处理要准确、反馈要及时。

从单纯凭老经验办事转变为实现科学化管理。现代化的社会,要求现代化的效率。新时期的秘书工作者,必须改变单凭经验、习惯的办事模式,建立起科学的现代化管理模式和一整套规范化、程序化、系统化、科学化的工作流程和制度,使内部运转方式和管理办法建立于科学的基础上。对于过去长期积累下来的经验以及成习的工作程序和方法,应当根据新形势和新任务的要求重新加以认识。一切同新形势、新情况、新任务不相适应的老观念、老办法、老框框,都要敢于破除;而一切同新形势、新情况、新任务相适应的好办法、好经验,都要敢于探索、采用和推广。

秘书工作要实行科学化管理,就必须完善秘书工作制度,规范秘书行为。从实际出发,合理地调整、设置机构,确定分工职责,使每个部门都各司其职,各尽其责;要建立严格的岗位责任制,使每一个人都能够任务明确、责任清楚;要形成规范化、制度化、科学化的工作程序和工作方法,保证每一个环节和每一项工作都有章可循;要完善信息系统,形成一个真正的点面结合的信息网络和畅通的信息环流渠道;要改进工作的技术手段,逐步实现办公自动化。

从被动服务转变为主动服务。秘书工作变被动为主动,就要克服那种以为办公室就是完成交办事务,凡是领导没有直接交代的事项就不去办、不想办的片面认识,必须不断提高秘书工作的预见性和前期性,充分发挥办公室工作人员的积极性、创造性。例如,秘书人员可以根据对领导活动的预见以及领导意图和指示精神,自觉地、主动地开展工作的,对未来一段时间可能出现的工作任务加以估计,预先做出安排。同时,秘书要善于总结经验、探索规律,根据过去、现在的情况对未来做出规律性的预测,提前介入早安排,及早动手勤处理,尽可能将服务重心前移,增强服务的前瞻性。

本章小结

本章主要对管理文秘的概念、内涵、基本内容和发展趋势进行了介绍。通过分析管理文秘工作的历史沿革,可以将管理文秘定义为从业人员具备专业技能并通过相关资格认证,围绕着领导层开展事务管理、服务公关以及辅助决策活动,以实现组织效率最大化的一项职业。作为管理科学和文秘实践相结合的一门新兴职业,管理和文秘之间存在着一种从属关系,文秘工作在管理活动中产生,文秘活动的开展主要是围绕管理活动进行的。同时,文秘工作的实践升华了管理科学的理论,为管理科学的发展提供了实践依据。管理文秘的主要内容包括文件管理、日常管理、会议管理、信息管理、公关管理、调查研究管理、辅助决策管理等。在新的时期,这些工作的内容不断发展革新,管理文秘工作逐渐发生了四点新的转变:从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋划策;从单纯收发传递信息转变为综合处理信息;从单纯凭老经验办事转变为实现科学化管理;从被动服务转变为主动服务。

思考与练习

1. 什么是管理文秘？试述管理与文秘的关系。
2. 试述管理文秘的工作内容，并与普通文秘工作进行比较分析。
3. 试述新时期文秘工作的转变及其原因。

本章推荐阅读书目

1. 陆瑜芳. 秘书学概论（第三版）[M]. 上海：复旦大学出版社，2015.
2. 范立荣. 现代秘书学教程（第四版）[M]. 北京：北京首都经济贸易大学出版社有限责任公司，2015.
3. 方宜，何智蕴. 管理文秘理论与实践（第二版）[M]. 北京：科学出版社，2013.

阅读材料

德西蕾·罗杰斯，新时代成功秘书的典范。德西蕾·罗杰斯，1960年出生在新奥尔良，父亲罗伊曾是新奥尔良市议会议员。虽然是出身政治世家，但德西蕾却一直都在商界、时尚界打滚，直到2008年11月才进入白宫，成为白宫总管家——社交秘书，是白宫第一位非洲裔的社交秘书。

入职白宫后，德西蕾——这位非洲裔的社交秘书每天要打理白宫点点滴滴的事情，从普通早餐到国宴，从正式的会谈到非正式的小聚，除了确保每件事都不出差漏，还要确保每个人都开开心心。除此之外，她还要出席各种社交派对，更要融入那些有权势的大人物的圈子里。

罗杰斯的朋友们称她是一位世界级的沟通者，一名建立关系网的专业工程师，致力于将有影响力的人物都纳入她的轨道。更重要的是，她不仅是一个老练的社会活动组织者，而且她本身也是一位社交名媛，曾两度获得选美皇后的桂冠。作为前总统奥巴马夫妇在芝加哥的老朋友，德西蕾出任白宫社交秘书一点儿都不让人感到奇怪。但奥巴马更多的是看中她的人脉和社交技巧。

罗杰斯认为，她的工作就是“推广奥巴马总统”以及确保奥巴马夫妇“所拥有的白宫资产”增值。基于哈佛大学工商管理硕士学位的背景，罗杰斯用了“战略计划”和“品牌”两个词。“你必须想一想，（社交秘书工作）在我心中，它就像一门生意，否则你就别想达到目的。”罗杰斯说。“我们有世界最好的品牌：奥巴马品牌，我们有无限的可能性。”和所有的品牌一样，奥巴马品牌也有一颗“皇冠上的明珠”。

由于罗杰斯与第一家庭的特殊关系以及与各式权力人物的特别交情，很多人都将罗杰斯视为打造奥巴马品牌的关键人物。作为推销第一家庭的核心，罗杰斯带动整个行政部门努力使白宫深入人心。例如，罗杰斯和她的团队在白宫干的第一件事，就是说服总统夫妇让白宫开放，以树立总统奥巴马和第一夫人米歇尔亲民的形象。再比如，罗杰斯让专人负责米歇尔的媒体推广，包括向《人物》《时尚》《奥普拉的杂志》等知名杂志提供封面照片。罗杰斯每天负责紧盯奥巴马品牌的运作，为了让美国人看得见奥巴马竞选承诺的改变和透明度，这位前营销经理所有的工作意在再造一个白宫。

在罗杰斯的努力之下，奥巴马的民调一直居高不下，一直以来奥巴马享有超过60%的民众支持率，米歇尔甚至比他还高10个百分点。罗杰斯，这位社交名媛在华丽转身之后，成功打造了“奥巴马品牌”，并且给世人带来了美国政治上的崭新气象。

第二章

管理文秘人员素质要求

本章导言

随着我国社会主义市场经济体制的不断完善和发展，“秘书”已经成为社会上最普遍的职业之一，而具备优异素质的文秘人才也在各行各业发挥着巨大的作用，成为现代职场上的佼佼者。那么如何才能提高文秘人员的自身素质？本章分别从管理文秘的角色定位、专业要求、职业形象和办公礼仪四个方面一一介绍。

第一节 管理文秘人员的角色定位

秘书是一种职务的名称，指处于枢纽地位，主要以办文、办会、办事来辅助决策并服务于领导的人员，是领导的参谋和助手。秘书既是参谋也是助手，秘书在工作中处于承上启下、沟通内外的地位。

一、现实生活中秘书定位的误区

角色定位分为社会定位和血缘定位。而社会定位又可分为职责定位和交际定位。这里所指的角色定位是指社会定位中的前者，即个体对自身在某个社会单位中所担任的职责及所拥有的权利和义务的认识。具体而言就是秘书对自己在本单位和本部门担当的角色及所有的权利和义务的认识定位。秘书是领导的参谋和助手，许多工作是通过秘书来完成的，秘书工作的辅助性，对于领导是极其重要的。江泽民同志曾在全国党委秘书长座谈会上的讲话中，形象地把秘书部门比喻为领导的“左右手”，并指出“要实施领导，没有办公厅的服务是不行的”。在美国，评价秘书工作的好坏，往往是“一个秘书减轻领导压力的有效程度，标志着他充当经理助手取得成效的努力程度”。正因为秘书的工作性质使他们和领导的距离缩小了，他们错误地认为自己可以代替领导决策而忘了自身的参谋助手职能，产生了错误的角色定位。在现实生活中存在以下

几种角色错位现象。

（一）以“钦差大臣”自居

即在开展协调和督办工作时，不深入实际调查研究，不了解事情的原委、进展及有关方面的需求，就居高临下发号施令，凭一个电话、一纸公文“派任务”“压任务”，这种只行使权利不履行义务的做法，无疑会减弱亲和力，在上级、同级、下级之间造成隔阂。

（二）代别人种田

为了促使某些部门完成工作任务，从文件起草、会议准备到内外联系统包统揽。这种将义务泛化的结果是办了许多不该办、办不了、办不好的事。不仅不利于其他部门工作水平的提高，而且“荒了自家的地”，该做的没做。例如，从办文办事来说秘书自己都一手包揽了，不管是不是需要自己做而从写稿到领导同意后的定稿打印全都给办了，当处理事情时，无论大小都自己亲力亲为。

（三）上下不分家

代替领导事必躬亲，秘书人员以下代上发号施令。这种权力的过度延伸一方面将导致权力的触角过长过密，使领导在工作中不断锻炼自我的机会减少，空间缩小，工作陷入被动局面，既不利于团结，也不利于发展。另一方面，秘书经常代替领导行使职权，往往会使秘书不能正确评价自己，以为自己和领导一样握有同样大的权力，这是秘书成长道路上最可怕的陷阱，也是秘书之所以不能正确定位自己角色的原因。

二、秘书工作的正确角色定位

要对秘书工作进行科学的职业角色定位，就要了解秘书工作的基本特点、作用意义、职业素养以及基本职业道德，综合理解秘书职业的各个要素，才能准确地进行“秘书”工作角色的定位。如表 2-1 所示。

表 2-1 秘书工作的正确定位

特点	作用	角色定位	职业素养	职业道德
机要性	信息枢纽	参谋	严谨自制	良好的职业作风；保守机密
辅助性	辅佐辅助	助手	谦虚谨慎	明确的职业意识；不越级越位
综合性	统筹协调	组织者、公关者	沟通合作	正确的职业态度；科学公正
技术性	高效优化	管理技术人员	精益求精	卓越的职业理想；敬业精业

（一）秘书工作的机要性

秘书的主要工作是围绕领导和管理层来进行的，又是“上情下达、下情上报、沟通内外、联系左右”的重要枢纽，经常充当决策者的“参谋”，因此要具备严谨自制的职业素养，言谈举止时刻要符合工作职责的要求，养成保守机密的良好工作

作风。

在秘书的基本素质中，最重要的莫过于“嘴紧”了。作为秘书，即使是对一句话、一封邮件、一页文件都不能大意，不能说的决不说，不能透露的决不透露，做到守口如瓶，滴水不漏。秘书应该将“秘密”看得和自己的生命一样重要。

（二）秘书工作的辅助性

秘书作为领导工作的直接“助手”，经常要辅助领导进行文书处理、政策决议、事务管理等工作，并能够辅佐和协助领导完成各项具体工作，因此要树立“服务意识”，养成“谦虚谨慎、戒骄戒躁”的职业素养，具备明确的职业角色定位，甘当幕后英雄，绝不能在工作中越级越位。

（三）秘书工作的综合性

秘书工作中事务性工作多，管理对象复杂广泛，需要处理和协调各种工作关系。作为综合办公部门，秘书部门的工作涉及其他各个部门的职责范围，因此在工作过程中，秘书经常既是工作的统筹组织者又是工作的协调落实者，要正确处理个人及部门之间的分工与协作，科学条理地进行各项工作的安排，做好组织者和公关者的角色，因此要具备善于沟通合作的职业素养，具备科学公正的职业道德。

对于任何事情，你都要能够在短时间内抓住重点与核心、看透本质，然后有的放矢地进行筹备。需要说明的是掌握各部门的具体工作，并不是说要干涉他们的工作，而是指在充分了解各部门职能的基础下，灵活整合业务资源，把领导交代下来的任务进行最有效率的分工，以达到事半功倍的效果。

（四）秘书工作的技术性

秘书在工作过程中要具备特定的专业技能、技术知识，掌握必要的科学管理方法，秘书工作看似琐碎繁杂，其实各个环节大都需要严谨有序的程序，这些程序有的是在工作中总结出来的科学系统的工作流程，有的是法律规章规定的工作规程，有的是根据上级的指令要求既定的要求程序，有的是必须遵照的技术性操作程序，要科学地完成秘书工作，就要像管理技术人员那样，对工作程序认真学习和实践，具备善于钻研、精益求精的工作素养，不断学习、不断完善，真正达到“敬业精业”的境界，并树立“从优秀走向卓越”的职业理想。

业务能力出众的人，往往都是对自己的业务不懈钻研的人。我们每天都在重复着同样的工作，有的人属于“当一天和尚撞一天钟”型，每天只管完成任务，从来不思进取；而有的人则会在工作中不断思考、研究，努力寻求更好的工作方法。久而久之，这两种人的差距便会显现出来。后者通过对业务的不懈钻研，最终会成为这方面的专家，从而在激烈的职场竞争中崭露头角。