

21世纪全国高职高专文秘类规划教材

新编秘书职业概论

XINBIAN MISHU ZHIYE GAILUN

吴良勤 樊旭敏 主编



北京大学出版社

PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专文秘类规划教材
校企合作开发实用型教材

新编秘书职业概论

主 编 吴良勤 樊旭敏
副主编 于馨颖 李 展 王 华



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书主要介绍了什么是秘书、秘书工作的基本理论、秘书工作的主要内容、工作方法等内容。本书与其他同类教材相比,其最大特色是突出实践训练的可操作性,让学生在轻松有趣的“做”的过程中,熟练掌握秘书这一岗位所必须具备的基本知识和基本技能。在内容安排上,一方面理论指导注意实务、实训;一方面削减了办文办会办事的篇幅,增加了“做人”的内容。

本书可以作为高职高专院校文秘类专业秘书入门课程教材,也可作为在职秘书或者即将从事秘书职业的职场新人的日常读本,也可作为国家秘书职业资格考试辅导用书。

图书在版编目(CIP)数据

新编秘书职业概论/吴良勤,樊旭敏主编. —北京:北京大学出版社,2012.11

(21世纪全国高职高专文秘类规划教材)

ISBN 978-7-301-20201-2

I. ①新 II. ①吴… ②樊… 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(2012)第022139号

书 名: 新编秘书职业概论

著作责任者: 吴良勤 樊旭敏 主编

策划编辑: 周 伟

责任编辑: 周 伟

标准书号: ISBN 978-7-301-20201-2/G·3314

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62754934 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博:@北京大学出版社

电子信箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 三河市博文印刷厂

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 12.5印张 293千字

2012年11月第1版 2012年11月第1次印刷

定 价: 26.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

筹划编写《新编秘书职业概论》一书，主要源于两个原因：一是高职高专院校文秘专业教学改革需要，许多高职高专院校将传统的“秘书学概论”课程改为“秘书职业概论”、“秘书职业基础”等，教材是教育的纲，纲举才能目张，必须要有一本理念新颖、有特色的教材配合教学改革；二是教育部先后颁发了《教育部关于推进高等职业教育改革创新引领职业教育科学发展的若干意见》和《关于贯彻落实推进中等和高等职业教育协调发展的通知》等重要文件，编委会申领了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会重点科研课题“关于中高职文秘人才培养方案一体化模式研究”，通过《新编秘书职业概论》一书的编写，体现近年来文秘专业办学的教育理念和教育思想，同时也是对中高职文秘专业教材衔接的探索。

本书的编写旨在培养学生从事秘书工作的基本技能和心态。主要介绍了什么是秘书，秘书工作的基本理论，秘书工作的主要内容、工作方法等。为了增强本书的实用性和针对性，一方面，我们作了广泛的社会调查，在编写的过程中，我专访了国内知名的秘书学专家以及一些知名企业的老总和总裁秘书，除此之外还让我的学生、钟山学院秘书事务所成员走访了南京及周边地区近200家企业秘书、人事经理、企业老总，向他们征询现代企业招聘秘书的标准，现代企业秘书应该具备的能力和素质；另一方面，我邀请了国家税务总局培训中心办公室主任王华女士共同编写，王华女士有近20年的办公室秘书工作经历，经验丰富。

秘书工作的成败，三分靠做事，七分靠做人。与传统的《秘书学概论》相比，在编写这本教材时，我们作了以下几个方面的尝试与探索：一方面理论指导实务、实训；一方面削减了办文办会办事的篇幅，增加了“做人”的内容。本书可以作为高职高专院校文秘类专业秘书入门课程教材，也可以作为在职秘书或者即将从事秘书职业的职场新人的日常读本，也可以作为国家秘书职业资格考试辅导用书。

本书的编写分工是：吴良勤（钟山职业技术学院）负责编写第一章；于馨颖（钟山职业技术学院）负责编写第二章；樊旭敏（浙江经济职业技术学院）负责编写第三章和第四章；王华（国家税务总局培训中心）负责编写第五章；李展（郑州铁路职业技术学院）负责编写第六章和第七章。全书由吴良勤统稿，吴良勤和樊旭敏担任主编，于馨颖、李展和王华担任副主编。

需要特别说明的是，在本书的编写过程中我的授业恩师、苏州港大思培科技职业学院副院长、著名的秘书学家黄月琼教授，扬州职业大学文秘专业学科带头人王瑞成教授给予了无私的指导与帮助。李展老师对全书的文字和遣词造句方面做了通读，为本书的顺利出版做了很多有益的工作。在编写过程中，我们借鉴、参考了秘书学界前辈的研究成果，在此对所有帮助和支持本书编写的领导、同事、家人表示衷心的感谢。



真诚地希望秘书学界前辈、专家、学者以及使用本书的秘书专业教师、学生对本书提出宝贵意见，以便在日后修订时日趋完善，意见和建议可以通过电子邮件发送至 wulq_003@126.com，谢谢！

吴良勤

2012年7月于南京银河湾

目 录

第一章 秘书概述	(1)
第一节 秘书的定义	(2)
一、“秘书”词义的演变	(2)
二、秘书的定义	(3)
三、秘书职业的特征	(4)
第二节 秘书的分类	(6)
一、按照秘书服务的对象划分	(6)
二、按照秘书工作的性质划分	(7)
三、按照秘书的级别划分	(7)
四、按照秘书业务的内容划分	(8)
第三节 培养秘书正确的角色意识	(9)
一、秘书的角色定位	(9)
二、秘书的角色条件	(11)
三、秘书的角色意识	(12)
本章练习与实训	(16)
第二章 秘书工作	(18)
第一节 秘书工作概述	(19)
一、秘书工作的内容	(19)
二、秘书工作的性质	(21)
三、秘书工作的作用	(22)
第二节 秘书的一天	(24)
一、工作时间之内	(25)
二、工作时间之外	(26)
本章练习与实训	(29)
第三章 秘书的资质	(31)
第一节 秘书的修养与职业道德	(32)
一、秘书的理论修养	(32)
二、秘书的工作作风	(33)
三、秘书的职业道德	(34)
第二节 秘书必备的知识 and 能力要求	(36)
一、秘书工作的必备知识	(37)



二、秘书必备的品质	(39)
三、秘书必备的能力	(43)
四、领导选聘秘书的标准	(44)
第三节 秘书的心理与性格	(49)
一、秘书的心理素质	(49)
二、秘书的心理健康	(51)
本章练习与实训	(52)
第四章 秘书职能范畴	(54)
第一节 辅助决策	(55)
一、辅助决策概述	(55)
二、辅助决策的原则	(57)
三、决策中的秘书工作	(60)
第二节 督促检查	(62)
一、秘书督查工作的性质	(62)
二、秘书督查的范围和方法	(63)
三、秘书督查的要领	(63)
第三节 协调关系	(65)
一、秘书协调关系的含义和作用	(65)
二、秘书协调关系的范围和程序	(66)
三、秘书协调关系的要领	(67)
第四节 保守秘密	(70)
一、保守秘密的含义	(70)
二、保密工作的特点	(71)
三、保密工作的方针与国家秘密的范围	(72)
四、秘书工作与保密	(74)
本章练习与实训	(77)
第五章 秘书职业形象设计	(79)
第一节 秘书外形与仪态设计	(80)
一、秘书外形设计	(80)
二、秘书外在仪态设计	(83)
第二节 秘书仪表修饰	(85)
一、发型修饰	(86)
二、面容修饰	(86)
三、手部修饰	(86)
四、配饰修饰	(87)
五、表情修饰	(87)
本章练习与实训	(90)

第六章 秘书人际关系处理	(92)
第一节 秘书工作人际关系概述	(93)
一、秘书处理人际关系的重要性	(93)
二、秘书处理人际关系的准则	(96)
第二节 秘书如何处理各种人际关系	(99)
一、秘书与领导的关系	(99)
二、秘书与一般同事的关系	(104)
三、秘书如何与群众相处	(105)
第三节 秘书工作方法和艺术	(106)
一、秘书工作的方法	(106)
二、秘书工作的艺术	(109)
本章练习与实训	(112)
第七章 秘书职业规划与发展	(114)
第一节 认知秘书职场及求职要求	(115)
一、秘书的任职资格与条件	(116)
二、秘书的求职过程	(116)
第二节 秘书职业发展及资格认证	(123)
一、秘书的职业发展	(124)
二、秘书资格认证	(124)
三、备考秘书证书	(127)
第三节 秘书职业生涯规划	(132)
一、秘书职业生涯规划的含义	(132)
二、秘书职业生涯规划的作用	(132)
三、秘书职业生涯规划的步骤	(133)
四、秘书职业生涯的评价	(134)
本章练习与实训	(138)
附录一 国内主要秘书类教育研究机构、杂志简介	(139)
附录二 党政机关公文格式	(141)
附录三 党政机关公文处理工作条例	(160)
附录四 秘书国家职业标准	(166)
附录五 国家秘书职业资格考试四级样题	(178)
参考文献	(192)

第一章

秘书概述



第一节

秘书的定义



案例讨论

小阎原来在某公司财务部工作，因为表现恶劣，违规乱纪，差点被开除。但这样一个劣迹斑斑的人却被当时的公司副总老王看中，他以小阎精明能干、能写会为由，要求把小阎调到自己的身边当秘书。当时负责考核选调工作的部门认为既然是领导选调自己的私人秘书，应该充分尊重领导个人的意见，相信领导的眼光不会错，于是就按照王总的要求将小阎从财务部调到了公司办公室，让其任王总的秘书。小阎后来成了王总搞违法犯罪活动的得力助手，他可以随便扣压请示报告，甚至代替王总发号施令，被公司的干部私下称为“最次的秘书”。

后来，公司的一位领导在评论上述情况时说：“这是选调关没有把好造成的漏洞。”

试分析：负责选调工作的部门对“领导的秘书”的理解是否正确？为什么？

秘书是当今社会最广泛的社会职业之一，属于第三产业范畴，秘书职业也被誉为世界上常青的职业。我国秘书的历史源远流长，但是，秘书作为一种社会职业则是 20 世纪 80 年代以来的事情。改革开放开启了我国秘书的职业化进程，历经二十余年的发展，我国的秘书职业逐步走上了制度化、规范化的道路。秘书职业已经成为当今社会的热门职业之一，受到越来越多的有志青年的青睐。

一、“秘书”词义的演变

“秘书”一词在国内外都由来已久。在国外，“秘书”一词源于拉丁文的“Secretarius”，意思是“可靠的职员”。英语中的秘书（Secretary）与秘密（Secret）有着密切的联系。现代西方国家的秘书概念形成于资产阶级工业革命时期，是工业社会的产物，主要指一种职位或者职业及具有此职位的职员或者从事此职业的人员。在我国，秘书的历史源远流长，据史书记载距今已有 3000 年的历史。

在我国，“秘书”的含义几经变化，主要有以下四个方面的含义。

一是指宫禁中的秘藏之书，具体是指藏在皇宫、秘府中的经籍。

二是指讖纬之书，具体是指巫师、方士的预言之书，儒家的经典著作等。

三是指官员职务名称。其职责也侧重于记载“秘书”，负责管理奏章函牍、御旨秘籍等工作。

四是职务之称，是指行政职务。

以上“秘书”的含义，与今天所说的现代意义上的“秘书”的含义大不相同。我国现代意义上的“秘书”始于孙中山先生领导的南京临时政府，但是当时的秘书还不能完全等同于今天的职业秘书。

二、秘书的定义

我国目前对于“秘书”的定义尚无统一的看法，综合我国秘书学界的研究成果，可以看出，对于“秘书”的界定众说不一，比较有代表性的说法主要有六种（即职务职称说、“三办”说、辅助决策说、政务事务服务说、参谋助手说和职业说）。自20世纪80年代以来，国内秘书学研究者层出不穷，比较有代表性的秘书学研究专家、学者有常崇宜、范立荣、杨树森、黄月琼、谭一平等。对于“秘书”的定义，目前有代表性的说法主要有以下五种。

（一）国际职业秘书协会（现更名为国际专业行政协会）对“秘书”的定义

秘书是具有熟练的办公室工作能力，不需领导敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围内作出正确决定的经理助手。

（二）美国《韦氏秘书手册》对“秘书”的定义

今天的秘书决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，以便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，而且还应当是协助经理的左右手。

（三）日本学者对“秘书”的定义

日本学者认为秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”、“秘书是全能运动员”。

（四）苏联对“秘书”的定义

秘书是一项普通的职业，其职能主要是为机关提供辅助性、事务性和信息性的服务。

（五）我国秘书研究专家、秘书学者对“秘书”的定义

1. 常崇宜对“秘书”的定义

秘书，是从事信息性、事务性、技术性工作，近距离综合辅助领导决策与管理的职员。

2. 杨树森对“秘书”的定义

秘书就是直接为领导、主管或者雇主提供辅助管理、综合服务，并以脑力劳动为主的工作人员。

3. 谭一平对“秘书”的定义

秘书就是为了给领导创造最佳决策环境的人。



4. 我国人力资源和社会保障部《秘书国家职业标准》对“秘书”的定义

秘书是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决策及实施提供服务的人员。

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。在一部分人看来,秘书长相漂亮,地位显赫,出尽风头;但在另一部分人的眼中,秘书缺乏个性,默默无闻,专为人作嫁衣裳。“秘书是领导的助手”、“秘书是领导最重要的商品——时间的管理者”,与这些倾向于积极的评价相反,也有消极的评价,“秘书是领导的传声筒”、“秘书是吃青春饭的”等,各种评价,不一而足。

三、秘书职业的特征

作为一种社会职业,和其他的职业一样,秘书职业也具有其自身的职业特征,具体体现在以下四个方面。

(一) 工作的依存性

作为秘书,在开展工作时必须以领导活动为中心,并受制于领导活动。除了处理常规性事务外,秘书绝大多数行为的启动、运行和终止,都要受到领导活动的制约,所以工作具有较大的依存性。

(二) 服务的全面性

秘书这个工作岗位已规定了它的角色归属,即为其服务对象提供服务,而且这种服务应该是直接的、全面的。从辅助领导决策,沟通协调各种关系,到办公室事务管理,文书档案管理;从接待工作、会务工作,到调研工作、信访工作等,无不体现出了秘书为其服务对象提供服务的全面性和广泛性。

(三) 角色的差异性

秘书角色事实上是一个较模糊的,有很大差异性的角色。之所以有这样的差异性,这是由服务客体和服务主体两个因素决定的。就服务客体而言,不同的领导对秘书的要求是不尽相同的,有的领导要求秘书要有雄才大略,要有较强的管理能力,而有的领导却要求秘书要有较强的公关能力,能左右逢源、出入相随等。就服务主体而言,秘书素质的不同更是决定了秘书角色的差异性。例如,同一个高级秘书职位由不同的秘书去担任,其角色的差异是显而易见的。

(四) 才能的复合性

无论是公务秘书还是私人秘书,领导往往都要求秘书能一人多用。特别是在私营企业,领导更是要求秘书既要能撰写文稿,又能处理文书档案;既要会办公自动化操作,又要懂外语;既要管好内部事务,又要善于公关协调。也就是说,要求秘书要有“十八般武艺”,样样能行,场场能上,是一个复合型人才,这就充分体现出了秘书才能的复合性。



阅读材料

浅议对“秘书”的几点误解^①

尽管我在杏坛耕耘长达九年，但却有两个月的秘书生涯。时下，有许多同志对“秘书”这一职业存在一些错误的认识。下面，鄙人就这些社会上普遍存在的误解谈一谈个人的拙见。

误解一：“伴君如伴虎。”这句话大家都知道，可是很少有人知道后面还有一句“刻刻要当心”。意思是陪伴君王像陪伴老虎一样，随时有杀身之祸。用它来引喻大人物（领导）喜怒无常，要时刻当心啊。那是封建社会里的君臣关系、臣民关系的真实体现。现在我们处于现代社会，除了讲究必要的与领导相处的艺术之外，我们应该更多地关心领导的生活，替领导分忧。但毕竟领导也是人，也会有来自不同社会层面的压力。

就拿我的经历说吧。当秘书时，我的领导是位女同志。初来乍到的我就听说这领导很“不亲近”。的确，我看到的都是一张非常严肃认真的面孔。但是，在一次应酬中，我正好坐在离她比较近的位置。我本身是很厌恶喝酒的，应酬喝酒纯属无奈。看到她为单位而与客人觥筹交错时，我就乘机把领导那装满高度白酒的酒壶换成装纯净水的。尽管这种伎俩不符合社交规则，但是适当的智胜是必要的。之后不久，客人酩酊倒地，领导满意而归。大家散去时，女领导冲我们大家笑了笑。这可是我第一次见她笑，很美。

秘书除了写好文稿，还要充当“高级顾问”。领导也有“智穷”的时候，也许秘书此时的一句话，会让领导茅塞顿开，对你刮目相看。出谋划策，尽量为领导多分忧解难。工作上，领导的难处就是你秘书的难处。只有让领导无忧，领导才会让你也无忧。

误解二：“只要帮领导写好文章就行了。”会写文章，写好文章是秘书的本职工作。这是毋庸置疑的。但是，光是以文章的好坏来评定一个秘书的优劣是不正确的。除了上面讲到的善于替领导分忧解难之外，还要注重科学知识、理论功底、政治敏锐、文字运用等诸多综合能力的培养。要活到老，学到老，使自己与时俱进。

提及市委副书记、市委秘书长黄志伟。由于他对市委整个大局中心工作拿捏准确，政治大方向把握得非常好，因此，百色市的许多届市委领导都不舍得放手。可以肯定，黄秘书长除了写得一手漂亮文章之外，还有许多会写文章的人无可比拟的长处。

误解三：“办公室简直就不是人待的地方。”说这话的人，说明他（她）对秘书的工作环境有了真切的体会。的确，办公室是整个单位的运转机构。办公室的事务繁杂，在那里工作非常忙碌。但是，换角度而言，那是一个练就真金的熔炉，是专门磨砺人的地方。在田林县县府办任秘书多年的陆海青，她的脑子就是一个电脑记忆储存器。她可以随时随地“输出”全县上至县委书记、下至各乡镇村委书记的上百个联系号码，令人咂舌。《右江日报》通讯员黄绍碧，原先只是一个很普通的中学教师，但现在他已经是“田林县的一支笔”了。他的成长也离不开办公室。在田林县“两基”攻坚大会战中，时任县教育局秘书的他，练就了真金不怕火炼的硬功夫，比如领导今天说明天开会要用

^① 资料来源：罗菊芳，浅谈对“秘书”的几点误解 [N]，右江日报，2010。

稿,那么洋洋洒洒近万个字的稿子,他一个晚上就可以拿出来,而且让领导颇为满意;去深入采访某个典型人物,同行的人还不知道怎么回事,而他的脑子里已经有很好的写作思路了。其对新闻的敏锐、对创作的睿智就是在办公室当秘书的时候磨炼出来的。

现在办公室里的秘书,不仅仅是写文章而已,还有堆积如山的文件、没完没了的应酬要对付。而我们只是血肉之躯,不是铁打的、铜铸的,哪经得起无数次折腾。对秘书而言,除了面临社会、工作和家庭的三重压力外,什么亚健康和各种疑难杂症纷至沓来,不能不说是现代社会的一种悲哀。但是,身处秘书一职,干好工作,服务领导,责无旁贷。

第二节

秘书的分类



案例讨论

李强从中学到大学毕业,一直以写得一手好文章被同学、朋友称为“才子”。参加工作后,在试用期间,李强为“一把手”起草了两篇十分精彩的讲话稿,深得领导和同事的好评。三个月试用期满后,“一把手”破格任命李强为办公室负责人。然而,担任办公室负责人后,李强却感觉自己难以胜任,经常出现差错。

试分析:(1)“一把手”对李强的任命是否合适?(2)李强要胜任办公室负责人的职务,应尽快增强哪些方面的素质?(3)李强若长期不能胜任工作将会造成哪些消极影响?

秘书作为一种社会职业,其种类越来越多,分工也越分越细。我国对秘书的分类如下。

一、按照秘书服务的对象划分

(一) 公务秘书

公务秘书是指为党政军、社会事业单位、社会团体、机关服务的秘书。公务秘书原则上必须由机关组织、人事部门选用、任命。

(二) 私务秘书

私务秘书又称私人秘书,是指由私人、私营企业、民营企业等出资雇佣聘请并为私人服务的秘书。

二、按照秘书工作的性质划分

（一）党政秘书

党政秘书是辅助党政机关领导和领导集体实施决策与管理，保障机关各项工作正常运转的秘书。

（二）企业秘书

企业秘书是在公司企业中专门为企业领导统筹公司的各项事务而服务的秘书。在私有企业工作的属于私人秘书性质，在国有企业工作的属于公务秘书性质。

（三）商务秘书

商务秘书是在公司企业的经营活动中，专门辅助领导处理各类商业性事务的秘书。目前，在我国的公司企业中纯粹的商务秘书还不多，随着人们对秘书在商务运作中的重要性有了更进一步的了解和认识，这种局面将会得到改善。

三、按照秘书的级别划分

（一）初级秘书

初级秘书主要从事操作性的服务工作，帮助领导处理一些日常程序性的琐事和杂务，如核对打印文稿、整理保管资料、操作电脑、接听电话等。这些都是日常事务中大量的、经常的、必不可少的工作，虽然简单，却可以使领导从琐碎的事务中解脱出来，并避免或者减少办理具体事务过程中的许多漏洞。

（二）中级秘书

中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务，消除领导在决策与管理过程中的各种技术障碍，如筹办会议、安排日程、撰拟文稿、协调关系等。中级秘书在协助领导办公、办会、办事的过程中，要协助领导协调企事业单位各种内外关系，注意以全局利益出发，在领导活动中积极发挥拾遗补阙的职能。

（三）高级秘书

高级秘书是指秘书部门的负责人、助理、首脑机关的专职秘书等，他们主要是在高层领导身边从事高级参谋和助手的工作，主要在智能上辅助领导，如分析研究信息、提供决策方案、拟定重要文件、参与对外谈判等。在高级政府机关、规模较大的企业和社会团体内部等，一般都配备高级秘书。高级秘书需要具备很高的综合素质，精通秘书业务，具有综合指挥、协调的才干和独当一面的管理能力。

在国家人力资源和社会保障部颁布的《秘书国家职业标准》中，为了使职业等级与国际接轨，将秘书在职业等级上分为五级秘书（原初级秘书）、四级秘书（原中级秘书）、三级秘书（原高级秘书）和二级秘书（秘书技师，行政管理师），并提出了相应的工作要求。



阅读材料

金领一族新成员：高级秘书^①

秘书近来是一个比较吃香的职业，但很少人知道，秘书也可以是个“黄金职业”。过去招聘秘书，大多从中文系毕业生中挑选，现在则必须有相关的专业知识背景。目前在人才市场中招聘高级秘书的主要有电脑、科技生物工程和光电通信业等高科技企业。这些企业招聘秘书的要求相当高，除聪明、干练等一般要求外，还十分注重应聘者的沟通能力、组织才能，精通英语、电脑是基本要求，另外还须掌握相关的科技专业技能知识。

求职者看好高科技公司秘书职业，首先是行业优势，电脑业、科技生物工程和光电通信业等都属朝阳企业，求职者希望投身这些有发展前景的公司；其次是管理优势，高科技公司内横向轮调、转任他职的机会相对较多，职业发展空间较大。一位人事主管说，他对公司里“秘书”和“特别助理”这两个职位把关最紧，因为秘书做好了可成为特别助理，而特别助理则是产生主管人才的摇篮。

高级秘书包括跨国公司首脑秘书、董事会秘书和地区总裁秘书等。这是处于高级领导层的要职，他们的领导能力、协调能力和管理能力都需要多年甚至十几年的培养和修炼，很多人持有外国护照，年龄也偏大，这是秘书职位的顶点，到此时才能真正领悟秘书工作的全部内涵。

四、按照秘书业务的内容划分

按照秘书业务的内容划分，秘书可以分为行政秘书、机要秘书、文字秘书、事务秘书、会议秘书、公关秘书、法律秘书、医药秘书和教学秘书等。



阅读材料

秘书工作“钻石图”^②

日本著名学者田中笃子在其《秘书的理论与实践》一书中将秘书的日常工作分为四个层次，并称之为“钻石图”（如图 1-1 所示）。

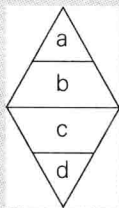


图 1-1 秘书工作“钻石图”

① 资料来源：关光耀. 金领一族新成员：高级秘书 [N]. 广州日报，2002.

② 资料来源：谭一平. 秘书实务与案例分析 [M]. 北京：外语教学与研究出版社，2009.

在“钻石图”中的a部分工作是指参与企业经营决策、协调与各方面的关系和负责秘书部门的管理等工作；b部分工作包括上司办公室的管理、负责文件起草、信息收集、日程安排、上司出差准备等工作；c部分工作包括为上司接打电话、接待客人、收发邮件等工作；d部分工作主要是负责办公用品管理、安检、卫生等行政后勤工作。

从这个“钻石图”中可以看出，从事a部分的工作一般是由办公室主任这类人，它实际上属于企业管理的范畴，不是严格意义上的“秘书工作”；同样，d部分的工作也不是严格意义的“秘书工作”，它属于行政后勤工作的范围；只有b和c才是我们通常所说的“秘书工作”。因此，现在人们习惯上这么理解：

助理 = a + b；秘书 = b + c；文员 = c + d。

第三节

培养秘书正确的角色意识



案例讨论

小尹在公司打拼了多年，现在终于熬出头了，从办公室秘书转变为总经理专职秘书。从转为总经理专职秘书后，小尹好像变了一个人似的，人前人后都炫耀自己是总经理专职秘书，对于以前办公室的同事们也是趾高气扬，一副盛气凌人的架势，也正因为这样，同事们慢慢疏远了她。有一次，小尹的家中有急事需要处理，正好她又要到单位值班，这时候，她想到请办公室的其他秘书代其值班，打了一圈电话后，居然没有一个人愿意帮她值班，面对现状，小尹百思不得其解。

试分析：（1）小尹的问题出在哪里？（2）如果你是小尹，你会怎么做？

一、秘书的角色定位

理解和把握秘书工作的特征是秘书进行角色定位的前提。在日常工作中，秘书能否进行正确的定位，直接影响着工作的效果。秘书角色定位是指秘书对自己在社会组织中所扮演的角色、所处的地位的衡量和确定。

（一）秘书工作的特征

传统研究观点认为秘书工作具有辅助性、从属性、被动性和潜隐性等特征，无疑都是正确的。但是，我们不能不注意到，这些认识多是站在领导的角度来分析而得出的结论，却忽略了秘书的自身地位，把秘书视作领导的附属物，所以并不能完全揭示秘书工作的特