

新世纪高职高专课程与实训系列教材

高级文秘 及办公自动化教程

杨清学 赵克林 主 编
刘永浪 胡 钢 王殿复 副主编

课程

与

实训



清华大学出版社

新世纪高职高专课程与实训系列教材

高级文秘及办公自动化教程

杨清学 赵克林 主 编
刘永浪 胡 钢 王殿复 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书属于高职高专课程与实训系列教材,主要内容涉及以下几个方面:文秘工作概述与公文写作;计算机基础和 Windows 2000 操作系统;Office 2003(Word 2003、Excel 2003、PowerPoint 2003);光盘刻录与音视频制作(Nero StartSmart、Adobe Premiere)软件。本书强调了文秘工作需要具备的各种素质,注重基本操作技能的介绍,具有很强的实用性和可操作性。

本书可作为高职高专、中专、职高等各类院校的教材,也可作为广大计算机爱好者的自学教材,还可作为企事业单位文秘人员的培训教材。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

高级文秘及办公自动化教程/杨清学,赵克林主编;刘永浪,胡钢,王殿复副主编. —北京:清华大学出版社,2006.9

(新世纪高职高专课程与实训系列教材)

ISBN 7-302-13765-X

I.高… II.①杨…②赵…③刘…④胡…⑤王… III.①秘书学—高等学校:技术学校—教材②办公室—自动化—高等学校:技术学校—教材 IV.C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 105268 号

出 版 者:清华大学出版社

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

社 总 机:010-62770175

地 址:北京清华大学学研大厦

邮 编:100084

客户服务:010-62776969

组稿编辑:凌宇欣

文稿编辑:刘天飞

排版人员:王 婷

印 刷 者:北京嘉实印刷有限公司

装 订 者:三河市金元印装有限公司

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:18.25 字数:435千字

版 次:2006年9月第1版 2006年9月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-13765-X/TP·8283

印 数:1~5000

定 价:27.00元

丛 书 序

21 世纪人类已迈入“信息社会”的新时代，科学技术正发生着深刻的变革，整个社会对德才兼备高素质应用型人才的需求更加迫切。如何培养出符合时代要求的优秀人才，是全社会尤其是高等院校面临的一项急迫而现实的任务。

社会对学生的职业能力要求催化出新型的课程结构和教学模式。新型教学模式必须是以工作为基础的模仿式学习。教材作为知识的载体，是人才培养过程中传授知识、训练技能和发展智力的重要工具，同时也是学校教学和科研水平的重要反映。教材在教学中起到稳定教学秩序、保证教学质量、创新教学内容以及主导教学方向的作用。同时，教材内容的革新也是课程建设的重要组成部分。而新型教材模式必须以新型的教材内容为依托，是原有教材的有益补充。

为了适应高职高专院校应用型人才培养迅速发展的需要，本着厚基础、重能力、求创新的总体思想，培养以就业市场为导向的具备“职业化”特征的高级应用型人才，着眼于国家发展和培养复合型人才的需要，着力提高学生的学习能力、实践能力和创新能力。我们联合全国著名的职业院校计算机专业的有关专家组成了《高职高专课程与实训系列教材》编审委员会，全面研讨了新形势下计算机和信息技术专业的课程建设及人才培养方案，组织了本系列面向应用的、切合新一轮教学改革和高校教材建设目标的《高职高专课程与实训系列教材》——计算机系列。

本丛书以“理论与应用并重，基础与实践兼顾”为原则，理论知识做到三用一新，即“实用、适用、够用和创新”，并在讲解理论知识的同时充分融合了丰富的案例与上机实训，真正做到了理论知识与实训内容合二为一。

本丛书是教材改革的创新之作，它的出版定将真正切合当前教育的需要。

本套教材的主要特色

1. 双师型的教材编写模式

本丛书针对高职院校以及部分应用型本科院校计算机相关专业学生编写，以实用性为基础，以问题驱动为导向，以培养高级专门人才为目标，突出实践教学环节。为保证教学案例的实践性，每本教材均能做到如下几点：

- 至少有一名本学科的知名专家或学科带头人提出指导意见。
- 至少有一名高等院校教学一线的资深教师参与组织编写。
- 至少有一名计算机行业专家负责整理教学案例及配套资源。

2. 就业导向型的教材定位

面向高职院校人才培养模式的新需求，面向教育部颁布的新的学科专业调整方案和高校教材建设目标。根据行业需求，构建以能力为本的课程创新体系，把以能力为本的课程设置与我国劳动和社会保障部推行职业资格证书制度的培训互相接轨。

努力使系列教材的理论背景充分体现“以行业为导向、以能力为本位、以学生为中

心”的发展趋势，培养“学术型”与“应用型”相结合的人才。使教材建设具有实用性和前瞻性，与就业市场结合得更加紧密。

3. 基础理论与应用实践合二为一的内容体系

本套教材打破了一本主教材配套一本实训教材的传统课程分配方式，使得学生在学习完基础理论知识后能通过案例课及实训课尽快加深对知识点的理解与掌握，不需要再单独开设实训课程，也消除了因不同的教师教授实训课程而存在的与讲课内容相脱节的问题，使得知识点的讲解与实训课程能充分融合。

本套教材在内容安排上遵循适用性原则，使教材在结构纵横的布局、内容重点的选取、示例习题的设计等方面均符合教改目标和教学大纲的要求，把教师的备课、试讲、授课、辅导答疑等教学环节有机地结合起来。

4. 立体化的教材服务

为了在内容、体例上更适应教学需求，本套丛书跳出以往单一的纸介质的图书模式，推出了一套多元化的教学服务产品，每本书均包括以下几个部分：

- 图书正本。
- 每章课后的上机实训题(含题目、指导步骤及参考源文件)。
- 图书中的示例源文件。
- 图书配套的电子教案。

5. 读者定位

本系列教材定位于职业教育，主要面向高职高专院校，同时也适用于同等学历的职业教育和继续教育。本丛书以三年制高职为主，也适用于两年制高职学生使用。

6. 网上资源的下载及服务

为方便教师教学和学生学习，本系列教材配有电子课件与上机实训操作答案，需要时可以直接免费上网索取。读者可以直接访问我们的网站 <http://www.wenyuan.com.cn>，下载相关的信息资源。如有其他的问题，也可以在网上留言或发邮件，提出您的宝贵意见和建议，以便于我们随时与您沟通。

丛书编委会

主任：吴文虎

委员(排名不分先后):

白延丽	占跃华	王熔熔	吴建平	曹建春
曹然彬	吴文庆	万朝阳	陈承欢	陈培植
杨清学	程远东	周朋红	范国渠	冯静哲
徐洪祥	王泽生	何慧荣	胡美香	黄玉春
姜丹	吕凤顺	李胜军	李越	杨小劲
刘志成	穆红涛	史宝慧	陶树平	武传宝
张邦文	赵雪林	姜锐	赵克林	王宇川

前 言

目前市面上流行的关于办公自动化方面的书很多，但大都有一个不足：太学生化，离实际应用很远。例如，学生学完了 Word，却不知道怎么用 Word 写一份会议记录或调查报告，更不谈上制作一段生动的宣传片了！本书在编写过程中，刻意解决同类书籍中的上述通病，将实际应用放在首位。

办公室是领导、管理员、高级文秘等“白领”们工作的地方，是单位形象的体现。高效率产生高效益，如何提高“白领”们的工作效率，如何让 Office 与“白领”们的工作无缝结合是本书的编写目的。通过市场调研，我们确定了“不求太深太全，但求实用够用”的内容安排原则。为此，我们精选了如下内容：文秘工作概述、公文写作、计算机基础、Windows 2000、Word 2003、Excel 2003、PowerPoint 2003、光盘刻录与音视频制作(Nero StartSmart, Adobe Premiere)软件。本书采用国家最新公文标准，对 Windows 2000, Office 2003 几个软件内容在具体讲解时取其精华，去其繁杂，同时配以案例，力求易学易懂。

本书由杨清学、赵克林担任主编，刘永浪、胡钢、王殿复担任副主编，赵克林统稿。全书共 8 章，第 1 章由在广元市政府工作了 8 年的资深文秘赵思彦编写，第 2 章由张志焱编写，第 3 章、第 6 章、第 7 章分别由蓝天学院刘永浪、四川信息职业技术学院胡钢、赵克林、母中旭编写，第 4 章、第 5 章分别由齐齐哈尔职业学院王殿复、赵峰编写，第 8 章由成都职业技术学院杨清学编写，广元师范学院王亚丽为本书的编写提供了大量素材并做了许多文字方面的工作。本书在编写过程中得到了各位作者所在单位的大力支持，谨在此一并致谢！

为方便教学，本书提供教学课件，读者可在 <http://www.wenyuan.com.cn> 上下载。

由于编写时间仓促，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

目 录

第 1 章 文秘工作概述 1	
1.1 秘书工作的内容、特性与作用..... 1	
1.1.1 秘书..... 1	
1.1.2 秘书工作的内容和特性..... 2	
1.1.3 秘书工作的作用..... 2	
1.1.4 秘书工作的前景..... 3	
1.2 秘书人员与机构设置..... 4	
1.2.1 秘书人员的基本素养..... 4	
1.2.2 我国现行文秘工作机构的设置..... 5	
1.3 办公室布置与设备..... 6	
1.3.1 办公室布置..... 6	
1.3.2 现代办公设备..... 8	
1.4 信息工作..... 8	
1.4.1 信息的特征..... 8	
1.4.2 信息的作用..... 9	
1.4.3 信息收集..... 9	
1.4.4 信息处理..... 10	
1.4.5 信息的传递和存储..... 11	
1.4.6 编写信息刊物..... 11	
1.5 会务工作..... 12	
1.5.1 会议的含义、分类与作用..... 12	
1.5.2 会前工作..... 12	
1.5.3 会中工作..... 15	
1.5.4 会后工作..... 16	
1.6 调研工作..... 17	
1.6.1 调查研究工作的特性..... 17	
1.6.2 调查研究的主要方法和程序..... 18	
1.7 协调与督查工作..... 19	
1.7.1 协调的意义与内容..... 19	
1.7.2 协调的原则、要求与方式方法..... 19	
1.7.3 督查工作的含义、原则和范围..... 20	
1.7.4 文秘部门督查工作的作用与任务..... 20	
1.7.5 文秘部门开展督查工作的方法与程序..... 21	
1.8 公文处理..... 21	
1.8.1 公文处理的意义..... 21	
1.8.2 收文管理..... 21	
1.8.3 发文处理..... 22	
1.8.4 公文的日常管理与立卷归档..... 23	
1.9 机关事务工作..... 23	
1.9.1 值班工作..... 23	
1.9.2 保卫工作..... 24	
1.9.3 保密工作..... 24	
1.9.4 印信管理工作..... 25	
1.9.5 来客接待工作..... 26	
1.9.6 信访工作..... 26	
习题..... 27	
第 2 章 公文写作 28	
2.1 公文概述..... 28	
2.1.1 公文的含义..... 28	
2.1.2 公文的特点..... 29	
2.1.3 公文的作用..... 29	
2.1.4 公文分类..... 30	
2.1.5 公文格式..... 31	
2.2 命令与决定..... 37	
2.2.1 命令..... 37	
2.2.2 决定..... 39	
2.3 公告与通告..... 40	
2.3.1 公告和通告的含义及异同..... 40	
2.3.2 公告的分类与写法..... 41	
2.3.3 通告的分类与写法..... 42	
2.4 通知与通报..... 43	
2.4.1 通知..... 43	
2.4.2 通报..... 46	

2.5 请示、报告、函与批复.....	48	3.5.2 拼音输入法(智能 ABC).....	97
2.5.1 请示.....	48	3.5.3 五笔输入法.....	99
2.5.2 报告.....	49	习题.....	103
2.5.3 函.....	51	第 4 章 Windows 2000 操作系统	107
2.5.4 批复.....	53	4.1 Windows 基础知识.....	107
2.6 会议纪要.....	55	4.1.1 Windows 概述.....	107
2.6.1 会议纪要的含义与特点.....	55	4.1.2 计算机的启动.....	108
2.6.2 会议纪要的结构和写法.....	55	4.1.3 Windows 2000 的关闭.....	110
2.7 议案、意见、条例、规定与办法.....	57	4.1.4 Windows 2000 桌面.....	110
2.7.1 议案.....	57	4.1.5 Windows 2000 常用术语.....	113
2.7.2 意见.....	58	4.2 Windows 2000 桌面设置及操作.....	117
2.7.3 条例、规定与办法.....	60	4.2.1 Windows 2000 桌面设置.....	117
2.8 计划与总结.....	61	4.2.2 文件及文件夹操作.....	122
2.8.1 计划.....	61	4.2.3 磁盘管理及操作.....	126
2.8.2 总结.....	63	4.3 Windows 控制面板.....	128
2.9 调查报告、简报.....	66	4.3.1 中文输入法安装与配置.....	129
2.9.1 调查报告.....	66	4.3.2 打印机设置.....	130
2.9.2 简报.....	68	4.3.3 安装、查看、删除字体.....	131
习题.....	71	4.3.4 系统设置.....	132
第 3 章 计算机基础	74	4.3.5 安装和删除程序.....	132
3.1 计算机的应用与发展.....	74	4.3.6 添加或删除硬件.....	133
3.1.1 计算机的应用领域.....	74	4.3.7 鼠标设置.....	133
3.1.2 计算机的发展方向.....	76	4.4 Windows 附件.....	134
3.2 计算机系统组成.....	77	4.4.1 记事本.....	135
3.2.1 硬件.....	78	4.4.2 画图.....	137
3.2.2 软件.....	80	4.5 Internet 基础知识.....	140
3.2.3 计算机系统的性能指标 与配置.....	81	4.5.1 计算机网络基础知识.....	140
3.2.4 开关机顺序及计算机使用 常识.....	87	4.5.2 Internet 基础.....	140
3.3 数制与编码.....	88	4.5.3 Internet 基本操作.....	142
3.3.1 数制及其转换.....	88	4.5.4 电子邮件.....	145
3.3.2 编码.....	91	习题.....	148
3.4 计算机病毒与防治.....	92	第 5 章 文字处理 Word 2003	149
3.4.1 计算机病毒的概念.....	92	5.1 Microsoft Office Word 2003 的主要 新增功能.....	149
3.4.2 计算机病毒的防治.....	93	5.1.1 支持 XML 文档.....	149
3.5 输入法.....	94	5.1.2 增强的可读性.....	149
3.5.1 指法.....	95	5.1.3 支持墨迹设备.....	150

5.1.4 改进的文档保护.....	150	6.2.4 删除与插入.....	206
5.1.5 并排比较文档.....	150	6.3 工作表的计算.....	206
5.1.6 文档工作区.....	150	6.3.1 运算符.....	207
5.1.7 信息版权管理.....	150	6.3.2 引用单元格.....	207
5.2 Word 2003 的启动和退出.....	151	6.3.3 函数.....	210
5.2.1 启动 Word 2003.....	151	6.4 工作表的数据库功能.....	212
5.2.2 Word 2003 的退出.....	151	6.5 案例: 小组成绩分析.....	222
5.3 Word 2003 的界面组成.....	152	习题.....	226
5.4 Word 2003 的文档操作.....	154	第 7 章 演示文稿 PowerPoint 2003.....	228
5.4.1 创建文档.....	154	7.1 演示文稿启动与工作界面.....	228
5.4.2 打开文档.....	155	7.1.1 PowerPoint 2003 的启动.....	228
5.4.3 保存文档.....	156	7.1.2 PowerPoint 2003 界面.....	229
5.5 文字常规操作.....	156	7.2 演示文稿的常规操作.....	231
5.5.1 文字录入.....	157	7.2.1 演示文稿的建立与保存.....	231
5.5.2 文本编辑.....	158	7.2.2 演示文稿的视图.....	232
5.5.3 格式化文本.....	160	7.2.3 演示文稿的播放.....	232
5.5.4 制作一份请示.....	165	7.2.4 演示文稿的打包.....	234
5.6 公文模板.....	167	7.3 幻灯片对象与模板.....	236
5.7 表格.....	170	7.3.1 幻灯片中对象插入.....	236
5.8 常用 Word 对象.....	179	7.3.2 幻灯片外观设计.....	238
5.8.1 图片.....	179	7.4 动画与超级链接.....	240
5.8.2 图形.....	182	7.4.1 动画设计.....	240
5.8.3 制作艺术字.....	187	7.4.2 演示文稿中的超级链接.....	243
5.9 图文混排实例.....	188	7.5 演示文稿制作实例: ×××同志 发言稿.....	245
5.10 长文档处理.....	193	习题.....	254
5.10.1 设置页眉和页脚.....	193	第 8 章 光盘刻录与音视频制作.....	255
5.10.2 创建目录.....	195	8.1 认识刻录机和刻录软件.....	255
5.11 Word 技巧精选.....	196	8.2 刻录软件 Nero StartSmart 的使用.....	259
习题.....	198	8.3 认识视频制作软件 Adobe Premiere 6.5.....	265
第 6 章 电子表格 Excel 2003.....	199	8.3.1 安装 Adobe Premiere 6.5.....	266
6.1 界面与常用术语.....	199	8.3.2 使用 Adobe Premiere 6.5 进行 编辑.....	271
6.2 工作表的常规操作.....	201	习题.....	278
6.2.1 数据输入.....	201		
6.2.2 选择区域.....	204		
6.2.3 区域数据的清除与区域格式 设置.....	205		

第1章 文秘工作概述

文秘工作是直接为领导机关或领导个人提供综合服务的辅助性管理活动，它是领导决策与决策执行的枢纽环节。文秘工作的重要表现形式是文书，其工作主体是秘书部门或秘书个人。



当前，随着改革开放的进一步深入，全国经济和社会各项事业蓬勃发展，文秘工作越来越凸显其重要作用，并使其成为一种“朝阳”职业。本章将对文秘工作的内容、特性、要求及信息、会务、调研、公文处理等工作作必要阐述，公文写作将在第2章中专述。

【主要内容】 秘书人员应具备的素质、秘书工作内容、秘书工作环境等。

【学习方法】 理论联系实际。分别走访当地政府机关和有规模的民营企业，具体了解秘书机构的设置情况，并与秘书人员交流，从文秘工作的实际工作环境中学习，加深对文秘工作的理解。

1.1 秘书工作的内容、特性与作用

1.1.1 秘书

秘书溯源：“秘书”一词源于汉代。在《汉书》中有“诏向领校中五经秘书”，《后汉书》中有“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥”，这些“秘书”均为秘藏书籍之意。到了东汉桓帝设“秘书监”，掌管皇宫图书，始把秘书作为一种官职。东汉末年，曹操为魏王时，设秘书令以“典尚书奏事，并掌图书秘记之事”，这时的秘书令不但掌管秘藏书籍，还草拟奏章，发布政令，其职能与现代“秘书”职能相近。后在魏文帝曹丕继位时，“置中书令，典尚书奏事，而秘书改令为监”（《晋书·百官志》），即秘书令改为秘书监，又恢复其掌管图书典籍的职能。此后，历代封建王朝也大多设有“秘书”官职，如秘书省、秘书监、秘书郎、秘书丞等，其职能均变化不大。

现代意义的“秘书”是从民国时期孙中山先生建立临时政府，设立“秘书处”，任命“秘书长”开始的。

1. 现代秘书的含义

现代的“秘书”是一种职位或职称，一种社会职业，是指在领导身边或中枢机构工作，并以办文(电)、办会和承办领导交办的事务，参与政务，辅助领导决策和管理为主要工作

内容的专门人员。

2. 现代秘书的分类

按秘书服务的对象可分为两类：公务秘书和非公务秘书。

(1) 公务秘书：为党政机关、军队、社会团体、国营(或集体)企事业单位服务的秘书。


(2) 非公务秘书：由私人出资聘请并为聘请者服务的秘书。非公务秘书又可分为外资企业秘书、中外合资企业秘书、民办企事业单位秘书、民办团体秘书、个体户秘书等。

按照秘书所从事的具体工作内容又可分为文字秘书、机要秘书、通信秘书、事务秘书、生活秘书等；按照秘书承担的职责范围的大小和工作任务轻重可分为高级秘书、中级秘书、初级秘书等。

1.1.2 秘书工作的内容和特性

秘书工作是指为机关、企事业单位或部门负责人、个体业主提供服务的综合性管理活动。秘书工作的内容广泛，一般包括公文处理、机关事务、调查研究、信息工作、会务工作、协调工作、督查督办等。

秘书工作始终围绕领导或领导班子的决策开展各方面服务，领导工作是主线，服务性和从属性是秘书工作的根本属性；秘书人员是领导班子、领导个人的耳目、助手和参谋，是领导者的“智囊团”、“外脑”，辅助性是其重要特性；秘书工作既要为领导服务，又要为同级及下级服务，还要置身于社会，深入基层、群众，因此秘书工作还具有机要性、群众性、综合性等特性。

 **提示** 本章所指的领导，是相对于文秘工作部门而言的，领导是文秘工作部门的主要服务对象，如政府官员、企业经理、个体老板等。

1.1.3 秘书工作的作用

“一个好汉三个帮”。一个再精明、睿智的领导，他的知识、精力都是有限的，充分发挥秘书人员的作用是每一个成功领导人的必然选择。秘书工作无论对国家机关、社会团体、企事业单位还是领导个人都具有极其重要的作用。

1. 助手作用

文秘部门和秘书人员高效率地收集信息、处理公文、撰写文稿、督查督办、处理日常事务等，大大提高了领导的办公效率。

2. 参谋作用

秘书通过信息搜集、整理，通过调查研究，把有重要价值的决策依据提供给领导，并力所能及地提出自己的看法、观点、建议，制定出初步方案，使领导决策更科学、周全。

3. 枢纽作用

秘书部门处在领导或领导机关与下级部门或平行机关的“三角地带”，是上情下达、

下情上报，“沟通左右、联系内部”的中枢，是决定机关运转效率的关键环节。

4. 关口与窗口作用

在一个机关里，秘书人员要把好文字关、用印关、保密关等，它无疑是机关的重要“关口”；说它是“窗口”，是因为机关单位与外界的联系，一般都要经过秘书部门，秘书部门工作的作风、面貌、效率等都直接影响群众、客户对本单位的总体印象。

5. 耳目作用

秘书要经常把看到、听到的对领导工作决策有价值的情况及时反馈给领导，并经常研究上级精神，深入基层调研，查阅相关资料，广辟信息来源，为领导科学决策提供服务。

6. 协调作用

秘书部门作为领导与群众、部门与部门、本机关与他机关之间的“凝结剂”，要及时了解并处理好本机关存在的各种矛盾和问题，为领导决策的顺利执行营造良好环境。

同时，秘书部门还是领导机关的“不管部”，凡是其他部门职能未明确的事项，领导大多安排秘书部门去做，如临时发生的紧急任务等。

提示 秘书工作的要求：

必须坚持正确的政治方向；必须坚持规范自身的行为；必须坚持创造宽松的工作环境；必须坚持树立良好的形象；必须努力创造一流的工作业绩。

1.1.4 秘书工作的前景

1. 未来的秘书人员将属于高薪白领阶层

随着改革开放的深入和国家经济的迅猛崛起，秘书工作职能日趋强化，管理更加科学，办公手段更加现代化，未来的秘书人员特别是企业秘书人员由于最先贴近科技前沿，并愈来愈发挥重要作用，从而能较早步入高薪白领阶层。

2. 秘书职业是时尚、成长快的职业

秘书地位特殊，处于机关中枢，了解信息最广；特别是在领导身边工作，能较快地从领导那里学到很多其他岗位难以学到的东西，能使秘书人员很快成熟起来。秘书岗位要求高，能不断促使秘书人员提高自身素质，特别是磨练其耐心、韧性，练就其不怕吃苦、乐于奉献、求真务实的品行，将为秘书人员谋求自身创业或进入机关管理高层奠定良好的基础。

提示 领导与秘书的关系：

领导与公务秘书之间，在组织上是上下级关系，在工作上是同志关系，在职能上是主辅关系，他们之间分工不同，人格平等，要相互信任、相互支持，切忌卑躬屈膝，唯命是从，但也不得越俎代庖。非公务秘书与领导之间是雇佣关系，在不违法、违规的前提下，秘书要严格按经理、老板的意图办事。

- ☺ **想一想** 你对秘书行业的发展有哪些看法?
如果你是一位秘书,认为自己应该做些什么工作?
秘书工作有哪些重要作用?怎样才能真正地发挥出它的作用?

1.2 秘书人员与机构设置

1.2.1 秘书人员的基本素养

秘书人员在机关的核心部位工作,工作内容广泛、复杂,必须具备良好的政治素质和道德品质、广博的知识和文化修养、较强的业务技能和良好的心理素质。

1. 政治和道德素质要求

秘书人员必须有坚定的政治方向,时刻保持政治上的敏锐性,关心国内外时事,准确理解、把握党和国家重大方针和决策,要勇于接受新观念,使自己具有较高的思想理论水平。

秘书人员必须忠诚。秘书人员的特殊地位要求其必须热爱自己的事业,对事业忠诚,对领导忠诚,对人民群众忠诚,不能把职务作为谋取个人私利的筹码。

秘书人员必须坚持实事求是。实事求是是我们党和国家制定正确方针、政策的基础,是执行好方针、政策的前提,只有坚持实事求是,才能不惟上、不惟书,才能从实际出发,把工作做好。

秘书人员必须遵守职业道德。秘书人员必须忠于职守,服从领导,热情服务,谦虚谨慎,心怀全局,勤于奉献,严守机密,淡泊名利。

2. 知识结构要求

渊博的基础知识,是从事好秘书工作的前提。秘书人员不仅要有广泛的哲学、政治经济学、逻辑学等知识,还要有丰富的汉语言、文学、艺术、管理数学、统计学及历史、地理、法律等多方面知识。

秘书工作人员要具备精深专业知识,包括秘书学知识、文书写作、档案管理、调研、会务、信访等方面的知识。在现代秘书工作中更要具备良好的计算机、网络、社会交际等知识。

秘书人员同时还要具备公共管理、外语知识、地方知识等。一个企业的秘书人员,除了要掌握扎实的办公室知识外,还应了解并掌握与本企业相关的业务知识,也就是必须具备所在行业部门的专业知识,这是秘书工作专业化的基本要求。如市场营销知识、金融知识、企业的兼并收购及资产重组知识、企业内部的管理知识等。

随着时代的发展,社会的进步,需要不断更新知识,为此,每一个秘书工作人员必须树立“活到老,学到老”的观念,珍惜光阴,认真学习,博采众长,不断优化自身,永葆自身知识结构的合理性、适应性,才会永远立于不败之地。

3. 能力要求

秘书的能力要求是从事秘书工作所不可缺少的本领和才干。秘书人员除应具备良好的

观察力、记忆力、注意力、想像力、思维力等外，还要具备以下六方面专业性能力。

(1) 语言表达能力。不但要求口头表达能力强，写作能力也必须达到较高水平。

(2) 处理日常事务的能力。秘书人员从事的工作范围广，要善于同各种事、各种人打交道，有能力做到左右逢源。

(3) 管理能力。秘书人员是领导管理工作的辅佐者，必须要具备相应的管理能力。

(4) 应变能力。应变是秘书人员综合能力的体现，只有善观察、早预见，灵活应对多变的工作，才能为领导决策提供优质服务。

(5) 社交能力。秘书人员要讲求交往艺术，善于用社交手段增进友谊和团结，缓和或化解各种矛盾。

(6) 专业操作能力。能熟练掌握与工作有关的设备、工具和技术的要求，如熟练运用计算机、电话机、复印机、照相机、摄像机等。

4. 心理素质要求

(1) 顽强自信。秘书工作人员要有较强的自信心、顽强毅力和果敢作风，能够自觉地确定工作目标，顽强、努力地实现目标，并完成任务。

(2) 理智冷静。秘书工作人员对自己的工作要有正确评价。工作顺利时不骄傲自大，工作失误或遭到误解时，不灰心丧气，要做到善于控制自己的情绪，不喜形于色或自暴自弃。

(3) 宽怀大度。文秘工作的从属地位决定秘书人员要有开朗稳健的心理状态，要善于乐观地对待工作，绝不能对工作中出现的误解、所受的委屈等耿耿于怀，甚至赌气、怠工，要多换位思考，不苛求于别人。



提示 秘书人员的形象细节：

- (1) 衣着得体、整洁，搭配协调。
- (2) 仪态大方，有精神，有朝气。
- (3) 言语谨慎。

☺ **想一想** 作为一名非公务女性秘书人员还应具备哪些素质？

1.2.2 我国现行文秘工作机构的设置

我国现行的文秘工作机构在各级党政机关、社会团体和企事业单位的主要表现形式是办公厅或办公室。一般省部级及以上单位设办公厅，如中共中央办公厅，地(市)级及以下单位设办公室，如苍溪县民政局办公室、国营821厂办公室等。

文秘工作机构的其他表现形式也很多，如现在的企业及个体设置的文秘公关部、综合部等。

一个较大的文秘工作机构一般又根据其职能设置相应的内设机构。如省部级单位办公厅内设多个职能处室，地(市)级单位办公室内设相应职能科，如图1.1所示；公司办公室设多个职能部，如图1.2所示。

提示 文秘工作机构与办公室的关系:

多数办公室承担了全部文秘工作,但有的单位将文秘工作分为多个部门来做,也有单位办公室还承担文秘工作以外的其他工作。

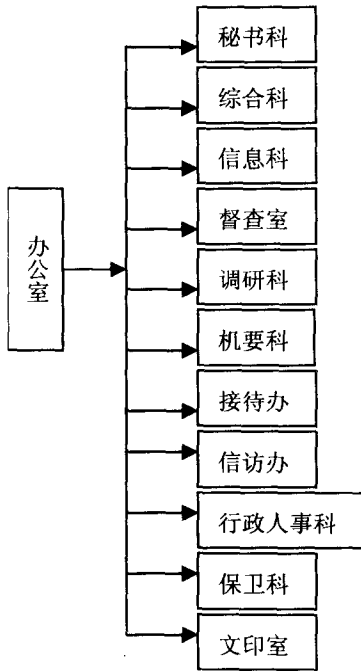


图 1.1 地(市)级文秘机构一般设置

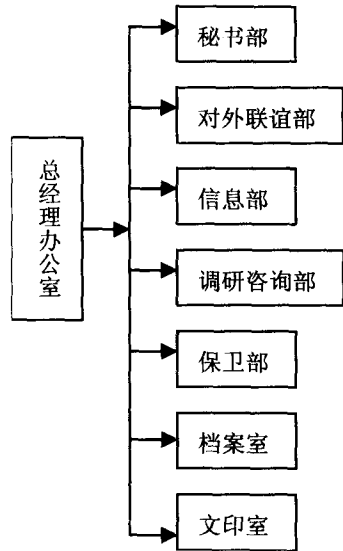


图 1.2 公司文秘机构一般设置

☺ **想一想** 你所了解的单位文秘机构是怎样设置的?

文秘工作人员应该具备的素质有哪些?这些素质你具备多少?你认为你会是一个合格的文秘工作人员吗?

文秘机构要怎样设置才是合理的?

1.3 办公室布置与设备

1.3.1 办公室布置

办公室布置是文秘工作的重要工作之一,它对于优化领导办公条件和提高自身工作效率都有重要作用。

1. 办公室布置的物质条件要素及要求

办公室布置所有物质条件之要素为:光线、颜色、音乐、空气、声音。这些要素间相互联系、相互影响,且与办公室的位置、布置、装备等有关。

(1) 光线:办公室的光线应使工作人员易看清且不易疲劳。办公室光线的来源包括自

然光、人造光，自然光有益于身心的健康，但早晚光线不同，因此需有人造光予以弥补。日光灯能提供大量的照明，最适宜办公室布置。办公室光线应采用间接柔和的光线较好。

(2) 颜色：颜色会影响人的情绪、意识及思维。办公室在颜色选择中，地板的颜色宜较墙壁的颜色深，墙壁的颜色则应较天花板深；办公室夏季宜用冷色调，如淡蓝色或淡绿色，冬季宜用暖色调，如浅黄色与橙色等；天花板的颜色，以白色为最佳。地板的颜色宜采用深色，较不易污染。桌面的颜色宜浅，会议室以浅色或中性的颜色为最佳，走廊宜用明亮的颜色。

(3) 音乐：播放适当的音乐，可减轻心理与视觉的疲劳，减少精神的紧张，并使职员有愉快之感。办公室的音乐，以轻快的古典音乐为主。党政机关办公室一般不宜播放音乐。

(4) 空气：空气调节即控制办公室中空气的温度、流通、湿度与清洁四个基本因素。办公室的温度太高或太低，工作人员会感到不舒适，应设调节器以调节温度。湿度也会影响人的情绪，如干燥的空气经常使人焦虑与急躁等，办公室理想的相对湿度是40%~60%。办公室应保持通风良好，促进空气流通并保持空气的洁净。

(5) 声音：高效率办公应注意声音的调节，防止噪音，力求安静。办公室应尽量避免与强声源太近。办公室的地板、天花板与墙壁，尽量采用吸音物质装修。对于有一定规模的企业，还要按照办公工作流程恰当地布置座位，以减少往返走动带来的影响。接待来宾应设专门会客室，避免因谈话影响办公。

2. 办公室布置原则

为了提高办公效率和办公质量，办公室布置以遵守如下原则为好：方便工作、舒适整洁、和谐统一、安全保密。

3. 办公室布置参考

(1) 办公室的进门设计，必须加以仔细考虑。办公室门口就像一个关卡，进门的方位、摆设、设计，会影响整个办公室的吸引力，并影响办公人员的心情。

(2) 办公桌宜放在自然光线较好的位置。

(3) 座椅后面不宜有通道，更忌讳有人走动。

(4) 办公室宜摆设喜阴耐旱植物，如兰草、文竹等。

(5) 办公室内的门不宜太多，门太多容易分散办公文员注意力。

(6) 办公室内计算机等重要设备应放置在办公人员方便办公的地方。

办公室的参考布置如图1.3所示。



图1.3 办公室的参考布置