

 **全国应用型人才培养工程指定教材**

经济管理类

商务秘书

经济管理类教材编写组 组编
白 皓 孟海利 主编



北京航空航天大学出版社

全国应用型人才培养工程指定教材
经济管理类

商务秘书

经济管理类教材编写组 组编
白 皓 孟海利 主编

北京航空航天大学出版社

内 容 简 介

本书由九章组成,内容包括商务秘书概述、商务秘书的综合素养与道德规范、商务秘书日常事务的管理、商务秘书办会工作、商务秘书文书的拟写与处理、商务秘书的信息与档案工作、商务秘书与公共关系、商务秘书与谈判、商务秘书工作相关知识。书中全面介绍了商务秘书人员必须具备的秘书基础知识、现代企事业经营管理理论和经济法规等。

本教材以案例教学为辅助,以商务秘书工作程序为主线,各章均以本章导读及知识要点开篇,逐层深入地讲解各项秘书业务的工作程序和技能要点。各章篇末的练习题除一般简答题外,部分章节还有案例分析、角色模拟等技能训练题,以帮助学生加深对理论知识的理解,提高学生的综合能力。

本书既可作为高职高专文秘专业、商务秘书专业、商务英语专业和相关专业的教材,亦可作为商务秘书从业人员及商务秘书资格考试人员的参考书籍。

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书/白皓,孟海利主编. —北京:北京航空航天大学出版社,2009.12

ISBN 978-7-81124-944-6

I. 商… II. ①白…②孟… III. 商务—秘书—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 190197 号

商务秘书

经济管理类教材编写组 组编

白 皓 孟海利 主编

责任编辑 周华玲

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(100191) 发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

<http://www.buaapress.com.cn> E-mail:bhpress@263.net

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本:787×1 092 1/16 印张:18.25 字数:467 千字

2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷 印数:4 000 册

ISBN 978-7-81124-944-6 定价:33.00 元

全国应用型人才培养工程

指定教材编委会

主 任 李希来 杨建中
副 主 任 赵匡名 吴志松 李若曦
编 委 (排名不分先后)

王桂清	冯建月	周华云	吴志泽
谭向东	谭冰冰	康 冰	康向荣
王丰年	李智摩	杨春辉	王俊文
蔡和源	单日东	张东亮	刘凤萍
张 倩	薛 辉	于姝娟	张志伟
罗家民	鞠和平	任政文	佟 英
胡 颖	胡芳逸	罗文群	杨润泽
康燕怡	陈 涛	陈 炜	马 力
肖 衡	胡智嘉	宋一兵	李克同
郭晓泉	毕 立	周 怡	马 震
执行编委 蔡汉明	郭向军	田文博	朱 晶
孙海英	李 凯	王建荣	李丽芸

丛书前言

社会要发展,人才是关键。随着知识经济时代的到来,人才资源在经济发展中的地位 and 作用日益突出,已经成为现代经济社会发展的第一资源。目前,国内各行业对于应用型人才的需求日益迫切,无论是 IT 技术、工程制造领域,还是经济管理,甚至社会科学领域,都是如此。

全国应用型人才培养工程是由中外科教联合现代应用技术研究院组织开展的面向现代企业用人需要的人才工程。工程坚持“职业能力为导向,职业素质为核心”的课程设计原则,重点突出“职业精神、职业素质、职业能力”的培养,以提高学员的职业能力为目的,弥补技术人才与岗位要求的差距,提高学员的从业竞争力,培养适应现代信息社会需要的高技能应用型专业人才。

全国应用型人才培养工程包括培训、测评和就业三大部分。以企业对特定岗位的实际技术要求以及对从业人员的职业精神和素质要求为依据,通过课程嵌入或者集中培训的方式解决企业在岗前培训设置方面的诸多问题。人才工程还集合各专业、各方向社会普遍认可的考核、评测体系,通过整合及学分互认等方式,实现国家认证、国际学历的有益结合;实现职业资格、职业能力、专项技能和人才资格等多种认证的有益互补;实现紧缺人才库入库、技能大赛选拔以及人才择优推荐的有益支持,从而实现始于培训、专于认证、达于就业的完整的人才培养和服务体系。

全国应用型人才培养工程培训课程包括 IT 技术类、工程制造类、经济管理类和社会科学类 4 大类,13 个专业方向,共 100 多门课程。

为了更好地配合全国应用型人才培养工程在全国的推广工作,我们专门成立了教材编写组,负责指定教材的编写工作。在编写过程中,依照人才工程所开设课程的考核标准,设定教材的编写纲目,分解知识点,选择常用经典实例,组织知识模块。

本套指定教材的特点体现在以下几个方面。

1. 行业特点

人才工程标准教材根据全国各级院校的专业教师、大中型培训机构培训师和企业相关技术人员提出的对新世纪本、专科学生培养的明确目标而设定内容,因此具备了明显的符合当前行业细分原则的侧重点与方向,更加符合企业用人的技术要求。

2. 内容侧重

人才工程主要解决当前本、专科学生所学知识与内容与企业实际需要之间的差距问题;人才工程的指定教材则以企业对用人的实际技能需求为设定依据,按照“理论够用为度”的原则,对各个专业的核心课程进行了梳理整合,并以实训内容为侧重点编写。因此,本套教材不仅适用于人才工程培训,亦适用于普通的本、专科院校。

3. 编写团队

全国应用型人才培养工程教研中心负责标准教材的组织和编写工作。本套教材由教研工

作经验较为丰富的专业团队负责编写,既可以解决教学实践与工程案例的接口问题,也可以有效地提高实训教材的实用性。

4. 编写流程

注重整体策划。本套教材在策划以及编写过程中,严格按照“岗位群→核心技能→知识点→课程设置→各课程应掌握的技能→各教材的内容”的编写流程,保证了教学环节内容的设定和教材的编写与当前企业的实际工作需要紧密衔接。

为了方便教学,我们免费为选择本套教材的教师提供部分专业的整体教学方案以及教学相关资料:

- ◇ 所有教材的电子教案。
- ◇ 部分教材的习题答案。
- ◇ 部分教材的实例制作过程中用到的素材。
- ◇ 部分教材中实例的制作效果以及一些源程序代码。

本套教材的编写是在教育部、中国科学院、工业和信息化部、人力资源和社会保障部众多领导和专家的支持和帮助下才顺利完成的,在此我们表示衷心的感谢。同时,我们也欢迎读者朋友们能够对于本套教材给予指正和建议。来信请发至 napt.untis@gmail.com。

全国应用型人才培养工程指定教材编委会

2009年7月

前 言

随着市场经济的发展,商务秘书工作性质与内容有了很大的变化,呈现出与以往截然不同的发展特点。现代的商务秘书应该熟练掌握办公管理、商务知识和办公自动化技能,具有较强的业务能力,能够在现代商务环境下利用现代信息技术从事办公事务及管理。

本教材秉承着理论与实际相结合的传统,着力反映占我国秘书队伍中绝大多数的商务秘书的职业环境、基本职能和各项业务工作的基本技能,力求培养全国应用型人才培养工程需求型人才。

本书由九章组成,内容包括商务秘书概述、商务秘书的综合素养与道德规范、商务秘书日常事务管理、商务秘书办会工作、商务秘书文书拟写与处理工作、商务秘书的信息与档案工作、商务秘书与公共关系、商务秘书与谈判、商务秘书工作相关知识。

在内容的设计上,突出了商务秘书知识和商务知识的两重性和共性,注重理论与实务的有机结合,清楚地反映了对商务秘书的职能界定,全面介绍了商务秘书人员必须具备的秘书基础知识、现代企事业经营管理理论和经济法规等。在内容安排上,从商务秘书职务起点的前台文员工作谈起,由浅入深,进而论及行政主管或办公室主任这样角色的工作方法和思维方法,进一步展开商务秘书日常办公、办文等工作事项研讨。在教材体例上,本教材以案例教学为辅助,以商务秘书工作程序为主线,各章均以本章导读及知识要点开篇,逐层深入地讲解各项秘书业务的工作程序和技能要点。各章篇末的练习题除一般简答题外,部分章节还有情景演示、角色模拟等技能训练题,以帮助学生加深对理论知识的理解,提高学生的综合应用能力。

本书既可作为高职高专文秘专业、商务秘书专业、商务英语专业和相关专业的教材,亦可作为商务秘书从业人员及商务秘书资格考试人员的参考书籍,在教学中可根据专业对象的不同安排 50~70 学时不等。

本书在编写过程中,集中了编写者的教学心得,亦参考了秘书学界同仁的研究成果和秘书类书刊及网络上发表的文章。由于篇幅关系以及网络信息出处复杂等原因,除在“主要参考文献”和书中批注中标注外,还有未能在书中一一注明之处,在此谨向这些作者和版权所有者的深表感谢。

本书的第一、二、三、六、九章执行为白皓;第四、五、七、八章执笔为孟海利。另外,胡颖、康冰等人为各章的编写提供了大量资料并做了大量辅助性工作。值此教材出版之际,谨向有关领导和参与教材编写人员表示感谢!

由于时间仓促,水平有限,书中难免存在偏颇、遗漏等不足之处,恳请专家学者和广大读者不吝赐教。

编 者

2009 年 11 月

目 录

第一章 商务秘书工作概述	1
第一节 商务秘书及商务秘书部门	1
一、商务秘书	1
二、商务秘书部门	5
第二节 商务秘书工作	8
一、商务秘书工作的特性	8
二、商务秘书工作的职责	9
三、秘书工作的基本要求	11
第三节 商务秘书职业状况	12
习 题	13
第二章 商务秘书的综合素养与道德规范	14
第一节 商务秘书的职业形象	14
一、商务秘书的仪容仪表	14
二、商务秘书的举止谈吐	16
第二节 商务秘书的道德规范	21
一、商务秘书职业道德行为规范的具体内容	21
二、涉外商务秘书的职业道德与行为规范	23
第三节 商务秘书的综合素质要求	24
一、商务秘书的职业能力	24
二、商务秘书的职业修养	26
习 题	27
第三章 商务秘书日常事务的管理	28
第一节 商务秘书电话事务的处理	28
一、接听与拨打电话的基本要求	28
二、接听电话的要领	29
三、拨打电话的技巧	30
第二节 商务秘书的日常接待工作	32
一、前台秘书接待的基本要求	33
二、预约客人的接待	35
三、不速之客的应对	35
四、来访团体的接待	36

第三节 办公室环境及安全管理	44
一、办公室环境的评价标准	44
二、办公环境的布局	45
三、办公环境的维护与美化	46
四、办公环境的安全管理	48
第四节 办公用品及设备的使用与管理	52
一、常用办公用品的介绍与分类	52
二、办公用品的使用管理原则	52
三、办公用品的采购	53
四、办公用品库存的管理	55
五、办公用品领用发放的管理方法	58
第五节 印信的管理	60
一、印章的管理	60
二、介绍信的管理	63
第六节 办公室杂务的管理	64
一、信件处理和邮政事务处理	65
二、现金管理与报销	67
三、值班管理	69
习 题	72
第四章 商务秘书办会工作	73
第一节 会议与会务协调	73
一、会议的构成要素与种类	73
二、会议的特征、作用和会务工作的原则	74
三、会务工作的总体协调	74
四、会议协调与信息沟通	75
五、会务工作的原则	76
第二节 日常办公会的组织管理	76
一、办公会议题的收集整理与确定	77
二、准备相关材料	77
三、会议通知	77
四、会前检查	78
五、会议过程中的服务工作	78
六、会议后的相关工作	78
七、会议文件的管理	78
第三节 大中型会议的组织工作	80
一、会议预案工作	80
二、发放会议文件资料	85
三、发送会议通知,制发会议证件	86
四、做好会前检查	88

五、搞好会中调度服务工作	89
六、妥善完成会后工作	89
第四节 会议文书工作	93
一、会议文书的种类	93
二、会议文件的制发要求	95
习 题	95
案例分析	96
第五章 商务秘书文书的拟写与处理	97
第一节 文书与文书工作概述	97
一、文书的分类	97
二、公文处理的程序	98
三、公文处理工作的特点和基本原则	98
四、行政公文	99
五、商务文书	100
第二节 企业收发文的处理	100
一、企业收文的处理流程	100
二、企业发文的处理流程	102
第三节 企业文书拟写的基础知识	104
一、文章要素	104
二、公文的表达方式	106
第四节 常用公文的拟写	107
一、通 告	107
二、通 报	109
三、决 定	114
四、请批、批答函	117
五、计 划	119
六、总 结	123
七、述职报告	126
八、讲话稿	127
九、市场调查报告	129
十、招标书	132
十一、投标书	134
十二、意向书	135
十三、协议书与合同	136
十四、合同的写作	137
十五、可行性研究报告	140
十六、企业规章制度	142
第五节 企业文书的管理	142
一、明确归档文件的范围	143

二、编制符合企业实际的文件材料分类方案	144
三、制定档案保管期限表	146
四、归档整理的具体工作	148
习 题	150
第六章 商务秘书的信息与档案工作	152
第一节 信息管理与调查研究	152
一、信息概述	152
二、信息工作的程序	153
三、调查研究	154
第二节 商务秘书信息工作的范围	155
一、企业宏观环境信息	155
二、企业行业环境信息	156
三、企业内部信息	156
四、其他相关信息	157
第三节 商务秘书信息工作环节	158
一、信息的收集	158
二、信息的筛选	163
三、信息的分类	164
四、信息的校核	166
五、信息的传递	168
六、信息的存储	173
第四节 档案管理	176
一、档案与档案工作的内容	176
二、档案的收集与整理	176
三、档案管理	177
习 题	182
第七章 商务秘书与公共关系	183
第一节 商务公关的公众对象	183
一、内部公众	184
二、外部关系	186
第二节 商务公关活动的程序	187
一、公关调查	187
二、制订计划	192
三、实施计划	195
四、公关效果评估	196
第三节 商务公关活动策划与操作	196
一、企业内部报刊	196
二、企业宣传橱窗	197
三、企业网站与多媒体宣传	198

四、展览布置与参观组织	198
习 题	200
第八章 商务秘书与谈判	201
第一节 商务谈判的类型	201
一、投资谈判	201
二、商品供求谈判	202
三、价格谈判	202
四、租赁谈判	203
第二节 商务谈判的程序	203
一、谈判准备阶段	203
二、正式谈判阶段	204
三、谈判结束阶段	206
第三节 商务谈判的策略与技巧	206
一、商务谈判的价格策略	206
二、商务谈判的时空策略	210
三、商务谈判的技巧	212
四、商务谈判中的误区	218
第四节 商务秘书在谈判中的工作	219
一、收集谈判资料	219
二、制作谈判文件	221
三、谈判的参与和配合	222
习 题	223
案例分析	224
第九章 商务秘书工作的相关知识	225
第一节 企业管理与企业文化	225
一、企业的基本特征和类别	225
二、现代企业管理的特性	225
三、现代企业制度	226
四、现代企业文化	228
第二节 办公室财税基础知识	233
一、办公室财务基础知识	234
二、办公室税收基础知识	239
第三节 金融基础知识	244
一、货 币	245
二、信用、利息与汇率	245
三、金融体系	246
四、保 险	247
第四节 法律基础知识与要求	248
一、《公司法》	248

二、《外商投资企业法》·····	252
三、《合同法》·····	256
四、《劳动法》·····	261
五、《知识产权法》·····	268
六、《世界贸易组织法》·····	273
习 题·····	274
参考文献·····	275

第一章 商务秘书工作概述

◎ 本章导读

随着现代社会的进步与发展,秘书成为人类社会生活特别是现代经济社会中一种特有的职业。而在数以百万计的庞大秘书队伍中,商务秘书约占百分之七十以上,成为各类秘书岗位的一个重要分支。他们提高着企业管理效率,影响着企业活动节奏。本章主要讲述了商务秘书的界定、商务秘书的工作及商务秘书职业的现状等内容。

◎ 知识要点

- ★ 了解商务秘书和商务秘书部门的基本内涵;
- ★ 掌握商务秘书的基本职责;
- ★ 掌握商务秘书工作的基本内容;
- ★ 掌握商务秘书工作的特性和基本要求;
- ★ 了解商务秘书职业的状况。

第一节 商务秘书及商务秘书部门

秘书工作是一项有着悠久历史的工作。但是秘书作为一门职业,在中国有明显的现代特色。尽管研究中国秘书发展史的学者将秘书的起源定位在约 4000 年前,但是客观地讲,那只是历代各级胥吏僚佐所从事的文牍性很强的有秘书工作特色的工作,他们不是今天职业意义上的秘书。

现代的秘书工作与自 20 世纪 20 年代初中国共产党成立以来的党务秘书工作有较大的继承性,但是相当一部分党政秘书工作前辈不是职业秘书,而是职业革命家。秘书作为一门职业,在我国,是 20 世纪 80 年代初改革开放以后蓬勃兴起的。随着人们对管理水平的要求越来越高,在管理活动中不可或缺的秘书岗位也越来越受到重视。各国有企业、民营企业、外商独资企业、合资企业中的总裁秘书、总经理秘书岗位乃至各种文员岗位纷纷成为求职者追逐的对象。这些在工商企业活动中起着承上启下、沟通内外作用的秘书人员就是本书的“主角”——商务秘书。

一、商务秘书

(一) 商务秘书的界定

关于“秘书”一词的含义,古今有所不同。据古代文献记载,“秘书”一词最初是指具有秘密

性质或神秘色彩的图书。《汉书·刘向传》记载：“诏向领校中五经秘书，讲六艺、传记、诸子、诗赋、数术、方技，无所不究。”这里的“秘书”都是指帝王宫禁内收藏的各种经典文献。

由“秘书”作为秘密藏书这一原义引申，后人便将掌典图书、著书立说的官署和官职称之为“秘书寺”、“秘书省”和“秘书监”、“秘书郎”及“秘书令”等。这些“秘书”官职或机构的主要职责是掌管国家典籍，与今天的“秘书”含义仍有较大的差异。

真正使秘书这一职业在我国具有了现代意义开端的是孙中山领导的中华民国临时政府。当时中华民国临时政府实行总统制，下设秘书处，设秘书长一人，秘书若干人，政府各局、部也设有秘书室、秘书科和秘书官。各省都督府也设立了秘书员。这时的秘书，彻底摆脱了与“秘密藏书”含义的联系，由指物转变为专指担任某职务的人，同时，作为一种特定的职务，秘书也不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责了。但是这个时候的“秘书”，主要是政务秘书，还不能等同于今天的职业秘书。

当代对于“秘书”定义的探讨，是从20世纪80年代开展秘书学研究时开始的。王千弓先生在1985年主编的《秘书学与秘书工作》一书中界定秘书“是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面工作的联系，办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企业事业单位从事这一类工作的干部，统称为秘书工作人员，或简称为秘书。”同一时期袁维国先生的《秘书学》一书中同样认为：“秘书，在我国现代主要指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理，综合服务；主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、备供咨询、办理事务、联络协调、催办查办等。”

两位学者是在秘书学研究中较早对“秘书”进行界定的。他们首先把握住了当时我国秘书的归属性问题，这实质上是认识到了秘书的从属性；其次，准确地概括了秘书的职责，这一观点在后来秘书学研究中被广泛认同；再次，对秘书的主要工作内容做出了较全面的概括。但是，无论是“职务名称”还是“行政职位”，都体现了在当时历史背景下对计划经济体制、行政管理工作方式的秘书特点的把握，主要体现的是以党政秘书为主的公务秘书特色。相比较而言，张家仪先生在1986年第3期《秘书》中撰文《也谈‘秘书’的定义》更准确。张家仪指出：“秘书是身处领导机构或附着个人，撰制掌管文书、辅助决策并处理日常事务的服务人员。而秘书从事的工作也就是秘书职业，秘书职业也是服务性的。所以，秘书决对不是一种职务，而是一种职业名称。”在这个观点中，比较明确地提出秘书是一门职业，是比“职位”、“职务”更为准确的界定。张先生还提出秘书可以是“附着个人”，虽然并没有很明确提出“私人秘书”，在当时容易被理解为是指某位领导同志身边的秘书，但是毕竟把秘书的归属范围从“组织”扩大到了“个人”，为后来“私人秘书”的提出开拓了思路。

1990年侯玉珍老师在其主编的《秘书实务》一书中，对“秘书”有如下概括：“现代‘秘书’的含义是指：直接协助各级领导机构和领导干部以及私人撰制掌管文件，辅助决策及处理日常事务的執行和承办人员。”“私人秘书”的提出，不仅进一步明确了秘书是一门职业，而且间接反映了当时我国社会体制从计划经济向市场经济转化的现实。

整个20世纪90年代，随着秘书学研究的深入，明了了秘书人员的服务领域、服务对象、工作内容和范围，又从广义上说明了秘书是人类社会生活特别是现代经济社会中一种特有的职业，这对完善整个社会经济生活中的办公管理环节、提高办公管理效率具有不可低估的影响和职业认知引导作用。定义我国的“秘书”，主要应当从三个方面把握：

首先,明确秘书是一门社会职业;

其次,明确秘书的职业岗位归属;

再次,明确秘书的工作内容和职责。

综上所述,秘书是在各种社会组织中为领导者或私人办文、办会、办事的参谋和助手。我国劳动和社会保障部2003年3月重新修订的《秘书国家职业标准》中,明确指出秘书的职业含义是:“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并对决策及实施提供服务的人员。”

随着社会政治、经济发展的多层次化,社会专业分工的细密化必然导致秘书分类的多元趋势。从秘书的来源与服务对象划分,可分为公务秘书和私人秘书两大类;从秘书的业务内容划分,可分为行政秘书、机要秘书、事务秘书;从秘书的活动领域又可划分为党政秘书、企业秘书、商务秘书。在本书里我们所讲的即为商务秘书。

商务秘书是指在各种工商企业中从事秘书工作的一类人员的总称。在当今社会中,商务秘书已成为各类秘书岗位的一个重要分支,其队伍庞大,人数众多,远远超过党政秘书队伍的数量,成为市场经济条件下新兴的社会职业群体,是商务活动中重要的、不可缺少的辅助力量。

2005年10月,全国商务秘书专业资格考试办公室在其组织编写的《商务秘书岗位资格培训》教材的“序言”中这样论及:“商务秘书是在工商企业中从事文字处理、行政事务,为管理者提供商务性质辅助工作的人员,其承担着为领导和管理层决策服务的重要职责。”这一定义从一般意义上概括了商务秘书的特征,指出了商务秘书有别于党政秘书的特定工作环境、服务对象,同时也概括了商务秘书辅助性、服务性、事务性的基本性质,应是目前为止所见到关于商务秘书的比较精练、准确的定义。

此外,在诸多与商务秘书相关的教材中还有对商务秘书定义的广义和狭义两种说法。从广义而言,一般认为,商务秘书是指在各种从事商务活动的组织中协助领导机构或领导者处理各种商务性事务,负责处理行政和日常事务,辅助领导做好决策的工作人员;而从狭义上讲,商务秘书只是各型各类秘书人员职务称呼中的其中一种职务名称。

尽管在不同的教材中对商务秘书的定义会有一些差异,但在一些关键点上大体都是一致的。商务秘书的工作环境是在各型各类的工商企业中或从事商务活动的一些临时性机构(如会展的组委会)中,商务秘书的服务对象是企业的各级管理者,商务秘书的工作内容虽由于所在企业的规模、性质和其所处的层次不同会有区别,有些甚至会有相当大的差异,但商务秘书的工作性质仍具有与一般秘书相同的辅助性、服务性、事务性这样一些基本特征。

(二) 商务秘书的类别

1. 按商务秘书对企业领导或领导层的影响力和辅助作用划分

商务秘书由于其所在企业的体制、规模和管理模式的不同,也由于其所处层面的差异,会呈现出不同的形态。如上市公司的董事会秘书,即俗称的“董秘”,是《公司法》等相关法律明文规定的岗位。其职责也有相关法律条文予以明确,其地位和薪酬从理论上讲应在企业高管之列,其任用条件也非一般意义上的秘书所能比拟。而企业前台文员则是商务秘书行列中的入门级岗位,许多新上岗的商务秘书都是从这里开始自己职业生涯的。由此可见,商务秘书的职务跨度很大,其工作职责和所处层面有相当大的不同。一般认为,商务秘书按其对企业领导或领导层的影响力和辅助作用可分为初、中、高三个层次。

(1) 初级商务秘书指从事一般日常行政事务的工作人员,主要办理接待、联络、值班、文书

的印制收发、会务服务等,他们不一定有秘书的职称,但通常也被称为秘书工作人员。

(2) 中级秘书一般指分管文字、信息工作的秘书。他们主要负责起草文稿、办理公文、调查研究、整理信息等,其工作成效会影响领导工作的推进,起着一定的直接辅助作用。

(3) 高级秘书指秘书机构的领导。这一级别的秘书职责基本是参与政务、管理事务两个方面,有的本身就是企业高管,他们不仅是组织和机构中领导的重要助手,同时也可能是领导中枢的成员。高级秘书的工作综合性强,知识能力要求全面,常被认为是企业的“内部总管”。

2. 按商务秘书的素质、能力和职责划分

在商务秘书的群体中,由于各自工作岗位的层面和工作侧重点不同,对商务秘书会有不同的素质和能力的要求。也有人据此将商务秘书划分为参谋型、秀才型、公关型、技能型。以此标准划分,各型商务秘书的素质特征和职责分别是:

(1) 参谋型。指那些思维活跃,善于分析和综合问题,既有广博才学又有思想深度的商务秘书人才。主要为领导提供参谋性服务和辅助领导决策。

(2) 秀才型。指那些具有一定理论基础和政策水平、文字表达能力强、通称为“笔杆子”的商务秘书人才。其主要职责是起草文件、审核文稿,与一般含义上的文字秘书相似。

(3) 公关型。指那些具有相当的公关知识和公关能力、处事外圆内方、善于沟通协调的商务秘书人才。其主要职责是对外交往、公务接待,搞好组织与内外部公众的关系。

(4) 技能型。指那些精通现代化办公技术、具有娴熟的办公设备操作技能的商务秘书人才。其主要职责是熟练运用现代办公设备,高效优质地完成商务秘书部门的各项文字、图像信息的处理及相关工作。

这种划分并不意味着任何一个企业都有以上四种类型的商务秘书人员。在一些较大规模的企业中,企业秘书部门人员齐备,大多会从分工上去划分秘书级别,以形成一个优化的商务秘书群体,从而最大限度地发挥其整体效能。例如,按其责任的大小和能力、素质的高低分为助理级、文书级、执行级和行政级秘书。

(1) 助理级秘书是具有见习性的秘书,其主要工作内容是办公管理的初级业务,如文字录入、接待、办公用品与办公环境整理等;

(2) 文书级秘书其主要工作内容是负责起草文稿、处理文件、完成上司临时交办的事项。负责会议的记录,拟撰报告,制订旅游计划,一般档案资料管理等;

(3) 执行级秘书在一些企业中被称为助理、专员、专务等,主要是协助上司做办公室和业务部门有关的管理工作,侧重于组织内部的协调、沟通联络和公关工作;

(4) 行政级秘书包括办公室主任、行政经理、经理私人助理等,其工作内容主要包括参与策划、监督检查、辅助管理、帮助上司协调组织内纵向、横向的关系以及组织外部的各种关系,落实各项决策,负责秘书的选聘、培养和调配工作。

但多数中小型企业秘书部门人员精干,一两个商务秘书人员要承担企业商务秘书部门的全部职责,这就更要求商务秘书人员要努力提高自身的素质,使自己尽可能具备与工作要求相符的各项工作能力,才能胜任企业商务秘书岗位的职责,才能够充满信心地迎接未来工作的挑战。

此外,许多秘书教材和论著习惯于按秘书所服务的对象和经济来源的性质将其划分为公务秘书和私人秘书两大类。有人沿用这种分类方法对商务秘书进行分类,但实际上这种划分由于工作经常互相参杂,没有太大的意义。