

» 高职高专文秘专业规划教材

办公室实务

Office Skills

张丽荣 主编



▶ 以秘书职业培训教程为蓝本，注重秘书职业岗位能力培养。

▶ 通过任务引领内容，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个任务中，重点突出，简洁实用。

▶ 重技能、轻理论，强调“教、学、做”的统一，体现高职特色。



配电子课件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高职高专文秘专业规划教材

办公室实务

主 编 张丽荣

副主编 陈 红 孙静文

参 编 刘 刚 刘 滨

主 审 刘振友



机械工业出版社

本书以理论够用为度,突出实用与技能培养;根据秘书职业岗位和秘书工作技能的要求,参照秘书职业资格标准确定教学内容,以服务为载体,设计了9个学习项目,各项目间按照由简单到复杂的顺序安排教学内容。通过9个项目的学习,学生适应社会能力将得以增强,且具有秘书人员在企业工作需要的知识、能力、素质,并能为其自身的可持续发展奠定良好的基础。

本教材可作为高职文秘及管理专业的教材,也可作为参加秘书国家职业资格技能鉴定的考试教材,还可作为在职秘书人员的参考书。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

办公室实务/张丽荣主编. —北京:机械工业出版社,2009.11

高职高专文秘专业规划教材

ISBN 978-7-111-28901-2

I. 办... II. 张... III. 办公室—工作—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(2009)第196118号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛 安虹萱

封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京双青印刷厂印刷

2010年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·15.25印张·376千字

0 001—4 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-28901-2

定价:26.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者服务部:(010) 68993821

封面防伪标均为盗版

前 言

秘书专业是一个具有鲜明职业性和应用性的专业，高职层次的教育目标应定位于主要为企业培养高技能应用型人才。为此，我们首先走访了相关企业，和企业秘书人员一起探讨秘书的岗位工作，其次吸纳企业人员参与到教材编写中。针对企业对秘书工作要求越来越高，工作内容不断拓展的现状，为适应秘书岗位所需，我们编写了该本教材。

本教材主要有以下特点：

1. 标准性和实用性并重

教材注重秘书职业岗位能力培养，同时以秘书国家职业培训教程为蓝本进行编写，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取秘书职业资格证书。

2. 编写结构新颖

本教材在结构上体现为“学习目标—任务描述—任务分析—基础知识—任务实施—技能训练”的步骤，通过任务来引领教学内容，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个任务中，重点突出，简洁实用。特别是在基础知识中还配有案例及点评，便于对知识的理解和掌握。

3. 强技能、轻理论，体现高职特色

本书本着理论够用、注重实践技能的原则进行编写，强调“教、学、做”的统一，很好地体现了高职的特色，给教师以很大的教学空间，能机动灵活地展开教学，比较适用于采用项目教学法、角色扮演法等能充分调动学生积极性的教学方法来更好地完成教学目标。

本书由黑龙江农业工程职业学院张丽荣担任主编，负责全书的整体策划、编写和统稿工作。具体编写分工如下：张丽荣编写项目一，黑龙江农业工程职业学院陈红编写项目二、项目五，黑龙江农业工程职业学院孙静文编写项目三、项目四、项目六、项目九，哈尔滨学院刘刚编写项目七，黑龙江农垦职业学院刘滨编写项目八。

本书力求吸收相关的前沿性研究成果，参考了诸多文献和书籍，在此一并向这些文献和书籍的作者致以深深的谢意！但因我们的水平所限，书中疏漏之处在所难免，敬请同仁批评指正。

编 者

目 录

前言

项目一 概述	1
任务一 了解秘书工作	1
任务二 了解秘书的职业道德及工作的悟性	8
项目二 办公室环境管理	16
任务一 办公室环境布置技巧	16
任务二 办公室环境的维护与管理	22
项目三 办公室时间管理	30
任务一 时间管理	30
任务二 编制工作日志	37
任务三 约会安排	42
项目四 办公室用品管理	50
任务一 常用办公设备管理	50
任务二 办公资源采购与管理	57
项目五 常规办公室工作	63
任务一 办公室电话通信	63
任务二 印信管理	73
任务三 值班工作	80
任务四 邮件处理	89
任务五 商务旅行	99
任务六 小额现金管理	106
任务七 接待工作	110
项目六 信息工作	121
任务一 信息的收集	121
任务二 信息的分类、筛选、传递	131
任务三 信息的校核、利用、储存	144
项目七 办公室保密工作	152
项目八 调研工作	162
任务一 了解调查研究的意义、特点和作用	162

任务二 掌握调查研究的流程.....	173
项目九 会议工作	177
任务一 会前筹备	177
任务二 会中服务	204
任务三 会后落实	223
参考文献.....	238

项 目 一

概 述

任务一 了解秘书工作



学习目标

掌握秘书工作的内容、原则和要求，熟悉秘书工作的特点，为从事实际工作打下坚实的理论基础。



任务描述

第一热电厂人力资源部王部长须对新招聘的十名秘书进行秘书工作这一内容的培训，王部长将从哪些方面入手进行准备呢？



任务分析

王部长应明确秘书工作的含义和特征、秘书工作的内容和作用、秘书工作的原则和要求。



基础知识

一、秘书工作的含义和特征

秘书工作，顾名思义就是指为实现秘书部门的基本职能而必须完成的具体工作。

秘书工作作为一种服务性工作，与其他职业在工作本质上有着明显的不同，它有着自己特有的本质属性。概括起来，秘书工作的特点是辅助性、政策性、机要性、综合性和事务性。

1. 辅助性

在任何单位中，领导总是处于主导地位，秘书部门或秘书人员总是处于从属地位。秘书工作是伴随着领导工作的产生而产生，依照领导活动需求的发展变化而发展变化的。或者说，先有领导活动才有为领导活动直接服务的秘书工作，离开了领导活动，就不存在独立的秘书工作。

秘书工作的辅助性具体表现在：其一，所有的现代秘书工作都要围绕领导工作展开，

领导工作涉及到哪里，秘书工作范围就要扩大或延伸到哪里；其二，现代秘书人员能参加领导班子的各种会议或共同研究问题，甚至有机会提出解决问题的方案，但秘书参加会议的主要责任是办理会议事务，要慎用发言权，无表决权，更无决定权；其三，现代秘书人员在处理任何问题时，只能根据领导的意图和指示精神办理，不能超越职权范围自作主张，自行其事。秘书部门或秘书人员的从属地位，决定了秘书所做的一切，都是对领导工作的辅助，过去有人称秘书工作是“幕后”工作，是有一定道理的。现代秘书工作，要求秘书人员要正确认识和处理被动性与主动性的统一，充分发挥秘书人员在工作中的创造精神和主观能动性，在被动中寻求主动，从而把工作做得更好，但这绝不是鼓励秘书上台扮主角，即便走到台前来，仍然是做参谋性、助手性工作。

秘书工作的辅助性要求秘书人员必须摆正与领导的关系，任何情况下都不能越权行事。切记只有领导才有决策权和指挥权，秘书只能给领导当参谋和助手，按照领导的授权和旨意办文、办会、办事，提供辅助性的服务，绝不能代替领导决断和指挥。

2. 政策性

秘书工作具有很强的政策性，秘书部门的很多工作都关系到党和国家的方针政策。首先，办文就是政策性很强的工作，不少文件本身就是发布政策或解释政策的，因此撰拟文件要符合国家的法律、法规和方针、政策及有关规定。其次，信息、督查、协调、会务、调研等工作，都是为了更好地辅助决策的制定与实施，而这一切都是围绕着贯彻执行党和国家的方针政策进行的。

秘书工作的政策性要求秘书人员必须具有较高的理论水平和政策水平，善于把党的方针政策和本地区、本部门、本单位的实际工作相结合，这样才能做好秘书工作。

3. 机要性

机要就是机密而重要。

秘书工作的机要性，是由秘书部门处于领导中枢的辅助地位决定的。具体表现在：其一，秘书部门是公文处理的主管部门，是文电的集散地，而文电是国家秘密事项的重要载体。其二，秘书人员作为领导的参谋和助手，贴近领导，直接参与领导层的会议和一些重要活动，接触机密多。其三，秘书部门是信息的综合处理部门，多渠道的信息在秘书部门集中，其中必然包括了一些秘密事项。

秘书身处领导身边，秘书部门是最贴近领导中枢的部分，秘书工作就是辅助领导进行管理决策和公务活动，所以在秘书工作中，有相当的内容是领导的工作范围，只是因为工作需要，秘书一方必须了解和掌握，甚至在需要的时候，代替领导临时实施管理和开展公务活动，这就决定了秘书工作的机要性所在。

4. 综合性

秘书工作的综合性是由领导工作的综合性和秘书部门在组织内部的职责分工决定的。具体表现在：首先，秘书人员是领导的左右手，秘书部门是综合办事部门，秘书的工作是为领导工作服务。凡是领导所涉及的工作范围，秘书工作都要涉及，因此秘书工作的内容和活动方式必然涉及到领导工作的各个方面，具有鲜明的综合性。其次，秘书工作的内容涉及到本组织的全部工作。相比较而言，其他职能部门的业务比较单一，一般只担负某一方面的工作，各司其职，各负其责，唯有秘书部门的工作范围覆

盖组织全部工作，它虽然并不分管某一方面的具体业务，却要和各职能部门发生经常的联系，要综合处理来自各部门、各方面的信息，要了解各部门、各方面的工作情况，要综合协调各部门、各方面的关系，还要处理机关的许多行政杂务，因此其工作具有全面性和复杂性。

秘书工作的综合性，要求秘书人员应具备较广的知识面和多方面的技能，善于从领导的角度观察问题，熟悉各职能部门的业务，这样才能更好地为领导和本单位提供综合服务。

5. 事务性

处理大量繁杂、具体的日常事务，是秘书工作的重要内容，诸如接待、随从、电话、印信、值班等，不仅范围广、头绪多，而且难度大，它涉及到机关和企事业单位的各个方面，既是磨练秘书能力的重要途径，也是秘书人员有效辅助领导工作的基础。

秘书工作的事务性，要求秘书人员充分认识事务性工作的重要意义，积极主动去承担繁重而琐碎的事务，努力为领导的决策和管理提供良好的条件。

二、秘书工作的内容和作用

1. 秘书工作的内容

就秘书工作的总体而言，我国现代秘书工作的内容可大体归纳为以下方面：

(1) 日常事务工作 作为综合性的办事机构，秘书部门承担了机关、单位的日常事务处理。主要包括领导交办的事项、单位印章和介绍信的管理、办公电话的接转、公务用车的管理以及后勤管理等工作。处理好事务性工作，是保证机关、单位工作顺利进行的重要环节。

(2) 接待工作 接待工作是对公务活动中的各类客人和来访者的迎送、接洽和招待活动。作为秘书工作的一项重要内容，接待工作要遵循热情周到、平等尊重、适度节俭和安全保密的原则。

(3) 协调工作 处于枢纽地位的秘书部门，是机关、单位上下左右联系的中心环节，实际上也是一个协调部门。其协调工作主要是对各部门之间、工作之间和人际间的关系进行调整与改善，以消除矛盾、减少摩擦、提高工作效率。

(4) 督查工作 督查工作就是对领导已经决策的事项的贯彻落实情况进行督促检查的工作。其重点是督促检查方针政策、重大决策、重要工作的部署及领导批示交办事项的贯彻落实情况。有效的督查工作，有利于推动机关、单位决策部署的贯彻落实。

(5) 文书及档案管理工作 它包括文稿撰拟工作、文书处理工作、档案管理工作三部分。

文稿撰拟工作主要指各类文稿的起草、修改、审核和校对工作。在企事业单位中，起草各种文稿已经成为秘书一项责无旁贷的任务。

文书处理工作主要指公文（含非公文的其他公务文书）从收发到归档或销毁全过程的处理工作，包括各类文件、电报、信函等的收发、打印、传递、登记、办理、立卷、归档或销毁等工作。秘书部门是机关、单位文书处理工作的主管部门，掌管文书历来是秘书工作的基本内容。及时、准确、安全的公文处理，是促进公文处理工作规范化、制度化和科学化的保证。

档案管理工作包括各类文书档案的收集、整理、保管和利用等工作。档案工作是维护

本机关、本单位历史真实面貌的一项重要工作。秘书部门要集中统一地管理本机关、本单位的全部档案，维护档案的完整与安全。

(6) **会务工作** 会务工作是指直接为召开会议或举行集会服务的工作。它包括会前的准备与筹划、会间的组织与调度以及会后的整理服务工作。作为秘书部门的一项基础工作，会务工作应力求周密、高效与安全。

(7) **信访工作** 信访工作就是处理人民来信、来电，接待人民群众来访的工作。信访工作要坚持实事求是，以政策和法律为准绳，注重思想教育与疏导。

(8) **保密工作** 保密工作是指为了达到保密目的而采取的手段和措施。其内容包括文书保密、会议保密、通信保密、人事保密以及计算机网络信息保密等。

(9) **值班工作** 值班工作主要是指秘书部门在节假日安排领导、中层干部和机关、单位值班室的值班。参与值班的人员主要负责值班期间的文件、电话、电报的接收，保卫机关、单位内部的安全以及处理突发事件等。

(10) **公关工作** 公关工作即协调并加强本单位与外界，特别是社会公众的联系，通过多种手段向媒介宣传本单位的情况，以便在公众中树立良好的组织形象。

(11) **随从工作** 随从工作是指秘书人员在跟随领导外出期间，为保证领导者顺利开展所从事的一切服务性工作。为确保领导在流动条件下能够顺利地开展工作，秘书人员工作要更主动，办事要更细心，说话要更谨慎。

(12) **网页管理工作** 网页管理工作主要指信息层面的管理。作为组织内部联络的窗口和信息交流的平台，互联网已经普遍应用于企事业单位，成为了重要的宣传阵地，特别是成为了企业发布产品信息、展示自身风采、传播企业文化、树立企业形象、提高企业知名度的重要渠道。

(13) **调研工作** 调查研究是秘书部门的经常性工作。秘书部门不仅要通过经常性的调查研究活动，谙熟本地区、本部门、本单位的情况，还要围绕本单位一段时期的中心任务，开展政策性、专项性的调查研究。而作为企业，则更应注重对市场情况的调查与分析，从而为领导决策提供科学的依据。秘书部门的调查研究工作是辅助决策、当好领导参谋助手的重要前提。

(14) **信息工作** 信息工作包括对各种信息进行收集、筛选、整理、加工、使用、反馈以及编印信息刊物等。秘书部门是机关、单位信息网络的中心，是领导了解和掌握信息的主渠道。作为科学决策和科学管理的基础，向领导提供及时、准确、全面的信息服务，是秘书部门的重要职责。

2. 秘书工作的作用

从严格意义上讲，秘书工作是领导工作的组成部分，也是党政机关、企事业单位各项工作有效运转的重要保障。现代社会活动的日益复杂、日益多变及其影响的日益扩大，使得秘书工作的作用更加突出。归纳起来，秘书工作的作用主要表现在以下几方面：

(1) **助手作用** 秘书部门作为领导机关的办事机构，是为领导工作服务的。领导活动过程中，有许多繁杂而具体的行政事务，作为决策者的领导没有时间和精力做到事必躬亲。因此，大量日常行政事务的办理，就自然落在了作为领导助手的秘书人员身上。协助领导者高效完成各种行政事务，是秘书工作的基础性作用。如果没有文件、会议、通信、接待、印信等各种事务的有序处理，机关、单位的有效管理和领导职能的实现就

成了一句空话。

秘书工作的助手作用不是一时一事的，而是全方位的，凡是领导管辖范围内的工作，秘书人员都应当起到助手作用。或者说，领导的足迹走到哪里，秘书的助手作用也就应跟随到哪里。

(2) **参谋作用** 领导者的决策活动离不开辅助力量的谋划与支持。比如我国古代的谏官、谋士和幕僚，当今各国的智囊团、思想库等，都是决策的重要辅助力量。在诸多辅助力量中，秘书和秘书部门处于特殊的地位，发挥着重要的作用。

秘书的参谋作用主要体现在为领导的决策提供准确完整的高质量信息和决策事项的备选方案上。在决策制定过程中，秘书人员应经常向领导提供准确的信息、资料、文件等决策依据，并积极向领导提出工作建议和决策预案；而在决策实施过程中，秘书部门要通过督促检查，及时发现问题，并向领导提出参谋性意见，从而使领导的决策进一步得以完善。

小案例

这是一家通信辅助设备制造公司。这天老板终于得到了与本地移动通信公司老总见面的机会，并约好晚上一起吃饭。下午，老板就见面事宜与秘书于雪商量。

“听朋友说，移动公司大老板的酒量很大，今天得有人陪他喝酒才能尽兴。我原准备让研发部主任刘奇今晚一起去，但他太书生气，不会喝酒。除了销售部主任王涛，你看今晚还让谁去比较合适？”老板兴致盎然地征求于雪的意见。

“我不知道啊，您定吧！”于雪坦诚地说。

点评：于雪所犯的错误是不了解本公司人员的情况，不能为领导提出合理化建议。

(3) **协调作用** 秘书部门和秘书人员还承担着调整和改善部门关系、工作关系和人际关系的任务，发挥着其他职能部门不能替代的功能。在机关、单位的整个工作过程中，秘书部门和秘书人员会运用各种方式和手段在单位与单位之间、部门与部门之间、个人与个人之间联络、沟通、协商、平衡、调解，使之消除隔阂、解决矛盾、目标一致、步调一致、同心协力、密切合作，从而以最高的工作效率达到最佳的工作效果。

(4) **督查作用** 督查即督促检查。作为秘书部门的一项重要职责，就是秘书部门要将在工作中看到的、听到的、查到的那些无人过问或解决不力的重大问题从上至下地进行检查督促，使之得到落实和办理。秘书部门督查作用的发挥，可以彻底改变领导机关内部存在的布置多、检查少，甚至有布置、无检查的局面，从而确保领导机关的决策目标得以顺利实现。

(5) **信息作用** 秘书部门处于一个组织的信息中心位置。它不但要为领导的决策活动提供全方位的信息，而且在整个组织系统中还起着信息交换站的作用。因此，秘书人员必须要树立“眼观六路、耳听八方”的信息意识，在领导决策的前、中、后期始终担当起领导活动的灵敏触觉和聪明耳目。由此看来，秘书工作在一定意义上就是信息工作。及时地获取信息，迅速地处理信息，大量地贮存信息，准确地提供信息，既是领导决策科学化的需要，也是秘书人员的基本职责。

(6) **枢纽作用** 秘书部门处于领导部门之下、其他职能部门之间的枢纽位置，是领

导管理的中介环节和中枢机构。领导的决策、意图、要求、计划和部署要通过这里下达，下级的情况、问题、愿望、要求、请示和报告要通过这里上报，本单位与外界的信息和联络要在这里传递和实现。因此，它起着上情下传、下情上达、沟通左右、联系内外的枢纽作用。

(7) **窗口作用** 秘书部门是一个组织与外界各方面联络、接洽的窗口和门面，它反映了一个组织工作作风和领导水平的高低优劣，对于一个组织良好形象和精神风貌的树立影响很大。有人说，一个单位的作风如何，只需要看看它办公室的工作作风就行了。可见，要树立起良好的组织形象，秘书部门窗口作用的重要性是不言而喻的。

三、秘书工作的原则

秘书工作的原则是规范秘书人员行为的基本准则。我国秘书工作的原则是在长期的工作实践中总结并归纳出来的，是任何一级、任何一个部门的秘书人员都必须遵循的准则。了解并掌握秘书工作的原则对指导秘书部门的工作，提高机关、单位的整体工作效率具有重要的意义。

1. 遵纪守法原则

遵纪守法是秘书人员必须遵循的首要原则。秘书人员身居要害部门，充当领导的参谋和助手，必须具有很强的政策观念。例如，秘书部门在起草文件或对领导的决策提出意见、建议乃至决策方案时，必须注意其内容的合法性，符合党和国家的政策规定。当然，秘书人员所从事的工作很大程度上都是事务性的，但应认识到这些事务性工作往往同领导的决策行为相联系，因此秘书人员必须牢固树立法制观念、政策观念和纪律观念，才能使自己的行为不偏离党的路线、方针和政策。

秘书工作的遵纪守法原则还体现在：遵守工作纪律不越权行事，遵守保密纪律不泄露机密，在信访、接待和处理突发事件等工作中严格按有关政策规定办事等。

2. 求真务实原则

实事求是作为我们党的思想路线，是一切工作必须遵循的基本准则。秘书工作是为领导决策提供依据的，更应坚持这一原则，否则将会妨碍和影响领导的正确决策，甚至造成领导工作的失误，以至给本部门、本单位乃至党和国家的利益造成损害。为此，秘书人员要做老实人、说老实话、办老实事，无论是反映情况、信息调研、综合协调、督促检查、办文办事等，都要从实际出发，一是一，二是二，不夸大也不缩小，不拔高也不贬低。要全面准确、实事求是地反映客观事物的本来面貌。

实事求是还要求秘书人员敢于坚持真理。对那些不符合客观实际的东西，不论出自何处，不论阻力多大，都要以对党和人民高度负责的精神，坚持真理，敢于抵制，敢于讲真话，敢于报实情。

3. 联系群众原则

秘书工作从根本上说是为人民服务。秘书部门通过为领导服务，把自己的劳动价值融入到单位管理的整体效益之中，从而体现了社会价值，进而实现了为人民服务的理想。

首先，秘书部门是领导联系群众的桥梁，群众的要求、意见等多通过秘书部门反映给领导，而领导机关的决策、意图等多通过秘书部门传达给群众，因而秘书人员应责无旁贷地承担起密切领导机关与群众关系的重大责任。

其次，秘书部门的许多工作，如调查研究和信息工作等，必须依靠群众的支持和配合，才能取得良好的效果。

4. 维护大局原则

秘书部门是整个组织系统的一个组成部分，如果脱离了组织，它的存在也就失去了意义，这就要求秘书部门要时刻站在组织整体利益的高度去审视局部与全局的关系。秘书部门也有部门的自身利益，当部门自身利益与组织的整体利益发生矛盾的时候，秘书部门应毫不犹豫地放弃自身的局部利益去维护组织的整体利益；而当秘书部门与其他部门发生利益冲突的时候，为了顾全大局，秘书部门应在不违反原则的情况下，表现出高姿态，主动把利益让给他人。

5. 团结协作原则

团结就是力量，协作才有效率。对于任何一个组织来说，只有部门之间、人员之间团结协作，工作目标才能顺利实现。秘书部门作为综合办事机构，在工作中需要和各个部门打交道，如果不坚持团结协作，就无法正常地开展工作。

秘书工作的团结协作原则体现在：首先，秘书部门要与各个职能部门建立良好的协作关系，在工作上互相支持和配合，从而形成系统的合力。其次，秘书部门还要与其他单位的秘书部门建立良好的协作关系，以便做到信息互通、资源共享。第三，秘书工作的综合性决定了秘书部门内部人员的职责分工不可能太细，这就决定了秘书部门内部的工作人员之间更要做到团结协作。



技能训练

阅读下面内容并回答露宝为什么在42岁当了秘书并成了公司的灵魂。

微软公司创业之初，第一任秘书是个年轻的女大学生，她除了自己分内的工作，对任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。盖茨深感应该有一位热心肠的总管式女秘书。

不久，总经理伍德一连交上几个年轻女性的应聘资料，21岁的盖茨看后都连连摇头，他对花瓶式的年轻女性没兴趣。伍德犹豫犹豫拿出一份资料递到盖茨面前，“这位女士做过文秘、档案管理和会计员等不少后勤工作，只是她年纪太大，又有家庭拖累，恐怕……”不等伍德说完，盖茨已经一目十行地看完了这份应聘资料：“只要她能胜任公司的各种杂务而不厌其烦就行。”

就这样，盖茨的第二任女秘书、42岁的露宝上任了。她是四个孩子的母亲，在长年操持家庭后，她希望重新走向社会。露宝把微软公司看成一个大家庭，她对公司的每个员工，对公司里的每项工作都有一份很深的感情。很自然，她成了微软公司的后勤总管，负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等。

……

露宝成了公司的灵魂，给公司带来了凝聚力，盖茨和其他员工对露宝有很强的信赖心理。当微软公司决定迁往西雅图，而露宝因为丈夫在亚帕克基有自己的事业不能走时，盖茨对她依依不舍，留恋不已。盖茨、艾伦和伍德联名写了一封推荐信，信中给予露宝的工作能力以很高的评价，露宝凭着这封推荐信，重找一份工作不成问题。临别时盖茨握住露宝的手动情地说：“微软公司留着空位置，随时欢迎你。你快点过来吧！”

任务二 了解秘书的职业道德及工作的悟性

学习目标

掌握秘书职业道德的重要性和深刻内涵；了解悟性的内在含义，掌握秘书对悟性所必须具备的心理基础、要求及提高悟性的途径。

任务描述

某学院文秘专业的学生王明，毕业后被分配到光远公司任办公室秘书，每天繁杂的工作使其渐渐产生了厌倦情绪，总觉得处处不顺手，怀疑自己当初的选择是否是错误的。

他应该如何调整自己呢？

任务分析

王明之所以产生厌倦情绪，是因为他对秘书的职业道德的深刻内涵没有充分的认识，除此以外，他应当提高秘书工作的悟性。

基础知识

一、秘书的职业道德

每一种职业都要求工作人员有良好的职业素养，恪守该职业的操守。良好的职业道德是做好工作的关键，也是成功的保证。它是秘书做好本职工作的前提，也是秘书出色完成任务的根基之所在。

1. 忠于职守，自觉履行各项职责

各行各业的工作人员都要忠于职守，热爱本职。这是职业道德的一条主要规范。作为秘书人员，忠于职守就是要忠于秘书这个特定的工作岗位，自觉履行秘书的各项职责，认真辅助领导做好各项工作。要有强烈的事业心和责任感，不擅权越位，不掺杂私念，不渎职。

小案例

祝建新在联想集团的高级秘书当中是工作时间最长、资格最老的一位。在公司，她学到了很多，成长得很快，与此同时，她认可了联想，认可了秘书的工作。她认为，做秘书，尤其是做总裁的秘书，悟性最重要。首先得聪明，有足够的沟通能力、应变能力和协调能力；但是太聪明、太有心计了也不行，秘书对于自己的工作定位要有明确的认识。用她自己总结出来的一句“格言”说就是“秘书是没有角色的角色”，你不能有出格的表演。

作为联想总裁的秘书，祝建新是被要求24小时开着手机的。说起这些的时候，从她脸上看不出一点委屈的样子。她说：“联想的总裁都是非常优秀的领导者，他们的工作能

力和人格魅力都让人十分尊敬他们、爱戴他们。我觉得我的老板太有水平了，我十分愿意为他工作，哪怕再辛苦也愿意。每次公司开大会，全体员工一起高唱‘联想之歌’的时候，每次在公司发布会之前，大屏幕上放出反映联想发展历程的镜头的时候，我都会特别激动，甚至想流泪。”

点评：祝建新的言行充分表现出了作为秘书人员的职业道德特征及要求，即忠于职守，爱岗敬业，兢兢业业，乐于奉献，甘当无名英雄。

2. 服从领导，当好参谋

服从领导，这是秘书人员职业性质所决定的。作为领导工作的参谋和助手，应当严格按照领导的指示和意图办事，离开领导自行其是，别出心裁，都是职业道德所不允许的。个人的积极性、创造性只能在服从领导的前提下发挥（更多地限于建议、献策等方面）。其中特别要注意，不能用个人不成熟的想法甚至情绪化的意见，去影响和干扰领导的工作及决策。当好参谋，就是要发挥参谋作用，为领导出谋献策。在领导决策民主化、科学化的今天，尤其要求秘书人员改变以往办事即是称职的旧观念，要提高参谋意识和能力，明确不能出谋献策者就不是好的秘书人员的新观念。

3. 兢兢业业，甘当无名英雄

兢兢业业，甘当无名英雄，就是要求秘书人员埋头苦干，任劳任怨。秘书工作的性质，决定其工作主要是实干，要围绕领导的工作来展开活动，要求招之即来，来之能干，在具体而紧张的工作中，脚踏实地，密切联系实际和群众，不计较个人得失，有吃苦耐劳甚至委曲求全的精神。

4. 谦虚谨慎，办事公道，热情服务

谦虚谨慎是秘书人员应具有的美德。秘书人员不能因为在领导身边工作而自命不凡、自以为是，要平等地同各职能部门商量工作，虚心听取他们的意见，在工作中要善于协调矛盾，搞好合作。办事公道是指秘书人员对领导、对群众都要一视同仁、秉公办事、平等相待，切忌因人而异、亲疏有别，更不能看来头办事情。只有公道正派的秘书人员，才能做到胸襟宽阔，在工作中充满朝气和活力。热情服务即指秘书人员要把为领导服务、为本单位各职能部门服务、为群众服务当做自己的神圣职责，要充分认识自己所从事的工作所具有的重要作用。

小案例

杨光涵曾当过暴富的私人老板的秘书，后来通过公务员招聘考试被录用为某政府部门秘书。开始，他手脚勤快、说话得体、待人和气，领导和群众对他的印象都不错。不久，同事们发觉，领导在场时杨光涵显得十分活跃，做事、发言抢在前，照相摄影总在领导身边，下班总是落在后；领导不在场时，他善于忙里偷闲，跟社会上的关系户打电话、办私事。特别在总结评比活动中，他显得更是抢眼：大会上，他为领导评功摆好，善于拔高、编造“典型事例”，在“典型事例”中又捎带表扬自己；小会上，他搞自我表扬、夸大事实，甚至把虚假的也说得有鼻子有眼的；在评优的关键时刻，他私下与人套近乎、拉选票，利用关系真的当上了“先进”。但时间一长，同事们认为他说假话、玩虚

招，领导认为他不可靠、太油滑。

一次，组织决定派督查组下乡督查堤防汛前加固工作。杨光涵主动要求参加并提出要到条件最差、任务最重的地方去，声称要改变别人对他作风漂浮、不干实事的看法。领导同意了他的请求。

督查任务完成后，杨光涵交了一份很合领导口味的汇报材料。有人认为这次督查，杨光涵算是真下了工夫。

时隔三个月，一封举报信寄到了杨光涵的单位，内容是揭发他利用督查人员身份，伙同本地腐败分子将堤防加固工程承包给某不法承包商，从中捞取了巨额回扣，现已发现工程有严重问题。汛期已近，情况十分危急。

单位对此十分重视，立即派出了调查组。调查证明，举报情况完全属实。原来，杨光涵的表兄在那里当乡长。杨光涵去后，没有上堤察看，也没有与乡领导班子开会交流有关情况，而是整整一个星期，与其表兄泡在酒宴上，把堤防加固工程交给了承包商。此承包商就是杨光涵以前的暴富老板。此老板也很大方，送给杨光涵和表兄每人一个大红包。

正在杨光涵名利双收、十分得意之际，纪委、司法机关先后找他交代问题。尽管他能言善辩、巧舌如簧，但在如山的铁证面前，他与表兄、原来的老板一起，未能逃脱法律的严惩。

点评：杨光涵当领导面一套，背后又一套，擅长弄虚作假，才会有今天的下场。

5. 遵纪守法，廉洁奉公，不假借领导名义以权谋私

遵纪守法、廉洁奉公，是秘书人员职业活动能够正常进行的重要保证。遵纪守法指的是秘书人员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规。廉洁奉公是高尚道德情操在职业活动中的重要体现，是秘书人员应有的思想道德品质和行为准则。它要求秘书人员在职业活动中要坚持原则，不利用职务之便假借领导名义以权谋取私利，不搞你给我一点“好处”，我回报你一点“实惠”的所谓“等价交换”。要以国家、人民和本单位整体利益为重，自觉奉献，不为名利所动，以自己的实际行动抵制和反对不正之风。

6. 恪守信用，严守机密

秘书人员恪守信用，就是要遵守时间、遵守诺言，言必信，行必果。秘书人员遵守时间表现在领导找秘书人员汇报工作，秘书人员不准迟到；秘书人员自己安排的会议或会谈，自己要事先到场，并做好一切准备工作。秘书人员要严格遵守诺言，一经允诺的事情就要尽力办到，遇到曲折变化，要事先说明原因，使人信服。秘书人员一个显著的特点是掌握的机密较多，因此，秘书人员必须具备严守机密的职业道德，自觉加强保密观念。

7. 实事求是，勇于创新

秘书人员要坚持实事求是的工作作风，一切从实际出发，理论联系实际，坚持实践是检验真理的唯一标准。秘书工作的各个环节都要求准确、如实地反映客观实际，从客观存在的事实出发。秘书人员无论是搜集信息、汇报情况，还是提供意见、拟写文件，都必须端正思想，坚持实事求是的原则。在工作中，切忌主观臆断、捕风捉影，分析问题必须从客观实际出发，既不唯领导是听，也不唯“本本”是从。秘书人员要勇于创新。现在各行各业的劳动者，都在破除旧的观念，勇于开创新的工作局面。作为领导的助手——秘书人

员更应具有强烈的创新意识和精神。勇于创新，要求不空谈、重实干，在思想上是先行者，在实践中是实干家，不断提出新问题，研究新方法，走出新路子。

8. 刻苦学习，努力提高思想、科学文化素质

作为新时期的秘书人员，这种素质要求显得更严格、更全面，甚至更苛刻一些。是否具有良好的素质，对于能否做好领导秘书工作是一个非常重要的问题，也是评价一位秘书人员是否称职的基本依据。因此，秘书人员必须刻苦学习，努力提高自己的思想素质。秘书工作头绪繁多、涉及面广，要求秘书人员有尽可能广博的知识，做一个“通才”和“杂家”。现代社会科学技术的发展突飞猛进，知识更新速度加快，因此，秘书人员应该具有广博的科学文化知识，以适应工作的需要。

9. 钻研业务，掌握秘书工作各项技能

从发展的角度看，新时期的秘书人员，必须了解和懂得与秘书工作有直接或间接关系的各项技能。

二、秘书工作的悟性

作为秘书人员，既要能准确领悟和落实上级的意图，又要能提出自己独特的、富有创造性的意见。否则，就不能很好地履行秘书的职责、高质量完成上级交给的任务，而这与秘书个人的悟性紧密相关。

1. 秘书悟性的含义

谈到悟性，人们总有一种神秘感，觉得近在眼前又远在天边，若隐若现，可遇而不可求；但实际上并不是这样。康德就认为，悟性是将感性材料组织起来，使之构成有条理的知识的认识能力。《辞海》则将悟性解释为：“即知性、理智、理解力，划分认识能力或认识能力发展阶段的用语，指理解的性能，包括规定、判定、分析、推论、区别、比较等认识的性能或求知的能力在内。”基于以上认识，悟性应该是一种能力，是一种分析理解能力。

因此，根据秘书的工作性质和特点，秘书的悟性应该指具体的、适应秘书工作特点的、对秘书事务和工作的分析理解能力。具体来说，就是能将信息与感性材料组织起来，使之构成有条理的知识的能力；辩证思维能力和敏锐的洞察力；快速准确理解上级意图，迅速形成意见和办法的能力；创造性、高质量独立完成工作的能力等。

秘书工作的悟性是指秘书在办会、办文、办事的过程中体现出来的能充分领悟工作原理，能充分发挥自己的才能，能把事情办得既遵守章法又使领导满意、大家认同的一种良好的内在素质。

2. 秘书悟性的能力要求

良好的悟性，是秘书能力的综合体现，具体表现在秘书的观察能力、认知能力、表达能力、应变能力、办事能力等方面。这些都需要秘书在工作实践中加以培养和提高。

(1) **观察能力** 观察能力是指秘书在工作中有意识地进行信息捕捉的能力，具体表现为观察的目的、观察的对象、观察的重点、观察的敏锐性和观察力的升华。秘书部门的特定地位和工作性质决定了秘书人员具有较强观察能力的重要性和特殊性。良好的观察能力包括明确的目的、宽阔的视野、敏锐的思想和深刻的认识。

(2) **认知能力** 认知能力是指秘书听懂、理解和记忆他人说话的能力。秘书要接受领