

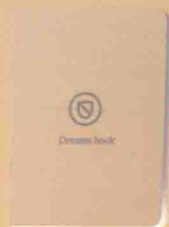
秘书工作 案例与分析

(第二版)



Case Study of
Secretarial Work

杨锋 主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

秘书工作 案例与分析

(第二版)

Case Study of Secretarial Work

杨锋 主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作案例与分析/杨锋主编. —2 版. —广州: 暨南大学出版社, 2016. 6
ISBN 978 - 7 - 5668 - 1805 - 8

I. ①秘… II. ①杨… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 088682 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 260 千

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2016 年 6 月第 2 版

印 次: 2016 年 6 月第 4 次

印 数: 7001—10000 册

定 价: 29.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

再版前言

本书自2010年出版以来，在社会上产生了积极影响，得到秘书学专业同行的充分肯定，受到广大师生和社会读者的一致好评。该书被许多专业院校指定为研究生报考必读书籍、专业教学必选教材。2012年9月，教育部印发的《普通高等学校本科专业目录》，正式将“秘书学”专业纳入其中，使这一专业的归属门类 and 授予学位得到规范，也对秘书学专业教材的更新和完善提出了规范化要求。为适应秘书学专业发展需要，满足广大师生和社会读者对秘书学专业及其技能的学习需求，我们对本书作了修订。

此次修订主要做了以下工作：

一是增加了新内容。文书与档案工作是秘书工作中的重要内容，此次修订增加了该内容，具体为第八章“文档工作”。

二是调整了部分章节顺序。将原书中的第二章“秘书素养”调整为第十一章。

三是删去了个别过时的案例。

四是对个别的语言表述进行了更加细致的斟酌和审读，在案例事件表述的直观性和生动性方面也做了适当修饰。

总之，希望通过本次修订，进一步提升教材的内容质量，为秘书学专业教材建设尽绵薄之力。

杨锋

2016年3月于白云山麓

内容提要

本书是以近年来秘书工作实战案例为主体内容的案例与分析教材。具体涉及日常办公事务与管理、沟通与协调、信息与调查研究、参谋职能、保密工作、会务工作、文档工作、信访工作、秘书礼仪、秘书综合素养等秘书工作领域。教材以学科的系统性和全面性构筑框架，精选国内政府机关、大型企事业单位秘书工作案例 102 个。除第一章外，其他章均设有基本知识与基本原理、案例、问题思考、案例分析及参考要点等。问题思考具有启发性，案例分析及参考要点深入浅出，多层面、宽角度，对提升读者的学习能力、理论水平和实战能力都有指导意义。

本书共十二章，理论与实践密切联系，通俗易懂，操作性强，易于教师教学和学习者自学。适合各层次秘书学专业人员使用，也可作为指导职业秘书、行政助理提升职业素养和职业能力的助学读物。

目 录

再版前言	1
第一章 秘书工作案例与案例教学	1
第一节 秘书工作案例	1
第二节 案例教学	4
第二章 日常办公事务与管理	10
第一节 基本知识与基本原理	10
第二节 案例与分析	12
案例一：用心的秘书	12
案例二：接电话并不简单	14
案例三：为领导“挡驾”	16
案例四：繁杂事务要理出重点	18
案例五：值班工作的主要任务	19
案例六：擅离岗位险酿事故	21
案例七：管印章的刘秘书	23
案例八：空白介绍信	25
案例九：巧辞不速之客	26
案例十：防汛变防震	27
第三章 沟通与协调	29
第一节 基本知识与基本原理	29
第二节 案例与分析	31
案例一：她该怎么办	31
案例二：为什么说她傻	33
案例三：沟通失败后	35

案例四：“牛”秘书的辛酸事	38
案例五：忠实的秘书	40
案例六：谭小静的苦恼	43
案例七：军部秘书的调查报告	44
案例八：杨修的“聪明”	46
案例九：新秘书的好意	49
案例十：方秘书作茧自缚	50
案例十一：有理也让人	51
案例十二：当他人不愿与你合作时	53

第四章 信息与调查研究

55

第一节 基本知识与基本原理	55
第二节 案例与分析	61
案例一：深圳理通电子公司的成功	61
案例二：报喜与报忧	62
案例三：“号脉”与“开方”	64
案例四：田家英注重调查研究的故事	65
案例五：天新公司的市场调研方案设计	68
案例六：从“南线北移”到“向山水资源进军”	69
案例七：市场调查问卷设计	70
案例八：问卷和“套圈”	72

第五章 参谋职能

75

第一节 基本知识与基本原理	75
第二节 案例与分析	77
案例一：善对领导的秘书们	77
案例二：总裁的私事	79
案例三：不明白的小柔	81
案例四：了解新技术的秘书小琳	82
案例五：领导的引荐	83
案例六：领导盛怒之下的决定	84
案例七：未雨绸缪的秘书小辛	85
案例八：小蚊香大效益	86

第六章 保密工作	89
第一节 基本知识与基本原理	89
第二节 案例与分析	93
案例一：漠视法规终酿恶果	93
案例二：糊涂的代价	94
案例三：在法纪与利益前的选择	96
案例四：不经意的泄密——互联网陷阱	97
案例五：“晚节不保”悔已晚	98
案例六：贪图方便的后果	100
案例七：保密协议手续的“遗漏”	101
案例八：祸从口出	102
案例九：脚踏两只船的“结局”	104
案例十：一桩竞业协议引发的纠纷	105
第七章 会务工作	108
第一节 基本知识与基本原理	108
第二节 案例与分析	113
案例一：没有新闻的新闻发布会	113
案例二：老崔的开会心得	114
案例三：会务人员为市委会议“奔忙”	115
案例四：政协开会也吃盒饭	117
案例五：简报并不简单	118
案例六：做事不到位的邓秘书	120
案例七：不仅仅是告知	121
案例八：草草准备 草草收场	123
第八章 文档工作	124
第一节 基本知识与基本原理	124
第二节 案例与分析	129
案例一：缺乏法律依据的决定	129
案例二：档案管理学问大	130
案例三：新上任从调查入手	131
案例四：糅糊粘贴的档案	134
案例五：再也找不回来了	135

案例六：选择材料这么重要	136
案例七：公文标题拟制问题多	137

第九章 信访工作

第一节 基本知识与基本原理	140
第二节 案例与分析	143
案例一：秘书如此接待上访	143
案例二：“羊城一号特困归侨”上访案	144
案例三：一个村民集体围堵党政机关的案例	146
案例四：交通事故责任认定引发的上访案	147
案例五：陈秘书的选择	149
案例六：李秘书的困惑	150
案例七：倾听的力量	151
案例八：秘书信访答复引出的教训	152

第十章 秘书礼仪

第一节 基本知识与基本原理	155
第二节 案例与分析	157
案例一：修养是第一课	157
案例二：迟来的尊敬	158
案例三：自尊心被自己重重地伤了一回	160
案例四：维护好个人形象	161
案例五：浓妆淡抹总相宜	161
案例六：职场中的聚与距	163
案例七：电话铃声终于激怒了老总	165
案例八：该说的没说	167
案例九：无心之失	168
案例十：女士优先	169
案例十一：应聘先过“饭局”关	171
案例十二：痛苦的客人	171
案例十三：吃相也重要	172
案例十四：一个多变的通知	174
案例十五：请柬发出之后	174
案例十六：会前资料准备须充分	175

第十一章 秘书素养	177
第一节 基本知识 with 基本原理	177
第二节 案例与分析	180
案例一：秘书与泡茶	180
案例二：一次考察改变看法	181
案例三：紧急情况灵活处置	182
案例四：被日常事务缠身的小阳	183
案例五：一样的事情不一样的态度	184
案例六：守信的值班秘书	185
案例七：领导的得力助手	187
案例八：气量狭小的张秘书	189
第十二章 秘书职业资格鉴定情景案例	191
第一节 基本知识 with 基本原理	191
第二节 案例与分析	194
四级鉴定情景案例：细致行事	194
四级鉴定情景案例：热坏的投影仪成就办公设备“小灵通”	196
三级鉴定情景案例：办公室的应急药品	198
三级鉴定情景案例：不以事小而马虎	200
三级鉴定情景案例：大会小会都是会	202
二级鉴定情景案例：无意泄密	206
二级鉴定情景案例：“福星”	208
参考文献	211
后 记	212

第一章 秘书工作案例与案例教学

第一节 秘书工作案例

一、秘书与秘书职业

“秘书”一词在我国由来已久，但不同历史时期“秘书”概念的内涵有所不同。

我国最早出现“秘书”一词是在东汉时期，其含义与字义相关，指皇宫中秘密收藏的图书典籍。后来，“秘书”的含义发生了改变，由原来指物演变为指人。东汉后期，“秘书”一词曾用来指称朝廷中掌管图书秘籍的一类官职。

自古从事秘书工作的职位并不用“秘书”称谓，历朝历代称谓各不相同，如左史、右史、尚书、中书、侍中、仆射、中书舍人、翰林学士、记室令史、掌书记、判官、书佐、幕僚、师爷等。直到晚清才出现与秘书称谓和实际职业名副其实的机构。

对秘书概念的认识有很多，《现代汉语词典》（修订本）认为，秘书是“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员”。《辞海》认为，秘书是“职务名称之一。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、人民来信以及其他日常行政事务和交办事项”。王千弓认为，秘书是一种职务名称，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、会务工作及其他日常行政事务和领导交办事项。因而，在党政机关、企事业单位从事这一类工作的人员，统称为秘书。张家仪认为，秘书是身处领导机构，撰制、掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。秘书所从事的服务性工作就是秘书职业，因而秘书不是一种职务，而是一种职业。常崇宜先生综合上述观点，认为秘书既是一种职务名称，也是一种社会职业，是领导机关首领或特定领导者个人的助手。各种秘书的具体作用虽不同，但都是通过辅助领导、直接为领导服务去体现为社会服务价值的。

综合上述观点，根据世界范围秘书工作的发展状况，并结合我国秘书工作的实际，我们认为：秘书是指从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供参谋辅助以及服务的人员。

文员是秘书职业的初级阶段。文员主要指在办公室某个程序上从事单项事务性工作的秘书人员，如负责整理办公室、制作打印文稿、收发信件、接待来访及出差报销等工作。他们属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。

秘书是秘书职业的中级阶段。除文书处理和事务工作以外，秘书还担负着辅助领导实施管理的任务，如组织会议、调查研究、辅助决策等。

行政助理是秘书职业的高级阶段。一般是指社会组织专门为某个工作内容繁重、责任重大的高层领导配备，协助领导处理各种政务和事务的综合型高级秘书人员。

二、秘书职业

从字面看，“职”是指执掌之事；“业”是古代记事的方法，把要做的事在木棒上刻成锯齿，有多少事就刻多少齿，做完一件削去一齿，谓之“修业”，“业”即指“事”。“职业”即应做之事。在我国古代，“职业”一词还有所指：“职”通常是指官事；“业”是指士、农、工、商所从事的工作。

在西方，“职业（vocation）”一词由拉丁语演变而来，起初具有宗教色彩，意指“神召、天职”，有受到神的昭示而适于从事某种工作的使命感。因此，西方人历来对“职业”怀有敬意。

秘书职业是指秘书能够稳定从事并赖以生活的工作，即专业的、非业余性的工作。

秘书职业具有以下特点：

（一）服务的直接性

秘书服务的直接性主要体现在：一是秘书工作的内容与领导工作的内容是一致的；二是秘书的工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书直接向领导请示、汇报；三是秘书的工作直接对领导负责，其结果、成败与领导直接相关。

（二）社会化、行业化

秘书是当今世界最普遍的社会职业之一，拥有数量庞大、分布广泛且相对稳定的从业人群。它不仅具有一般社会行业的基本特征，而且有自己的行业规范，它的具体工作内容和工作方法都有明确而细致的规定。秘书职业普遍化和社会化的特点，使秘书职业成为一种新的社会行业。

（三）专业化、知识化

秘书作为一种普遍存在的社会职业，其专业化程度越来越明显，专业化水平也越来越高。这种专业化具体表现为秘书工作分工越来越细，技术要求也越来越高。从文化程度来看，秘书是一支知识化的专业队伍。

（四）自动化、高科技化

随着科技的进步，秘书工作的自动化程度越来越高，许多事务性工作由传统的手工操作转为计算机处理。通信事业的迅猛发展，计算机网络的出现，使通信的方式及手段更加多样化，大大增加了秘书职业现代化的科技含量，也提高了秘书工作的效率。

（五）制度化、科学化

秘书职业化和社会化的特点，使秘书管理成为必然。各级各类秘书组织都针对秘书及秘书工作制定了严格的管理制度，如行业准入方面普遍采取资格认证制度，从组织上、制度上及用人机制上使这一专业的、非业余性的工作形成分级分类的管理体系，明确职责范围、有完善的专业教育和培训制度、有规范的考核评定标准和有效的选拔用人机制等。职业化的发展趋势促使秘书职业科学地发展。

（六）年轻化、女性化

从年龄结构来看，世界各国的秘书从业者主要是年轻人，大多数秘书人员年龄为20~30岁。从性别比例来看，秘书队伍中女性秘书要远远多于男性秘书。

三、秘书工作案例

案例，英文是“case”，意为个案、实例和事例、例子等。医学上常称为“病例”，法学上称作“判例”，军事上称作“战例”，管理学称为“案例”。目前，“案例”一词已经被广泛认同，普遍用于管理学科各个领域。

案例具有三个基本要素：

一是以事实为依据。案例编写与小说创作不同，除案例中涉及特定名称和保密数据等不便公开的信息可以掩饰、删除或合并外，其他信息一般不得篡改或夸大。

二是要有问题意识。每一案例必须涉及一个或多个问题。如本书第六章案例一“漠视法规终酿恶果”涉及秘书应如何提高保密意识，防止泄密的问题；第十章案例二“迟来的尊敬”涉及秘书的综合素养、礼貌礼仪等问题。

三是具有明确的教学目的。秘书工作案例是反映秘书工作实践中人、事、组织等问题的案例。

在秘书工作领域，案例是对秘书工作中一个或几个问题的描述，具有公务性、广泛性、丰富性和角度多元性的特点。

四、秘书工作案例的分类

（一）根据学习功能划分

（1）描述（评审）型：通常介绍某一秘书工作事件的全过程，有现成的方案或计划，要求案例使用者对之进行评审，指出其长处或不足。

（2）分析（问题）型：通常在情况描述中隐含一定的问题，要求学生把问题发掘出来，分清主次，探究原因，拟定对策，最后作出判断。

（二）根据篇幅划分

秘书工作案例根据篇幅可以划分为：微型案例（500～1 000 字）；小型案例（1 000～3 000 字）；中型案例（3 000～10 000 字）；大型案例（10 000 字以上）。

（三）根据教学与学习方式划分

秘书工作案例根据教学与学习方式可以划分为：讲解型案例、讨论型案例、亲验型案例（根据真实情景，编写出让学生扮演某一角色的案例）。

（四）根据表现形式划分

秘书工作案例根据表现形式可以划分为：文字案例和多媒体情景案例。

第二节 案例教学

一、案例教学

案例教学是围绕一定的教学目的，把从实际工作中收集到的真实事例加以典型化处理，形成供受训者思考、分析、判断的案例，通过自我研究和相互讨论的方式，使他们运用理论解决问题，提高工作能力，或通过分析解决实际问题，提高理论水平的教与学过程。“一个好的案例是一个把部分真实生活引入课堂，从而使教师和全班学生对之进行分析和学习的工具。一个好的案例可使课堂讨论一直围绕着只有真实生活中才存在的棘手问题来进行。它是学术思绪驰骋的依据。”

案例教学最早应用于法学和医学，20 世纪 20 年代后开始应用于工商管理及其他管理学领域。在中国，案例教学始于改革开放之后，随着管理学科在我国高等教育中日臻成熟，案例教学逐渐普及。

秘书学专业案例教学始于 20 世纪 80 年代初，一批早期开办秘书学专业的学

校率先尝试。近三十年来,随着秘书学理论体系的进一步完善和学科建设的长足发展,秘书学专业案例教学逐渐深入。其突出表现在以下三个方面:

一是案例教学进一步普及,特别是进入 21 世纪,随着秘书学专业学科建设、课程体系建立等问题被正式提出,案例教学的重要意义被重新认识,普通高等院校、成人教育及高职高专类院校都把案例教学作为秘书学专业教学的首选。

二是经过三十多年的教学实践,总结出了一套适应秘书学专业案例教学的方法,如反向思维法、问题法、对比法等。

三是随着案例教学的成熟,教学活动对案例的现实性、典型性和分析的针对性、理论性要求明显提高。

二、案例教学的特征

案例教学是一种将理论知识转化为发展智能的有效教学方法,概括起来有以下三个特点:

(一) 鲜明的目的性和针对性

秘书工作内容的多元化,使秘书工作案例所涉及的内容也呈现出多元局面。基于此,秘书工作案例教学首先要有明确的目的性,案例针对什么问题、需要解决什么问题应当非常明确。案例选材要针对教学目标,教学目标总体来说是要提高学生分析问题和解决问题的能力,使学生可以在复杂的案例分析中,通过不断思考、归纳、领悟,形成一套独特的适合自己的思维方式。因此,案例教学不是单纯寻找正确答案的教学活动,而是重视得出结论的思考过程,这个思考过程正是实现教学目标的重要手段。从这个意义上说,有针对性的案例教学可以提高学生分析问题、解决问题的能力。

(二) 高度的拟真性

案例是根据实际的调查活动编写出来的,具有一定的典型性和代表性。案例教学将这些高度拟真的情景展现在学生面前,要求学生认清秘书工作中的问题,并努力思考解决问题的方法。它使学生看透案例中零乱、虚实的情况,在纷至沓来和错综复杂的实际问题的处理中,学会观察、思考、分析、整理、加工、比较、推理、判断,增长才干,升华理性认识,提高自身独立解决问题的能力。

(三) 主体转换,师生互动

在传统教学中,教师是主体,而在案例教学中,学生是主体。学生是主体并不意味着教师可有可无,教师在整个案例教学中始终起着“导演”的作用,既要选择好的“剧本”(案例),创造参与环境,又要在课堂讨论中审时度势,因势利导,让每一个学生的能力得到充分发挥,获得最大收获。在案例教学中,教

师不是咨询师，不需要告诉学生怎么做，而是要训练学生分析问题的本领和解决问题的能力。案例教学对教师的知识结构、教学能力、工作态度及工作责任心都有较高的要求。教师既要有渊博的知识，又要有丰富的教学与实践经验。

在案例教学中，学生由被动接受知识变为接受知识与主动探索并举。案例分析需要运用多门知识，学生不仅要有广博的知识，还应对知识的广度和深度进行新的开拓，运用所学知识对案例进行理论联系实际的思考、分析和研究。这有利于激发学生的学习兴趣，增强学生学习的自觉性，提高学生分析问题和解决问题的能力。案例教学是一种培养开放型现代化人才的好方法。

三、案例教学的意义

运用案例这种教学方法的意义有以下四点：

第一，案例教学有利于学生形成科学的思维方式。案例教学通过对一个个具体案例的思考，启发学生的思路，提高解决问题的能力。从阅读、分析、研讨案例，到提出解决问题的方案，学生得到了系统的思维训练，掌握了分析问题和思考问题的方法及解决问题的技巧。

第二，案例教学有利于培养学生学习的主动性、创造性和参与性。在案例教学中，教师从讲台走到了学生身后，学生由被动转为主动。情景模拟、研究讨论、教学互动，既调动了学生的积极性，又为学生提供了自我展示的机会。学生提早获得职场体验，同时也缩短了教学情景与秘书职场生活情景的实际差距，为学生进入社会奠定了知识基础与心理基础。

第三，案例教学有利于促进理论—实践—理论的良性教学模式的形成。案例教学实际上是“演练”与“实操”，通过案例教学使学生产生对秘书工作的敏感性，从案例中获取直接经验与间接经验，将从案例中得来的内化知识与实践中的多元相关知识加以整合，促使学生很好地掌握理论，发挥理论对实践的指导作用。

第四，案例教学有助于培养学生的职业能力。秘书工作案例是对某一秘书工作情景的客观描述或介绍，涉及秘书工作的各个方面。每一个情景包含一个或多个问题，蕴含着经验、教训、启迪、警示和睿智，以及解决问题的方法和技巧等。案例教学中对职场的多方位、多角度体验，使学生的职业能力得到充分锻炼和提高。

四、案例教学的基本形式与基本步骤

（一）案例教学的基本形式

案例教学形式灵活多样，情景案例教学和案例讲解教学、案例讨论教学是案例教学的三种基本形式。

1. 情景案例教学

情景案例教学的方法是借助音像等现代化手段，以图文并茂、形象直观、引人入胜为特点的教学形式。教师在教学中选择有代表性的案例，让学生通过现代数字化教学手段观看并进行分析和讨论。多媒体教学变抽象为具体，变静态为动态，化无形为有形，给学生的感官带来多方面的刺激，从而大大增强学生的学习兴趣，促进他们对案例内容的理解和记忆。同时，情景案例教学有助于增加课堂信息量，丰富教学内容。

2. 案例讲解教学

案例讲解教学的方法是教师有目的地选择案例，提前告知学生，学生带着问题在课堂上听教师讲解案例，随时提问。

3. 案例讨论教学

案例讨论教学的方法是把每次教学时间分成前后两个部分，前半部分教师讲解基本概念与基本知识，后半部分进行案例分析和讨论。应当注意的问题有：第一，教师应在课前将案例告知学生，以便学生有所准备；第二，讨论前，教师应介绍案例背景，确定讨论题目；第三，教师应组织好讨论过程，多少人一组、如何分组、讨论步骤、讨论结果的发布形式、是否设置角色演示、讨论结束后的总结等，教师都要精心考虑，认真部署。

（二）案例教学的基本步骤

根据案例教学的特点，总结我国秘书教育教学经验，我们认为，案例教学应当与秘书学的基本原理和内容相联系，这样有利于理论联系实际，加深对理论的理解。教学可以按照以下步骤进行：

1. 案例准备

无论是案例独立教学还是案例与概论结合教学，教师都必须要求学生课前做好准备。其准备内容包括：

第一，有针对性地选择案例。教师要指导学生有针对性地选择案例，选择最为典型、能联系实际解决真正困扰秘书人员的疑难问题。

第二，认真阅读案例。了解案例中的人、事、背景、问题起因与结果等。除