



“十二五”职业教育
国家规划教材
经全国职业教育教材
审定委员会审定

新编秘书实务

(第三版)

葛红岩 主编

陈晓岚 钱立静 副主编

高等教育出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

XINBIAN MISHU SHIWU

新编秘书实务

(第三版)

葛红岩 主编

陈晓岚 钱立静 副主编

内容提要

本书是“十二五”职业教育国家规划教材,是在全国高职高专教育“十一五”规划教材《新编秘书实务》的基础上修订而成的。

本书内容包括秘书实务概述、秘书的接待工作、秘书的日常事务工作、沟通与协调工作、会议组织与服务、商务活动、文书处理与档案管理、参谋与信息调研工作共八章。各章由学习提示、引导案例、正文讲解、案例分析、实践训练等部分构成,注重创新、强调实用、紧扣时代脉搏,语言简明通俗。在内容设计上尽可能做到互动性、人性化,知识讲授与技能训练强调要点化、步骤化、图表化,间以精彩的案例分析。全书的整体设计突出了全新的“练中学”、“学中练”、“学做一体”的教学理念。

本书可作为高职高专院校、成人高等教育、应用型本科院校文秘专业主干课程教材,也可作为社会从业人员的培训教材和业务参考书。

本书配套开发有数字化教学资源,具体获取方式请见书后“郑重声明”页的资源服务提示。

图书在版编目(CIP)数据

新编秘书实务 / 葛红岩主编. -- 3 版. -- 北京:
高等教育出版社, 2014. 9 (2015. 8 重印)

ISBN 978 - 7 - 04 - 040670 - 2

I. ①新… II. ①葛… 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(2014)第 159375 号

策划编辑 陈 瑛 责任编辑 姬 琳 封面设计 张志奇 版式设计 杜微言
责任校对 杨凤玲 责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 北京玥实印刷有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 17
字 数 420 千字
购书热线 010 - 58581118
咨询电话 400 - 810 - 0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landraco.com>
<http://www.landraco.com.cn>
版 次 2007 年 7 月第 1 版
2014 年 9 月第 3 版
印 次 2015 年 8 月第 2 次印刷
定 价 30.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 40670 - 00

出版说明

教材是教学过程的重要载体,加强教材建设是深化职业教育教学改革的有效途径,推进人才培养模式改革的重要条件,也是推动中高职协调发展的基础性工程,对促进现代职业教育体系建设,切实提高职业教育人才培养质量具有十分重要的作用。

为了认真贯彻《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》(教职成[2012]9号),2012年12月,教育部职业教育与成人教育司启动了“十二五”职业教育国家规划教材(高等职业教育部分)的选题立项工作。作为全国最大的职业教育教材出版基地,我社按照“统筹规划,优化结构,锤炼精品,鼓励创新”的原则,完成了立项选题的论证遴选与申报工作。在教育部职业教育与成人教育司随后组织的选题评审中,由我社申报的1338种选题被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。现在,这批选题相继完成了编写工作,并由全国职业教育教材审定委员会审定通过后,陆续出版。

这批规划教材中,部分为修订版,其前身多为普通高等教育“十一五”国家级规划教材(高职高专)或普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专),在高等职业教育教学改革进程中不断吐故纳新,在长期的教学实践中接受检验并修改完善,是“锤炼精品”的基础与传承创新的硕果;部分为新编教材,反映了近年来高职院校教学内容与课程体系改革的成果,并对接新的职业标准和新的产业需求,反映新知识、新技术、新工艺和新方法,具有鲜明的时代特色和职教特色。无论是修订版,还是新编版,我社都将发挥自身在数字化教学资源建设方面的优势,为规划教材开发配备数字化教学资源,实现教材的一体化服务。

这批规划教材立项之时,也是国家职业教育专业教学资源库建设项目及国家精品资源共享课建设项目深入开展之际,而专业、课程、教材之间的紧密联系,无疑为融通教改项目、整合优质资源、打造精品力作奠定了基础。我社作为国家专业教学资源库平台建设和资源运营机构及国家精品开放课程项目组织实施单位,将建设成果以系列教材的形式成功申报立项,并在审定通过后陆续推出。这两个系列的规划教材,具有作者队伍强大、教改基础深厚、示范效应显著、配套资源丰富、纸质教材与在线资源一体化设计的鲜明特点,将是职业教育信息化条件下,扩展教学手段和范围,推动教学方式方法变革的重要媒介与典型代表。

教学改革无止境,精品教材永追求。我社将在今后一到两年内,集中优势力量,全力以赴,出版好、推广好这批规划教材,力促优质教材进校园、精品资源进课堂,从而更好地服务于高等职业教育教学改革,更好地服务于现代职教体系建设,更好地服务于青年成才。

高等教育出版社

2014年7月

第三版前言

根据全国教育工作会议和《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的精神,全面贯彻以科学发展观为指导、以服务为宗旨、以就业为导向的方针,按照德育为先、能力为重、全面发展、系统培养的要求,培养学生职业道德、职业技能和继续学习能力的原则,充分发挥教材建设在提高人才培养质量中的基础性作用,我们更新了上版教材内容。

本教材2014年被列为“十二五”职业教育国家规划教材。本教材自2007年首次出版以来,深受教育界广大读者欢迎,被国内众多院校选用为文秘等专业课程教材。2012年再版时对教材的修订,使得教材的内容更加充实,体例更加新颖,案例更加生动。2013年我们根据“十二五”职业教育国家规划教材相关文件的要求,结合使用教材的院校所提宝贵意见,进行了第三次修订,继续发挥并提升本教材的现有特色,突出应用性特点,同时注重吸收行业发展的新知识、新方法。主要修订内容如下:

一、更新案例,并将全书案例整合于同一个公司平台

为了满足现代企业对秘书人才的要求,更好地诠释相关知识,本次修订更新了教材中的大部分案例。许多案例是以主编之前工作过的单位作为原型,为了写作方便,单位名称与人物均用化名。全书案例设置在同一公司的背景下,围绕上海宏达集团股份有限公司(简称“宏达公司”)总经理秘书、副总经理秘书、部门经理秘书、文员、前台秘书等展开。

二、各章“案例分析”的参考答案移到“教学资源”中

为了提高教学效果,检验学生对本章内容的掌握情况,培养学生自主思考的能力,将章后“案例分析”的参考答案从教材中去掉,移入“教学资源”中并与教学课件、试题库、教学视频等供教师教学参考。

三、第二章“秘书的接待工作”增加了一节“商务接待礼仪”

由于部分高校没有开设礼仪课程,而礼仪对秘书的工作极其重要。在第二章增加“商务接待礼仪”一节,既是为本章服务,也是为后续章节如秘书的日常事务工作、会议组织与服务、商务活动等章节做铺垫。

四、将原第六章“秘书的日常事务工作”移到第三章

考虑到知识的难度与工作内容的相近性,将原第六章“秘书的日常事务工作”移到第二章“秘书的接待工作”之后,作为第三章。这样更加符合学生认知与学习的规律,有利于提高教学

效果。

五、对第八章“参谋与信息调研工作”内容做了增减处理

将该章第二节“信息工作”中过于专业且实用性相对较弱的“信息分类”与“分类的原则”删除；在第三节“调研工作”中增加极具实用性的“调查问卷的设计”部分，这有助于秘书，尤其是中高级秘书调研技能的提高。

六、企业人员参与本次修订工作

本次修订第二、五章及其他章节的部分案例由交通银行总行营业部经济师崔韬先生修订与编写；第六、七章的部分案例由中国银行浦东分行董爱民先生编写。上海君富投资有限公司董事、投资总监王进先生提供了第三、八章的部分案例，并对全书内容进行了审核，提出了许多宝贵的意见。

另外，本次修订中，长沙民政学院卢如华老师、上海大学陆瑜芳老师等都给出了许多宝贵的意见，还有其他院校的一些任课教师也提出了很好的建议，在此不一一列举，作者在此深表谢意。

本教材配套有课件、习题库、课后案例分析参考答案等教学资源，请使用本教材的教师向高等教育出版社索取。

由于作者的水平 and 精力有限，这一版中难免仍会有一些疏漏或不足，敬请读者一如既往地给我们提出宝贵意见。葛红岩的联系邮箱：gehy@shfc.edu.cn。

编者

2014年5月

第二版前言

本教材第一版于2007年出版以来,深受教育界广大读者欢迎,迄今已重印10次,发行近4万册,被国内众多院校选用为文秘等专业课程教材。这些院校的任课教师普遍认为这是一本适合高职高专教育的实用性教材。同时,他们也给我们提出了一些修订建议,这是对我们全体作者的支持与肯定,在此深表谢意。

近两年来,国内外企业对秘书提出了一些新的要求,秘书职业资格考试的内容也做了相应的调整,与此同时,我国的高职高专教育更加突出技能性、职业性的特点。鉴于上述情况,我们认为,与时俱进地对本教材做一次局部修订,以进一步提高其质量,是非常必要的。

2010年6月,上海市教育委员会将以本教材为主体申报的“秘书实务”课程评选为“2010年度上海高校市级精品课程”(沪教委高[2010]44号)。2011年6月,中国职业技术教育学会教学工作委员会批准了以本教材建设为主要内容的“现代秘书专业人才培养模式研究”课题(教工委[2011]2号)。这些既是对本教材的肯定,也是对作者的一种鞭策。

基于以上情况,我们历时一年多对教材进行了细致的修订工作。这一版修订的原则如下。

首先,保持和加强原书优点,例如突出应用性的特点,理论讲解与实例分析相结合、突出实践训练的特点等。

其次,内容去旧更新,包括修改各章节中部分知识与案例等内容,增补“课后练习”部分。

与第一版相比,本版的主要变动如下。

一、将各章的“学习目标”改为“学习提示”。学习提示既包括“学习目标”,还包括“学习重点”与“学习难点”,以便读者更好地把握学习的方向。

二、更新各章的“引入案例”和章节内的案例,使案例更具有代表性与时代性,更能够引起学生的兴趣,从而更好地导入各章的内容。

三、在各章的最后,增加了“课后练习”部分。学生通过完成练习,可以检验或巩固对各章知识的掌握程度。

四、第七章“文书处理与档案管理”由原来的三节内容,调整为四节。这一调整主要是由于新的档案法规出台,需要对教材相关知识进行更新,同时,这一调整使本章内容更加具有条理性与逻辑性。

由于作者的水平和精力有限,本版中难免仍会有一些疏漏或不足,敬请读者一如既往地给我们提出宝贵意见。

编者

2011年9月

第一版前言

秘书实务是秘书专业的主干课程,对提高秘书专业学生或秘书从业人员的职业技能有着重要的意义。本教材分别从秘书实务概述、接待工作、沟通与协调、会务组织与服务、商务活动与商务旅行、办公室日常事务、文书处理与档案管理、参谋与调研八个部分,介绍了秘书在实务工作中应掌握的基本知识与技能。本教材是一本融理论、技能、案例、实训于一体的新型秘书实务教材。

在本教材的编写过程中,我们特别突出了以下几个特点:

第一,遵循适用、够用、管用、好用的原则。

范立荣会长在中国高等教育学会秘书专业委员会 2004 年年会上所做的学术报告中提出,教材的编写应适用、够用、管用和好用。秘书专业所涉及的工作十分庞杂,所需要的各方面知识众多,受学时的限制肯定不能一一详细讲授。因此,在编写本教材的过程中,我们根据高职高专培养应用型人才的目标,注意突出适用、够用、管用、好用的特点。在编写时使用了大量新颖典型、针对性强的案例,将理论知识深入浅出地进行阐释,注重案例分析和实践操作,以适应高职高专教育的特点,满足社会的要求。

第二,内容新颖充实。

在内容方面,注意吸收相关学科的新成果,突出新颖性。结合实践需要,我们共安排了八章的相关内容。每章通过归纳各章教学目标、小结和知识脉络图,让学生能够在最短的时间内了解该章内容所涉及的知识范畴;通过案例研究、实验实训的强化,及时检验对相关内容的掌握程度,提高学生的职业技能,这些都是作为学校教育所必不可少的环节。

第三,体例活泼实用。

本教材各章均由学习目标、引入案例、正文、本章小结、案例分析、实践训练六部分构成。在正文中我们穿插了一些新颖实用的“小资料”“小提醒”“小技巧”等部分,以突出要点,增强了知识的趣味性与实用性。

第四,轻松愉快的学习体验。

本教材是一本注重创新、强调实用、独具特色、紧扣时代脉搏的秘书教材。作者力求使用简明通俗的语言,在内容设计上尽可能做到互动化、人性化。传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化,间以精彩的案例分析。本书设计的案例与实践训练,既丰富了教师的课堂教学,突出了全新的“练中学”与“学中练”的教学理念,也让学生感到学习不再是被动的劳役,而成为主动参

与、乐在其中的享受,符合高职高专学生的实际情况和教学规律。

全书编者均为在高职高专教育一线从事秘书实务教学或曾在企业担任多年秘书工作的中青年教师,有较强的理论功底和娴熟的实务能力。本书共八章,第一章、第八章由上海大学陈晓岚老师编写;第二章由上海电机学院尤冬克老师编写;第三章、第六章由安徽商贸职业技术学院钱立静老师编写;第四章由上海金融学院葛红岩老师编写;第五章、第七章由上海工商外国语职业学院李兰英老师编写。

为编好这本教材,我们的编写人员深入企业调研,付出了辛勤的劳动。在编写过程中,长城科技、光大证券等公司的秘书朋友给我们提供了许多宝贵的案例与建议,我们表示衷心的感谢。同时,我们也感谢上海高校秘书专业指导委员会郭建庆主任的指教,以及其他一些专家和同事们的鼎力相助,使本书得以面世。在编写过程中我们集采众家之说,参考颇多,在此深表谢意。参考资料的来源及作者姓名,大多已有注明;有些资料是参考互联网站上发布或转发的信息,其中有些已经无法查明出处,在此我们向原作者所付出的辛勤劳动表示衷心感谢。

我们衷心希望本教材能够得到广大读者的认同,能为读者们的学习、工作提供应有的帮助。但是,由于我们水平有限、时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请读者批评指正,以便在教材修订时再行完善。相关意见可发电子邮件至:gehelen30@hotmail.com。

编者
2007年2月

目 录

第一章 秘书实务概述	1	第三章 秘书的日常事务工作	53
学习提示	1	学习提示	53
引导案例	2	引导案例	54
第一节 秘书实务的内容	3	第一节 办公环境的管理	54
第二节 秘书实务工作的性质与特点	6	第二节 安排领导日程	59
第三节 秘书应该具备的能力及职业道德	9	第三节 接打电话与处理邮件	65
第四节 秘书工作的方法	13	第四节 印信与保密工作	74
本章小结	17	本章小结	80
案例分析	17	案例分析	81
实践训练	20	实践训练	82
课后练习	21	课后练习	83
第二章 秘书的接待工作	22	第四章 沟通与协调工作	84
学习提示	22	学习提示	84
引导案例	23	引导案例	85
第一节 商务接待礼仪	23	第一节 沟通概述	85
第二节 接待的准备工作	29	第二节 协调工作概述	92
第三节 日常接待工作的基本程序	32	第三节 协调的步骤、方法与技巧	98
第四节 重要宾客与来访团体的接待	38	本章小结	105
本章小结	49	案例分析	105
案例分析	49	实践训练	106
实践训练	51	课后练习	108
课后练习	52	第五章 会议组织与服务	109
		学习提示	109
		引导案例	110
		第一节 会议概述	110

第二节 会议筹备阶段的会务操作	117	第七章 文书处理与档案管理	201
第三节 会议进行阶段的会务工作	145	学习提示	201
第四节 会议结束阶段的会务工作	160	引导案例	202
本章小结	163	第一节 文书处理	202
案例分析	164	第二节 文件归档	212
实践训练	167	第三节 文件的整理与编目	219
课后练习	168	第四节 档案管理	225
第六章 商务活动	169	本章小结	229
学习提示	169	案例分析	230
引导案例	170	实践训练	230
第一节 会见与会谈活动	170	课后练习	233
第二节 开放参观与签约仪式	174	第八章 参谋与信息调研工作	234
第三节 庆典活动与剪彩仪式	179	学习提示	234
第四节 新闻发布会	185	引导案例	235
第五节 宴请活动	188	第一节 秘书的参谋工作	235
第六节 商务旅行	193	第二节 信息工作	241
本章小结	198	第三节 调研工作	244
案例分析	198	本章小结	252
实践训练	199	案例分析	253
课后练习	200	实践训练	254
		课后练习	255
		参考文献	256

第一章

秘书实务概述

学 习 提 示

(一) 学习目标

- ✓ 了解秘书实务的内容
- ✓ 了解秘书实务工作的性质与特点
- ✓ 熟悉秘书应该具备的能力及职业道德要求
- ✓ 掌握秘书实务工作的规律与方法

(二) 学习重点

- ✓ 秘书实务的主要内容
- ✓ 秘书实务工作的规律与方法

(三) 学习难点

- ✓ 秘书实务工作的规律与方法

引导 案例

新任总经理秘书孙婷的忐忑

总经理秘书孙婷生长于美丽的海滨城市大连,父母均为公务员。2011年6月,她顺利地在北京外国语大学英语专业毕业,拿到了硕士研究生学位。7月,她应聘到上海宏达家电集团股份有限公司担任总经理秘书。能够应聘成为总经理秘书,开始了自己梦寐以求的白领职业生涯,她兴奋不已。

上班第一天,孙婷早早起床,穿上新购买的职业套装,兴高采烈地踏出了家门。坐在去单位的公交车上,透过玻璃窗,看着马路边夹着公文包,匆匆而过的上班族,她心里开始打鼓,总经理秘书应该做哪些工作呢?我能够胜任吗?她开始惶恐起来。

办公室主任唐仁杰对她表示欢迎,并告诉她今明两天总经理出差。她的首要任务是熟悉公司的情况,有什么不清楚的,可以随时打电话给他的秘书或直接打给他都可以。唐主任说完,就交给她一叠公司资料。孙婷表示了感谢,然后就迫不及待地阅读了起来。

上海宏达家电股份有限公司(简称“宏达公司”)成立于1985年,公司坚持以用户需求为中心的创新体系驱动企业持续健康发展,从一家资不抵债、濒临倒闭的小厂发展成为中国知名的家用电器制造商之一。公司注册资本3亿元,拥有10 000多名员工,旗下有冰箱、空调、洗衣机、电视机、热水器等家电产品。

公司设总经理王志强一名,副总经理李志新、张国瑞、赵大奎三名,其中李志新副总经理负责生产部、品质部与研发部;张国瑞副总经理负责后勤部、采购部、市场部;赵大奎副总经理负责人事部、财会部、办公室。总经理、副总经理、各部门经理的名字及对应的秘书见图1-1。

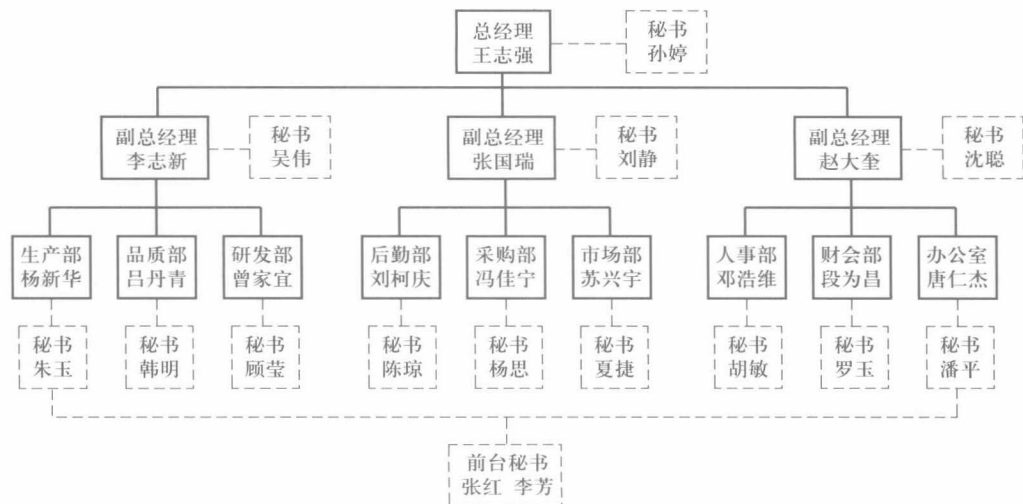


图 1-1 宏达公司领导与秘书结构图

公司各部门的工作职责如下:

(1) 生产部。根据公司要求,合理组织人员及物料的调度安排,按时完成公司下达的各项生产任务。

(2) 品质部。负责产品生产所需物料的进料检验、过程检验、成品检验及出货检验。

(3) 研发部。是公司的核心部门,肩负着研制、开发新产品,完善产品功能的任务。

(4) 后勤部。主要负责员工的伙食、宿舍、卫生、安全、车辆调度与管理等工作。

(5) 采购部。主要负责生产用原辅材料、外购件的采购及交货期的控制;负责办公用品和生产、测试设备及配件的采购等。

(6) 市场部。主要工作是市场调研及市场信息分析,编制营销策略,组织开展市场销售活动,建立公司特有的企业文化,传播公司和产品的品牌。

(7) 人事部。主要负责公司人力资源工作的规划、招聘、培训、薪酬、绩效评价等工作。

(8) 财会部。即财务会计部的简称,其主要职责是做好记账、算账、报账,管理好各类账册、凭据,编制财务报表,以及财务状况分析等工作。

(9) 办公室。主要职责包括日常收发类、会务材料类、工作信息类、管理保障类等工作。日常主要工作有收发各类信件、杂志和报纸、各种文件,受理各种电话和传真;拟写各种文件和文字材料,组织各种会务和活动;管理公司印章、档案资料;外来人员的接待工作等。

看完部门职责,孙婷又拿起来了公司内部的通讯录及主要客户联系方式。看来,需要学习的东西可真不少啊!

问题:根据你的了解,你认为总经理秘书的职责有哪些?

第一节 秘书实务的内容

随着经济全球化和市场竞争形势的日益加剧,社会组织对秘书人员提出了更高的要求。与此同时,信息技术、互联网和办公自动化等现代办公技术也正在改变现代秘书的工作方式和内容。

一、秘书实务的含义

一般而言,秘书是领导者、主事者身边的综合辅助工作人员和公务服务人员。他们以辅助决策、综合协调、沟通信息以及办文、办会、办事等为主要职能,是领导者、主事者的参谋和助手。

在公司中,谈到秘书工作,不能不提的一个职位就是文员。文员是公司的基层职员,一般从事文件处理工作,主要负责会议、文书、印信、档案、接待、宣传、文件及报纸的收发等工作。

综合秘书与文员的工作内容,可以发现有许多相似之处。因此,现代意义上的秘书,谈的大都是“大秘书”的概念。秘书既涵盖了传统意义上的协助领导工作的人员,也涵盖了为公司或部门服务的文员。它从形式上可以表现为前台、打字员、秘书、内勤人员、文员、助理等岗位。

从不同的角度来看,秘书实务有着不同的含义。

1. 从秘书学科体系的角度来看

秘书实务是秘书学科的一个分支,它是研究秘书工作和秘书业务活动及其规律的应用学科。

2. 从秘书工作职能的角度来看

秘书实务是指秘书工作者通过具体操作,直接作用于实际事务的过程,即秘书具体办理事务的职能。

无论从哪种角度来看,秘书工作都普遍存在于党政机关、企事业单位、群众团体等各类组织的辅助性管理工作中。这种辅助性管理工作有大量的具体业务活动,涉及内容十分广泛、繁杂,

只要领导的管理活动涉及什么地方,秘书的辅助管理或服务工作也就要做到什么地方。

综上,秘书实务的研究对象应该是秘书辅助管理中所涉及的具体业务工作程序、方法和技能。从秘书工作的实践出发,分析其主要特点,揭示其一般规律和特殊规律,为培养学生掌握秘书业务知识和实际操作能力提供理论指导,具有重要的意义。

二、秘书实务的内容

当今社会的多样化和复杂性,促使秘书的角色职能由传统型向智能型转变、单一型向综合型转变。无论是政府机关的行政秘书,还是现代企业的公司秘书或各种社会组织团体的秘书,均要求秘书既能撰文办文,又能沟通协调;既会管理,又懂专业;既能处理信息,又能处理公关事务;既可以为领导办理各种具体事务,又能为领导出谋划策;既是领导的工作助手,又是领导的生活助理,全方位地为领导工作服务。因此,依据复合应用型秘书培养目标的需要,我们认为秘书实务的主要内容如下。

1. 秘书的接待工作

接待工作是秘书的一项重要的工作,是一项全面体现秘书素质修养的工作,也是体现单位形象的一个窗口。根据不同的划分依据,接待工作可以分为内部人员接待与外部人员接待、个体接待与团体接待、预约人员接待与未预约人员接待等。

2. 秘书的日常事务工作

秘书的工作性质决定了秘书是“杂家”与“管家”,在处理各项外部事务的同时,处理更多的是日常事务,包括办公室事务管理、安排领导工作日程、接打电话与处理邮件等工作。

3. 秘书的沟通与协调工作

秘书工作的辅助性决定了秘书必须具备良好的沟通与协调能力,否则根本无法完成最基本的秘书工作。沟通协调包括内外沟通协调、上下沟通协调等。

4. 会议组织与服务工作

办理会议是秘书必备的重要技能之一,主要包括会议前的筹备、会议中的服务和会议结束阶段的会务工作等。

5. 组织安排商务活动

秘书在工作岗位上,经常需要组织各种各样的商务活动,例如开放参观活动、宴请活动、签字仪式和典礼活动等。所以秘书应该熟悉这些商务活动的流程,并能够做相应的准备工作。

6. 文书处理与档案管理工作

文书是单位行使职权进行管理、联系、洽谈工作的重要工具。秘书经常性的工作之一就是收文的处理和发文的撰写。迅速、及时、准确、安全、高效地处理和撰写文书是对秘书工作的基本要求之一。立卷是文件办理的终点、档案管理的起点。已经处理完毕的文书,经过立卷定期移交档案室,以备日后查找利用。

7. 参谋与信息调研工作

参谋工作是秘书的重要职能之一,秘书要不断地提高自己的能力,熟练运用参谋的方法与技巧,把握参谋的时机,做好参谋工作。与此同时,秘书必须善于广泛地从多方面收集信息,并对信息及时整理、筛选、加工、利用和储存,以便为领导的决策提供科学的依据。

8. 公文写作

公文写作包括公文文书、事务文书与商务文书的写作。写作技能是秘书实际业务能力的重

要体现。由于这部分内容繁多,所以一般的学校都将写作课程作为一门专业课单独讲授。为了避免重复,本书没有阐述这部分内容。

秘书实务的内容结构如图 1-2 所示。

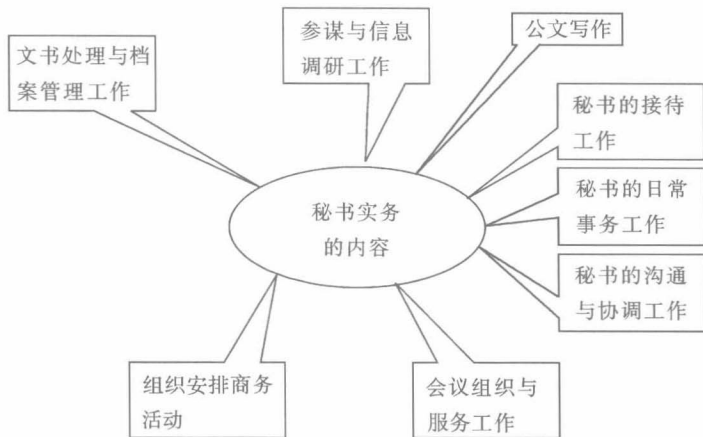


图 1-2 秘书实务的内容结构

微型案例

某企业总经理秘书岗位工作的内容

- (1) 督促检查各部门对上级的指示、总经理办公室的决议及总经理决定的执行情况。
- (2) 定期组织、收集、分析、综合公司有关生产行政等方面的情况,主动做好典型经验的调查总结,及时向总经理汇报、请示并定期向上级书面汇报。
- (3) 负责组织总经理主持的工作会议,安排做好会务工作。负责起草总经理授意的综合性工作计划总结和工作报告。
- (4) 组织起草总经理办公室文件(负责审核各职能部门以总经理办公室名义起草的文件),做好公司文件的编号、打印、发放以及行政文件的立卷归档保管工作。
- (5) 组织做好总经理办公室印签、介绍信的使用及保管,函电收发和报刊收订分发工作并及时编写公司大事记。
- (6) 协调安排设计多部门主管参加各种会议。做好来客接待工作和话务工作。
- (7) 按照总经理的要求,及时编制办公室的工作目标,并组织检查、诊断、落实。负责完成总经理临时交办的各项事务。
- (8) 负责公司办公用房的分配调整及办公用品、用具的标准的制定,并对办公用品、用具以及对各部门文明办公进行检查、督促。

总之,我们所理解的秘书实务的内容,既是秘书部门的工作,也是秘书办公室的工作。秘书工作首先是管理性的工作,包括信息处理、督察、办公室管理、撰写公文等。其次是事务性的工作,包括处理信件、接听电话、档案管理、操作现代化办公设备、收发公文、回复电子邮件、整理报

纸杂志、操作传真、接待访客、安排上司约会、参加会议并记录等。最后是沟通公关性工作,包括客户服务、媒体应对、公关策划、主持公司庆典、参加应酬、外勤工作、其他主管临时交办的事项。通常我们说秘书工作事务,一般指秘书人员所承担的具体事务工作,即人们通常所说的秘书业务工作。

第二节 秘书实务工作的性质与特点

要做好秘书实务工作,首先必须认识这项工作的性质,即本质属性是什么,以及围绕这个本质属性开展工作的特点。只有这样,秘书在具体的工作中才能遵循和把握好这些特点,更好地完成秘书工作。

一、秘书实务工作的性质

虽然秘书工作呈现出纷繁复杂的特征,但就其本质而言,主要有辅助性、服从性与服务性的性质。

1. 辅助性

秘书工作在社会工作中处于辅助性地位。这一性质决定了秘书实务工作最本质的属性是辅助性。这是因为:第一,秘书工作是从属于领导或部门的工作。秘书工作主要是围绕着领导与部门工作而展开的,服务于领导与部门工作。第二,秘书只是辅助领导工作,秘书没有决策权,只是为领导的决策提供文件资料、情报以及建议或意见,为领导的组织和管理起到承上启下、内外协调和平衡的作用。因此,秘书在本质上是领导的工作助手,不能缺位无所作为,更不能越权胡作非为。

2. 服从性

秘书工作要求秘书人员坚决服从领导的指挥,按领导的意图办事。虽然秘书与领导在政治上是平等的,在人格上是独立的,在利益和目标上是一致的,但由于工作分工的不同,领导与秘书在组织上是一种上下级的关系。因此秘书要充分认识自己的职业角色,围绕领导的意图和要求调节自己的行为,严格按照领导意图办事,而不能随意改变、任意超越。

3. 服务性

秘书工作的辅助性,决定了秘书工作的服务性。因此,为领导与部门服务是秘书工作的出发点与落脚点,是秘书实务的首要任务。领导机关和领导者是组织的核心,领导机关与领导者的管理和服务对象涵盖整个组织,所以秘书实务在为领导机关和领导者提供服务的同时,还应当为整个组织提供服务。秘书实务的服务性要求秘书人员树立强烈的服务意识,化被动为主动,积极地、创造性地做好各项工作。

二、秘书实务工作的特点

关于秘书实务工作的特点,许多秘书界专家都做了一些深入的研究,概括起来,本文认为秘书实务工作的特点可以归纳为以下四点:综合性与专业性相统一,被动性与主动性相统一,机要性与政策性相统一,经常性与突击性相统一。

(一) 综合性与专业性相统一

1. 秘书实务工作具有突出的综合性

(1) 秘书实务工作涉及的范围和内容十分广泛。从秘书实务工作内容上看,不仅要起草文