

国家级示范性高等院校精品规划教材



现代文员 实务教程

黄盛/主编

XIANDAI WENYUAN
SHIWU JIAOCHENG



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

国家级示范性高等院校精品规划教材

现代文员实务教程

主 编	黄 盛					
参 编	刘昌琴	熊文杰	丁萍芳	袁彦华	陈晓燕	
	黄 文	杜 坤	耿建钢	刘书慧		
主 审	胡天然	龙 伟				

内容简介

本书充分体现了目前高等职业教育“工学结合”的特点,将理论与实训巧妙融合,内容翔实,案例丰富。详细阐述了文员的含义、工作内容、原则、特点、作用、职业素养、思维方式、公文拟制、归档工作、会务会展组织工作、办公室事务管理工作、在线网络办公、办公室礼仪等内容,激发学生学习兴趣,是一本理论知识和实训操作紧密联系的务实性教材。本书以实训操作技能为主线,专业理论知识为辅线,具有创新性、实操性特点,既可作为高等职业院校以及高等专科院校、高等院校以及本科院校高职教育的相关专业的教材,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

现代文员实务教程/黄盛主编. —天津:天津大学出版社,
2012.1

国家级示范性高等院校精品规划教材

ISBN 978-7-5618-4277-5

I. ①现… II. ①黄… III. ①文书工作—高等学校—教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 007743 号

出版发行 天津大学出版社

出版人 杨欢

地址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网址 publish.tju.edu.cn

印刷 天津泰宇印务有限公司

经销 全国各地新华书店

开本 185mm×260mm

印张 13.25

字数 331 千

版次 2012 年 2 月第 1 版

印次 2012 年 2 月第 1 次

定价 32.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

前 言

信息时代改变了我们的传统生活模式,人们可以通过互联网使知识、技术、理念和新闻及时传播,网络技术快速普及把人类无论在物质上还是精神上,都带入了一个全新的世界,也将管理工作带入了一个全新的发展阶段。网络时代管理工作的数字化、网络化、虚拟化都给文职工作人员带来前所未有的机遇与挑战,随着新一代信息技术“物联网”通信时代的来临,迫切需要培养和训练一批全新的符合时代发展要求的现代文职人员,为此我们编写了本书。

本书共分为理论篇和实战篇两部分:其中理论篇阐述了现代文员实务的一般规律,系统地介绍了文员的含义,文员工作的内容、原则、特点、作用、职业素养及思维方式;实战篇围绕文员的三办功能(办文、办会、办事),详细阐述了文员的公文拟制、归档工作、会务会展组织工作、办公室事务管理工作,并结合信息时代的发展,引进了文员工作的现代管理手段及技术,增设文员在线网络办公内容,同时围绕白领职场环境较系统地介绍了办公室礼仪。各章后配有思考练习题和案例分析,而且实战篇的内容还设置了技能实训,是一本理论知识和实训操作紧密联系的务实性教材。本书具有创新性、实操性特点,既可作为高等职业院校、高等专科学校、本科院校高职教育的相关专业的教材,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员阅读使用。

本书是本着“工学结合”思路编写的教材,作者都是长期从事行政管理工作的领导及文秘专业教学研究的专家学者,有着丰富的行政管理实践经验及深厚的文秘专业理论知识,这本书是他们多年实践经验的积累和专业理论知识的总结。本教材由胡天然、龙伟主审,黄盛主编,刘昌琴、熊文杰、丁萍芳、袁彦华、陈晓燕、黄文、杜坤、耿建钢、刘书慧参编。具体编写情况分工如下:第一章及第七章第一、二、四节由黄盛撰写,第二章由刘昌琴撰写,第三章由胡天然撰写,第四章由熊文杰撰写,第五章由龙伟撰写,第六章由丁萍芳撰写,第七章第三节由袁彦华撰写,第八章第一节由黄文撰写,第八章第二、三节由陈晓燕撰写,第九章第一、二节由杜坤撰写,第九章第三节由耿建钢撰写,第十章由刘书慧撰写。最后由黄盛负责全书的修改统稿。

本书是一本普通高职教育的规划教材。本教材在编写过程中得到了天津大学出版社的大力支持,在此表示诚挚的谢意。本教材在编写过程中参阅、借

鉴并吸取了许多专家、学者的研究成果,谨向作者表示诚挚谢意。鉴于我们的研究水平有限,疏漏之处在所难免,恳请各位专家、学者、读者批评指正。

编 者

2011年4月

目 录

第一章 现代文员工作导论	1
第一节 现代文员概述	1
一、现代文员的含义	1
二、现代文员的类别	2
三、现代文员工作的职能	3
第二节 现代文员工作内容和特征	3
一、现代文员工作的内容及职业技能	4
二、现代文员工作的特征	5
第三节 现代文员工作的基本原则及作用	7
一、现代文员工作的基本原则	7
二、现代文员工作的重要作用	9
第四节 现代文员工作机构	10
一、现代文员工作机构设置	10
二、现代文员工作机构的职能和设置原则	11
第二章 现代文员职业素养	19
第一节 现代文员政治修养和职业道德	19
一、现代文员的政治修养	19
二、现代文员的职业道德	20
第二节 现代文员智能素质和心理素质	20
一、现代文员的知识构成	21
二、现代文员的能力构成	22
三、现代文员的心理素质	23
第三节 现代文员思维科学化	25
一、思维方式的含义	25
二、思维科学化动因	25
三、思维科学化意义	27
第四节 现代文员思维方式类型	27
一、经验思维与理论思维	28
二、求同思维与求异思维	29
三、单向思维与立体思维	30
四、现实思维与超前思维	31
第五节 现代文员群体素质结构的优化	32
一、现代文员群体结构优化的意义	32
二、现代文员智能结构的优化	33
三、现代文员心理素质结构的优化	33

四、现代文员群体结构优化的途径·····	34
第三章 办公室事务管理 ·····	37
第一节 办公室环境管理·····	37
一、办公室环境的布置·····	37
二、办公室环境管理要求·····	38
第二节 通信工作与日程安排·····	40
一、电话事务工作·····	40
二、邮件办理工作·····	41
三、收发传真工作·····	42
四、日常事务的时间安排·····	42
第三节 办公室接待工作·····	43
一、接待工作的类型与原则·····	43
二、接待工作的程序与内容·····	44
第四节 值班与印信工作·····	46
一、值班工作的任务与要求·····	46
二、印信的管理工作·····	47
三、电子签名与电子印章·····	48
第四章 办公室信息管理 ·····	58
第一节 信息工作概述·····	58
一、信息的含义与特征·····	58
二、信息的基本类型·····	59
三、信息工作与领导决策·····	61
第二节 信息工作处理·····	61
一、信息的收集·····	61
二、信息的整理·····	63
三、信息的传递·····	65
四、信息的反馈·····	65
第三节 信息管理工作·····	66
一、信息管理基本准则·····	66
二、信息管理强化方法·····	66
第五章 会议组织管理 ·····	72
第一节 会议工作概述·····	72
一、会议的含义与分类·····	72
二、会议的重要作用·····	73
第二节 会务工作流程·····	73
一、会前准备工作·····	74
二、会间服务工作·····	80
三、会议结束工作·····	81
第三节 会议目标和效率·····	81

一、会议目标的设定	81
二、会议效率提高的艺术	82
第四节 会务组织工作举例	84
一、选举与表决会议	84
二、听证会	86
三、记者招待会	87
四、庆典	88
第六章 现代文员与会展管理	95
第一节 会展工作概述	95
一、会展的含义和分类	95
二、会展经济概念和发展	97
第二节 会展与现代文员服务工作	98
一、会展服务的具体内容	98
二、会展管理的基本原则	99
三、现代文员会展服务的技巧	100
第三节 会展与现代文员的职责	102
一、会展组织委员会	103
二、现代文员会展职责	103
第七章 公文的撰制与处理	111
第一节 公文的基础知识	111
一、公文的定义	111
二、公文的特点	111
三、公文的分类	112
四、公文的稿本	112
第二节 公文的格式	114
一、公文印制格式	114
二、公文写作格式	116
三、公文中的特定格式	117
第三节 行政公文的撰制	118
一、行政公文的写法	118
二、行政公文写作注意事项	123
第四节 公文处理	125
一、发文处理流程	125
二、收文处理流程	126
三、文书的特殊处理	127
第八章 文书立卷与归档管理	134
第一节 文书立卷	134
一、文件立卷	134
二、文件立卷归档要注意的事项	135

第二节 档案及档案管理原则	137
一、档案的定义与特点	137
二、档案管理原则	138
第三节 文书档案的业务环节	138
一、文书档案的收集工作	138
二、文书档案的整理工作	139
三、文书档案的鉴定工作	141
四、文书档案的保管工作	142
五、文书档案的检索工作	143
六、文书档案的开发利用	144
第九章 网络办公系统	148
第一节 在线网络办公基础	148
一、计算机网络与办公	148
二、OA 网络办公系统	148
第二节 在线网络办公资源和管理界面	150
一、在线网络办公资源	150
二、在线网络办公管理界面	150
第三节 现代办公设备管理	160
一、打字机、传真机、电传机管理	160
二、复印机的管理	161
三、电子计算机的管理	163
四、数码相机的管理	164
五、扫描仪的管理	164
第十章 办公室礼仪及沟通技巧	173
第一节 办公室礼仪	173
一、日常举止规范	173
二、握手礼仪与名片使用	174
三、喜庆实务与宴会礼仪	175
第二节 办公室日常用语	177
一、敬语和接待用语	177
二、谈话和倾听的方法	178
第三节 办公室的交流沟通	179
一、沟通的一般概念	179
二、沟通的基本原则	180
三、沟通的常用技巧	181
附录	188

第一章 现代文员工作导论

文员这一职业自古就有,而且在管理部门中扮演着重要的角色,是各类社会组织不可缺少的辅助服务人员。随着信息技术、网络技术的快速发展,社会各类管理理念和方式的不断改进和完善,现代文员的工作任务、职责范围、职能和作用都发生了明显的变化,现代文员工作机构设置也面临着更多新问题、新挑战。随着社会观念的转变、办公模式的改进,现代文员不再是传统的服务型人员,而是具有更强的独立性、智能化的综合辅助型管理人员。本章将对现代文员的含义及其工作的内容、特征、原则、作用和机构设置进行概要阐述。

第一节 现代文员概述

一、现代文员的含义

“文”者,指“文书”。“文书”有两层含义:一是指人类在社会生活中,由于处理事务的需要而形成和使用的书面文字材料。二是指从事文书工作的人员,也简称“文员”。“文书”(文员)主要从事文书制作、档案管理工作及日常办公事务如接待来访、接打电话、收发信件传真,会议、会展的辅助工作等,属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。

最早承办文书事务工作的人员,是秦代的“史”官。这一职业世代相袭。秦律规定,凡非史之子,凡犯过罪的人不能担任文书工作。在古代,文书工作是一门专业性很强的技艺。统治者在选用“文书”时,既要求文书工作的质量,又要求文书卷面字迹美观。当时,士人中出现了文、笔之分。文即文章、诗赋,须有情辞声韵。笔即公文,不须有韵,也不必具有文采,只须直言,着眼于叙事达意,施于实用。凡表、奏、书、檄等公文皆称笔,它有一定的格式,多为四字一句。能写文章、诗赋的士人不一定能拟写公文。为此,产生了许多专以拟写章、表、书、奏的著名人才(曹丕:《典论·论文》),统治者都竞相招纳、礼聘他们担任“文书”,这也是早期的“文员”。

在我国现代,文书学创始于20世纪30年代前后。文书学以文书与文书工作为研究对象,其基本任务是探求文书与文书工作的发展规律,阐明文书工作的理论、原则与方法,以便充分发挥文书的作用。20世纪70年代以前,政府机关和军队内,“文书”(文员)也是一个正式职务,是指专门帮助领导处理文书、事务的工作人员。20世纪80年代之后,秘书学产生了,它是以秘书与秘书工作为研究对象,揭示秘书活动的基本规律的一门综合性应用学科。这时“秘书”和“文书”(文员)都被统称为“秘书人员”。

“秘书”一词最早出现在东汉,最初指物,后来发展为既指人和职位,也指职业和机构。秘书是指除了处理文书、办公事务工作之外,还担任辅助领导管理、参谋决策任务的工作人员。“秘书”和“文书”(文员)是血脉相连、关系密切、你中有我、我中有你的,职业化的秘书人员涵盖了文书人员,秘书工作涵盖了文书工作,“秘书”的地位、级别、待遇,一般也高于“文书”(文员)。二者唯一的区别是:“文书”(文员)都在办公室工作,是集体为单位、为领导服

务,而“秘书”中有一部分人专门为某个领导、上司服务,所以有“私人秘书”,却没有“私人文员”。

西方国家政府机关中也有类似的情况:英国政府机关的秘书被分为行政级、执行级、文书级、助理文书级四个级别。前两级为高级秘书,可担任秘书长、秘书处等行政长官,后两级为中、初级文秘工作人员,也称为文员,前两级与后两级之间有着明显的学历、资历鸿沟。美国企业界把打字员、接待员、录音员、复印员、文书制作、管理员等办公室内单纯技术性操作人员统称为“文员”;而把“文书、事务、一般管理”(三合一)的人员才称为“秘书”。在加拿大、澳大利亚、新加坡等地规定:高中毕业生经过一年左右的专业培训,通过打字、速记、办公室事务、人际关系等基础课程考试,即可担任“文员”,而经过 ICSA(The Institute of Chartered Secretaries and Administrators)等权威机关系统培训,取得 17 门专业课程的及格证书,并有 5 年以上文员工作经历的人员,才能担任正式秘书。

基于以上情况,我们认为大专院校的管理专业、秘书专业的学生学习“现代文员实务”方面的知识是十分科学合理的。进入 21 世纪信息飞速发展的时代,对于“文员”的要求,就不仅仅是写好公文,学好文书学,办好文书事务了。现代文员这个职业不同于传统的文员职业,它最大特点在于体现了文员职业越来越趋向管理型和现代化,管理职能、智能化办公将贯穿于“现代文员”工作的始终。

现代文员就是负责处理文档事务、日常办公事务、会议、接待、办公资源管理等工作的综合性、辅助性管理人才。现代文员要适应不同层次的社会需要和不同业务侧重的需要,必须具备良好的素质:一是知识面较宽,不仅要通晓中文、政治、写作、文书,而且还要懂经济、法律、社会学、心理学、行政管理、企业管理、领导科学、公共关系等;二是业务能力较强,除了文书写作、处理事务之外,还应具备良好的口头表达能力、熟练运用电脑的能力、处理人际关系的能力。

二、现代文员的类别

现代文员作为一个最为广泛的社会职业,同其他职业一样在横向上有类别之分。现代文员根据其所服务的单位性质不同,工作岗位不同,承担的职责不同,类别也会有所不同。主要类别如下。

行政文员,指的是协助机关或企事业单位行政主任完成行政工作的辅助工作人员。他们主要是按要求完成文稿的草拟制作,行政办公会议记录整理,各类文件的立卷归档等保管工作;接收和转发电话、传真、信函;做好日常接待工作;采购及保管日常办公用品等工作。

人事文员,指的是协助公司人事主管完成员工管理工作的辅助工作人员。他们主要是协助人事部门按招聘流程对员工的招聘;负责人事异动工作、考勤工作;协助主管对新进人员的教育培训工作,试工与考核调查工作;公司人员档案的建立与微机管理等。

工程文员,指的是配合工程技术部门完成工程任务的辅助工作人员。他们主要是从事记录,编写工程资料、文件、合同,绘制图表,编制项目预算;协助工程部对所有图纸、技术资料、图书进行分类、编号、建卡、存档、建账和保管;完成工程部门安排的其他工作任务等。

生产文员,指的是配合生产部门完成生产任务的辅助工作人员。他们主要处理来函文件,登记、归档,统计资料,打印、复印函件资料;管理办公用品及办公资源;协助做好生产部门办公室的日常工作;完成生产部门安排的其他工作任务等。

采购文员,指的是配合采购部门完成采购任务的辅助工作人员。其主要任务有请购单、验收单、订购单与合约的登记;交货记录及跟踪;供应商来访的安排与接待;管理采购费用及进出口商品文件和手续的办理;协助做好办公室的日常工作,如保险、公证、档案管理等。

前台文员,指的是负责公司前台接待工作的辅助工作人员。他们主要负责接待来宾、公司电话接转、收发传真、文档复印等工作;各类办公文档、商务文档、合同协议的录入、排版与打印;日常文书、资料整理及其他一般行政事务等。

司法文员,指的是在法院、律师事务所服务的辅助工作人员。他们主要负责接待或随同访问当事人;记录、整理当事人人口述,起草、打印法律文件;安排法律事务处理程序;保管法律文件或证明材料;执行律师交办的其他事务等。

医务文员,指的是在医院、私人诊疗所服务的辅助工作人员。主要负责与病人约定诊疗时间、挂号、收费,办理住院手续;打印病史资料和医疗护理记录;帮助配药、送药;负责订购药品、医疗器材和办公用品等。

文员在层次上一般分为普通文员和高级文员。普通文员,基本从事一些简单且烦琐的事务性工作,比较适合那些没有工作经验的毕业生;高级文员,不仅协助领导完成日常办公、办会、办事等辅助管理事务,同时也是领导的得力参谋助手,可以对部门内重大决策性的问题提供参考意见。

三、现代文员工作的职能

(一)办公事务处理职能

现代文员的办公事务处理职能主要包括办文、办事、办会等。一是办文工作。文书写作(包括撰拟、审核、签发、制作文稿等)、文书运行(包括收文与发文两个程序化过程等)、文书整理(包括文书收集和档案归档等)。二是办会工作。会前的充分准备工作、会中的服务工作、会后的收尾工作。三是办事工作。随机事务,是指难以预测的不经常发生的或职能分工边界难以确定由谁处理的事务;授权理事,是指领导或部门主管临时交办的其他各项工作。

(二)组织控制参谋职能

现代文员是一个组织者,要为各种会议和活动策划,并落实安排。能够把握和控制各种复杂的局面。辅助领导决策。由于文员与领导是上下级关系,是配角服务于主角,因此要求文员当参谋、被咨询时,需要格外注意语言艺术,要做到既能进言,又不失身份。多用商量的口气说话,给领导留有余地,用委婉的方式提意见,以便领导接受。文员要做好参谋咨询,为领导提供情况与资料,为领导出主意,想办法,多提几个方案,供领导参考选择。

(三)管理协调沟通职能

从管理学的角度看,协调工作是管理者对其系统内的各种因素不断进行组合、调节,使之能经常保持秩序化、最优化以及不断让外界系统保持平衡与和谐的过程。文员所处的位置,属于纵横管理网络交集点上的特殊地位,文员工作的性质决定了其与其他部门、人员有着广泛的接触,也容易产生矛盾,需要及时协商、沟通、调解,这就决定了文员必须具备管理协调职能。管理协调的内容包括工作计划的协调、公文办理的协调、会议及项目的协调等。

第二节 现代文员工作内容和特征

现代文员工作是辅助单位或部门领导管理活动,为单位或部门提供服务,涉及内容十分

广泛,而且琐碎、平凡、微不足道,在本节我们将讲述现代文员工作的9项主要内容。现代文员是一种社会职业,与其他职业相比,有着它自己的职业特征和独特的工作性质。

一、现代文员工作的内容及职业技能

(一)现代文员工作的内容

现代文员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。许多实务看起来琐碎细微,但却直接影响单位的内外关系,影响单位的公关形象,关系着单位工作的成效。在西方国家的公司,录用新文员之后,人事部门会给文员一份详尽的“职位说明表”,逐一列出文员应做的工作。依据目前我国文员工作的实际情况,尤其是近二十年来文员工作的发展和与国际接轨的现实状况,我们将现代文员实务的主要内容大致归纳为以下9项。

1. 办公室事务管理

办公室事务管理包括办公室的接待和通信工作(电话事务、邮件办理、收发传真),办公室环境的布置和管理,时间管理和日程安排,值班与印信工作等。

2. 会务管理

会务管理包括会议前的筹备、会议中的服务、会议善后处理、会议后的反馈等。做好会议记录,起草会议纪要、简报都是文员工作的内容。

3. 信息处理工作

信息处理工作包括对信息的收集、整理、传递、存储、利用和反馈以及互联网信息搜索和决策信息支持等。

4. 文书管理

文书管理工作包括文书制作和文书流转的过程,文件的登记、保管、转发、立卷、存档等。

5. 档案管理

档案管理工作包括文书归档立卷,档案的收集、整理、鉴定、保管和统计、利用等。

6. 现代商务会展的服务工作

会展的服务工作包括明晰会展经济的概念和发展,现代文员会展服务工作的原则、内容、职责与技巧等。

7. 在线网络办公管理

在线网络办公管理包括OA网络办公系统、在线网络办公资源和管理界面、在线网络办公操作技能等。

8. 现代办公设备及资源管理

现代办公设备及资源管理包括文字处理、文件存储、数据处理的设备及运用,办公资源管理(办公用品的购买和发放、库存管理、现金管理)等。

9. 现代文员的管理

现代文员的管理包括现代文员的职业素质、道德修养、智能水平、心理素质,现代文员的思维方式和知识结构,现代文员的办公礼仪和人际关系的沟通技巧等。

总之,现代文员辅助性管理工作的主要内容可归纳为以下几类:第一类是日常事务工作,包括处理信件、接听电话、收发传真、接待访客、安排日程;第二类是辅助管理工作,包括办公室管理、操作电脑、在线网络办公、信息处理、办公设备采购与维护等;第三类是文书处理,包括撰写公文、文书立卷、档案管理、整理会议的文字工作等;第四类是沟通服务工作,包

括客户服务、媒体应对、公关策划、会务工作、主管临时交办的其他事项。

以上9项,有些本书将专章介绍,也有些分散在其他章节说明。现代文员工作的内容繁多,但并不是说每一位文员都要求做满9项工作。一般来说,单位层次高、规模大、文员多的,分工自然就细,担任的工作项目自然少些,单项技术要求就高些;而单位层次低、规模小、文员少的,分工自然就模糊些,担任的工作项目自然多些,就要求文员具备全面的知识和技能。

(二)现代文员的职业技能要求

信息网络时代,对现代文员的职业技能提出了新的要求,概括如下。

1. 综合才能

现代社会的发展,对文员的职业技能要求是全方位的,能处理行政事务,具有一定的文字处理能力,信息整合能力和计算机软件、硬件应用技能,同时还须具备特定行业的专业技术知识。

2. 团队协作能力

现代文员工作是辅助性管理工作,是为单位或部门服务的,所以一定要有一种集体意识。在现实社会中,靠个人力量完成任务也是不可能的,必须充分发挥团队的整体力量才能提升单位或部门的竞争力。现代文员处于上传下达、左右沟通的重要枢纽地位,具备团队协作能力就尤为重要。

3. 沟通能力

现代文员需要和主管、同事、客户、媒体、政府相关部门打交道,要协调单位上下、内外各方面的关系,必须具备较强的沟通才能。

4. 学习能力

现代文员要掌握各种学习能力,如阅读、理解、分析、判断能力,要以快捷的速度、最简便的方式、最有效形式获取准确的知识和信息,要用现代文员的思维方式来整合各种知识和信息,提高自己的知识积累和信息储备。

二、现代文员工作的特征

(一)现代文员工作的性质特征

无论是普通文员,还是高级文员,虽有不同业务的侧重,但不同类别的文员,其工作性质大体相同,具有某些共性。

1. 从属性

从属性是现代文员工作最根本的属性和特点。第一,文员工作不可能独立存在,总是围绕单位或部门工作而开展的,文员工作涉及范围非常广。第二,文员在处理任何问题时,只能根据主管的意图和指示精神办理,不能超越职权范围自作主张、自行其是。第三,文员虽然也常常参与单位某些重要会议,但文员在会上只有发言权,而无表决权。

2. 被动性

文员的辅助地位,决定了文员工作的被动性。第一,文员工作始终要受单位或部门活动的制约和支配。第二,需要处理的许多日常事务工作(如处理来往公文、信件,接听电话,接待内、外宾以及处理某些突发事件等),往往预先估计不到,只能随机应变。这一类工作,大都是被动的,却又是非做不可的。

3. 事务性

文员工作绝大多数都是具体的事务工作,如收发文件、起草文件、打印校对、接听电话、迎来送往、布置会场、派车买票、安排食宿,等等,虽然很琐碎、很繁杂,但都需要秘书人员一件一件地去办。

4. 综合性

文员工作具有明显的综合性,具体表现在以下三方面。第一,文员工作的内容纷繁复杂,且涉及本单位的全部工作。第二,文员处于枢纽地位,担负着沟通上下、联系左右之责。第三,文员在办文、办会和向主管反映情况以及处理日常事务性工作时,必须对各方面情况进行综合,才能有效地提供帮助和服务。

(二)现代文员的职业特征

现代文员是一种社会职业,与其他职业相比,有着它自己的特征。

1. 年轻化

文员通常是大专院校毕业生的理想职业,但不是终身职业。他们普遍认为从事文员工作待遇较高,工作环境较好,接触人员较多,能拓展眼界,工作内容复杂,是锻炼和培养工作能力的好职业,同时也是通往管理层的最好阶梯。所以许多年轻人选择从事文员工作。从客观上讲,文员工作十分繁杂,对脑力和体力要求较高,这也是年轻人能胜任的原因,因为年轻人的记忆力强,反应迅速、灵敏、准确。从世界范围来看,文员队伍比较年轻,职业年龄比较短,平均年龄为26岁左右,一般是20岁至35岁,文员岗位工作一般在3~5年后就会升迁或转换。

2. 知识化

文员主要在办公室工作,以处理书面信息为主要工作内容,涉及许多现代办公设备,如打印机、复印机、电话、传真、电脑等。所以文员必须具备广博的文化和专业知识,属于知识分子、“白领”阶层,高级文员还被称为“参谋”、“顾问”,属于“智囊型”人物。

3. 专业性

文员作为一个专门的职业,需要接受专门的文员工作理论和技能培训才能胜任工作。按照现代社会的发展状况,一个合格的文员应具备优秀的职业素质,懂得社交礼仪、人际关系与沟通技巧,能整合管理理论基础和实际经验,在处理各类事务时能保持良好的心态、优雅的风度和冷静的头脑。信息时代,办公室管理现代化、自动化趋势,越来越要求文员的专业化发展。

4. 辅助性

辅助是与主导密切相关,和主导相对而言的。从管理系统看,单位或部门的主管处于主导地位,文员处于附属地位,所以文员的工作具有很强的辅助性。文员工作的辅助性,是指为单位或部门提供全面性的辅助,是立足于本单位或部门的全局,与主管处于同一层面上,在强烈的战略意识指导下提供全方位、全过程的辅助。

5. 机要性

由于工作需要,文员往往了解单位或部门工作中的重要情况,如各种重要数据、重要会议、重要公文、人事调动、重要业务资料等机密性的事情。而这些情况都会限制一定的阅读、处理范围,限定其特定的对象。所以,文员都应当严守机密,严格执行国家有关保密制度,对不应公开的情况守口如瓶,对内部研究的问题不得私下散布,保密文件注意把关,以免漫不

经心造成差错。

6. 程序性

文员事务性工作的量很大,而且各项工作内容都非常具体,因此在处理事务过程中应讲究程序。收发登记、接听电话、迎来送往、派车买票、安排食宿都得按一定的技术程序去办。公文写作、文书处理、印章管理、值班管理、保密工作都要严格按照法定程序进行。对于临时交办的任务要按领导的具体指示和要求办理,对于突发事件可按工作经验办理。文员只有按程序才能使事务工作秩序井然,使单位或部门职能得以正常发挥。

第三节 现代文员工作的基本原则及作用

现代文员工作是一项系统工作,为了全面地实现自己的职能,就需要现代文员遵循正确的、科学的工作原则如保密工作原则、准确无误原则、快捷有效原则,发挥现代文员工作积极、有效的作用,信息枢纽作用,辅助服务作用,公关形象作用。

一、现代文员工作的基本原则

(一)保密工作原则

保守国家秘密的工作,关系到党和国家的根本利益,是实现安定团结、改革开放和社会主义现代化建设的重要保证,也是全党和全国人民的一项经常性的政治任务和工作任务。办公室是联络上下左右,沟通四面八方的桥梁和枢纽,各级文员经常接触单位或部门领导和一些重要文件,参加一些重要会议,了解一些重要机密,因而即使在基层单位或部门,文员都可能掌握一些机密大事或其他属于不公开的事宜。因此,文员要严格执行保密法规,做好保密工作。保密不仅是文员必须遵守的准则,同时也是现代文员工作的一项基本原则。

保密工作原则的具体要求如下。

1. 文件保密

在工作中采取措施保证文件、资料的安全,如在包装、运转、拆封、知密范围和传达中制定安全措施。

2. 会议保密

对于重要会议,文员必须对会议进程的各个方面及相关步骤进行必要的保密安排,并会同保卫、保密部门共同制定有关的保密措施。

3. 人员保密

现代文员要保证自己知密不泄密,做到守口如瓶、滴水不漏,提高警惕,严守纪律,切忌麻痹大意,掉以轻心,或为了炫耀而“露一手,吹几句”。

4. 计算机信息保密

随着计算机的广泛使用,计算机泄密事件也时有发生,因此,计算机的信息保密也是非常重要的。计算机的保密防范可从技术、使用、行政和法律方面制定措施。

为了防止泄密、窃密,确保国家秘密的安全,早在1979年,中共中央、国务院就制定了《党和国家工作人员保密守则》,一共有10条,单位或部门的文员可参照执行。

(1)不该说的机密,绝对不说;

(2)不该问的机密,绝对不问;

- (3)不该看的机密,绝对不看;
- (4)不该记录的机密,绝对不记录;
- (5)不在非保密本记录机密;
- (6)不在私人通信中涉及机密;
- (7)不在公共场所和家属、子女、亲友面前谈论机密;
- (8)不在不利于保密的地方存放机密文件和资料;
- (9)不在普通电话、明码电报、普通邮局传达机密事项;
- (10)不携带机密材料游览、参观、探亲访友和出入公共场所。

(二)准确无误原则

文员无论是办文、办会、办事,都要严格按照操作程序办理,做到项项工作有规范,个个环节有衔接,人人有责任,事事有章法,这样才会不出或少出纰漏。事情虽小,但失误就大了,可能功亏一篑,有时“一字之差”便造成严重后果,正是“差之毫厘,失之千里”。如果差错出在关键之处,影响就更大了,特别是针对重要会议和重大活动的服务工作,要提前介入做好预案,周密安排,狠抓落实,力求达到无失误、无缺陷。文员工作的准确性,相当程度地保证了单位和部门工作的准确性和正常运转。因此,文员工作必须有举轻若重意识,态度认真、缜密细致,确保文员工作质量的准确无误。

现代文员工作准确无误原则的具体要求如下。

1. 办文要准确,办事要稳妥

办文要准,抄写、打印、登记文件,都应反复校对、核实;办事要稳,情况要实,注意切忌丢三落四、粗枝大叶、马马虎虎、心中无数。

2. 信息工作的准确性

文员的信息工作强调的是对重要信息的分析、核实,力求信息内容的准确无误,所反映的情况真实可靠、有根有据。做到观点准确,事例准确,概念准确,引文准确,时间、地点和数字准确。对情况不明或无法确定其准确性的信息不能草率报送。文员的信息工作必须要准确细致、实事求是,为领导提供真实可靠的信息。

3. 严格按工作程序办理

要制定规范的操作程序、作业方法、质量标准,理顺管理环节,强化管理理念,使工作有章可循、有据可查。确保整个工作过程始终处于受控状态,减少和消除漏办、滞办、错办现象。现代文员工作要求无误差,质量达到“五个零”,即:接听电话零延误,接待来访零距离,处理情况零缺陷,热情服务零抱怨,值班工作零投诉。

(三)快捷有效原则

现代文员工作的快捷有效原则是由文员工作的特征决定的。文员处理工作的快慢、效率的高低,往往直接影响单位或部门工作的进展,关系整个工作机器的运转。有时会因为办事不及时丧失良机,贻误大事,甚至造成严重后果。所以,及时、高效地完成各项任务,尽可能缩短办文、办事时限,是现代文员工作应遵循的一项原则。

现代文员工作的快捷有效原则具体要求如下。

(1)现代文员必须具有很强的工作责任心,要坚决反对拖拉、懒散的工作作风。特别是文书处理工作方面,更是要提高效率,缩短时限,作风过硬,切忌拖拉疲沓,松散懈怠,拖泥带水。