

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材

Xinbian Mishu Lilun yu Shiwu

21 世纪高职高专精品教材 ◆ 现代秘书系列

新编秘书理论与实务

主编 王瑞成

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

新编秘书理论与实务

主 编 王瑞成

副主编 张春玲 管建莉 向 铮

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

新编秘书理论与实务/王瑞成主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 6
高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材 21 世纪高职高专精品教材. 现代秘书系列
ISBN 978-7-300-13667-7

I. ①新… II. ①王… 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 (2011) 第 107000 号

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
新编秘书理论与实务

主 编 王瑞成

副主编 张春玲 管建莉 向 铮

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 秦皇岛市昌黎文苑印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 15

字 数 321 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2011 年 6 月第 1 版

印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价 28.00 元

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材编委会

顾问:

黄月琼 (苏州港大思培科技职业学院)

时志明 (苏州市职业大学)

总主编:

王瑞成 (扬州市职业大学)

主任委员:

谭一平 (一平工作室)

蔡平 (南京城市职业学院)

吴良勤 (钟山职业技术学院)

委员: (排名不分先后)

陈桃源 (南京工业职业技术学院)

任孝珍 (扬州环境资源职业技术学院)

生素巧 (江苏经贸职业技术学院)

王茹 (北京物资学院)

陶莉 (苏州市职业大学)

陆勤 (南京城市职业学院)

胡燕 (应天职业技术学院)

雷鸣 (郑州牧业工程高等专科学校)

李展 (郑州铁路职业技术学院)

余红平 (浙江丽水职业技术学院)

陈建国 (浙江警官职业学院)

金常德 (辽宁装备制造职业技术学院)

韩开绯 (黑龙江工商职业技术学院)

冯小梅 (金肯职业技术学院)

程萍 (中国传媒大学南广学院)

王明丽 (上海工会职业技术学院)

赵志强 (浙江金融职业技术学院)

陈藜瑾 (浙江越秀外国语学院)

向铮 (苏州经贸职业技术学院)

王军 (安徽淮北职业技术学院)

周争艳 (重庆工商大学派斯学院)

陈林 (南通市职业大学)

郁士宽 (江苏财经职业技术学院)

司马周 (江苏技术师范学院)

肖颖超 (湖北大学人民武装学院)

冯修文 (上海剑桥学院)

姜本红 (苏州经贸职业技术学院)

王敏杰 (苏州市职业大学)

前 言

前言

日 5 月 1 日 11:02

“以就业为导向，以技能为核心”是我国职业教育的特点。作为高等职业教育，如何体现既“高”又“职”？高职文秘专业核心技能是什么？又该如何培养？什么样的教材适合秘书职业教育？带着这样的问题，我们编写了这本“新编秘书理论与实务”教材。

为了让学习者在学习过程中既了解基本知识又切实掌握技能，我们采用了项目引领、任务驱动，做中学、学中做，理论与实践一体化的编写方法，务求学习者学会、做好，实现工作效果最佳化。这是我们编写本书的指导思想和初衷。

本书呈现以下特点：

1. 理论实践一体化。为更好地体现职业教育的特点，改变教学过程中理论与实践分离甚至脱节的局面，本教材将理论知识传授与具体工作实践有机地融合于一体，学做结合，调动学习者的学习兴趣。

2. 可操作性强。为实现理论与实践一体化教学，本教材在编写体例上力求创新，采用了这样的编写体例：学习目标→工作任务→任务分析→工作成果→知识链接→实训任务（训练目标、知识要求、任务描述、训练要求、操作提示）。在操作过程中学习，在学习过程中操作，可将本书作工具书使用。

3. 职业特征明显。为使学习者对秘书职业有更深刻的认知，对秘书工作内容和方法有更实际的了解，本教材吸取了现实社会各级各类组织的工作成果，搜集了许多鲜活的秘书工作案例，并进行了分类整理、分析归纳，充分体现了秘书职业化特征。

4. 使用范围广泛。鉴于学习内容的现实性、编写方法的创新性和学习效果的务实性，本书可作为高职高专院校、成人高等院校、本科院校的文秘专业及相关专业的教学用书，也可供中等职业学校的文秘专业和社会文秘人员培训机构使用，还可作为社会各行各业管理人员的文秘工作手册使用。

本书由王瑞成整体策划，负责全书的修改统稿，并撰写了第三单元和第四单元的项目一和项目三，第一单元由管建莉撰写，第二单元由张春玲撰写，第四单元项目二和项目四由向铮撰写。

本书在编写过程中借鉴了国内外的最新研究成果，在此一并向有关专家学者及有关

单位表示感谢。本书在编写、出版过程中得到了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会的领导和专家、中国人民大学出版社的领导和工作人员的大力支持，在此表示真诚的谢意。最后，殷切期望各位专家学者、从事秘书教育的同行、秘书工作者和广大读者提出宝贵意见，以便不断修改完善本书。

言 前

编者

2011年4月8日

教师信息反馈表

为了更好地为您服务，提高教学质量，中国人民大学出版社愿意为您提供全面的教学支持，期望与您建立更广泛的合作关系。请您填好下表后以电子邮件或信件的形式反馈给我们。

您使用过或正在使用的我社教材名称		版次	
您希望获得哪些相关教学资料			
您对本书的建议（可附页）			
您的姓名			
您所在的学校、院系			
您所讲授课程的名称			
学生人数			
您的联系地址			
邮政编码		联系电话	
电子邮件（必填）			
您是否为人大社教研网会员	<input type="checkbox"/> 是，会员卡号：_____ <input type="checkbox"/> 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不一定		
您所希望参编或主编的教材的基本情况（包括内容、框架结构、特色等，可附页）			

我们的联系方式：北京市海淀区中关村大街 31 号

中国人民大学出版社教育分社

邮政编码：100080

电话：010-62515912

网址：<http://www.crup.com.cn/jiaoyu/>

E-mail：jyfs_2007@126.com

目 录

第一单元 秘书职业认知篇

项目一 秘书职业含义与角色	3
任务 1 认知秘书职业含义及特征	3
任务 2 认知秘书角色意识	6
任务 3 认知秘书的职业道德和素养	8
项目二 秘书工作任务与方法	12
任务 1 认知秘书工作任务	12
任务 2 认知秘书工作人际关系	14
任务 3 认知秘书工作方法和艺术	20
项目三 秘书职场与职业规划	28
任务 1 认知秘书职场及求职要求	28
任务 2 认知秘书职业发展及资格认证	33
任务 3 做好职业生涯规划	37

第二单元 日常事务处理篇

项目一 办公环境的优化与维护	45
任务 1 合理布局办公室	45
任务 2 营造健康、安全的办公环境	48
项目二 电话、印信、邮件事务	53
任务 1 正确接听与拨打电话,做好电话记录	53
任务 2 认识印章管理的作用和要求	55
任务 3 正确开具介绍信	58
任务 4 及时处理邮件	60
项目三 公文办理	64
任务 1 熟悉收文办理程序	64

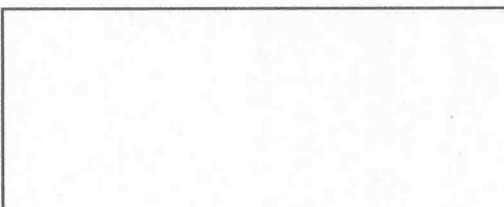
任务 2 熟悉发文办理程序	67
项目四 接待工作	71
任务 1 了解接待的类型及规格	71
任务 2 制定接待工作计划	72
任务 3 把握接待工作流程和方法	78
项目五 时间管理与办公效率	81
任务 1 安排值班工作	81
任务 2 编制工作时间表	83
任务 3 管理工作日志	85
任务 4 安排约会	88
项目六 办公用品与零用现金管理	92
任务 1 办公用品的采购与发放	92
任务 2 办公用品的库存控制	99
任务 3 零用现金管理及报销	101

第三单元 会议组织服务篇

项目一 认识会议	107
任务 1 了解会议的含义、要素、分类及功用	107
任务 2 熟悉会议策划工作流程	110
任务 3 撰写会议方案	113
项目二 会前准备	117
任务 1 拟定会议议程和日程	117
任务 2 选择、布置会议场所	119
任务 3 拟写、发送会议信息	131
任务 4 准备会议资料和会议用品	138
任务 5 会议经费预算与管理	140
项目三 会间服务	146
任务 1 做好会议接待	146
任务 2 会议现场服务	151
任务 3 收集、编发会间信息	154
任务 4 会议突发事件处理	157
项目四 会议善后	162
任务 1 清理会场	162
任务 2 收集整理文件资料	164
任务 3 结算会议经费	166
任务 4 跟踪反馈落实会议精神	169

第四单元 商务活动管理篇

项目一 商务谈判活动	177
任务1 收集谈判信息	177
任务2 设计谈判方案	181
任务3 熟悉谈判程序	186
项目二 宴请活动	192
任务1 了解宴请的种类和目的	192
任务2 宴请的组织与礼仪	195
项目三 商务庆典与信息发布会	205
任务1 庆典活动策划	205
任务2 签字仪式策划	212
任务3 信息发布会策划	216
项目四 商务旅行	223
任务1 制定商务旅行计划	223
任务2 办理出国手续	225
主要参考文献	230



第一单元

秘书职业认知篇



项目一

秘书职业含义与角色

学习目标

了解秘书的职业含义和特征；认知秘书的职业角色；知晓秘书的职业道德及应具备的素养。

任务1 认知秘书职业含义及特征

工作任务

社会上人们对秘书职业的看法各异，很多人认为秘书岗位是“万金油”，只要接电话、打打杂，什么专业的人都能从事，还有的人戴着有色眼镜看待秘书职业……那么你对秘书及秘书职业所持的观点是什么？

任务分析

了解古今中外秘书的含义；认真理解国家劳动部门对秘书职业资格认定的相关内容；进行社会调查。

工作成果

随着社会主义市场经济体制的建立和完善，我国秘书行业正以积极的态势快速跟进。传统观念中人们觉得秘书是“花瓶”，是吃“青春饭”的，这种思想观念的存在影响了秘书职业化的进程。在当前错综复杂的社会形势下，每个人对秘书的看法各不相同，各有见解。调查人员分别选取了高三学生、家长、在校大学生以及普通人群为调查对象，针对他们对秘书职业的看法进行了一项调查。

高三毕业生的观点：为了了解临近高考的高三学生对秘书这一职业的看法，我们对81名文科生进行了书面调查。结果显示：（1）觉得此职业不是很好也不是很坏的人占总人数的34.7%。他们认为，这个职业要求高、工作累，有时要看领导的脸色行事。而且，这部分学生中7.7%的人（大多数是男生）觉得这一职业适合女生。（2）有19.3%的学生表示喜欢该职业。一位同学说：“我认为秘书是一种高雅的职业，属于白领阶层，做这项工作的人，头脑要十分灵活，要精明能干。”（3）有19%的学生认为该职业要求高，需要多方面的技能。一位同学说：“我比较喜欢这个职业，但它要求比较高，对于开朗、善于交际的人来说比较适合。”（4）有19.3%的学生说未作考虑，没有发表见解。（5）还有7.7%的学生有另外的想法，他们认为秘书有“小秘”之嫌，会败坏名声。

家长的想法：通过对家长进行访谈我们发现，他们中对自己的女儿从事秘书职业表示赞同并觉得挺好的占一半以上，而不赞成儿子从事该职业的也占了一半。一位家长说：“这个职业不错，坐办公室的，给老总接电话，工作也比较轻松，很适合女孩子。”另一位家长说：“从事这一职业，应该勤快、脾气好，更重要的是做秘书可以有更多的机会被提拔成领导。”

在校大学生的看法：为了了解大学生对秘书职业的看法，调查人员对两个群体进行了调查，一个是秘书专业的学生，另一个是非秘书专业的学生。出乎意料的是，就读秘书专业的学生绝大多数不喜欢这个专业，大部分人认为自己以后不会从事该职业，原因很多，如做秘书太辛苦、工作中容易得罪人、加班频繁等。有人认为，可以先做做秘书工作，然后再向其他方面发展。更有个别学生只想混个文凭，根本没有考虑走秘书这条路。对于那些非秘书专业的学生来说，他们大多数认为，要做一个优秀的秘书必须掌握多方面技能，特别要有较强的社交能力。

普通人眼里的秘书：在调查过程中，我们也对普通人群进行了调查。绝大多数人认为，能力是秘书最主要的素质。显而易见，一个秘书专业的学生，应该在大学期间好好把握机会，努力学习，多掌握各方面的知识和技能。

知识链接

了解秘书的含义，是从事秘书工作的基本前提。要想做好秘书，首先要知道什么是秘书，其次还要了解秘书职业的特征。古今中外，秘书的含义多种多样。

一、国外“秘书”的含义

国外“秘书”的含义，形成于资产阶级工业革命时期，是工业社会的产物。英语中“秘书”一词源于拉丁文“secretaries”，意思是“可靠的职员”。在中世纪，秘书在大不列颠原本是处理国王通信或处理机密的高级官阶的人。现在西方秘书的工作虽有发展变化，而机密和通信技能的原始概念却依然保留。

国际秘书联合会对“秘书”的界定是：秘书应是上司的一位特殊助手，他们掌握有关办公室事务的处理技巧，能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行

动显示出主动性和判断能力，并且能在所给予的权力范围内做出决定。

欧洲职业秘书联合会对“秘书”的解释是：对其上司的活动和工作范围有足够的了解，能够替上司分担很多工作，能在一定范围内做出决定和发出指示，并在做生意的场合代表其上司。

全美秘书协会对“秘书”的定义是：高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作做出决定。

日本学者认为：秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”；秘书是“全能运动员”。这突出表明了秘书的工作范围是随着领导人的工作范围而变化的，“赋予性”强，是很难明确界定的，同时也强调了秘书为领导人服务的直接性。日本文化具有东西交融的特点，它对秘书必须绝对忠于领导的要求特别强烈。

综上所述，国外对秘书的定义在以下几方面达成了共识：秘书是一种社会职业，而不仅是一种官职名称；秘书主要是为领导人服务的人员。不管要求与权限有何不同，前一点与我国的现状是有差异的，在我国秘书主要的还是一种职务名称，而没有完全社会职业化；后一点则是古今中外秘书的共性，即一切秘书都是为其领导人服务的助手，没有领导人就没有秘书，正是领导人的需求才导致了秘书工作的产生与秘书的诞生。

二、我国现代通用的“秘书”含义

2009年版本的《辞海》中对“秘书”的释义共有五种：（1）指职务名称之一，是领导的助手。（2）指官名。中国自秦汉以来，历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书郎等官职，掌握官员向皇帝奏事的奏章函牍及皇帝宣布命令的宣示及官禁的图书等工作。（3）特指使馆的外交人员，分一等秘书、二等秘书和三等秘书。（4）指官禁藏书。（5）指讖纬、图录。1997年12月，原劳动和社会保障部颁发《秘书职业技能标准》，第一次由官方对秘书的含义做出界定：秘书是指专门从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，并为领导决策及实施服务的人员，适用一切机关团体从事以及有志从事秘书的人员。随着我国秘书学界对秘书的研究越来越重视，在借鉴国内外学者研究成果的基础上，对秘书的定义逐步取得了较为一致的认识。目前普遍比较认同的是以下三种：

（1）秘书是为领导或雇主提供辅助管理、综合服务的人员。

（2）秘书，在我国现代主要是指党和政府机关、企业事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职能是辅助管理和综合服务；主要工作是撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等。

（3）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，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。

由此可见，在现代社会中，秘书被普遍当作一种职务名称，广泛分布于社会各层次

的组织之中，其服务对象是单位的组织或领导，工作的主要内容是“三办”（办事、办公文、办会），工作性质是辅助决策和综合服务。

三、秘书职业的特征

1. 服务的直接性

秘书服务的直接性体现在：一是秘书工作的内容与领导工作是一致的，即领导做什么秘书也做什么；二是秘书做工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书也是直接向领导请示、汇报的；三是秘书做工作是直接对领导负责的，其结果、成败和领导直接有关。

2. 服务的稳定性

很多职业的服务都有其业缘性和偶然性。秘书与其服务对象之间具有相对的固定性。秘书这种服务的稳定性，再加上秘书与其上司全面合作、朝夕相处，就使得秘书与其服务对象在“业缘关系”之外，往往还有更深一层的“人情关系”。

3. 知识化

秘书以处理书面信息为主要工作内容，以办公室为主要工作地点，以打印机、复印机、电脑等现代工具设备为主要工作手段，因此秘书必须具有中等以上文化程度和一定的专业知识基础。中、高级秘书还被称为参谋、顾问，属于“智囊型”人才。

4. 年轻化

从世界范围来看，秘书队伍比较年轻。发达国家的秘书岗位从业人员平均年龄为26岁。从主观上说，很多大专院校毕业生把秘书当做理想职业，但不当作终身职业。他们在秘书岗位上工作三五年或者七八年就能升到主管位置或独立工作，他们留下的秘书职位又会被更为年轻的毕业生接替。从客观上讲，秘书工作繁忙，对脑力、体力要求比较高，尤其是记忆力、灵敏度、准确性等，这些都是年轻人的优势。因此，秘书的职业周期比较短，新陈代谢较快。

5. 女性化

就历史状况来说，我国男性秘书仍占大多数。近20年来，女性秘书有明显增加的趋势。不过，从世界范围来看，女性秘书在人数上占绝对优势。这是由女性的心理素质决定的。大多数女性温柔、体贴，善于管理，善于形象思维，乐于做程序性、重复性工作，适合做体力较轻而技术要求规范、单纯的工作，而秘书尤其是中、初级秘书的工作正是这种性质的。欧美国家大多数女性秘书是初级秘书，是文员，被称为“office girl”。高级秘书侧重于调查研究、出谋划策，侧重于逻辑思维和高科技，工作富于变动和挑战性，因此男性较多。

任务2 认知秘书角色意识

工作任务

天地公司的赵经理要求新来的钟秘书，将同行业中十大公司最近五年来的营业额、

利润指标、资金周转率等准确数据，在半小时内送到办公室，作为研究市场动态、制定本公司经营策略的参考依据。

任务分析

秘书作为上司的参谋助手，为上司查找资料，辅助上司做出决策，是常有的事情。秘书在此类工作中，既是被动地为领导服务的过程，也是发挥主观能动性的过程。

工作成果

二十多分钟后，一份按要求打印的数据表格摆到了赵经理面前，表后还附有简要的对比分析。赵经理看后对这位新上任的秘书非常满意。

知识链接

秘书的角色意识，是秘书人员对秘书角色的心理体验，是对秘书责任、义务自觉感知的心理活动。淡化和削弱了这种心理活动，秘书人员就无法发挥其主观能动作用，成为一个机械履行秘书职能的“机器”，不可能成为一个优秀乃至卓越的秘书。秘书应该具备怎样的角色意识？

一、共性意识和个性意识

一方面，就各个组织和整个社会而言，秘书角色是不可缺少的。秘书作为领导的参谋助手，有辅助领导决策的作用。助手、枢纽、幕后英雄等都是对秘书工作的比喻，也形成了秘书的共性意识。另一方面，不同组织、不同职位、不同类别的秘书角色又有不同的要求，这就要求秘书又要具有个性意识。

二、配角意识和主角意识

从秘书在行政组织中及在领导身边的地位和作用来说，秘书是助手、是配角，这是秘书的基本角色。每个秘书人员都应该有这样的角色意识，自觉、心甘情愿地当好助手和配角。

但是，某些秘书人员也可能担任某种领导职位（如秘书长、办公室主任等），也主管和分管秘书部门的工作，也有自己的下属。这样的秘书又得扮演部门领导的角色。他既要遵循整个组织的总目标、总任务，服从上级领导的指挥；又要充分发挥主观能动性，规划自己责任范围内的工作，善于组织，指挥自己的下属完成各项工作。

即使是普通秘书，有时受领导委派到外地、外单位调查情况、联系工作，或者到下级单位传达指示、听取汇报。这时秘书也有双重身份，承担双重角色：既是上级领导的秘书，又代表着上级领导。这种双重角色要求秘书应忠实执行上级的意图，传达上级的指示，不能添枝加叶，更不能假传“圣旨”。当下级或群众提出疑问时，秘书可以做些解释或提出自己的看法，但要说清楚哪些指示是上级的意图，哪些是自己的看法，不能混为一谈。