

全面透析高级文秘工作，迅速巩固提高专业技能



高级文秘 岗位培训一本通

高级文秘是领导工作的左右手

李毅心◎编著

上岗须知 + 职业素质 + 从业技能 + 技能测试

GAOJI WENMI GANGWEI PEIXUN YIBENTONG



北京工业大学出版社



高级文秘 岗位培训一本通

李毅心◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高级文秘岗位培训一本通 / 李毅心编著. — 北京:
北京工业大学出版社, 2013. 11
ISBN 978-7-5639-3665-6

I. ①高… II. ①李… III. ①秘书学—基本知识
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第227873号

高级文秘岗位培训一本通

编 著: 李毅心

责任编辑: 李 华

封面设计: 瀚文锦绣

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河德利印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 18.25

字 数: 276千字

版 次: 2013年11月第1版

印 次: 2013年11月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3665-6

定 价: 32.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

文秘在现代社会扮演着十分重要的角色。文秘工作概括起来就是办文和办事，说起来相当简单，但是做起来却比较难，因为事情无论大小、轻重都能够归到文和事的范畴中来，大到一个单位的项目管理，小到日常工作的具体事项，莫不是文秘打交道的对象。

常言道：“秘书工作是个筐，什么问题都能往里装。”尤其是高级文秘，工作非常烦琐，呈现出多样性的特征，俗语“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”便是其真实写照。高级文秘人员经常接触社会各阶层、各领域的各色人等，处理各种各样烦琐复杂的事项，几乎每天都会遇到棘手难缠的问题，能把腿跑软，把嘴巴磨出茧子，所以人们常常戏称文秘是“兔子的腿，八哥的嘴”。文秘的工作比较繁杂，但是，身陷文山会海、琐细杂事而不能自拔的文秘肯定不是好文秘。聪明能干的文秘人员应该在纷繁复杂的情势中沉着冷静、不浮不躁、不慌不忙、以不变应万变。高级文秘人员要跳出具体事务的藩篱，高瞻远瞩、提纲挈领、统揽全局，从而运用高妙的工作艺术，运筹帷幄，决胜于千头万绪之中。

要成为业务的精英，高级文秘人员应沉下心来，潜心研究本单位、本行业的业务工作，虚心学习，由外行到内行，由内行到专家。高级文秘人员应该从宏观上了解全局事务，俯瞰全貌，了然于胸，切忌事无巨细统包统揽，眉毛胡子一起抓，最终导致主次不分，手忙脚乱。

作为一名高级文秘人员，要做好日常工作，除了要业务精干、思维

敏捷、处事果断外，还要在工作中不断总结经验教训，有吃苦耐劳、甘于奉献的精神。

当前，文秘工作也面临许多新情况、新特点、新问题，这就促使高级文秘人员要开拓进取、不断创新，因为只有不断地发展和进步，才能适应新形势和新情况的需要。

本书对高级文秘工作进行了系统、精细的解读，内容涉及档案管理、会务管理、调查研究、参谋辅助、文书写作等日常工作以及基本技能的提高训练等。通过阅读本书，你能快速掌握文秘工作的各种知识与技能，在最短的时间内提高能力，成为处事灵活、迅速、周到、严谨的办公室多面手和领导不可或缺的左右手。

目 录

第一章 文秘工作概述

- 第一节 秘书工作的特点 / 2
- 第二节 文秘工作的职责和职能 / 3
- 第三节 高级文秘人员要具备的知识 / 6
- 第四节 高级文秘人员应具备的基本能力 / 9
- 第五节 高级文秘人员应具备的工作作风 / 12

第二章 印章与档案管理工作培训

- 第一节 印章管理 / 16
- 第二节 档案管理 / 23

第三章 会务管理工作培训

- 第一节 会务工作概述 / 37
- 第二节 会务工作的准备 / 45

第三节 会议中的组织工作 / 53

第四节 会后的事务处理 / 61

第四章 文书管理工作培训

第一节 文书管理概述 / 69

第二节 收文的处理 / 80

第三节 发文的处理 / 87

第五章 日常事务处理工作培训

第一节 接听电话 / 92

第二节 拨打电话 / 95

第三节 邮件处理 / 99

第六章 值班、信访和接待工作培训

第一节 值班工作 / 104

第二节 信访工作 / 108

第三节 接待工作 / 116

第七章 信息管理与调查研究工作培训

第一节 信息概述 / 122

第二节 调查研究 / 129

第八章 协调与参谋辅助工作培训

第一节 协调工作 / 140

第二节 参谋辅助工作 / 154

第九章 督查与保密工作培训

第一节 督查工作 / 163

第二节 保密工作 / 171

第十章 文书写作与实务培训

第一节 感谢信 / 181

第二节 慰问信 / 183

第三节 贺信、贺电、请柬、唁电、唁函 / 185

第四节 介绍信、证明信、推荐信 / 191

第五节 欢迎词、欢送词 / 195

- 第六节 答谢词 / 199
- 第七节 讣告 / 202
- 第八节 申请书 / 205
- 第九节 述职报告 / 208
- 第十节 安排、总结 / 213
- 第十一节 工作计划 / 215
- 第十二节 邀请书、聘书 / 218

第十一章 安全与救护工作培训

- 第一节 安全工作 / 222
- 第二节 消防工作 / 225
- 第三节 一般救助护理 / 234

第十二章 高级文秘礼仪培训

- 第一节 见面的礼仪 / 237
- 第二节 谈话的礼仪 / 242
- 第三节 办公室内部礼仪 / 255
- 第四节 公关商务礼仪 / 260
- 第五节 送礼的礼仪 / 270
- 第六节 酒水的礼仪 / 274
- 第七节 西餐礼仪 / 277

第一章

文秘工作概述

- 第一节 秘书工作的特点
- 第二节 文秘工作的职责和职能
- 第三节 高级文秘人员要具备的知识
- 第四节 高级文秘人员应具备的基本能力
- 第五节 高级文秘人员应具备的工作作风

第一节 秘书工作的特点

秘书岗位是与领导岗位相伴而生的，有了领导才有了秘书的存在。秘书与领导的关系是一种有别于同事关系的特殊关系，这种关系处理得好坏事关全局工作的开展和秘书工作的成败。其工作具有如下几个特点。

1. 平时要用心

秘书在平时就应注意熟悉领导的工作内容、社交范围等各种情况。俗话说留心留学问，如果对领导的工作比较了解，即使遇到突然的情况，也能马上判断出来应如何应付，不至于措手不及。

2. 工作内容变化快

秘书工作内容非常复杂，变化也很多。比如，为领导安排工作日程，就是制作一张小小的领导工作日程表，如果不是自己亲手制作，也很难品出内中三味。领导每天要处理大量的日常工作，与单位内外各方面的联系非常密切，但是，新的情况有可能随时出现。面对这种一个接一个的多米诺效应，秘书又要重新与各方联系协商，及时调整领导的工作日程；调整之后，又必须马上通知有关部门。

3. 常常一心多用

秘书工作繁杂多变，秘书常常必须同时处理好几项工作。这是秘书工作的一大特点。比如说正当秘书在给刚刚出差归来的总经理报销差旅费时，总经理又来电话让秘书赶紧给他送一份资料去；刚刚把资料找出来，值班室又来电话说有一位客人找……哪些工作应优先处理，哪些事情可以暂缓，秘书心里应该有数。如果秘书分不清轻重缓急，则有可能出现捡了芝麻丢了西瓜的现象。

4. 忙闲不一

秘书是忙碌的，但如果说秘书永远是忙碌的也不一定正确。有时候，各种工作一起压来，会像潮水一样要把秘书淹没；但是，正像潮水那样也有退下去的时候，秘书有时也比较轻闲。这是秘书工作的另一个特征。

第二节 文秘工作的职责和职能

秘书的职能

职能是秘书人员在职责范围内一切活动所产生的整体功能，它具有宏观性和概括性的特征，它不仅解决秘书工作做什么的问题，还要解决秘书工作为什么做和应当怎样做的问题。

1. 辅助决策

(1) 辅助决策的含义。

辅助决策是在决策过程中，在知识（包括理论）、能力（包括技术）、经验和精力等方面给予决策主体全面的补偿，以提高决策的科学性和时效性。

(2) 辅助决策的特征。

辅助决策的特征体现在以下几个方面：辅助内容的综合性、辅助时间的经常性、辅助环节的全过程性。

(3) 辅助决策的原则。

辅助决策的原则有超前原则、定位原则、信息原则、谏净原则。

(4) 辅助决策的过程。

辅助决策的过程包括协助领导确定目标、协助领导设计方案、协助领导评优选优、协助领导实施反馈。

2. 协调关系

(1) 协调关系的含义。

协调关系是指秘书人员在自己的职权范围内，自觉地调整各类组织、各项工作、各个人员之间的关系，促进各项活动趋向同步化、和谐化，以实现组织目标的行为过程。

(2) 协调关系的特征。

协调关系的特征有从属性、广泛性、间接性。

(3) 协调关系的原则。

协调关系的原则包括政策指导、客观公正、平等协商、注重整体、灵活适度。

(4) 协调关系的过程。

协调关系的过程包括摸清情况、找出症结、恰当协调、督促落实、检查反馈。

3. 处理信息

(1) 信息的含义。

信息是指客观存在的一切事物通过物质载体发出信号、消息、情报、数据、图形、指令中所包含的一切有价值的内容。信息不是事物本身，而是表征事物消息和信号中的内容。

(2) 处理信息的原则。

处理信息的原则有及时性原则、保真性原则、适用性原则、预测性原则。

(3) 处理信息的内容。

处理信息的内容有历史信息、上级信息、内部信息、公众信息、社会信息。

(4) 处理信息的过程。

处理信息的过程包括信息的收集、信息的加工、信息的传递、信息的反馈、信息的储存。

4. 办理事务

(1) 事务的含义。

这里的事务是指一切同领导工作有关的日常具体工作。

(2) 办理事务的特征。

办理事务的特征有综合性、服务性、烦琐性、突击性。

(3) 办理事务的原则。

办理事务的原则包括被动中求主动、原则中求灵活、繁杂中求规范。

(4) 办理事务的程序。

办理事务的程序包括自然程序、理论程序、指令程序、法定程序、技术程序、习惯程序。

秘书的职责

职责是秘书人员在辅助管理的活动中所承担的具体工作内容。它具有多样性和具体性的特征，解决的是秘书应当做什么的问题。

秘书的职责大致有以下几个方面：日常事务管理（办公室管理、通信管理、值班事务、日程管理、印章管理）；接待事务（来访接待、安排服务等）；会议事务（会议安排、会场布置、会议服务、会议文件的处理等）；行政事务；信访事务；调查研究事务（搜集信息、提供可行性的方案供领导选择）；文书档案事务（文书撰写、制作、处理和档案管理）；写作事务（各种文体的写作）；协调工作（政策、工作、地区、部门、人际关系等）；督察工作（督促、检查领导交办批办工作的落实情况）；其他领导临时交办的任务。

第三节

高级文秘人员要具备的知识

文秘工作的广泛性和综合性，科学技术的不断发展和商务管理的复杂性要求办公室高级文秘人员必须具备广博的知识——不仅要有良好的文化素质，而且必须建立适应形势发展需要的知识结构。

1. 扎实的基础知识

基础知识是指在文秘人员知识结构中起基础性作用的知识。一般来说,文秘人员应具有中等水平的文、史、地、哲、数、理、化、生物等方面的基本知识,高级文秘的要求则会更高一些。

(1) 汉语知识。

汉语知识包括语音、文字、词汇、语法、逻辑、修辞等知识,这是办公室文秘人员提高文字和口语表达能力的基础。

(2) 科学知识。

科学知识包括数学、物理、化学、生物等自然科学方面的知识。现代科技不断发展,办公设备自动化程度不断提高,科学知识不扎实,难以适应现代办公室文秘工作的需要。

(3) 外语。

文秘人员最好能懂一门外语,至少要能阅读与业务相关的外文资料,能用外语进行简单的日常交谈。

2. 必要的相关知识

相关知识是指与文秘工作有密切联系的知识。这部分知识有助于文秘人员整体素质的提高,也有助于文秘人员更有效地开展工作。相关知识主要有以下几方面。

(1) 经济学知识。

只有掌握市场经济的特点与规律,掌握市场经济基础知识,才能适应市场经济发展的需要,做好工作。

(2) 法学知识。

一要学习法律基础知识,了解法律含义、功能、门类、立法程序、立法技术等;二要掌握现行最主要的法律法规,包括宪法、刑法、刑事诉讼法、民法、民事诉讼法、行政法、合同法、企业法等。

(3) 心理学知识。

文秘人员每天要与很多人打交道,只有具备一定的心理学知识,才

能更好地了解自己，更多地了解别人，根据不同人的心理特点做好工作，沟通人际关系。

(4) 公共关系学知识

文秘部门是单位与外界联系交往的桥梁和纽带。文秘人员必须了解公共关系的性质、特征和原则，公共关系活动的内容与程序以及文秘部门公关工作的内容和要求，以增强公关意识，时时处处为单位塑造良好的形象。

3. 精深的专业知识

文秘人员的专业知识主要包括档案学、应用写作、调查研究、会务工作、信访工作、机要保密、组织协调以及现代办公等方面的知识。以下简要介绍几种。

(1) 档案学。

档案广泛产生于各项社会实践活动，又应用于社会实践，不仅对形成它的单位或个人有查考价值，而且具有广泛的社会价值和长远的历史价值，是国家文献宝库中不可缺少的组成部分。文秘工作与档案密切相关，例如，按档案管理规定的标准，秘书要做好文件资料等的立卷、存档工作，各种档案要分类准确，条理清楚，不混不杂。

(2) 应用写作。

应用写作能力是秘书的基本素质之一，也是衡量秘书工作能力的前提条件。高级秘书为领导办事时起到参谋作用，很大程度上是通过撰写相关文件体现出来的。作为一位高级文秘人员，必须具有如运筹、办事、组织、协调、交际、文字表达和操作现代办公设备等相关能力。而在这众多能力中，写作能力显然是作为高级秘书的最基本能力。

(3) 调查研究。

调查研究是秘书的经常性工作，高级秘书人员不仅要进行经常性的调查研究，以谙熟本地区、本部门、本单位的各项工作，而且要围绕一个时期的中心任务开展政策性、专项性的调查，这是当好领导参谋助手的重要前提。