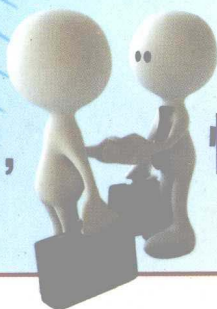




CAC职业（岗位）实训精品课程系列教材

老C牵手小C，



快速融入企业，胜任工作岗位……

高管秘书岗位

就业实训教材

王珺之 编著

CAC教育产品研发中心 组编

中国大学生就业促进工程项目办公室
全国1+N复合型人才培养项目办公室

推荐



中国计量出版社
CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE



CAC职业（岗位）实训精品课程系列教材

高管秘书岗位

就业实训教材

王珺之 编著

CAC教育产品研发中心 组编



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

高管秘书岗位就业实训教材 / 王珺之编著. —北京:中国计量出版社, 2009. 11
(CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材 / 周怀军主编)

ISBN 978-7-5026-3196-3

I. ①高… II. ①王… III. ①秘书学-技术培训-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 193371 号

内 容 提 要

本书针对高管秘书这一职业的工作性质与实际工作内容,分别从办公室管理、会议管理、办公室事务管理、公文写作与文件管理、档案管理、信息管理、人力资源管理几个方面,详细地介绍了各方面事务的处理方法与技巧,使读者能够更好地掌握秘书工作的理论知识及实际工作技能,拓宽知识面,培养管理能力,提高综合素质,安排好秘书工作。

本书适合从事或即将从事秘书职业尤其是高管秘书职业的人士阅读参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010)64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm×1092 mm 16 开本 印张 13 字数 293 千字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

*

印数 1—2000 定价:28.00 元

CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材

编 委 会

顾 问 宋 建 王锡赞

主 编 周怀军

编 委 (按姓氏笔画排序)

王爱欣	叶玉宏	史美芹	多俊岗	刘光生
杨建政	李元生	李光伟	何正霞	何建国
汪 东	张东燕	张海让	果宏伟	宗 勇
贾尊皖	高显嵩	滕宝红	霍 红	

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分,在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位,是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出:“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”,体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务,就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此,职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发,坚持就业导向,着力加强劳动者的实际技能,全面提高劳动者的综合素质。

“CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的,目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量,课程体系的构建和教材的建设是关键。当然,教师队伍建设、教材实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是,作为知识和思想的载体,以及来自实践又能指导实践的教材,既具有基础性又具有前瞻性的特点,使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识,“CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材”将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此,我谨向教材的作者、组织者和所有参与“CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材”出版工作的同志们表示感谢,并希望“CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材”在我国职业培训工作中发挥重要作用,让职业(岗位)实训工作为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



2006年8月29日

前言

企业的高管是企业决策的核心部分,是企业前进的指引者,而高管秘书就是指引者的助手。很多人都认为秘书只是一个抄抄写写、打打电话,不需要什么技术含量的职位。其实不然,高管秘书是现代企业中为高管们处理日常工作事务、帮领导上司出谋划策的参谋,是企业不可缺少的一个职位。在许多具体的公司事务方面,高管秘书都要为上司收集多方信息、处理各种文件、给出参考意见,甚至有时高管会放权让高管秘书代替自己处理一些公务。这样的一个职位,就需要高管秘书的能力够强,素质够高,业务够专。

高管秘书需要在掌握理论知识的基础上,在工作当中不断地磨砺与锻炼,向周围的人和事学习,积累工作经验。经验越丰富,工作的能力就会越强,处理棘手的公务也会更加游刃有余。高管秘书在工作当中常常接触到企业内外的各类人士,涉及各类知识,这时就需要高管秘书有较高的个人素质,展现自己很有修养的一面,在工作中自然就能得到上司的欣赏、同事的认可、客户的尊敬。同样,因为高管秘书在很大的程度上是高管的助手,需要为高管出谋划策,协调公关,需要高管秘书熟悉自己的业务,也需要了解自己上司的业务内容,而不同上司的业务性质是完全不同的,高管秘书要在短时间内熟悉、了解自己从未接触过事务,这对其学习能力也是一大挑战。无论怎样,高管秘书的工作并不局限于一般秘书的范围,而应跳出来,用更高的眼光、更好的态度来对待这份职业,才能更准确地把握高管秘书这个职业的内在。

现在许多的秘书培训书籍大多数都是以说教为主,很难运用到实践中去。有关高管秘书的书籍更是少之又少。而秘书这一职业又是实践性很强的一个职业,诸如如何准备会议、接打电话,如何接待访客、整理档案、处理信息等这些事务,高管秘书在工作当中都会遇到。怎样积极有效地处理这些事务,需要一定的方法与技巧。本书就是依据高管秘书的工作性质和内容,为高管秘书量身打造的一本培训教程。秘书专业的学员可以通过本书更好地掌握秘书工作的理论知识及实践经验,拓宽知识面,培养实际管理能力,提高综合素质,并能将自己对秘书这一职业的理解提升到一个高度,不再用老旧的眼光把秘书看成是一个只是抄抄写写的文员。在职的一般秘书可以利用本书提高自己的工作技能和个人的素质;在职的高管秘书则可以从本书中了解到如何更好地安排自己的工作,处理一些棘手的公务。



本书共分为7个部分,从管理的角度解读高管秘书的工作,分别是办公室管理、会议管理、办公室事务管理、公文写作与文件管理、档案管理、信息管理、人力资源管理,涵盖了高管秘书工作当中的方方面面,努力挖掘出高管秘书工作的内涵和深度,希望能给从事高管秘书这个职业的人士提供一些参考和建议。

本书在编写过程中,借鉴了一些秘书学界和行政学界的专家、学者和教师的著作与科研成果,特在此向各位专家、学者、教师致谢。

由于作者水平有限,加之时间比较仓促,书中难免有疏漏与不周之处,恳请读者与学员批评指正。

编著者

2009年8月

目 录

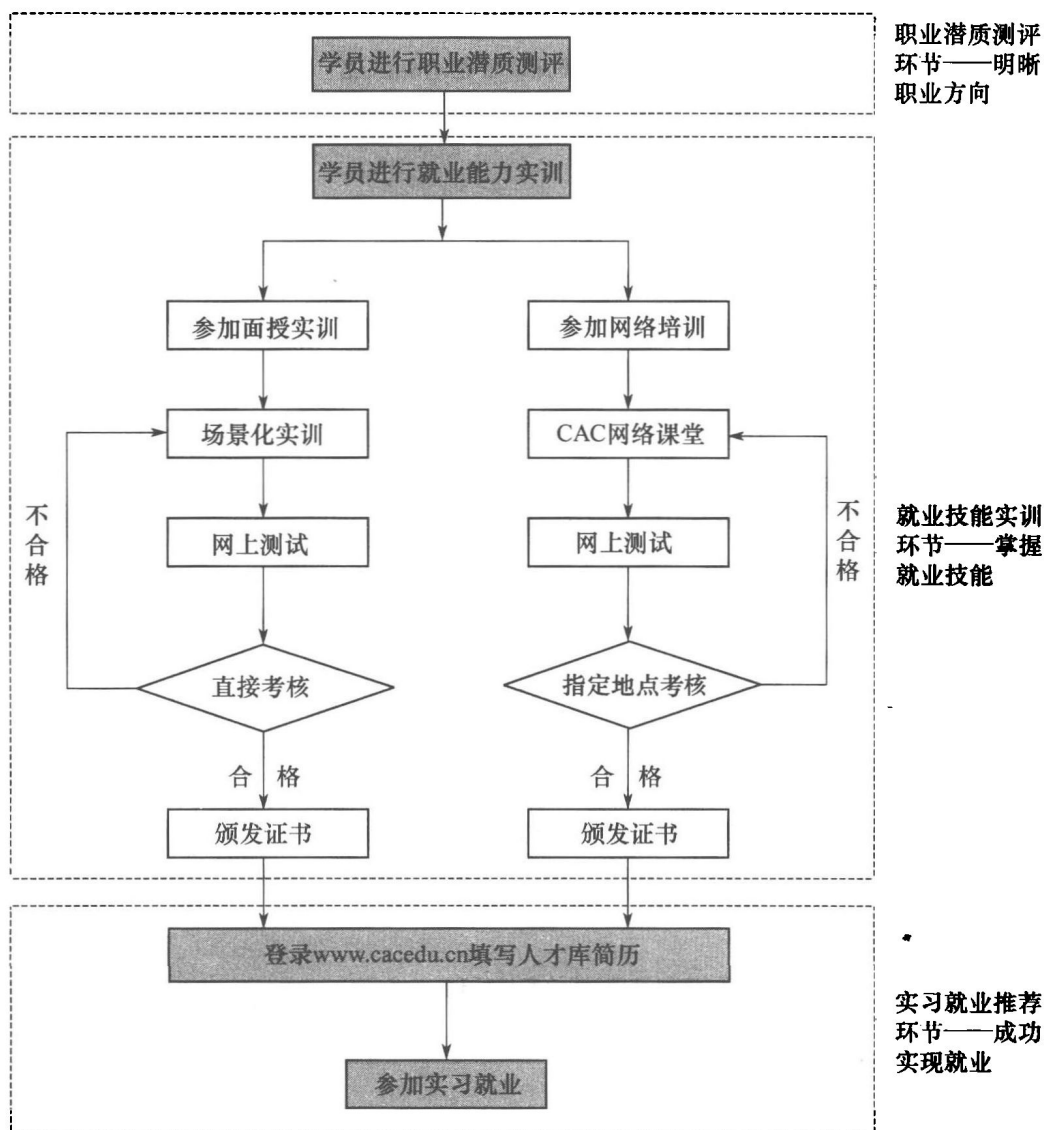
导读	1
导读一 一体化服务流程	1
导读二 实训导引	2
岗位认知	3
岗位职责一 办公室管理	6
工作任务一 办公室环境管理	7
工作任务二 办公室用品管理	12
工作任务三 印信管理	17
习题一	25
岗位职责二 会议管理	27
工作任务一 传统型会议	28
工作任务二 新型会议	44
习题二	50
岗位职责三 办公室事务管理	52
工作任务一 接待管理	53
工作任务二 电话管理	64
工作任务三 出差管理	70
习题三	75
岗位职责四 公文写作与文件管理	77
工作任务一 公文写作	78



工作任务二 文件管理	95
习题四	107
岗位职责五 档案管理	109
工作任务一 档案收集	110
工作任务二 档案整理	115
工作任务三 档案利用	123
工作任务四 档案保管	130
习题五	136
岗位职责六 信息管理	138
工作任务一 信息收集	139
工作任务二 信息整理	144
工作任务三 信息储存	148
工作任务四 信息利用	152
习题六	157
岗位职责七 人力资源管理	159
工作任务一 招聘管理	160
工作任务二 培训管理	169
工作任务三 绩效考核管理	178
习题七	185
高管秘书岗位就业实训试卷一	187
高管秘书岗位就业实训试卷二	191
参考文献	195

导 读

导读一 一体化服务流程



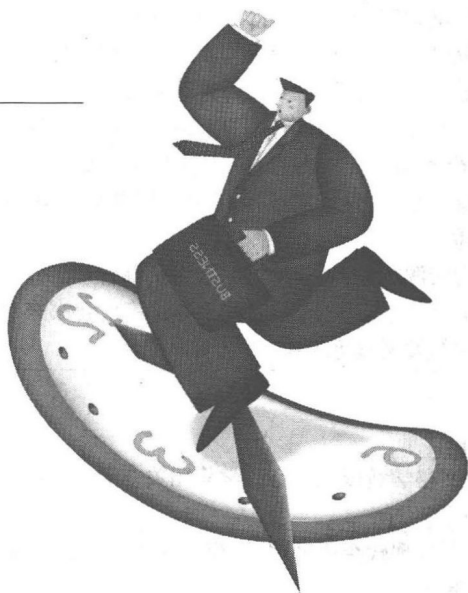
导读二 实训导引

实训模块	实训要点
岗位认知	认识高管秘书岗位的工作内容、任职资格及能力要求
办公室管理	办公室环境管理、办公室用品管理、印信管理
会议管理	传统型会议管理、新型会议管理
办公室事务管理	接待管理、电话管理、出差管理
公文写作与文件管理	公文写作与文件管理
档案管理	档案收集、档案整理、档案利用、档案保管
信息管理	信息收集、信息整理、信息储存、信息利用
人力资源管理	招聘管理、培训管理、绩效考核管理

岗位认知

■ 高管秘书岗位描述

1. 认识工作内容
2. 明确岗位职责
3. 了解素质要求



高管秘书岗位认知

高管秘书岗位职责说明书

岗位名称	高管秘书	岗位编号	
直接上级	企业各部门高管	所在部门	办公室
职位概要 高管秘书就是企业高级管理者的秘书,其工作职责相当于高管的助手,高管放权时可以处理企业的大小事务,如果高管事必躬亲,高管秘书则充当助手。高管秘书在日常工作中主要帮助上司处理企业的日常事务,此外还要通过日常的办公减少上司的工作量。 高管秘书的主要职责就是管理办公室的大小事务,负责企业会议的召开工作,此外还要写作公文、处理文件的收发,管理企业的档案和与企业相关的信息。如果企业的规模较小,没有正规的人力资源部门,高管秘书还要负责管理企业的人事。			
工作内容 (1) 办公室管理:包括管理办公室的环境、办公室的用品以及印信。 (2) 会议管理:包括传统会议与新型会议的管理,主要做好会前的准备、会中的服务和会后的处理工作。 (3) 办公室事务管理:主要进行接待管理、电话管理以及上司的出差管理。 (4) 公文写作与文件管理:主要掌握公文的写作流程,还有文件的收发管理。 (5) 档案管理:工作的内容包括档案收集、档案整理、档案利用和档案保管。 (6) 信息管理:主要负责收集与企业相关的信息,并且对这些信息进行整理、储存,最后进行信息开发和传递。 (7) 人力资源管理:高管秘书的人力资源管理工作不是很多,拥有正规人力资源部门的企业,高管秘书需要做的工作就很少了,但是如果是由高管秘书来负责人力管理的小企业,那么高管秘书就要负责招聘、培训和绩效考核等工作。			
任职资格 <u>教育背景:</u> ◆ 文秘学、管理学、行政学等相关专业专科以上学历 <u>培训经历:</u> ◆ 受过现代企业管理学、行政管理以及公文写作、办公室工作管理以及人际交往等方面的培训 <u>技能技巧:</u> ◆ 熟悉办公室工作流程 ◆ 熟悉企业高管的工作内容 ◆ 熟悉行政事务 ◆ 文秘理论基础扎实 ◆ 熟练使用相关办公软件			

小 C:您是公司的主管,您能说说高管秘书的工作都有哪些具体的内容吗?

老 C:要想做好高管秘书的工作,只是知道工作的具体内容是不够的,首先要了解高管秘书需要具备哪些能力才行。

小 C:那您讲讲高管秘书需要具备哪些能力吧!

老 C:好。高管秘书需要具备以下几种能力才能做好实际的工作。

1. 做事能力

高管秘书是企业高管的工作助手,就要有相应的做事能力。高管秘书要会做事,首先,要懂得自己的职责和职权范围,做事讲究实效。其次,要善于做事,通晓各类事务的处理和办理程序,能够区分事务的轻重缓急。

2. 沟通协调的能力

良好的沟通协调是团队协作共事的最佳“润滑剂”,能增强企业的凝聚力。作为高管秘书应熟练地掌握沟通协调的技巧,并熟练运用,有效地化解企业中存在的矛盾,使管理者掌握真实的材料,及时调整和修改决策计划。

高管秘书要学会和工作中的各种人进行沟通和协调。

首先是和上司的沟通协调:高管秘书要服从上司;积极配合上司工作,又要适时的展现自己的工作能力;关键的事务要请示上司的处理意见,保持工作的上下级关系;生活中不要太热络,更不能干涉上司的个人事务,与异性的上司之间尤其要保持一定的距离。

其次是和同事的沟通协调。企业中的高管有很多位,当然高管秘书也就不少,因此在工作中离不开各个高管秘书的配合,所以作为高管秘书应通过人事资料或日常交谈,了解同事背景、人生态度、专长、能力、工作习惯及个性、兴趣等;学会与同事合作共事,尽量打成一片;对同事要一视同仁;学会欣赏同事的优点。

3. 时间管理的能力

高管秘书需要具备时间管理的能力,以提高工作效率。高管秘书时间管理,一方面是通过合理有效地规划自己的时间,来更有效地满足上司和其他人员的工作需要,提供优质服务;另一方面,就是要管理上司的时间,合理安排上司的工作计划和工作时间,避免琐事侵扰,保证上司高效的工作。

高管秘书在工作中要了解自身的时间状况,有针对性的规划自己的时间,会利用时间管理四象限表管理时间;能制订出上司和自己的工作计划表。

4. 应变能力

作为企业的一员和上司的工作助手,高管秘书要有灵活的应变能力,有效的处理好工作中遇到的问题,争取能够适应突然变化的环境和事物,完成原本计划的工作任务。

高管秘书在日常工作中首先要善于观察,准确地捕捉出现的新情况,发现新问题;其次,针对新情况、新问题,要迅速作出判断、分析、综合和概括;第三要遇事冷静,想出好的应对策略,及时有效的采取措施解决;最后要能够把握事物发展的趋势,灵活变通地处理工作任务,适应变化的工作环境。

注:书中穿插的人物小 C 是新入职的高管秘书,老 C 是某公司的行政经理。

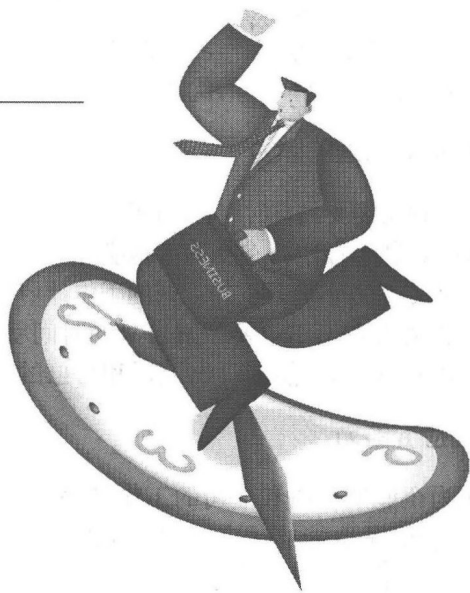
岗位职责一 办公室管理

■ 基础技能要点

1. 办公室环境管理
2. 办公室用品管理
3. 印信管理

■ 核心技能要点

1. 办公室空间布局
2. 办公室物品发放和使用
3. 印章的刻制



工作任务一 办公室环境管理

老 C: 小 C, 现在我们先来一起学习办公室环境管理。

小 C: 好的, 不过办公室环境对于高管秘书很重要吗?

老 C: 当然重要了, 高管秘书的办公室日常工作的场所, 也是沟通上下, 协调左右, 联系内外的枢纽。有效的管理办公室的环境是高管秘书进行工作的前提。

小 C: 我明白了, 那您快给我讲讲办公室环境管理的具体工作吧!

老 C: 好, 办公室环境管理包括办公室空间布局、改善物理条件、维护办公区整洁以及减少安全隐患。



一、基础知识

办公环境是直接影响办公室工作效率的基本要素之一。办公环境分为内部的和外部的环境, 这里的办公室环境管理主要是指内部环境也就是办公室的布置与维护。办公室是企业的秘书部门工作所处的环境, 高管秘书要掌握办公室环境布置原则以及办公室环境的维护与管理方法, 这样才能根据现有条件对办公室进行合理布局, 才能营造健康、安全的办公室环境。高管秘书的办公室环境管理工作不仅是直属上司和自己的办公区域, 有时还包括整个部门或者整个企业的办公区域的管理。

高管秘书往往能够直接影响并在工作中加以选择、优化办公室的硬件环境, 包括办公室的内部布局, 室内空气、光线、颜色, 办公设备和办公室的布局、布置等。因此, 高管秘书对办公环境进行管理, 在很大的程度上来说, 就是不断营造更舒适的办公环境。



二、工作步骤

第一步 办公室空间布局

办公室的空间布局是要在为企业节省成本的基础上有效利用空间来提供良好工作环境, 目的是缩短办公工作流程, 能够迅速处理信息。办公室的空间布局不仅是简单的设施摆放, 还需要考虑员工工作的舒适度和与办公环境的协调, 以及有利于员工之间的沟通和监督等因素。

办公室空间布局一般有以下几个设计原则:



一是方便实用。相同或相关的部门尽量相邻,方便部门之间的工作联系,保证工作流程的顺畅。办公设备要摆放在方便员工接触的位置;

二是舒适整洁。办公室要有适度的光线,色彩、装饰和摆设都应以舒适整洁为准。有噪音的办公设备应该集中在一起,并且注意与安静的办公区域隔开;

三是和谐统一。办公设施设备,如办公桌椅、文件柜、办公自动化设备等,应尽可能做到规格、颜色、风格、款式上的统一,既达到美观的效果,又能加强员工间的平等感;

四是安全。空间布局要顾及到个人办公空间的隐秘性、财物存放的安全性,还应考虑电器的电源、电线及器物的摆放是否会对员工造成生理上的伤害等。

高管秘书要根据这些原则来合理布局办公室的空间。现代办公室的环境布局一般有封闭式、开放式、混合式3种,高管秘书可以根据企业员工的多少,工作性质的不同以及具体的需求来灵活安排布局的形式。

高管秘书首先要考察分析各个办公室的业务性质及工作内容与加以考察与分析,明确办公室与部门、员工间的关系,以此作为安排办公位置的参考。

其次要以列表的形式(如表1-1)将办公室每个员工的工作内容记录下来,按员工人数及办公所需空间,设定空间大小。通常每人的办公空间,较大的是3~10平方米,较小的则是1.5~3平方米。

表 1-1 办公室空间分配表

1号办公室

姓名	职位	工作内容	所需设施设备	所需空间
李×	总经理	负责管理整个公司,处理公司的各项业务等	一套办公桌椅、一套文件柜、一部电话、一台电脑	7~8平方米
王×	副总经理	协助总经理管理公司,制订各项规章制度	一套办公桌椅、一部电话、一台电脑、一套文件夹	5~6平方米
张×	总经理秘书	协助总经理处理各项事务	一套办公桌椅、一台电脑、打印机	3~4平方米
岑×	出纳	负责公司财务的出入账	一套办公桌椅、一部电话、一台电脑、一套文件夹、一套保险柜	5~6平方米
郑×	销售员	销售公司的产品	一套办公桌椅、一部电话	3~4平方米
...	...	...	...	...

制表人:小C

制表日期: 年 月 日

第三是根据工作需要,决定办公设施设备的性质及数量,并在列表中详加记录。

最后依据上面所得结果,加以研究与计划,绘制办公室座位布置图(如图1-1),然后依图样加以布置。