



国家示范性高等职业教育规划教材

MISHU
SHIWU

秘书实务

主编 朱淑萍 刘春斌



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY

秘书实务

主 审 文玉菊



NLIC 2970690223

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内容简介

本教材针对基层秘书实际工作需求,强化学生在秘书工作实践中所需技能培养。编者吸收了近年来我国文秘专业教学的先进成果,探索融“教”“学”“做”为一体的教学方法,采用任务驱动、目标导向的模式,以具体业务操作流程为线索,结合我国秘书职业资格考试内容,分别从秘书职业生涯规划、秘书的职业素养、文书工作、会议事务工作、日常事务处理工作等方面介绍秘书工作,强调了秘书在实际工作中应具备的职业能力素质、秘书各项工作的内在联系和工作的系统性特点,对现代秘书工作实际有较强的指导作用。

本教材可作为高等职业院校、高等专科学校文秘专业的教学用书,也可作为社会从业人员的学习参考书和培训教材。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/朱淑萍,刘春斌主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5640-3781-9

I. ①秘… II. ①朱… ②刘… III. ①秘书学-高等学校:技术学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 173170 号

出版发行/北京理工大学出版社

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010)68914775(总编室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址/http://www.bitpress.com.cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/北京慧美印刷有限公司

开 本/710毫米×1000毫米 1/16

印 张/17.25

字 数/324千字

版 次/2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷

印 数/1~4000册

定 价/30.00元

责任编辑/周磊

/刘铁

责任校对/陈玉梅

责任印制/边心超

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前 言

自 20 世纪 80 年代我国秘书职业化进程开始,至今已有近 30 年的发展历程。伴随着社会的不断发展与进步,秘书工作也被赋予了新的工作内容,对秘书人才也提出了更高的要求。本书从高职高专教育的实际出发,吸收了近年来我国文秘专业教学的先进成果,探索融“教”“学”“做”为一体的教学方法,采用任务驱动、目标导向的模式,以具体业务操作流程为线索,结合我国秘书职业资格考试内容,强调了秘书在实际工作中应具备的职业能力素质、秘书各项工作的内在联系和工作的系统性特点,对现代秘书工作实际有较强的指导作用。

本书立足秘书工作实际,分别介绍了秘书职业生涯规划,秘书所需的职业素养,秘书的“办文”“办会”“办事”工作,增加了管理工作内容。在讲述具体工作时,努力探索以任务驱动法带动相关知识教学的新方法,结合具体案例,详细介绍了秘书岗位的典型工作情景,培养学生解决秘书工作实践中存在问题的能力。

本书是为高职高专文秘专业的学生编写的,具有案例丰富、语言简练、实用性强的特点,希望能对即将走上工作岗位的秘书有较大帮助。

本书由江西旅游商贸职业学院文玉菊教授担任主审,由江西旅游商贸职业学院朱淑萍、江西城市职业学院刘春斌担任主编;袁红兰(江西旅游商贸职业学院)、曾辉(江西旅游商贸职业学院)、刘仁有(江西旅游商贸职业学院)、谢远健(江西城市职业学院)、何静(江西旅游商贸职业学院)担任副主编。具体编写分工为:模块 1 和附录部分由朱淑萍编写;模块 2 由何静编写;模块 3 由袁红兰、曾辉编写;模块 4 由刘春斌编写;模块 5 由谢远健、程彩蓉编写;模块 6 由刘仁有、朱淑萍编写。全书由朱淑萍组稿、统稿和审稿。

本书在编写过程中得到北京理工大学出版社及许多同仁的帮助,文玉菊教授对本书编写的总体思路提出了许多宝贵意见,在此表示衷心感谢。

本书作者参考了国内不少专家、学者、单位及网站资料,吸收了他们的研究成果,限于篇幅,未能在书中一一注明,均以参考文献方式在书后列出,深表歉意,在此一并表示衷心感谢!

由于水平有限,本书难免存在不当之处,敬请广大专家、学者批评指正。

编 者

目 录

上编 准备篇

模块 1 绪 论	(003)
第 1 单元 秘书的含义及分类	(003)
第 2 单元 文员、助理和秘书的区别	(008)
第 3 单元 秘书实务的概念与内容	(010)
第 4 单元 秘书工作的原则	(012)
模块 2 秘书职业生涯规划	(017)
模块 3 秘书的职业素质与养成	(027)
第 1 单元 概 述	(027)
第 2 单元 秘书职业素质	(029)
第 3 单元 秘书职业素质的养成	(047)

下编 实战篇

模块 4 秘书的“办文”工作	(057)
第 1 单元 公文的撰拟	(057)
第 2 单元 其他类别文书的体式	(076)
第 3 单元 公文的处理	(080)
模块 5 秘书的“办会”工作	(091)
第 1 单元 会前筹备工作	(091)
第 2 单元 会议期间的工作	(113)
第 3 单元 会后工作	(119)

模块6 秘书的“办事”工作	(128)
第1单元 信息工作	(129)
第2单元 调研工作	(148)
第3单元 沟通工作	(172)
第4单元 日常事务工作	(191)
附录1 秘书国家职业标准	(241)
附录2 2007年5月国家秘书(三级)职业资格全国统一鉴定试题	(252)
参考书目	(268)

参考文献

- [1] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [2] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [3] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [4] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [5] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [6] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [7] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [8] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [9] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [10] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.

参考文献

- [1] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [2] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [3] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [4] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [5] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [6] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [7] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [8] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [9] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.
- [10] 中华人民共和国国家标准. GB/T 15547-2004 秘书国家职业标准[S]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004.

上 编
准备篇

模块1

绪论

【内容提要】

本模块是对秘书工作主客体的基本认识,了解秘书的概念、类别和职业特征,掌握秘书工作的内容及基本原则,为今后的学习做准备。

第1单元 秘书的含义及分类

【情景案例】

小安毕业后应聘在某集团公司行政办公室当秘书。虽然只是一名普通的文秘工作人员,工作辛苦,待遇不是特别高,但小安十分满足。过年回家的时候,与亲朋好友在一起闲聊时,大家一听他在办公室当秘书,都会说一声:“有前途。”接下来的问题小刘有些尴尬,他们大多会接着问:“是给老总当秘书吗?”一到这时,小安有点不好意思回答:“不是老总的秘书,只是公司行政办公室秘书。”“那你在那里到底做些什么工作呢?”“什么都做,一开始时就像打杂的。”“哦,这样啊……”不知怎么的,小安总觉得这其中有什么失望、遗憾甚至有被轻看的感觉。原本还对这份工作十分满足的小安,不免产生了几许困惑:“我在行政办当秘书有什么不妥吗?……”

项目任务:小王困惑的原因在哪里?

任务分析:小王之所以会困惑,主要是对秘书这一职业的认识不够正确。按照不同的分类标准,秘书可以分成很多种,有为特定的领导服务的,也有为集体和组织服务的,但不论哪一种,都能体现秘书工作的价值。

【相关知识】

一、秘书的含义

什么是秘书?按照词典的解释,曰:“掌管文档、安排事务并协助机构或部门负责人处理日常工作的人员。”在现代社会,“秘书”一词的应用范围十分广泛,在各种媒体上,这个词的出现率极高,时常可见,随处可见。一些国际组织

如联合国、亚太经合组织、国际货币基金组织、北约、欧盟、东盟等设秘书处；一些民间组织、行业协会如消费者协会、律师协会都设有秘书处；许多政党也设有秘书处（有的称书记处）；国家的驻外使领馆的外交官也称“秘书”，分为一秘、二秘、三秘；各级政府领导有秘书，公司企业的领导有秘书，甚至许多个人也有“秘书”，……。可以说，只要是个机构、组织，就会有秘书部门，尽管不一定都叫秘书处。而秘书的工作范围，也十分广泛，许多性质并不相同的工作，却都以“秘书”称之。自20世纪80年代我国开设秘书专业以来，在国内出版的众多秘书学教科书和秘书工作论著中，概述秘书定义的有几十种。概括起来，主要涉及以下方面：

- (1) 秘书是一种职务、职称。
- (2) 秘书的主要职能是助手和参谋。
- (3) 秘书是一种社会职业。
- (4) 秘书的工作内容主要有办文、办会、办事等。

对上述内容综合归纳得出以下结论：

(1) 从广义上来说，“秘书是领导人的事务与信息助手”。这里的广义，既包括了公务秘书、私人秘书，又包括了各行业、层次、工种的秘书；领导人既指单数，又指复数——领导集体。

(2) 从狭义上来说，“秘书是一种职务名称，正在成为一种社会职业，指处于领导身边，直接为领导提供事务性、信息性的辅助服务的工作助手”。这里着重排除了私人秘书。

“秘书”一词通常有两层含义：一是指人，即从事秘书或助理类工作的自然人；二是指职业工种，或者说是指一个职业工作岗位。

我国《秘书国家职业标准》对秘书是这样定义的：“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及其实施提供服务的人员。”

上述定义，我们可以从以下几方面来理解。

1. 秘书是社会的专业人员

“秘书”所指的主体是社会的专业人员，与律师、会计、教师等一样，都属于职业的称呼。秘书在授权范围内开展工作，秘书所做出的任何决定，都必须经领导者授权。秘书的言行，必须以有利于领导活动为标准。

2. 秘书活动的根本对象是领导者

秘书活动的根本对象是领导者，这点决定了秘书一切活动都必须以领导活动为核心，为领导活动和领导者服务。

3. 秘书活动的根本性质是辅助管理

这里的“辅”，是相对“主”而言的。领导者的职责是对自己所辖的系统进行正确有效的决策、计划、组织、指挥、协调，简言之，就是对所辖系统实施有效的管理和控制。秘书活动相对于领导活动而言，是从属的、被动的。即使所提

供信息已用于重大决策,甚至在重大决策中发挥了重要作用,也是辅助而不是参与,这是服务的角色地位所决定的。辅助性是秘书活动最主要的特征。从这个角度说,秘书活动的实质是服务。

4. 秘书活动的基本方式是处理事务和提供信息

秘书活动的基本方式是处理事务和提供信息。在辅助领导活动的过程中,大量的事务性工作基本上要靠秘书来完成。比如收集与整理决策时需要的各方面资料,草拟体现决策意图的文件,贯彻决策会议的筹备等,大量事务性的工作(有些是极琐碎的工作)都要秘书去做。换句话说,秘书活动的辅助性在很大程度上是通过事务工作体现出来的。所以,事务性是由辅助性决定的,是秘书活动的根本方式之一。

秘书作为一门职业,在我国,是20世纪80年代初改革开放以后蓬勃兴起的。随着我国社会经济的快速发展和与国际接轨的现代管理方法的实施,经过近30年的发展,秘书已成为中国最广泛的社会职业之一。

伴随着社会的不断进步,秘书的工作也随之发生了变化。国际行政管理专业协会(International Association of Administrative Professionals,其前身为国际秘书组织,英文全称:Professional Secretaries International,是以欧美等发达国家为主的跨国秘书组织,总部设在美国)给秘书下的定义是:“具有熟练的办公室工作能力,不需上级敦促即能主动负责,积极进取、干练果断,能在授权范围内作正确决定的经理助手。”由这个定义可以看出秘书工作的内容中包含了行政管理工作。正是为了适应社会发展的变化及秘书所从事的专业管理工作的实际,1999年国际行政管理专业协会宣布,将秘书改称为行政专员。近几年,在我国的外资企业中,有不少已开始使用“行政专员”这一名称,但党政机关和国内更多的企事业单位和社会团体依然保留了秘书这一称呼。

二、我国秘书含义的演变

我国“秘书”一词最早出现于汉代。作为一个概念,“秘书”一词最初的含义同现代意义的“秘书”并不相同。根据古代文献的记载,“秘书”是指宫廷里秘藏的典籍、图书,也指带有神秘色彩的图书。据《晋书·荀勖传》记载:“及得汲冢中古文竹书,诏勖撰次之,以为中经,列在秘书。”这里的“中经”,就是指宫禁中的经典。《后汉书·郑玄传》则有“遂博六艺,粗览传记,时睹秘书纬术之奥”的句子。总之,古代典籍中的“秘书”一词指物而不指人。由于“秘书”一词原意是指图书,故后来便将以掌典图书、著书立说为职责的官职被称为“秘书监”“秘书丞”“秘书郎”“秘书令”,其官署则被称为“秘书寺”“秘书省”。据《文献·通考》记载:“后汉图书在东观。桓帝延熹二年,始置秘

书监一人，掌典图书，古今文字，考合同异，属太常。”到了晋代，设立了“秘书寺”，后改称为“秘书省”。秘书寺和秘书省均属国家机构，内设秘书监、秘书郎等职，负责收集、校阅、编修、保管图书。由此可见，我国古代以“秘书”一词命名的官职和官署，并不真正从事现代意义上的秘书工作，故不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论。但有一个例外：东汉末年，魏王曹操“挟天子以令诸侯”，为巩固和发展个人的权力，抑制当时重权在握的皇帝的秘书机构——尚书台，曹操将原先的秘书监一职改称为“秘书令”，扩大其职责范围，令其“典尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”（载《初学记》）。也就是说，曹操手下的秘书令，不仅掌管国家的图书典籍，延续了原来秘书监的职能，同时还负责收发处理奏章文书，拟制、传发帝王的命令，具有秘书长的工作职能，是我国古代历史上唯一“名副其实”的秘书官员。

在中国，从事秘书工作的人员早在原始社会末期便已出现。杨树森、张树文所著的《中国秘书史》中写道：（在我国）“原始社会后期，当若干氏族联合组成规模较大的部落时，就产生了为部落领导集团活动提供辅助管理的秘书工作，其时间距今至少有五千年左右；而到了四千五百年之前的传说中的黄帝时期，我国秘书工作已经发展到一定水平了。”但历朝历代承担现代意义上秘书工作职责的人都不使用“秘书”这一称呼，且在不同朝代各有不同的称谓，大体上有巫、史、士、御史大夫、尚书、中书、仆射、郎、翰林学士、判官、主簿、军机章京等，这些人从事的其实都是秘书工作。因此，秘书其实是人类历史上最古老的职业之一。

在我国，纯粹以“秘书”二字命名秘书工作人员是从清朝末期开始的。宣统三年（公元1911年），清政府颁布了《内阁属官官制》，规定在资政院设置秘书厅，内设秘书长一人，下设一、二、三等秘书若干人，陆军部的承政司设秘书科，以上这些以“秘书”命名的官职和机构是我国近代最早的从事秘书活动的工作人员和机构。

我国现代意义的秘书、秘书机构和秘书工作始于辛亥革命后南京临时政府时期。临时政府仿照欧美等国政治体制，实行总统制，在总统府下设置秘书处，并设置有秘书长等职位；政府各局、部也设有秘书室、秘书科和秘书，各省都督府也设立了秘书员，此时“秘书”一词的含义已演变成为领导人身边协助处理各种日常事务和文字工作的助手。从此，从中央政府机构到各级地方行政部门，所有从事秘书工作的人员，都开始普遍用“秘书”一词来命名或称呼，对秘书人员的一切旧式称呼逐渐淡出了历史舞台。

南京临时政府的秘书工作，开创了我国具有现代意义的秘书工作之先河，它的诸多成果与做法为后世所沿袭。

三、秘书的类别和层次

(一) 秘书的类别

随着人类社会的进步,社会生产门类越分越细,秘书工作作为一门存在于各行各业的职业,也将按照这一规律发展。因此,为了适应各行各业秘书工作的需要,行业秘书的门类也在不断增多。

秘书的劳动价值是通过为领导(既指单数,也包括复数)、机关和组织服务而体现出来的。所以,秘书职业与现代服务业直接相联系,是现代社会中前景广阔的现代服务业。通过了解秘书的分类,可以明确秘书职能,培养科学的职业角色意识,明确个人定位,为职业生涯确立发展方向,为个体发展打好基础。

作为一个职业大类,采用不同的分类标准,可以将秘书分为不同的类型。

1. 从职责特征上分

(1) 智囊型秘书。智囊型秘书主要为领导、主管出谋划策,是领导的“外脑”和高参;具有良好的知识与能力结构,素质全面;领导和主管充分依赖其聪明才智,具有不可替代性。

(2) 帮办型秘书。帮办型秘书也称助理,主要协助领导、主管处理具体事务工作,以便使领导从繁杂的冗务中摆脱出来,使领导能集中精力想大事、办大事;对此类秘书而言,程序性、常规性工作多,参与大事、要事的机会少,容易被取代。

2. 从所有制形式上分

(1) 公务秘书。公务秘书是指由公共财政承担其行政办公经费,为各级党政机关、军队、国有企事业单位、群众团体服务的秘书人员。

(2) 私人秘书。私人秘书是指为私营企业、民办企业、个体经营者、外资企业及个人服务,即由非公共财政承担其办公经费,在非公有制社会组织中服务的秘书。

3. 根据所属行业进行分类

(1) 企业秘书。企业秘书是在生产性、经营性企业董事会(局)和行政管理系统负责商业信函处理、接待、公关、宣传策划、报关、决策跟进、客户服务等行政事务性工作,通常表现为特定主管的行政助理。

(2) 教学秘书。教学秘书是指在教育教学部门或培训机构协助处理与教学、教务有关的行政事务性工作的人员,或称为干事、助理。

(3) 科研秘书。科研秘书是指在科研院所办公室工作(或某一特定专家助理)的秘书人员。

(4) 法律秘书。在司法系统(含各级人大法律工作委员会)办公部门从业以及协助公司或主管处理法律问题的秘书,含在律师事务所为律师服务的行政性

工作人员。

(5) 工程秘书。工程秘书是指在工程技术部门办公室从业或协助工程师、设计师、建筑师等专业人士工作的秘书人员。

(6) 医学秘书。在各级医疗机构和医学科研部门从业的秘书。

(二) 秘书的层次

秘书除了可以进行横向分类外,还可以进行纵向分级,可分为初级秘书、中级秘书、高级秘书3种类型。

1. 初级秘书

初级秘书指从事秘书工作时间较短、从事一般事务性(如收发邮件、文印材料、接待、外联、办公用品管理等)工作的人员。

2. 中级秘书

中级秘书负有一定管理职责,主要从事文字、调研、信息、督办、上司办公室管理、上司日程管理、上司差旅管理等工作。

3. 高级秘书

高级秘书是办公部门主要负责人,负责办公空间全面管理,协助领导或主管综合情况、研究对策、掌握机要、协调关系、推动工作;他们是领导的智囊、参谋、外脑,是决策的守门人、把关者;在党政机关序列中,属于领导班子成员。

根据国家人力资源和社会保障部2006年颁布的《秘书国家职业标准》的规定,秘书职业共设4个等级:五级秘书(国家职业资格五级)、四级秘书(国家职业资格四级)、三级秘书(国家职业资格三级)、二级秘书(国家职业资格二级)。

【实践训练】

结合实际谈谈你对秘书含义的理解。

第2单元 文员、助理和秘书的区别

【情景案例】

张可今年刚从大学毕业,准备找一份文秘工作。招聘启事很多,张可暗自高兴,看样子找一家理想的单位是不成问题了。他在仔细研究这些招聘启事时,发现上面的称呼各不相同,有招文员的,有招助理的,有招秘书的,有的直接说招文秘,不光称呼不同,待遇差别也很大,这是怎么回事?

项目任务: 文员、助理与秘书有什么不同?

任务分析：从本质上说，三者都属于秘书，只是在企业所处的层次不同，在行政管理事务中承担的工作与责任大小不同，他们的工作既有联系又有区别。

【相关知识】

随着社会的发展，不同的公司与单位情况各有不同，它们对秘书的要求也各有不同。越来越多的企业根据自身的需求，设置了助理的职位。文员、助理和秘书三者从本质上都属于秘书的范畴，只是在企业所处的层次不同，在行政管理事务中承担的工作与责任大小不同，他们的工作既有联系又有区别。

(1) 文员是文书人员的简称，其职责范围与文书类似。广义的文员主要是指在企业从事服务性工作的人员，如负责整理办公室、制作打印文稿、收发信件、接待来访以及出差报销等工作，属于比较单纯的技术性、事务性操作人员，也有人称之为辅助类工作人员。一些大型企事业单位专设的档案管理员或打字员也都可称文员。在企业里，前台和文员的岗位职责、技能要求没有严格的区分，这两者与通常我们所说的“内勤”工作内容和性质也相似。从目前企业的用人需求来看，文员是目前需求量最多的岗位之一。大型企业里岗位设置较为细化，文员与秘书的职责有明确的区分；而在小型企业里，由于没有专门设立秘书职位，文员实际承担了秘书的工作。

(2) 秘书除了处理文书和事务性工作以外，还担负着辅助领导实施管理任务，如组织会议、参与计划、沟通协调、撰写报告、调查研究等，即所谓“既要参与政务，又要管理事务”。秘书的地位、级别、待遇，一般也高于文员。此外，秘书与文员都在办公室工作，但文员是集体为机关、企业、领导服务，而秘书中有一部分人则为特定的领导、上司服务。

(3) 在既有助理又有秘书的情况下，秘书做的更多的是服务性工作，不参与决策；而助理则与领导的工作内容直接相关。助理可以参与领导的一些决策，给领导提供建议。在没有秘书这一岗位的情况下，助理即秘书。

西方国家也有类似的情况，如美国企业界，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）的人员称为“秘书”。英国政府机关的秘书被分为4个级别：行政级、执行级、文书级、助理文书级。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。在英联邦国家和地区（包括加拿大、澳大利亚、新加坡等）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5门基础课程考试，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。

【实践训练】

讨论：以企业为例，谈谈你对秘书工作的理解及个人的角色定位。

第3单元 秘书实务的概念与内容

【情景案例】

郑州××印务有限公司招聘启事

招聘职位：文秘 职位编号：135057 人员学历：大专

职位描述

1. 职位概要

安排会谈、向电话询问者提供信息、收发日常邮件，进行文档管理，对其他行政和业务方面的工作提供行政支持。

2. 工作内容

(1) 接听电话，向电话询问者提供信息，记录留言，转接电话。

(2) 收发与回复日常邮件。

(3) 撰写会议通知、会议纪要、日常信件和工作报告。

(4) 会谈、会务安排。

(5) 将信件及其他记录归档。

(6) 备份信件及其他文档。

(7) 安排商务旅行，做好预订工作。

(8) 接待访客。

(9) 采购、分发和保管办公用品。

任职资格

1. 教育背景

秘书、中文等相关专业大专以上学历。

2. 培训经历

受过文书写作、档案管理、财务会计基本知识等方面的培训。

3. 技能技巧

(1) 熟练操作办公自动化设备，包括计算机、打印机、传真机、复印机等。

(2) 有良好的文字表达能力，有一定英语基础。

4. 工作态度

(1) 认真负责，积极主动执行交办工作。

(2) 工作效率高, 条理性强, 有团队合作精神。

(3) 保密意识强。

项目任务: 结合本则招聘启事, 谈谈你对秘书工作的认识。

任务分析: 本启事对所聘人员的工作情况及要求做了详细的描述, 也体现了秘书实务的内容与特色。

【相关知识】

一、秘书实务的概念

秘书实务是秘书学的一大分支学科(课程)。秘书学是研究和学习秘书、秘书工作和秘书部门的发生和发展, 揭示其基本特点和规律, 用以指导秘书工作实践, 提高秘书工作者的素养的学科。秘书实务是重点研究和学习秘书工作的范畴及学习如何做好秘书工作的课程。秘书活动的职能最终必须通过具体的秘书实务来实现。研究秘书实务, 就是要从微观上解决秘书工作怎么做的问题, 包括秘书工作的具体程序、方法、职能。

“实务”一词,《现代汉语词典》的解释为:“实际事务, 要务。”近年来, “实务”一词被广泛使用, 尤以大、中专教材居多, 如《会计实务》《律师实务》等。

就字面意思而言, “实务”一词有实际、实行、实践和事务、任务、业务等意。因此, 所谓“秘书实务”, 就是秘书和秘书机构的日常业务活动或工作任务与职责。

二、秘书实务的内容

秘书实务的基本内容是什么? 作为一名秘书, 应该做好以下几方面的工作。

1. 办公室事务管理

办公室事务管理包括对办公室的设计及布置、办公室环境的维护和管理、办公室日常事务管理、办公室的安全管理、办公用品的管理和设备管理、时间管理等。

2. 文书处理工作

文书处理工作包括常用事务文书的拟写、对工作中产生的各种类型的文书进行处理并立卷、归档等。

3. 公关事务管理

秘书不仅要对自己的内外形象进行管理(包括化妆、穿着、行为举止以及各种礼仪规范等), 而且要对组织的形象进行管理。既能做好一些专门的公关活动, 又能做好接待工作。

4. 沟通与协调

沟通与协调是指在公务活动中, 有意识地运用各种方法和技巧, 促进人与人、人与组织之间的有效沟通, 对容易产生矛盾的部门, 及时进行协商、沟通和调解。