

秘书工作案例及分析

第2版



孟庆荣 陈征澳 主 编
刘艳 司勇 吴良勤 副主编

- 依托最新《秘书国家职业标准》
- 全面涵盖秘书工作知识和技能
- 精编252个秘书职场经典案例
- 透彻分析案例，探究原因与对策
- 精编秘书国家职业资格鉴定模拟试题

清华大学出版社

秘书工作案例及分析

第2版

An illustration featuring a wide, curved, light-colored path that sweeps from the bottom left towards the top right. Two businesswomen are positioned on this path. The woman in the foreground is crouching, looking towards the viewer with a smile, and holding a small object. The woman further back is sitting, working on a laptop. Three spheres are placed along the path: one near the bottom left, one near the middle where the women are, and one near the top right.

孟庆荣 陈征澳 主 编
刘艳 司勇 吴良勤 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书共9章,主要围绕秘书职业修养、秘书职业基本素养、秘书工作能力、办公自动化、秘书工作艺术与技巧、秘书工作案例集锦等内容,精编了252个典型案例,并对每个案例进行了分析与评述。本书在分析评述中给出了相应的方法与对策,具有很强的实用性和指导性。第8章与第9章配有秘书国家职业资格鉴定案例分析试题及参考答案。

本书的参考与借鉴价值已远远超出了文秘范畴。本书可作为高等教育文秘专业、行政管理专业及相关专业,高职高专文秘专业、行政管理专业及相关专业,中职中专职业院校文秘及相关专业的辅助教材,也可供社会在职秘书与行政管理人员自修使用,还可作为参加秘书国家职业资格技能鉴定的考试人员参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

秘书工作案例及分析/孟庆荣,陈征澳主编. —2版. —北京:清华大学出版社,2010.12
ISBN 978-7-302-24124-9

I. ①秘… II. ①孟… ②陈… III. ①秘书学—案例 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第232321号

责任编辑:孟毅新

责任校对:刘 静

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:23 字 数:471千字

版 次:2010年12月第2版 印 次:2010年12月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00元

产品编号:037969-01

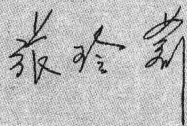
序 言

秘书工作有很长的历史,其岗位与工作内容也几经变迁而丰富,到了现代已成为具有广泛适应性的社会职业之一。我国的现代职业秘书形成于 19 世纪 40 年代,而秘书职业教育和培训走向专业化则开始于 20 世纪 80 年代。以 20 世纪 90 年代后期劳动与社会保障部出台的秘书职业资格鉴定标准为标志,秘书的职业鉴定培训开始走向规范化。

在市场经济对人才需求急速变化的今天,正确诠释秘书职业要求及秘书工作的内容有助于推动这个职业的岗位标准的完善与普及,也有利于促使秘书的服务内容与手段与时俱进,构建一个提升从业者综合素质的训练平台。

由长期从事秘书教学与培训工作的孟庆荣等老师编写的《秘书工作案例及分析》一书,从多年的教学体会与当前的社会需求出发,将秘书理论教学难于解决的岗位角色模拟、工作环境体会模拟、工作任务评价模拟问题,用可读性较好的通俗案例表现出来,不失为一种有益的尝试。这些案例的取材源于诸多秘书从业人员的切身体会与经验,其分析点评的内容与启示带有一定普遍性、典型性和教育意义。这些案例对应于理论教育的模块,在教学中可以成为教师引导学生对秘书岗位要求认知的辅助资料;在实践中,又可以对刚刚步入岗位尚无体会者起到职场入门、自我培训与启示的作用;对于忙于快节奏工作无暇反思自己的在职者又是一面镜子。

希望有更多、更好的秘书理论与秘书工作实践相结合的教材、教学辅助资料、普及性读物出版。毕竟,这对于有着庞大就业群体的中国社会是一件提升就业群体素质、开辟就业渠道、促进社会稳定与和谐的有益之举。



2007 年 6 月

第1版前言

秘书作为一个学科发展较晚,至今还很年轻。秘书案例教学作为一种教学手段还是近些年才开始启用的,所以,当前出版的秘书工作案例的书籍和品种都为数不多。

随着秘书学科教育教学改革的深入,办公自动化的普及,办公室工作面临着新的挑战 and 契机。为适应新形势、新任务的需要,与时俱进地为协助领导处理行政及日常事务并为决策及实施提供优质参谋与服务,必须及时研究新情况,把握新规律,要求秘书工作在理论与实践上有着质的提高和飞跃。因此,提升我国秘书行业工作人员的综合素质与能力已经成为当前秘书工作的当务之急。

为此,我们编写了这本《秘书工作案例及分析》。其内容是最近几年在我国秘书工作中经常出现的带有一定普遍性、典型性和教育意义的案例,其范围包括以下几部分。

(1) 任何职业都需要劳动者具有良好的职业修养和职业道德,本书精选了关于秘书职业修养方面的案例。具体章节:第2章,秘书职业修养,30个案例。

(2) 作为一名秘书,需要具备优良的秘书职业基本素质、秘书工作能力和办公自动化操作技能等。具体章节:第3章,秘书职业基本素质,50个案例;第4章,秘书工作能力,60个案例;第5章,办公自动化,30个案例。

(3) 我们生活在一个人际关系非常重要的现实社会里。人与人相处的好与坏是决定人生成败的重要因素之一,一位称职的秘书,做好公关工作非常关键。想要做好公关工作,运用良好的方法和技巧才是最基本的前提条件。本书精选了秘书工作艺术技巧方面的案例。具体章节:第6章,秘书工作艺术技巧,50个案例。

(4) 为了向准备参加考取秘书国家职业资格证书的人员提供一些帮助,本书还精编了秘书国家职业资格鉴定案例分析试题和模拟试题,并配有参考答案。具体章节:第7章,秘书国家职业资格鉴定案例分析(2006年11月)试题及参考答案;第8章,秘书国家职业资格鉴定案例分析模拟试题及参考答案。

本书配合高、中等职业技术学院各类文秘专业核心课程的教学要求,并依托《秘书国家职业标准》(2006年版)和《秘书国家职业资格技能鉴定培训教材》的体例与内容而编写。



本书的目的在于读者通过对案例的阅读与分析,全面系统地掌握秘书工作知识和技能,减少或避免在今后的秘书工作中可能出现的失误。所选的每篇案例之后都附有相关的分析与评述,从理论和实践的角度分析案例发生的原因及解决问题的相应对策,并阐述从本案例中应该汲取的经验与教训,期望读者能从案例的分析评述中得到一定的启示。

对于期望毕业后从事秘书工作的大学生,希望他们能够从中提高专业知识与实战经验,顺利地实现角色的转化,从而成为一名优秀的秘书;对于那些正在从事秘书工作,渴望提高业务水平的读者,希望他们从这些案例给出的经验与教训中获得一些帮助,更好地胜任本职工作;对于改变职业生涯——面临转行,即将步入秘书行列的人士,希望他们能够先期了解秘书职场的概况并得到相应的提示和参考。

本书第1章由孟庆荣、刘艳编写;第2章由陈建国、李辉编选;第3章由陈建国编选;第4章由李辉编选;第5章由陈征澳编选;第6章由刘艳编选;第7章和第8章由孟庆荣编写。本书策划与统稿由孟庆荣负责。

对本书中的一些不足之处,欢迎相关工作人员、行业专家及相关院校的各位同行给予批评指正,在此一并致谢。

作者

2007年6月

第2版前言

《秘书工作案例及分析》第1版已经出版三年了。手中有了这本书的读者,也许被书中的某个案例情节所启发并在实际工作中借鉴和应用。笔者更是期望本书能够激发读者对秘书职场工作进行深入探讨和研究的热情。本书自第1版出版以来,作者听到了一些关于此书内容的个人评论,也收到很多读者反馈的建议信息,作为本书的主编,自然感到由衷的欣慰。

至此,是对本书进行系统修订的时候了。

第一,与第1版相比,本书对案例内容情节进行分析、评述和思考的成分增加了,这样更有利于读者对案例的深入理解。

第二,增补了一些新的内容。在秘书学科日益成熟的今天,探讨其适合社会发展的学科体系及其课程覆盖的知识技能点,并强调建立秘书学科大体系下的动态的开放型体系是社会进步的多样化需要,从而培养出多规格应用型优秀的秘书人才。据此,在第1章中增加了秘书学科体系的介绍,以使秘书学科与秘书学科体系更具有内在的逻辑关系。

第三,考虑到第1版中办公自动化的案例比较薄弱,在第2版中又增加了10个案例,并在第2章至第7章中,调整了50个案例,有的更换了案例内容,有的修改了案例标题,有的删减了段落和层次。

第四,过去的3年中,有读者提出:第1版的所有案例都有分析与评述,没有给广大读者留有思考的余地,特别是文秘专业的教师在讲课时虽引用了案例却无法对照秘书技能点进行点评和讲解。为尊重读者建议,本书增加了22个案例,并单独设为一章,即第7章。

第五,考虑到秘书职业的办文业务较多,在附录中又增加了几个文件,以使文秘人员在拟制文书时有足够的、方便的查考工具。

第六,对全书文字进行了全面、精细的修改和润饰,以使语言更加顺畅,内涵更加深刻,故事情节更富有感染力。

本书共252个案例。第1章由孟庆荣、陈征澳编写;第2章由吴良勤、陈建国、李辉、司勇编选;第3章由吴良勤、陈建国编选;第4章由李辉编选;第5章由陈征澳编选;第6



章由刘艳编选;第7章由陈征澳、吴良勤、孟庆荣编选;第8章、第9章由孟庆荣编选。

教育部高职高专教学指导委员会文秘专业委员会委员、国家职业技能鉴定专家委员会秘书专业委员会副秘书长张玲莉为本书撰写了序言,在此对她表示诚挚的谢意。

为了确保本书质量再上一个新台阶,我们特意邀请了文秘专业资深人士——南京钟山学院的吴良勤先生对本书内容进行了修订和补充,在此向他表示诚挚的谢意。

感谢三年来广大的文秘专业师生、职场秘书、行政管理人员、秘书界专家学者和其他各界读者的支持与厚爱。

由于编者水平有限,书中难免有不足之处,敬请广大读者批评指正。

孟庆荣

2010年6月

第 1 章 秘书工作案例分析综述	1
1.1 关于秘书	1
1.2 关于秘书案例	5
1.3 关于秘书案例教学	6
第 2 章 秘书职业修养	9
案例 1 “秘书综合征”	9
案例 2 用什么方式说话,永远比说些什么更重要	10
案例 3 真实的谎言	11
案例 4 不速之客	12
案例 5 先来后到	13
案例 6 和睦相处	15
案例 7 老总的身份证	16
案例 8 郭秘书的为难事	16
案例 9 同学聚会上的炫耀	18
案例 10 林秘书的问题在哪里	19
案例 11 不知该说什么好	20
案例 12 被“炒鱿鱼”的林秘书	21
案例 13 秘书与秘书之间	22
案例 14 秘书与领导之间	23
案例 15 谁的功劳	24
案例 16 打扮自己	25
案例 17 说话得体	26
案例 18 说话艺术	28
案例 19 表现得体	29



案例 20	如此协调	30
案例 21	接待效应	32
案例 22	自我推销	33
案例 23	自我表功	34
案例 24	大罐子洒油,满地捡芝麻粒	35
案例 25	抢占风头	36
案例 26	不吃独食	37
案例 27	情商	39
案例 28	保持亲和	40
案例 29	化解忌妒	42
案例 30	真我风采	44

第 3 章	秘书职业基本素养	46
案例 31	赠人玫瑰,手有余香	46
案例 32	把握分寸	47
案例 33	工作伦理	49
案例 34	祸从口出	50
案例 35	用输去赢	51
案例 36	慎用网络	52
案例 37	差旅服务	54
案例 38	终身学习	55
案例 39	“史上最强女秘书”	56
案例 40	将心比心	57
案例 41	危机意识	58
案例 42	公司角度	59
案例 43	远离矛盾	61
案例 44	做事周到	62
案例 45	恭敬“二把手”	63
案例 46	保持个性	64
案例 47	应聘细节	66
案例 48	注重细节	67
案例 49	适应老板	68
案例 50	甘当“丫环”	69

案例 51	学会挡驾	71
案例 52	忠诚员工	73
案例 53	昨天完成	75
案例 54	不耻下问	76
案例 55	汇报	77
案例 56	充电	78
案例 57	活出风采	79
案例 58	职业警惕	81
案例 59	居安思危	83
案例 60	留心皆学问	85
案例 61	上司隐私	87
案例 62	打小报告	89
案例 63	诚恳道歉	90
案例 64	爱心存折	92
案例 65	懂得忠诚	94
案例 66	办公室来的时髦女士	95
案例 67	来的都是客	96
案例 68	压力释放	98
案例 69	秘中之秘	98
案例 70	秘书的装束	99
案例 71	小技有余	100
案例 72	叶副总经理的风流韵事	101
案例 73	一碗臭豆腐失掉升职机会	102
案例 74	我还能做什么	102
案例 75	急性子老总	103
案例 76	细致观察	105
案例 77	会议运作	107
案例 78	忍辱负重	107
案例 79	激将法	109
案例 80	直觉判断	110

第 4 章	秘书工作能力	112
案例 81	错位	112



案例 82	好心做了坏事	113
案例 83	“璞玉”的变化	114
案例 84	要不得的介绍	115
案例 85	接电话的技巧	116
案例 86	3 日与 13 日	118
案例 87	微波炉风波	119
案例 88	接待美国客人	120
案例 89	送什么礼物好呢	122
案例 90	思虑周到的佟秘书	123
案例 91	难熬的西餐宴会	124
案例 92	和谐的办公环境	125
案例 93	合理的办公布局	126
案例 94	多样的办公模式	127
案例 95	朋友与原则	128
案例 96	难道发一张白纸吗	129
案例 97	为什么受到了批评	130
案例 98	“网痴”秘书	131
案例 99	会操心的李助理	132
案例 100	自找的辛苦	133
案例 101	到底是谁的错	135
案例 102	猪八戒照镜子	136
案例 103	“长袖善舞”的陈秘书	137
案例 104	自作聪明的回答	138
案例 105	称职的“管家婆”	139
案例 106	了如指掌的赵秘书	141
案例 107	小毛的错误	142
案例 108	疲于应付工作的张秘书	143
案例 109	受欢迎的女秘书	144
案例 110	为什么林助理的功劳最大	145
案例 111	林秘书是否也有责任	146
案例 112	张秘书的麻烦	147
案例 113	“五一黄金周”期间的培训班	148
案例 114	十周年庆祝大会的邀请工作	149

案例 115	会议室的协调安排	151
案例 116	会议要是能重开一遍就好了	152
案例 117	表彰大会的会场布置和座次安排	153
案例 118	林市长坐哪儿呢	154
案例 119	联欢晚会会场选择	155
案例 120	会议检查工作	157
案例 121	会议接站工作	158
案例 122	令人满意的会议餐饮工作	159
案例 123	想当然的何秘书	160
案例 124	刘助理这样处理恰当吗	161
案例 125	如何保证会议按计划进行	163
案例 126	突发事件的应对	164
案例 127	失火现场的两个秘书	165
案例 128	李秘书的返程工作	166
案例 129	会场清理工作	167
案例 130	弄巧成拙	168
案例 131	庆祝招待会上	169
案例 132	喜事差点儿变成丧事	170
案例 133	高秘书的会后总结工作	171
案例 134	怎样写才是正确的	172
案例 135	懒婆娘的裹脚布	173
案例 136	如此写请示	175
案例 137	写总结的秘诀	176
案例 138	如此简报	177
案例 139	会议记录和会议纪要的关系	178
案例 140	林秘书的感受	179

第 5 章 办公自动化	181
案例 141 效率至上	181
案例 142 打印机“松口”记	182
案例 143 哪个更需要更新	183
案例 144 长发飘飘	184
案例 145 艾欣遇难题	185



案例 146	Word 的妙用	186
案例 147	虚惊一场	187
案例 148	“不翼而飞”的图片	188
案例 149	消失的报表	189
案例 150	巧合	190
案例 151	我也需要培训吗	191
案例 152	如此摄像	191
案例 153	优化也会出麻烦	192
案例 154	捷径	193
案例 155	卡纸的传真机	195
案例 156	如此重启为哪般	196
案例 157	电脑也须勤清理	197
案例 158	“贴心的”Word	198
案例 159	小技巧,赢人心	199
案例 160	丢失的报告	200
案例 161	病毒也“偏心”	201
案例 162	贪小便宜吃大亏	201
案例 163	安检文件	202
案例 164	恼人的移动硬盘	203
案例 165	作怪的相机	204
案例 166	电脑“罢工”	205
案例 167	清洁有方	206
案例 168	累坏的光驱	207
案例 169	“打架”的设备	208
案例 170	拼命三郎	209
案例 171	头疼医脚	210
案例 172	张冠非李戴	211
案例 173	忙碌的刻录机	212
案例 174	企业是我家	213
案例 175	变亮的照片	214
案例 176	让 Word 守口如瓶	215
案例 177	变瘦的硬盘	215
案例 178	不打不干活	216

案例 179	发脾气的电表	217
案例 180	办法从哪儿来	218

第 6 章 秘书工作艺术与技巧 219

案例 181	如何接待上访者	219
案例 182	幸运还是不幸	220
案例 183	做秘书也要有“三头六臂”	220
案例 184	谁的责任	221
案例 185	她比我强什么	222
案例 186	这是谁的成功	223
案例 187	智商与情商,哪个更重要	224
案例 188	实话是否实说	225
案例 189	竞争还是退让	226
案例 190	不同的领导,不同的交往方式	226
案例 191	谁的工作	227
案例 192	美丽的烦恼	228
案例 193	随便说话惹的祸	229
案例 194	回来的笔记本	230
案例 195	自找麻烦的胡统	231
案例 196	新公司的新礼仪	231
案例 197	李主任为什么离开	232
案例 198	如何面对难缠的同事	233
案例 199	看见还是没看见	234
案例 200	“三朵金花”的失败	235
案例 201	是否应该参与	236
案例 202	对待爱占小便宜的同事	237
案例 203	跳槽的尴尬	238
案例 204	当领导发脾气的时候	239
案例 205	王秘书的苦恼与快乐	240
案例 206	挡驾之过	241
案例 207	玩笑的尺度	242
案例 208	如何就经济问题与领导沟通	243
案例 209	老总为什么喜欢她	243



案例 210	如何提出加薪	244
案例 211	远近亲疏的尺度	245
案例 212	脚正也怕鞋歪	246
案例 213	他们为什么误会我	247
案例 214	细致周到的妙处	248
案例 215	这是谁的工作	249
案例 216	一失足成千古恨	250
案例 217	“小蜜”不再甜	251
案例 218	微笑天使	252
案例 219	领导斗争之中的牺牲品	253
案例 220	赞美的力量	254
案例 221	好马巧吃回头草	255
案例 222	寻找沟通的契机	256
案例 223	扮猪吃老虎	257
案例 224	如何运用领导给你的权力	258
案例 225	从丑小鸭到白天鹅	259
案例 226	拒绝的美丽	260
案例 227	男秘书的发展空间	262
案例 228	握手的礼仪	263
案例 229	关键时候的选择	264
案例 230	无意泄密	265
 第 7 章 秘书工作案例集锦		267
案例 231	如此讲话	267
案例 232	他是这样的取代	267
案例 233	热情的曲哲	267
案例 234	玻璃板下铭记	268
案例 235	郑秘书的意志从哪儿来	268
案例 236	逃离“现场”的老外	268
案例 237	游移不决	269
案例 238	救急	269
案例 239	“改口”的机器	269
案例 240	拒绝	270

案例 241	会议文件	270
案例 242	作废的工作意见	270
案例 243	成长中的秘书	270
案例 244	克隆的困难补助	271
案例 245	挨训的主任	271
案例 246	酒殇	272
案例 247	忙碌的秘书	272
案例 248	表现	272
案例 249	认真而粗心的金越	273
案例 250	飞来飞去的发票	273
案例 251	迷失的意向	274
案例 252	会议进行时	274
第 8 章	秘书国家职业资格鉴定案例分析	275
8.1	命题思路	275
8.2	案例分析试题分析示例	275
8.3	案例分析(情景录像)分析与评述	285
第 9 章	秘书国家职业资格鉴定案例分析模拟试题及参考答案	287
9.1	秘书国家职业资格鉴定五级模拟试卷情景录像脚本	287
9.2	秘书国家职业资格鉴定四级模拟试卷情景录像脚本	291
9.3	秘书国家职业资格鉴定三级模拟试卷情景录像脚本	296
9.4	秘书国家职业资格鉴定二级模拟试卷情景录像脚本	302
附录 A	秘书国家职业标准(2006 年版)	307
附录 B	国家行政机关公文格式(节录)	320
附录 C	国家行政机关公文处理办法	326
附录 D	公文常用词汇	333
附录 E	应用文写作常用词语释义	335
附录 F	国务院公文主题词表	339
附录 G	中华人民共和国档案法	345
参考文献		349