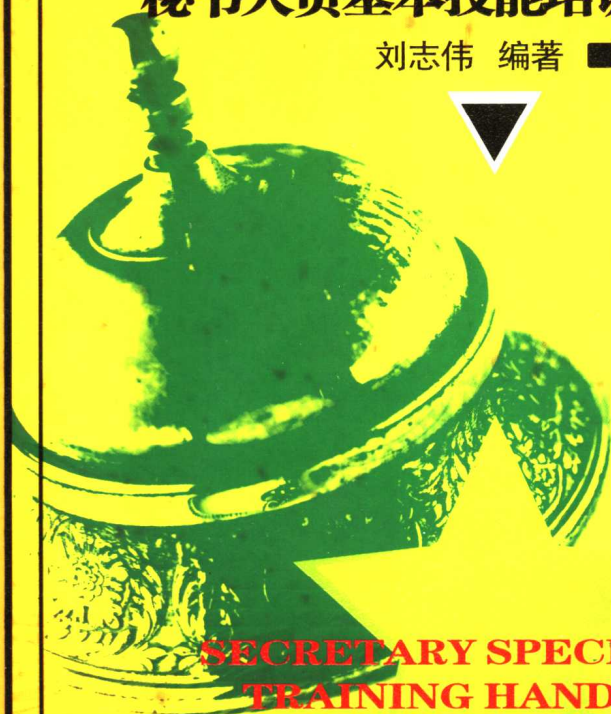


秘书人员基本技能培训经典教程

刘志伟 编著 ■



ation

SECRETARY SPECIALIZED
TRAINING HANDBOOK

秘书专业 培训手册



中国纺织出版社

秘书人员基本技能培训经典教程

刘士佳 编著



SECRETARY SPECIALIZED
TRAINING HANDBOOK

秘书专业 培训手册

中国纺织出版社

内 容 提 要

几百年来, 各行各业都有秘书工作, 秘书工作看似简单, 而要做好却并不容易。本书讲述了秘书人员所必须知道的基本知识和技能, 如礼仪知识、文书写作知识、文书处理、接待事项、会议管理等, 是秘书人员不可或缺的案头工具书。

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书专业培训手册/刘志伟编著. —北京: 中国纺织出版社, 2006.1

ISBN 7-5064-3592-6/C·0064

I. 秘… II. 刘… III. 秘书-工作-技术培训-手册

IV. C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 127876 号

编委会成员: 蒙 正 郑洛宁 牛 准 肖亚敏 曹丽芳 尹尚连
韩得谊 韩 冰 夏南星 肖 军 华新英 张菲菲
王秋雨 高 客 孙 维 王 鹏

策划编辑: 曹炳镛 责任编辑: 王安平 责任印制: 初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市世纪兴源印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 880×1230 1/32 印张: 12.125

字数: 270 千字 印数: 1-6000 定价: 26.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

前言

几百年来，各行各业都有秘书工作，秘书工作是一项常青的、不可或缺的职业，也是当今很多年轻人向往的职业。但是做一个称职的秘书却不是一件容易的事。在很多人眼里，秘书只是一个会抄抄写写的文书，或者是处理日常杂务的勤务员。其实秘书是领导的得力助手，接待、策划会议、沟通、谈判、公文写作、函电、形象设计、公共关系等都离不开秘书的工作。高水平的秘书工作是保证领导工作效率的重要条件，秘书的形象代表着单位的整体形象。

社会发展到今日，社会经济、政治、文化的发展不仅已经发展到了一个相当高的程度，而且还保持着日新月异的发展速度，面对市场经济、知识经济浪潮的冲击，秘书的工作内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，对广大秘书人员的素质有了新的、更高的要求，也对许多想涉足秘书领域的年轻人提出了更高的挑战。

众所周知，秘书工作是一项涉及面广同时兼有多种辅助职能的综合性工作，涉足的领域不同，对秘书的要求也就不尽相同。为了使本书能适应各领域不同秘书工作的需要，为了使广大年轻人特别是想当秘书的年轻人对秘书工作有一个更清晰、更到位的了解，本书在编写的时候，特别强调以通用、实用为原则。

它的通用性很简单，就是适用于各个领域的秘书工作。



它的实用性表现在以下几点：

1. 全书共九章，分别讲述了秘书所必知的各种知识，即秘书人员的多种礼仪知识、文书写作、文书处理、档案管理、接待事项、会议管理、差旅安排以及现代化办公用具和设备的使用等。

2. 本书侧重讲述了秘书人员所从事的基本工作、需要掌握的专业技能、一般技巧和常用知识等，如怎样撰写各种文书、接待细节等，这就为许多从未涉足过秘书领域而又正准备踏入秘书行业的人提供了很好的了解和培训渠道。

3. 本书囊括了秘书工作的绝大部分内容，可以说是秘书人员一本不可缺少的案头工具书，秘书人员可以在本书中发现很多可使用的工作技巧，如一些办公设备的使用技巧和维护知识等，能为广大的秘书人员及时解决工作中出现的一些难题。

本书在编写过程中难免会出现一些纰漏，在此还敬请广大的读者指正。

作 者

2005 年 9 月

目 录

第一章 秘书概说	(1)
第一节 秘书释义及其划分	(1)
一、秘书的由来	(1)
二、秘书一词的含义	(2)
三、秘书的类别	(5)
第二节 国外秘书概说	(8)
一、德国秘书概说	(8)
二、法国秘书概说	(10)
三、美国秘书概说	(12)
四、日本秘书概说	(16)
第三节 秘书工作及其特征	(17)
一、秘书工作介绍	(17)
二、秘书日常工作	(24)
三、秘书工作的特点	(26)
第四节 秘书素质	(30)
一、良好的职业道德	(31)
二、优良的心理素质	(32)
三、较高的专业知识水平	(36)
四、强烈的创新意识	(38)
五、较好的协作能力	(38)



- 六、广泛的社交能力 (39)
- 七、熟练的现代办公能力 (39)

第二章 秘书礼仪 (40)

第一节 形象礼仪 (40)

- 一、仪容 (41)
- 二、服饰 (43)
- 三、举止 (46)

第二节 谈吐礼仪 (49)

- 一、谈吐要文雅 (49)
- 二、声音要优美 (53)
- 三、忌谈话题不谈不问 (54)
- 四、谈话要有对象性 (54)
- 五、保持适当距离 (55)

第三节 接待礼仪 (55)

- 一、室外迎接礼仪 (56)
- 二、办公室接待礼仪 (57)
- 三、接待时细节礼仪 (60)

第四节 通讯礼仪 (66)

- 一、电话礼仪 (66)
- 二、电子邮件礼仪 (72)

第五节 餐饮礼仪 (75)

- 一、宴会介绍 (75)
- 二、邀约礼仪 (77)
- 三、安排菜单的礼仪 (79)
- 四、桌次和座位的礼仪 (81)
- 五、餐桌礼仪 (82)

六、西餐礼仪	(85)
第六节 办公室礼仪	(88)
一、办公室修饰礼仪	(88)
二、办公室日常礼仪	(90)
第三章 实用文书写作	(92)
第一节 文书概说	(92)
一、文书起源漫谈	(92)
二、文书释义	(95)
第二节 写作常识	(98)
一、文书写作常识	(98)
二、秘书人员写作能力的培养	(100)
第三节 公文写作	(103)
一、命令	(103)
二、决定	(104)
三、公告	(105)
四、指示	(106)
五、请示	(108)
六、批复	(110)
七、通知	(112)
八、通报	(113)
九、报告	(114)
十、条例	(115)
十一、制度	(116)
十二、公报	(117)
十三、简报	(118)
十四、通告	(120)

十五、办法	(120)
十六、决议	(121)
第四节 事务文书写作	(122)
一、章程	(122)
二、计划	(123)
三、总结	(125)
四、调查报告	(127)
第五节 经济文书的写作	(127)
一、合同	(127)
二、意向书	(129)
三、协议	(131)
第六节 会议文书写作	(132)
一、开幕词	(132)
二、闭幕词	(133)
三、讲演稿	(133)
四、领导讲话稿	(135)
五、会议记录	(139)
六、会议纪要	(140)
七、会议报告	(141)
第七节 礼仪文书的写作	(142)
一、请柬	(142)
二、聘书	(143)
三、贺电	(145)
四、欢迎词	(147)
五、贺信	(148)
六、祝词和贺词	(149)
七、唁电	(151)



第八节 书信写作	(153)
一、外贸信函写作	(153)
二、介绍信	(158)
三、证明信	(161)
四、感谢信	(163)
五、慰问信	(166)
六、倡议书	(168)

第四章 文档管理

第一节 文书管理概述	(172)
一、文书管理的基本内容	(172)
二、文书处理的意义	(173)
三、文书处理的要求	(175)

第二节 发文处理

一、拟稿	(178)
二、核稿	(180)
三、签发	(181)
四、注发	(182)
五、缮印和校对	(183)
六、用印	(184)
七、封发	(185)
八、公文的对外发出	(185)

第三节 收文处理

一、签收	(186)
二、拆封	(186)
三、登记	(187)
四、拟办	(188)

五、承办	(189)
六、分发	(190)
七、传阅	(191)
八、催办、查办与注办	(191)
第四节 档案管理	(192)
一、档案概说	(192)
二、电子文件的整理与归档	(202)
三、做好档案保密工作	(214)

第五章 会议管理

第一节 会前准备	(218)
一、会议概说	(218)
二、秘书与会务工作	(223)
第二节 会前准备工作	(225)
一、秘书的会前安排工作	(225)
二、秘书的会前检查工作	(233)
第三节 会中事务	(237)
一、签到	(237)
二、会场服务	(239)
三、做好会议记录工作	(241)
第四节 会后工作	(246)

第六章 接待工作

第一节 接待工作概说	(249)
一、新时期怎样做好接待工作	(249)
二、接待工作的原则	(252)

第二节 具体接待事务	(254)
一、做好接待准备	(254)
二、做好迎客、待客、送客工作	(256)
三、了解接待程序	(256)
四、接待外宾	(258)
第七章 秘书的人际关系	(263)
第一节 秘书工作与领导关系	(264)
一、秘书在领导活动中担任的角色	(264)
二、正确认识与领导的关系	(265)
三、善于领会领导意图	(267)
四、发挥参谋作用不越位	(268)
五、做好领导间的协调工作	(273)
六、秘书人员要有过滤术	(274)
七、巧于向领导劝谏	(276)
第二节 与同事相处	(281)
一、与同事相处的原则	(281)
二、与同事相处的雷区	(286)
第三节 秘书与下属相处	(288)
第四节 做好客户服务工作	(291)
第八章 差旅安排	(298)
第一节 办理出国手续常识	(300)
一、办理出国申请	(300)
二、办理护照	(303)
三、办理签证	(307)
四、办理出境登记卡	(311)

第二节 其他必备常识	(312)
一、选用酒店常识	(312)
二、乘飞机常识	(315)
三、乘火车常识	(319)
四、乘船常识	(324)

第九章 办公用具、设备的日常使用和简单维护

(326)

第一节 办公用具的日常使用和维护	(326)
一、光盘的使用	(326)
二、U 盘的使用	(328)
三、软盘的使用	(330)
四、刻录机的使用	(332)
第二节 办公设备的使用和维护	(333)
一、计算机的使用	(333)
二、传真机的使用	(342)
三、复印机的使用	(346)
四、打印机的使用	(357)
五、扫描仪的使用	(366)



第一章

秘书概说

第一节 秘书释义及其划分

一、秘书的由来

“秘书”一词在我国古代很早就已出现。此词的最早出现是在汉代,《汉书·刘向传》中记载有:“诏向领校中五经秘书。”《晋书·荀勖传》也有记载:“及得汲冢中古文竹书,诏勖撰次之,以为中经,列在秘书。”需要注意的是最初的秘书是指物而不是指人,根据一些古代文献的记载,“秘书”一词最初并不是人或者职务,而是指具有秘密性质或秘密色彩的图书。这些图书主要有两类:一类是指封建帝王宫禁收藏的各类经典。因为是宫禁收藏的书,一般不予公开,故称为“秘书”;另一类是指谶纬图录。这类图书以隐语、咒语决定吉凶,占卜未来,推算气数,带有浓厚的迷信色彩。后来,秘书成为一种官职的名称,东汉汉恒帝设立“秘书监”,三国曹魏把“秘书监”改为“秘书令”。在晋代设立秘书寺,始掌机要。

值得一提的是单独的秘书一词还并非官名,要在秘书下缀上“令、监、丞、郎”等才是完整的官名。古代以秘书命名的官职虽有秘书之名,却无现在秘书之义。可以说与现代的秘书“官”大相径庭。这说明,古今秘书的含义是不完全



相同的。秘书作为国家的行政机关一直为后世所沿袭，直到明清时才不设此官署，所以也没了“秘书”的职称。清代各衙署设文案，一般称“师爷”不称“秘书”。民国时，大多数的行政机关都开始设秘书，可见秘书在我国官制史上还很年轻。

二、秘书一词的含义

在现代社会，你会发现，“秘书”一词，其应用的范围十分广泛，在各种媒体上，这个词的出现率极高，可以说每日每时，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、消费者协会、律师协会等设秘书处；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；各级政府的领导有秘书，公司企业的领导有秘书，甚至许多私人也有“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。而秘书工作的范围，也十分广泛，许多性质并不相同的工作，却都以“秘书”称之。因此，对这个太常见、太熟悉的词下一个准确而统一的定义，就反而变得困难了。在对秘书的解释上，不仅古今看法有所不同，而且各国的学者也表现出了差异，对于秘书一词存在着多种多样的观点和提法，至今还没有一个能够被人们所普遍公认的定义。

在西方，秘书一词源于拉丁文“Secretarius”，意思是“可靠的职员”。秘书的英语名称“Secretary”，可译为“书记”或“大臣”。秘书的俄语名称“Секретарь”，是秘书工作者的意思，或译为“书记”，它既可以指管理有一定机密性公文的人员，

又可以是主管某一机关日常工作的领导人。那么通常人们是怎样定义秘书的呢？

《辞海》对秘书是这样解释的：秘书是职务的名称之一，是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作，它的任务是收发文件、办理文书、档案和领导交办的事项，各机关和企业、事业单位，一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。

毛含德教授在《秘书学概论》（内部版）中说：秘书是一种职务的名称……是在国家政权单位、事业和企业单位中，协助领导综合情况，研究方针政策，密切各方面的关系，办理文书、档案、人民群众来信及其他日常行政事务的人员，也是一种职称。

国际秘书联合会对秘书则是这样解释的：“秘书应是主管人员的一位特殊助手，应能掌握办公室工作的技巧，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正确判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”

目前新出版的秘书上岗资格考试全国通用秘书学教材，它综合了以往各说之长，重新给秘书下了一个定义。狭义秘书定义是：“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其实施服务的人员”。广义秘书定义是：“位居领导人身边或领导机构中枢，从事办公室事务，办理文书，联系各方，保证领导工作正常运转……”

对于秘书一词的定义可谓众说纷纭，要想对秘书一词有比较清楚的认识，我们不妨可以从秘书的工作对象和工作内容两方面进行分析。

从秘书工作的对象来看，秘书主要可以分为两种类型：一种是在政府机关、企事业单位和社会团体中任职的公务秘

书，目前的秘书大都属于这一种类型；另一种是受聘于个人、辅佐个人从事各种事业的私人秘书。随着改革开放的进行，适应私营经济、私人事务发展的需要，这种类型在我国正日渐增多。两者的根本区别是工作对象不同，前者是领导机构，后者是个人。

再看秘书工作的内容。在社会生活中，人们往往都要从事一定的职业，如教师、医生、律师、司机、护士等。从事同一职业的人，便形成一个相对独立的社会群体。群体中的每一成员都做着同样的工作，常常表现出相同的社会特征，在许多方面具有一致性。因此可以说，秘书是一种职业名称，它首先指的是从事一种专门性职业的人。就像教师是从事教学工作的人、医生是从事医务工作的人、律师是从事法律工作的人一样，秘书所从事的便是秘书工作，即在管理决策和日常事务等方面提供辅助性服务的工作。具体来说，秘书工作的内容主要包括两个方面：一是调查研究，出谋献策，处理信息，提供决策的依据及参考方案，撰写文稿以及组织、监督决策方案的实施等，这一系列的工作核心即辅助决策，为机构领导和主管个人当好参谋和助手；二是收发文件书信，接待来访，安排衣食住行等日常事务性工作。

从上述秘书工作的内容阐述上，就可以很清楚地看出秘书所特有的本质属性：为领导机构或主管个人工作，并辅助决策和处理日常事务。由此，我们应该给“秘书”一词下如下的定义：

秘书是为党政机关、企事业单位、社会团体或个人辅助决策、负责文书处理和日常事务的工作人员。