

21世纪高等职业教育文秘类规划教材  
—— 任务驱动与项目导向系列



财经·管理·人文

配备  
答案、课件

# 新编商务秘书实务

Xinbian Shangwu Mishu Shiwu

王凌 肖传亮 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

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

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

# 新编商务秘书实务

王 凌 肖传亮 主编

電子工業出版社

**Publishing House of Electronics Industry**

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书针对当前商务秘书工作的特点，全面创新教材结构体系，努力体现项目引领、任务驱动、“学和做”融为一体的课程特色。全书分为：商务秘书角色认知，办公室事务管理，企业文书综合处理，会议与商务活动管理，信息工作与参谋辅佐五大个项目，每个大项目下设有子项目、项目知识框架图及课后练习题；每个子项目由项目任务、事件回放、任务分析、相关知识、项目训练等部分组成，既保证了部分的独立性，又体现了整体的系统性。

本书可作为高职高专、成人学校、本科院校二级职业技术学院文秘专业及相关管理专业的教材，也可作为企事业单位秘书人员的培训教材和参考用书。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

新编商务秘书实务/王凌，肖传亮主编. —北京：电子工业出版社，2009.9  
(21世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)

ISBN 978-7-121-09490-3

I. 新… II. ①王…②肖… III. 商务—秘书—高等学校：技术学校—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 159441 号

策划编辑：贾瑞敏

责任编辑：贾瑞敏

印 刷：北京市顺义兴华印刷厂

装 订：三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×980 1/16 印张：16 字数：369 千字

印 次：2009 年 9 月第 1 次印刷

印 数：4 000 册 定价：26.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlls@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

# 前 言

随着我国市场竞争的日趋激烈，企业与社会各部门管理水平的不断提高，企业与社会各部门对秘书人员的要求也越来越高。高职院校要想培养出适应现代化企业与社会要求的高素质秘书人才，必须要开发以能力为本位，以行动为导向，以学生为主体的新的商务文秘专业课程体系与模式，并编写出与此相适应的全新专业教材。

作为本校《商务秘书实务》精品课程的配套教材，本书编者围绕以上要求，从高职院校商务文秘专业能力与素质培养的实际出发，经过秘书职业调研，详细分析了职业秘书工作特性，以现代职业秘书岗位要求和 workflows 为基点，突破以前同类型教材的“重学轻练”准学科型结构体系，构建了根据实际需要嵌入有关商务文秘的基础理论知识，以项目引领，任务驱动，使学、练、做自然融为一体的结构框架。

秘书工作是围绕着领导活动而展开，秘书职业以服务管理、辅助管理为特性，因此，要求秘书人员既能动手又能动脑。《新编商务秘书实务》针对这一目标，在基础理论方面，反映了近年来商务文秘工作有关理论的新发展，大力引入近年来职业秘书发展的新思路、新理念、新方法、新技术；在技能培训上，结合我国当前秘书职业资格标准，以五大工作项目为中心，引领秘书岗位工作任务，并设计行动方案，帮助学生完成工作任务，以提高学生职业素质，增强动手能力。本教材设计的教学项目，以秘书面试入职、晋升发展为始，将秘书工作中办公室日常事务管理、企业文书综合管理、会议与商务活动管理、信息与档案工作管理等环节贯穿其中，以秘书参谋辅佐为终，建立起多级别、全方位的秘书工作培训体系，以适应不同院校和社会培训机构的需要。

为使商务秘书课程教学开展更为适应社会和市场的需求，编者设计了“五真联动”教学法，建议文秘专业开设实体公司为生产性、经营性教学基地，有利于培养学生的秘书职业意识和实践能力。为方便教学，本书还配套电子教案、练习答案、案例分析及国家秘书职业资格考试真题等资料，放在与电子工业出版社华信教育资源网的网络教学资源中，以供同行们教学时相互参照使用。

本书由王凌、肖传亮主编，完成对全书的设计和总纂定稿工作。具体编写分工为：肖传亮编写项目一，秘书岗位认知；叶永翠编写项目二，企业办公室事务管理；王凌编写项目三，企业文书综合处理；胡伟编写项目四，会议与商务活动管理；黄爱华编写项目五，信息工作与参谋辅佐。全书练习由王凌修改定稿。

本书在编写过程中，参考了国内外许多学者、专业人士的研究成果，在此谨向他们表示深深地谢意。在本书编写和出版过程中，得到电子工业出版社编辑的大力支持，在此特致感谢。

由于受水平和时间所限，书中难免会存在错误与不足之处，敬请各位专家学者不吝赐教。

编 者

2009年8月

# 教学设定

教学开始，第一堂课即在教学班设立一家公司，要求按照正规公司架构和运营实际来设置其组织机构，确定运营方式、经营范围等，将教学活动与公司的运作结合起来。

## 一、本书背景公司

- 名称：天骏秘书咨询服务公司。
- 业务范围：面向机关、企事业单位，提供各类秘书服务。
- 组织机构：如图 1 所示。

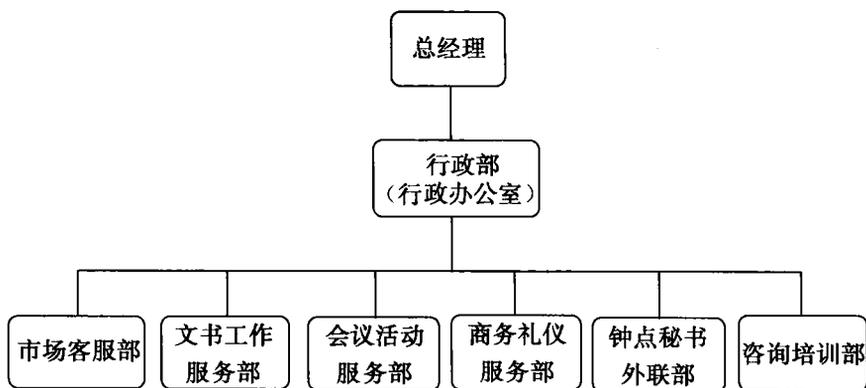


图 1 组织机构图

- 人物设定：总经理：李翔；  
行政部经理：高明；  
秘书：肖琳等；  
其他部门人员：梅雪、孙芳等。

## 二、“五真联动”式教学法

见图 2。

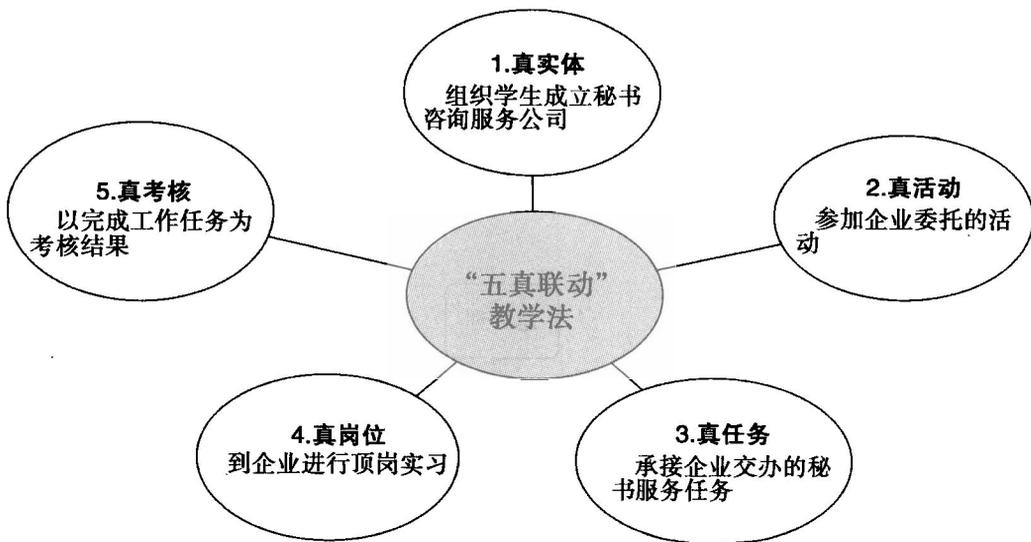


图2 “五真联动”教学法示意图

### 三、教学实施

1. 由同学按组结合成立各个部门，并分部门研讨各自的职责与分工，确定岗位。
2. 结合教学项目进行任务模拟，有条件可以与企业联合开发项目，或到企业顶岗实习。
3. 组织学生到企业联系项目，争取获得企业项目委托，完成真实工作任务。
4. 学期结束时，依据各部完成工作情况进行总结，由各部分别述职，其他部门和老师共同打分，进行课程考核评定。

# 目 录

项目一 商务秘书的角色认知 /1	随堂检测 /51
子项目1 定位现代秘书 /2	子项目3 商务沟通与接待 /52
项目任务 /2	项目任务 /52
事件回放 /2	事件回放 /52
任务分析 /2	任务分析 /52
相关知识 /2	相关知识 /52
随堂检测 /7	随堂检测 /69
子项目2 认知秘书工作 /8	子项目4 办公室值班管理 /69
项目任务 /8	项目任务 /69
事件回放 /8	事件回放 /70
任务分析 /8	任务分析 /70
相关知识 /9	相关知识 /70
随堂检测 /13	随堂检测 /73
子项目3 做一个好秘书 /13	子项目5 常用办公设备及办公用品管理 /74
项目任务 /13	项目任务 /74
事件回放 /13	事件回放 /74
任务分析 /14	任务分析 /74
相关知识 /14	相关知识 /75
随堂检测 /22	随堂检测 /86
知识小结 /22	知识小结 /87
课后练习题 /23	课后练习题 /87
项目二 办公室事务管理/26	项目三 企业文书综合处理 92
子项目1 办公环境管理 /27	子项目1 企业发文管理 /93
项目任务 /27	项目任务 /93
事件回放 /27	事件回放 /93
任务分析 /28	任务分析 /93
相关知识 /28	相关知识 /93
随堂检测 /36	随堂检测 /100
子项目2 办公室时间管理 /37	子项目2 企业收文管理 /101
项目任务 /37	项目任务 /101
事件回放 /37	事件回放 /101
任务分析 /38	任务分析 /101
相关知识 /38	相关知识 /101

随堂检测 /106	相关知识 /170
子项目 3 文件的有效管理 /106	随堂检测 /181
项目任务 /106	知识小结 /182
事件回放 /106	课后练习题 /183
任务分析 /107	项目五 信息工作与参谋辅佐 187
相关知识 /107	子项目 1 信息收集 /188
随堂检测 /113	项目任务 /188
子项目 4 企业档案管理 /114	事件回放 /188
项目任务 /114	任务分析 /188
事件回放 /114	相关知识 /189
任务分析 /114	随堂检测 /198
相关知识 /114	子项目 2 信息处理 /198
随堂检测 /119	项目任务 /198
知识小结 /120	事件回放 /198
课后练习题 /120	任务分析 /200
项目四 会议与商务活动管理 /123	相关知识 /200
子项目 1 会前策划与筹备 /124	随堂检测 /213
项目任务 /124	子项目 3 调研工作 /213
事件回放 /124	项目任务 /213
任务分析 /124	事件回放 /213
相关知识 /125	任务分析 /213
随堂检测 /141	相关知识 /213
子项目 2 会中服务与管理 /142	随堂检测 /223
项目任务 /142	子项目 4 信息反馈 /223
事件回放 /142	项目任务 /223
任务分析 /142	事件回放 /223
相关知识 /142	任务分析 /223
随堂检测 /155	相关知识 /223
子项目 3 会后工作 /155	随堂检测 /229
项目任务 /155	子项目 5 参谋辅佐 /229
事件回放 /155	项目任务 /229
任务分析 /156	事件回放 /229
相关知识 /156	任务分析 /230
随堂检测 /169	相关知识 /231
子项目 4 常见会议与商务活动 /170	随堂检测 /239
项目任务 /170	知识小结 /240
事件回放 /170	课后练习题 /240
任务分析 /170	参考文献 /245

# 项目一

## 商务秘书的角色认知

### 学习目标

---

#### 项目分解

- 定位现代秘书
- 认知秘书工作
- 做一个好秘书

#### 能力目标

- 准确把握秘书任职必须具备的岗位要求
- 明确秘书职业发展趋向及个人晋职途径
- 准确把握秘书任职必须具备的职业道德标准
- 了解秘书任职所需的能力和知识要求

#### 知识目标

- 掌握秘书工作的内容范畴
  - 了解秘书工作的性质、地位和作用
  - 了解秘书职业化发展趋势
  - 掌握秘书素质和行为规范要求
-

## 子项目 1

# 定位现代秘书



### 项目任务

为自己准备一次商务秘书招聘面试。



### 事件回放

天骏秘书咨询服务公司（以下简称天骏公司）是一家面向机关、企事业单位提供各类秘书服务、咨询工作及钟点秘书服务的公司。

天骏公司总经理办公室，李总正在和行政部经理高明谈话。

李总：“高明，现在公司事务较多，办公室工作都挺忙的，为了让各部门的工作更有条理，公司打算招聘三位秘书，主要让他们做一些基本的办公事务。上个周末在人才市场初步挑选了六位应聘者，你准备一下，这个星期进行业务面试，确定的人选要及时进行岗前培训。”

高明：“好的，我一定认真面试他们。”

高明回到办公室，立刻电话通知相关人员三天后进行面试。



### 任务分析

我们的工作看似比较简单，但是实际上要做的工作不少。应聘者要根据秘书的岗位职责和招聘单位的人才需求，制订面试计划。在面试过程中，招聘单位既会考察应聘者的学识、技能和应变能力，还会考察应聘者的职业意识。因此，应聘者必须明确现代秘书的定位，制订较完善的面试计划，做到有备无患。



### 相关知识

#### （一）秘书一词的由来及含义

“秘书”一词，古已有之，今天人们谈到的秘书，往往与文书、领导的助手、智囊、参谋等联系在一起。

## 1. 国际通用秘书的含义

① 英语中的“秘书”(Secretary)这个词来源于拉丁语,原意为“守密的人”,指那些被国王和王后雇用来保守国家和私人秘密的人。

西方国家认为“Secretary”一词的含义有三个:职位、从事这一职业的职员、官员。

② 全美秘书协会对秘书的定义是:高级官员的助手,掌握机关职责,并具有在不同上司的直接监督下承担任务的才干,发挥积极主动性,运用判断力在其职权范围内对机关工作做出决定。

③ 国际秘书联合会对秘书的定义是:秘书应是上司的一位特殊助手,他们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判断能力,并且在所给予的权利范围内做出决定。

④ 综合国外关于秘书种种定义的共性可以看出:秘书是一种社会职业,而不仅仅是一个官职名称;秘书主要是为领导服务的人员。

## 2. 国内关于秘书一词的解释

这曾是我国秘书学界争论的一个热点问题,秘书学界曾经多次专门对秘书的定义展开大讨论,但各种观点之间依然存在着一定的分歧。虽然是众说纷纭,但归纳起来,这些观点大致可以分为两大类,一类是传统的观点,一类是现代的观点。

① 传统的观点是以传统的秘书工作为依据的,其最大的特点是把秘书工作同文书工作捆绑在一起,以文书工作作为界定的核心。

具有代表性的是1979年出版的《辞海》的解释:“职务名称之一,是领导的助手。秘书工作是一项机要性工作,它的任务是收发文件,办理文书、档案和领导交办事项。”

这一注释明显地突出了秘书的文书工作,旁及到的也只是“领导交办事项”。《辞海》对“秘书”一词的解释代表了20世纪80年代以前学术界的观点。目前还有少数学者坚持这种看法。

② 20世纪90年代以来,新时期秘书工作的变化及发展趋势越来越引起秘书界的关注,众多专家学者发表了自己的见解,提出了秘书的含义。

翁世荣先生在《秘书学概论》一书中把现代秘书的概念定义为“秘书是辅助领导层或个人实施管理和处理日常事务的人员”。

刘祖遂、王守福在《通用秘书学》一书中认为:“秘书是社会职务的名称之一,是为领导中枢和领导者提供综合性、辅助性服务的公务人员。”

1990年袁维园主编的《秘书学》一书中讲到秘书“是广泛的社会职业之一”,是“一种行政职务”。

在目前新出版的秘书职业资格考试全国通用秘书学教材中,对狭义秘书的定义是:“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。”广义秘书的定义是:“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,直接为领导工作服务并处理各方面的事务与信息。”

综合研究国内外对秘书的定义及现代社会对秘书人员的要求,可以将现代秘书这样定位:

- ① 秘书是一种职业。
- ② 从事秘书职业的人员,是“直接为领导工作服务”的,其服务的根本对象是领导者。
- ③ 秘书工作,是“协助领导处理政务及日常事务”,秘书活动的根本性质是辅助管理。
- ④ 秘书活动的基本方式,是处理信息和事务。

## (二) 秘书的历史演变过程

从秘书职位的角度来看,秘书职位经历了从“神权”走向世俗、从官职走向职业化的转变过程。

### 1. 从“神权”走向世俗

#### (1) 最早的“秘书”名称

在我国,“秘书”一词最早出现于汉代。它最初的含义是指物而非指人,即宫廷秘藏图书和典籍。至东汉后期,秘书不仅指物,也指机构和人员。朝廷设秘书令、秘书监等官职,具有掌管图书典籍的职能。那时的秘书,并非现代意义上的秘书,其工作性质相当于皇家图书馆长。

#### (2) 最早的秘书工作

秘书工作是个古老的职业。秘书的出现,必须具备两个条件,一是管理组织的出现。在原始社会,生产力低下,没有领导和被领导之分。随着生产力的发展,出现了社会管理组织,出现了领导和公务活动,这就需要秘书协助领导处理公务。所以说,秘书与领导有着天然的联系,先有领导,后有秘书。二是文字的出现。有文字才能有公文,而公文的制作、传递和管理,是秘书工作的重要内容。因此,秘书同文字和公文是密不可分的。

根据考古学家证实,我国现存最早的公文是商朝的甲骨文书,距今大约4 000年;而使用和撰写甲骨文书的“巫”,则可以说是我国最早的秘书。

巫,在上古时期,具有“沟通上天”的神通,他们以占筮的方式,发出“神谕”,帮助帝王解答疑难,出谋献策。当时的巫所做的工作,相当于秘书工作。只不过那时的巫所代表的是天意,是上神,所以,凡占筮的结果,可比为“神谕”。巫的身份,相当于神的代言人。

后来,随着时代进步,神权逐渐没落,皇权日益稳固。在中国二千多年的封建时期中,巫早已消失,各级官员大臣帮助帝王进行国家管理。历代为皇帝起草文书、掌管印玺、提供参谋意见等从事现代意义上“秘书”一职的人,有各种不同的官职名称,如史官、御史大夫、尚书、长史、主簿等。那时从事秘书工作的人,其实是协助朝廷处理各类事务的官员,诸如蔺相如、诸葛亮、张良等人,虽有门客、军师之名,最终还是走向了官场。

明清时期,我国的秘书工作真正走向世俗化。

辛亥革命后,随着孙中山先生任命宋庆龄等为秘书,帮助处理文书和日常工作,现代意义上的秘书产生了,秘书职位与秘书工作得到了统一。

### 2. 从官职走向职业化

#### (1) 国外秘书工作的社会化、职业化发展

从英文“Secretary”的含义就可以看出，秘书作为一种社会职业，在西方较早就开始确立。在 Secretary 首字母“S”为大写的时候，秘书意为部长或大臣，这是政府部门的高级官员；首字母“S”为小写的时候，秘书就泛指受雇用在办公室中从事处理信函、保管档案、安排业务等普通意义上的秘书工作人员。

资产阶级革命后，秘书职位主要承担的是辅助性管理这一内涵开始得到社会的认可和接受。另外，国外私人秘书的发展历史也相当悠久。贵族成员多喜欢雇用私人秘书为他们处理信笺、账目和邀请函等。商人也有秘书，他们通常被叫做“办事员”。例如，英国著名的政治学家和哲学家约翰·洛克就曾长期担任著名领袖人物的私人秘书；16世纪英国的著名诗人约翰·邓恩也曾是掌玺大臣的私人秘书。

到了近代，秘书职业开始有了自己行业的协会组织。成立于1942年的美国国际行政专业秘书协会，原名美国全国秘书协会，是世界有名的跨国性职业组织。该协会总部在美国密苏里州开普斯城。会员除美国的在职秘书外，还包括欧、亚、拉美各洲30多个国家和地区的在职秘书。该协会的宗旨是：作为秘书的代言机构，维护秘书的合法利益；通过连续教育，提高秘书人员的素质和水平；介绍最新技术，增强业务技能，提高秘书的职业地位。

## （2）我国秘书的社会化、职业化发展

从古代皇帝的左丞右相，到今天的领导身边的左右手，我国的秘书职业已经从古代政府职员演变成今天的职业白领。秘书职业的角色发生了翻天覆地的变化。

我国的私人秘书始于明清时朝，称幕客，也称西席、馆师、宾师等，俗称师爷，由地方长官私人聘请，不拿官方俸禄，不占政府机构编制，是地方长官的私人秘书。

辛亥革命以后，秘书从名称到含义得到了统一。但是，在相当一段时间里，秘书还是一种行政职位，由政府任命。

改革开放以后，随着经济的发展和和社会的需求，秘书的工作性质和含义发生了较大的变化。私人秘书、商务秘书逐渐出现，行政秘书角色开始向社会化、职业化、市场化转变，职业秘书逐渐形成。

## （三）定位现代秘书

### 1. 明确秘书的职业角色

#### （1）从属性地位

有人说，秘书从属于领导。这个说法并不正确，应该说，秘书职业是从属于管理活动的，任何有管理存在的行业，就需要秘书来协助。只要有一个行业，就要有这个行业的秘书，所以人们称秘书为第“三百六十一”行。反之，管理活动消失，秘书职业就不存在了。

#### （2）辅助性作用

秘书的职业是协助管理，在管理活动中起辅助领导、服务领导的作用。秘书是领导的“外脑”、“智囊”，是领导的左右手，在管理活动中为领导提供信息，出谋献策，处理日常事务。

## 2. 明确秘书的活动范围

秘书活动是围绕领导活动展开的,为领导服务是秘书第一位的基本职能,秘书活动是领导的附属和补充,领导活动规定了秘书活动的基本范围和工作方向,所以,领导活动的范围就是秘书活动的范围。

## 3. 明确秘书的工作核心——领导意图

领导意图是指领导人、领导班子或领导机关在指导其社会组织实现目标的过程中所提出的意见和企图实质,是领导提出的工作意见,是领导工作思想的具体体现。

领导意图的形成过程,实质上是领导决策的过程。领导意图的具体表现形式往往都是通过命令、指示、决定、通知等正式文件或部署安排、签批意见、口头要求等非正式文件的形式进行传达和贯彻的。秘书的工作要围绕领导意图进行。正确领会、贯彻、执行领导意图,是秘书工作的一个基本出发点。

## (四) 秘书的种类

秘书是一个统称,从不同的角度,可分为不同的类别。

### 1. 从服务对象划分(见表 1.1)

表 1.1 按服务对象划分

秘书种类	工作性质
公务秘书	为各级机关、企事业单位、社会团体服务,由组织与人事部门选调,从国家或集体领薪的人员
私人秘书	私人出资聘请并为聘请者个人服务的秘书

这类秘书目前数量不多,但有很可观的发展趋势。

### 2. 从工作领域划分(见表 1.2)

表 1.2 按工作领域划分

服务领域	秘书种类
党政机关	机要秘书、党务秘书、行政秘书、文字秘书、外事秘书、通信秘书、信访秘书、事务秘书、生活秘书
商务领域	行政总监、经理助理、董事秘书、各类文员
其他行业	科技秘书、法律秘书、医学秘书等

其中,商务秘书主要服务于企业,他们活跃于经济领域,擅长处理各类商务活动,是现代秘书的生力军。商务秘书已经成为秘书职业发展的主要趋势。

## 3. 从层次级别划分（见表 1.3）

表 1.3 按层次级别划分

层次、级别	高级秘书	中级秘书	初级秘书
机关单位	秘书长、办公厅（室）主任	文字秘书（处长、科长）	工作人员（科员、办事员）
国家职业资格等级鉴定标准	二级秘书、三级秘书	四级秘书	五级秘书
企业	跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书	各类助理：部门经理秘书、经理助理、中小公司的经理秘书	文员：前台文员、接待文员、行政文员、人事文员

国外秘书也有分类，其中美国秘书分类最细，日本秘书则是官职，德、英、法等其他国家也各有特色。



## 相关链接

美国“全美秘书协会”章程提出的秘书必备的 9 个条件：

- ① 像心理学家一样善于观察和理解人。
- ② 像政治家一样有灵敏的头脑。
- ③ 像外交官一样有潇洒的风度。
- ④ 有调查各种棘手问题的丰富经验。
- ⑤ 有良好的速记能力及文字功底。
- ⑥ 谙熟各种商业往来中的法律关系。
- ⑦ 能熟练地使用各种办公自动化软件。
- ⑧ 具备相当的金融和税务方面的知识。
- ⑨ 能熟练地对各种文件资料进行整理。



## 随堂检测

## 1. 名词解释

现代秘书 商务秘书 领导意图

2. 仔细阅读《三中演义》第七十二回描写的杨修之死，分析杨修（主簿，属秘书之职）因何失误致死。

## 子项目 2

### 认知秘书工作



#### 项目任务

前往联系单位走访（观察）一位资深秘书，整理出一份秘书日常工作内容表。



#### 事件回放

毕业于某名牌大学的林英踌躇满志地踏上了秘书的工作岗位，经过一系列的面试竞争，她终于获得天骏公司的秘书一职。今天是她上班的第一天，一路上林英想象着她的工作：在电脑桌前熟练地进行电脑操作；用流利的英文为总经理书写函件；聚光灯下，从容地主持对外活动……

林英兴冲冲地赶到办公室报到，经理淡淡地看了她一眼，然后吩咐说：“请林小姐先把办公室收拾一下。”林英一愣，但立即按照经理的吩咐做了起来，将办公桌上东一堆西一堆的文件整理归位，将茶几上喝过的杯子、装满烟蒂的烟灰缸洗干净，然后对办公室的地面进行除尘工作。这一切做完以后，林英对经理说：“办公室收拾好了，请问经理，还有什么吩咐？”林英心想：“这下该让我起草文件了吧？”可是没想到经理头也不抬地说：“请帮我倒杯水。”于是林英泡了一杯热的茶水端了过去。“对不起，要的是白开水。”经理挥了挥手说。林英赶忙又去换了一杯热的白开水。“对不起，林小姐，我要冷的水。”经理有点不耐烦地说。林英只好去换第三杯水，这才让经理满意。之后，经理又吩咐她去做了很多琐事：寄信、购买打印纸、煮咖啡，等等，一整天就这样匆匆过去了。第一天的工作经历让林英很失落，苦读了四年大学，为了提高英语水平，熟练操作电脑，她甚至本末倒置，白天上课懒洋洋，晚上拼命读夜校，为的就是能获得一份体面的外企秘书工作，没想到现在竟然要像佣人那样为别人打扫卫生、端茶倒水、跑腿。这些不读书也能干的事为什么要让秘书来干？林英的心里充满了困惑。



#### 任务分析

这件事说明了秘书工作的性质具有专业性、服务性、繁杂性的特点。一个秘书，在领导工作需要时必须尽职尽责，不能对职责范围内的工作视而不见，一味地认为自己是专业人才，服务性工作不是自己做的。如果你是林英，你该怎样做好这些事？通过整理秘书工作内容表，

你认识到了秘书工作的特性吗？



## （一）秘书工作概述

秘书工作，又称秘书实务工作，是指协助领导处理政务及日常事务时所进行的各项辅助性工作。这一含义反映出了秘书工作的服务性、从属性、事务性、综合性和专业性等基本特性。

秘书工作的内容几乎与领导工作的内涵相等，但秘书工作的特征却是起辅助的作用并须是提供服务。现代秘书工作与领导活动的关系准确地指明了其服务性和从属性这两个本质特征。

秘书工作总是围绕着领导活动的全过程进行的。有领导活动，就有为领导活动服务的秘书工作。领导的职责是制定并实施决策以掌管全局，而领导者不可能事必躬亲，这就需要秘书人员做领导的助手，为领导处理各项日常事务性工作，这就决定了秘书工作具有事务性和综合性的特征。

秘书工作从属于领导工作，领导的管理活动既综合又专业，为其服务的秘书工作必须有与之相适应的专业能力和技巧，因此，秘书工作又具有专业性的特点。

## （二）秘书工作的基本内容

秘书工作的基本内容与秘书岗位职责分不开，秘书和秘书部门承担着对领导层与被领导层之间、职能部门之间、本机关和外部有关公众及本机关与上、下级机关之间进行中介沟通的任务，是上情下达、下情上报、联系左右、沟通内外的枢纽部门。

从图 1.1 可以看出，秘书工作的大致内容归纳起来可以分为以下几大类。

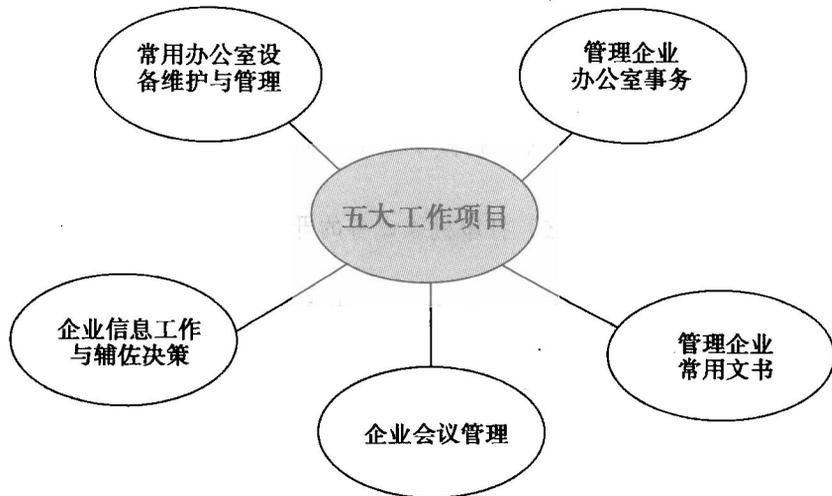


图 1.1 秘书工作的内容