



21世纪全国高职高专文秘类规划教材

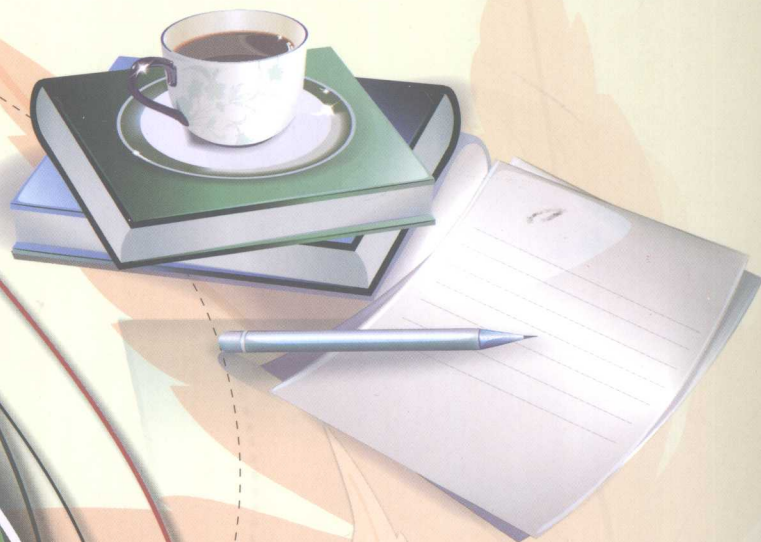


SECRETARY

秘书理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU

孟庆荣 李 辉 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专文秘类规划教材

秘书理论与实务

主 编 孟庆荣 李 辉

副主编 吴良勤 张 闯



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书依托国家秘书职业标准规定的职业功能和工作内容,在内容上扩展了秘书学习训练的资源范围,对于秘书工作实践有较强的指导性。全书共分5章,内容包括秘书实务概述、会议与活动管理、事务管理、文书拟写与处理、文书档案与信息管理等。为强化秘书基础知识和技术实务,本书设计了足够的秘书职业项目拓展实训试题,其中,各种内容的单项选择题与多项选择题共计312道,工作实务试题20道,该套试题基本覆盖了秘书职业内涵的要求范围。

本书可供高职高专文秘及相关专业教学使用,也可作为职场文秘人员的自学读物。

图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务/孟庆荣,李辉主编. —北京:北京大学出版社,2009.8

(21世纪全国高职高专文秘类规划教材)

ISBN 978-7-301-15505-9

I. 秘… II. ①孟… ②李… III. 秘书学—高等学校:技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第116651号

书 名: 秘书理论与实务

著作责任者: 孟庆荣 李 辉 主编

责任编辑: 温丹丹 沈 娟

标准书号: ISBN 978-7-301-15505-9/G · 2640

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 19.25印张 414千字

2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

定 价: 33.00元

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

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

秘书与秘书学科专业是一个年轻的学科。说其年轻，是因为改革开放以前，我国的秘书主要是一种行政职位；改革开放后，秘书才开始由官职走向社会化、职业化。近些年来，我国各类大中专院校纷纷开设秘书学科专业，秘书学科专业教材市场如雨后春笋般生机盎然地发展起来，但由于在秘书学科专业建设上仍缺乏一套独立完整的良性发展机制，因此，教材的规格与质量不是十分符合新时期人才培养计划和教学规律，教材体系不太符合学科专业的未来发展方向，教学内容更新幅度不大。如何建设和发展秘书学科专业，使之更好地适应我国市场经济建设和未来发展的需要，是 21 世纪秘书学科专业正在努力探求的重大理论和实践问题。

秘书学科专业的建设和发展，离不开秘书学科专业的理论研究、人才培养和实际应用。秘书学科专业的理论研究、人才培养和实际应用三者之间又有着非常密切的内在联系。其中，理论研究是秘书学科专业建设和发展的重要基石，它既是人才培养的知识准备，又是实践应用的技能指导；人才培养是秘书学科专业建设和发展的重要保障，它既是理论研究的队伍建设，又是实践应用的人才准备；实际应用是秘书学科专业建设和发展的最终目标，它既是理论研究的根本导向，又是人才培养的重要目的。

秘书学科专业的建设和发展，同样也离不开秘书教材的编写。秘书教材的编写可以总结并展示秘书学科专业的理论研究成果和实践经验，为今后的秘书学科专业的人才培养、后续理论研究和后续实际应用提供丰厚的理论研究成果和实践经验。

当今的国内图书市场，秘书教材版本繁多。有的以总结和展示理论研究成果为出发点；有的以提供和满足人才培养的需要为出发点；有的以提供和满足实践应用的需要为出发点；有的根据秘书工作内容构成来编写；有的根据秘书职务的岗位来编写；有的借鉴国外的秘书教育经验或培养模式来编写；有的根据国家秘书技能鉴定内容要求来编写；等等。面对丰富多彩的教材市场和社会未来所需，如何编写一本既能总结和展示理论研究成果，又能满足未来秘书人才培养规格对教材的需要，同时还可为岗位实践应用提供较强技能指导的教材，这个问题编者已经思考了多年，我们以业内行家团队的形式进行了秘书理论与实务的研究、探讨与设计，在充分总结和研究了当今国内外秘书图书市场的繁荣局面之后，注意吸收现有著作与教材的长处，提出了以下四个方面的指导思想来编写教材。

第一，以“大管理、小秘书”的观点作为本教材编写的基本方向。编者认为，秘书工作的辅助上司管理职责正在被社会所认可。随着时代的发展进步，职业理念的更新，工作岗位的细化，秘书工作中的辅助管理价值也愈来愈大。因此，秘书上司的管理范围，正是

秘书的辅助管理工作范围。那么,上司需要掌握的管理知识也是秘书必须懂得的知识。本教材由此力求尽可能多地涵盖管理知识。

第二,以秘书工作中的几个重要管理环节作为教材的核心框架,同时吸纳中国就业培训技术指导中心编写的用于国家秘书职业技能鉴定培训教程的元素。编者认为,在实践中,秘书工作主要包括会议与活动管理、事务管理、文书拟写与处理、文书档案与信息管理等。但从理论与实践上讲,又有一个由浅入深的过程。因此,本教材既考虑了秘书考证的级别内容的深浅排序,又兼顾了秘书工作渐进程序。

第三,坚持秘书基础理论知识与工作实务并重的原则,既要有一定的理论体系和理论深度,能够满足培养秘书人才由初级向高级循序渐进地进行的要求,又与秘书实践中的几个重要管理环节相对应,有较宽泛的理论知识的覆盖空间和工作实务的应用价值,能够满足秘书学科专业师生教与需求,以及秘书在职人员对辅助管理和服务工作实践技能的多方面需要。

第四,根据国家秘书职业标准规定的职业功能和工作内容,扩展秘书学习训练的资源范围。为强化秘书基础知识和技能实务,本教材设计了足够的秘书职业项目拓展实训试题,其中,单项选择题与多项选择题共计 312 道,工作实务试题 20 道,该实训试题基本覆盖了秘书职业内涵的要求范围。

基于上述四个方面的设想,我们把本教材命名为“秘书理论与实务”。本教材新颖的构思将会给高等院校秘书学科专业课程的设置提供一个很具参考价值的设置模式,它可以作为高等院校本专科秘书学科专业核心课程的教材,也可作为秘书工作者案头的重要学习参考用书。

本教材内容编写分工如下:

第一章由吴良勤编写;

第二章由吴良勤、王建清编写;

第三章由李辉、邱阳、李根学编写;

第四章由张闯、范晓烨编写;

第五章由张闯、金华园编写;

第六章由孟庆荣、王淑文编写;

第一章至第五章的思考与实训题均由孟庆荣编写。全书由孟庆荣统稿。

编者在编写过程中,参考了国内外大量的文献,在此特向这些文献的作者表示最诚挚的感谢。由于编者的水平有限,教材中难免存在一些肤浅的认识和偏颇的观点,甚至也会存在疏漏之处,敬请广大读者、教师及秘书人员提出宝贵的批评意见。

编 者

二〇〇九年八月

目 录

第一章 秘书实务概述.....	1
第一节 秘书实务的内容和程序.....	1
一、秘书实务的定义.....	1
二、秘书实务的内容.....	1
三、秘书实务的程序.....	1
第二节 秘书实务的性质和特点.....	2
一、秘书实务的性质.....	2
二、秘书实务的特点.....	3
第三节 秘书实务的规律和操作规范.....	5
一、现代秘书实务的规律.....	5
二、秘书实务的操作规范.....	6
思考与实训题.....	7
第二章 会议与活动管理.....	8
第一节 会前筹备.....	8
课题一 确定会议名称、拟订会议议题.....	8
课题二 会议筹备小组分工.....	12
课题三 选择会址.....	13
课题四 拟订会议议程和日程.....	14
课题五 制作会议证件和指示标志.....	16
课题六 确定与会者名单、制发会议通知.....	18
课题七 准备会议资料、会议用具.....	19
课题八 会议经费预算.....	21
课题九 会场布置及会场布局.....	22
课题十 拟订会议筹备方案.....	24
课题十一 拟订会议的应急方案.....	25
课题十二 检查会议筹备情况.....	26
思考与实训题.....	27
第二节 会中服务.....	29
课题一 会议接站与报到工作.....	29
课题二 做会议记录.....	31

课题三 编写会议简报.....	34
课题四 会中突发事件处理.....	36
课题五 娱乐活动安排和其他服务工作.....	38
思考与实训题.....	40
第三节 会后落实.....	40
课题一 引导与会人员安全、有序地离开会场.....	40
课题二 会议经费结算.....	41
课题三 撰写会议纪要.....	42
课题四 会议文件资料整理.....	44
课题五 会议总结与效果评估.....	45
思考与实训题.....	48
第四节 商务活动组织.....	49
课题一 安排商务庆典活动.....	49
课题二 安排开放参观活动.....	53
课题三 安排商务谈判.....	56
课题四 安排签字仪式.....	70
课题五 安排商务旅行.....	74
思考与实训题.....	79
第三章 事务管理.....	80
第一节 日常来访接待.....	80
课题一 职业着装.....	80
课题二 仪态的要求.....	82
课题三 接打电话.....	86
课题四 接待工作.....	88
课题五 接待计划的制订.....	93
课题六 涉外接待.....	94
课题七 中餐宴请礼仪.....	101
课题八 涉外宴请.....	104
课题九 馈赠礼品.....	109
课题十 国际礼仪.....	112
课题十一 用车礼仪.....	113
思考与实训题.....	114
第二节 办公环境管理.....	114
课题一 公共环境构成知识.....	114
课题二 办公环境应具备的条件.....	117
课题三 办公室的布置.....	119

课题四 办公室的布局类型.....	120
课题五 办公模式.....	122
课题六 办公环境安全检查.....	126
思考与实训题.....	127
第三节 办公室日常事务管理.....	127
课题一 办公室日常事务.....	127
课题二 会议室登记和用车登记.....	128
课题三 时间管理.....	129
课题四 上司临时交办事项.....	132
课题五 文字记录.....	133
课题六 签收邮件.....	134
课题七 印章管理.....	137
课题八 介绍信的使用.....	138
课题九 值班工作.....	139
课题十 零用现金的管理.....	141
课题十一 办理差旅事务.....	142
课题十二 突发事件.....	147
课题十三 督察工作.....	149
课题十四 保密工作.....	153
课题十五 工作计划.....	153
课题十六 团队管理.....	155
课题十七 陪同协助工作.....	156
课题十八 调查研究.....	157
课题十九 参观、展览与招商活动.....	160
课题二十 签字和典礼仪式.....	162
思考与实训题.....	163
第四节 办公用品与设备的使用与管理.....	164
课题一 订购、接收、管理办公用品.....	164
课题二 采购和发放办公用品和办公设备.....	166
课题三 打印机的安装与使用.....	167
课题四 传真机的使用与维护.....	170
课题五 复印机的使用与维护.....	172
课题六 碎纸机的日常维护.....	173
课题七 数码相机的使用与维护.....	173
课题八 扫描仪的安装与使用.....	175
课题九 光盘刻录机的使用.....	176

课题十 投影仪使用与保养.....	178
课题十一 摄像机的使用与维护.....	180
思考与实训题.....	181
第四章 文书拟写与处理.....	182
第一节 文书拟写.....	182
课题一 行政公文的拟写.....	182
课题二 经济文书的拟写.....	202
课题三 礼仪文书的拟写.....	219
课题四 事务文书的拟写.....	223
思考与实训题.....	236
第二节 收文与发文处理.....	247
课题一 收文处理.....	247
课题二 发文处理.....	251
思考与实训题.....	254
第五章 文书档案与信息管理的.....	255
第一节 文书管理.....	255
课题一 文书管理的基本知识.....	255
课题二 文书的立卷工作.....	255
思考与实训题.....	256
第二节 档案管理.....	256
课题一 档案和归档.....	256
课题二 档案的分类和检索.....	257
课题三 档案鉴定.....	258
课题四 档案的利用、保存和管理.....	259
思考与实训题.....	260
第三节 信息管理.....	261
课题一 信息和信息工作.....	261
课题二 信息的收集、筛选和分类.....	262
课题三 信息的校核.....	264
课题四 信息的传递和存储.....	264
课题五 信息的开发.....	265
课题六 信息的利用和反馈.....	267
课题七 信息决策服务.....	267
课题八 信息工作制度.....	268
思考与实训题.....	268
附录 秘书理论与实务拓展试题.....	269
参考文献.....	300

第一章 秘书实务概述

第一节 秘书实务的内容和程序

一、秘书实务的定义

秘书是为领导创造最佳决策环境的人，是领导的助手、参谋。秘书部门是党政机关、企事业单位和社会团体的办事机构，是联系内外、沟通上下的信息枢纽。秘书人员和秘书部门的地位和作用，决定了秘书实务是为领导决策提供最佳服务的辅助管理工作。

秘书实务就是秘书在为领导提供最佳决策环境过程中的工作方法、程序和技能。秘书实务主要解决的问题是秘书哪些事应该做，应该怎么做。

二、秘书实务的内容

根据目前秘书工作的实际情况，秘书实务分为办文、办会、办事等三个部分。

秘书的办文工作主要是指为领导撰写文稿、处理日常往来文件以及单位资料与档案的收集和管理。

秘书的办会工作主要指会前协助领导筹备会议、会议过程中的服务工作、会后的扫尾和善后工作，以及参加外单位会议。

秘书的办事工作主要指日常办公室事务管理以及一些专业性不强、主要依靠经验和责任心来处理的具体事务，包括日程安排、随从工作、通信联络、接待和礼仪、值班和突发事件处理、调查研究、信息工作、参谋咨询、协调工作、督察工作、提案办理工作、信访工作、保密工作、网站和网页管理、谈判工作和公关工作等。

根据以上秘书实务工作的内容，本书将着重研究秘书工作的主要内容、基本要求、操作规范、实施程序及注意事项等。

三、秘书实务的程序

秘书在日常工作过程中，完成领导交办的各项工作或规定任务时，为了使工作和任务能够圆满完成，事先应该制订周密、详尽的工作计划。

完整的工作计划应该包括：达到的预期目标、工作实施的步骤、工作完成的期限、工

作过程中运用的方法、工作完成后的总结和反馈等。

秘书、秘书部门在计划的制订和执行过程中，都要遵循“5W1H”原则。5W1H，即Why——为什么做？What——做什么？Who——派谁去做？Where——在什么地方做？When——在什么时候做？什么时间完成？How——怎样去做？

秘书制订工作计划可以分成以下几个阶段：

（1）计划或任务制订阶段。秘书部门的负责人确定初步目标，制订工作计划或者分配工作任务，明确部门内各成员的作用和相互关系，确立各成员的具体任务，让各成员清楚为实现目标自己要做什么。

（2）计划或任务实施阶段。秘书部门负责人根据确定的计划和目标要求，给予完成计划或任务的个人相应的权限和工作条件，使之能够独立自主地完成任务。负责人还要制订并严格执行既定目标的作业计划，并在其中辅之以一定的指导和帮助。

（3）计划或任务评估阶段。秘书部门负责人在计划完成后，应及时根据下属完成任务的情况，做出相应的工作评价，并给予相应的物质和精神鼓励。

秘书在以上的计划或任务的制订、实施、评估等过程中，应保持高标准、严要求。秘书工作中有许多看来都是小事，但许多老秘书的体会则是“秘书无小事”。细小的差错往往能影响大局，因此秘书实务的工作标准是不能降低的。

第二节 秘书实务的性质和特点

一、秘书实务的性质

1. 辅助性

秘书工作在社会工作中处于辅助性地位。这一性质决定了现代秘书实务工作最本质的属性——辅助性。这是因为：第一，秘书工作是从属于领导或部门的工作，主要是围绕着领导与部门工作而展开的，是服务于领导与部门的工作；第二，秘书只是辅助领导工作，没有决策权，只是为领导的决策提供文件资料、情报以及建议和意见，为领导的组织和管理起到承上启下、内外协调和平衡的作用。

2. 服从性

秘书工作要求秘书人员坚决服从领导的指挥，按领导的意图办事。虽然秘书与领导在政治上是平等的，在人格上是独立的，在利益和目标上是一致的，但由于工作分工的不同，领导与秘书在组织上是一种上下级的关系。因此秘书要充分认识自己的职业角色，围绕领导的意图和要求调节自己的行为，严格按照领导意图办事，而不能随意改变、任意超越。

3. 服务性

秘书工作的辅助性，决定了秘书工作的服务性。因此，为领导与部门服务是秘书工作

的出发点与落脚点,是秘书实务的首要任务。领导机关和领导人是组织的核心,其管理和服务的对象涵盖整个组织,所以秘书实务在为领导机关和领导人提供服务的同时,还应当为整个组织提供服务。秘书实务的服务性要求秘书人员要树立强烈的服务意识,化被动为主动,积极地、创造性地做好各项实务工作。

二、秘书实务的特点

1. 综合性与专业性相统一

秘书实务工作具有突出的综合性。首先,秘书实务工作涉及的范围和内容十分广泛。从秘书实务工作内容上看,不仅要起草文件、搜集综合信息、进行综合调研、处理综合事务,而且还要办理接待事务、会务安排及办理不属于秘书业务部门职责范围内的事务。其次,由于领导工作的全局化,也决定了秘书实务工作具有高度的综合性。因为任何一级领导都处于不同层次的管理系统的位置上,都必须总揽全局,预测发展,统筹规划,综合协调,各级秘书部门和秘书人员作为各级领导的参谋和助手,要求他们必须具有全局观念,立足领导工作全局,站在领导者的角度观察、分析和处理问题,提出参谋建议,做到不在其位,当谋其政。秘书必须具有较宽的知识面,成为本机关、本系统的“通才”和“杂家”,以适应领导者驾驭全局的需要。同时必须具有较强的综合概括能力和综合协调能力,才能做好秘书实务工作。另一方面,秘书实务工作又有很强的专业性,当今社会,现代管理的科学化对秘书实务工作的专业化要求越来越高,秘书必须具有较高的政策水平、文学水平和理论水平,有较强的参谋能力、调研能力、信息处理能力和办文办事能力,熟悉文书、档案、保密、信访、会务、通信、礼仪等方面的知识,会操作现代化办公设施等。秘书实务工作作为一种特殊的社会职业,不是什么人都可以从事的工作,必须进行正规的专业培训,进行严格的考试,国家劳动和社会保障部在全国实行了秘书职业资格证书制度。这些措施,都是为了保证秘书专业人才的培养质量。秘书工作的专业性,还体现在不同行业的秘书必须熟悉所在行业的专门知识。例如,党委秘书要熟悉党务工作知识,行政秘书必须熟悉行政管理知识,企业秘书必须熟悉企业管理和商品经济知识等。秘书对行业知识越精通,工作起来越得心应手。否则“隔行如隔山”,就无法做好综合工作,更难发挥参谋的作用。

要做好秘书实务工作,必须把握好综合性与专业性的辩证关系。综合性是秘书实务工作的主要方面,专业性则是它的次要方面,二者相互渗透,相辅相成。秘书人员的专业知识越丰富、越全面,总揽全局的综合能力也就越强;秘书人员的综合能力越强,对全局了解越透彻,也更有利于他对专业知识的掌握,二者相互结合,相互促进。这一特征要求秘书人员一定要处理好“博与专”的关系,既要有较为广博的知识面,力求成为“专业通才”,又要精通秘书业务,力求成为“秘书专家”。只有这样,才能适应秘书工作的需要。

2. 被动性与主动性相统一

由于秘书实务工作具有辅助性的特征,因此,实务工作不可避免地带有被动性。毛泽

东同志几次对他的秘书说过：“在工作上我是主动的，你们是被动的。”这种被动性主要表现为：首先，作为领导的参谋和助手，秘书部门和秘书人员必须按领导的意图办事，不能自行其是。尽管秘书可以向领导提出不同意见和参谋建议，但在行动上必须坚决服从领导，奉命行事，不得我行我素。其次，秘书部门是各级机关的枢纽和门户，随机性的工作较多，事先难以预计。虽然秘书部门也有自己的计划和安排，但往往变动性大，随机性强，临时应付多，从这个意义上说也是被动的。

由于现代社会是科学技术突飞猛进，知识经济迅速突起的社会，领导的决策也由原来的经验决策转变为科学化决策，这是科技和管理发展的必然趋势。秘书工作者，作为辅助领导决策的一支特殊力量，在实务工作中，必须捕捉最重要的信息和掌握最新的知识来协助领导的工作。尽管秘书人员在工作中要受到领导意图的制约，但他们仍然有发挥主观能动性的广阔天地。例如，秘书人员要善于领会领导的意图，紧紧围绕中心工作，寻找主动出击的方向；要有超前意识，增强工作的预见性和计划性；要勤动脑，多思善想，积极主动地向领导提出工作建议；秘书人员在纷繁的信息中筛选出重要信息，提供给领导，使之成为领导决策的重要依据；秘书及时收集、分析反馈信息，帮助领导纠正工作偏差。所以，新形势下，秘书人员不要被“秘书工作被动论”这种传统观念束缚，要树立秘书工作积极、主动的观念，做好本职工作。

秘书实务工作要处理好被动性和主动性的关系，正确的做法是：秘书人员在实务工作中既要不折不扣地贯彻领导意图，执行领导指示，又要充分发挥主观能动性，创造性地贯彻领导意图，力求从被动中争取主动，不断开创秘书工作的新局面。

3. 机要性与群众性相统一

秘书实务工作是机要性很强的一项工作，汉语“秘书”一词，就包含有“秘密”的意思。英语中“secretary”（秘书）一词中的词干“secret”也为“秘密”之意。这种惊人的相似，恰恰反映出秘书实务工作的机要性。这是因为秘书部门是各级领导中枢的综合办事机关。秘书人员在领导身边工作，必然要接触到各种机密。特别是党政机关秘书，掌握的重要情况多，机要性更强，所以在任用前有的要进行政治审查，在任用后要进行保密教育。在当前激烈的市场竞争情况下，各公司企业秘书同样要注意对本公司的营销计划、手段、客户名单以及没有正式公布的股东会、董事会决议等商业秘密都负有保密的义务，否则将给公司带来不可弥补的损失。

但是，秘书部门又是各级领导汇集信息的中心，是联系各方面的桥梁和纽带，其工作特点又具有广泛的群众性。许多文件的拟制，许多决策的实施，都涉及群众的切身利益，所以必须广泛听取群众意见，倾听群众的呼声，才能纠正可能出现的偏差，防止矛盾的激化。同样公司秘书在与投资者、客户、消费者打交道时，也要广泛了解、听取他们的意见和建议，为领导决策提供依据。

秘书实务工作的机要性与群众性是对立统一的辩证关系，如果秘书在实务工作中，只看到机要性，而忽视群众性，把自己完全封闭起来，就会割断领导与群众的联系，脱离群

众,造成信息不灵,情况不明,滋生官僚主义。反之,如果秘书在实务工作中只看到群众性,而忽视机要性,就会在公务接待、来访接待时丧失警惕性,泄露机密,给单位造成被动和损失,其后果不堪设想。因此,秘书在实务工作中必须妥善处理好机要性与群众性的关系。既要坚持密切联系群众,又要时刻注意保守机密。当保守机密与联系群众发生冲突时,应把保密放在首位。

4. 经常性 with 突击性相统一

秘书实务工作既有经常的常规性工作,又有临时的突击性工作,形成了经常性与突击性的对立统一。秘书实务工作的常规性主要表现在经常出现的办文、办会、办事等工作上,还包括如年初的计划、半年和年终的总结、重大节日领导的工作安排等,这些工作都是事先能预见,有计划的。秘书部门内部分工较明确,秘书只要各司其职,按章办事,就能保证机关工作的正常运转。秘书做好常规性的工作,有利于提高领导机关的整体工作效能。但是,秘书实务工作中经常也会遇到一些事先未预计到的突发性事情,而且要求秘书必须刻不容缓地解决。如:临时受命调查某一事件,为临时决定召开的会议准备资料,向突然到来的上级视察员提供相关的资料等。所有这些秘书必须按照领导的要求突击完成,不得延误。这时候就要求秘书人员胆识兼备,善于应变,既要迅速敏捷,又要沉着冷静。完成突击性任务,还要求秘书人员要有过硬的素质、吃苦的精神和快速的时效。总之,做好突击性的工作是对秘书人员素质与能力的全面检验。

在秘书实务工作中,秘书既要完成好经常性工作,又要能够应付突如其来的复杂情况,这是很不容易的。但实际上两者是有内在联系的。如果秘书人员对各项常规工作的处理富有经验,对各类问题的背景材料了如指掌,早已沟通办事渠道,一旦遇到突发事件,就能从容应对。同时完成了突击性工作,能够有效锻炼和提高秘书人员的工作能力,更有助于做好经常性的工作。这就是秘书工作中经常性和突击性的统一关系。

第三节 秘书实务的规律和操作规范

不同的职业具有不同的规律与方法,秘书职业也不例外。秘书的职业特点决定了秘书具有独特的规律与工作方法。

一、现代秘书实务的规律

秘书实务的规律,是指秘书工作运作实践中,不同业务范畴中特有的规律,它是不同业务工作中固有的、本质的、稳定的关系和联系,是秘书工作一般规律在秘书活动特定领域的体现。

1. 不同行业的秘书工作有各自的特殊规律

随着当代社会生产力飞速发展,社会分工越来越细,秘书工作职业化也得到了长足发展。秘书工作已成为从业人数众多、遍及社会生活各个领域的职业。目前,秘书职业有特定的从业要求、特定的工作内容、专门的职业教育体系和专门的职业管理规范。秘书职业表现出向不同行业、不同层次、不同业务领域、不同岗位的分工发展趋势。因此,一个行政机关秘书和一个企业秘书的工作性质和内容有极大不同,表现出不同的规律。

2. 不同工作范畴有各自的特殊规律

由于办公自动化的日益普及,现代办公设备越来越多地代替了原来需要秘书完成的琐碎的工作,秘书高智能性的服务将成为秘书职业的主要内涵。在信息社会,领导决策需求的主要是秘书的“智力投资”。秘书人员要主动熟悉计划、组织、指挥、协调与控制等管理职能,从更广阔的领域、更深的层面上理解如何进行办公、办会和办事。无论是办文,还是办会和办事,都有各自的特殊规律。

3. 经常性工作规范化、程序化的规律

一般来说,在纷繁的秘书工作事务中,大量的的是反复出现的、经常性的工作,如文件处理、会务工作、信访工作、接待工作、机要工作、督促检查工作等。虽然在不同的行业系统、不同的机关,秘书工作中的常规性工作存在差异,但在同一行业系统和同一机关内,这些反复出现的经常性工作是有规律可循的。

对这些经常性工作深入分析研究,其规范性、程序化规律非常明显。在秘书处理经常性工作的实践中,随着经验的积累和对各经常性工作的有关要素之间关系科学认识的深入,为了提高效率和加强管理,必然要制订有关工作规范、工作程序和科学可行的工作要求,并尽可能纳入以电子计算机为中心的现代化办公网络控制系统,使这些工作实现规范化、程序化、科学化。由此为领导管理工作提供优质服务。

4. 领导授意与秘书忠实、完整、准确表达相一致的规律

无论是在办文、办会还是办理日常事务中,秘书都要准确领会领导意图,并将领导的意图贯彻下去。如为领导或组织起草文稿,是秘书的主要任务之一,也是体现秘书业务能力的重要方面。秘书草拟文稿的内容广泛,文稿的阅读对象不同,文稿的体式不同,要求也各有不同。要高质量、高效率地完成写作任务,除了要准确掌握有关材料、公务写作知识和具备较强的写作能力以外,还必须遵循秘书忠实、完整、准确表达与领导立意相一致的写作规律。否则写出的公文就是天马行空,离题万里,达不到领导的要求。

二、秘书实务的操作规范

1. 秘书实务方式设置

根据秘书实务的内容,设置工作实务任务,任务以项目训练为主。每章运用简短的篇幅对本章的知识点进行复习,每一节根据知识点,设置与知识点相关、在职业秘书实际工

作中遇见较多的事例进行实训, 要求学生在实训过程中学会相应的知识。

在实训过程中, 有些实训项目任务比较重的, 学生可以分组协作完成, 可以先把学生进行分组, 一般情况下 3~4 人一组, 每组推举一名组长, 每个组员根据不同的实训项目, 扮演不同的角色, 并完成该角色应该完成的秘书工作。

2. 秘书实务场地要求

秘书实务场地最好是 60 平方米左右的实训室。实训室中模拟现代企业办公模式, 将实训室用隔板隔成若干小型办公室, 每一个办公室作为公司的一个部门, 每个部门要有一台能够上网的电脑, 每两个办公室要有一部电话和传真机, 整个实训室要有两台复印机、两台扫描仪、数码相机、摄像机、碎纸机等办公设备。

3. 考核方式

秘书实务考核主要考查学生完成项目的情况, 要求学生根据不同的项目任务, 个人独立或者小组协作完成相应的任务, 并形成电子文本, 参加成果汇报。汇报时每个小组推举一名中心发言人, 发言时必须将发言内容制作成 PPT, 其他成员可做补充。发言结束, 小组先自评, 接着由学生间相互点评, 最后由老师结合学生学习、完成任务的情况进行点评。任务完成后, 学生上交电子文本和打印的纸质文本, 教师根据学生上交的作品情况, 结合学生汇报情况综合评定秘书实务的成绩。

【思考与实训题】

1. 秘书制订工作计划分为几个阶段?
2. 秘书工作的性质是怎样的?
3. 怎样理解秘书必须成为本机关、本系统的“通才”和“杂家”?
4. 请举实例说说不同行业的秘书工作都有哪些特殊规律?

第二章 会议与活动管理

第一节 前 筹 备

课题一 确定会议名称、拟订会议议题

（一）基本概念

1. 会议的概念

对于会议的概念，现代汉语词典中有两种解释：一种是指有组织有领导地商议事情的焦点。如：工作会议、厂务会议等。另一种指经常商讨并处理事务的常设机构或组织。如：中国人民政治协商会议、部长会议等。

2. 会议的构成要素

会议的构成要素即会议的组成要素。任何会议都由一定的要素构成，缺少某些主要要素，会议就无法召开。

一般会议构成要素包括会议名称、时间、地点、组织者、主持者、参加者、会议议题、日程等。

3. 会议的分类

根据不同的标准，会议可以划分为不同的类型。下面主要介绍几种常见的分类方法。

（1）根据会议人数划分。包括：特大型会议：指万人以上的会议；中型会议：指百人以上，千人以下的会议；小型会议：指三人以上，百人以下的会议。

（2）根据会议的时间划分。包括定期会议和不定期会议。

（3）根据会议的组织类型划分。包括内部会议和外部会议、正式会议和非正式会议。

（4）按照会议采用的方式手段划分。包括常规会议、广播会议、电话会议、电视会议和网络会议。

（5）企业内部经常召开的会议有：

① 经理例会：企业内部经理之间定期召开的会议。

② 部门员工例会：企业内部各部门员工之间定期召开的会议。

③ 股东会：企业、公司股东之间的会议，通常用来进行企业内部的一些重要决策。

④ 董事会：企业、公司定期召开的董事会议，一般也用于企业的重大决策。

⑤ 公司年会：每年年末或次年年初，公司召开的年度总结大会。

⑥ 客户咨询会：公司为了方便客户了解产品和服务专门召开的会议。