

模块1

办公室工作概述

学习目标

知识目标:

- 了解办公室工作的性质、作用和职能
- 理解办公室工作的原则性与灵活性
- 认识办公室秘书应具备的职业素养

能力目标:

- 培养办公室秘书的工作悟性
- 完善办公室秘书的能力结构

素质目标:

- 培养并逐步具备组织性、系统性、宏观管理眼光
- 培养正确的秘书职业观、事业观

第1单元

单位组织的有效运作离不开办公室工作



情景案例

左景被宏达商业集团公司录用为秘书，试用期间，只能在办公室打杂，有时工作稍有差错，就要受到部门主管的指责。那一段时间，他情绪非常低落。公司经理助理李路明平时对他十分关心，总是在工作上给予他帮助。当李路明发现左景的情绪有波动时，就主动找他谈心，了解到左景在学校学的是计算机专业，来公司应聘的职位是公司网络管理员，被录用后却把他安排在公司办公室工作，这使得左景十分失落。来到办公室上班也没安排他具体工作，主任只说要他先熟悉、熟悉情况再说。工作了一些日子，每天除了按部就班地打水、扫地、接电话，也没多少事情可干，这让左景感到茫然和苦闷，他感到自己过去的那些理想和抱负都将要在这个看似清闲无用的工作岗位上消磨殆尽了。

听了左景的抱怨，联想到自己过去初涉职场时也有类似的思想情绪问题，李路明觉得有必要同左景做一次深谈，帮助他认清一些思想观念问题，使他对办公室工作有一个正确的认识。



项目任务

如果你是公司经理助理李路明，对于如何认识办公室的工作，应该同左景谈些什么？



任务分析

左景的问题是许多初涉职场的大学毕业生都可能遇到的问题。左景在学校学的是计算机专业，用人单位却把他安排在公司办公室工作，专业不对口，对办公室工作没有明确的认识，加之工作中处处不适应，必然使他深感迷茫和彷徨，从而产生强烈的失落感。解决左景的问题，一方面要靠左景本人的自我调整；另一方面工作单位的老员工也应该施以援手，关心鼓励，使左景提高对办公室工作的认识，并端正对办公室工作的态度。

应该使左景认识到：办公室是单位的中枢性机构，它上传下达、联系左右、沟通内外，发挥着重要的作用，单位组织的有效运作是离不开办公室工作的。办公室工作的特性决定了办公室秘书从事的就是繁杂的工作，特别对于刚刚走上工作岗位的新员工，一般都要从基层

做起，从打杂开始，要做好吃苦耐劳的思想准备。个人的价值，首先体现在自己所做的每一个细微的工作中，踏踏实实地做好每一件事情，坚持不懈，把握机会，人生的理想才能得以实现。

安排左景在办公室工作，也是因为他学的是计算机专业的缘故，领导的安排，自然有其深意，因为公司办公室急需一位具备计算机专业的管理人才，把他充实到秘书队伍中来，就是要使办公室人才结构更加优化。但左景首先必须要了解办公室，熟悉办公室工作，以后才有可能把自己所学的专业知识更好地用于办公室工作，因此，左景应该重新认识自己的工作岗位，从而端正态度，树立信心，尽快融入到工作的大集体中去。



相关知识



「从煮咖啡、洗杯子谈起」

1. 办公室工作的特点

办公室，既表示办公空间的概念，也表示特定的工作实体，它普遍存在于我国党政机关、企事业单位和社会团体中，是为处理各单位的综合性事务而设置的办事机构。作为一个单位的综合管理机构，办公室工作具有明显的综合性、辅助性、服务性和专业性的特点。

(1) 综合性。办公室工作的综合性主要体现在如下几个方面：工作内容的繁杂、工作方法的多样、多知识和多技能结构人员的组合、运用资源的综合等。办公室工作是为领导的决策和管理服务的，办公室不像业务部门那样各司其职、各负其责，分管某个方面的工作，凡属单位组织运作的一切事务，办公室都有责任担负起来。因此，办公室秘书就需要站在全局的立场上，用综合的眼光来观察和思考问题，用不同的工作方法和手段解决问题。

(2) 辅助性。辅助性是办公室工作的基本属性。辅助是指在主导的领导、指挥下从旁协助主导完成其规定的任务，实现预定的目标。从管理系统来看，领导处于主导地位，属于决策管理中心，办公室处于附属地位，是直接协助决策管理中心的辅助机构。办公室秘书应认识自己的助手地位、工作的辅助性质，利用自己身处单位组织中枢部门的优势，协助领导做好辅助管理工作。

(3) 服务性。在单位组织内，办公室是一个服务部门。办公室工作就是为领导的管理提供服务，为同级、上下级单位服务，为单位组织内外的群众服务。因此，办公室秘书应摆正自己在单位组织中的角色位置，树立服务意识，才能自觉地做好办公室的各项工作。

(4) 专业性。专业性是指在某一领域或行业所特有的专门知识和专业技能。办公室工作的内容，如文书收发管理、档案管理、办公设备的操作等，就具有明显的专业性和技术性。随着时代的发展，科技的进步，办公自动化的逐步实现，办公室工作只有向专业化转变和发展，才能适应时代发展的要求。



小技法

“杂家”与“专家”

在单位各职能部门之间，办公室是综合部门，秘书工作是综合性工作。但是，就秘书的专项实务而言，大量的日常工作需要秘书具有专门的技能。也就是说，秘书不仅要熟悉单位运作各方面的运转机制，而且要精通本职专项实务所必备的工作技能，这就体现出秘书的专业性。因此，办公室秘书既要成为能综合处理各项事务的杂家，也要成为能出色完成秘书工作任务的专家。

2. 办公室的地位和作用

办公室的工作特性，决定了它在单位组织运行中的重要地位和作用。在单位组织中，办公室的重要作用不仅是保障政令畅通，它还要在保障单位组织顺利、有效运作的同时承担更多的责任、发挥更重要的作用。



「某企业组织结构图」

(1) 枢纽地位。在单位的运作中，办公室作为一个把握全局的管理者和具体事务的处理者，作为连接决策者和执行者之间的关键环节，处于极其重要的枢纽地位。

(2) 助手作用。协助领导处理各项相关事务，按照领导的要求，根据领导的思路，完成领导交代的任务，以减轻领导的负担，提高领导的工作效能，办公室发挥着不可替代的助手作用。

(3) 参谋作用。为单位领导中枢出谋划策，拟定、论证可供领导抉择的决策方案，办公室起着举足轻重的参谋作用。

(4) 耳目作用。作为单位组织的信息集散地，为领导迅速、及时、全面地搜集、提供、反馈和传递信息，办公室发挥着相当关键的耳目作用。

(5) 门面作用。作为领导机关对内、对外的窗口，代表单位领导与社会各界进行接触，办公室往往又起着不可忽视的门面作用。

3. 办公室的工作职能

办公室的基本工作职能，就是参谋咨询、事务处理、沟通协调、宣传公关。但办公室工作职能的最终着眼点是辅助领导处理信息、综合情况、协调关系、管理事务，以确保单位组织高效能地运转。

具体而言，办公室的工作职能如表 1.1 所示。

表 1.1 办公室工作职能一览表

工作职能	释 义	内 容
事务处理	办公室常规性或临时交办的 事务处理工作	办公环境管理、接打电话、 公务接待、收发邮件和文件、 印信管理、时间管理、会议组 织、草拟函件、文书立卷归 档、督办工作、内部财务报 销、操作办公设备等

续表

工作职能	释 义	内 容
参谋咨询	为领导决策提供服务	从本单位实际出发,认真搞好调查研究,收集综合情况,及时反馈信息,为领导者灵活指挥和及时控制工作进程提供依据
沟通协调	通过信息的传递和交流,协调好单位内外各种关系	事务性沟通与协调、政策性沟通与协调、单位内部关系的沟通与协调(上下关系、同级关系、员工关系、领导之间关系、秘书与领导关系)、与政府职能部门及客户与股东的沟通与协调等
宣传公关	单位对外宣传和公关工作	组织单位宣传刊物的编辑出版、负责编撰单位重大纪事、公关策划、媒体接触、仪式庆典、社交应酬等



小技法

办公室工作的“三字经”

一、“想得到”。多谋才能善断。要立足发展变化的新情况,多动脑筋、想办法、出主意,发挥参谋和助手作用,不断提高参与决策能力。

二、“管得宽”。对于职责内的工作一定要抓紧、抓好,对职责外但没有部门负责的或职责不明的工作,办公室就是“不管部”,要义不容辞地承担起来,做到工作不留空挡,保证各项工作的全面推进。

三、“做得细”。单位工作无小事,办公室工作更是无小事。在工作中一定要细心、细致,从细小的事抓起,对任何一件经办的的工作,都要严谨细致、一丝不苟,来不得半点敷衍和虚假。

四、“讲程序”。办公室工作的程序性要求很强,特别是在大量复杂的事务性工作中,要时刻保持清醒的头脑,分清主次、分清轻重缓急、不怕麻烦。一定要坚持逐级汇报的原则,以明确责任。通过建立一套科学规范的工作制度、工作程序、工作规则,使每项工作都有章可循。



相关链接

从事办公室秘书工作的思想准备

秘书在单位组织的管理中担当角色的重要性是不言而喻的,所以对于一些秘书新人,单位往往不会马上委以重任,而是先试用一段时间。在这段时间内,秘书新人们往往觉得工作“简单”、繁重,待遇却不高;也有可能觉得工作很“清闲”,因此,在从事秘书工作之前,必须做好相应的思想准备。

刚进入秘书行业或即将进入秘书行业工作的人必须注意自我提升,在工作中发挥主观能动性,努力提升自己工作的含金量,充分利用自己的职位优势,在“打杂”过程中为自己创

造机会，从而使自己尽快成长。

1. 充分发挥主观能动性

秘书不是算盘珠子，领导拨一下你才动一下；很多时候需要秘书充分发挥主观能动性，要自己找事做。一个秘书能否充分发挥自己的主观能动性，实际上反映出他是否有强烈的上进心。作为秘书，必须有强烈的上进心，因为企业的生存环境越来越复杂，领导的压力越来越大，因而对秘书的期望值也越来越高。秘书如果没有上进心，不注意自我积累和提升，不发挥主观能动性，就会离领导的要求越来越远。当然，秘书在发挥自己主观能动性的同时，必须注意自己是否越位。

2. 提高工作的含金量

几乎所有的秘书工作都可以增加“附加值”，比如在给客人泡茶的时候，给客人一个微笑，让客人感到更温馨；在给领导起草文件的时候，多加几幅图表，让简单枯燥的数字更直观，更生动……虽然秘书的主要工作是做“杂务”，但不能只是机械地做，还要有精益求精的态度，尽量给自己的每一份工作增加“附加值”。如果给自己做的每一件事都增加“附加值”，那么，工作的含金量会大大地提高。如果工作的“含金量”很高，那么领导对你自然就会刮目相看。相反，如果认为秘书工作只是“打杂”，那么，你的工作永远只能是“打杂”的。

3. 充分发挥职位优势

领导的工作非常忙，不可能将自己所有的工作及要求都向秘书“交代”，秘书必须学会利用自己的职位优势来搜集信息，充实自己。那么，作为秘书，在日常工作中应如何利用自己的职位优势充实自己呢？可从以下三点入手：第一，仔细阅读和琢磨自己经手转发的各种文件和资料；第二，留意领导的电话及领导与各部门经理的谈话；第三，留意网上和报刊杂志上有关本行业的新闻和动向，遇到不懂的问题就向同事请教。只要做到了以上三点，就能基本了解公司运营状况和领导的工作重心。日积月累，你的工作视野自然就会开阔，想领导所想，急领导所急，与领导在工作中形成默契，自然而然成为领导的得力助手。

4. 在“打杂”中创造机会

坚持主动给领导“打杂”，一方面让领导看到你的能力，另一方面也让领导从这种主动中看到你的上进心。只有这样，领导才会慢慢了解和信赖你。作为一名秘书，你可以等待领导给予机会；但是，如果主动去创造机会，那么将会进步得更快！



实践训练

1. 课堂讨论

怎样认识办公室在单位组织运行中的重要地位和作用？

2. 案例分析

办公室秘书个人工作总结

今年对我具有特别的意义，因为这是我的本命年，也是我成为上班族以来的第一年。秘书工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此十分珍惜，尽自己最大努力去适应这一岗位。通过一年来的不断学习，以及同事、领导的无私帮助，我已经完全融入到××公司这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样、那样的不足之处，但这一年付出了不少，也收获了很多，我感到自己成长了，也逐渐成熟了。现在就今年的工作情况总结如下。

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，使我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了许多工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了账，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间进行“补课”，把一些文字工作带回家做。

办公室人手少，工作量大，特别是公司会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合，做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多、干得少，只希望把工作圆满完成。

今年是公司的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。总之，以一颗真诚的心去为大家服务。

二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了以下工作。

1. 文书工作严要求

(1) 公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章制度及 ISO 标准化流程要求，保证各类文件拟办、传阅的时效性，并及时将上级文件精神传达至各基层机构，确保政令畅通。待文件阅办完毕后，负责文件的归档、保管及查阅。

(2) 下发公文无差错。做好分公司的发文工作，负责文件的套打、修改、附件扫描、红头文件的分发、寄送，电子邮件的发送，同时协助各部门发文的核稿。公司发文量较大，有时一天有多个文件要下发，我都是仔细地逐一核对原稿，以确保发文质量，一年来共下发红头文件××份。同时负责办公室发文的拟稿，以及各类活动会议通知的拟写。

(3) 编写办公会议材料，整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对，催收各部门月度小结、计划，并拟写当月工作回顾，整理办公会议材料汇编成册，

供总经理室参考。办公会议结束后，及时整理会议记录，待总经理修改后，送至各部门轮阅。

2. 督办工作强力度

督办是确保公司运作的有效手段，今年以来，作为督办小组的主要执行人员，在修订完善督办工作规程，并以红头文件的形式将督办工作制度化后，通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好公司领导交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情况及领导交办的临时性工作等，并定期向总经理室反馈。

3. 内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。今年在内部宣传方面，我主要拟写分公司简报，做好《××报》协办的组稿工作，以及协助板报的编发；外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登，同时每月基本做到了有信息登报。

4. 秘书工作明责任

秘书岗位是一个讲责任心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的，而且有些还需要保密，这就需要在工作中仔细、耐心。一年来，对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交，对总经理室交办的各类工作都及时办妥，做到对总经理室负责，对相关部门负责。因为这个岗位的特殊性，为了更好地为领导服务，保证各项日常工作的开展，基本上每天我都6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务，需要加班加点，我都毫无怨言，认真地完成了工作。

5. 企业文化活动积极参与

一年来积极参与了公司拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作，为公司企业的文化建设、凝聚力工程出了一份力。

一年来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，但差距和不足还是存在的：工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态，对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造成了工作上的被动。

新的一年有新的气象，面对新的任务、新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

分析与讨论：

- (1) 这位秘书完成了办公室的哪些职能工作？
- (2) 这位秘书对一年来的办公室工作体会最深的是什么？

3. 课后拓展

安排学生利用课余时间通过自主访问、电话、调查问卷、网络等方式，了解某家已具规模的公司企业的管理组织结构层，收集办公室的工作职能等相关材料，增加对办公室的感性认识。

第 2 单元

办公室工作讲求原则性与灵活性的统一



情景案例

在宏达商业集团公司的年终总结表彰大会上，总经办主任赵华成受到了公司的嘉奖，这让秘书王琳钦佩不已。她想到自己在工作中经常出现疏漏和失误，领导的批评和指责也多，有时自认为工作忙忙碌碌，很是努力，但总是得不到领导的肯定，而办公室主任却总是忙而不乱、井然有序、办事得体，得到领导和公司员工的一致肯定。

王琳向赵主任请教其中的秘诀。赵主任笑着说：“其实，办公室工作看起来忙乱纷繁，要做好它需要把握一些要领，这就需要秘书有悟性，在工作中既要恪守原则，又要灵活操作，一切围绕领导工作的需要展开服务和辅助性工作，这样，办公室工作就会有成效，存在的一些问题也容易迎刃而解。”接着，赵主任又和王琳一起，仔细分析了办公室工作中的原则性和灵活性如何进行把握，以及具体工作中的应对办法。王琳针对赵主任的谆谆告诫，对照自己工作中的疏漏和失误，发现很多都是对原则性和灵活性的把握不当造成的，有的甚至造成了不良影响。例如，有时及时快捷地完成了工作，其结果却不是领导所需要的，有时严格按领导的话去做，又被领导说是缺乏灵活性，等等。王琳细心体会着赵主任的话，逐渐明白了，办公室工作应以企业的经营目标和有利于提高领导工作效率为出发点，在工作中讲原则，顾大局，但也要根据实际工作需要讲究变通，注重灵活操作，这样就能符合领导工作的需要，减少疏漏和失误。

掌握这些秘诀后，不到一年，王琳就成为了一名办事得体、精明干练的秘书。



项目任务

如果你是公司秘书王琳，在以后的办公室工作中应如何做到既能恪守工作原则，又能注重灵活操作？



任务分析

在办公室工作中，秘书王琳既要能恪守秘书工作原则，又能注重灵活操作，就应该在工作中摸索规律，把握一些工作要领。

办公室一切事务性工作都是“事”，广义地理解，“办文”“办会”也是“办事”，所以，“事”的特点就是杂，无边无际、无尽无休、无时无刻。面对如此纷繁庞杂的事务，王秘书工作的关键是要摸索出事理，掌握规律，举一反三，才能尽量办好所有的事。秘书的所有制度和纪律要求，都是针对秘书办事效率和办事作风提出来的。“办事”的核心是认识事理，认识事理的目的在于提高办事悟性，较高的办事悟性才能使秘书把事情办出最佳的结果。

王秘书在办公室工作中要善于改变自己的思维定式。人的思维方式，常常出现两大定势：一是直线型思维，不会拐弯抹角，不会逆向思维和发散思维；二是复制型思维，常以过去的经验作为参照，不容易接收新鲜事物。面对复杂多变的办公室事务，王秘书应善于变化自己的思维习惯，改变自己的陈旧观念，多几种解决问题的方式，许多棘手的问题就能迎刃而解了。

在扎扎实实做好具体工作的基础上，王秘书还要学会从全局的角度综合考虑工作安排，以领导的眼光分析判断出现的问题，思考采取的工作方法是否对工作更有利、效果更好，更能准确实现领导确定的目标，提高领导的工作效率。学会换位思考，一切围绕领导工作的需要展开服务性和辅助性工作，才能正确地理解领导的意图，并忠实地贯彻执行，有效地履行秘书的辅助职能。

另外，王秘书还要提高随机应变的能力。秘书工作繁杂，一个最大特点就是突发性事件多，很多客观因素无法控制，一旦出现新的情况，就要求秘书按新出现的情况采取新的对策，如果秘书不机灵，按部就班，墨守成规，那就有可能造成失误。秘书随机应变能力的提高，最根本还是有赖于工作经验的积累。为什么人们总把老秘书比成老姜，说姜是老的辣，就是说老秘书经验丰富、见多识广，一旦有新情况，他就能根据自己的经验，不慌不忙地采取相应的对策，做到在什么山上唱什么歌。



相关知识

1. 办公室工作的原则

(1) 准确。准确，就是要求办公室工作准确无误，没有差错和疏漏，具体而言，就是办文要准、办事要稳、情况要实、主意要慎。它是对办公室工作质量的要求，也是衡量工作质量的首要标准。可以说，办公室工作的准确性，相当程度上保证了领导工作的准确性，保证了单位工作的正常运转，也是提高办公室工作效率的基础。



「原则性与灵活性的完美结合」

办公室秘书应具备认真的工作态度、扎实的工作作风,这样才能保证办公室工作的准确无误。

(2) 迅速。迅速,就是要求办公室工作讲究时效,做到用时最少、花费最小,取得最佳的办公效果。它是对办公室工作效率的要求,也是办公室发挥重要作用的体现。在当今市场竞争日益激烈的商业领域,时间就是金钱,效率就是生命,办公室工作的时效性,在很大程度上能保证领导工作的效率,这也是单位组织取得工作效益的重要保障。

办公室秘书必须具备高度的工作责任心,力戒懒散的工作作风,这样才能提高办公室工作时效。

(3) 严谨。严谨,是指在办公室工作中要做到严密、周详和谨慎。这是对办公室工作作风的要求。办公室秘书直接从属于单位领导并为其服务,秘书人员的工作关系到单位领导的决策,关系到单位员工的切身利益,这就要求办公室秘书要有严谨的工作作风。从某种意义上说,办公室工作就是事务性工作,这些工作纷繁复杂、琐碎具体,在处理过程中如果粗枝大叶、马虎从事或忘乎所以,就会对涉及全局的领导工作和企业工作产生不良影响。



小技法

朝思暮想的妙法

办公室工作杂事纷纭,有时难免会出现疏漏和失误。有经验的秘书常常采取早晚一想的办法,不仅可以做到不忘事,还可以利用潜意识解决一些难题。

晚上睡觉前,把一天所见、所闻、所做,过一遍“电影”,想一想:今天要办的事办完没有,还有什么不周的地方明天要补办,还有什么事情今天没办明天要办的,明天要新办什么事情。当天这种回忆,不是事无巨细,而是选其要者,想其主要的东西。

早上起床或上班前,把今天要办的事、昨日遗留的事想一下,特别是对易忘的事和时间性比较强的事,例如,几点开会,几点接人,领导几点有什么活动等,要在脑子里过一下,排一下计划。这样一般就不会忘事了。

要做到天天能“朝思暮想”不容易,初时要“强迫”自己早晚一想,时间一久,自然就形成习惯了。办公室秘书要真正做到“情不自禁”的朝思暮想,是需要有责任心的。

(4) 保密。严守机密是办公室秘书必备的观念,是对办公室工作的纪律要求。由于工作需要,办公室秘书经常参加领导会议,起草文件,保管档案,接触机密的机会较多,知密度很深,如不注意保密,一旦泄露,就会给公司造成严重的损失。特别是当今企业间商业竞争非常激烈,企业商业、科技信息的保密显得尤为重要,有时甚至关系到企业的生存和发展。

2. 办公室工作的原则性和灵活性

办公室秘书在处理各项事务中必须坚持一贯的工作原则,按相应的原则办事,这样才有利于提高工作的质量和效率,增强工作的规范性,克服随意性,有利于避免或减少疏漏和失误。

但是，任何原则性都有相对的灵活性，办公室工作原则也不例外。由于秘书是处在一个协调者的位置上，其工作的方式、方法就不能过分呆板，工作中既要恪守原则，又要灵活操作、讲究策略，发挥思维的机敏性和灵活性，一切围绕领导工作的需要展开服务性和辅助性工作。这样，既能把事情办得遵章守法，又能使领导满意、各方认同，而且办公室工作中存在的一些棘手问题也容易迎刃而解。这需要秘书具有一定的工作悟性。

（1）准确与宽泛。办公室秘书工作的基本原则是准确。但准确就意味着界限域狭小，在某种意义上说反而难以达成。模糊或者界限域放宽并不等同于不准确，相反，由于更易于达成，也就做到了准确。

如：办公室秘书为领导草拟公文，要忠实、完整、准确地表达领导的立意，也要把忠实、完整、准确表达的规范性和灵活性结合起来，准确表达领导的立意并非照搬领导口述的所有语言。照搬虽然准确，但意味着公文写作的界限域狭小，反而难以形成合乎要求的公文，因此，草拟公文需要将领导立意按领导的思路全面展开，层层分析，在忠实领导原意基础上追求一种更宽泛的表达，即深化其观点和内容，使之表达的更系统化，更具有逻辑性。所以，在办公室工作中有时必须在准确与宽泛之间作出选择，这实质上就是办公室工作中原则性和灵活性的恰当把握。

（2）迅速与暂缓。作为办公室工作的基本原则，迅速强调的是快速，是时效。但在办公室工作中，有些事情“欲速则不达”，暂时缓和一段时间，或许事情能圆满解决而不至于产生不良后果。解决问题需要讲究方式和方法，而方式和方法就包含了时间的因素。一定的时间达到一定的目标，当快则快，当慢则慢，快慢适当，这就是原则性和灵活性的体现。

如：某公司经理接到一客户不太礼貌的信件，一怒之下叫秘书马上回信断绝业务关系。这位秘书听从上司指令将信写好，但他并没有立即将信寄出，而是将拟好的信稿搁了近半小时，再去请示经理是否要将信寄出。经理此时已冷静下来，收回成命，让秘书另写一封道歉信，继续争取这位客户。这位秘书就是在迅速与暂缓之间作出了正确的选择，利用时间的因素以巧妙的方式使公司留住了这位客户，从而使公司避免了一场损失。

（3）谨慎与果断。对于办公室工作而言，秘书的谨慎就是处世稳重、办事周密，避免出错。但谨慎也意味着循规蹈矩、瞻前顾后甚至优柔寡断，从这个角度说于工作不利，于秘书的个人发展也不利。办公室工作要求秘书谨慎细心，但有些情况还是要果断从事，当断不断，反受其乱。

如：办公室工作中经常会遇到一些突发事件，要求秘书不能有半点犹豫，必须果断处理。为领导出谋划策，如果唯恐出错，顾虑太多，反而失去了参谋辅助的最佳良机。因此，在办公室工作中应恰如其分地把握好谨慎与果断的选择，细心办事，果断行动，这也是办公室工作中原则性和灵活性的具体体现。

（4）保密与宣传。保密意识是办公室秘书必须具备的职业操守。现代企业讲究沟通和宣传，讲究公众的知情权，而且现代科学技术、互联网也使企业之间包括经济、科技在内的各个方面越来越透明。具体到办公室的工作，秘书既要把上级的有关政策、领导的决策意图，

向单位员工作宣传，让员工充分理解，又要对某些问题保守机密。将必要的宣传事项，错误地列为保密内容，就会脱离群众，影响宣传效果，从而影响单位有关决策的贯彻实施；将必须保密的事项，有意无意地泄露出去，或者错误地作为宣传的内容，就会因失密而使工作受到重大的损失。所以，保密的原则性与宣传的灵活性对办公室秘书而言就是一个如何有分寸地妥善处理的问题。



小技法

秘书要学会“委曲求全”

委曲求全，也称“自亏处理”。说白了，就是自己吃点亏，把事办了。秘书有时很需要自己（公司、个人）受点委屈，求得问题的解决。这种方法，需要有点奉献精神，不怕丢面子。

当事情涉及本公司和外公司利益关系，一时难以调整时，在不违背大原则的前提下，从有利于解决问题出发，说服本公司领导吃点亏，让一分。如果是在“火头上”，则应做降温工作，切不可“火上浇油”、越弄越僵，不仅破坏了两个公司之间的关系，还耽误了工作。

当事情涉及秘书本人和他人的利益关系时，更应该胸怀宽一点，姿态高一点，切不可赌气、死活不让步，“一夫当关，万夫莫开”，影响事情的顺利进行。委曲求全既是工作方法，又是思想修养，没有不计个人（公司）得失的精神，没有整体效益观念，是做不到的。



相关链接

秘书如何提高工作悟性

悟性，就是领悟能力。秘书工作的悟性，是指秘书在办文、办会和办事过程中体现出来的能充分领悟工作事理，充分发挥自己的才能，把事情办得既遵章守法又使领导满意、大家认同的一种良好的内在素质。办公室秘书要从事务型向智力型、智能型发展，从“动手”转变为“动手也动脑”，“以动脑带动动手”，这就提出了秘书的工作悟性问题。坚持办公室秘书工作的原则性和灵活性的统一，更是说明了秘书工作悟性的重要性。

秘书的工作悟性首先来自于工作阅历和工作经验。在工作中善于摸索规律、找窍门、总结经验就是领悟能力强的表现。秘书的悟性主要表现在秘书对领导工作中的难处、痛处的认识和理解。秘书处理的一切事务，蕴涵着很强的原则性、政策性、法规性，也有很强的灵活性、机动性。处理哪些事要讲究原则，哪些事可以灵活，哪些事刚性强，哪些事可以软处理，这就要秘书在工作中学会明辨事物。秘书应能设身处地从宏观角度思考全局工作，从大的方面理解领导的意图，这就要求秘书能局部利益服从全局利益；兼顾公平与效益，实事求是地研究问题，以人文精神渗透辅助管理过程，这就要求秘书有优秀的品质和高尚的思想。

社会岗位对秘书的要求和评价,先是看其办理事务的规矩和程序,进一步就要看其办事的熟练程度,更高的要求,则是思想水平和工作悟性。悟性的心理基础,一是思维敏捷,懂事理;二是有原则又善解人意,会办事;三是有觉悟,有人品,办事有水平。所以秘书,首先要充分认识“办文”“办会”“办事”中的事理,学会“懂事”,明白“事在人为”;其次是认识社会、人际关系和公共关系,树立高尚的人生观和世界观,为人畅快,办事通达;最后,还要注重提高思想水平和知识水平,掌握正确的思维逻辑和科学的思维模式。



实践训练

1. 课堂讨论

有人说,秘书既要学会做事,也要学会做人。你是如何理解这句话的?

2. 案例分析

【案例1】 某外宾即将光临集团公司所属的某工厂参观访问,秘书小郑拟了一份接待计划奉呈办公室主任审批。主任仔细阅读了全文,眼光落在接待计划的第五大点第三小点第四小小点上:“备面包一两”。主任忍俊不禁:“一两面包就把肚子填满了?这些外国人净提这些稀奇古怪的要求。”主任不以为然地将接待计划呈报厂长批示。厂长审阅时也被第五大点第三小点第四小小点吸引住了:“备面包一两——也许这个外国人有胃病吧!”他对自己的推理很满意。接待计划迅速送到市政府办公厅。几天后,市政府办公厅秘书长打电话给公司经理:“请问‘备面包一两’究竟是什么意思?”经理答道:“外国人可能有胃病吧。”“你真能肯定是这个意思吗?”秘书长追问,经理语塞。本是猜度,未经核实,怎敢肯定?只得三分歉意地说:“我再了解了解。”于是,厂长接到了经理的电话:“请问‘备面包一两’究竟是什么意思?”厂长答道:“据说外国人不大吃。”“是这么回事吗?”经理追问,厂长却疑惑起来。他没出国考察过,怎敢肯定?只得十分歉意地说:“再了解了解。”于是,主任接到了厂长的电话:“请问‘备面包一两’究竟是什么意思?”主任答道:“这可能是外国人自己提出的要求吧。”“可能?工作这么粗!”厂长吼了起来,主任一听话头不对,马上万分内疚地说:“我再了解了解。”于是,拟稿人小郑被叫到办公室主任的办公室。主任问小郑:“你那个接待计划中写的备面包一两什么的,是不是外国人自己提出的要求?”小郑答道:“不是。”“不是?那你怎么能自作主张地给人家吃这么少?”主任质问,小郑搞懵了:“主任,你怎么扯起吃的来了?”主任吃惊地问:“‘面包一两’不是吃的,那干什么用?”他把接待计划复本掷过去,小郑一看便叫苦起来:“主任,‘备面包一两’是指准备面包车一辆,我,我不应该这样随便简写,我,我……”

分析与讨论:

- (1) 秘书小郑违背了秘书工作的哪些原则?
- (2) 谈谈你由此案例受到的启发。

【案例 2】 某县委刘书记外出办公，临上车前突然嘱托送行的秘书小张，说他爱人明天从海南旅游回来，要他同行政科的李科长联系，派一部小车去机场把她接回来。刘书记走后，小张有点左右为难，明知刘书记是用公车办私事，又无出车费的意思，与单位用车制度不合，何况刘书记还在机关大会上批评了公车私用现象，若按刘书记的交代办了，会在单位造成不良影响，不办吧，后果不堪设想。

分析与讨论：

小张应该怎么办呢？为什么？

3. 课后拓展

在班级管理工作中，如何将原则性和灵活性有机地结合起来？

第 3 单元

办公室秘书的职业素养



情景案例

刘丽丽是一位刚满 19 岁的漂亮姑娘，高中毕业后因高考落榜，便到省城来求职。她再三思量，觉得自己长得不错，口齿伶俐，适合去做秘书工作。于是，她翻阅大报小报，几乎每张报纸都能看到各种企业招聘秘书人才的广告，她喜出望外，便津津有味地阅读起来：

▲某国际投资有限公司聘英文秘书一名，女性，25 岁以下；中英文说写流利，良好的人际关系；熟练中英文电脑处理；英语专业大专毕业；有两年以上外资企业工作经验者优先。

▲某公司招聘办公室秘书兼总务，女性，大专毕业，两年相关工作经验，工作耐心、细致，办事谨慎，有承受工作压力的心理素质，具有较强的英语听、说、写能力及一定的财务经验。

▲某集团公司聘高级文秘，大学本科或专科毕业，具有较强文字表达能力，熟悉资料分类存档。有专业知识及合资企业工作经验者优先考虑。

▲某汽车配件公司聘文秘，要求品貌端正，大专毕业，年龄在 20~28 岁，男女不限。要略懂电脑操作，曾从事管理工作，能讲流利的广东话及普通话，懂英文或日语（最好是外语学院毕业）。

▲某首饰厂聘秘书，大专以上学历，有良好的英语沟通能力，熟悉电脑，有较强的文字表达能力，有独立处事能力，有吃苦耐劳的精神，能与人融洽相处……

刘丽丽把一则又一则的招聘广告从头看到尾，越看越泄气。各种招聘秘书的广告，对应聘秘书的要求很具体，既有知识技能方面的条件，也有思想品质方面的要求，她仅有年龄和容貌是远远不够的。经过几天的认真考虑，刘丽丽决定报考秘书职业培训学校，继续学习，提高自己的素质。



项目任务

如果你是文秘专业学生，你打算怎样培养自己的职业素养以适应现代化企业管理对秘书人才的要求？



任务分析

随着我国改革开放特别是加入世贸组织，企事业单位对秘书从业人员的要求越来越高，秘书工作必须适应新的形势，秘书人员也必须努力提高自身的素质，更好地为完善市场经济体制服务。

作为文秘专业的在校学生，想要在将来的职场竞争中谋得一席之地，首先一定要学好专业知识，注重提升专业素质，利用学校的实训条件及各种实践机会充分掌握秘书工作的相关技能，这是适应时代发展、社会需要的必备条件。不但好学、勤学，还要博学。人们说，“秘书肚，杂货铺”，就是说秘书人员是通才，是杂家，一定要博学多才、见多识广，因此要充分利用学校的图书馆、阅览室及越来越发达的网络系统，广泛涉猎各行各业的知识，以提升自己的职业素养。更重要的是要学会做人，这是做好秘书工作的先决条件。其实，学校就是一个小社会，要学会和各种各样的人相处，多参加校内的各种各样的活动，在与人沟通交往中培养谦虚谨慎、诚实守信、尊重他人、与人为善的优良品格，这是一个职业秘书必须具备的思想、道德品质方面的素养。



相关知识

秘书的职业素养是指秘书在思想、道德品质和知识、技能、心理等方面的综合素质。由于秘书地位的特殊性及秘书工作的复杂性，办公室秘书必须具备较高的职业素养，才能做好秘书工作。

1. 办公室秘书的职业道德

(1) 爱岗敬业，忠于职守。作为办公室秘书，如果对自己单位的认同度较低，不能正确认识自己的工作在整个单位中的重要性，就不会产生一种荣誉感、幸福感、责任感，也就不会热爱本职工作和工作对象，自然就会影响到秘书的工作绩效。只有忠于职守、热爱本职、忠诚可靠，才能自觉履行自己的各项职责，认真做好办公室的各项工作。

(2) 遵纪守法, 严守机密。办公室秘书要养成依法行文, 照章办事的好习惯, 以保证工作的正确性、原则性和严肃性。办公室秘书身处单位的核心部门, 必须严守秘密, 自觉树立保密观念。

(3) 诚实守信, 恪尽职责。办公室秘书要了解自己的工作职责与权限, 要具有忠实执行领导指示的自觉性, 既要积极主动, 发挥主观能动性, 又要恪尽职责, 不超越权限。

(4) 埋头奉献, 甘当配角。秘书是为领导服务的, 无论是安排公务活动, 组织会议, 还是草拟文件, 撰写领导讲话稿等, 这种高强度的劳动都是在幕后进行、鲜为人知的, 这是单位管理的需要, 是法定岗位职责决定的。办公室秘书必须服从组织管理的需要, 安于幕后, 甘当无名英雄, 甘当配角, 才能符合组织利益, 才能符合秘书职业道德规范的要求。

(5) 谦虚谨慎, 廉洁自律。办公室秘书身居单位中枢, 接触领导、谈工作的机会多, 很容易被单位中的其他员工视为“特殊人物”。办公室秘书应时刻提醒自己在工作中做到谦虚谨慎、平等待人、加强协作、共同发展。办公室秘书在工作中应做到廉洁自律, 不以权谋私, 不接收贿赂。真正关心领导的秘书, 往往能对领导行为中的疏漏拾遗补缺, 协助领导防微杜渐, 正身洁行。



小技法

秘书的“反思”与“慎独”

秘书应该继承前人在道德修养中注重“反思”和“慎独”的好传统。古人讲“日三省乎己”, 秘书应该把职业道德标准作为一面镜子, 定期检查自己。所谓“慎独”, 就是说即使在个人独立工作, 无人监督的情况下, 也要坚持按道德规范的要求做事, 在“隐”和“微”的地方, 能够自觉地控制自己, 防微杜渐, 加强自我教育、自我磨炼、自我改造和自我完善, 努力使自己成为一个具有较高道德修养的人。

2. 办公室秘书的知识素养

(1) 基础知识。基础知识是指涉及社会和自然科学领域的文、史、地、哲、数、理、化、生物等方面的基本知识, 这是办公室秘书最起码的知识面。其中对秘书工作产生直接影响的有以下 3 个方面的知识。

① 汉语知识。汉语知识包括语音、文字、词汇、语法、逻辑、修辞等知识, 这是办公室秘书文字与口头表达能力的先决条件。汉语功底深厚, 才能言简意赅、文通情达, 否则难以胜任文字工作。

② 科学知识。自然科学方面的知识有助于单位秘书紧跟科技飞速发展的时代, 在单位的业务领域尽快成为内行, 能够在为单位的智能服务中体现出良好的科学素质。

③ 外语知识。随着国际经济交往活动的增多, 单位与外企、外商的业务往来日益频繁, 在涉外活动中, 办公室秘书不具备一定的外语水平尤其是专业外语水平和英语口语能力显然是很难胜任的。

(2) 专业知识。专业知识是办公室秘书区别于其他专业人才的重要标志, 秘书要成为专

业领域的行家里手,很大程度上取决于专业知识的掌握情况。它主要分为以下两大部分。

① 秘书业务知识。秘书业务知识包括秘书学、办公室实务、应用写作、文书学、档案学、公共关系学、商务礼仪、办公自动化、速记等方面的知识。学习秘书的专业知识,能够了解、掌握秘书工作的基本性质、特点、工作内容、工作程序和方法,从而为胜任秘书工作打下基础。

② 行业领域的业务知识。秘书要对所在单位开展的业务知识有基本的了解,如企业秘书必须掌握企业管理知识、市场营销知识等。办公室秘书只有熟悉本行业、本企业的通用业务技术及相关专业术语,才能满足开展业务活动、辅助领导工作的需要。

行业领域的业务知识在秘书的知识结构中越来越重要,目前一些国家秘书职业的行业化特点,就是因为秘书所掌握的行业知识已成为其谋生供职的重要因素,也是某行业部门终身聘用某秘书的重要因素。



小技法

实践出真知

秘书应从实践经验中不断学习,提高自己的知识素养,通过与各位有头脑、有经验的领导、客户、同事往来,从他人的经验中不断提升自己。秘书身处领导的周围,应注意在工作中向领导取经,学习有益的领导经验,并从自己的失误中汲取教训。

(3) 相关知识。相关知识是指与秘书工作有密切关系的知识,它主要包括经济学知识、法学知识、心理学知识、社会学知识、行政学知识、领导科学、文艺学、新闻学知识等。以企业秘书为例,其中对秘书工作产生更直接影响的知识主要有以下几个方面。

① 经济学知识。经济学知识包括财务知识、财政金融知识、股票与证券、国际贸易知识等。在社会主义市场经济条件下,企业办公室秘书只有掌握市场经济的特点与规律,掌握市场经济基本知识,才能适应市场经济发展的需要做好本职工作。

② 法学知识。目前企业办公室大多集秘书事务与法律事务于一身,秘书除了做好日常工作外还要从事企业规章制度的起草、审查,参与商务谈判、项目招标,负责合同的起草、审查与管理,办理企业注册、登记、年检,处理商标、专利等专业性强且责任重大的事务。办公室秘书只有具备相关的法律法规知识,才能依法从事管理并依法维护企业的合法权益。

③ 心理学知识。办公室秘书由于工作范围的广泛和关系的复杂,每天要与各种各样的人打交道,只有具备一定的心理学知识,才能更好地了解自己,更多地了解别人,根据不同人的心理特点做好工作,沟通人际关系,同时,培养自己健康和谐的心理,学会积极主动地去调节心理,克服工作中产生的各种心理障碍。

3. 办公室秘书的能力素质

单位组织由于领导职能的进一步加强,办公室秘书所担负的工作日趋繁重,秘书的能力内涵较之以前有显著的扩展与强化。从适应单位实际工作的需求出发,办公室秘书有下面几