

秘书理论与实务授课教案（下编）：第四讲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_90_86_E8_c39_59941.htm 第四讲 秘书“办事”的工作

【教学目的】 本章主要讲解秘书所从事的各项事务工作，要求学生掌握处理办公室日常事务、收集处理信息的基本能力，掌握调查研究的基本方法和基本知识，并能熟练地利用现代化办公设备进行“办事”。

【教学重点与难点】 掌握处理办公室日常事务、收集处理信息的基本能力，掌握调查研究的基本方法和基本知识，

【教学内容】 第一节 信息与信息工作 第二节 调查研究工作 第三节 办公室日常事务

第一节 信息与信息工作

一、信息的定义 信息是事物存在方式或运动状态的直接或间接的反映。

二、信息的基本特征

（一）客观性

（二）传输性

（三）时效性

（四）共享性

（五）开发性

，受历史与认识能加局限

三、信息分类 按照不同的标准，信息可以划分为多种类别：

1、按信息源的性质分 可分为自然信息和社会信息。秘书主要接受社会信息。

2、按信息的表现形式分 语言信息、文字信息、声像信息、计算机语言信息和缩微信息。

3、按信息内容所涉及的社会领域划分 政治信息、经济信息、文化信息、教育信息、军事信息、科技信息、体育信息

4、按信息来源方向分 纵向信息、横向信息

5、按信息稳定状态分 分静态信息，如资源、统计资料；动态信息，如市场信息

6、按信息在秘书工作中的作用分 预测信息、动态信息、反馈信息

秘书应获得多种形态的信息资料：文字、声像、记忆。

三、信息工作的作用

1、辅助决策的一项重要工作。

2、信息工作是秘书部门的一项重要任务 从两方

面理解：一是从秘书部门的工作性质看是枢纽部门二是从秘书部门的工作内容看，除辅助领导决策处，办公办事和联系各方面也必须依靠信息。秘书经常性的工作是起草文件和各种材料，这写作过程实际是收集信息的加工信息的过程。

3、信息工作有利于开创秘书工作新局面。

第二节 信息工作的基本要求和程序

一、秘书信息工作的基本要求

准确、及时、适用

1、准确：要如实地进行反映和描述，决不能迎合个别领导的意图而将情况任意夸大缩小，人为造成信息失真。

2、及时 信息的时效性决定了信息的生命力在于流动，它的流动速度越快，在实践中获得的价值就高。尤其是经济信息。

3、适用：适用，既要有针对性，适合领导利用。提供信息是为领导决策服务，秘书人员就需对领导者在组织中的状况有所了解。 他们分布在不同的组织类型中决定所追求的目标各不相同 他们分布在不同的组织规模中导致具体工作内容与时间的差异 分布在不同的组织层次中决定了他们工作重点的不同。 分布在不同的组织环境中使他们奉行不同的管理哲学和管理方式。这种种差异，决定了决策不仅内涵不同而且层次不同。因此，秘书人员在收集、传递信息时，一定要有鲜明的目的性，时时处处以是适合不同单位，不同层次的领导者的需要为出发点。但又须看到任何领导者每个时期领导工作都有其中心，都有关注的“热点”和“难点”。

二、秘书信息工作的程序

包括：收集--整理--传递--存储--利用

1、信息的收集 根据一定的目的，通过不同的方式搜集，获取信息的过程。信息收集是信息工作的第一步，也是信息整理的基础。

收集内容：就某个机关、企业来说，它们收集信息的内容如下： 党中央、国务院公布的方针、政策、法

规性文件。 上级机关或领导部门发布的直接与生产、工作有关的指导、指挥性文件，如指示、决定、批复。 本机关、本企业和所属各部门的机构、人员、财力、物力、工作、生产等情况，以及生产计划、指标、统计数据、改革状况、科技发展、典型经验、工作总结。 本机关执行政策、推动工作以及本企业产品销售后的反馈信息，如群众的反映、意见、建议、要求等。 与本机关、本企业业务有关的外界情况与新信息，如社会动态，思想倾向，城市与农村经济改革。

与本单位、业务性质相同的其他地区、单位以及国外同行业可供比较的情况材料。 收集与本机关企业业务未来发展有关的科技成果（包括新产品、新工艺、新材料）以及先进的经验、方法等信息资料。 也可以概括为：企业信息、国际市场信息、客户信息、贸易信息、国际金融信息 法律信息、交际活动信息、秘书收集的信息，有以下三方面特点：

领导者要求秘书人员提供的信息资料大多带有全局性、方向性、综合性，与社会组织的整体发展情况大局有关。 要为变换着的中心工作与临时索要等突发性任务做好准备。 收集储存的信息资料大多具有较长时期的使用价值，如起草文件，常常要翻阅过去相关的文件，以求保持政策的连续性；说明问题或预测未来时常查找过去的资料。 收集方式：一、是传统收集形式：文件、会议、电话、口头 渠道：收集上级来的信息 通过下级机构的口头汇报和书面材料 同级机构其他系统互相交换材料 通过信访或报刊 二是开拓式收集 组织健全的信息网络 方法：（试以今夏饮料市场为例）（1）观察法 优点：A、方法简单灵活 B、获得比较客观的第一手资料 C适用于对环境、人物、事件实际状况的了解 缺点：A、不易收

集到深层次信息 B、获得的信息量有限 C、观察效果受秘书观察能力的影响 (2) 阅读法 优点：A、获取信息方便 B、获得信息量大、适用性强 C、能全面提供工作需要的参考信息 缺点：A、报刊、杂志的信息来源多、信息可能失真、有杂质 B、需要筛选、判断信息的真实性 询问法 优点：A、应用灵活、实用 B、直接交流、互动沟通 C、能获得大量有价值的信息 缺点：A、要求秘书具有一定素质和能力，能很好地运用询问技巧 B、费用较高、时间较长、规模小 交换法 优点：A、实现彼此间的信息共享 B、获得信息及时、适用 C、节省信息收集时间 D、可以临时交换各自感兴趣的专题信息 E、可以根据需要、商定交换的方式、内容长期交换 缺点：A、信息交换建立在自愿、互惠的基础上 B、要注意信息保密问题 C、交换信息的范围窄 (5) 问卷法 优点：A、避免主观偏见，减少人为误差 B、节省时间、人力和经费，效率较高 C、收集的信息客观、真实 D、收集的信息便于定量处理和分析 缺点：A、问卷的回收难以保证 B、问卷的质量难以保证 C、要求被调查者具有一定文化水平 (6) 网络法 优点：A、信息时效性很强 B、最新信息补充及时 C、收集信息迅速、广泛 D、收集不受时间、地域的限制 E、能收集文字图表信息与声像 缺点：A、来源复杂、有大量未经核实的信息和信息垃圾 B、需要计算机知识 (7) 购置法 优点：A、信息比较集中 B、书店与出版社有订购业务 C、获得大量系统化、专业化知识 缺点：A、费用高，花费时间和人力 B、要从大量信息中筛选有价值信息 C、信息要经真实性鉴别后利用。秘书收集信息的渠道主要有：A、大众传媒 B、图书馆 C、收据库 D、贸易交流 E、信息机构 F、关系渠道 G、调

查渠道收集的原则：A、价值原则 B、时效原则 C、层次原则 D、针对原则 E、全面系统原则

2、信息的整理

信息的整理是对收集到的大量原始信息，在数量上加以浓缩，在质量上加以提高，在形式上给予表现，使之便于传递，利用和储存的过程，信息的整理是整个信息工作的核心。它包括分类、筛选、校对

(1) 分类方法：A、字母分类法 B、地区分类法 C、主题分类法 D、数字分类法 E、时间分类法

(2) 筛选 剔除虚假信息，失效信息和无效信息，从中挑选出有价值的信息。除去，假的，重复的，过时的，表面的，与本单位关系很小或意义不大的信息，从量与质两方面突出少量的重要信息。筛选体现了对内容的初步鉴别，其目的是让领导用最少的的时间获得最大量的优质信息。

挑选出有价值的信息 A、挑选对工作有指导意义、与业务活动密切相关的信息 B、挑选带有倾向性、动态性或突发重要信息 C、分析需求，结合中心工作或解决特定问题的需要筛选信息 D、挑选能预见未来发展变化趋势，为决策提供超前服务的信息 E、坚持信息数量与质量的统一

方法：看来源 看标题 看正文 决定取舍：A、突出主题 B、注意典型性 C、有新意 D、有特点

校对方法：溯源法、比较法、校对法、逻辑法、调查法、数理统计法

加工：信息加工是指将筛选出来的信息进行提炼，使其具有较高质量。信息加工分为两个层次：一是对现有网络上的信息和各部门提供的信息进行初步加工，称为基础性信息。这类信息只能供接受者了解动态。二是对各种基础性信息进行归纳、综合、分析和调查研究提出有情况、有分析、有建议、有深度的信息，称为高层次信息。这类信息具有较大的参谋咨询作用。信息加工能力，是事务型秘书与开拓性

秘书的主要界限。加工信息须从以下方面着手。第一，充实内容。就是对零碎肤浅，杂乱而有用的信息，弄清它的性质、范围、意义和发展趋势，充实，丰富它的内容，使它成为完整，深刻和系统的信息。编写信息需要通过文字传递。编写是用书面形式对信息进行有序化处理，是信息整理的最后步骤，又是信息传递的前提，它对提高信息的质量和实用价值起着关键性的作用。类型 动态型信息 建议性信息 经验型信息 问题型信息 预测型信息 编写的步骤：A、确定主题 B、分析材料 C、材料组合 第二，综合分析。就是对获得的信息，从总体上进行系统的归纳、分类、作出定性、定量分析和判断。通过综合分析，往往能发现带来规律性的变化和倾向性的问题，对领导掌握指导工作，预测未来有重要参考价值。第三，提出意见。在综合分析的基础上，提出相应的处理意见，供领导参考。

3、信息的传递

单通道传递。信息从信源发出后沿着单一通道，传给信息接受者。 多通道传递。即信息从信息源发出后，沿着两种以上通道传递给信息接受者。注意合理分流。信息传递的方式有： 口头传递 书面传递 电讯传递 传递要求：迅速、准确、保密

4、信息的利用与储存

(1) 分类对各种信息按一定的规则进行分类 (2) 著录如实的记载 (制分类卡) (3) 建立储存检索系统 归类存放 (4) 保管存放与保护

【思考与练习】 1. 结合信息实例说明信息的特点。 2. 谈谈如何利用信息辅助决策？

第二节 调查研究工作

一、秘书作调查研究的重要意义

1、秘书做好调查研究的工作能够弥补领导精力与知识的不足辅助的其更好地决策和指挥管理。 2、秘书的调查研究可以密切领导和群众的关系。 3、研究调查是秘书履行的职责的重要

途径。二、秘书调查研究的内容 1、为领导提供决策依据的调查研究 2、为解决具体问题而进行的调查研究 3、掌握基本情况而进行的经常的调查研究 三、怎样做好调查研究工作 1、认真做好调查研究工作 a.明确目的，选好对象 b.掌握标准，准备资料 c.确定方案，拟写提纲 2、常用的调查研究的方法 a.普遍调查 b.典型调查 c.重点调查 d.抽样调查，四、调查研究的具体方式 1、开调查令 2、现场调查 3、问卷调查 4、民意调查 5、专家调查 6、统计调查 7、收集资料 8、个别访问 五、做好调查研究工作应注意的事项 1、实事求是根本原则。 2、做好充分的准备，选择科学的调查方法。 3、科学占有调查资料，摆正调查研究的关系。 4、认真写出调查报告。 六、调查报告的写作（一）调查报告的含义、特点与作用 调查报告是对客观事物进行调查研究，将所获得的成果反映出来的书面报告。（二）调查报告的基本特点是：1、真实性 2、客观性 3、科学性 4、叙议结合（二）调查报告的分类 1、经验调查 又叫典型调查。它主要报告经济创造的过程，具体做法及取得成绩效果。这类调查报告与经验总结颇为近似，但它的要求材料更加具体，重要写清具体情况或经验产生的过程，对事实的表达也比总结更细致。此外，经验总结是自我认识深化的表达，经验调查则是第三者对经验的客观报道。 2、情况调查 是反映某地区、单位、行业或某一个方面的基本情况，发展状况。它着重较全面的反映现状，说明基本面貌及发展趋势，或剖视存在的问题的症结，以利于宏观决策。写这类调查报告要注意：材料要丰富充实，运用较多的数据、实例，来反映基本面貌或发展状况；同时，还要提出建设性意见，针对实际情况提出建议设想。 3、事件调

查这类报告着重反映历史或现实的重大事件的来龙去脉。重在说明事实的本来面目。4、问题调查 针对现实中存在的各种问题或矛盾，作出敏锐反应，并提出解决的措施或办法。

（三）调查报告的写作环节 调查报告产生的全过程，由三个环节构成，即调查情况，分析研究—成果反映。1、深入调查，掌握材料“广泛占有，兼收并蓄，保持材料的原始性，客观性”。正面与反面，历史与现实，具体的与概括的，各方面材料完善，为得出正确结论提供可靠的依据。2、分析研究，把握本质 分析研究是保证调查报告正确反映客观规律的关键环节。3、准确反映，合理表达（四）调查报告的写作要求

1、材料与观点的结合 调查报告要让事实说话，运用适当的材料来说明观点是它的文体要求。从丰富的事实材料中引出观点是它的一个写作特点。运用材料一般有以下几个类型。综合材料 这是原始材料经过整理归纳，对有关情况进行概括的材料。它不是具体的个性材料，而是反映普遍的倾向或题问的材料，具有“面”的广泛性。典型材料。富有个性特征又具有一定代表性的个别具体的实例。运用时典型材料必须精心选择，要从大量材料中选取几个最能说的观点而个性鲜明的个例。这样把概括材料与典型材料结合运用，有面有点，很有说服力。比对材料 通过纵横，今昔，正反及对比，用来说明观点的材料。数据材料 运用精确的数据，有助于定量分析，进而揭示事物的本质。必须强调，运用数据务求确凿无误，坚决反对“拼凑虚拟，官样数字”的做法。上述四层材料在调查报告中常互相配合，从多方面反映真实情况，表达观点。2、夹叙夹论，叙议结合【思考与练习】1. 调研工作有哪些特点？2. 调研工作的内容是什么

么？ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com