



对外经济贸易大学
远程教育系列教材

当代秘书学与秘书实务

Contemporary Secretarial Studies and Practices

罗陈霞 编

1.46

7

25076

清华大学出版社



对外经济贸易大学
远程教育系列教材

当代秘书学与秘书实务

Contemporary Secretarial Studies and Practices

罗陈霞 编

www.
euibe.com

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书兼顾理论性和实用性,具有较突出的外经外贸特色,适应全球化背景下秘书工作的新趋势、新需求,着重讲述了涉外会议的组织与管理、现代办公室实务、交际与沟通技术、秘书礼仪等内容。适合参加全国秘书证书考试、涉外秘书考试和 LCCIEB 秘书证书考试的考生参考学习。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

当代秘书学与秘书实务/罗陈霞编. —北京:清华大学出版社,2012.5

(对外经济贸易大学远程教育系列教材)

ISBN 978-7-302-28805-3

I. ①现… II. ①罗… III. ①秘书学—高等教育—远程教育—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 091615 号

责任编辑:纪海虹
封面设计:盛嘉宝业
责任校对:宋玉莲
责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:16.75 插 页:1 字 数:356千字

版 次:2012年5月第1版 印 次:2012年5月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:29.80元

产品编号:027155-01

F

FOREWORD

当代秘书学与秘书实务

前 言

国际行政管理者协会(INTERNATIONAL ASSOCIATION OF ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS, IAAP)作为当今著名的跨国性职业组织,是世界上三十多个国家和地区的秘书交流工作经验、互通信息的基地。这个组织的前身是国际职业秘书协会(PROFESSIONAL SECRETARIES INTERNATIONAL),它成立于1942年。从1952年起,该组织将每年4月最后一个工作周定为“秘书周”,将该周的星期三定为“秘书节”,并在此期间举行相关的庆祝活动。2000年,国际行政管理者协会宣布将秘书周和秘书日改名为“行政专员周”和“行政专员日”。2002年行政专员周和行政专员日时,美国总统布什和加拿大总理克雷蒂安亲致贺词。

布什的贺词如下:

“我很高兴地对本次由国际行政管理者协会(IAAP)主办的行政专员周50周年庆典活动表示热烈的祝贺。50年前,设立这一特别周的目的在于肯定秘书工作的作用,并为秘书和行政工作创造机遇。今天,在美国有390万秘书和行政助理人员,他们在政府办公室、私营公司、社区组织及其他机构中从事着重要的工作。这些专业人员的工作已经并将继续促进美国的进步。我谨向行政专员们的辛勤工作以及你们对于自己事业的贡献表示敬意,同时也感谢IAAP在职业的高标准及专业性方面所做的努力。你们致力于提高会员的技巧和能力,从而为美国经济的繁荣作出了很大贡献,你们是值得骄傲的。”

克雷蒂安的贺词为:

“我很高兴对参加2002年行政专员周和50周年庆典的各位致以最热烈的祝贺,纪念周为领导者提供了一个认可在加拿大及世界各地行政人员所作贡献的好机会。行政专员工作高效,知识丰富,技能娴熟,掌握了最新的办公技术,具有非常完美的组织协调能力。我希望

与决策者、领导者及其他需要你们配合工作的人们一起,对你们的辛勤工作和杰出贡献表示真诚的感谢。”

美国、加拿大等国每年例行的行政专员周和行政专员日庆祝活动表明了他们对从事行政工作的秘书和助理们为社会所作贡献的认同,和美、加等国的庆祝活动相呼应,中国近年来也借助对行政专员周和行政专员日的庆祝表达了对秘书们工作的肯定。不少中国企业的管理者在行政专员日那天请秘书们吃饭,送鲜花等礼物给他们,或是发电子邮件表示感谢。2010年,武汉马可波罗酒店为了慰劳辛勤工作的各部门秘书们,特别为他们组织了一场答谢派对,派对上,酒店总经理白瑞福先生为表现出色的行政秘书赠送了精美的巧克力;武汉香格里拉大酒店专门推出了“温馨秘书周”的活动,“邀请一直在身边关心您、支持您辛勤工作的秘书们来享受这样一顿盛宴吧”成为该活动的主打宣传语。不难看出,秘书这一群体在中国当代企业中发挥着不可替代的作用,他们的工作越来越受到企业和社会的认可与尊重。

随着社会各领域、各层次从业人员的职业分工越来越细,以往较为单一的办公管理工作如今则需要多人分工合作才能保证效率和质量。与此同时,领导层的决策活动在决策层面上已经逐步与相关的信息加工、处理等辅助性活动分离,这就使以中介性、辅助性为特征的秘书活动在各个领域起到了至关重要的枢纽作用。概括地讲,秘书活动主要包括办公程序性工作的组织、管理和协调,协助上司处理日常事务,为决策及其实施提供参谋和服务,这些活动的完成需要借助由基础文员、专职秘书和高级行政助理构成的行政辅助人员系列,即借助于各个层级的秘书人员,从这个意义上来说,秘书活动对组织和社会的不可或缺性是不言自明的。FESCO 招聘事业部对 2007 年度我国外企秘书职业需求和行业发展趋势的调查显示,秘书岗位的重要性首先在于它对于任何企业来说都是不可或缺的职业,在 FESCO 每年推荐给外企的几千名员工中,秘书职位需求占到了总需求量的 45% 以上。

不少专家认为秘书(包括文员、行政助理)不仅是组织中至关重要的职业,也是很有发展前景的职业。有专家指出,政府部门及事业单位的行政类秘书可以直接过渡到办公室主任、综合管理部主任等职位;企业的助理类秘书可以进一步发展为人力资源主管、总经理助理,业务类秘书可以晋升为部门主管、业务经理等;商业和服务业的公关类秘书可以从接待、协调人员过渡为公关经理、客户经理。服务于不同组织的各类秘书不仅可以把秘书作为终身职业,还可以借此获得升迁,进入令人羡慕的管理层和决策层。

成功加入 WTO 尤其是进入 21 世纪后,伴随着全球经济的一体化,我国各种高规格的商务活动与涉外管理事务明显增多,在这类活动中扮演着重要角色的秘书职业变得越来越重要。北京、上海、广州等大城市最近十年的就业市场调查数据显示,秘书职业一直是职场上供需两旺的人才需求热点。据不完全统计,目前我国的秘书从业人员已达 230 万人,但持有秘书资格证书的仅为 11 万多人,也就是说,在全国众多的秘书从业者中,真正受过系统职业培训的不足 5%。伦敦工商会考试局主考官,曾在英国获得“Super Secretary”头衔的 Shirley Taylor 女士表示,中国加入 WTO 后,秘书职业与国际接轨,也开始被纳入行政管理

范畴,但她发现,中国秘书的专业训练不够完善,一些人只要会打字、会使用计算机、复印机就可以做秘书了,他们根本不具备秘书应有的专业素质。Shirley Taylor 女士坦言,中国有些秘书还没达到国际标准。马来西亚跨势(Guest)集团总裁施国忠先生指出,据他观察,在很多情况下,中国秘书不够自信,他们自觉地把自已定位为一个“低级”的角色,这一角色只是等待老板命令,而不会主动工作,提前解决问题。中国秘书的这种状况离优秀秘书的要求还相距甚远。

据 FESCO 招聘事业部对 2007 年度我国外企秘书职业需求状况和行业发展趋势的分析,近年来,外企对秘书职位的要求呈现出一种新的发展趋势,首先是个人素质方面,以往外资企业对秘书的要求主要体现在语言和形象上,对工作经验并没有太多的要求,现在则在工作经验、个人品行、文化素养乃至性格类型方面都提出了更高的要求。例如,IT、通信、快速消费品等高速发展的行业更注重秘书的学习能力和机敏灵活的反应能力,法律、咨询等行业则更加看重秘书的信息收集整理能力、稳重的性格及亲和力;其次是专业技能方面,当今的外企领导层认为,秘书的工作不只是打字、传递文件和提供信息,而应扩展到从报告的撰写到文书档案的整理加工,从文件信息传递到信息的收集、汇总与提炼,从日常的外联活动到内部的沟通协调等各个方面;再次是知识方面,当下的外企对秘书知识结构的要求更趋向于专业化、职业化,而且根据公司所属行业不同,对秘书提出了专业知识方面的要求。例如,IT、通信、机械、电子等行业就越来越多地要求秘书在工作中利用所学的相关专业知识,更好地了解公司的产品,解决遇到的一些具体问题;最后是跨文化沟通和交流方面,不同国家、不同文化的外企对秘书的要求也不尽相同:欧美公司更注重秘书专业能力的发挥,语言、文件处理能力和行业知识等硬件条件是他们的首选;日本公司更注重秘书自身的素养、发展潜力、沟通协调能力及亲和力。

窥一斑而知全豹,从 FESCO 招聘事业部对 2007 年度我国外企秘书职业发展趋势的分析不难看出,伴随着秘书职业重要性的提升,时代与社会对秘书人才职业素质与技能的要求也在不断提高,这就给秘书职业的从业者和将要步入这一行业的毕业生们带来了更大的挑战。为适应这种新形势,本书在兼顾理论性和实用性的同时,以阐述原理为基础,以介绍当代秘书实务为重点,内容主要包括两大部分:一是当代秘书学原理。这部分内容吸收了管理学、心理学、社会学、信息学、公共关系学等相关学科的研究成果,阐述时注重理论联系实际,注重案例分析;二是当代秘书实务。为适应二十一世纪秘书工作的新趋势、新需求,这部分着重讲述了涉外会议的组织与管理、现代办公室实务、秘书交际与沟通技术、秘书礼仪等内容。

本书是为对外经济贸易大学远程学院行政管理专业的学员编写的,但它同时适用于各类大学、大专行政管理专业和涉外秘书专业的学生。作为教材,本书力图使学员在掌握当代秘书学知识的基础上,提高从事实际行政工作(秘书及其他国家公务员),尤其是涉外文秘工作的相关技能和能力。



自从1997年我国开始对秘书实行职业准入制度以来,拥有秘书证书成为进入该行业的前提条件,各类秘书资格考试正在步律师资格考试、会计师资格考试之后尘而备受青睐。目前国内有两种重要的秘书认证考试:一是全国秘书证书(劳动和社会保障部主办),它是在国内从事秘书职业资格准入证明;二是LCCIEB秘书证书(英国伦敦工商会考试局主办),它是国际认可的职业资格证书,在东南亚和英联邦国家素有“职业直通车”之美誉。这两种秘书认证考试中的公关礼仪、办公室管理、组织会议和活动、信息与沟通技术等内容,都是本书介绍的重点,所以本书对有志于参加这两类考试的考生也会提供较大的帮助。

本书写作过程中参考了一些专家、学者的相关著作,引用了一些案例原文^①,也得到了各方面人士的热心指导和帮助,在此一并致以诚挚的谢意。具体负责对外经济贸易大学远程系列教材编纂工作的彭秀军老师和具体负责本书编辑工作的清华大学出版社纪海虹老师对本书的出版提出了诸多建设性的意见,给予了最大程度的信任和支持,本人于此深鞠一躬以表感激之情。

由于条件、水平及先期录制之教学课件所限,书中难免有不妥之处,敬请各位专家和读者批评指正。

编者

2011年10月

^① 本教材引用之案例均标注了出处,未标注出处者是因为没有查到出处,请这些案例的作者看到本书后与清华大学出版社联系。

目 录

第一章 秘书与秘书学	1
第一节 秘书	2
第二节 秘书工作机构的设置	16
第三节 秘书学	19
案例及思考题	27
第二章 秘书活动的基本特征与作用	31
第一节 基本特征——中介性	32
第二节 成果的隐匿性	34
第三节 主体角色的多重性	37
第四节 秘书活动的作用	42
案例及思考题	46
第三章 几个代表性国家的秘书活动	48
第一节 中国的秘书活动	49
第二节 美国的秘书活动	50
第三节 英国的秘书活动	62
第四节 日本的秘书活动	69
第五节 中国香港的秘书活动	78
案例及思考题	83
第四章 会议的组织与管理	89
第一节 会议的概念与分类	90
第二节 会议召开前的秘书活动	96
第三节 会议期间的秘书活动	111



第四节 会议结束后的秘书活动	117
案例及思考题	119
第五章 办公室实务	120
第一节 接打电话实务	121
第二节 处理邮件实务	127
第三节 安排日程实务	135
第四节 财务处理实务	143
案例及思考题	154
第六章 秘书沟通与交际技术	159
第一节 秘书交际沟通的秘诀	160
第二节 秘书如何处理与上司的关系	164
第三节 秘书如何处理与同事的关系	174
第四节 秘书如何处理与来访者的关系	177
案例及思考题	180
第七章 秘书礼仪	189
第一节 秘书的日常交往礼仪	191
第二节 秘书的工作接待礼仪	202
第三节 秘书的社交活动礼仪	208
案例及思考题	220
第八章 秘书职业心理素质与能力	223
第一节 一般秘书的职业心理素质	224
第二节 涉外秘书的职业道德修养	229
第三节 涉外秘书的知识与能力修养	239
案例及思考题	255

C

CONTENTS

CONTENTS

Chapter 1	Secretary and Secretarial Studies	1
Chapter 2	Characteristics and Functions of Secretarial Work	31
Chapter 3	Secretarial Work in a Selected Group of Countries ...	48
Chapter 4	Organization and Management of Conferences	89
Chapter 5	Office Work	120
Chapter 6	Communications Technique of a Secretary	159
Chapter 7	Professional Etiquette of a Secretary	189
Chapter 8	Characters and Capabilities of a Competent Secretary	223

C 第一章

CHAPTER ONE

秘书与秘书学

学习目标

本章涉及的都是秘书学最基本的概念与常识,是学习以后各章的知识基础,也是将来从事秘书工作必要的知识储备。通过本章的学习,要掌握秘书、秘书部门、秘书学三个基本概念;掌握主要的秘书分类和不同组织秘书部门的不同设置;了解三种秘书资格认证考试——全国秘书证书考试、剑桥办公管理国际证书(CCASS)考试、LCCIEB 秘书证书考试的情况;熟悉秘书学与其他相关学科的关系;了解秘书的社会地位、秘书学的主要杂志和著作。

重点与难点

- 从古至今秘书含义的变迁、秘书的几个定义;
- 秘书的几种主要分类和不同组织秘书部门的不同设置;
- 秘书学的定义;
- 秘书学与其他学科的关系。

第一节 秘 书

一、秘书的含义

“秘书”一词，古今中外都有，含义却不尽相同：

(一) 秘书释义

在中国，“秘书”一词最早出现于汉代，指具有秘密性质或神秘色彩的图书，是物的名称。这些图书主要有两类：一类是“宫中秘藏之书”，即宫廷里的秘籍，一般不予公开。据《汉书·刘向传》记载，皇帝曾“诏向领校中五经秘书”；另一类指讖纬之书，《后汉书·郑玄传》记录郑玄在给其子的《诫子书》中说自己青年时代“时睹秘书纬术之奥”，这里的“秘书”即指附会儒家经典、预言治乱兴废的讖纬之书。

“秘书”一词后来逐渐发展到指人，是国家机关中的一种官职，作为一种官职名称的“秘书”始于东汉后期。东汉桓帝第一次设秘书监，据《文献通考》记载，“后汉图书在东观。桓帝延熹二年（159年），始置秘书监一人，掌典图书、古今文字，考合同异，属太常”，此时的秘书职掌图书典籍，相当于皇家图书馆或档案馆馆长。晋代设“秘书寺”，后改称“秘书省”。秘书寺和秘书省均属国家机构，内设秘书监、秘书郎等职，负责收集、校阅、编修、保管图书；隋朝设秘书省，职责是“典司经籍”；唐朝仍设秘书省，“掌邦国经籍图书之事”。隋唐以后，历代都设有以“秘书”一词命名的官署或官职，其职责均相当于皇家图书馆、档案馆馆长。由此可见，我国古代以“秘书”一词命名的官职和官署，并不真正从事现代意义上的秘书工作，所以不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论，也就是说古代的“秘书”二字与今天的秘书含义有较大差异。事实上，中国古代真正从事秘书工作的不是被称作“秘书”的官员，而是巫、史或官员中的主簿、中书舍人、章京等。在古代漫长的历史中只有一个例外，这一例外产生于曹魏时期。国家的实际统治者曹操为抑制当时重权在握的皇帝秘书机构——尚书台，将原来的秘书监一职改为“秘书令”，扩大职责范围，令其“典尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”，显而易见，曹操手下的秘书令不仅掌管国家的图书典籍，同时还负责收发、处理奏章文书，拟制传发皇帝的命令，具有秘书长的工作职能，可以说是中国古代唯一名副其实的秘书官员。

现代意义上的、名副其实的秘书出现在1912年。1912年1月中华民国临时政府成立，临时政府实行总统制，总统府下设秘书处，置秘书长一人，秘书若干人。政府各部、局也下设秘书室或秘书科，内有秘书若干名，各省都督府都设秘书员一职。这时秘书名称与秘书职责得以统一，产生了名副其实的、现代意义上的秘书。

历史发展到21世纪的今天，现代意义上的秘书，一般说来有两个含义：一是指一种行政

职位,如党和政府机关、军队、事业单位、院校内的秘书;二是指一种社会职业,如在外国驻华机构、三资企业、涉外单位和部门及民营企业工作的秘书。

在西方,“秘书”一词源于拉丁文“secretarius”,意思是“可靠的职员”。英语“secretary”一词是由拉丁文演化而成,最早是指英王身边的辅臣,即掌管国王印信的掌玺大臣、管理机密文件和宫廷事务的宫廷大臣及内务大臣,后来沿用指英、美和英联邦国家政府中的一些部长。如“The Secretary of State”,在英国是指主管政府某一部门的国务大臣,在美国指国务卿,为内阁阁员兼外交部部长。时至今日,“secretary”的含义已经泛化,当它的第一个字母小写时(secretary),泛指一切辅助主管人员从事行政和业务管理的人员。概括地讲,在现代的西方,“secretary”有三种含义:第一,指一种职位或职业(job)。第二,指具有这种职位、从事这一职业的职员(officer)或人员(person)。第三,指一种官员(officer),这一含义也可翻译成书记、大臣、部长等。举例来说,在英国,这一职位为国务大臣;在美国,这一职位就是国务卿;在德国,这一职位相当于政府各部常务副部长,需要时甚至指代理部长;在法国,这一职位分为三个等级:第一级为独立国务秘书,相当于部长;第二级为总理府国务秘书,相当于副部长,受总理委派,处理某些特殊任务;第三级为部长的国务秘书,相当于部长助理,协助部长处理某方面重要事务。

现代西方国家,秘书主要指“secretary”的第一种、第二种含义,即指一种职业或职位,指具有此职业、从事此职业的职员、人员。

在日语中,“秘书”含义除了受古代汉语影响而有“秘藏书籍”的意思外,还有两种含义:一是借用英文词义,指政府机关或社会团体日常事务的负责人,如内阁官房长官(即首席内阁秘书)可译为“Chief Cabinet Secretary”;二是泛指“帮助上司处理各种事务的工作人员”,日本人称之为“领导的杂活”。

在法国,秘书作为一种职业,最早产生于法国资产阶级大革命时期,著名的民主革命家、激进派领袖罗伯斯庇尔首先聘用了私人秘书,帮助自己处理文书和日常事务。从此,政府招聘、企业雇用,秘书职业在欧洲迅速风行起来。

(二) 秘书的定义

秘书的定义是秘书学界争论的热点问题,20世纪80年代中期,秘书学界对秘书的定义展开过大讨论,有的学者称它为秘书学理论的“珠峰”。关于秘书的定义有很多种,下面介绍代表性的几种:

1. 《辞海》等的解释

秘书是“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”。(1978年版《辞海》)

这一解释代表了20世纪80年代前的观点,由于时代的局限,该定义仅将秘书定位为一种职务,对“秘书”一词多数情况下还指一种职业没有提及,而且只突出了秘书诸项工作职责

及内容中的文书工作,对占秘书工作较大部分的事务性工作强调得不够。翁世荣在《现代秘书学》一书中给秘书的解释是“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”^①,这一解释是20世纪80年代后的代表性观点,描述简明,又指出了秘书工作的性质,是一个很恰当的定义,如果在“管理”前加上“综合”两字,似乎更能突出与职能部门的区别。

2. 国外的解释

美国和加拿大联合发起组织的国际职业秘书协会(The Professional Secretaries Association)是全球最大的秘书团体,它给秘书下的定义是:

秘书应是主管人员的一位特殊助手:他(她)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的能力,并在所给予的权利范围内做出决定。

这一解释对秘书工作的性质、范围及内容给出了一个具体的界定和说明,强调了秘书职业的主动性。国际职业秘书协会的这一解释在21世纪的中国有着较大的实际意义,因为对于目前中国为数不少的外企、私企和合资企业的秘书来说,它能帮助自己有一个准确的职业定位。相比于国际职业秘书协会,《朗曼当代英语词典》(Longman Dictionary Of Contemporary English)对“秘书”一词的解释更为简明,它认为,秘书是“为他人起草信件、保管档案、安排会见等事务的人员”,遗憾的是,这一解释只对秘书所做工作进行了简单描述,对秘书人员的作用、秘书工作的性质均没有提及。

3. 国内秘书学界流行的定义

“秘书是职业或职位的名称,是为领导者、管理者办事、办文、办会、办信(电)的参谋助手”,这是目前国内秘书学界对“秘书”一词较流行的一个解释,这个解释包括四层意思:第一层意思体现了人们对秘书相沿成习的认识,包括了各层次的秘书,如局级、处级、科级秘书,也包括了各类秘书,如文字、政务、司法、外事、公务、私人秘书等;第二层意思体现了秘书最直接的服务对象是领导者、管理者,领导者、管理者既包括集体,又包括个人;第三层意思说明了秘书人员的工作任务是办文、办事、办会、办信(电);第四层意思将秘书人员的工作性质界定为参谋助手。需要指出的是,这样概括秘书的定义,着重的仍是秘书这一职位的服务对象、工作内容和性质。

4. 一个新的解释

盐城市秘书学会的董汉庭先生认为秘书是“以其职业性的脑力劳动,向特定对象提供特殊服务的脑力劳动者”,董汉庭之所以提出这个定义,是因为他认为很多对于秘书的解释都是从其工作和作用两个方面来界定的,没有揭示出秘书的理念和本质。《现代秘书学与秘书实务新编》的著者向国敏先生提出,秘书是“以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员”,这一定义准确地揭示了秘书的实质,简明地指出了秘书工作的具体内容

^① 翁世荣:《现代秘书学》,50页,上海,上海人民出版社,1989。

及它不同于其他管理工作的特点,是笔者非常赞同的一个解释。

二、秘书的社会地位

如今,秘书广泛分布在社会生活的每个领域,在世界各地的各级机构、各单位、各团体中,都设有专门的秘书部门或专、兼职的秘书人员。可以这样说,无论哪行哪业,如果没有一个或一组高效率、能合作、善经营的秘书,其生存和发展将是难以想象的。

(一) 以美国为代表的外国

世界上秘书人员最多的国家是美国,占其总人口的2%。由于队伍的不断扩大,秘书工作不仅仅是一种职业,而且已扩大成为一种新兴的行业,其标志是美国全国秘书协会(又称国际秘书联合会)的成立。正如律师有律师协会、医生有医药协会、教师有全国教育组织一样,美国秘书协会是秘书行业的组织,它的目的是建立一种全社会所承认的秘书行业标准,并给予达到这一标准的秘书以荣誉——特许职业资格证书。通过美国全国秘书协会设立的考试的人可以得到证书,获得特许秘书资格,受到社会的尊敬,并有可能进入高级主管阶层,成为高级秘书。每年四月的最后一个星期三是“国际秘书节”,^①这一节日即源于美国。为肯定秘书的贡献,1952年,经两位资深秘书提议,美国宣布设立“秘书周”和“秘书日”。1955年,正式将秘书周定在每年4月份最后一个完整的星期,这一星期的星期三就是“秘书节”。秘书节这天,所有的秘书都有假期,还会收到上司表达感激之情的鲜花和贺卡。

美国的上述情况说明在工业最发达的美国,秘书有着较高的社会地位和美好的发展前景。

在欧洲,早在20世纪五六十年代,英、美、德等发达国家已经实现了秘书职业化。西方的秘书是个极其重要的职位,有权安排老板的日程,知晓公司的内部秘密,联络各部门的工作,所出言行没有十分威信也有九分重量。

(二) 中国大陆与台湾地区

台湾学者对秘书这一职业的重要性有着清醒的认识,他们认为,“秘书是辅佐上司的左右手,而且有时也是上司的代理人”,其中“左右手”的提法在1990年被江泽民同志在全国秘书长座谈会上引用后,已成为大陆秘书界的共识;“代理人”的提法源于西方发达国家。在西方国家,由于领导人通常不设副职或只设一名副职,^②所以西方秘书的地位自然而然地近乎行政助理,在许多情况下起着代理人的作用。

相关资料显示,目前,中国大陆的秘书总人数已超过2000万,而且这个数字还在不断扩大,整个社会对秘书的需求有增无减。进入21世纪,由于改革开放的不断深入,各类私营企

① 2000年后改称“行政专员日”。

② 我国采用的是苏联模式,有不少副职。

业(独资、合资、民营)和乡镇企业如雨后春笋般大量涌现,这些企业对秘书也有大量的需求。据2002年北京、上海、广州等大城市的就业市场调查,秘书职业成为入关后求职者选择的大热门,在北京求职者选择的热门职业中,秘书位居第四名;同时,秘书也是2002年社会紧缺的十二类人才之一,在这十二类紧缺人才中排名第六位。中新网2004年7月29日报道, www.zhaopin.com 五到六月网上求职数据显示,秘书与办公室管理类的职位出人意料地以1个职位空缺68人次直接网上申请再次成为6月的竞争焦点,秘书职业的红火由此可见一斑。据深圳人才网2010年3月10日发布的调查结果,2010年最热门的十大职业中,属于秘书工作的“行政助理”职位高居第二名,这一数字不仅反映了秘书职业的广受追捧,也从一个侧面说明了整个社会对秘书职业需求的持续趋势。

三、三种秘书认证考试

中国“入世”后,随着商务交往的增多,秘书已成为很受欢迎的职业,社会对秘书的要求也在不断提高。现在,我国对秘书实行了职业准入制度,秘书已被纳入国家职业准入制度职业目录,是国家要求持证上岗的职业之一,也就是说,拥有秘书证书已经成为进入这一行业的必要条件,这意味着在我国,秘书已经走向职业化。秘书走向职业化有下面的意义:

第一,全体秘书人员将经过统一的、科学的、规范的培训,获得标准化的专业知识和专业技能。

第二,秘书人员不仅仅是作为行政人员的一部分,而是某种专业人员。秘书就职不仅获得组织或领导人的认可,而且得到社会和法律的承认与保障。

第三,秘书人员都有资格参加自己的职业工会,其就业、升迁、待遇、权利等都可以得到工会的保障。

第四,我国的秘书组织有参加国际秘书组织的可能性,也存在着我国秘书人员到其他国家担任秘书职务并享受同等待遇的可能性。

秘书职业化的一个重要标志就是秘书资格证书考试的普遍。目前,在我国开展秘书证书考试的除劳动和社会保障部以外,还有英国剑桥大学考试委员会(UCLES)与教育部考试中心中英中心(SBC)、英国伦敦工商会考试局(LCCIEB),下面逐一进行介绍:

(一) 秘书职业资格考试

秘书职业资格考试是在国内从事秘书职业的职业准入性考试,是由国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织的全国统一鉴定考试,一般每年举办两次,在6月份和11月份各开考一次。考试合格者可获得国家劳动和社会保障部颁发的、全国通用的相应等级的秘书职业资格证书。

1. 秘书职业资格考试的由来与变革

1998年6月,原劳动部向全国颁发了《秘书职业资格鉴定试点方案》,在北京、上海、重庆

等 10 个省市自治区开始秘书职业资格培训和鉴定的试点工作,从而迈出了我国秘书职业化的第一步。

2000 年 3 月 16 日的《中华人民共和国劳动和社会保障部令》第六号令,发布了《招用技术工种从业人员规定》,决定从 2000 年 7 月 1 日起,凡《规定》中涉及的各行业的技术工种和有关人员,上岗必须持有该部颁发的职业资格证书,秘书被正式列入其中,这意味着中国秘书职业化时代的到来。

作为劳动和社会保障部门率先推出的全国统一考试,参加秘书职业资格全国统一鉴定的人数呈现出年年旺盛增长的势头。尽管持有秘书国家职业资格证书的人越来越多,但是人们参加秘书考试的热度却没有下降。据劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心截至 2001 年的统计,在已经进行了 9 次的考试中,参加鉴定人员达 23 万余人,其中获得国家职业资格证书的人数达 17 万人。

2003 年 6 月 22 日的秘书职业资格全国统一鉴定考试开始做出改革,启用国家新标准。具体如下:

第一,考核认证方式由以前的理论知识考试和技能操作考核改为情景录像测试和书面笔试模式,其中书面笔试部分采用全国统一的标准化考试模式;

第二,考核认证内容和等级将以《秘书国家职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》为依据,主要考核完成秘书职业功能和工作内容所必备的技能与知识要求;

第三,秘书职业将由原来设定的三个等级,即初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)改为国家职业资格五级、四级、三级和二级四个等级。

2. 考试内容、方式、时间及报考条件

秘书职业资格考试的考核以《秘书国家职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》为依据,鉴定方式包括理论知识考试(包含职业道德和基础业务素质两部分)和技能操作考核(包含案例分析和工作实务两部分),其中秘书国家职业资格二级还须进行综合评审,涉外秘书则增加了外语考核部分。考核的具体内容涉及文书写作、公关礼仪、档案管理、办公室自动化、办公室工作、法律与经济管理概论及外语。该考试采用情景录像测试和书面笔试相结合的方式,其中书面笔试部分采用全国统一的标准化考试模式。

秘书职业资格考试的证书即全国秘书证书是含金量较高的秘书资格证书,是在国内从事秘书职业的资格准入证明,一般公司和企事业单位的文秘招聘都以拥有此证书为基本标准。全国秘书证书共设四个等级,分别为五级秘书(国家职业资格五级,原初级)、四级秘书(国家职业资格四级,原中级)、三级秘书(国家职业资格三级,原高级)、二级秘书(国家职业资格二级)。该证书一年有两次考试,分别安排在上半年的 5 月份和下半年的 11 月份,具体考试时间为 5 月和 11 月的第三周周末。

下面介绍一下全国秘书证书的报考条件:

(1) 申报五级秘书:需从事秘书职业一年以上。