

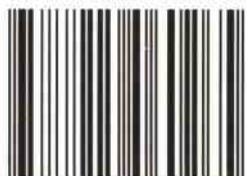
# 秘书学

杨素华 著  
河南人民出版社

M I S H U X U E

本书集秘书理论、实务于一身，内容翔实，观点新颖，是秘书学研究的最新成果。主要内容有：秘书人员的职业道德素养、秘书人员的知识与能力素养、秘书人员的群体优化、秘书与领导相处之道、秘书与会务工作、秘书与接待礼仪、秘书与涉外宴请、秘书与电话事务、秘书与信息工作、秘书与公文处理、秘书与调查研究等。

ISBN 7-215-06026-8



9 787215 060265 >

ISBN 7-215-06026-8

定价：28.00 元

# 秘书学

杨素华 著

河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书学/杨素华著. - 郑州:河南人民出版社,  
2006.10

ISBN 7-215-06026-8

I. 秘… II. 杨… III. 秘书学-高等学校-教材  
IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第085367号

---

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路66号 邮政编码:450002 电话:65723341)

新华书店经销 河南龙华印务有限公司印刷

开本 890毫米×1240毫米 1/32 印张 9.75

字数 240千字

2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

---

定价:28.00元



杨素华 1983年毕业于  
郑州大学汉语言文学专业。  
现任郑州大学副教授。曾  
主持并完成“党政机关秘  
书队伍建设的现状与对策”  
等重点社科项目，出版有  
关秘书学研究的论著5部，  
发表有关秘书学研究的学  
术论文20余篇。

责任编辑 王 豪  
责任校对 李 勇  
封面设计 袁 玮  
版式设计 胡颖君

本书垂询: 0371 -67767834  
E-mail: 6110@371.net

# 目 录

第一章 总论 .....	1
第一节 秘书及其分类 .....	1
一、秘书的定义 .....	1
二、我国当代秘书的分类 .....	4
第二节 秘书工作 .....	8
一、秘书工作俯瞰 .....	8
二、秘书工作的具体内容 .....	10
第三节 秘书学 .....	13
一、秘书有“学”否? .....	13
二、何谓“秘书学”? .....	14
第四节 秘书职业资格证书 .....	18
一、秘书职业资格证书制度的出台 .....	18
二、我国秘书职业标准和职业定义 .....	21
三、秘书的职业等级、种类和申报条件 .....	21
四、秘书职业资格鉴定的考核内容 .....	23
五、秘书职业资格的考核方式 .....	24
六、综合评审办法 .....	25

七、秘书职业资格的试卷配分	31
八、秘书职业资格的试卷分类	31
九、秘书职业资格的考核时间	32
十、秘书职业资格考核的成绩计算	32
十一、秘书职业资格证书的意义	33
<b>第二章 秘书人员的职业道德素养</b>	<b>36</b>
<b>第一节 忠诚可靠</b>	<b>37</b>
一、忠诚——秘书的立身之本	37
二、可靠——让领导有安全感	38
<b>第二节 甘居幕后</b>	<b>40</b>
一、领导需要甘居幕后的秘书人员	41
二、甘居幕后是与领导处好关系的必要条件	43
三、甘居幕后不等于没有“事业心”	43
<b>第三节 任劳任怨</b>	<b>45</b>
一、秘书招怨平常事	45
二、消释怨气有良方	47
<b>第三章 秘书人员的知识素养</b>	<b>52</b>
<b>第一节 秘书人员知识素养四要素</b>	<b>52</b>
一、基础知识	52
二、专业知识	57
三、行业知识	58
四、相关知识	59
<b>第二节 优化秘书人员知识素养的原则</b>	<b>60</b>
一、正确地选择知识	61
二、恰当地整合知识	62



---

三、合理地搭配知识·····	63
四、动态地调整知识·····	64
<b>第四章 秘书人员的能力素养与群体优化</b> ·····	<b>66</b>
<b>第一节 秘书的基础能力</b> ·····	<b>66</b>
一、良好的观察能力·····	66
二、创造性的思维能力·····	71
三、丰富的想象能力·····	73
四、持久的记忆能力·····	74
<b>第二节 秘书的业务能力</b> ·····	<b>78</b>
一、口语交际能力·····	78
二、听知能力·····	85
三、书面表达能力·····	89
四、管理能力·····	94
五、调研能力·····	94
六、应变能力·····	95
七、操作能力·····	95
<b>第三节 秘书群体职业素养优化</b> ·····	<b>95</b>
一、类型优化·····	95
二、年龄优化·····	98
三、专业优化·····	98
四、个性优化·····	99
五、性别优化·····	99
<b>第五章 秘书与领导相处之道</b> ·····	<b>102</b>
<b>第一节 与领导相处的前提——全面了解</b> ·····	<b>102</b>
一、了解领导者本人、家庭成员及亲友·····	103

二、了解与领导有工作关系的人 .....	104
三、了解领导人的个性、处世态度和行为方式 .....	104
四、了解领导人的知识素养、工作内容及日程安排 .....	105
五、了解领导人的工作方式和个人爱好 .....	107
六、了解领导人的生活习惯和健康状况 .....	109
七、了解领导人的心理变化 .....	109
<b>第二节 与领导相处的关键——方法得当 .....</b>	<b>110</b>
一、处处突出领导——维护领导人的权威 .....	110
二、“寒门掌机要”——适应领导人的安全需要 .....	114
三、保持中立——不要介入领导人之间的矛盾 .....	116
四、勇于谏诤——善于给领导人提意见 .....	120
五、增强心理承受能力——正确对待领导人的批评 .....	126
<b>第六章 秘书与信息工作 .....</b>	<b>131</b>
<b>第一节 秘书信息工作的渊源 .....</b>	<b>131</b>
一、“报告”——“简报”——“信息” .....	131
二、我国最早的省级信息网络 .....	132
三、为领导人提供信息服务是秘书的主要职责 .....	134
<b>第二节 信息的特点和分类 .....</b>	<b>135</b>
一、何谓“信息”？ .....	135
二、信息的特点 .....	136
三、信息的分类 .....	140
<b>第三节 信息的收集与开发利用 .....</b>	<b>143</b>
一、信息的收集 .....	143
二、信息的开发利用 .....	145
<b>第四节 信息的传输 .....</b>	<b>153</b>
一、信息载体的选择 .....	153

---

二、信息的传输方式与原则 .....	155
<b>第七章 秘书与调查研究 .....</b>	<b>158</b>
<b>第一节 调查前的准备 .....</b>	<b>159</b>
一、选择调研类型 .....	159
二、确定调研目的和对象 .....	160
三、熟悉相关法规和业务知识 .....	161
四、制订调查研究提纲 .....	162
<b>第二节 调研方法 .....</b>	<b>162</b>
一、文献调查法 .....	163
二、问卷调查法 .....	164
三、现场观察法 .....	166
四、会议调查法 .....	168
五、个别访问调查法 .....	170
<b>第三节 调查材料汇总 .....</b>	<b>171</b>
一、鉴别调查材料 .....	171
二、分类排队 .....	172
<b>第八章 秘书与公文处理 .....</b>	<b>177</b>
<b>第一节 公务文书及其处理 .....</b>	<b>177</b>
一、公务文书 .....	177
二、公文处理 .....	179
<b>第二节 文种概述 .....</b>	<b>181</b>
一、行政公文 .....	182
二、经济公文 .....	184
三、科技公文 .....	186
四、司法公文 .....	187

五、外交外事公文 .....	189
附 录 国家行政机关公文处理办法(国发[2000] 23号) .....	191
<b>第九章 秘书与会议</b> .....	202
<b>第一节 会议的含义、功能</b> .....	202
一、会议的含义 .....	202
二、会议的功能 .....	202
<b>第二节 会议类型</b> .....	203
一、常见会议类型 .....	203
二、与秘书人员关系密切的几种会议类型 .....	204
<b>第三节 会务工作及其具体内容</b> .....	209
一、会务工作的含义 .....	209
二、会务工作的程序 .....	210
<b>第四节 会见、会谈事务</b> .....	219
一、会见事务 .....	219
二、会谈事务 .....	220
<b>第十章 秘书与事务管理</b> .....	223
<b>第一节 接待礼仪</b> .....	223
一、见面、引见的礼节 .....	223
二、交谈的礼节 .....	226
三、送客的礼节 .....	227
<b>第二节 涉外宴请</b> .....	228
一、宴请形式 .....	229
二、涉外宴请的准备 .....	231
三、涉外宴请礼仪 .....	234

四、主宾双方要注意的其他问题 .....	238
<b>第三节 电话事务</b> .....	239
一、怎样接电话 .....	240
二、怎样挂电话 .....	245
<b>第四节 保密工作</b> .....	248
一、“保密”与“保密工作” .....	248
二、保密范围与密级 .....	248
三、保密工作的具体内容与措施 .....	249
<b>第五节 印章管理</b> .....	260
一、印章的作用与分类 .....	260
二、印章的规格和制发 .....	261
三、印章的名称与印文 .....	263
四、专用印章的制发 .....	263
五、印章的刻制和缴销 .....	264
六、印章的使用 .....	264
七、盖章的位置 .....	265
<b>第六节 领导人出差事务</b> .....	266
一、拟定交通计划 .....	266
二、组织购票 .....	267
三、住宿安排 .....	267
四、拟定出差旅程表 .....	268
五、安排好出差当天的秘书工作 .....	269
六、领导出差后的秘书工作 .....	269
七、做好出差途中的秘书工作 .....	269
八、到达出差目的地后的秘书工作 .....	269
九、返程前的秘书工作 .....	270
十、领导人出差回来后的秘书工作 .....	270

<b>第十一章 秘书与谈判工作</b> .....	272
<b>第一节 谈判工作概述</b> .....	272
一、谈判与谈判工作的定义 .....	272
二、谈判的类型 .....	273
<b>第二节 谈判的前期准备工作</b> .....	274
一、信息准备 .....	275
二、谈判方案的准备 .....	275
三、物质条件的准备 .....	278
<b>第三节 谈判的过程</b> .....	279
一、谈判的开局阶段 .....	279
二、谈判的磋商阶段 .....	281
三、谈判的结束阶段 .....	283
<b>第四节 谈判策略</b> .....	283
一、谈判策略的含义 .....	283
二、常用的谈判策略 .....	284
<b>第十二章 秘书历史沿革</b> .....	287
<b>第一节 秘书起源</b> .....	287
一、可以通神的“巫” .....	288
二、“君举必书”的“史” .....	288
<b>第二节 秘书官制</b> .....	289
一、秦汉时期 .....	289
二、魏晋(南北朝)时期 .....	290
三、隋唐宋时期 .....	292
四、辽、西夏、金元时期 .....	294
五、明清时期 .....	294

---

第三节 秘书称谓.....	297
一、门客(舍人).....	297
二、师爷(幕僚).....	297
三、秘书.....	298
四、古今秘书的共性.....	298
参考书目.....	300

# 第一章 总 论

## 第一节 秘书及其分类

### 一、秘书的定义

#### (一)秘书定义分类

什么是秘书?学术界争论不休,至今也没有一个大家都能接受的观点。有代表性的定义主要有这样几种:

#### 1. 官方定义

1997年8月20日,中华人民共和国原劳动部发出了《关于颁发〈秘书职业技能标准〉(试行)的通知》(劳部发[1997]251号),首次以政府文件的形式对秘书下定义:“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。”<sup>①</sup>

2003年4月,由国家劳动和社会保障部组织制定了第三版秘书职业标准,秘书定义稍有变动:“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。”

---

<sup>①</sup> 中华人民共和国劳动部. 中华人民共和国秘书职业技能标准,职业技能鉴定规范[S]. 北京:海潮出版社,1997.



## 2. 学者定义

由常崇宜主编,作为秘书专业自学考试指定教材的《秘书学概论》,对秘书的定义是:“广义的秘书定义:秘书是位居领导人身边或领导机关中枢,从事办公室事务、办理文书、联系各方,保证领导工作的正常运转,直接为领导工作服务并为各方面服务的领导的事务与信息助手。”<sup>①</sup>

翁世荣主编的《现代秘书学》,是较早出版的秘书学著作之一,该书把秘书定义为:“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。”<sup>②</sup>

## 3. 从业者定义

曾长期在中共中央办公厅从事秘书工作的李欣同志,在其《秘书工作》一书中说:“在我们这本书中,‘秘书’则是既指人又指事。”<sup>③</sup>

同样长期从事秘书工作的王千弓先生,在其编著的《秘书学与秘书工作》中,把秘书定义为:“秘书应是领导人综合情况、研究政策的咨询智囊与常备的思想库,密切各方面工作联系的神经末梢与灵敏触角,办理文书、档案、人民来信以及其他日常事务和交办事项的可靠助手。”<sup>④</sup>

### (二) 众说纷纭为哪般?

秘书的定义还可以列出很多。秘书的定义为什么这么多,这么杂,这么不统一?主要有以下两个原因:

#### 1. 下定义的角度不统一,侧重点不同

有的定义侧重秘书是一种什么样的人;有的侧重秘书是一种什

① 常崇宜. 秘书学概论[M]. 沈阳:辽宁教育出版社,2005.

② 翁世荣. 现代秘书学[M]. 上海人民出版社,1989.

③ 李欣. 秘书工作[M]. 北京:高等教育出版社,1985.

④ 王千弓,杨江柱,杨光汉. 秘书学与秘书工作[M]. 北京:光明日报出版社,1984.