



附：秘书实务自学考试大纲

秘书实务

组编 / 全国高等教育自学考试指导委员会
主编 / 董继超

全国高等教育自学考试指定教材 秘书专业 (文科)

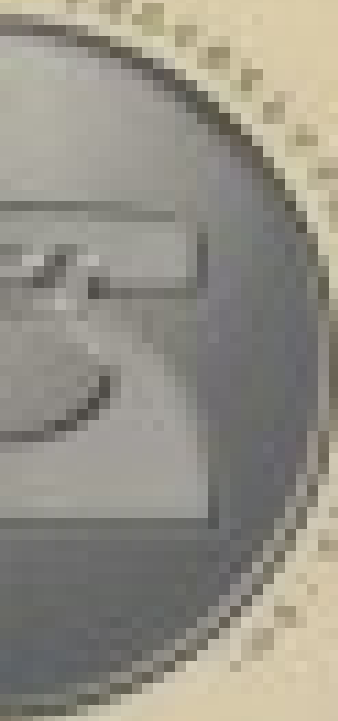
线装书局

目

秘书实务

主编 王 芳

副主编 王 芳 王 芳



001211453

00002 全国高等教育自学考试指定教材

秘书专业 (专科)

ISBN 7-80106-712-7

秘书实务

(附: 秘书实务自学考试大纲)



全国高等教育自学考试指导委员会 组编

主 编 董继超

副主编 王守福

撰稿人 (按撰写章节顺序排列)

董继超 王守福 史玉峤

线 装 书 局

贵阳学院图书馆



GYXY1211453

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书实务/董继超主编. —北京: 线装书局, 2000. 3
ISBN 7-80106-060-1

I. 秘… II. 董… III. 秘书学 IV. C931.46
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 04904 号

书 名: 秘书实务 (附: 秘书实务自学考试大纲)

著作责任者: 董继超 主编

责任编辑: 任梦强 李可可

标准书号: ISBN 7-80106-060-1/G·12

出版者: 线装书局

地 址: 北京市朝阳区春秀路太平庄 10 号 100027

排版者: 煤炭工业出版社印刷厂

印刷者: 涿州市星河印刷厂

880 毫米×1230 毫米 大 32 开本 18.375 印张 460 千字

2000 年 3 月第 1 版 2001 年 10 月第 3 次印刷

定 价: 23.50 元

本书如有质量问题, 请与教材供应部门联系。

组 编 前 言

当您开始阅读本书时，人类已经迈入了 21 世纪。

这是一个变幻难测的世纪，这是一个催人奋进的时代，科学技术飞速发展，知识更替日新月异。希望、困惑、机遇、挑战，随时随地都有可能出现在每一个社会成员的生活之中。抓住机遇，寻求发展，迎接挑战，适应变化的制胜法宝就是学习——依靠自己学习，终生学习。

作为我国高等教育组成部分的自学考试，其职责就是在高等教育这个水平上倡导自学、鼓励自学、帮助自学、推动自学，为每一个自学者铺就成才之路。组织编写供读者学习的教材就是履行这个职责的重要环节。毫无疑问，这种教材应当适合自学，应当有利于学习者掌握、了解新知识、新信息，有利于学习者增强创新意识，培养实践能力，形成自学能力，也有利于学习者学以致用，解决实际工作中所遇到的问题。具有如此特点的书，我们虽然沿用了“教材”这个概念，但它与那种仅供教师讲、学生听、教师不讲、学生不懂，以“教”为中心的教科书相比，已经在内容安排、编写体例、行文风格等方面都大不相同了。希望读者对此有所了解，以便从一开始就树立起依靠自己学习的坚定信念，不断探索适合自己的学习方法，充分利用已有的知识基础和实际工作经验，最大限度地发挥自己的学习方法，充分利用已有的知识基础和实际工作经验，最大限度地发挥自己的潜能，以达到学习的目标。

欢迎读者提出意见和建议。

全国高等教育自学考试指导委员会

1999 年 10 月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 秘书实务的对象和范围	(1)
第二节 秘书实务的性质和特点	(4)
第三节 秘书实务与相关学科	(8)
第四节 学习秘书实务的目的和方法	(10)
第二章 秘书的一天	(15)
第一节 上班之前	(15)
第二节 上班之后	(20)
第三节 下班之前	(23)
第四节 下班之后	(25)
第三章 文字工作	(39)
第一节 文字工作概述	(39)
第二节 文字记录	(43)
第三节 文稿撰拟	(52)
第四节 文稿审核	(61)
第四章 文书工作	(73)
第一节 文书工作概述	(73)
第二节 发文处理	(81)
第三节 收文处理	(87)
第五章 信息工作	(103)

第一节	信息工作概述	(103)
第二节	信息的获取	(114)
第三节	信息的加工	(120)
第四节	信息的提供	(125)
第五节	信息的存储	(128)
第六节	高层次信息的开发	(132)
第六章	调研工作	(142)
第一节	调研工作概述	(142)
第二节	准备阶段	(149)
第三节	实施阶段	(153)
第四节	研究阶段	(164)
第七章	会议工作	(176)
第一节	会议工作概述	(176)
第二节	会议的准备	(184)
第三节	会议的召开	(193)
第四节	会议的结束	(196)
第八章	建议 (提案) 工作	(201)
第一节	建议 (提案) 工作概述	(201)
第二节	建议 (提案) 的形成	(205)
第三节	建议 (提案) 的办理 (上)	(211)
第四节	建议 (提案) 的办理 (下)	(217)
第九章	信访工作	(227)
第一节	信访工作概述	(227)
第二节	来信处理	(239)
第三节	来访接待	(245)

第四节	案件查办	(249)
第五节	综合反映	(253)
第十章	接待工作	(261)
第一节	接待工作概述	(261)
第二节	接待的准备	(267)
第三节	接待的实施	(270)
第四节	外宾接待	(276)
第十一章	谈判工作	(292)
第一节	谈判工作概述	(292)
第二节	谈判的准备	(298)
第三节	谈判的过程	(303)
第四节	秘书受权谈判	(305)
第十二章	随从工作	(320)
第一节	随从工作概述	(320)
第二节	出差的准备	(327)
第三节	出差的途中	(329)
第四节	出差的结束	(331)
第五节	商务随从工作	(332)
第十三章	通讯工作	(342)
第一节	通讯工作概述	(342)
第二节	电话的应对	(346)
第三节	电报、电传、传真	(353)
第四节	邮件的处理	(355)
第十四章	保密工作	(367)
第一节	保密工作概述	(367)

第二节	文书保密	(376)
第三节	会议保密	(378)
第四节	商务保密	(380)
第五节	通讯保密	(386)
第六节	涉外保密	(388)
第七节	计算机信息系统的安全保密	(391)
第十五章	其他工作	(399)
第一节	值班工作	(399)
第二节	印章管理	(404)
第三节	领导日程安排	(409)
第四节	领导交办事项	(418)
第五节	危急事件的处理	(423)
第十六章	秘书礼仪	(434)
第一节	秘书礼仪概述	(434)
第二节	秘书的仪表	(439)
第三节	秘书的谈吐	(447)
第四节	秘书的体态	(451)
第五节	秘书常用礼节	(457)
第六节	秘书活动礼仪	(464)
主要参考书目		(478)
后 记		(480)
秘书实务自学考试大纲		(481)

第一章 绪 论

现代秘书学作为一门新兴学科,在其二十年的发展历程中,研究领域不断扩展,分支学科相继诞生。其中,以研究秘书业务活动为对象的秘书实务,逐步从秘书科学中分化出来,开始成为一门应用性较强的独立学科。本章着重论述实务与秘书实务的含义、秘书实务的对象和范围、秘书实务的性质和特点,以及学习秘书实务的目的、意义和方法。

第一节 秘书实务的对象和范围

一、实务与秘书实务

在我国现有的各类辞书中,很少收录“实务”一词。仅有大型辞书《现代汉语大词典》对此有所诠释:实务“实际事务,要务。”可是,在近年来的诸多大中专教材中,“实务”一词被广泛使用,如《商贸实务》,《会计实务》,《律师实务》,等等。

从字面意义上讲,“实务”一词含有实际、实行、实践和事务、任务、业务等意思。我们认为,所谓实务,即实际从事的业务。其中的“业务”一词,意指个人或某个机构的专业工作。故“秘书实务”,就是秘书和秘书机构的日常业务活动。

秘书实务的概念,在秘书学中应包含以下几层意思:(1) 秘书实务就是秘书和秘书机构的专业工作,如文字工作、文书工作、会议工作、接待工作和信访工作等,而非其他职业人员和职能部门的专业工作。即便不为秘书和秘书机构所独有的专业工作,如信息工作、调研工作和保密工作等,凡是由秘书和秘书机构所为,同样具有秘书业务活动的性质和特点。(2) 秘书实务的内容广泛而又繁杂,大至决策辅助中的要务,小至日常工作中的琐事,另

有难以预料的交办事项，几乎无所不包，无时不有。(3) 由于秘书实务的主题是秘书和秘书机构的专业工作，它要求秘书必须精通各种秘书业务，并擅长处理各种秘书事务。没有受过专业培养与训练或没有相当的秘书阅历与经验的人，是无法胜任秘书工作的。

二、秘书实务的对象

任何一门学科的建立，其首要任务就是确定为本学科所特有的对象。只有学科对象确定了，其研究内容、研究范围、学科性质和知识体系等才能随之确定。

综观秘书学界，自本世纪 90 年代始，研究秘书实务的著作已有数十部之多。可是，对于秘书实务的对象这一重大问题，却被著者所忽视。因此，在秘书实务的研究内容和范围上，便产生了失之过宽或失之过窄的现象，且在体例上表现为较明显的随意性。

根据秘书学界关于史、论、专、技四大研究领域的学术共识，不难认定，秘书实务应归属于“专”的范畴。也就是说，秘书实务的研究领域是秘书和秘书机构的专业工作，即秘书业务活动。简言之，秘书实务的对象就是秘书业务活动。

所谓秘书业务活动，就是秘书和秘书机构为领导工作和机关工作的实施所采取的专业辅助行为。

秘书业务活动就其结构来看，它有以下要素构成：(1) 秘书人员，即从事各项秘书专业工作的专门人员。这是秘书业务活动的主体要素，也是秘书业务活动的主导要素。(2) 专业工作，即秘书和秘书机构的日常业务。这是秘书业务活动的客体要素，也是秘书业务活动的载体要素。(3) 工作规范，即秘书业务的工作程序和操作规程。这是秘书业务活动的中介要素，也是秘书工作效能的保证要素。(4) 领导意图，即领导者对完成某项业务的意见、倾向及企图。这是秘书业务活动的潜在要素，也是开展秘书业务活动的依据要素。(5) 工作环境，即秘书业务活动的运行空

间及时间。这是秘书业务活动的外在要素，也是秘书业务活动的随机要素。

三、秘书实务的范围

由于秘书实务的对象是秘书业务活动，而秘书业务活动又常常受制于经济社会的发展和领导工作的需要，因此秘书实务的研究范围相当宽泛，并总是处于不断变化与变革之中。秘书实务的主要研究范围有以下几个方面：

（一）秘书实务的一般理论

按照理论层次划分，理论可分为基础理论、应用理论和技术理论。从总体上看，秘书实务理论无疑是秘书学的应用理论范畴。其内容大体上包括两部分：一是秘书实务自身的理论，如秘书实务的定义、秘书实务的对象、秘书实务的范围、秘书实务的性质、秘书实务的相关学科和秘书实务的研究方法等；二是各项秘书业务自身的理论，如每项秘书业务的含义、作用、特点、原则和要求等。

（二）秘书实务的具体内容

秘书业务是秘书实务的具体化和专门化，其内容因机关性质和职权范围的不同而有所区别。就其共性而言，秘书实务的主要研究内容有：文字工作、文书工作、信息工作、调研工作、会议工作、建议（提案）工作、信访工作、接待工作、谈判工作、随从工作、通讯工作、档案工作、保密工作和其他工作等。

（三）秘书实务的工作规范

在长期的秘书实践活动中，国家机关和企事业单位逐步形成了一套处理秘书业务的工作标准和工作制度，即秘书业务工作规范。根据其规范的程度不同，秘书业务操作规范可分为两类：一类是由国家机关明文规定的法定规范，如文书工作、信访工作、信息工作、建议（提案）工作和保密工作等，已由《中国共产党机关公文处理条例》、《国家行政机关公文处理办法》、《信访条例》和

《保密法》等作出明文规定。另一类是约定俗成的规则,如会议工作,接待工作、调研工作和随从工作等,至今尚按照长期形成的习惯和经验行事。

(四) 秘书实务的运作程序

每项秘书业务活动大都表现为一个个行为过程,即有起始、有运行、有终止,周而复始,井然有序。这是因为,每项业务的处理,都是按照其发展阶段和前后次序运作的。因此,秘书实务的研究范围之一,就是从事物发展的内部联系和逻辑关系出发,研究每项秘书业务活动的阶段划分、环节承接及其优化组合问题,以推进秘书工作的科学化和规范化。

(五) 秘书实务的操作方法

秘书实务的操作方法,是完成秘书工作任务的中介要素。不解决方法问题,秘书业务的达成便成为空谈。因此,研究秘书实务的又一重要任务,就是从繁杂而具体的日常工作中,探讨秘书业务的工作方法,它包括处理每项业务的方式、艺术、技巧、技术和途径等。其中既有传统工作方法的研究,又有现代工作方法的研究,在继承中发展,在发展中继承。

第二节 秘书实务的性质和特点

一、秘书实务的性质

秘书实务的性质,是由秘书实务的对象规定的。也就是说,秘书业务活动的性质,规定了秘书实务的性质。因此,要揭示秘书实务的性质,首先必须研究秘书业务的性质。

由于秘书业务活动就是秘书专业工作,因此专业性便成为秘书业务活动的性质,即秘书实务的本质属性。

秘书实务的专业性表现为以下几个方面:

首先,它表现为秘书职业的专门化。现代意义上的秘书及秘书职业,是伴随着资本主义生产方式的出现而产生的,它源于 18

世纪后半叶的法、英、美等西方国家。在蓬勃兴起的现代职业中，秘书职业日益成为一个常青的、备受社会青睐的热门职业。既然是一门职业，其工作内容必然表现为专门化趋势。所谓“隔行如隔山”之说，就是指此职业与彼职业由于分工不同，其业务内容必然不同，犹如一座山把彼此隔开。秘书职业的专门化趋势，虽有碍于秘书价值的多元化发展，但它却为社会分工所必须，是现代秘书职业的显著特征。实践证明：愈专门化的业务，愈具有专业化的性质。

其次，它表现为秘书业务的常规化。在长期的秘书实践中，经过秘书和秘书机构的积累及总结，有些成为常规性专业工作，有些则成为非常规性专业工作。常规性专业工作，就是指那些反复出现、并有现成经验或有章可循的秘书业务，如文字工作、文书工作、会议工作、接待工作和信访工作等。常规性秘书业务是秘书专业工作中的日常工作，不仅繁杂琐细，而且极富重复性，需要日复一日、月复一月、年复一年地反复去做。正是这些常规性的秘书业务，才使得其他从业人员或职能部门难以涉足与入门。我们平素所言“内行”与“外行”，主要是指是否懂得本专业的常规性业务。实践证明：愈常规化的业务，愈具有专业化的性质。

再次，它表现为秘书职能的具体化。秘书职能是秘书活动的任务、职责、作用和效能的统称，它从总体上规定着秘书和秘书机构的工作方向、活动范围和行为准则，回答“做什么”和“做得怎样”的问题。而秘书业务作为操作层面的专门工作，则是秘书职能的具体化。两者的区别是：秘书职能是从宏观上规定秘书的职责及其效能，秘书业务是从微观上规定秘书的具体事务及其运作；秘书职能侧重于“做什么”，秘书业务侧重于“怎么做”；秘书职能具有共通性，秘书业务具有个别性。实践证明：愈具体化的业务，愈具有专业化的性质。

二、秘书实务的特点

秘书实务的专业性，是秘书实务有别于秘书学其他部门或分支学科的本质属性。受其规定，秘书实务还派生出以下重要特征：

（一）实用性

在秘书学的部门和分支学科中，秘书实务属于应用秘书学的范畴。其部门学科的性质决定了秘书实务具有较强的实用性，即秘书实务具有直接指导和规范秘书工作实践的特征。这是因为，应用理论同基础理论相比，不论是认识层次和研究层面，还是研究内容和理论功用，都与实践活动有着直接的关系，起着直接影响的作用。诚然，秘书实务作为应用理论范畴，又不等同于具体的秘书业务，它是对于秘书业务的总结与概括，具有高于秘书业务的品格。

秘书实务的实用性，要求秘书一方面要精通秘书业务，学会运用专业知识去处理各种秘书事务，成为秘书工作的专门家。另一方面要注重积累秘书工作经验，善于观察、分析和研究秘书业务活动中的新情况和新问题，成为秘书工作的研究者，用宽厚的理论知识去指导各项业务活动。

（二）规范性

如前所说，在长期的秘书实践中，逐步形成了一整套秘书工作的标准和制度，其中有国家明文规定的法定规范，也有约定俗成的传统规则。不论是哪一类型的规范，秘书和秘书机构都必须按其标准和制度行事，不得自行其是，更不得标新立异。以党政公文处理为例，中共中央办公厅和国务院办公厅发布的公文处理法规，以及国家技术监督部门发布的公文格式标准，就是为实现秘书工作规范化而统一制定的质量标准和工作要求。

秘书实务的规范性，要求秘书一方面要熟知现行秘书工作法规和有关国家标准，做到知法懂法，有法必依；另一方面要认真执行约定俗成的工作规则，做到尊重常规，按规矩办事。同时，还要根据实际情况和工作需要，制定和完善尚不规范的秘书工作标

准及制度，做到事事有章可循。

（三）程序性

从一定意义上讲，秘书工作就是程序性工作。秘书所从事的每项业务工作，先做什么，后做什么，再做什么，都必须按照明文规定的或约定俗成的工作顺序进行，既不能跨越某个阶段或环节，又不能遗漏某个阶段或环节，也不能颠倒某个阶段或环节。否则，就会出现工作倒流和无序状态，直接损害秘书工作的质量和效率。

秘书实务的程序性，要求秘书一方面要牢记各项业务活动的工作程序，如文稿撰写的程序、公文管理的程序、会议组织的程序、信息处理的程序、接待工作的程序，等等，做到有条不紊；另一方面又要从实际出发，按照事物发展的趋势和相互之间的关系，科学地划分和组合尚待建立与完善的秘书工作程序，从而推进秘书工作的程序化建设。

（四）可操作性

学习和研究秘书实务的最终目的，是使秘书和秘书机构能够按照一定的工作程序和操作要求，有效地进行各项秘书业务活动。如果说秘书学原理主要是回答“是什么”和“为什么”的问题，那么秘书实务则主要是回答“怎么做”和“做得怎样”的问题。假若秘书实务不能指导秘书如何具体地操作各项秘书业务，以获取理想的工作业绩，秘书实务也就没有存在的价值。

秘书实务的可操作性，要求秘书一方面要掌握各项秘书业务的工作规程和操作方法，做到应知应会，像熟练的技术工人那样，十分熟知本岗位的专门技术；另一方面又要具备较强的动手能力和娴熟的动手技巧，能得心应手地处理各项秘书业务，包括处理复杂的业务问题，力争成为本职工作的行家里手。

第三节 秘书实务与相关学科

一、秘书实务与秘书学概论的关系

秘书学概论亦称秘书学原理，它是一门研究秘书工作及其规律的基础理论学科。其研究重点是秘书学的自身理论，如秘书学的学科对象、逻辑起点、概念系统、知识体系、相关学科、学科性质、研究方法和历史演进等内容。同时，也研究秘书学的相关基础理论，如秘书职能、秘书资格、秘书价值和秘书方法等内容。显然，秘书学概论属于基础理论（或称纯理论）的范畴。

秘书实务是一门研究秘书业务活动及其规律的应用理论学科。它主要研究秘书实务的自身理论，如秘书实务的学科对象、研究范围、学科性质和相关学科等内容；同时也研究秘书实务的具体业务，如文字工作、办文工作、会议工作和信息工作等内容。显然，秘书实务属于应用理论的范畴。

由于秘书学概论是从总体上、宏观上和理性的层次上，去抽象和解释秘书活动的一般规律，而秘书实务则是从操作上、微观上和知性的层次上，去总结和概括秘书业务活动的一般知识，因此两者在秘书科学中的地位、性质和作用存在着明显的差异。就其相互关系而言，秘书学概论和秘书实务是纲与目、总与分、虚与实的关系。秘书学概论对秘书实务起着主导和领衔的作用，但它又不能取代和包含秘书实务的研究与功用。

二、秘书实务与文书学的关系

文书学是一门起始于 20 世纪 30 年代的新兴学科，它以文书和文书工作为其学科对象，着重研究文书自身理论和文书管理理论，具有较强的实用性和操作性。由于文书学形成较晚，且与秘书学同源于行政管理学，故文书学的诸多理论问题，以及同秘书学的关系问题，目前仍处于探索之中。

从文书学研究的现状来看，它大体包括以下内容：研究文书