



普通高等教育秘书学系列规划教材

总主编 史玉娇 姚怀山

秘书实务

MISHU SHIWU

主 编 郝全梅



大连理工大学出版社

总主编 史玉娇 姚怀山

秘书实务

MISHU SHIWU

主 编 郝全梅
副主编 王守福 史玉娇



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务 / 郝全梅主编. — 大连 : 大连理工大学出版社, 2013. 11

新世纪普通高等教育秘书学系列规划教材

ISBN 978-7-5611-8193-5

I. ①秘… II. ①郝… III. ①秘书学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 205254 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:<http://www.dutp.cn>

大连永盛印业有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:170mm×240mm 印张:18.75 字数:344 千字

印数:1~1500

2013 年 11 月第 1 版

2013 年 11 月第 1 次印刷

责任编辑:白璐

责任校对:毛强

封面设计:波朗

ISBN 978-7-5611-8193-5

定 价:37.00 元

新世纪普通高等教育秘书学系列规划教材编审委员会

总主编：史玉峤 姚怀山

副总主编：冯修文

编委(按姓氏笔画为序)：王守福 史玉峤 冯修文

杨树森 吴廷玉 何宝梅

陈祖芬 郝全梅 姚怀山

贺 军 胡元德

总 序

我国的秘书活动源远流长,若从文字和文书的产生算起,已有 3000 余年的历史。秘书活动在中华民族的文明长卷上,留下了不可磨灭的深深印迹,是中国文化不可分割的重要组成部分。但也应该看到,由于秘书活动的机密性,人们对秘书活动的自觉认识,直到 20 世纪 80 年代,才伴随着改革开放的时代强音,结出了初步的果实。

30 多年来,中国秘书学筚路蓝缕,历经坎坷,开拓进取,从草创一步步迈向常规科学之林。学界同仁创办刊物,发表文章,出版专著,成立行业协会和学术组织,在高等院校开展各种层次的秘书学专业教育。2012 年,秘书学专业被教育部正式列入《普通高等学校本科专业目录》,这对于秘书学专业的建设与发展,具有里程碑式的重大意义。

目前,我国已有 800 多所本专科院校设立了秘书学专业,随着社会对秘书人才需求的不断增长,这个数字还会不断地扩大。可以预见,随着秘书学专业正式进入“目录”,新一波秘书学专业的发展浪潮即将到来。机遇也是挑战,“升本”后秘书学专业建设的规范、完善和提升还有很多亟待完成的使命,“革命”不仅“尚未成功”,而且仅仅是“刚刚上路”。

教材是教学活动的基本工具,是专业发展的重要支撑,是教学改革的有效载体。在我国秘书学专业的创建和发展过程中,教材建设起到了重要的基础作用。不可否认的是,近些年虽然秘书学专业教材的“量”上来了,但“质”还存在着诸多问题,比如概念不清晰,体系不严谨,观念落伍,知识陈旧,生搬硬套,生拼硬凑,“手册化”严重,等等。借助“升本”东风,审视不足,集合力量,打造一套既能汲取以往成果又能适应时代需求的全日制本科秘书学系列规划教材已是势在必行。

正是基于此,依托在出版教材方面业绩卓著的大连理工大学出版社,我们邀请了山西大学、解放军西安政治学院、延安大学、青岛大学、安徽师范大学、南京师范大学、上海建桥学院、宁波工程学院、湖南商学院、绍兴文理学院等院校的专家学者,共同完成这套“新世纪普通高等教育秘书学系列规划教材”的编写。

秘书学是一门年轻的学科,秘书学专业是一个年轻的专业,作为一次全国性秘书学本科系列规划教材编写的尝试,书中难免存在不足之处,敬请学界同仁尤其是在教学第一线的广大师生,给予指正和赐教。

史玉峤 姚怀山

2013年8月

前 言

《秘书实务》是新世纪普通高等教育秘书学系列规划教材编审委员会组编的教材之一。

秘书实务是秘书学专业的一门主干课程,其研究对象是秘书业务活动。从其结构来看,它包括秘书人员、专业工作、工作规范、领导意图、工作环境五个要素;从其特点来看,有实用性、规范性、程序性、可操作性四个方面。学习秘书实务的目的,就是要掌握各项秘书工作的基本知识,增强创新和竞争意识,形成胜任秘书工作的能力和素质,满足现代领导的需求,提高秘书工作的质量和效率,真正学以致用。

《秘书实务》是一本内容丰富、实用性强、通俗易懂的教材,是为各院校本科学生编写的。这本教材的作者大都是秘书界的专家、学者,具有较丰富的教学经验,他们是中国高教秘书学会副会长、解放军西安政治学院王守福教授,中国高教秘书学会常务理事、青岛大学文学院史玉峤教授,中国高教秘书学会常务理事、山西省写作学会会长、山西大学文学院郝全梅教授,太原大学文法学院贾安民老师。

教材是一门学科知识的主要载体,也是实施教学的基本依据。因此,我们在编写时努力探索规律,与时俱进。参与撰写的同仁们都坚持了严谨、细致、科学的写作态度,在内容阐述上力求系统而务实;在结构安排上力求稳妥而合理;在行文风格上力求朴实而庄重;在语言运用上力求简洁而通俗。



本教材具有以下特点:

第一,新颖性。本教材吸收了有关秘书工作的最新研究成果,对富有创新的秘书工作实践予以总结、概括和提炼,使学生能够接受最新的东西。

第二,系统性。本教材不但融理论性与应用性、思想性与专业性、完整性与系统性为一体,而且突出了知识的实用性、综合性,注重了理论与实践的融会贯通。

第三,科学性。本教材每章不仅介绍了含义、特点、功能以及具体做法,而且还设置了“思考题”和“案例研习”两部分,选择了正、反两方面的案例并且提出问题,让学生动脑剖析,旨在拓宽学生的思路,提高学生分析问题和解决问题的能力。

本教材由郝全梅任主编,王守福、史玉峤任副主编,贾安民参加了部分章节编写。具体编写分工如下:第二章、第四章、第五章、第七章、第十二章由郝全梅编写,第一章、第三章、第十三章由王守福编写,第八章、第九章、第十章由史玉峤编写,第六章、第十一章、第十四章由贾安民编写。江苏师范大学文学院蔡茂审阅了书稿,并提出宝贵意见,在此表示感谢。

本教材不仅可以作为学生课堂用书,也可作为秘书人员的参考书。

在编写本教材的过程中,我们参考借鉴和吸收了秘书界学者、同行们的有关成果,在此表示诚挚谢意。

由于我们水平、能力有限,教材中的不足、错误在所难免,竭诚欢迎同行专家和广大读者多提宝贵意见,以使本教材更加完善、更加适用。

编 者

2013年11月

所有意见和建议请发往:dutpbk@163.com

欢迎访问教材服务网站:<http://www.dutpbk.com>

联系电话:0411-84708445 84708462



第一章 绪 论	1
第一节 秘书实务的对象、范围和内容	1
第二节 秘书实务的性质和特点	7
第三节 学习秘书实务的意义、目的和方法	9
第二章 调查研究	16
第一节 调查研究的意义与范围	16
第二节 调查研究的态度和程序	20
第三节 调查研究的方法与方式	23
第四节 调查研究的注意事项	27
第五节 调查报告的撰写	28
第三章 信息工作	38
第一节 信息工作的含义和作用	38
第二节 信息工作的特点和要求	41
第三节 信息管理的过程和方法	45
第四节 政府信息公开工作	61
第五节 信息工作的注意事项	66
第四章 辅助决策	73
第一节 决策的含义与类型	73
第二节 辅助决策的特点、作用与原则	75
第三节 科学决策的程序	78
第四节 辅助决策的方式和要求	80
第五章 会议工作	89
第一节 会议工作概述	89

第二节	会议的类型	91
第三节	会议的组织工作	93
第四节	端正会风的主要措施	101
第五节	会议的文字工作	103
第六章	信访工作	121
第一节	信访工作概述	121
第二节	信访工作的任务、原则与制度	125
第三节	处理来信来访的方法与要求	128
第四节	处理来信来访的注意事项	134
第七章	协调工作	140
第一节	协调的含义与作用	140
第二节	协调工作的特征与原则	142
第三节	协调工作的类型	145
第四节	协调工作的方法	150
第五节	协调工作的程序	153
第八章	接待工作	157
第一节	接待概述	157
第二节	秘书接待的方法	160
第三节	秘书接待与礼仪修养	164
第九章	差旅工作	171
第一节	差旅工作概述	171
第二节	差旅工作的一般内容	174
第三节	出国旅行的安排	176
第十章	商务谈判工作	183
第一节	商务谈判工作概述	183
第二节	商务谈判中的秘书辅助	187
第三节	上司授权秘书谈判	192
第十一章	商务活动	201
第一节	会见与会谈	201
第二节	开放参观与签约仪式	205

第三节	庆典活动与剪彩仪式	209
第四节	宴请活动	213
第五节	商务旅行	219
第六节	会展工作	224
第十二章	督查工作	230
第一节	督促检查的范围与特点	230
第二节	督促检查的作用与原则	231
第三节	督促检查的组织形式与方法	235
第四节	督促检查的程序和制度	238
第十三章	保密工作	243
第一节	保密工作概述	243
第二节	保密工作的原则和要求	247
第三节	文书保密	250
第四节	会议保密	252
第五节	商务保密	254
第六节	通信保密	257
第七节	涉外保密	259
第八节	计算机信息系统的安全保密	262
第十四章	办公室实务	268
第一节	办公室环境管理	268
第二节	值班管理	275
第三节	电话事务	278
第四节	印信管理	281
参考文献		287

第一章

绪论

秘书学作为一门新兴学科,伴随着我国改革开放三十多年的发展历程,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,从秘书学概论中分化出来,成为一门应用性较强的独立学科,在秘书人才培养中发挥着独特而重要的作用。本章着重论述秘书实务的对象、范围和内容、秘书实务的性质和特点,以及学习秘书实务的意义、目的和方法。

第一节 秘书实务的对象、范围和内容

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。所谓“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:第一,秘书实务就是秘书和秘书机构的专业工作,如文书工作、协调工作、督查工作、会议工作、接

待工作、事务工作等,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。第二,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,还有难以预料的领导交办事项,几乎无所不包,无时不有。第三,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者没有相当的秘书阅历与经验的人,是很难胜任秘书工作的。

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研究对象。只有学科对象确定了,其研究范围、研究内容、学科性质、特点和知识体系等才能随之确定。

综观秘书学界,自20世纪90年代开始,研究秘书实务的著作已有数十种之多。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,在秘书实务的研究范围和内容上,便产生了失之过宽或失之过窄的现象,而且在体例上表现为明显的随意性。

根据秘书学界关于史、论、专、技四大研究领域的学术共识,毫无疑问,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。

秘书业务活动由以下要素构成:一是秘书人员,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。二是专业工作,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。三是工作规范,即秘书业务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制度要素。四是领导意图,即领导者对完成某项业务工作的意见、倾向及打算。这是秘书业务活动的指导要素,也是开展秘书业务活动的依据要素。五是工作环境,即秘书业务活动运行的空间、时间及客观形势。这是秘书业务活动的环境要素,也是秘书业务活动的外在要素。上述五大要素相互依存、相互联系、相互作用,推动秘书业务活动顺利进行。

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,并处于不断变化与发展之中。秘书实务的研究范围主要有以下几个方面:

(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,秘书实务理论属于秘书学的应用理论范畴。其内容大体包括两部分: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、秘书实务的范围和内容、秘书实务的性质和特点、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、程序、方法和要求等。上述理论一方面反映了秘书实务的学科特点和规律,另一方面反映了秘书业务活动的特点和规律,这些特点和规律是指导秘书和秘书机构开展业务工作的基本遵循。

(二)秘书实务的工作规范

在长期的秘书工作实践中,我国党政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、信息工作、建议(提案)工作、信访工作、档案工作和保密工作等,已由《党政机关公文处理工作条例》、《党政机关公文格式国家标准》、《信访条例》、《政府信息公开条例》和《中华人民共和国保守国家秘密法》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、协调工作和差旅工作等,至今尚按照长期形成的习惯和经验行事。

(三)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特定的工作流程,即有起始、有运行、有终止,周而复始,环环相扣,井然有序。这是因为,每项秘书业务的处理,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等问题,以推进秘书工作的科学化和规范化。

(四)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,就无法完成秘书工作任务。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索秘书工作方法,它包括处理每项业务的方式、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,在发展中创新。

四、秘书实务的内容

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,秘书实务的主要内容有:

(一)调查研究

调查研究是人类认识客观世界的基本方法,也是各级机关和组织了解情况、制订政策、指导工作的基本方法。调查研究是秘书工作的一项基本任务,也是秘书必备的一项基本功。因此,秘书必须掌握调查研究知识,提高调查研究能力。包括调查研究的含义和意义,调查研究的特点和范围,调查研究的原则和程序,调查研究的方法和方式,调查研究的注意事项等。

(二)信息工作

人类社会已进入信息时代,信息不仅像阳光和空气一样,成为每个人生活中时刻不可离开的东西,而且成为领导机关正确决策和指导工作的基础和依据。秘书工作为领导工作服务,最重要的是为领导提供信息服务。因此,秘书必须掌握信息工作知识,提高信息处理能力。包括信息的含义和作用,信息工作的特点和要求,信息的管理和方法,信息工作的注意事项等。

(三)辅助决策

领导者的基本职能是决策,秘书和秘书机构的主要职责是辅助领导正确决策。经济全球化、政治民主化、文化多元化、社会信息化的大趋势,对领导决策科学化、民主化的要求越来越高,与此同时,对秘书辅助决策的要求越来越高。因此,秘书必须掌握辅助决策知识,提高辅助决策能力。包括决策的含义和类型,辅助决策的作用和原则,辅助决策的程序,辅助决策的方式,辅助决策的要求等。

(四)会议工作

会议是人类社会必不可少的活动方式,更是各级机关和组织经常采用的管理方式。做好会议工作,提高会议效率,是秘书工作的重要内容之一。因此,秘书必须掌握会议工作知识,提高办会能力。包括会议的类型和特点,会议工作的原则,会前准备,会间服务,会后总结等。

(五)信访工作

信访工作是各级领导机关为人民群众排忧解难的工作,也是构建社会主义和谐社会的基础性工作,更是领导机关发扬民主、体察下情、联系群众的重要渠道。协助领导者处理群众来信、接待群众来访,是秘书工作的一项经常性任务。因此,秘书必须掌握信访工作知识,提高办信接访能力。包括信访工作的含义和特点,信访工作的意义和作用,信访工作的原则和制度,处理来信来访的方法和要求,处理来信来访的注意事项等。

(六)协调工作

协调是管理的一项重要职能。协调的意义,就在于机关之间、部门之间,沟通信息,协调关系,化解矛盾,统一步调,密切配合,为实现组织总体目标而共同努力。机关工作必然存在各种矛盾,有矛盾就有协调工作。协调工作是秘书工作的一项经常性任务。因此,秘书必须掌握协调工作知识,努力提高协调能力。包括协调工作的特点和原则,协调工作的类型,协调工作的程序,协调工作的方法等。

(七)接待工作

接待工作是各级机关和组织在交往和联系中所进行的迎送招待、联系接洽、参观游览等服务性活动,是社会组织不可缺少的公共关系活动。秘书机构作为机关和组织的“门面”和“窗口”,应当做好接待工作。因此,秘书必须掌握接待工作知识,熟悉接待礼仪。包括接待工作的作用、类型和原则,接待工作的准备,接待工作的一般方法,外事接待工作的方法,外事接待工作的注意事项等。

(八)差旅工作

一般情况下,领导者有两种工作方式:坐镇机关和出差旅行。跟随领导者或者安排领导者出差旅行,是秘书工作的一项经常性任务。因此,秘书必须掌握差旅工作知识,熟悉差旅业务,以保证领导者差旅活动安全顺利。主

要包括差旅工作的准备,差旅过程中的工作,差旅结束后的工作等。

(九)谈判工作

谈判是各级各类组织间进行交往与合作的一项重要活动,也是秘书工作的一项经常性任务。特别是商务秘书,经常授权组织或者参与谈判工作。因此,必须掌握谈判知识,熟悉谈判业务。主要包括谈判的要素、特点和类型,谈判工作的准备,谈判工作的过程,谈判工作对秘书的要求等。

(十)商务活动

在经济全球化的大趋势下,各级机关和组织的领导者参与商务活动十分频繁,安排好商务活动是秘书工作的重要任务。因此,秘书必须掌握商务活动知识,提高商务活动能力。主要包括会见与会谈,开放参观与签约仪式,庆典活动与剪彩仪式,宴请活动,商务旅行等。

(十一)督查工作

督查工作是督促检查工作的简称,特指秘书或秘书机构根据领导指示、工作需要和群众反映,对本机关辖属单位的职能活动进行监督、检查、催办的过程,其意义在于克服各级机关的官僚主义作风,使领导决策和各项工作落到实处。督查工作是改革开放新形势下各级领导赋予秘书和秘书机构的一项重要职能。因此,秘书必须掌握督查工作知识,提高督促检查能力。包括督查工作的特点和作用,督查工作的任务和范围,督查工作的方式和制度,督查工作的原则和要求等。

(十二)保密工作

保密工作是指国家及一切社会组织从维护自身安全和利益出发,为保守秘密而采取的各种防范措施及一切活动的总和。秘书工作的特点和任务,决定了秘书保密工作的极端重要性。同时,秘书机构负责本机关的保密工作。因此,秘书必须掌握保密知识,熟悉保密法规,增强保密意识,加强保密工作。包括保密工作的特点和意义,秘密等级和保密法规,秘书部门的保密工作,保密工作的原则和要求等。

(十三)办公室事务

办公室是秘书的办公场所,也是领导机关的办事机构。秘书必须掌握处理办公室事务的知识,提高办事能力。包括办公室环境管理,值班管理,电话事务,印信管理等。