

高等学校秘书学专业系列教材

秘书学概论

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨 锋

高等学校秘书学专业系列教材

秘书学概论

M I S H U X U E G A I L U N

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨 锋

副主编 黄良友

编 委 (以姓氏笔画为序)

王随仁 石安银 张同钦 严 冰

胡明波 赵爱华 高海滨



高等教育出版社·北京

HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是“高等学校秘书学专业系列教材”中的一本。本书全面吸收了国内外秘书学的最新研究成果,在构建秘书学理论体系方面作了深入探索。本书除绪论外共分九章,系统地阐述了秘书学的基本理论。内容主要包括秘书学的产生与发展、秘书学的性质与研究对象、秘书职业、秘书机构、秘书素养、秘书职能及职能环境、秘书工作规律与方法、秘书团队管理、秘书职业资格认证以及国外秘书工作概况等。

本书适合作为各级各类高校秘书、管理及其他相关专业的秘书学课程教材,也可作为在职秘书、公司文员、机关职员提高理论水平 and 业务能力的参考读本。

图书在版编目(CIP)数据

秘书学概论/杨锋主编. —北京:高等教育出版社, 2011.8

高等学校秘书学专业系列教材/丁晓昌,杨剑宇主编
ISBN 978-7-04-032597-3

I. ①秘… II. ①杨… 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(2011)第158170号

策划编辑 罗雪群 责任编辑 罗雪群 封面设计 张楠 版式设计 余杨
责任校对 杨凤玲 责任印制 张泽业

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社址	北京市西城区德外大街4号	网址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印刷	北京市文林印务有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
开本	880mm×1230mm 1/32		http://www.landaco.com.cn
印张	10	版次	2011年8月第1版
字数	190千字	印次	2011年8月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	19.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 32597-00

总序

中国秘书学历经三十余年的坎坷跋涉,已经初具规模。目前,全国已有八百多所本、专科院校设立了秘书学专业,有些高校还有相关的硕士、博士方向;有近二万名专兼职教师在从事该专业的教学和科研工作;已有上千部著作和教材问世,三万多篇文章发表。2011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》,这是秘书学专业发展历程中的一座里程碑。它标志着该专业走出了困难时期,跨入了新一波发展高潮。

为了迎接这新一波发展高潮,规范教学,推进秘书教育事业,也为了满足广大秘书学专业师生的迫切需要,由高等教育出版社牵头,我们组织全国几十所高校的秘书学专业教师,编写了这套全国性的“高等学校秘书学专业系列教材”。

三十余年来,秘书学专业的教材建设大致经历了两代。

第一代秘书学专业教材出版于20世纪80年代前期,有《秘书学概论》、《秘书工作》、《秘书学和秘书工作》、《秘书学》等。教材的内容一般分三部分:一是对秘书工作粗浅简单的经验总结,二是关于文书工作程序和法定行政公文及其写法的介绍,三是以附录载有关

于秘书工作、档案工作等法规。对这一代教材,宽容者称之为集专业教材、学术著作、工作手册三位一体的连体婴儿;批评者斥之为难以用做教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像杂烩。客观而论,与文史哲等发展已经相对成熟的学科相比,这一代秘书学专业教材确实粗糙幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科的发展总是从低级到高级、从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓铺路之功不可抹杀。

第二代秘书学专业教材出版于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表作。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为论、史、应用三部分,出现了《秘书学概论》、《秘书实务》、《文书学》、《档案学》、《秘书写作》、《中国秘书史》、《公共关系学》等课程教材。这些教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了秘书学的学科体系。但是,它在一定程度上存在着基本概念含混、研究对象欠明、课程界限不清、体系有待完善等不足之处。

本系列教材尝试弥补以上不足之处,努力达到基本概念准确、研究对象明晰、课程界限明确、体系基本完整。以力争成为精品教材为目标,为第三代秘书学专业教材开辟道路。

秘书学专业是应用性专业,兼具理论性和应用性,由论、史、应用三部分组成。在本系列的七种教材中,《秘书学概论》和《中国秘书史》是专业基础理论课程教材,即论和史两部分;应用性的课程教材则有《秘书实务》、《秘书档案管理》、《秘书写作》、《秘书公关与礼仪》和《秘书工作案例与实践》,由此组成本科阶段秘书学专业的核心课程教材体系。每种教材均配有数字化资源,包括教学课件、思考

题答案、参考资料等,供授课老师教学参考之用。

由于秘书学是一门年轻的专业,本系列教材又是第一套全国性的秘书学全日制本科教材,书中难免存在不足之处。因此,我们真诚地希望能得到广大师生、同行的指正和赐教。

“高等学校秘书学专业系列教材”总主编

2011年6月

目录

绪论	1
一、秘书学的产生与发展	1
二、秘书学的研究对象、内容与范围	7
三、秘书学的学科性质及其与相关学科的关系	11
四、秘书学的学习方法	16
第一章 秘书职业	19
第一节 秘书概念的界定	19
一、国外对秘书概念的界定	19
二、我国对秘书概念的界定	21
第二节 秘书职业的分类	26
一、国外秘书职业的分类	26
二、我国秘书职业的分类	29
第三节 秘书职业的特点	34
一、秘书职业发展现状	34
二、秘书职业的基本特点	38
第四节 中国的秘书职业化	40
一、秘书职业化的含义	40
二、中国秘书职业化的表现	41
三、影响中国秘书职业化发展的因素	42
四、中国秘书职业化发展的途径	43

第二章 秘书机构	46
第一节 秘书机构及其设置	46
一、秘书机构的含义与特点	46
二、秘书机构设置的原则	48
三、秘书机构设置的程序	52
第二节 秘书机构的组织形式	54
一、秘书机构的名称	54
二、秘书机构的组织类型	55
三、常见的秘书机构	58
第三节 秘书机构的管理	61
一、秘书机构的管理理念	61
二、秘书机构的规范	64
三、秘书机构的管理内容	67
第三章 秘书素养	77
第一节 秘书的精神素养	77
一、秘书的思想政治素养	77
二、秘书的职业道德与作风修养	80
第二节 秘书的知识与能力素养	87
一、秘书的知识素养	87
二、秘书的能力素养	96
第三节 秘书的心理素质和性格特征	102
一、秘书的心理素质	102
二、秘书的性格特征	110
第四章 秘书职能	118
第一节 秘书职能概述	118
一、秘书职能的含义	118

二、秘书职能的认定	119
第二节 秘书的基本职能	120
一、办理事务	120
二、沟通协调	124
三、辅助决策	127
四、督促检查	132
第三节 秘书职能的实现	134
一、日常事务工作	135
二、专项工作	139
三、领导交办工作	143
四、参谋辅助工作	144
第五章 秘书职能环境	148
第一节 秘书职能环境的内涵与作用	148
一、秘书职能环境的内涵	148
二、秘书职能环境的作用	150
第二节 秘书对职能环境的适应与优化	152
一、秘书对职能环境的适应	152
二、秘书对职能环境的优化	154
三、秘书对职能环境障碍的排除	155
第三节 人际关系与秘书的人际关系	158
一、人际关系	158
二、秘书的人际关系	161
第四节 秘书与领导的关系	163
一、秘书与领导的多维关系	163
二、秘书处理与领导关系的方法	165
三、秘书处理与领导群体关系的要求	168
第五节 秘书的其他人际关系	170

一、秘书与一般同事的关系	170
二、秘书的其他业缘关系	172
第六章 秘书工作规律与方法	174
第一节 秘书工作规律	174
一、规律与秘书工作规律	174
二、秘书工作的一般规律	176
三、秘书工作的特殊规律	187
第二节 秘书专项业务工作方法	191
一、秘书协调工作方法	191
二、秘书督促检查工作方法	197
三、秘书信息沟通工作方法	205
四、秘书工作进程调度方法	210
五、秘书工作时间调度方法	213
第七章 秘书团队管理	218
第一节 秘书团队概述	218
一、秘书团队的含义	218
二、秘书团队的形成条件	219
三、秘书团队的内部结构	221
第二节 秘书团队的建立	225
一、秘书团队的建立步骤	225
二、秘书团队的组建方法	228
第三节 秘书绩效测评	229
一、绩效测评的含义	229
二、秘书绩效测评要素	230
三、秘书绩效测评的方法和原则	231
四、秘书绩效测评的步骤	236

第八章 秘书职业资格认证·····	240
第一节 职业资格证书制度·····	240
一、就业准入制度·····	240
二、国家职业资格认证·····	242
第二节 秘书职业资格认证·····	247
一、秘书国家职业资格认证·····	247
二、剑桥办公管理国际证书·····	249
第三节 秘书国家职业标准·····	252
一、秘书国家职业标准概述·····	252
二、秘书国家职业标准工作内容与要求·····	253
第九章 国外秘书工作概况·····	260
第一节 国外秘书的种类与职级·····	260
一、美国秘书的种类与职级·····	260
二、日本秘书的种类与职级·····	265
第二节 国外秘书的教育与培养·····	268
一、美国的秘书教育与考试·····	268
二、日本的秘书教育与考试·····	270
三、英国的秘书职业资格考试与培训、任用·····	272
附录·····	277
秘书国家职业标准(2006年版)·····	277
阅读书目·····	301
后记·····	305

绪论

秘书是一种古老的职业,秘书活动的出现可以追溯到几千年前,而秘书学作为一门独立学科进入人们的关注视野,则是 20 世纪 80 年代初期。1982 年 2 月 18 日《光明日报》载文,提出建设新兴学科“秘书学”,此当为我国秘书学产生的标志。

一、秘书学的产生与发展

(一) 秘书学的产生

我国的秘书学诞生于 20 世纪 80 年代初期。根据学科创生理论,一门学科的产生与发展,通常体现在五个方面:一是学科产生是时代的必然产物,二是有学科创始人和代表作,三是有学科定义和研究对象,四是有精心构建的学科理论体系,五是有独特的研究方法。据此,我们对秘书学的产生作如下分析。

首先,秘书学的产生是时代的必然产物。新兴学科的产生一方面源于学科自身的矛盾运动,另一方面是社会需求的催生。党的十一届三中全会之后,国内较为宽松的政治环境和较为自由的学术环境为秘书学的诞生创造了条件。在以经济建设为中心的新

形势下,领导对秘书辅助和服务的要求在数量和质量上都大为提高。一方面,改革开放全面推动了各项事业的发展,社会新兴组织如雨后春笋般涌现,对秘书的需求数量剧增;另一方面,师傅带徒弟的传统培养方式难以应对层出不穷的新问题。因此,加强秘书职业培训和开展秘书教育被提上议事日程。20世纪80年代初期,党政机关委托高等院校举办秘书培训班的现象非常普遍。同时,为适应社会需要,一大批高等院校相继开设秘书学专业。到20世纪80年代中期,开设秘书学专业或相关课程的高等院校已达150余所。^[1]时代的发展和社会的需求是秘书学产生的最关键和最重要的原因。

其次,学科创始人和代表作涌现。新中国最早对秘书工作规律进行系统理论研究的是中共中央办公厅秘书局资深秘书李欣。他于1959年开始对秘书活动进行全面而系统的研究,并于1961年完成《秘书工作》书稿的写作。该书于1985年正式出版,被视为新中国秘书学论著的开山之作。此外,20世纪80年代初期,由于教学需要,一批秘书学教材出版,如张金安、常崇宜编著的《秘书学概论》(云南人民出版社1984年版),王千弓等编著的《秘书学与秘书工作》(光明日报出版社1984年版)。这些著作都不同程度地明确了秘书、秘书工作、秘书机构、秘书学等基本概念,对秘书工作的特点、秘书的职责、秘书学的性质以及研究内容与方法都作了最基本的阐述,比较集中地反映了秘书学创建之初的学术水平,为秘书学的发展奠定了基础。

[1] 参见钱世荣,《中国当代秘书学研究:第三次爬坡》,《当代秘书》2002年第3期。

此外,秘书学专业杂志开始创办,秘书学会开始组建,相关学术活动日渐兴起。这些事件都促进了并同时印证着秘书学的产生。

目前关于秘书学的起源另有一种观点,随着史学研究中幕学研究的兴起,有学者认为我国秘书学发端于清末的幕学。他们通过对乾隆时万枫江所著《入幕须知五种》、汪辉祖《佐治药言》等幕学主要研究成果进行分析,认为佐治是幕学研究的核心。秘书学从幕学中获得了许多启迪,因此,幕学为秘书学的发端。^[1]

(二) 秘书学的发展

随着改革开放的不断深入,管理科学和领导科学日益得到重视。相关学科的日臻成熟与秘书学形成良性互动,对秘书学的发展产生了较为重要的影响。钱世荣教授的“三次爬坡”理论是对秘书学近三十年发展较为精准的概括。其中第二次和第三次“爬坡”即指秘书学的发展阶段。钱教授认为,第二次“爬坡”起自20世纪90年代初,秘书学的发展表现在:一是较为重视对学科自身问题的研究,二是较为重视对秘书活动深层次理论问题的研究,三是较为重视对秘书工作重大现实问题的研究,四是较为重视对中国现代秘书工作发展历程与中外秘书活动的比较研究,五是较为重视通过专题研讨、学术评介、学术评奖等方式推进研究活动的开展。第三次“爬坡”始于新旧世纪交替之际,秘书学的发展表现在基本理论共识的形成和学科地位、学科发展方向的确定,专业归属的确定、专业层次的提升和专业教育的多元化发展,职业资格制度的整体构建及职业

[1] 参见何宝梅:《秘书学基础理论探究》,浙江大学出版社2010年版,第6页。

化推进。^[1]

秘书学发展阶段的成果可以概括为：

1. 秘书职能的发展转变

在以经济建设为中心的改革开放新形势下，各社会组织开始逐步形成管理效率意识，以追求更优化的管理效果。适应形势需要，秘书的职能悄然发生着变化。1985年1月，第三次全国党委秘书长、办公厅主任座谈会明确提出了秘书工作要实现的“四个转变”，即从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋献策，从收发传递信息转变为综合处理信息，从单凭老经验办事转变为实行科学化管理，从被动服务转变为力争主动服务。20世纪90年代，又特别强调秘书机构的参谋助手作用、督进检查作用和协调综合作用。无论是秘书职能的实际转变，还是政策对秘书职能的导向作用，都促进了秘书学的发展。从另一角度看，秘书学研究的深入和发展，也有力地推进了秘书工作的专业化、科学化和规范化。

2. 秘书学科的建立

自20世纪80年代初秘书学专业在高校建立，一大批学者投身秘书学的教学与研究，取得了许多重要的研究成果，包括教材、专著、论文、工具书、课题等。20世纪80年代中期，常崇宜教授等就对秘书学的课程体系有所论述。20世纪80年代后期至90年代初期，廖雄军提出了关于秘书科学三个分支学科体系的构想^[2]，董少非提出了秘书学的结构体系应由理论秘书学、应用秘书学、历史秘书学、

[1] 参见钱世荣：《中国当代秘书学研究：第三次爬坡》，《当代秘书》2002年第3期。

[2] 廖雄军：《对秘书科学三个分支学科体系的构想》，《秘书之友》1989年第4期。

技术秘书学四大部分组成。^[1]20世纪90年代中后期,秘书学界在总结前期研究成果的基础上,对秘书学的学科体系作了进一步探索。代表性的研究成果有:

董继超在总结前期研究成果的基础上勾画了秘书学的研究内容,认为秘书学的研究内容由四部分组成:秘书史、秘书理论、秘书业务、秘书技术;^[2]

郝文勉构架了微观秘书学与宏观秘书学;^[3]

方国雄提出按分支发展论、机理论、史论、管理论、环境论、职能论、方法论构建秘书学学科体系;^[4]

钱世荣在按基础理论、技术理论、应用理论构架的“三层次分布论”基础上,又仿照《学科分类与代码》的编制原则和编码方法提出了构建秘书学的一、二级及部分三级学科的设置。^[5]

此外,陈荣设想的“大秘书学”的理论框架、宋斌提出的秘书学理论“五大系统”构想等,都从理论上为秘书学的建立与发展奠定了基础。

3. 秘书职业化的初步形成

社会主义商品经济的健康发展,极大地改变了我国秘书队伍原有的群体结构,也丰富了秘书工作的内涵与方式。在这样的条件下,1998年6月原国家劳动与社会保障部发布《秘书职业资格鉴定试点

[1] 参见董少非:《试论秘书学的体系结构和结构体系》,《秘书》1987年第1期。

[2] 参见董继超主编:《普通秘书学》,中央广播电视大学出版社1997年版。

[3] 参见郝文勉:《论建立秘书学学科体系和秘书专业体系》,《档案学通讯》1998年第6期。

[4] 参见方国雄:《谈秘书学学科体系》,《秘书之友》2000年第6期。

[5] 参见钱世荣:《秘书学学科体系研究》,《秘书》2000年第6期。

工作方案》，在北京、上海、重庆、广东等 10 个省市率先开展秘书职业资格鉴定试点工作，迈出了秘书职业化的第一步。2000 年 3 月发布的《招用技术工种从业人员规定》决定从 2000 年 7 月 1 日起，秘书等职业必须持职业资格证书上岗。“秘书职业资格鉴定全面推开，这意味着中国秘书职业化时代的到来。”^[1] 研究和分析我国秘书职业化的过程、特点和发展趋势，改革我国的秘书职业教育，也就成为秘书学研究的新的热门课题。这一新的课题，将在密切关注秘书与秘书活动变化的同时，对秘书学理论研究产生深远的影响，秘书学研究的新成果，也将积极地影响我国秘书职业化的进程。

4. 秘书工作手段与方法的大变革

随着科技与经济的发展，办公自动化逐步成为现实。长期以来，秘书工作依靠一支笔、几张纸、一部电话这些传统办公工具。新技术发展的趋势，以及办公室实行程序化、规范化、制度化、科学化管理，提高工作质量和办事效率的客观要求，决定了秘书工作实行办公自动化是必然趋势。1985 年，国家成立第一个办公自动化专业领导小组，同时，国务院率先组织开发了“政务办公自动化系统”。办公自动化的全面推进，对秘书工作的手段与方法产生巨大的影响。秘书工作手段与方法的革新，直接影响了原有的秘书工作理念，给秘书学的进一步发展带来了新的机遇与挑战。

在国外，秘书学理论研究开始于 20 世纪 50 年代。1976 年，梅里姆·韦伯斯特出版公司出版了由安娜·L. 埃克斯利 - 约翰逊主编的指导秘书工作的大型工具书《韦氏秘书手册》，这标志着美国在秘

[1] 何宝梅：《秘书学基础理论探究》，浙江大学出版社 2010 年版，第 241 页。