

Administrative Secretary Studies

 世纪公共行政系列教材

行政秘书学

唐 钧 ◎ 主编

Administrative Secretary Studies

 世纪公共行政系列教材

行政秘书学

唐 钧 ◎ 主编

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

行政秘书学/唐钧主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 1

21 世纪公共行政系列教材

ISBN 978-7-300-16819-7

I. ①行… II. ①唐… 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 010677 号

21 世纪公共行政系列教材

行政秘书学

唐 钧 主编

Xingzhengmishuxue

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京市鑫霸印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 14.5 插页 1

字 数 323 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2013 年 3 月第 1 版

印 次 2013 年 3 月第 1 次印刷

定 价 32.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

21世纪公共行政系列教材

◆ 编审委员会 ◆

► 主 编 朱立言

► 编 委 (按姓氏笔画排序)

石永义 石亚军 齐明山 许文惠

张成福 赵国俊 彭和平

《行政秘书学》教材编写组成员名单

主 编：唐 钧（中国人民大学）
副 主 编：丁 冬（中国人民大学）
 黄莹莹（中国人民大学）
 郑 雯（中国人民大学）
编写人员：黄永华（中国人民大学）
 张益锋（中国人民大学）
 刘 晨（中国人民大学）
 冯 迪（中国人民大学）
 范 坤（中国人民大学）
 付 蓉（江西省商务厅）
 陆美霖（中国互联网络信息中心）
 任子平（环境保护部）
 李泽钧（北京市人民政府办公厅）
 张竞文（中国人民大学）

本书受到教育部高等学校特色专业建设点中国人民大学行政管理专业的支持

本书受到中国人民大学国家重点学科行政管理专业的资助

总 序



历史经验表明，发展水平和现代化水平越高的社会，公共行政也越发达，因而就越需要公共行政科学。公共行政科学对我国经济和社会发展的重要性，正随着我国社会主义现代化进程的推进而日益显现出来，并呈现出良好的发展前景。

公共行政是对政府及其他社会部门、社会公共事务的组织与管理。行政管理学是研究和运用于国家事务、社会公共事务的管理科学与艺术。它通过研究、传播行政管理知识、艺术信息，培养公共行政的职业人才，改善政府和社会公共部门管理、服务的质量，提高效率，最终达到实现公共利益的良好目的。

在传统社会中，公共行政管理和其他领域中的管理一样，主要依靠管理人员的经验和悟性。现代行政管理要求从业者具有与其相适应的职业道德和品质，要求管理人员掌握适应这种管理要求的知识和技能。从当前来看，随着社会的政治民主与科学技术的全面进步，公共行政的职能迅速扩展，公共行政部门迅速增加，公共行政中的分工协作日益增强，社会对政府公共行政质量的要求越来越高，“职业化”成了公共管理领域的一个重要趋势，不经专门化的教育培训，就不可能胜任管理岗位的要求。所以，在现代社会，通过专门教育培养专业型的公共行政管理人才，不仅是时代的迫切要求，也是人们的共识。这是由公共行政自身发展的规律所决定的，公共行政教育成为公共行政职业化的主要途径。

中国人民大学是我国改革开放以来，率先在国内开展行政管理学教学与科研的高校之一。1990年，中国人民大学行政管理学研究所成为国内第一家行政管理硕士学位授予单位，1998年，中国人民大学行政管理学系又成为第一批博士学位授予单位，形成了本科、硕士、博士和在职岗位培训多种教育层次，具有公共行政的理论与实践、中国行政管理体制改革、公共政策、公共组织与人力资源管理、比较公共行政等多个研究方向。所有这一切，是社会发展对政府和其他公共组织管理的职业化的迫切需要，从而也是对行政管理学教育迫切需要的结果。

自威尔逊以来，公共行政学经历了 100 多年的发展历程，在此发展历程中，可谓百家争鸣，多重典范竞存。公共行政学的内容也因社会改革与发展而日新月异，美不胜收。今天，公共行政学呈现出整合政治学、管理学、社会学、心理学、经济学、文化学、哲学、信息科学等多学科理论与方法的特性，成为一门方法多元、内容丰富、学派林立的学科。在科学发展的殿堂之中，公共行政学获得了重要的席位。

为了传播公共行政的理念、理论、方法与技术，适应中国社会公共行政职业化教育、发展与训练的需要，我们组织编写了“21 世纪公共行政系列教材”，教材范围涉及公共行政学科的基本层面。

“21 世纪公共行政系列教材”的编写坚持理论联系实际的科学精神，紧密追踪国内社会变革的实践，及时吸收国际上新的有益的学术思想，在我们长期教学与科研的基础上，在我们与国内外兄弟院校学术交流的基础上，力争有所突破，再上新台阶，再创新水平，站在时代和学术前沿的起跑线上。我们热切希望公共行政学界和实际工作部门的同志们给予批评指正。在这里，我们谨向“21 世纪公共行政系列教材”的读者、学习者和批评者致以敬意。

“21 世纪公共行政系列教材”编委会

前 言



秘书是古老的职业之一，随着社会的发展，秘书职业面临着越来越多新的挑战。我国秘书职业资格认证也应运而生，自 1998 年起，国家劳动和社会保障部开始组织秘书职业资格的全国统一鉴定。

优秀的行政秘书是当今社会的稀缺人才，一名优秀的行政秘书不仅需要掌握职业资格认证所要求的最基本的知识，还需要满足秘书技能的专业要求和秘书素质的内在要求。一方面，秘书需要具备细心、耐心、恒心等良好的职业素养；另一方面，秘书应通过参加培训等方式掌握“应知”的基本知识和“应会”的基本技能，并在实践中不断提高自身素质。

本书借鉴了已有行政秘书学相关教材的经验，涵盖了办公室事务管理、文书与档案工作、会务管理等行政秘书的日常工作。同时，突出“行政秘书”，强调“做事”和“做人”两手抓，两手都要硬。

本书有三项创新：

第一，落实“做事”的技能指南。本书的第 2~5 章，分别从办公室事务管理、文书与档案工作、会务管理和行政秘书的综合能力四个方面，介绍了行政秘书在日常工作中的技能要求；同时，由具体到综合，从行政秘书工作的全局角度总结了行政秘书应该具备的综合能力。

第二，强调“做人”的素养训练。本书的第 6~9 章，从角色定位与职业规划、职业素养与职场心态、行政秘书与领导的关系、行政秘书的职业风险及防范四个方面，回应了行政秘书在日常工作以外如何“做人”的问题，针对具体问题分别提出了处理的方法和技巧。

第三，以行政秘书的“角色”为主线来贯穿职业生涯。本书把行政秘书的角色分为助

手、参谋和代理人三类，从角色定位以及能力与素养两方面分别阐述了行政秘书的工作任务和要求。以此为线索，在各章节分别介绍了行政秘书在日常工作中所需要的能力和素养。

本书从行政秘书所需的基本知识和基本技能入手，侧重于实用性和可操作性，全书穿插了行政秘书的职场案例，以情景模拟的方式呈现，引导读者通过角色扮演来思考并解决行政秘书学问题，使教学更具生动性和趣味性。本书可用作高等院校行政管理、秘书学及相关专业的教科书，也可用作在职人员的培训和参考用书。

本书的参与人员有符丽丽、陈曦、李方、傅纯、尚远方、蒋宇芝、李继朋、刘瞳、张越、杨玉琴、史永福、张潇寒、祝腾娇（中国人民大学），陈峰（中央机构编制委员会办公室），梁婧捷（北京市民政局），么子国（公安部），徐娜（民政部国家减灾中心）等。

感谢中国人民大学出版社刘晶女士、本书的策划编辑朱海燕女士、责任编辑孟庆晓女士等为本书所做的工作。

目 录



第一篇 概述

第1章 行政秘书概述	3
1.1 行政秘书的概念界定与类型划分	3
情景模拟：秘书的挑选	6
1.2 行政秘书在我国的演进和在国外的概况	9
情景模拟：美国总统奥巴马的“80后”秘书	12
1.3 行政秘书的从业资格及职业能力、职业修养和职业规划	14
情景模拟：秘书与平级或下级的关系	17
本章小结	20
关键术语	20
复习思考题	20
阅读材料	21

第二篇 做事与业务能力

第2章 办公室事务管理	25
2.1 办公室事务管理及其对行政秘书的能力要求	25
2.2 办公室环境管理	27
情景模拟：办公环境美化	30
2.3 日常办公	32

情景模拟：接电话的“潜规则”	34
情景模拟：任务的轻重缓急	39
情景模拟：多任务的处理	41
情景模拟：领导的时间管理	42
2.4 信息管理	45
情景模拟：会议的信息工作	47
情景模拟：口头保密	48
2.5 接待工作	49
情景模拟：接待的禁忌	52
情景模拟：秘书与客人争吵	53
本章小结	54
关键术语	54
复习思考题	54
阅读材料	54
第3章 文书与档案工作	56
3.1 文书与档案工作及其对行政秘书的能力要求	56
3.2 文书的拟写与处理	58
情景模拟：县委书记的讲话稿	73
情景模拟：文件传阅	75
3.3 档案管理	78
情景模拟：档案管理	80
本章小结	83
关键术语	84
复习思考题	84
阅读材料	84
第4章 会务管理	87
4.1 会务管理及其对行政秘书的能力要求	87
4.2 会务管理制度规范	89
情景模拟：总经理的“会海”	91
4.3 会务管理主要流程	94
情景模拟：会议通知	96
情景模拟：会议信息的沟通	97
情景模拟：会议程序的确认	98
情景模拟：会议管理	101
4.4 特殊会务活动的管理	101
情景模拟：邀请嘉宾	107
情景模拟：领导请客的安排	111
情景模拟：宴客菜单	112

情景模拟：宴会席位安排	112
本章小结	113
关键术语	113
复习思考题	113
阅读材料	113
第5章 行政秘书的综合能力	116
5.1 执行能力	116
情景模拟：买火车票	117
5.2 统筹能力	120
情景模拟：某市政府秘书处的职责分工与合作	122
5.3 公关能力	125
5.4 学习能力	129
本章小结	132
关键术语	133
复习思考题	133
阅读材料	133

第三篇 做人与职业素养

第6章 角色定位与职业规划	139
6.1 行政秘书的角色认知	139
6.2 行政秘书的角色种类	142
情景模拟：秘书的咨询参谋作用	145
6.3 行政秘书的职业规划	149
情景模拟：杜拉拉晋升	150
本章小结	153
关键术语	154
复习思考题	154
阅读材料	154
第7章 职业修养与职场心态	155
7.1 行政秘书的职业修养	155
情景模拟：爱占小便宜的秘书	157
情景模拟：秘书的素养	158
7.2 行政秘书的职场心态	160
7.3 职场心态的调整	164
情景模拟：秘书综合征	166
本章小结	167
关键术语	167

复习思考题	167
阅读材料	168
第 8 章 行政秘书与领导的关系	169
8.1 行政秘书与领导关系的定位	169
情景模拟：田丰的故事	170
8.2 领导风格与领导情绪	171
情景模拟：某总经理招秘书	173
8.3 处理与领导关系的原则	175
情景模拟：陌生来电和无约来访的处理	181
情景模拟：乘兴而谏	184
8.4 与领导相关关系的处理	186
情景模拟：领导的上级找你谈话	189
本章小结	192
关键术语	192
复习思考题	192
阅读材料	192
第 9 章 行政秘书的职业风险及防范	198
9.1 行政秘书的职业风险	198
情景模拟：首长与秘书齐落马	201
9.2 行政秘书职业风险的防范	202
9.3 常见职业风险及其防范	207
情景模拟：职场性侵犯案	208
本章小结	210
关键术语	210
复习思考题	211
阅读材料	211
参考文献	213

第一篇

概 述



本章将对行政秘书做概括性的阐释，先对行政秘书进行概念界定与类型划分，再对我国行政秘书的演进与国外行政秘书的概况进行介绍，最后介绍行政秘书的从业资格、职业能力、职业修养及职业规划等，帮助读者理解行政秘书的概念，并对全书框架有全局性的把握。



本章学习要点

- 行政秘书的概念界定
- 行政秘书的类型划分
- 行政秘书的从业资格
- 行政秘书的职业能力
- 行政秘书的职业修养

1.1 行政秘书的概念界定与类型划分

1.1.1 行政秘书的概念界定

行政秘书的工作可划分为三类：第一类，行政秘书作为领导的助手，协助领导处理综合行政事务；第二类，行政秘书作为领导的参谋，为领导提供决策支持的信息；第三类，行政秘书作为领导的代理人，在法定范围内依据领导授权行使权力。

因此，行政秘书可界定为这样一种职业：在政府部门或企事业单位中，围绕领导或上