

mi shu xue gai lun

秘书学概论

郭敏超 著

LUN

贵州人民出版社

C931.41
57

秘书学概论

郭敏超 著

贵州人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书学概论 / 郭敏超著. — 贵阳: 贵州人民出版社, 2005

ISBN 7-221-06835-6

I. 秘... II. 郭... III. 秘书学 - 概论
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 002053 号

秘书学概论

郭敏超 著

责任编辑	李立朴
封面设计	张 彪
版式设计	廷 方
出版发行	贵州人民出版社
社 址	贵阳市中华北路 289 号
邮 编	550001
印 刷	贵阳科海印务有限公司
开 本	850 × 1168 毫米 1/32
字 数	364 千
印 张	14.5
印 数	1 ~ 1660 册
版 次	2005 年 1 月第 1 版
印 次	2005 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-221-06835-6/C · 120
定 价	24.00 元

贵人版图书 版权所有 侵权必究

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 秘书及秘书工作的历史演进	(1)
一、“秘书”的历史由来	(1)
二、我国秘书工作的起源及历史发展	(4)
第二节 秘书的定义及秘书种类	(12)
一、秘书的定义	(12)
二、秘书的种类	(14)
第三节 秘书学概述	(18)
一、秘书学的产生	(18)
二、秘书学的学科定义和学科属性	(20)
三、秘书学研究的领域和基本方法	(22)
第二章 认识秘书工作	(29)
第一节 秘书工作概述	(29)
一、秘书工作的本质属性	(29)
二、秘书工作的特点	(33)
三、秘书工作的对立统一性	(37)
第二节 秘书工作的基本任务与作用	(43)
一、秘书工作的基本任务	(43)
二、秘书工作的作用	(45)
第三节 秘书工作的正规化发展	(49)
一、我国秘书工作的指导思想和总要求	(49)

二、秘书工作的管理	(51)
三、现代秘书的职业资格鉴定和考核方式	(56)
第三章 秘书的综合素养	(60)
第一节 秘书的修养和职业道德	(60)
一、秘书的修养	(60)
二、秘书的职业道德	(67)
第二节 秘书的能力结构	(70)
一、表达能力	(70)
二、办事能力	(73)
三、交际沟通能力	(75)
第三节 秘书的角色意识及工作艺术	(77)
一、秘书的角色意识	(77)
二、秘书的工作艺术	(81)
第四章 秘书的人际关系	(86)
第一节 人际关系的内涵及重要性	(86)
一、人际关系的内涵	(86)
二、处理好人际关系的重要性	(87)
第二节 人际关系的处理	(89)
一、处理人际关系的一般技巧	(89)
二、秘书怎样处理与几类人的关系	(94)
三、秘书人际交往应摒弃的几种心理	(101)
第三节 秘书职能关系优化	(104)
一、职能关系及优化的涵义	(104)
二、具体对象的职能关系优化	(107)
第五章 秘书机构	(114)

第一节 秘书机构设置的原则、组织形式和职能	(115)
一、秘书机构设置的原则	(115)
二、秘书机构的组织形式	(117)
三、秘书部门的职能	(121)
第二节 秘书机构工作的基本原则和基本规律	(124)
一、秘书机构工作的基本原则	(124)
二、秘书机构工作的基本规律	(126)
第三节 秘书机构的建设	(127)
一、办公室环境建设	(127)
二、办公自动化建设	(132)
三、抓好办公室思想建设	(136)
四、造就一支高素质的干部队伍	(139)
第四节 当好办公室主任	(141)
一、办公室主任应具备的能力	(142)
二、办公室主任的工作艺术和品格	(143)
第六章 办公室日常业务规范	(147)
第一节 正确使用电话	(147)
一、接打入电话的常规	(148)
二、打出电话的常规	(150)
第二节 印章、介绍信的管理和使用	(153)
一、印章及其管理使用	(153)
二、介绍信及其管理使用	(156)
第三节 办公室日常接待工作	(158)
一、办公室接待基本礼仪	(158)
二、接待的例行准备	(161)

三、接待中特殊情况的处理	(162)
(21) 第四节 值班工作	(164)
(21.1) 一、值班工作的组织形式	(165)
(21.2) 二、值班室的任务	(166)
(21.3) 三、值班室工作的要求	(169)
(21.4) 四、值班工作制度	(171)
第七章 发达国家和地区的秘书工作	(178)
(7.1) 第一节 发达国家和地区秘书工作发展的概况 ...	(178)
(7.1.1) 一、发达国家和地区秘书工作发展的特点	(178)
(7.1.2) 二、国外秘书培养概况	(183)
(7.1.3) 三、主要国际性秘书协会	(188)
(7.1.4) 四、21 世纪国际秘书发展趋势	(191)
(7.2) 第二节 发达国家和地区秘书工作现状	(192)
(7.2.1) 一、美国的秘书工作	(192)
(7.2.2) 二、英国的秘书工作	(198)
(7.2.3) 三、我国澳门特别行政区公司秘书制度	(204)
第八章 会务工作	(207)
(8.1) 第一节 会议的基本知识	(207)
(8.1.1) 一、会议的概念和种类	(207)
(8.1.2) 二、会议的功能	(210)
(8.1.3) 三、召开会议应遵循的一般原则	(211)
(8.2) 第二节 认识会务工作,具备会务素养	(215)
(8.2.1) 一、会务工作的特点	(215)
(8.2.2) 二、做好会议工作的基本方法	(218)
(8.2.3) 三、会务人员的基本会务素养	(220)

第三节 会议实务	(221)
一、会议的准备工作的	(222)
二、会议期间的工作	(229)
三、会议的善后工作	(233)
四、几种特殊会议概要	(235)
第九章 信息工作	(238)
第一节 信息概述	(238)
一、信息的含义	(238)
二、信息的特征	(240)
三、信息的分类	(243)
四、信息的价值	(245)
第二节 秘书信息工作要览	(247)
一、秘书信息工作的作用和特点	(248)
二、领导决策的信息需求	(252)
三、现代秘书信息素养	(254)
第三节 秘书信息工作程序	(257)
一、信息的收集	(257)
二、信息的整理	(261)
三、信息的传递	(264)
四、信息的储存	(266)
第十章 秘书调查研究工作	(273)
第一节 秘书调查研究概述	(273)
一、调查研究的概念	(273)
二、调查研究的意义	(275)
三、秘书调查研究的特点和内容	(279)

第二节 调查研究的一般程序和方式、方法	(286)
一、调查研究的一般程序	(286)
二、调查的方式、方法	(290)
三、研究的方法	(296)
第三节 调查研究的基本要求	(298)
一、实事求是调查研究根本出发点	(298)
二、虚心学习,甘当小学生	(301)
三、调查研究要有科学的态度	(301)
四、调查研究要坚持组织原则	(302)
第十一章 秘书协调工作	(304)
第一节 协调工作概述	(304)
一、协调的涵义	(304)
二、秘书协调的特点	(307)
三、协调是秘书重要的工作职能	(310)
四、秘书协调工作的任务	(313)
第二节 协调工作的范围、内容、形式及基本做法	(314)
一、秘书协调的范围	(314)
二、秘书协调的内容	(316)
三、秘书通常的协调形式	(324)
四、协调工作的基本做法	(326)
第三节 协调的程序及原则	(327)
一、协调的程序	(327)
二、秘书协调的原则	(329)
第十二章 督查工作	(334)

第一节 督查工作概述	(334)
一、督查工作的含义	(334)
二、秘书督查工作的作用	(336)
三、督查工作的特性	(339)
第二节 督查工作的范围、原则和制度	(342)
一、督查工作的范围	(342)
二、督查工作的原则	(343)
三、督查工作制度	(346)
第三节 督查工作的程序、方式	(350)
一、督查工作的程序	(350)
二、督查工作的方式	(353)
第四节 秘书参加督查工作应注意的事项	(358)
一、摆正位置	(358)
二、坚持走群众路线的基本工作方法	(359)
三、把着力点放在促进各级领导改进作风上	(360)
四、要注重实效,防止形式主义	(361)
五、要重视协调在督查工作中的作用	(361)
六、突出督查重点,提高工作效率	(362)
第十三章 信访工作	(365)
第一节 信访工作概述	(366)
一、信访和信访工作的含义	(366)
二、信访工作要素	(367)
第二节 信访工作的任务与作用	(369)
一、信访工作的任务	(369)
二、信访工作的作用	(372)

第三节 信访工作的原则、制度和程序	(376)
一、信访工作的原则	(376)
二、信访工作制度	(381)
三、信访工作的程序	(384)
第四节 几类信访问题及特殊信访的处理	(390)
一、对几类信访问题的处理	(390)
二、对一些特殊来信来访的处理	(392)
第十四章 公文处理	(402)
第一节 公文处理工作概述	(402)
一、公文及公文处理的概念	(402)
二、公文处理的基本要求	(404)
三、公文处理的作用	(406)
第二节 行文制度	(408)
一、行文关系	(408)
二、行文方向	(410)
三、行文方式	(411)
四、行文规则	(413)
第三节 公文处理程序	(414)
一、收文处理程序	(414)
二、发文处理程序	(418)
第四节 通用公文的基本格式	(422)
一、公文主体结构	(423)
二、公文附加标志	(428)
主要参考书目	(452)
后记	(453)

第一章 绪 论

秘书工作广泛分布于人类社会活动的各个领域，而秘书职业亦是世界范围内最广泛的社会职业之一。作为一种职业活动现象，因其在不同类别组织机构的整体管理活动中起着重要的枢纽作用和辅助作用，使人们看到它在现代管理活动中的价值，引起人们研究的兴趣，从而形成一门新兴的科学——秘书学。秘书学作为一门年轻的科学，自上世纪 80 年代以来发展迅速，成为高等院校秘书专业开设的一门重要基础课。为便于对该课程的学习，本章将对秘书及秘书工作的历史发展，秘书的定义及类别和秘书学本身的有关问题作一概述，以作为对学习者的一个牵引。

第一节 秘书及秘书工作的历史演进

一、“秘书”的历史由来

我们现代意义上所使用的“秘书”一词，系从英语

“secretary”翻译而来。“secretary”有两种释义，一为大臣；一为书记。前者原指在英王身边参与机要政务、掌管机密文件或玺印的辅臣，后被沿用指称英、美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长；后者原指从事文字记录的人员，后被用来泛指从事文书和事务的工作人员。今天我们所谓的“秘书”概念，显然是指后一种人员。

然而，追本溯源，“secretary”源于罗马帝国时代的拉丁文“secretarius”一词。“secretarius”的词义为“可靠的职员”（有些又释为“守密的人”）。那么，“可靠的职员”是怎么来的呢？

我们知道，古代罗马帝国是一个横跨欧、亚、非三大洲的奴隶制国家。辽阔的疆域，多民族和多元的文化，带来了奴隶制国家管理活动的骤增和内容的庞杂。以罗马皇帝为代表的奴隶主贵族统治阶级，为有效地对国家和社会进行管理统治，迫切需要那些能写，并通晓数种语言和各方面知识的人来为其记录和起草口授的命令、政令，撰写并处理往来于中央与各行省和行省与行省间的各种文书，让其对国家和社会的管理统治提供大量的辅助支持。这些人所从事的工作因贴近统治层，于是不可避免地要接触到奴隶制国家的高层机密。鉴于此，奴隶制国家一方面把忠诚可靠作为人选的必备条件，另一方面又对这些人的工作有着严密的保密要求和规定。正是由于这个原因，从事该项工作的人被赋予特别的称谓——“secretarius”。由于罗马文化对包括英国在内的整个欧洲文化的深刻影响，后来在英国，对从事相同工作的人的称谓，即基于拉丁文“secretarius”而衍化为英语“secretary”。不过，“secretary”一词早先还不具有今天“秘书”一词指向的全部涵义，它有一个随所界定事物变化发展容纳新义的过程。一般来说，界定某种事物的语词必定要随事物的发展而尽量容纳新义，因此，包含着秘书特定活动内容的

“secretary”一词,也将随着秘书活动内容的扩大而具有新义。准确地说,现代“秘书”的涵义与资本主义的产生、发展有直接的联系,是资本主义的产物。

中世纪末期,随着欧洲商业贸易的逐渐兴盛,资本主义萌芽产生。一些带有早期资本家色彩的富有商人和手工工场主,因经营扩大带来的各种事务和人际往来的增多,个人已难以应付,迫切需要一些既能为其掌管机密,且又具有一定文化知识的人来代理其处理私密函件、商务交涉和一些经营方面的事务。这一情形促使原先“可靠的职员”角色开始不再限于国家机构而向民间扩散。到文艺复兴后期,欧洲的资本主义已逐渐脱离了萌芽状态,诞生了新兴资产阶级。新兴的资产阶级为增加财富而不断扩大经营,同时又力图通过改进经营来最大限度地实现利润,形成了新的一波对代理人的需求。当时,那些具有文化知识、熟悉经营管理、擅长办理交涉、能读善算和知晓法律的人成为社会炙手可热的人物,须臾不离地为资本家们打理各方面的事务,已有了专门的“秘书桌”来进行办公。就今天来看,他们已很同于秘书了。

从17世纪后期及至工业革命后,因生产力的迅猛发展带来了社会分工的急剧扩大。社会分工的扩大不仅导致社会生活内容的丰富多样,而且愈加复杂。面对生产力发展带来的社会急剧变化,资产阶级国家和企业分别在社会管理和生产经营管理方面面临着巨大的压力,设立专门的机构、配置专门的人员来提供系统的辅助管理已刻不容缓。这时,社会对上述提到的人员在需求量剧增的同时,为使其能高效处理各种复杂的事务,又加强了对这方面人员的专业技能培训。社会需求量的普遍激增,使这方面人员的工作成为社会化的工作,形成新兴的社会职业;专业技能培训,使该项职业呈专业化发展趋势。十九世纪末,秘

书当时所需的专业技能培训已在英国骤然兴起。上述两个方面的发展不断强化着职业特征,一种特定的职业称谓也就在所难免。因为早先由拉丁文“secretarius”衍化而来的“secretary”已有了比较确切的职业寓意,而新的职业内容也与之较相符,因此,在近代资本主义最发达的英国,英语“secretary”即在上述意义上被赋予了新的涵义,泛指在社会组织机构中从事文书和事务的工作人员。当然,从今天秘书工作的发展来看,“secretary”的涵义已远不止这些了。

二、我国秘书工作的起源及历史发展

1. 我国“秘书”一词的涵义

“秘书”一词就字面来说,在我国古代很早就有了,但它的涵义并非我们今天所指的秘书,当时“秘书”一词有以下这些指向:第一,指宫禁中的藏书。因这些书被视为宫中珍藏,仅为皇室所享不与外传,故称为秘书;第二,指用来进行占卜算卦以预决凶吉祸福的谶纬图策之书^①。因古时人多迷信,占卜算卦便成为一种职业。从事该职业之人为保有其书中所谓“玄机”,保持职业稳定性,将此类书籍珍藏秘不示人,故称为秘书。第三,指宫中的藏书机构;第四,指典司图书典籍的官署,如晋时所设秘书寺、南朝梁所设立之秘书省;第五,指职掌宫中图书秘籍的官名。东汉桓帝时置秘书监一官,典司图籍。南北朝末期有秘

^① “谶”音 chèn,是记载巫师或方士占卜算卦时使用的一种隐语或预言的书籍,纬是方士化的儒生附会儒家经典而编集的预决凶吉的著作;策,音 là,即谶书。

书省,秘书监为秘书省长官。

从以上的指向来看,我国古代“秘书”一词与今天我们所指的秘书具有不同的释义。就古代来看,从事秘书工作的机构、官员都不冠以“秘书”二字,出现了是秘书的不叫秘书,而不是秘书却叫秘书的奇特现象。这一现象的存在,就在于当时对“秘书”一词的上述释义。与当今秘书名实相符的“秘书”一词,直至清朝灭亡前夕才出现,因其从英语“secretary”翻译而来,具有“secretary”一词的释义。

2. 我国秘书工作的起源

在人类社会的历史长河中,任何一种历史活动总是和由生产力发展所决定的社会分工及社会组织形式的需要密切相联系的,同时还存在于一定的历史文化背景之中,与一定的历史文化相联系。秘书工作作为一种历史的活动,同样离不开与上述两个方面的联系,与这两个方面的联系,实际上为秘书工作的产生提供了两个基本条件:即有领导的社会管理组织和文字。下面我们就此进行一番考察。

历史唯物主义揭示出,社会生产力的发展必定造成社会的劳动分工,而劳动分工又势必促成生产交换的产生。社会分工和生产交换的存在、发展,使社会出现了比较复杂的组织形式,相应地,社会的管理也由原先仅靠领导者个人(原始社会的氏族长老或部落酋长)的管理,向有领导的社会管理组织来进行管理的形式发展。有领导的社会管理组织形式,即意味着要有一批专门的人员来为领导者提供政务性的或事务性的辅助性工作支持,以补偿领导者个人能力的不足。

在我国,有领导的社会管理组织大约在原始社会末期就已出现。据《尚书·尧典》记载,相传尧、舜时期的舜在位时,曾设

九官以治天下,其中有“纳言”官一职。纳言一职当时委于一个叫“龙”的人担任,其职责是不分白天黑夜随时宣布舜的政令,向舜忠实地汇报民情,在氏族部落中起通上达下的作用。设九官治天下,是谓有领导的社会管理组织,而“龙”的这种工作,是谓辅助工作,已有了今天秘书工作的某些内涵。史料中反映的“龙”的工作,就是有领导的社会管理组织的产物。其实,我国有领导的社会管理组织大约在黄帝时期就已出现(如传黄帝规划各处地方,计亩设田,划野分州等),比舜时要早。之所以采用上述说法,是因为它更详实些。

我国是文字产生较早的国家,历史上早就有仓颉造字的传说。据传仓颉为黄帝的史官,他将多年以来民间创造的各种文字总结起来,修改添造,用于记载事情。仓颉造字仅只传说,未必可信,但这时期中国出现了文字却是不争的事实。从出土的陶器、陶片来看,上面已有众多的象形文字。这些文字因附在陶器、陶片上,故称为陶文。陶文作为一种文字虽不成熟,但从出土的陶器、陶片看,已得到相当广泛的应用。相传黄帝曾命一个叫大挠的制定干支历(黄帝历)、叫人记录他与一个叫岐伯的对医法的讨论等,大抵可看作是文字使用的反映。

文字的出现,使原来社会管理活动中的言传口授自然改为书面语言的形式来表现。书面语言用于社会管理活动意味着,既要对领导者的口授加以记录,又要对其口授按一定的形式制作成文书,同时还要传递,这就使得领导者身边必须要有一批专门从事这些工作的人。联系到今天的秘书工作,对领导者的口授进行记录和文书制作及文书的传递,已具有秘书工作的主要内涵,具备了秘书工作的重要特征,因此可视作秘书工作的发萌。

通过上述分析,我们可以得出一个基本的看法:在我国,秘