

主编○杨继昭 副主编○姬瑞环



中国高等教育学会秘书专业委员会“十一五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书学概论

主 编 杨继昭

副主编 姬瑞环

撰稿人 杨继昭 姬瑞环 史玉娇 郝全梅
姜 梅 刘 琪 陶学平 邱运华

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学概论/杨继昭主编

北京:中国人民大学出版社,2009

中国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

ISBN 978-7-300-09558-5

I. 秘…

II. 杨…

III. 秘书学-高等学校:技术学校-教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 117537 号

中国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书学概论

主 编 杨继昭

副主编 姬瑞环

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京雅艺彩印有限公司

规 格 170mm×228mm 16开本

版 次 2009年1月第1版

印 张 17.25

印 次 2009年1月第1次印刷

字 数 340 000

定 价 26.00元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

中国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

编审委员会

总策划 张晋峰
总主编 范立荣

策 划 王世红 沙玉梅
委 员 (按姓氏笔画为序)

刁 侃	王世红	王守福	王振祥
叶 军	卢 颖	任 群	刘书田
刘 琪	沙玉梅	杜 军	吴士健
张文良	张丽琍	张国俊	张晋峰
杨继昭	杨群欢	屈干臣	范立荣
周蓓新	郑德源	姚振生	胡晓涓
郝银奎	赵 颖	耿凤华	郭长宇
郭建庆	姬瑞环	常宗宣	黄良友
黄桐华	寇 森	路振文	

总 序

本套秘书系列教材紧紧抓住职业教育大发展这一历史机遇，遵照教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》中的指示精神，“以服务为宗旨，以就业为导向”，以“高素质，具有动手能力、技术能力和创新能力的应用人才”为培养目标，在编写过程中始终贯彻“贴近学生，贴近职业，贴近社会”的原则，对秘书课程内容进行整合，注重实用，紧跟市场变化，与社会经济发展同步。

本套教材的编写由过去演示型的编写思路转变为模拟职业训练的编写思路，教材编排采用的是螺旋式和直进式的编排方式。前者是将知识分成不同层次，在不同的章节多次出现，逐步加深；后者是体现了知识的系统性和完整性。教材依照新型秘书的知识结构和能力结构，突出职教特点，以“必需”、“够用”为度，量身打造，将行政秘书与商务秘书融为一体，汇知识、技能、情趣于一炉，突出学生主体地位与技能核心地位。

本套教材是群体智慧的结晶，凸显了以下几个特点：

一、定位准确，具有特色

教材树立以能力为核心的秘书人才观，站在市场经济发展的前沿，根据社会对秘书人才的需求，教材在理论上树特色，在系统上创特色，在效果上出特色。可以说，本套教材在“特”字上做足了文章，全面落实科学发展观，真正体现秘书职业教育教学又快又好的发展。

二、系统性强，注重实训

教材是一门学科知识的载体，是实施教学的基本依据。本套教材兼顾秘书发展前景，体现工作内容、能力要求，全面系统地进行了有理论、有技术、有方法的阐述。本套教材强调了实训性，实训是本套教材的主流，这就冲击了传统的重“学”轻“术”，重“知”轻“用”的教育理念。教材以学生为本，案例求真务

实，强调毕业与就业“零距离”，上岗就能工作。

三、遵照标准，求实创新

本套教材是遵照《秘书国家职业标准》和《中国秘书岗位资格证书考核大纲》进行编写的。学了本套教材不仅明确秘书应做什么，怎样做，而且有助于考取《国家秘书职业资格证书》或《中国秘书岗位资格证书》。国家已实行学历文凭与资格证书并重的用人制度。资格证书是就业的通行证，是上岗的资格证。本套教材充分反映了秘书工作的最新知识、最新技术，凡是秘书岗位工作中要求掌握的知识与技能，在本套教材中均有详细的指导和介绍。

四、双证教材，办公宝典

本套教材是双重性编写框架，不仅适用于高校专业教学，也可用于培训和自学。教材中将秘书知识和技能贯穿于每一个模块中，重点明确而突出，简明而新颖，易学好用，可作为办公室工作宝典，现用现查。

在编写过程中，我们虽借鉴了国内外秘书职业教育先进教学模式和经典教材，顺应了当代职业教育教学制度的改革趋势，但由于编者水平所限，教材中不足之处，敬请读者批评指正。在此，向广大读者朋友表示最诚挚的敬意。

范之荣

二〇〇八年七月

前言

改革开放三十年来,我国秘书事业蓬勃发展,秘书队伍建设不断加强,秘书工作制度规范建设成果显著,秘书工作手段日新月异,为秘书事业繁荣起到重要促进作用的秘书学理论研究和秘书专业教育,也取得了令人瞩目的成就。但是也应看到,秘书理论研究和秘书专业教育距其应有的贡献还是存在一定差距。一是秘书学理论的基本框架尚未完全定型,或空泛艰深或浅尝辄止;二是秘书业务体系倾向各自偏好,党政机关秘书和企业秘书人为割裂;三是教材内容模式严重不一,有原理实务分开型,也有概述理论详述工作型,前者是理论与时间不能无缝对接,后者全面罗列业务内容却缺少足够的理论支撑。

有鉴于此,本书尝试建立一种相对较新的模式,其特点是:一是采用理论与业务合一的编写方式并努力做到两者并重且紧密关联;二是兼顾党政机关秘书和企业秘书两种类型,尽量寻求两者的共同性和相通性;三是以秘书学理论体系的科学性、完整性为出发点设专章讨论秘书规律;四是对秘书业务各个方面进行必要的归纳整合,将相关的工作内容合并在一章内表述,以便于读者对秘书工作实际进行全面系统的了解。

秘书学科乃至秘书专业教育都仍然年轻,诸多先辈为其成长和成熟付出了艰辛的努力,作者从中受益弥深,且颇受鼓舞。本人虽非秘书学专长,但为了秘书学科的长足发展以及秘书教育的更加兴盛,坚持学习和探究,小有心得,弄斧于班门,祈求得到指教,以求后进不断。

杨继昭谨识于唐山学院

2008年9月

目 录

上 编

第一章 绪论	(3)
第一节 秘书学的研究对象与内容	(3)
第二节 秘书学的学科特征与学习、研究方法	(11)
第二章 秘书工作的起源与发展	(17)
第一节 秘书活动和秘书工作的起源	(17)
第二节 历代秘书工作概况	(20)
第三节 现代秘书工作概况	(27)
第三章 秘书工作的职能与作用	(34)
第一节 秘书工作的性质和职能	(34)
第二节 秘书工作的内容与作用	(37)
第三节 秘书工作职能作用的发挥	(44)
第四章 秘书工作的特征与规律	(48)
第一节 秘书工作的特征	(48)
第二节 秘书工作的规律	(54)
第五章 秘书工作的基本原则和要求	(58)
第一节 秘书与领导的关系	(58)
第二节 秘书工作的指导思想	(63)
第三节 秘书工作的改革要求	(67)
第四节 秘书工作的基本原则	(69)

第六章 秘书工作的组织及管理	(75)
第一节 秘书工作系统的组织	(75)
第二节 秘书工作的运行与管理	(81)
第七章 秘书人员的智能素养与工作艺术	(88)
第一节 秘书人员的知识结构和能力要求	(88)
第二节 秘书人员的基本修养	(97)
第三节 秘书人员的工作艺术	(100)
第八章 秘书队伍的建设与管理	(112)
第一节 秘书人员的应聘与试用	(112)
第二节 秘书人员的审查与考核	(116)
第三节 秘书人员的晋升与发展	(120)

下 编

第九章 办公室日常工作及接待	(125)
第一节 办公室日常工作	(125)
第二节 办公室的机要保密	(132)
第三节 办公室接待服务	(135)
第十章 公文撰拟与文书处理	(151)
第一节 公文概述	(151)
第二节 公文撰拟的要求及过程	(155)
第三节 文书处理概述	(161)
第四节 文书处理程序	(165)
第五节 文书立卷与归档	(172)
第十一章 会务工作	(178)
第一节 会务工作概述	(178)
第二节 会务工作内容	(182)
第三节 会议筹备工作技巧	(191)
第十二章 秘书调研与信息工作	(197)
第一节 秘书调研概述	(197)
第二节 秘书调研的实施	(201)
第三节 信息工作概述	(210)
第四节 秘书信息工作的实施	(217)
第十三章 办公室信访与督查工作	(226)
第一节 信访工作概述	(226)
第二节 信访工作的实施	(231)

第三节	督查工作概述	(238)
第四节	督查工作的实施	(242)
第十四章	秘书办公自动化及电子政务	(249)
第一节	办公自动化基本知识	(249)
第二节	网络技术应用	(253)
第三节	电子政务基本知识	(256)
参考文献		(264)

上 编

第一章 绪论 第二章 秘书工作的起源与发展 第三章 秘书工作的职能与作用 第四章 秘书工作的特征与规律 第五章 秘书工作的基本原则和要求 第六章 秘书工作的组织及管理 第七章 秘书人员的智能素养与工作艺术 第八章 秘书队伍的建设与管理

第一章 绪论

第二章 秘书工作的起源与发展

第三章 秘书工作的职能与作用

第四章 秘书工作的特征与规律

第五章 秘书工作的基本原则和要求

第六章 秘书工作的组织及管理

第七章 秘书人员的智能素养与工作艺术

第八章 秘书队伍的建设与管理

第一章

绪论

秘书学是一门综合性的社会应用学科，是在秘书工作实践经验逐渐积累，秘书工作不断进步与完善的情况下，于 20 世纪 80 年代应运而生的。作为一门新兴学科，它仍然处于不断建设和发展当中。它的研究对象是什么，主要研究哪些内容，有怎样的知识体系，有哪些相关学科，发展趋势如何，这些无疑是学习秘书学首先要明确的重要问题。

第一节 秘书学的研究对象与内容

一、秘书学理论的形成

从社会分工的角度看，秘书是一种很重要的社会职业，秘书工作是维持一个社会组织乃至整个国家和社会有序运行，推动社会进步，促进各项事业向前发展的一项不可缺少的重要工作。秘书和秘书活动作为一种社会现象，几乎同人类社会一样久远，从有文字可考的文明时代开始，至今已经有了数千年的发展历程。在秘书活动长期而缓慢的发展过程中，由于受到时空的局限，加之统治阶级的管理措施，秘书人员的工作基本处于自发的经验积累、传统的师徒相承和比较封闭盲目的状态，无缘登上科学殿堂。真正系统科学地研究秘书和秘书工作的理论，探索秘书工作发展演进规律的活动，远远滞后于秘书和秘书工作本身。

在我国，现代意义的秘书学理论形成于 20 世纪 80 年代。中共十一届三中全会以后，党和国家的工作重心转向经济建设，提高机关工作效率和管理水平成为全国上下的迫切呼声。随着科学的春天一步步走来，科学文化教育事业开始走上全面振兴和健康发展的轨道。为了适应经济发展和体制改革的需要，填补我国高等教育和社会科学的空白，从 20 世纪 80 年代初开始，部分高等学校开设了秘书专业，培养现代秘书人才。许多热心的学者潜心钻研，开始对秘书学进行比较系统全面的理论探讨，一大批凝结着人们对秘书工作实践经验的理性认识的学术研究成果，如雨后春笋般涌现出来。在科学的百花园中，一门研究秘书和秘书工作及其活动规律的新兴科学——秘书学——应运而生了。

秘书学是我国秘书工作历史长期发展演变，秘书工作不断进步与完善，秘书工作的实践经验逐渐积累的必然产物。经过 20 多年的建设和发展，秘书学理论不断丰富和完善。但是，与其他许多学科相比，秘书学毕竟是一门年轻学科，建设和发展的任务仍然十分艰巨。

二、秘书学的研究对象

秘书学是一门科学。那么，这门科学的研究对象是什么？毛泽东同志指出：科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。因此，对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。也就是说，科学领域中的各门学科之所以能够相互区别并独立存在，关键在于它们各自具有特殊的研究对象。

秘书学是以秘书和秘书工作为研究对象的一门综合性社会应用学科。自秘书学产生至今，在秘书学的研究对象问题上，存在多种意见，例如，秘书学的研究对象是秘书工作；秘书学的研究对象是秘书和秘书工作；秘书学的研究对象是秘书、秘书工作和秘书机构；秘书学的研究对象是秘书活动；等等。可谓众说纷纭，尚无定论。这种纷争，正是诸多新兴学科发展过程中的一种常见的必然现象。这说明秘书学正处于建设和发展过程中，秘书学界在秘书学理论研究方面还任重道远，尚需共同努力，深入探讨，通过研究逐渐取得共识。

无论学者们怎样确定秘书学的研究对象，都是经过充分思考的结果，都有一定的道理。我们将秘书和秘书工作确定为秘书学的研究对象，主要出于这样的考虑：首先，它们是秘书学产生和存在的主要根据。其次，它们是秘书学区别于其他学科的标志。再次，它们是秘书学不断完善和发展的动力。最后，它们具有研究对象方面的不可替代性。

总之，秘书学的研究对象，归根到底是秘书的主体要素和客体要素两个方面。秘书的主体要素是秘书人员，秘书的客体要素是秘书工作。从古至今，在社

会组织内部有这样一个群体，他们存在的价值就是为领导者办文、办会、办事，提供参谋和辅助服务。当一系列条件成熟之后，就产生了专门研究这个群体及其所做的工作的一门学科，这就是秘书学。因此，秘书学将秘书和秘书工作确定为研究对象，就是天经地义的选择。

（一）关于秘书

1. 秘书的含义

秘书是秘书学理论的逻辑起点。离开秘书这个主体，一切秘书工作与秘书学的理论皆无从产生。全面理解和深入认识秘书的概念，是学习和研究秘书学的基本前提。

在中外现代语言中，“秘书”一词的含义不尽相同。如美国全国秘书协会对“秘书”的定义是：高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作作出决定。国际秘书联合会给“秘书”下的定义为：“秘书应是主管人员的一位特殊的助手，他（她）掌握办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断的能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”

《现代汉语词典》对“秘书”的释义是：（1）掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员：如秘书长、部长秘书；（2）秘书职务：如秘书处，担任秘书工作。《辞海》对“秘书”的解释是：“秘书是职务名称之一，是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作，一般单位均设有秘书工作部门或秘书工作人员。”

在现代社会生活中，秘书普遍被指称为一种职务名称，并且分布在社会的各个领域和不同层次之中。我们认为，对“秘书”的定义可以这样表述：秘书是在各级各类社会组织中辅助领导机构、领导者或私人办文、办会、办事的参谋和助手，是职务名称之一。

这一定义既具体指明了秘书人员的服务领域、服务对象、工作内容和工作性质，又从广义上说明了秘书是人类社会生活中的一种特有的职业，对整个社会管理具有不可低估的影响。

也有研究者认为，“秘书是职务名称”只是一种狭义的解释，也有许多单位的管理机关，并未设置秘书职务，却有若干从事秘书工作的人员，他们的职务名称多数为职员，或由此派生的科员，或衍变的干事，或表示其地位的主管、助理等。依此说法，秘书可以分为狭义与广义两种解释。狭义的秘书，是指专门为某一位或某几位领导配备的向领导提供近身服务的人员，正式明确了他们的秘书职务，一般称之为“专职秘书”。广义的秘书，是指在单位和秘书部门即办公厅、室工作的除工勤人员以外的所有工作人员，他们向领导提供秘书性质的服务，但

并未明确秘书职务，一般称之为“办公厅、室工作人员”。广义秘书和狭义秘书都在秘书部门工作，工作性质相同，内容相近，主要区别在于因分工不同而致秘书“名分”有无。

2. 秘书的种类

秘书就像教师、医生、律师一样，已经成为一种社会职业。在不同国家、不同社会制度和不同历史时期，因其职责范围不同，工作内容繁简各异，加之秘书部门内部的分工存在粗细之别，使得秘书的种类越来越多、越分越细。

(1) 从秘书的工作性质划分，有行政秘书、机要秘书、事务秘书、信访秘书、外文书秘、会议秘书等。

行政秘书是机关首长的重要助手。他们协助首长工作，参与公务讨论，代表首长处理某些公务，列席某些会议，辅助领导决策，执笔起草重要公文等。就其工作性质而言，实际发挥着领导的“参谋”、“智囊”的作用，有人把他们形容为领导的“外脑”是很贴切的。

机要秘书可谓首长的“贴身助手”，主要负责首长办公处的保密工作和管理首长的文电材料，并承担首长交办的其他工作，为领导工作服务。

事务秘书一般指较大机关中，负责总务、后勤等工作的秘书人员，其中的生活秘书则仅为较高级的领导人和高层机关设置。

信访秘书是指各级党政机关、社会团体、企事业单位中专门辅助领导处理和解决人民来信、来访问题的秘书人员。认真负责地搞好秘书工作，有助于领导干部和领导机关“耳聪目明”，及时获取工作的反馈信息，克服官僚主义，进一步做好工作。

外文书秘是一种特殊职业。他们主要为领导同志做口头或书面翻译工作，不仅要求他们翻译速度快，还要求准确。他们是领导同志在外交场合或外事活动中的重要辅助人员。

会议秘书是领导人和领导机关召开的各级各类会议中负责承办、组织和协调服务的秘书人员。在党代会、人代会、政协会议等规模较大的会议上，以及在国际会议或重要年会上通常专门设置会议秘书机构，专事“办会”工作。

(2) 从秘书的来源与服务对象划分，可分为公务秘书和私人秘书。

公务秘书是指在机关、团体、部队、企事业单位中由组织、人事部门选派的担任秘书工作的干部，他们在编制上属于该单位干部。在我国有一部分专为高级领导干部服务的秘书，他们也是由相应的组织部门选派并经领导者本人同意后担任的。这种秘书同样纳入干部编制。此种秘书工作明显属于公务行为，而非个人或私人行为，因此不能将其误称为“私人秘书”。

私人秘书是指由私人出资雇佣并为私人服务的秘书。近年来，随着我国改革开放形势的迅猛发展，特别是我国加入 WTO 之后，私营企业和外资企业逐渐增

多，企业领导者们无一例外地需要聘请大批专门秘书人员。随着人事制度的改革，人才流动趋势日趋明显，再加上我国已经开始实施的秘书职业资格证书制度，许多具有良好的知识背景和娴熟的专业技能的较高素质人员，应聘担任了私人秘书。可以确信，社会分工中的私人秘书队伍将逐渐扩大。

(3) 从秘书职能的层次划分，可以分为初级秘书、中级秘书、高级秘书三种类型。

按照国家秘书职业标准的有关精神，初级秘书主要从事操作性服务工作，如打印文件、谈话速记、迎来送往、电脑操作、接听电话等。这是机关日常事务中大量的、经常性的、必不可少的工作。初级秘书的工作虽然简单，却能使领导机关和领导者从纷繁事务中解脱出来，避免或减少办理具体事务过程中的许多漏洞。配备初级秘书，是维护机关工作正常运转的基本条件。

中级秘书主要从事辅助管理和部分操作性事务。例如，筹办会议；协调各部门的职能活动；办理文件；协助领导发布各种指示并检查落实情况等。中级秘书在协助领导办公、办会、办事的过程中，要协调好组织内外的各种关系，注意从全局利益出发，在领导活动中积极发挥拾遗补缺的功能。

高级秘书是指秘书部门的负责人、首脑机关的专职秘书等。他们在高层领导人身边从事高级参谋和助手工作。在高层政府机关、规模较大的企业和社团内部，配备有高级秘书。高级秘书与初级和中级秘书相比，参谋、协调性质的工作更多，操作性工作相对较少。这就需要他们具备很高的综合素质，要精通秘书业务，具有综合指挥、协调的才干和独当一面的管理能力。

上述各类秘书，按不同的分类方法，互有重合，如中级行政秘书、高级行政秘书等。而且这些类别，多数是为了研究的方便而划分的，不一定是专门的职务名称，既不是职位的标示，也不是确定资格的依据。如果一个单位的秘书部门可以按上述分类标准区分秘书人员，其秘书的含义一定是指广义上的。

(二) 关于秘书工作

1. 秘书工作的概念

秘书工作是一个外延宽泛的概念，也是一个不断发展的概念。在不同国家和不同历史时期，对秘书工作概念的界定存在许多差异。从见诸各类著述中关于秘书工作的多种定义可以看出，有的表述近乎对秘书工作任务的罗列，使人感觉过于细碎烦琐；有的表述则走向另一个极端，失之笼统抽象。总之，众说不一，差异颇大。

我们认为，秘书工作的概念可以这样表述：秘书工作是以领导决策及其实施和领导机关工作运转服务为宗旨，通过办公、办会、办事等工作为领导者提供参谋和辅助服务的活动。

这一概念主要包含下列几层意思：