

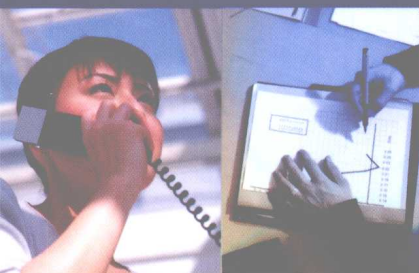
21世纪高等职业教育文秘类规划教材
—— 任务驱动与项目导向系列

配备
教案、课件

现代秘书 行为引论

Xiandai Mishu Xingwei Yinlun

卢如华 著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

现代秘书行为引论

卢如华 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书从行为管理角度出发,对传统《秘书学》、《秘书心理学》、《秘书史》知识加以整合,并以职业行为为导向理论为依据,构建了从秘书行为认知、秘书行为基础、秘书行为管理与规范到秘书行为优化的逻辑结构,其中,秘书辅助管理瑕疵行为表现与矫正为本书首次提出。

本书探讨了现代组织管理系统中秘书(行政助理)职业行为自我管理与他人管理的若干环节,旨在为现代秘书职业行为管理提供系统、全面的考量,为职业秘书追求卓越的细节和完美的服务提供理论参照。既适用于高等院校文秘专业课程教学,亦可作为在职秘书业务进修之用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书行为引论/卢如华著. —北京:电子工业出版社, 2009.2
21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列
ISBN 978-7-121-07975-7

I. 现… II. 卢… 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(2009)第 012551 号

策划编辑:贾瑞敏

责任编辑:贾瑞敏

印 刷:北京市顺义兴华印刷厂

装 订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×980 1/16 印张:15.25 字数:351.4 千字

印 次:2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数:4 000 册 定价:24.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

秘书学科理论研究如何向纵深发展？如何以科学的学科理论来指导现实层面的秘书职业行为与现实层面的秘书工作？有关专家指出，引进管理科学、行为科学、应用心理学等社会科学研究成果，重点分析秘书职业化历程中出现的新情况、新问题，是较理想的研究路径之一。在从事秘书教育与行业企业秘书职业培训过程中，笔者对此感同身受，本书就是遵循这一理念所做的初步探索与尝试。

秘书，作为具有广泛社会需求的职业岗位，不仅为每一个社会组织所必需，而且，作为该组织管理者的特别助理，承担辅助管理、庶务处理职责的职业秘书往往体现着该组织管理者的管理思想与管理思路。作为领导和主管的“外脑”与“智囊”，秘书职能地位怎样强调都不为过。而且，秘书在领导近身，锻炼、培养宏观管理眼光和综合思维能力具有得天独厚的条件，在职业行为能力达到一定层次和水准的时候，自然具有更多发展机会与更好发展前景。

但另一方面，社会上又流行一种针对秘书从业者的轻蔑，而且这种否定性评价具有几乎同样深厚的社会文化背景与现实影响力。

那么，孰是孰非呢？

我们觉得，有效化解这种负面影响力的关键就是：秘书职业从业主体如何使自己的职业行为专业化，即如何科学、有效地规范秘书职业行为、如何使秘书职业行为变得卓越而完美。这一切，不仅需要研究来自秘书行为主体的内驱力，还需要研究来自秘书行为客体、秘书行为环境等方面的外驱力。

高校开办秘书类专业已历三十余载。“三十而立”，文秘专业应该步入一个成熟或者至少是接近成熟的阶段。回顾三十年秘书教育历程，文秘专业几乎一直被视为受市场追捧的热门专业，市场对秘书类人才持续旺盛的需求量与竞争性相对较小的供需比给过我们许多乐观的遐想；国内最具人气的考试——各级国家行政机关公务员招考中，秘书类职位比例颇高亦足资佐证。但是，一个不容忽视的事实却是许多组织招聘秘书岗位新人时并不要求应聘对象为秘书类专业对口毕业生。据针对某人才招聘会展开的现场调查，招聘秘书（行政助理）类岗位时首选文秘专业毕业生对口招聘的企业约占 52%，首选其他专业毕业生招聘的约占 48%。尽管秘书职业本身属于复合型岗位，对于企业而言，从与企业业务对口的专业选聘秘书与从文秘专业选聘秘书具有几乎完全同等的合理性——因为用人单位为秘书新人支付的培训成本是基本一致的。

但我们仍然应该反思秘书职业行为主体条件与客观需求之间的关系，这样才有利于文秘专业建设，有利于职业秘书个体成长，有利于职业秘书群体进步，最终有利于社会整体管理水平的提高。

我们觉得，造成秘书岗位不太注重招聘文秘专业毕业生的原因还在于秘书人才培养与使用属于两个彼此游离的系统，其评价标准颇不一致。企业有其执行层面的秘书岗位职责（外企称

为“岗位描述”),高校也有其学理层面的秘书人才培养标准。这种彼此分离的格局由来有自,并造成了事实上的资源浪费:一方面,许多秘书类专业毕业生专业水准难以为企业所认同;另一方面,企业不得不重起炉灶对进入该组织管理系统的秘书新人进行入门级别的秘书职业知识、业务与技能培训。高校对行业企业秘书职业行为标准缺乏足够的感知、认知,又习惯于按照学科、学理或对专业的主观理解来展开文秘专业教学;多数教师从院校到院校,少有秘书职业实践经历,高校秘书类专业人才培养标准与用人单位秘书使用标准之间就不可避免地形成了裂痕。

我们注意到,越来越多的企业开始引进世界 500 强企业先进的职业秘书管理经验,在企业内部创新秘书使用办法,秘书职业准入开始制度化,对秘书业务形成了培训、考核并将考核结果与职务升迁配套。这样,不仅在组织内部形成了秘书使用机制的良性循环,而且从文员、科室秘书、经理(室)秘书到董事(会)高级秘书,形成了一套有效的考核与评价机制,在企业内外产生了广泛而积极的影响。他们认为,作为行政助理的秘书不再是“办公小妹”,她们协助领导管理企业,其辅助管理水平的高下、辅助工作质量的优劣直接影响到企业整体管理水平。所以,越来越多的企业形成了对秘书职责、职能的科学认识,越来越多的企业开始从实现秘书个体价值角度关注秘书职业前景,从调动秘书现实工作积极性、提高秘书现实从业水平入手,将企业管理目标与秘书个体目标有机结合、将企业近期管理目标与稳定秘书职业人才有机结合,实现了秘书与企业的互惠、双赢。这有利于我国秘书职业化、现代化目标的实现,也有利于中国秘书融入秘书职业国际化发展潮流中。这样的企业越多,职业秘书行为管理就将越规范。

当然,我们还应明确,良好的秘书职业行为能力是从事众多职业的基础。秘书在把握与处理信息、沟通与协调职场利益关系等职能活动中得到的历练,在日常管理活动中养成的细密态度,在迎来送往中积累的人脉资源等均为任何职业所必需的。有专家指出,任何职业人士都应该懂得一些秘书职业知识,任何专业毕业生都应该具备一定的秘书职业行为能力,是颇有见地的。

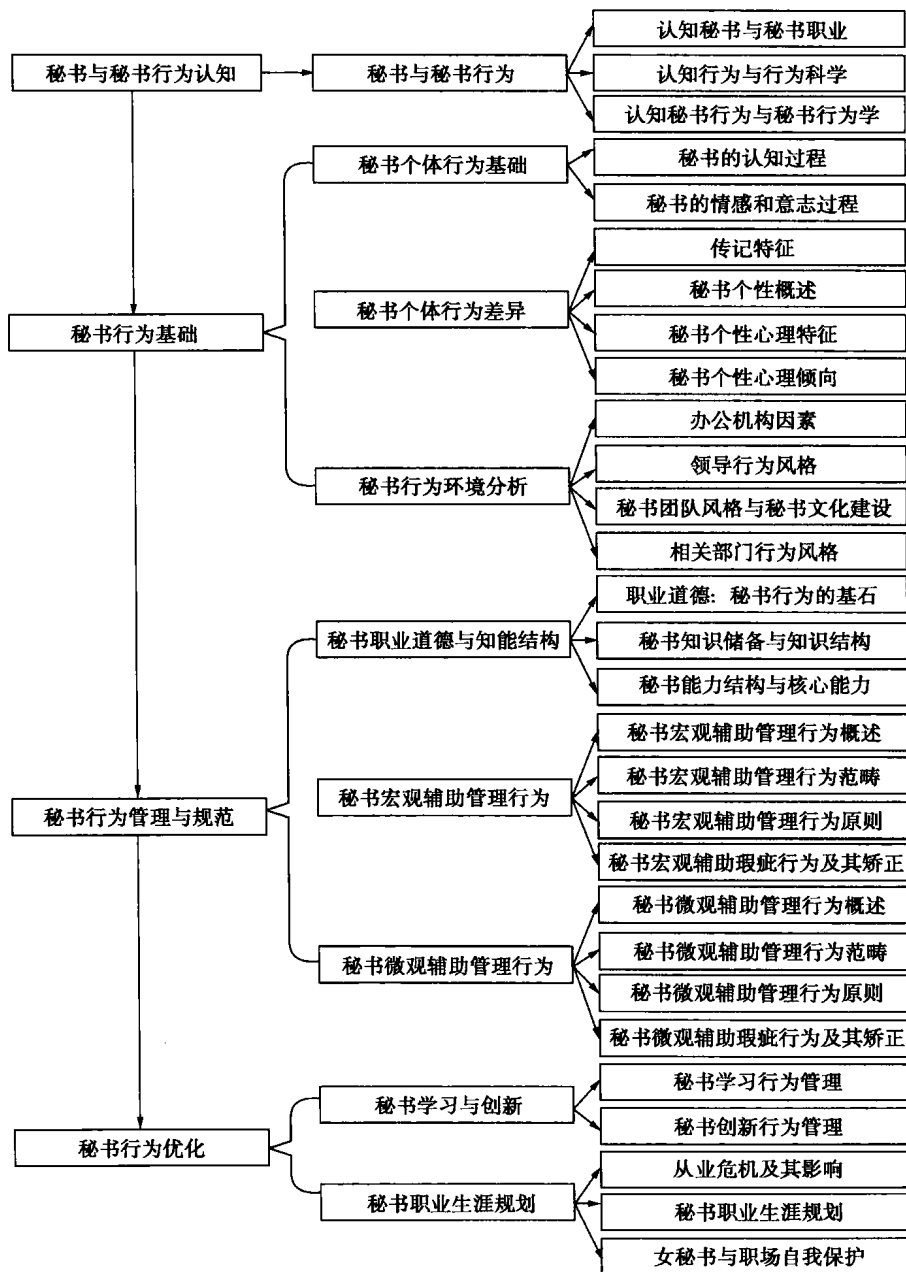
所以,我们有理由相信,打造良好的秘书职业行为能力,于己有利,于团队建设有益,也能促进组织管理系统乃至全社会管理水平的提升。因此,它应该成为每一位职业秘书或准秘书的现实追求。

最后,衷心感谢湘、鄂、沪、渝、川及深圳、石家庄等地秘书学会有关领导、专家与长沙通程商业集团、深圳 DNMC 等有关企业秘书界人士,在笔者进行专业实践与专题调研过程中不吝赐教,为笔者提供的宝贵的第一手案例与相关资料,为我们思考现实秘书职业行为提供了生动、真切的素材。由于秘书行为学是一门崭新的领域,囿于笔者认识水平,书中错误与瑕疵在所难免,恳请专家教正。



2008 年 12 月于长沙

本书逻辑层次示意图



目 录

第1章 秘书与秘书行为/1

案例分享/2

思考与讨论/2

案例分析/3

相关知识/3

认知秘书与秘书职业/3

认知行为与行为科学/15

认知秘书行为与秘书行为学/22

试一试/29

第2章 秘书个体行为基础/30

案例分享/31

思考与讨论/32

案例分析/32

相关知识/32

秘书的认知过程/32

秘书的情感和意志过程/41

试一试/47

第3章 秘书个体行为差异/49

案例分享/50

思考与讨论/51

案例分析/51

相关知识/51

传记特征/51

秘书个性概述/54

秘书个性心理特征/58

秘书个性心理倾向/64

试一试/71

第4章 秘书行为环境分析/73

案例分享/74

思考与讨论/75

案例分析/75

相关知识/75

办公机构因素/75

领导行为风格/79

秘书团队风格与秘书文化建设/85

相关部门行为风格/91

试一试/93

第5章 秘书职业道德与知能结构/96

案例分享/97

思考与讨论/98

案例分析/98

职业道德——秘书行为的基石/98

秘书知识储备与知识结构/112

秘书能力结构与核心能力/115

试一试/120

第6章 秘书宏观辅助管理行为规范/121

案例分享/122

思考与讨论/123

案例分析/123

相关知识/123

秘书宏观辅助管理行为概述/123

秘书宏观辅助管理行为范畴/126

秘书宏观辅助管理行为原则/134

秘书宏观辅助瑕疵行为及其矫正/142

试一试/150

第7章 秘书微观辅助管理行为规范/153

案例分享/154

思考与讨论/155

案例分析/155

相关知识/155

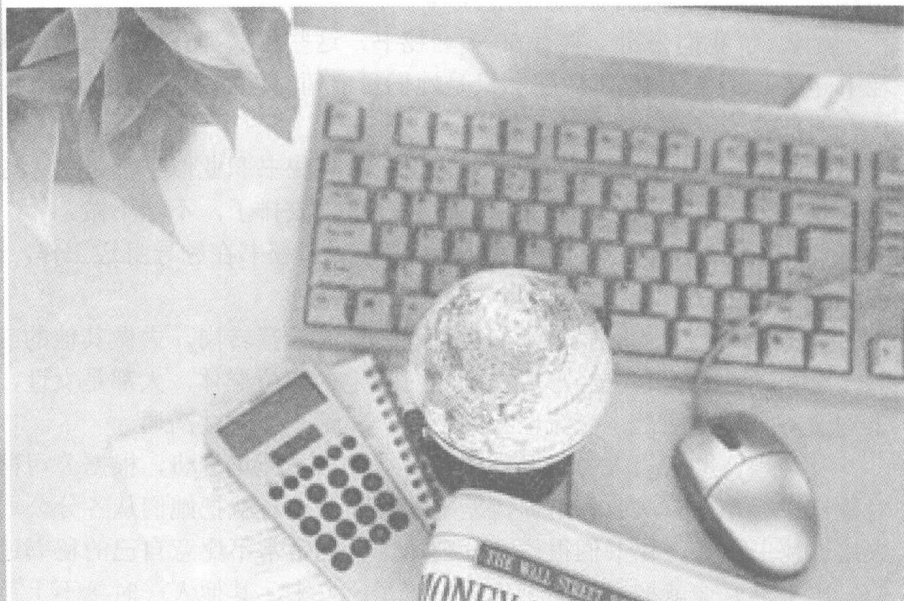
秘书微观辅助管理行为概述/155

秘书微观辅助管理行为范畴/158

秘书微观辅助管理行为原则/163	试一试/198
秘书微观辅助瑕疵行为及其矫正/165	第9章 秘书职业生涯规划管理/203
试一试/171	案例分享/204
第8章 秘书学习与创新/174	思考与讨论/205
案例分享/175	案例分析/205
思考与讨论/175	从业危机及其影响/205
案例分析/176	秘书职业生涯规划/209
相关知识/176	女秘书与职场自我保护/225
秘书学习行为管理/176	试一试/227
秘书创新行为管理/190	参考文献/234

第1章

秘书与秘书行为



任务设计

项目任务		知识点	技能点
1	认知职业秘书与秘书	1. 秘书的含义及其演变 2. 秘书分类与意义 3. 秘书学科理论 4. 秘书事务所与秘书市场化的发展动态	1. 科学客观认识秘书职业岗位 2. 明确专业与职业发展目标
2	认知行为与行为科学	1. 行为概念与特点 2. 行为科学的概念与研究对象、内容、方法	掌握行为科学的基本原理与规律
3	认知秘书行为与秘书行为学	1. 秘书行为的概念、属性 2. 秘书行为标准与职业资格证制度 3. 秘书行为学的概念、特点、研究范畴	1. 培养职业行为标准意识 2. 掌握秘书行为学与相关学科的关系



案例分享

“做秘书是为了不做秘书。”

坐在我对面的艾女士，现任恒达商业集团公司总经办行政经理，她如是说。

作为这家上市公司的高管，艾经理领导和管理着该公司的秘书团队。坐在该公司对面的茶楼里，她欣然接受了我的访谈。

她说，“我们公司一共有 60 多名秘书，这些秘书都有这么一种最基本的想法，就是‘做秘书是为了不做秘书’，做秘书只是她们目前暂时性的工作岗位而已。”

对此我表示理解。

从我所接触的大部分在职秘书来看，从事秘书职业似乎都是别无选择的选择，通俗一点来说就是，自己也没想到要做秘书，领导这样安排了，不能不做。

同时，她们普遍心存这样的期待，那就是，秘书在领导身边工作，转行的机会应该更多，机遇也应该更好。

因此，在合适的时候，她们会毫不迟疑地选择转岗，去做其他的工作。

公司的在职秘书已经形成一个相对稳定的岗位群体，大都是女性，大家在自己的 QQ 群上沟通，工作在网，交流也在网，一般都是即时性沟通。

艾经理协助公司人力资源部定期举办秘书技能培训班，根据公司秘书的需求与建议每年对她们进行 6~8 次业务培训，差不多每隔两个月就把她们从各分公司、门店召集到总公司来培训秘书业务。秘书们很忙，分公司主管们常常不愿意自己的秘书过来参加培训：一是她们一出来，好像就把原来的工作落下来了；二来，其他人一时接不上手，用起来不习惯。真应了美国秘书界那句名言：优秀秘书只有在她离开时才会感觉到她的价值！

艾经理接下来的介绍让我感到某种震撼，她说，“我们公司最近新开展了一个业务，是生鲜超市，老总是从深圳引进的徐总，他在部门经理会上明确提出来，说：‘我知道大家都很忙、都很辛苦，不过，我不允许任何部门经理使用秘书，但我不反对你们聘用行政助理，而且你们聘用助理时可以聘多名’。”

我感到震撼的缘由有二，一是这位徐总对秘书的定位相当前卫、相当符合这一职业的发展趋势，二是徐总的话语中似乎含有某种世俗的偏见。



思考与讨论

1. 造成恒达商业集团公司的秘书“做秘书是为了不做秘书”的原因是什么？
2. 该公司的秘书人士能不能换一种更积极的态度？如果能，预计对实际工作将产生怎样的影响？
3. 现代企业大多采取“主管+助理”模式设立秘书岗位，这种模式有何积极意义？



案例分析

秘书是个古老而现代的职业。

说它古老，自然是这个行当历史悠久。可以说，只要人类开始了聚居生活，只要这个聚居的群体中产生了自己的部落首领，同时也就产生了辅助这个部落首领处理各种事物的辅臣——秘书。

说它现代，是因为这一职业群体从业人数之多似乎是其他职业难与比拟的。从某种意义上似乎可以这样理解，任何组织系统中除一把手是真正的领导外，其他副职领导、各部门负责人都可视为助理，或曰秘书。而如果将眼光放宽一点，从更宏观一点的角度来考察的话，则这一组织系统中的“一把手”又是其上一级组织系统领导的助手、秘书。

如果说人们普遍对自己所在组织系统领导充满无比期待的话，则其助手、秘书其实也承载着相似的梦想与光荣。

造成恒达商业集团公司“做秘书是为了不做秘书”的现象的原因不外乎两个方面：从积极的一面看，秘书长期在领导身边活动，近水楼台先得月，事实上他们比其他职场中人多了很多被提拔和升迁的机会；从消极的方面来说，过于频繁地流动性使秘书职业留不住优秀人才，不利于秘书职业整体水平的提升。而且，这种态度本身也流于消极，不利于调动工作的主观能动性，自然也就对其工作绩效产生负面影响。



相关知识

认知秘书与秘书职业

1. 秘书的含义及其演变

(1) 秘书的定义。我们说到“秘书”一词时，通常有两层含义：

第一，是指人，即从事秘书或助理类工作的自然人；

第二，指职业工种，或者说指一个职业岗位。

但是，要从学术意义上给秘书下一个定义的话，则到目前为止还是一件较麻烦的事。正如学界前辈常崇宜先生所言，“秘书”的定义是秘书学界的“珠穆朗玛峰”。

在不同历史阶段产生过比较有影响的定义主要是：

王千弓先生：秘书“是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面工作的联系，办理文书档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企事业单位从事这一类工作的干部，统称为秘书工

4 现代秘书行为引论

作人员，或简称为秘书。”¹

袁维国先生：“秘书，在我国现代主要是指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理、综合服务；主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、备供咨询、办理事务、联络协调、催办查办等。”²

张家仪先生：“秘书是身处领导机构或附着个人，撰制掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。而秘书从事的工作也就是秘书职业，秘书职业也是服务性的。所以，秘书绝不是一种职务，而是一种职业名称。”³

杨永清先生：“秘书是领导、专家、管理人员在履行其职务时的辅助人员。”⁴

张清明先生：“秘书是在管理系统决策者近身，以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能，辅助决策者有效控制全局的工作人员。”⁵

谭一平先生：“秘书是为上司创造最佳决策环境的人。”⁶

这些定义反映了我们认识“秘书”的历史进程。在当时特定的社会背景下，这些定义都产生过积极的影响。如何揭示“秘书”的本质属性？笔者主张先从这一职业的历史演变来考察。

在古代，秘书是巫、史、祝，是辅臣。辅臣的职业岗位多种多样，不管其具体职衔是什么，他起的作用是辅臣，他自己或周围的人就会给他一个“帝师”、“国师”的角色定位；民间称之为师爷。

在社会组织的最小单元——家庭中，“内当家”是一种朴实的称谓，但朴实中往往蕴涵着深刻：秘书也就是“内当家”。

所以，只要能揭示出以上含义，秘书的定义中采用怎样的文字表述似乎就不必强求一致了。我们不妨这样来厘定：秘书，是一定组织系统管理者的助理，通过协助管理者处理事务等工作手段辅助管理者实施管理行为，或为实施具体管理行为创造条件的人或职业。

（2）中国秘书含义与秘书职位的演变。在我国，“秘书”一词最初的含义是指宫廷里秘藏的书籍、典籍，也指带有神秘色彩的图书。如《晋书·荀勖传》载：“及得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列在秘书。”此处的“中经”即指收藏于皇帝宫廷中的经籍。《汉书·刘向传》亦载：“诏向领校中五经秘书。”《后汉书·郑玄传》则云：“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥。”总之，古代典籍中的“秘书”一词指物而不指人或职业。

自汉桓帝开始，封建王朝即设置“秘书监”一人，“以其掌图书秘记，故曰秘书”（《文献通考》）。“秘书”的含义开始由指物变为了指人，但这个“人”掌管的是朝廷的图书典籍，

1 王千弓. 秘书学与秘书工作. 北京：光明日报出版社，1984.

2 袁维国. 秘书学. 广州：广东高等教育出版社，1987.

3 张家仪. 也谈“秘书”的定义. 秘书，1986（2）.

4 杨永清. 领导 秘书 智囊. 上海：华中师范大学学报（哲学社会科学版），1986（2）.

5 张清明等. 关于秘书定义的思考. 武汉：武汉大学学报（社会科学版），1986（6）.

6 谭一平. 现代职业秘书实务. 北京：中国人民大学出版社，2007.

应相当于今天的国家图书馆馆长。

曹操被封为魏王时，为了避嫌，在魏王府不设与汉王朝一致的“中书令”，而改为设立“秘书令”。但这一“秘书令”其实与汉王朝中央政府典型的秘书职位“中书令”职责相同。既掌管“图书秘记之事”，又增加了“草拟奏章、发布政令”的职能。后一种职能与现代秘书含义基本相同。但“秘书令”存在的时间非常短暂，到曹丕即位时，“置中书令，典尚书奏事；而秘书改令为监”（《晋书·百官志》），又恢复到汉桓帝时秘书监只掌管图书典籍的职能了。

在中国，历朝历代，在国家行政管理序列中承担现代意义上秘书工作职责的人都不是使用“秘书”一词来称呼的，且在不同朝代各有不同的称谓，大体上有巫、史、士、御史大夫、尚书、中书、仆射、郎、翰林学士、判官、主簿、军机章京等，有些朝代设置的丞相近似于皇帝的“秘书长”，这些政府官员或民间人士从事的其实都是秘书工作。



相关链接

太公吕尚本姓姜，因为以其封地之名为姓，所以又称吕尚。

吕尚很穷困，年老时，借钓鱼机会求见周西伯。西伯出外狩猎之前，占卜一卦，卦辞说：“所得猎物非龙非螭，非虎非熊；所得乃是成就霸王之业的辅臣。”西伯出猎之后，果然在渭河北岸遇到姜太公，与太公一交谈，西伯大喜，说：“我听先君说过：‘一定会有圣人来周国，周国一定会因此兴旺起来。’这个圣人说的就是您吧？我们盼望您已经很久了。”于是二人一同乘车而归，西伯尊姜尚为太师。

有人说，姜太公博学多闻，四处游说列国诸侯，但没有找到知遇之君。也有人说，吕尚乃一处士，隐居海滨。周西伯被囚禁时，西伯手下的大臣听说了吕尚的名声而请他共同营救西伯，并通过寻找美女奇宝最终赎回了西伯。虽然吕尚归周传说各异，但都认为他是文王武王之帝师。

周西伯姬昌脱身归国后，和吕尚策划如何推行德政以推翻商纣政权，其中很多是用兵的权谋和奇计，所以后代谈论用兵之道和周朝隐秘权术都尊法太公的基本策略。后来，天下三分之二的诸侯都归心于周，多半是太公谋划筹策的结果。

文王死后，武王即位。武王想继续完成文王未完成的事业，试探性地东征商纣以察看诸侯是否能够云集响应。军队出师之际，被尊称为“师尚父”的吕尚统领众兵，集结船只，军队来到盟津的时候，各国诸侯不召自来的有八百个之多。诸侯们都说：“现在可以征伐商纣了。”武王却说：“还不行。”并且班师而还。二年后，商纣王杀死宰相比干，囚禁箕子。武王又重新打算征伐商纣。出师前占卜一卦，龟兆显示为不吉利，恰巧这时风雨骤至。大家都感到非常恐惧，只有姜太公坚持建议武王进军，武王于是出兵。十一年正月甲子日，在牧野誓师，进伐商纣。商纣军队彻底崩溃。

武王平定商纣，就把齐国营丘封赏给他的国师尚父。

（参见《史记·齐太公世家第二》）

点评：我们历来津津乐道于历朝历代智囊型辅臣留下的故事，姜尚无疑是这类智囊人物的杰出代表。

从写实的《史记》来看，他具有智囊型秘书的全部才华；其辅佐对象凭借他的谋略而成就帝业。以后，战国时代形成的门客阶层以及张良、萧何、诸葛亮、刘伯温等，与他共同成就了一个关于辅臣的文化符号。

聪慧、机敏、有主见，遇事有办法、善于捕捉机会，是以姜尚为代表的辅臣文化符号的基本内容，也是秘书职业行为的重要参照标准。

知古鉴今，现代管理者对于如何选择助手依然存在某种传承关系，变化的是越来越精细的社会分工，领导者承担的业务更加专业化，相应地要求其秘书和助理也更加专业化。

不过，决断大事的机会可不会像史书、传说中描述的那么多。对于现代助理型秘书而言，自己的领导并非帝王将相，所以，重要的还是做好眼前一件件具体的小事——这一点，我们通常理解为：领导交代无小事。

孙中山领导的中华民国临时政府真正使秘书一词做到了“名副其实”。中华民国南京临时政府实行总统制，总统府设秘书处，秘书处设有秘书长一名，秘书若干名；政府各部则设立了秘书室、秘书科；各省都督府也设有秘书。这时的“秘书”就是现代意义上的秘书了。

(3) 外国秘书含义与职位的演变。在英语言中，与“秘书”一词对应的是 *secretary*，这个词来源于古罗马时代的 *secretarius*，意为能保守秘密的人（*the keeper of secret*）。罗马帝国凯撒大帝和奥古斯都及其他贵族都设置了这样的“速写员”，他们操作机要事务，有学问，通晓几种不同的语言，并且接受过通才教育，类似今天的智囊、顾问，均为男性。

西方商业逐渐发达后，有权势、富贵的商人需要能保密、办事稳妥的代理人来处理往来机密函件，文艺复兴时期他们开始有自己的“秘书桌”处理档案文件。15、16 世纪国际贸易出现后，西方秘书地位得到显著提升。19 世纪 80 年代末“打字机”发明，工业革命使女性可以操作“电话”、“计算机”一类科技产品；女性开始进入秘书学校，20 世纪 30 年代后，女性慢慢取男性而代之，使秘书成为一个女性优先的职业。

1942 年，美国一批优秀秘书组织成立“国际秘书协会”，该会将秘书定义为：

An individual who possesses a mastery of office skills, demonstrates the ability to assume responsibility without direct supervision, exercises initiative and judgment, and makes decisions within the scope of assigned authority.

译成汉语就是，“所谓专业秘书，就是办公室内特定主管的助手。其任务是在认可的职权范围内，不必经过直接的督管，就能利用办公室内的工具设备，从事该主管指定的行政性任务。”⁷

该会 1998 年 8 月更名为“国际行政专业协会”，秘书改称为行政专员。原因是经过多年

7 石咏琦. 谈天才秘书. 太原：北岳文艺出版社，2003.

的调查研究,他们认为秘书这一头衔已经不再符合时代的实际需要,秘书职责、职能不断与时俱进,传统秘书抄抄写写的职业角色已经被更广泛的工作、更复杂的环境、更宽广的发展空间所取代。⁸



相关链接

中科院与国际接轨的“秘书制”

中国科学院物理研究所在运行机制和管理机制等方面进行了一系列改革探索,把推行学术秘书与行政秘书制度作为提高管理工作效率的一项重要改革举措,通过签订合同和目标责任书,既确定了秘书受聘于研究所应履行的职责和义务,又约定了其作为某一特定秘书岗位人员所应承担的具体责任。职责明确的学术秘书与行政秘书制度把学术带头人和科研骨干从繁杂的事务工作中解脱出来,专心致志搞科研。推行“秘书制”对管理工作的促进作用主要有如下几点。

1. 畅通了沟通渠道。通过秘书加强了研究所、实验室、研究组乃至每一位员工之间的联系,增加了单位与个人、科研一线与职能部门之间的沟通机会,使研究所在科研组织、政策制定方面充分体现“民意”,也保证了研究所的科研管理规定得到有效执行。
2. 多重角色归一。秘书不仅要向实验室主任、研究组组长、院士负责,分担他们的行政事务,同时向研究所各职能部门负责,承担工会、党团组织、人员考勤的管理或辅助管理工作。
3. 减少了管理环节,提高了管理效率。秘书成为研究所管理网络的重要节点,管理环节的减少,使管理效率大大提高。

(参见兰州大学《秘书工作》,2005年11期)

2. 秘书职业是众多职业的基础

之所以说秘书职业是众多职业的基础,是因为很多职业都需要良好的秘书职业技能。在当代社会,秘书不仅仅是一个独立的职业工种和独立的行业,而且秘书职业技能渗透于众多职业和众多行业。这是因为:

(1) 秘书职业技能具有涵盖其他职业的普适性。职业秘书应该具备的多种能力,甚至包括部分核心竞争力,如表达能力、沟通能力、协调能力、人际关系处理能力、活动组织与策划能力等,并不是职业秘书的“专利”技术。办文、办会、办事过程中需要的多种能力,可以说是管理类专业、管理类职业共同需要的职业技能。

职业秘书与其他管理类岗位从业人员共同需要的能力类型与具体要求如表1.1所示。

⁸ 石咏琦. 五星级秘书. 北京: 北京大学出版社, 2007.

表 1.1 职业秘书与其他管理人员共同需要的能力与要求一览表

序号	能力类型	能力要求
1	分析能力	能对当前形势或某项业务的组成因素进行论证,并能分析出其中的内在联系
2	综合能力	有能力将不同的组成部分综合在一起,并对其优势成分进行论证、说明
3	预测能力	有远见,有前瞻能力,进而有能力制定战略性计划,组织先行工作
4	决策能力	能根据不全面的信息分析、评价、选择并做出最终决策且承担风险的能力
5	规划能力	有能力对所定目标进行论证、说明,能确定重点,制定行动计划,最终达到目标
6	领导能力	有能力确定目标,让人接受某种观点、某个方案,或某项行动计划;能组织落实,确定检验标准及范围,并有能力对工作进行跟进
7	组织能力	有能力设计一定的组织架构,能制定工作目标、工作方法和相关制度、规程,并组织实施
8	执行能力	具有正确传达领导指示、核定行动计划、制定具体的落实方案的能力
9	先行活动能力	能明确制定工作目标,并能创造实现工作目标的各种条件
10	授权能力	有能力将一项具体的任务授权给另一位同事或下属完成
11	参与能力	有能力参与到相关工作中去
12	沟通能力	能说明自己的意见,观察他人反映,倾听他人意见,能对他人意见进行整理,做好协调统一工作
13	适应能力	在变化的环境与形势中,面对不同对手,仍能把握方向,创造价值与效益
14	谈判能力	身处冲突的形势与环境,有能力论证自己的意见,分析对方的观点,并找到协调利益的方法
15	坚持能力	尽管存在障碍和困难,但有能力落实某项长期的计划
16	承担责任能力	能全身心投入既定目标的工作中,以独立的意识面对形势,具有行使权利、独立管理自己工作范围的能力
17	创新能力	能结合实际找到新的解决问题的办法
18	检验能力	能对工作结果进行评价,检验其是否与预期目标相符,并具有传达评价、更正或弥补工作结果与目标之间的差距的能力
19	伦理能力	有自觉按照正确的伦理观念,处理企业内外各方利益关系的能力
20	激励能力	能在挫折或平凡中使自己和他人保持积极性
21	学习能力	能根据工作要求主动向书本、向他人、向过去学习的能力

(2) 秘书转向其他职业岗位的机会很多。秘书与秘书部门从事的是综合性工作,由于不断与职能部门交往,在此过程中秘书逐渐熟悉了相关业务,具备了相关能力。在这种情况下,加上与主管领导、与领导集体其他成员交往过程中逐步养成的领导与协调能力,秘书自然比其他职员更容易走上部门负责人岗位。

在部门负责人岗位上,秘书原有的职业技能继续发挥着作用,继续为其提供工具性帮助。在其知能结构中,仅仅是另一方面即所在部门相关业务知识与技能所占的比重增加了。

正因为如此,越来越多的高校在非秘书类专业中开始开设秘书类课程,秘书职业资格证也成为最受市场追捧的职业资格证书之一。

3. 秘书的分类

通过弄清楚秘书的分类问题,可以进而明确秘书职能,培养科学的职业角色意识,明确个人定位,为职业生涯奠定发展方向,为个体发展打好基础。

采用不同的分类标准,可以将秘书分为不同的类型,如表 1.2 所示。

表 1.2 秘书分类简表

分类标准	类 型	职业行为描述
职责特征	智囊型秘书	主要为领导、主管出谋划策,是领导的“外脑”和“高参”;具有良好的知识与能力结构,素质全面;领导和主管充分依赖其聪明才智,具有不可替代性
	帮办型秘书	也称助理,主要协助领导、主管处理具体事务工作,以便使领导从繁杂冗务中摆脱出来,使领导能集中精力想大事、办大事;对此类秘书而言,程序性、常规性工作多,参与大事、要事的机会少,容易被取代
所有制形式	公务秘书	由公共财政承担行政办公经费,在公有制社会组织中服务的秘书
	私人秘书	由非公共财政承担行政办公经费,在非公有制社会组织中服务的秘书
在本组织系统或本团队中的地位	初级秘书	从事秘书工作时间较短、从事一般事务性(如收发邮件、文印材料、接待、外联、办公用品管理等)工作的人员
	中级秘书	负有一定管理职责,从事文字、调研、信息、督办、上司办公室管理、上司日程管理、上司差旅管理等工作的人员
	高级秘书	是办公部门主要负责人,负责办公空间全面管理,协助领导或主管综合情况、研究对策、掌握机要、协调关系、推动工作;他们是领导的智囊、参谋、外脑,是决策的守门人、把关者;在党政秘书序列中,属于领导班子成员之一
根据所属行业	党政机关秘书	在各级党委、政府、人大、政协、军队等机关办公厅(处、科、室)从事政策研究、信息文字、调研、督导、信访及其他机关事务性工作;隶属于公务员序列,有相应的职务与行政级别,职务性特征明显;此类秘书既包括为领导机关集体服务的公务秘书,也包括为相应级别领导个人服务的专职公务秘书
	企业秘书	在生产性、经营性企业董事会(局)和行政管理系统负责商业信函处理、接待、公关、宣传策划、报关、决策跟进、客户服务等行政事务性工作,通常表现为特定主管的行政助理
	教学秘书	在教育教学部门或培训机构协助处理与教学、教务有关的行政事务性工作的人员,或称为干事、助理
	科研秘书	在科研院所办公室工作(或某一特定专家助理)的人员
	法律秘书	在司法系统(含各级人大法律工作委员会)办公部门从业、或协助公司或主管处理法律问题的秘书,含律师事务所为律师服务的行政性工作人员
	工程秘书	在工程技术部门办公室从业或协助工程师、设计师、建筑师等专业人士工作的人员
	医学秘书	在各级医疗机构和医学科研部门从业的秘书
	文体秘书	在文化、文艺、体育、传媒界担任办公室秘书或助理工作的人员