



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

秘书导论

郭建庆 主编



高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

秘书导论

郭建庆 主编



高等教育出版社

内容提要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材,是文秘专业主干课程教材。

全书共六章,主要内容包括:现代社会和秘书,秘书职业道德与行为规范,现代秘书综合素质,人际关系与秘书,秘书工作的基本原则、方法和艺术,秘书职业资格标准与职业生涯规划。另外,本书配套的网络课程中还提供了中国秘书性工作的历史沿革、中西方秘书活动比较两部分内容,学习者可以登录网站学习,以拓展专业知识面,提升职业素养。

本书编写在体例上力求创新,每章都精选了典型案例,重在培养学生的创新能力。富有时代气息,是本书着力凸现的新亮点。将秘书职业资格鉴定的内容融合在教材中,强调人的主体意识,力图克服以往秘书教材中存在的工具理性倾向。立足人的素质培养,突出秘书的职业意识、职业伦理、社会责任感以及人的智商、情商和精神世界的健康发展。

本书配套开发了课程教学大纲、电子教案、网络课程、考试及自测系统等电子教学资源,形成了比较完善的教学资源系统,方便教学活动的开展。

本书可作为培养高等应用性、技能型秘书人才的教学用书,也可作为社会从业人士的业务参考书和培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书导论 / 郭建庆主编. —北京:高等教育出版社, 2007.5

ISBN 978-7-04-021457-4

I. 秘... II. 郭... III. 秘书学—高等学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 047631 号

策划编辑	叶 波	责任编辑	潘莹莹	封面设计	刘晓翔	责任绘图	尹 莉
版式设计	马静如	责任校对	胡晓琪	责任印制	陈伟光		

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	北京宝旺印务有限公司		http://www.landaco.com.cn
		畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787 × 1092 1/16	版 次	2007 年 5 月第 1 版
印 张	10.25	印 次	2007 年 5 月第 1 次印刷
字 数	250 000	定 价	14.50 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 21457-00

前言

近年来,有不少文章探讨高校秘书教育滑坡的原因,如课程设置不合理、知识结构不完善、教学方式方法落后等等。这些问题确实存在,但是关键的问题恐怕是一开始就对秘书专业本身的认识不够,定位不准确。传统的秘书教育强调系统掌握专业基础理论知识,而与职业需要联系较少,教学缺乏特色,致使秘书专业毕业的学生到了人才市场上,与中文、历史等专业的毕业生没有多大的区别。

秘书专业是一个实践性和应用性很强的专业,应针对社会职业岗位来设置课程。与其他专业相比,它首先应该是一种职业定向教育。职业定向教育不仅要求学生掌握适应市场需要的专业理论知识,而且要求把专业知识转化为从事职业的能力。所以,在教学上必须把培养职业岗位所需要的实际能力放在首要位置,并以此来设置课程,建构知识体系,使秘书专业成为一个真正独立的专业,而不是依附于中文或行政管理等专业。要发展秘书专业,必须使秘书专业回归自身,保持自身独立的品格。

高校秘书专业教育要办出特色,最重要的是改革目前的人才培养模式,提高人才培养的质量,打破学历教育和职业教育之间的人为界限,把两者结合起来。如此才有可能培养出社会和市场需要的高素质应用性、技能型的秘书人才,扭转以往秘书专业毕业生在人才市场上受到冷落的尴尬局面。

改革开放近三十年来,中国社会方方面面所发生的变化是全面而深刻的。随着办公自动化进程的加快,现代通信技术的发展,特别是互联网越来越渗透到我们的日常工作和生活之中,现代秘书工作正在发生一场悄悄的但又是深刻的变革:我国的秘书工作者逐渐由“政治小舞台”转向“社会大舞台”,由“单纯办文办事”转向“既办文办事又出谋献策”,由“凭经验办事”转向“用科学理论指导”,由“手工操作”转向“用高新技术武装”,由“官职化”转向“职业化”。在新形势下,如何加快对职业化、复合型、高层次秘书专业人才的培养,已经成为高校秘书专业教学面临的一个重要课题。

在教学实践过程中,我们深感传统的秘书专业教材已不能很好地满足现代社会对秘书综合素质和职业技能的要求,迫切需要有能反映现代秘书自身的独立品格,贴近社会实际,符合新形势、新任务的要求,具有创新内容、创新形式、创新手段,富有时代气息的适用教材。

有鉴于此,我们通过深入了解当今社会对秘书职业的要求,总结了目前秘书教材编写中存在的不足,注意吸收国内外秘书学科的研究成果,并结合编写者多年从事秘书教学的实践经验,编写了这本《秘书导论》。

《秘书导论》是打算走入或者刚刚开始秘书生涯,涉足秘书这一职业的入门向导。学生通过《秘书导论》的学习,将对现代秘书有一个初步的框架性认识,为学习后续课程奠定一个良好的基础。

本教材在编写过程中着重突出了以下几个特点:

一是富有时代气息。本教材结合时代特点,紧扣时代脉搏,反映了新形势下如何加速职业化、现代化秘书专业人才培养的重要课题。全书覆盖了当今秘书基础理论的主体内容,在职业意识、人际关系、角色定位、思维方式、职业生涯规划等方面作了创新的表述和探索,相关论述反映了时代精神,提供了新世纪秘书理论的前沿发展信息。特别是其中对秘书职业意识和职业精神的强调,是本教材着力凸现的新亮点。

二是与秘书职业资格鉴定相结合。将秘书职业资格鉴定的内容融合在教材中,是本教材的另一个特色。作为应用型专业课程教材,本书强调让学生掌握秘书应该干什么,应该如何去干,为什么这样干,并通过多个案例,将秘书工作的规律性、原则性与灵活性统一起来,充分适应当代社会对高素质应用性、技能型秘书人才的需要。

三是强调人的主体意识。本教材力图克服以往秘书教材中存在的工具理性倾向,立足人的素质培养。现代秘书最重要的就是人的内在素质和职业精神,成功的内容形形色色,最重要的一点是:须求做人的成功。本教材突出秘书特有的职业意识、职业伦理、社会责任感以及人的智商、情商和精神世界的健康发展。

四是注重能力的培养。在教学方法和编写体例上力求创新,重在培养学生的创新能力。本教材各章配有“学习目标”、“导入案例”、“案例分析”、“相关链接”等栏目,便于教师摒弃填鸭式教学,提高学生的学习兴趣,启发学生思考,培养处理问题的能力。各章最后有简明的框架式小结,指明本章重点,便于学生自学和复习。各章后面的练习题力求有针对性地引导学生加强能力训练。

此外,本教材在叙述过程中力求文字精练、通俗易懂,使之既适用于教学,又适合自学者学习。配合本教材,我们还开发了课程教学大纲、电子教案、网络课程、考试及自测系统等电子教学资源,形成了比较完备的教学资源体系,为教学提供了方便。

《秘书导论》教材经过前期的申报和评审工作,现已被列入普通高等教育“十一五”国家级规划教材,这对我们而言是一个莫大的鼓舞,也意味着更大的责任。本教材由上海大学郭建庆任主编,负责策划编写本书的整体框架并进行统稿工作。具体编写分工如下:第一章,郭建庆(上海大学);第二章,卢如华(长沙民政职业技术学院);第三章,谈青(上海政法学院);第四章,陆瑜芳(上海大学);第五章,俞蓓(上海大学);第六章,翁谦(上海大学)、葛红岩(上海工商外国语学院);第七章,徐忠献(浙江嘉兴学院);第八章,马培新(西藏民族学院)。第七章和第八章属于扩大知识面、提升专业素养的拓展性内容,故没有放入本教材,而收入配套网络课程中。

教材完稿后,承蒙《秘书》杂志主编、上海大学吴欢章教授和上海市秘书学会名誉会长李明佳先生为本书审稿,并得到其指点,对本书进一步完善大有帮助。另外,本教材的编写得到了高等教育出版社的大力支持和帮助,上海大学赵毅、任丽青等老师也为本书的编写提出了很好的建议,谨在此深表谢忱!

尽管我们在探索《秘书导论》教材建设方面做出了许多努力,但由于作者水平有限,教材中难免存在一些缺陷和不足之处,敬请广大读者批评指正,相关意见可发电子邮件至 jqqguo@shu.edu.cn。

郭建庆

二〇〇七年一月于上海大学

目 录

第一章	现代社会和秘书	1
学习目标	1	
导入案例	1	
第一节 秘书和秘书职业	2	
第二节 秘书的类别和层次	7	
第三节 秘书工作的任务、职能和作用	9	
第四节 现代社会和秘书职业化	14	
本章小结	22	
同步练习	22	
第二章	秘书职业道德与行为规范	24
学习目标	24	
导入案例	24	
第一节 秘书职业道德	25	
第二节 秘书行为规范	37	
本章小结	48	
同步练习	49	
第三章	现代秘书综合素质	51
学习目标	51	
导入案例	51	
第一节 现代秘书的知识结构	52	
第二节 现代秘书的能力结构	56	
第三节 现代秘书的心理和性格	63	
第四节 现代秘书的智商和情商	68	
本章小结	72	
同步练习	73	
第四章	人际关系与秘书	74
学习目标	74	
导入案例	74	
第一节 秘书的角色意识	74	
第二节 秘书人际关系的内容、方式与准则	81	
第三节 秘书主要人际关系的处理要求	90	
本章小结	100	

同步练习	100
第五章 秘书工作的基本原则、方法和艺术	101
学习目标	101
导入案例	101
第一节 秘书工作的基本原则	102
第二节 秘书工作的基本方法	106
第三节 秘书工作的艺术	119
本章小结	126
同步练习	126
第六章 秘书职业资格标准与职业生涯规划	129
学习目标	129
导入案例	129
第一节 秘书职业资格标准与大学生“双证书”制度	130
第二节 我国目前主要的秘书职业资格鉴定标准介绍	132
第三节 秘书职业生涯规划	135
本章小结	142
同步练习	143
【附录 1】 国家秘书职业资格鉴定考核内容与要求	147
【附录 2】 剑桥办公管理国际证书(原剑桥秘书证书)中文版鉴定	152
【附录 3】 高校大学生秘书类职业资格鉴定标准(准高级)模块内容	154
参考文献	156

第一章 现代社会和秘书



学习目标

1. 掌握秘书概念的本质内涵
2. 了解秘书的类别和层次
3. 认识秘书工作的任务、职能和作用
4. 理解现代秘书的时代特征及秘书职业化的基本趋势



导入案例

微软公司总裁的女秘书

微软的总裁比尔·盖茨曾说过：“我和微软的成功因为有露宝。”露宝正是他的秘书。创业时的微软都是年轻人，做软件、搞开发都是能手，但内务却一团糟。微软的第一任秘书是个年轻的女大学生，除了自己分内的事，对任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。这时，42岁的露宝上任了。她进入公司后，像母亲一样关怀各位软件高手的衣食起居，使他们减少了远离家庭而带来的种种不适。露宝把微软公司看成一个大家庭，她一直自觉地以一个成熟女性特有的缜密与周到，考虑着自己应该在“娃娃公司”负起的责任与义务。她真心关爱每一位员工，对工作也有一份很深的感情。很自然，她成了微软的后勤总管，负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等等，远远超出了一位总裁秘书的职能。盖茨和其他员工对露宝都有很强的依赖心理。当微软决定迁往西雅图而露宝因为家庭原因不能随迁时，盖茨对她依依不舍、留恋不已。盖茨和公司高层联名写了一封推荐信，信中对露宝的工作能力给予很高的评价，临别时盖茨仍握住露宝的手动情地说：“微软留着空位子，随时欢迎你！”



思考讨论：

1. 做秘书一定要有漂亮的外表吗？企业老总的秘书最需要具备哪些基本素质？
2. 根据上述案例，请你谈谈对秘书职业的看法。

对于打算走入或者刚刚开始秘书职业生涯，涉足秘书这一职业领域的人们来说，首先需要

对什么是秘书、秘书的工作内容和要求进行认识。秘书作为一种职业在我国已蓬勃发展。无论在机关还是在企业单位,秘书工作都受到越来越多的关注。进入 21 世纪,经济全球化趋势愈加明显,国内外对秘书人才的需求大大增加,这给秘书职业提供了广阔的发展空间。

第一节 秘书和秘书职业

一、秘书释义

秘书作为一种职业,在不少人的心目中其形象犹如一团迷雾。有些人认为,秘书就是那些长相漂亮、气质不俗、陪伴领导左右、出谋划策、风光无限的人;而在另一部分人的眼中,秘书缺乏个性、默默无闻,每天要处理大量的日常琐事,没有一技之长,也没有出头之日。其实这两种看法都过于简单和片面。

(一) 秘书的由来

“秘书”一词在我国最早出现在汉朝,当时秘藏于皇宫内的各类书籍称之为“秘书”。后来逐渐演变,由指物发展到指人,如秘书郎、秘书监等。东汉桓帝时开始设“秘书监”,既是官署,也是官职,其职责是掌管典籍,职位相当于皇家的图书馆长或档案馆长。魏晋南北朝时设“秘书丞”、“秘书郎”等,均指掌管典籍一类的文官。“秘书”一词比较接近于现代意义上秘书的含义,则始于 1912 年南京临时政府时期,临时政府参照欧美政体实行总统制,在总统府下设秘书处,配备有秘书长、秘书员。再后来,“秘书”这个词就演变成为在领导人身边协助处理各类文字工作和日常事务并带有助手性质的一类人的统称。

在国外,秘书一词源于拉丁文“secretarias”,其意是“可靠的职员”。在西方国家,秘书一般是指政府、各社会组织及个人聘用的提供公务服务、处理文字办公事务的工作人员。“国际秘书联合会”给秘书下的定义是:“秘书应是主管人员的一位特殊的助手,他(她)掌握办公室的工作技巧,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。”“在任何公司中,最重要的岗位之一就是秘书,包括行政秘书、私人秘书和经理助理。这项工作需要多才多艺、技巧、准确和效率,以及具备时刻扩大自己知识面的愿望”^①。

在我国长期以来,“秘书”主要是指一种职务名称,如党政机关、企事业单位中从事秘书工作的人员,他们属于公务秘书。但随着时代的发展,秘书已走向了社会职业化,其队伍迅速壮大。今天的秘书队伍已不再单纯地指“公务秘书”,同时也是指广泛存在于各个领域的社会职业,而且是一种普遍性的社会职业。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位,也服务于私人。近年来,私人秘书在欧美许多国家尤为普遍,从政府官员到企业主、演员、运动员、律师、医生几乎都有私人秘书,而且欧美许多国家的私人秘书在日常的管理和决策中发挥着越来越重要的作用。例如,美国前总统卡特的私人秘书汉密尔顿·乔丹的政治地位非常高,没有多少人敢去冒犯这位秘书,在“白宫人物排列表”上,他的名字甚至排在前国务卿万斯和前国防部长布朗的前面。又如哈佛大学为了充分发挥教授的作用,提高他们教学与科研的效率,普遍实行秘书

^① 陈锡鏢等译:《经理助理与秘书手册》,上海:上海人民出版社,1997。

制,每3至4位教师配备一名私人秘书,负责一切的事务性工作,使他们能把有限的工作时间用在高强度的脑力劳动上。在上海,也有部分高校给院士安排秘书,协助处理一些事务和资料的整理工作,使他们从一些琐碎的事情中解脱出来,发挥更大的作用。

随着21世纪的到来,“秘书”这个概念已经逐渐发生了新的变化。“美国国际专业秘书协会”已更名为“国际行政专业协会”,这是该会在经过广泛的调查与分析之后做出的决定,因为新世纪赋予秘书的任务,使原“秘书”概念已经无法涵盖。所以,未来世界的“秘书”会将头衔改为“行政助理”、“行政专员”、“行政处长”、“行政经理”、“行政总监”这一类称呼。由此可以看出,国外对秘书概念的认识正在发生变化,对秘书人员的要求也在不断提高,过去那种单纯的事务型秘书已经不再适应当今社会的激烈竞争和迅速发展的需要,现代社会需要的是智囊型和助手型的秘书。

基于上述对“秘书”由来与发展的了解,我们知道秘书存在于社会各个时期、各个领域,随着社会的发展而不断地丰富自身的内涵,并对整个社会管理发挥着不可低估的作用。

(二) 秘书的定义

秘书的定义众说不一。据统计,在国内出版的上百种秘书学教科书和秘书工作论著中,概述秘书定义的就有几十种。归纳起来,比较有代表性的说法主要有以下几种:一是职务、职称说;二是办文、办会、办事说;三是辅助决策说;四是政务、事务服务说;五是参谋、助手说;六是职业说等等。

上述各种说法,其主要特点是:一是从不同的角度对秘书的概念作了广泛的研究,形成了不同的表述;二是反映了秘书概念随着社会的发展和人们认识的发展而不断完善和丰富,体现了不同时期人们对秘书学研究的新成果。但是,随着社会经济结构的变化和发展,社会对秘书工作的要求也发生了很大的变化,秘书工作已被赋予了许多新的要求和新的理念,秘书工作本身也从内容到方式、手段有了很大的改变。传统的秘书概念已不能体现时代的特点,我们必须对现代社会的秘书概念提出新的认识。

对现代社会的“秘书”这一概念,我们完全可以在原来的基础上概括、简化出一条新的定义,作如下表述:“秘书”是在授权范围内,为领导者提供辅助性、事务性和信息性服务的专业人员。

上述定义,我们可以从以下几个方面来理解。

1. 秘书是社会的专业人员

“秘书”所指的主体是社会的专业人员,同教师、律师、护士等一样都是一种职业的称呼。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。秘书是在授权范围内开展工作,秘书所做出的任何决定,都必须经领导者授权。秘书一言一行,必须以有利于领导活动为准绳。

2. 秘书服务的对象是领导者

对象是主体活动的指向对象,也是主体赖以存在的前提。任何一种职业活动都有明确的对象。那么秘书活动的对象是什么?由于秘书活动往往被直观为接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等具体事务,因此,人们很容易把秘书活动的对象理解为一项项具体的事务性工作。但是如果透过这些直观的现象,从更深的层次看,接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等等,只不过是秘书活动的方式和手段。秘书人员运用这些事务活动的方式和手段的目的,无非是为领导活动提供全面服务。秘书活动从它产生的第一天起,就是为领导活动而存在,并随着

领导活动发展而发展。离开了领导活动,秘书活动就失去了核心和方向,因而也就丧失了其存在的必要性和可能性。因此,我们可以得出这样的结论:没有领导活动,就没有秘书活动;没有领导者,便没有秘书。秘书活动的根本对象是领导者,这一点决定了秘书活动的一切都必须以领导活动为核心,为领导活动和领导者服务。还必须说明的是,秘书服务的对象,除了通常意义上担任领导职务的机关或企事业单位的负责人之外,还包括以私人名义雇佣秘书的个人。当然,这类领导者仅仅是相对秘书本人而言的。

3. 秘书活动的最主要特征是辅助性

秘书活动的对象决定了秘书活动性质的辅助性。这里的“辅”,是相对“主”而言的。这就是说,秘书活动相对于领导活动而言,是从属的、被动的。即使所提供信息已用于重大决策,甚至在重大决策中发挥了重要作用,但也是辅助,而不是参与,这是服务的角色地位所决定的。然而,秘书活动的天职是“助”,严格地说,是在从属地位上积极协助领导。辅助虽然大体上是被动的,但有时候也可以是主动辅助。或预见到事物的发展方向,提前做好准备;或考虑到可能出现的问题,预先采取防范措施;或发现领导处理某些事情不够周到,设法补救等等。秘书活动,一方面既要被动服从领导活动,另一方面,又要主动服务于领导活动,用通俗的话来概括,就是“既不越权,又不失职”。

辅助性是秘书活动最主要的特征。从这个角度说,秘书活动的实质是服务。

4. 秘书活动的基本方式是处理事务和信息

秘书活动的基本方式是处理事务和信息。在辅助领导活动的过程中,大量的事务性工作基本上要靠秘书来完成。比如决策时需要全面的翔实的细致的资料收集与整理,体现决策意图的文件的草拟,贯彻决策会议的筹备等等,大量事务性的工作(有些是极琐碎的工作)都要秘书去做。换句话说,秘书的辅助性在很大的程度上是通过事务工作体现出来的。所以,事务性是由辅助性决定的,是秘书活动的根本方式之一。

由于信息在领导管理活动中具有特别重要的意义,因此,秘书人员在辅助领导活动中也离不开处理信息。据古书记载,我国上古社会就出现了名为“纳言”的秘书官,其职责便是“听下言纳于上,受上言宣于下”。“纳言”的职责就是上情下达,下情上达,沟通信息。古代秘书即是如此,现代秘书便更是如此。人们常常把现代秘书比作领导者的“耳目”、“外脑”、“智囊”,无非就是要求秘书人员能够为领导者提供更多更好的信息和决策方案等。从现代秘书活动的具体方式来看,无论是调查研究、提供方案、督查检查、协调关系等与领导决策活动直接相关的工作,还是接听电话、安排会议、接待来宾、处理文书、操作电脑等具体事务,无不是为领导者和领导机关实施管理提供信息保障。

因此,秘书活动的过程就是处理事务和信息的过程,处理事务和信息是秘书活动的基本方式。

二、秘书职业

在当今世界范围内,秘书已成为最广泛的社会职业之一。秘书职业是指秘书人员服务社会所从事的相对稳定的并以此作为主要谋生手段的工作。秘书工作职业化对秘书职业的社会认同有着重要意义。首先,认同秘书工作所特有的职业特征、专业化范畴、独立的研究对象等;其次,为此建立完备的职业法规制度,确定秘书职业分类体系、完善职业考核标准等;再次,形成独

特的职业理论体系及其职业运行机制等,为秘书的职业化发展提供系统的理论支持。

(一) 秘书是一种社会职业

在人类社会,各种各样相互关联的社会分工及从事这些社会分工的人群,按照一定的任务与规范,形成了不同的职业,实现着不同的社会功能,去满足人类社会的需要。没有社会的分工,社会生产力就不能发展,就没有人类的进步。职业一词,原意是:职,指职守、职务;业,指从事的分工工作性质,如工、农、兵、商或教师、工程师、司机等。在古代,由于社会生产力不高,社会分工也比较粗略,职业门类远比今天少,古人形容为“三百六十行”。现代社会发展迅速,新的行业不断出现,已经远远超过了古人所说的“三百六十行”了。

每一种社会职业,诸如教师、医生、会计、厨师等,都各有其职业的共同特征与规范要求。秘书,在新中国建立并经过 20 世纪 50 年代社会主义改造以后,主要成为一种职务名称,专指党和政府机构、企事业等行政管理体系中的从事秘书工作的人员,即我们通称为“干部”、“职员”中的一部分。从公与私的角度来比较,他们可统称为“公务秘书”。我国是一个社会主义国家,公有制始终居于主导地位,因此公务秘书过去和现在都是秘书队伍的主体。但是,近几年来,随着改革开放和社会主义市场经济的发展,非国有经济的比重上升很快,有些地区已经占到国民经济的 60% 以上,由此“民间秘书”大量涌现,与日俱增。秘书职业化的特征也越来越明显,“官职”的特征有所淡化。这些都说明了秘书的社会职业化进展远比人们想象的迅速。今天我国秘书正在逐渐演变成为一种无处不在,渗透于官方、民间,各行各业的社会职业。

(二) 秘书职业是现代社会中前景广阔的现代服务业

秘书这一职业不是直接生产或加工物质财富的第一、第二产业,而是以为领导服务为主要任务的职业,秘书的劳动价值正是通过为领导工作的服务而反映出来的。所以,秘书职业是现代社会中前景广阔的现代服务业。对于现代服务业,我们不能仅仅狭隘地将其理解为商业和生活服务业,它还包括各种智力服务,比如教师、医生、律师、咨询师等等。秘书则是以其处理文书、事务、信息咨询的知识与能力以及管理能力为社会服务的。

如今在国外比较成熟的秘书服务已在国内悄然兴起,大有春风吹绿杨柳之意。专业化、规模化的秘书服务公司开始出现在北京、上海等大城市,并日渐兴起,秘书服务的作用已不容忽视。随着市场经济的发展,秘书服务已作为一个新兴行业,它的兴起有其必然的社会和历史因素。

第一,现代社会专业化分工越来越细,现代人时间越来越宝贵,有些日常工作需要委托给别人去做,促使了秘书服务公司的诞生。随着社会的发展,一个人不可能什么都会,什么都能做,即使能做会做,也有熟练程度高低、效率大小之分。时间不等人,人们必须把自己最擅长做的也是最核心的事情先做,而把不擅长的、非核心业务委托他人来做。秘书服务正是这种专业化分工的结果。

第二,现代生活的节奏越来越快,人们在最短时间内完成大量综合工作的矛盾推动了秘书服务业的兴起。现代社会是一个以速度求胜的时代,面对复杂工作,人们只能是最大限度地利用社会资源,把社会最有效的资源在最短的时间内以最快的速度进行有机整合。生产者只是起一个组织社会资源的作用,最多也只是做所谓的核心业务,而其他业务只能是外包给专业化公司或专业技术人员来做,这里面自然包括秘书工作。

第三,中国加入世界贸易组织后,服务贸易市场将逐步放开,这也迫使国内服务贸易市场逐

步建立、发展和完善。因此,有识和有志之士已意识到秘书服务行业的商业价值,积极抢占服务市场。

第四,现代科技的发展和通信以及互联网络的广泛应用,为秘书服务行业的发展奠定了基础。中国自古就有替人写状纸和抄写文书的职业,这是很原始的秘书服务。新世纪科技的进步使现代通信设备越来越专业化,并在商业服务领域广泛应用,互联网络的迅猛发展使秘书服务工作日趋现代化、专业化、规模化、虚拟化,并逐步实现了传统和现代的有机结合。

统计资料表明,在我国秘书已经是社会主义人才市场中前十名的紧俏职业。从报纸刊登的信息中也可以看到,许多单位招聘人才都列有秘书职位。可以预见,我国秘书职业前景广阔,会大有发展。我国经济建设发展迅速,秘书如按人口的2%计就需要2600万,而目前只有不到700所高等院校(含高职高专),每年培养约40000名秘书。加上秘书人员因升迁调动因素,流动较大,社会上有“好秘书难找”的说法,也反映了这个职业的良好前景。



相关链接

今日助理,昨日秘书?

毕业于武汉某高校英语专业的何小姐来广州找工作,本想找一份秘书的差事,但男友极力反对,说秘书声誉不佳。何小姐考虑选择经理助理的职位,又有人告诉她,助理和秘书其实是“换汤不换药”,助理就是秘书,秘书就是助理。

真是这样吗?

据了解,很长时期以来,的确有一些经理老板喜欢雇用漂亮的女秘书,作为“公关牌”,更有甚者干脆来个“情人秘书”,公私兼顾。因此,在外人眼里,秘书往往有“公司花瓶”或“老板情人”之嫌,良家女子避之唯恐不及。为了避嫌,一些公司想出了新招数。

现任一家百货公司人事部经理的李先生告诉记者,他所在的公司曾有一段时间专招男性秘书。后来发现,男秘书不如女秘书细心,在琐事面前容易产生厌烦情绪,于是公司又开始聘用女性秘书。为了表明此“职业秘书”非“花瓶秘书”,就给它安了个“经理助理”的头衔,其实做的事也就是秘书的职责。

“助理”代替“秘书”,求体面、正视听是一方面,秘书这一职位本身的工作范围和职业要求有了新变化也是重要因素。传统型秘书主要为上司处理日常事务,协调上下关系,负责员工考勤及会议纪要等文案工作,如今这一职位逐渐向管理方向发展,可以参与公司发展的规划、监督、决策以及人事方面的管理等。一个能干的管理型秘书,对上司而言,是左膀右臂;在员工看来,是一定范围内言出必遵的“准上司”。不叫“秘书”叫“助理”,理所当然。

朱小姐工作5年,正好完成了从秘书向助理的转换。她最初为一家服装公司的经理做秘书,工作很轻松,主要在办公室整理文件,给经理泡泡茶,也常陪经理在外面见客户。由于觉得自己学非所用,加上屡遭经理非礼,没干上一年就辞了职。第二家公司环境不错、待遇不错、经理也很“君子”,但她在里面干了两年,因为她不喜欢老是在别人的指挥下工作。到了现在工作的这家房地产公司,开始仍是秘书,但渐渐涉及管理层面。如今,她的名片上印着“总经理助理”。

回溯5年,朱小姐承认干秘书这一行的确容易让人有“别样”的想法,关键是自己要坚持做人的基本原则。像她这样由秘书变成助理的为数不少,但她靠的绝对是自己的实力。从她的经验来看,助理和秘书不能简单等同,助理要有更高的学历,更强的能力,并非“换汤不换药”。

秘书与助理,真正的区别还要看在实际工作中能够发挥的作用。光从招聘榜上看大大小小的秘书或经理助理职位,难以说清其间的微妙之别。动了心的求职者,此时的关键在于弄清这个职位需要你做什么,你是否喜欢,是否能够胜任。好听不好听——任由别人说的事,你又何必太在意!

(摘自《羊城晚报》1999年6月8日第18版,作者:杨黎虹、李新龙。)



思考讨论:

结合上述资料,请你谈一谈对秘书工作特征的认识。

第二节 秘书的类别和层次

秘书作为一个职业类型,如同教师、医生一样,横向上有类别、纵向上有层次之分。

一、秘书的类别

我国对秘书一般做如下分类:

(一) 根据秘书的来源与服务对象划分

从秘书的来源与服务对象上划分,可将秘书分为公务秘书和私人秘书两大类。公务秘书是指在国家机关、社会团体、部队、国有企事业单位中,由组织或人事部门选派的担任秘书工作的人员,在编制上属于该单位干部。目前我国党政机关的秘书均属于此类。他们直接或间接地为领导人或领导机关的公务活动服务,在工作制度和工作的方式方法上,必须严格执行党的路线、方针、政策和国家的有关法律,遵守国家机关公务人员的统一工作规范。

私人秘书是指由私人、民营企业出资雇佣并为私人服务的秘书,这类秘书可称之为“私人”秘书。近些年来,随着我国改革开放形势的迅猛发展,民营企业如雨后春笋般出现,特别是我国加入世界贸易组织以后,境内的“三资企业”逐渐增多。各种民营企业和“三资企业”的领导者需要聘请私人秘书为其提供优质高效的服务。随着我国人事制度的改革,人才流动趋势日趋明显,再加上近年来我国开始实施的秘书职业资格证书制度,使许多具有良好知识背景和娴熟专业技能的较高素质的人员,受聘担任了私人秘书。私人秘书在遵守国家法律的前提下,对自己的聘任者负责。他的工作制度以及工作方式和方法,具有很大的灵活性和多样性。可以确信,社会分工中的私人秘书队伍将逐渐扩大,这将大大加快我国秘书职业化的进程。

在此必须指出,在部分高级领导干部身边服务的秘书,都是由相应的组织部门选派并经领导者本人同意后担任的。这些秘书的职务同样纳入干部编制管理,此种秘书工作明显属于公务行为,而非个人或私人行为,因此这些秘书人员必须作为公务秘书看待,而不能将其称为“私人秘书”。

(二) 根据秘书工作的性质划分

从秘书工作的性质划分,有党政秘书、企业秘书、商务秘书等。

党政秘书是辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理,保障机关各项工作正常运转的秘书人员。通用于秘书工作的各项原则规范,主要是针对党政秘书制订的。

企业秘书(或可称为公司秘书)是在企业中专门为企业领导者统筹企业的各项事务而服务的秘书人员。在民营企业工作的属于私人秘书性质,在国有企业工作的属于公务秘书性质。

商务秘书是在公司企业的经营活动中,专门辅助领导处理各类商业性事务的秘书人员。在西方国家,凡是卓有成就的企业,一定有非常出色的商务秘书辅助公司企业领导者工作。目前在我国的公司企业中,纯粹的商务秘书并不多,即使有也往往是由其他类型的秘书兼任,以致淡化了商务秘书的价值。随着人们对商务秘书在商务运作中的重要性有了进一步的了解和认识,这种不正常的现象将会得到改变。

(三) 根据秘书的业务内容划分

根据秘书的业务内容划分,可将秘书分为行政秘书、机要秘书、事务秘书(或称生活秘书)、信访秘书、外文书秘、会议秘书等。

行政秘书是机关领导的重要助手。他们协助领导工作,参与公务讨论,代表领导处理某些公务,列席某些会议,参与某些决策,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”作用,有人把他们称为领导的“外脑”,是比较形象和贴切的。

机要秘书可谓领导的“贴身助手”。他们的工作是机关文书处理工作的重要组成部分,主要负责领导办公处的保密工作和管理领导的文电材料,并承担领导交办的其他工作,为领导工作服务。机要秘书的特定职责要求他们在工作应做到:第一,收发文电必须登记,手续清楚,查用方便;第二,根据文电资料的重要程度和缓急情况,按照领导同志的作息习惯,适时呈送阅批,对较长的重要文件,可做出摘要后再送,以节省领导者的时间;第三,根据领导阅批意见,将文电及时处理、送办,并适时了解、汇报办理情况;第四,按有关规定保管和及时清退文电;第五,准确掌握、妥善安排、及时提醒领导同志参加各种活动的日程,提前准备所需文件材料,确保不误时、不误事。

事务秘书一般指较大机关中的负责总务、后勤等工作的秘书人员,其中的生活秘书则限于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群众来信、来访问题的秘书人员。他们负责接待来访者,听取人民群众当面陈述有关意见和要求;受理人民来信,筛选重要来信或摘录重要情况和信息及时呈送领导阅批;办理领导同志和上级机关交办的群众信访提出的问题;做好领导同志接待来访的事前准备与事后的交办、催办和检查、落实工作;向有关方面交办重要的来信来访事宜,并抓好检查、指导和催办工作;组织并配合有关部门处理“老大难”的信访问题。信访工作是党和政府密切联系群众的桥梁和洞察社情民意的窗口,是反映各方面工作成败得失的“晴雨表”。因此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。他们主要担负为领导同志做口头或书面翻译的工作,不仅要求翻译速度快,更要求准确。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。为了确保会议的周密、严谨、高效、有序,实现会议目标,在组织会议的工作实践中,已逐步形成了一整套工作流程,特别是诸如党代会、人代会、政协会议等规模较大的会议,还专门组成

了会议秘书机构,专事“办会”工作。因此,会议秘书业已成为秘书群体中的一种。

当然,随着秘书职业本身的发展,秘书分类将越来越细,比如美国秘书就分成企业秘书、行政助理秘书、法律秘书、政府秘书、教育秘书等,每一种类的秘书都有不同的要求和工作特点。

二、秘书的层次

我国秘书界有一种通俗的说法:高级秘书是动脑子出点子的,中级秘书是动手摇笔杆子的,初级秘书是跑腿办事的。这形象地反映了人们对秘书人员工作性质和所起作用的层次划分。

由于领导和管理活动存在着不同层次的区别,秘书也相应地划分为不同的层次。尽管秘书人员所从事的工作性质是一样的,但是也客观存在着职能活动上的区别。从秘书的职能层次划分,可以将秘书分为初级秘书、中级秘书、高级秘书三种类型。

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、文案管理、接听电话等。这是单位日常事务中大量的、经常性的、必不可少的工作。初级秘书的工作虽然简单,却能够使领导者从烦琐的事务中解脱出来,并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,是维护本单位工作正常运转的基本条件。

中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务。例如筹办各种会议;协调机关内各部门的职能活动;办理文件的拟写、修改、处理、保管及档案信息的开发利用;协助领导发布各种指示并检查落实情况等等。中级秘书在协助领导办文、办会、办事的过程中,要协助领导协调组织各种内外关系,注意从全局利益出发,在领导活动中积极发挥拾遗补缺的职能。

高级秘书是指秘书部门的负责人及首脑机关的专职秘书、助理等。他们的主要职责是在高层领导人身边从事高级参谋和助手的工作。在高层政府机关、规模较大的企业和社会团体内部,配备有高级秘书。高级秘书与初级和中级秘书相比,参谋、协调等方面的工作内容更多,操作性工作内容相对较少。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。

明确秘书的类别和层次,无论从理论研究的角度还是实际工作的角度,都有利于充分认识“秘书”现象,进一步加强对各行各业广大秘书人员进行专业培训的针对性。

总之,现代秘书本质内涵和秘书发展的时代特征以及秘书类别、层次的纷繁多样,为我们研究现实社会中的“秘书”现象,丰富秘书学的研究内容,提供了广泛的学术研讨空间。

第三节 秘书工作的任务、职能和作用

一、秘书工作的任务

秘书工作包括哪些任务?主要有两个依据:一是国家劳动和社会保障部 2003 年新颁布的秘书国家职业标准的规定;二是对现实工作状况的总结。秘书的工作包罗万象,根据国家劳动和社会保障部 2003 年新颁布秘书国家职业标准的规定,大抵分成三大类,第一类是事务性工作;第二类是管理性工作;第三类是沟通性工作。这三大类中可以分解为二十多个小类。许多西方公司在录用新秘书之后,人事部门会给秘书一份“职位说明表”,逐一列出秘书应做的工作。有的公司从大至“文件拟稿,会议安排”,小至“给客人送咖啡、购买文具”,不下 20 项。结合我国近

二十多年来秘书工作的发展现状和国际上秘书工作发展的趋势,秘书的工作任务大致有以下三大类 29 项:

第一类是日常事务性工作,具体包括:

- 处理信件
- 接听电话
- 撰稿/写报告
- 档案管理
- 收发公文
- 回复电子邮件
- 复制文件
- 整理报章杂志
- 操作电报/传真
- 接待访客/招待客户
- 安排上司约会
- 参加会议并做记录
- 差旅安排

第二类是管理性工作,具体包括:

- 办公室管理
- 办公室事务
- 督查工作
- 简报/剪报
- 操作电脑
- 学习新软件
- 会计与财务
- 设备采购

第三类是沟通、协调性工作,具体包括:

- 客户服务
- 协调工作
- 媒体沟通
- 公关活动策划
- 筹办公司大型活动
- 参加应酬
- 外勤工作
- 其他主管临时交办的事项

这三大类 29 项工作是就秘书工作的整体而言的,当然不是说每一个秘书人员都要做这 29 项工作。一般来说,机关、单位层次高、规模大,秘书人员多,分工也就细一些,每位秘书担任的工作项目就少一些,但单项技术要求更高些。反之,基层单位秘书工作项目多,任务也就更重。