



秘书理论与实务

MISHUJILUNYUSHIWU

■ 高职高专公共课教材

黄若茜 陈琼瑶 主 编



清华大学出版社

秘书理论与实务

黄若茜 陈琼瑶 主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书共分十二章,主要内容有:秘书、秘书机构、秘书工作、秘书学、秘书工作的历史发展、秘书的“办文”工作、秘书的“办会”工作、秘书的“办事”工作、秘书的业务能力和知识结构与职业道德。

本书每章节都有阅读材料和技能训练题,以培养学生秘书理论素养与实际动手能力。本书可作为大中专院校秘书专业的教材,也可作为各类企事业单位秘书培训教材,对秘书从业人员提高专业知识与技能也有切实的指导作用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务/黄若茜,陈琼瑶主编.—北京:清华大学出版社,2007.9
ISBN 978-7-302-16116-5

I. 秘… II. ①黄… ②陈… 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(2007)第 141454 号

责任编辑:刘建龙 骆洋喆

封面设计:杨玉兰

版式设计:北京东方人华科技有限公司

责任校对:周剑云

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印 刷 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

装 订 者:三河市溧源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:16.75 字数:329千字

版 次:2007年9月第1版 印 次:2007年9月第1次印刷

印 数:1~5000

定 价:25.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:024852-01

前 言

《秘书理论与实务》课程是高等职业学校文秘专业的必修课，是培养学生具备必要的秘书理论和较强的秘书实践能力的专业课程。它有着鲜明的应用性、实用性、实践性的特点。本教材坚持理论联系实际，着重培养学生的秘书专业知识与实际操作能力。通过理论教学与专业实际技能的培训，使学生能了解秘书学的基本理论，掌握秘书工作的基本方法和基本技能，明确秘书工作人员必须具备的政治理论素养、知识结构和才能结构，树立正确的秘书职业意识，为今后从事秘书工作打好基础。具体来说，《秘书理论与实务》包括两方面的内容。

(1) 秘书学理论部分，主要包括秘书、秘书机构、秘书工作的基本内涵、秘书学理论体系的基本框架、秘书工作的历史发展以及秘书应具备的业务能力、知识结构与职业道德等内容。

(2) 秘书实务部分，是将秘书工作内容按照“办文”、“办会”、“办事”三大线索排序，分别介绍文字文书、会议事务和事务处理等各项秘书工作，按照“秘书要做什么”、“遵照工作原则应当怎么做”、“为什么要这么做”、“怎样做会更好”的思路实施教学，目的是以实际操作为原则，突出实务性特点，着重培养学生的动手能力。

本教材总结多年的教学经验，参考了大量的同类教材，依据高职培育应用型人才的要求，以培养学生综合职业能力为目标，在教材中强调知识的实用与操作技能的培养。篇章内容的编写基本参照实践中秘书各项工作的操作规程来安排体例，突出本教材的实践性与操作性。

本教材由温州职业技术学院黄若茜与温州科技职业学院陈琼瑶主编。全书共十二章，前五章由陈琼瑶编写，后七章由黄若茜编写。本书在编写过程中，参考了秘书学界同仁的一些研究成果和秘书类网站、刊物上发表的一些文章(书后已专列出参考书目)，在此一并表示感谢。

由于我们的水平有限，书中难免存有不妥之处，敬请读者斧正。

编者 黄若茜

目 录

第一章 秘书 1	二、办理文书的职能..... 22
第一节 秘书的含义..... 1	三、信息加工的职能..... 23
一、秘书一词的由来..... 1	四、综合协调的职能..... 24
二、秘书的定义..... 2	五、督促检查的职能..... 24
第二节 秘书的种类..... 4	六、“不管部”的职能..... 25
一、按两大部类分类法划分..... 4	第四节 阅读资料..... 25
二、按从事行业和职能划分..... 5	技能训练..... 32
三、按工作内容划分..... 6	第三章 秘书工作 35
第三节 中外秘书的比较..... 7	第一节 秘书工作的基本属性..... 35
一、中外秘书收集处理管理信息的 异同..... 7	一、辅助性..... 35
二、中外秘书管理协调地位的 异同..... 8	二、综合性..... 35
三、中外秘书协调领导安排日程的 异同..... 8	三、机密性..... 35
四、中外授权方式..... 9	四、服务性..... 36
五、中外对秘书劳动成果的认定 和激励..... 9	第二节 秘书工作的基本原则..... 36
第四节 阅读资料..... 10	一、效率至上原则..... 36
技能训练..... 16	二、实事求是原则..... 36
第二章 秘书机构 18	三、严格保密原则..... 37
第一节 秘书机构设置原则..... 18	第三节 秘书工作的作用..... 37
一、精简、效能原则..... 18	一、信息枢纽作用..... 37
二、适应需要原则..... 18	二、参谋助手作用..... 37
三、分级管理原则..... 19	三、形象和公共关系作用..... 38
四、相对稳定原则..... 19	四、辅助协调作用..... 38
第二节 现代秘书机构..... 19	第四节 秘书工作的方法..... 38
一、我国的秘书机构..... 19	一、秘书协调方法..... 39
二、国外秘书机构..... 20	二、秘书督促检查方法..... 42
第三节 秘书机构的职能..... 21	三、秘书信息沟通方法..... 44
一、后勤保障的职能..... 21	四、秘书公文撰拟方法..... 45
	五、秘书工作进程调度方法..... 46
	六、秘书工作时间调度方法..... 47
	七、秘书工作方法的特点..... 50
	八、掌握秘书工作方法的重要性..... 51

第五节 阅读资料	51	工作	83
技能训练	54	三、北洋政府时期的秘书工作	83
第四章 秘书学	57	四、国民政府时期的秘书工作	84
第一节 当代秘书学的诞生与发展	57	五、战争年代中国共产党的秘书	
第二节 秘书学学科体系特征	58	工作	84
一、知识的综合性	58	第四节 中国当代秘书工作	85
二、理论的应用性	58	一、建国初期的秘书工作	85
三、学科的群体性	59	二、新时期的秘书工作	85
第三节 秘书学与相关学科的关系	59	第五节 外国秘书工作发展情况	86
一、秘书学与管理学的关系	59	一、社会化、职业化	86
二、秘书学与领导科学的关系	59	二、知识专业化	87
三、秘书学与文书学、档案管理学的		三、办公自动化	87
关系	60	四、队伍的女性化	87
四、秘书学与信息学的关系	61	第六节 阅读资料	87
第四节 阅读资料	61	技能训练	100
技能训练	70	第六章 秘书的“办文”工作	102
第五章 秘书工作的历史发展	71	第一节 文稿撰拟	102
第一节 秘书工作起源	71	一、文稿撰拟的范围	102
一、秘书工作产生的条件和两个		二、文稿撰拟的过程	104
标志	71	三、文稿撰拟的要求	105
二、我国国家秘书工作的启端		第二节 文书处理	106
时间	74	一、发文的处理程序	106
第二节 我国古代秘书工作	75	二、收文的处理	109
一、夏商时期的秘书工作	75	第三节 文书的整理归档工作	113
二、西周时期的秘书工作	76	一、文书整理归档概念的几点	
三、春秋至秦汉时期的秘书工作	77	说明	113
四、魏晋南北朝时期——我国秘书		二、文书整理归档的基本原则	
工作的发展时期	78	和质量要求	114
五、唐宋时期——我国秘书工作的		三、文书整理归档的方法和步骤	116
成熟时期	79	第四节 阅读资料	122
六、元明清时期——我国秘书工作的		技能训练	126
完备时期	80	第七章 秘书的“办会”工作(一)	129
第三节 中国近代秘书工作	83	第一节 会议概述	129
一、晚清时期的秘书工作	83	一、会议的含义	129
二、南京临时政府时期的秘书		二、会议的作用	129

三、会议的种类	130	一、信息的定义	175
第二节 会务工作	132	二、信息的特征	176
一、会前准备工作	132	三、信息的作用	177
二、会议中的秘书工作	137	第二节 信息工作	178
三、会后的工作	138	一、信息工作的含义	178
四、会议的控制	139	二、信息工作的基本要求	178
第三节 几种常见会议的组织程序	142	三、秘书信息工作的程序	179
一、行政办公会	142	第三节 阅读资料	188
二、现场办公会	143	技能训练	190
三、职工代表大会	144	第十章 秘书的“办事”工作(二)	
四、展览会	145	——调研工作	192
五、记者招待会	147	第一节 调研工作的意义与内容	192
六、庆典活动	149	一、调研工作的含义、特点	
第四节 阅读资料	150	和意义	192
技能训练	156	二、调研工作的内容、方法	
第八章 秘书的“办会”工作(二)	158	与程序	194
第一节 会议通知、会议讲话稿、会议		第二节 调查报告的写作	199
记录	158	一、调查报告的类型	199
一、会议通知的要素	158	二、调查报告的结构和写作要求	200
二、会议通知的式样	159	第三节 阅读资料	201
三、会议讲话稿	161	技能训练	209
四、会议记录	163	第十一章 秘书的“办事”工作(三)	
五、会议记录的方法	163	——办公室日常事务	210
六、会议记录的要求	164	第一节 办公室环境的优化	210
七、做好会议记录应注意的事项	164	一、办公室环境的构成	210
第二节 会议决议、会议简报、会议		二、现代办公室环境的优化	210
纪要	165	三、秘书对办公责任区的管理	211
一、会议决议	165	第二节 办公效率与时间管理	213
二、会议简报	165	一、有效管理时间的方法	214
三、会议纪要	166	二、为上司安排活动时间表	214
第三节 阅读资料	167	三、做好上司和自己的工作日志	216
技能训练	172	四、提高办事效率和节约时间的	
第九章 秘书的“办事”工作(一)		小技巧	218
——信息工作	175	第三节 常规的办公室工作	218
第一节 信息工作概述	175	一、办公室电话工作	218

二、办公室接待工作.....	221	五、关注对方.....	244
三、值班工作.....	226	六、现代化办公设备的操作能力.....	246
第四节 阅读资料.....	228	第二节 秘书人员的知识结构.....	246
技能训练.....	233	一、一般秘书工作人员的知识 结构.....	247
第十二章 秘书的业务能力、知识结构 与职业道德.....	237	二、建立最佳知识结构的方法.....	248
第一节 秘书人员的业务能力.....	237	第三节 秘书的职业道德.....	249
一、精明的办事能力.....	237	第四节 阅读资料.....	250
二、较强的表达能力.....	238	技能训练.....	255
三、组织管理能力.....	241	主要参考文献.....	258
四、处理人际关系能力.....	241		

第一章 秘 书

【学习目的】通过学习，使学生深刻理解秘书的含义、秘书的种类以及中外有关秘书的论述。

第一节 秘书的含义

一、秘书一词的由来

“秘书”一词在我国有悠久的历史渊源，但在不同的历史时期，其含义也有所不同。

在我国古代，“秘书”一词最早出现于汉代，最初不是指人或职务，而是指物，是指具有秘密性质或神秘色彩的图书。这些图书主要有两类：一类是指皇家秘密的藏书。据《汉书·刘向传》记载：“诏向领校中五经秘书。”刘向的儿子刘歆也曾“受诏与刘向领校中五经秘书”。据《晋书·荀勖传》记载：“及得汲冢中古文竹书，诏荀勖撰次之，以为中经，列在秘书”。这里的“中经”，就是指宫禁中的经典，均为“秘书”之列。另一类是指用隐语预卜吉凶或未来作出预言的谶纬、图篆之书。这类图书以隐语、咒语预决吉凶，占卦未来，推算气数，带有浓厚的迷信色彩。如《后汉书·郑玄传》记载郑玄给儿子的信中提到他青年时代“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥”。据《说文》记载“秘书说曰：日月为易”。段玉裁注：“秘书谓纬书。”即指谶纬图篆一类的文图资料。

到公元2世纪，东汉桓帝时开始设“秘书监”这个官职，掌管皇宫里的图书，官职待遇相当于国家的图书馆长。由此可见，我国古代以“秘书”一词命名的官职和官署，并不是真正从事现代意义上的秘书工作，故不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论。但有一个例外：东汉末年，魏王曹操“挟天子以令诸侯”，为巩固和发展个人权力，抑制当时重权在握的皇帝的秘书机构——尚书台，曹操将原先的秘书监一职改称为“秘书令”，扩大其职责范围，令其“典尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”（载于《初学记》）。秘书令，不仅掌管国家的图书典籍，延续了原来秘书监的职能，同时还负责收发处理奏章文书，拟制、传发帝王的命令，具有秘书长的工作职能，是我国古代历史上惟一“名副其实”的秘书官员。

从上述事例中可以看出，古今“秘书”一词的含义确实存在着明显的差别，同时也要注意古今“秘书”概念之间的相互联系。“秘书”一词由“秘”和“书”二字组成。“秘”即秘密、神秘的意思。无论是指图书还是指职务或机构，古代“秘书”一词总是同秘密、

机密的性质相互相关。我国古代“书”一字的外延相当宽泛。从秘书监、秘书郎、秘书令、秘书丞所掌典的图书来看，包括了国家的版图、律令、户籍、族谱等文书和档案。秘书寺、秘书省的职掌，除了校点一般的图书外，还负责收集、整理、编修、保管文书和档案。这同现代意义上的秘书活动职能具有一定的相通之处。

真正使秘书这一职务具有现代意义的开宗，是孙中山领导的中华民国临时政府。当时政府实行总统制，下设秘书处，有秘书长一人，秘书若干人，这时的秘书才真正成为现代意义的秘书职务了。

二、秘书的定义

“秘书”这个词虽出现很早，但由于各国的国情不同和秘书服务对象不同，以及人们对现代秘书职能的理解不同，因而对于秘书定义的阐述，不同的国家、不同的组织又各有差异。

秘书一词的英语是 Secretary，俄语是 Секретарь，德语是 Sekretar，都源于拉丁语 Secretarius，其原意跟我国古代秘书一词一样，都含有“秘密”的意思，字源相近，有着共同之处。但随着时代的发展，在西方国家，秘书一般指政府工作报告、各社会组织和个人聘用的从事公务服务、处理文字及办公事务的工作人员，亦或指一种官职职务。从官职角度看，秘书一词既可指高官，又可指一般职务。如英国、印度、巴基斯坦等国的内阁部长亦可称为秘书，即外交秘书、国防秘书等，其拥有法定的专门职权，属国家高级官员，对政府首脑而言，带有一定的辅助性质。

在欧洲的瑞士、奥地利，拉丁美洲的阿根廷等国家政府，各部设有部长的同时，还设有国务秘书、副国务秘书，地位相当于或仅次于部长、副部长，具有一定的管理职权和责任，也属于政府高级官员。工作内容是辅助部长负责一些具体性、协调性的事务。

从职务和社会职业的角度看，秘书主要是指一种具体的职务或职业的名称，各国秘书组织和秘书研究学者所作的阐释也有所不同。

(一)国外的定义

(1) 国际职业秘书组织是以欧美等发达国家为主的国际性秘书组织，它给秘书下的定义是：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责，积极进取、干练果断，能在授权范围作出正确决定的经理助手。”

(2) 国际秘书联合会对秘书下的定义是：“秘书应是主管人员的一位特殊助手，他们掌握了办公室工作的技巧，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的判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”(光积昌等编译《现代社会·秘书》)

(3) 美国全国秘书协会对秘书下的定义是：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有不在上司直接监督下承担任务的才干，发扬积极主动性，运用判断力，在其职权范围内对机关工作作出决定。”(詹银才《涉外秘书学》)

(4) 日本的定义。日本学者认为秘书是“帮助(领导)与处理各种事务的工作人员。”这突出表明了秘书的工作范围是随着领导人的工作范围而变化的，具有相当的伸缩性，另外，也突出强调了秘书为领导服务的直接性。日本社会对秘书的忠诚度要求尤其严格。

综合以上各国的秘书定义，有其明显的共性：秘书是一种社会职业，而不仅是一种官职名称。秘书是为领导服务的人员，不管对秘书的要求与秘书的权限如何，也不管定义如何表述，为领导服务是古今中外秘书的共性所在，即一切秘书都是为其领导服务的助手，正是领导的需求导致了秘书的出现。

(二)我国秘书机构组织和学术界对秘书的定义

(1) “秘书是以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员。”(向国敏《现代秘书学与秘书实务新编》)

(2) “秘书，是从事信息性、事务性、技术性工作，近距离综合辅助领导决策与管理的职员。”(常崇宜《秘书定义的再探讨》，载《秘书》2006年第9期)

(3) “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、企业事业单位从事这一类工作的干部，统称为秘书工作人员，或简称为秘书。”(王千弓等编著《秘书学与秘书工作》)

(4) “秘书，在我国现代主要是指党和政府机关、企业事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职能是辅助管理，综合服务；主要工作是撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等。”(袁维国主编《秘书学》)

(5) “秘书是领导、专家、管理人员在履行其职务时的辅助人员。”(杨永清《领导·秘书·智囊》，载《华中师范大学学报(哲学社会科学版)》1986年第2期)

(6) “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的工作人员。”(张清明等《关于秘书定义的思考》，载《武汉大学学报(社会科学版)》1986年第6期)

(7) “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。”(张家仪《也谈“秘书”的定义》，载《秘书》1986年第2期)

(8) “所谓秘书，就是掌管文书并直接辅助领导者全面处理事务的工作人员。”(史玉峤、陶菊怀主编《现代秘书学》)

(9) “秘书，乃是组织或主管的助手，其任务是在认可的职权范围内，提供辅助工作与综合服务，并能运用办公室的工具设备，从事组织与主管指定的行政性任务的人员。”(王毓琰等编著《秘书理论与实务教程》)

上述种种见解，各有其道理。我们认为秘书是一种社会职业，同时又是秘书学研究的对象。作为职业，秘书需要一个相对固定的职业定义，这是秘书职业化建设的需要，也是推进秘书专业化进程的基本保证。这个定义应该有足够的权威性和包容性。同时，作为秘书学的研究对象及逻辑起点，秘书的定义又应该保留一定的学术讨论自由，这样有助于秘书学的繁荣和进步。作为职业定义，2003年劳动和社会保障部在修订的《秘书职业技能标准》中作了明确界定，即“从事办公室程序性工作，协调上司处理政务及日常事务，为决策及实施提供服务的人员。”该定义应视为目前国内惟一的秘书职业定义。

第二节 秘书的种类

关于秘书的分类，按不同的标准划分，可以分为不同的种类。

一、按两大部类分类法划分

按两大部类分类法可将秘书分为公务秘书与非公务秘书(含民间、私人秘书)两大类。

(一)公务秘书

公务秘书是指为国家机关、社会团体、事业单位、公有制企业或股份制公司的领导工作服务，由组织人事部门考察选用，由国家或单位支付薪酬的秘书，它又包括以下两类。

(1) 集体秘书。集体秘书是与专职秘书相对而言。集体秘书是指为某一单位的领导集体服务的秘书。我国各级党政机关、军队、企事业单位和社会团体的秘书，大都属于集体秘书。集体秘书所从事的工作，不是为某一个领导者服务的，而是为所在机关、单位的领导班子服务的。

(2) 专职秘书。专职秘书是指专门为某个领导者、专家服务的秘书。专职秘书服务的对象虽然是某个领导者或专家，但仍属于单位内的正式在编工作人员，同样是从国家或所在单位领取薪酬，这与私人出资聘用的私人秘书不同。

(二)非公务秘书

非公务秘书(私人秘书)是指为个体企业或其他雇主服务，由个人聘用，并由雇主本人支付薪酬的秘书。这类秘书除了承担秘书的一般工作外，还要承担一些其他事务，例如驾驶汽车、管理财务甚至当保镖等，秘书工作具有综合服务和以脑力劳动为主的特征。这类

私人秘书目前在我国人数不多，流动性较大，但将来可能会有较大的发展。

二、按从事行业和职能划分

按从事行业和职能划分，可分为以下八类。

(一)业务秘书

中小企业最普遍需要的，就是业务秘书，他们是老板最得力的助手。在公司里负责商业书信往返、档案、电报、报关、押汇、验货等业务，以及接待客户、了解报价、推销等实际作业，通常独立工作。

(二)一般秘书

一般秘书是指公务机关或私人机构中，主职为秘书的一般助理人员，负责打字、记录、整理、收发、档案及文书管理工作。其与私人秘书的主要区别，在于主管不在时给予之授权程度，亦即其职务内之决定权不高。

(三)法律秘书

法律秘书是指协助公司或主管处理法律问题的秘书，必须具备一般商业法律的知识，如劳动法、公司法等法律和规章，尤须具有准确及谨慎的处事能力。

(四)医学秘书

医学秘书是指在各医院或医学研究单位所任职的秘书。必须具备一些医学知识，了解专用医学名词，能协助医生照顾病人，了解病人心理，特别需要耐心、爱心和细心。

(五)教学秘书

教学秘书是指在学校中协助处理有关教学、教务的行政工作的秘书，必须了解教学的原则及法令规章。多半由学校学生毕业以后直接担任。

(六)广告秘书

广告与媒体单位，常雇佣这类负责宣传与公关工作的秘书。其本质虽为内勤，但亦常有接待客户，或与业务性质有关的外勤工作。

(七)工程秘书

工程秘书是协助工程师、设计师、建筑师等专业人士，从事技术研究或技术执行的秘书，需要具备一般工程的知识及专业用语。

(八)演艺秘书

演艺秘书是须具备戏剧、舞台方面的知识及经验的助理人员，甚至须具备表演的天分和能力。专门为著名演员、电视电影公司、传播界、演艺团体担任工作。

三、按工作内容划分

按照秘书人员所从事的工作内容划分，可分为文字秘书、机要秘书、信访秘书、通讯秘书、事务秘书、生活秘书。

(一)文字秘书

文字秘书是指以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书人员，即人们通常所说的机关或单位的“笔杆子”、“秀才”。

(二)机要秘书

机要秘书是指在党、政、军机关从事机密文电的翻译、处理及保管的秘书。机要秘书通常包括译电员、机要保密员等。

(三)信访秘书

信访秘书是指办理人民群众来信工作的秘书人员。信访秘书的职责是通过办信、接待，沟通领导与人民群众的联系，加速政策的贯彻落实。

(四)通讯秘书

通讯秘书是指负责管理通讯事务以及各种通讯设备(如电话总机、电传、传真等)的秘书人员。

(五)事务秘书

事务秘书是指负责总务、后勤以及机关日常行政事务工作的秘书人员。

(六)生活秘书

生活秘书是指在生活方面给领导提供服务和帮助的秘书人员。生活秘书通常是专为较高级的领导配备的。

此外，按照秘书人员所从事的工作性质来划分，还可分为党务秘书、行政秘书、军事秘书、司法秘书、外交秘书、新闻秘书、文化秘书、教学秘书、科技秘书等。

第三节 中外秘书的比较

作为秘书研究理论的一部分,中外秘书比较的研究范围十分广阔,研究的主要内容有中外秘书性活动产生的比较研究;秘书性活动历代发展的比较研究;中外现代秘书的参谋、协调、信息沟通等职能的比较研究;中外现代秘书业务工作内容与方法的比较研究;中外秘书与领导关系的比较研究;中外秘书职能地位及职能作用的比较研究;中外秘书工作管理的比较研究;以及中外秘书未来发展的比较研究等。

本书由于重在突出实务训练,所以仅从管理活动方面来对中外秘书的异同进行对比。

一、中外秘书收集处理管理信息的异同

(1) 收集处理管理信息,是中外秘书的共同任务。我国与外国秘书特别是西方秘书处理信息的相同、相近之处具体体现在以下方面。

① 理论依据的相同之处。中国和西方秘书信息工作,都是依据现代信息论、系统论、控制论等现代科学原理。各国秘书工作中,都十分重视信息的客观真实性、时效性、目的性、可传递性、共享性等特征;注重各类管理信息的政策性、机密性、系统性、动态发展性等,以便科学合理地为领导工作服务。

② 基本性质的相近之处。中外秘书信息工作都具有服务性、从属性、广泛性、综合性、时效性等特征。

③ 基本环节的相近之处。中外秘书信息工作都有信息的收集整理、传递、反馈、存储和提供利用等基本环节。

④ 基本方法的相近之处。一是反映在信息工作各环节的操作方法有相近之处。二是反映在获取信息的方法上。中外秘书都注重借助各种信息网络获取信息。三是反映在信息综合分析的方法上。中外秘书在信息综合分析中,都注重分类分析和综合归纳,注重运用系统分析法、逻辑分析法、动态分析法、纵向比较分析法、横向比较分析法、计划完成程度分析、静态平均数分析、数据预测方法、平均发展速度规则法、指数平滑法、季节预测法、专家意见法等分析研究方法。四是反映在信息处理的基本手段上。中外秘书信息工作中,都注重运用以电子计算机为中心的现代信息系统。

(2) 不同点。蹲点调查是颇有中国特色的一种调查方式。这种调查不仅有利于深入了解地了解到可靠的一手材料,而且有利于密切干群关系,培养调查者吃苦耐劳的精神。

西方国家秘书在运用调查手段获取信息时,往往侧重于运用民意测验即问卷调查的方式。调查者根据调查目的和要求设计调查问卷或调查表,发给被调查者填写,然后根据收

回的调查问卷或调查表,进行统计、分析。

二、中外秘书管理协调地位的异同

(1) 相近点。中外秘书都是领导者身边的综合辅助者,秘书协调都处于辅助地位。无论处理哪一方面的协调事务,秘书都不能自作主张地发号施令,秘书没有法定的指挥权力。因此,秘书协调往往是在领导授权的范围内进行,往往是向协调对象进行信息沟通、理性说服,以消除或缓解矛盾纠纷,恢复协调状态。中外秘书协调都带有非权力支配性特征。中外秘书工作的职能范围相当广泛,既有自身的业务工作,又有领导人交办的事项;既有组织内部的办公、办会、办事等活动,又要与组织外部各相关方面联系与沟通,一旦遇到失调现象,都要根据组织利益目标和领导意图进行协调。秘书的具体工作职责中大多没有具体规定其协调的范围,但若遇到有关失调现象,都要根据领导工作的需要尽到自己的协调责任。中外秘书协调都具有非职责限定性。

(2) 不同点。中外秘书协调都要以组织利益目标和领导意图为依据。而我国秘书协调过程中,还要充分把握政策法规依据、组织原则依据、纪律规范依据等,在不超越和违背法纪规范依据的前提下,才能将原则性与灵活性结合起来。因此,我国秘书对重大问题的协调,强调在领导者授权后并在领导的指导下进行,强调协调者必须提高政策法规水平,强调秘书协调工作中行为的规范性。

西方国家在社会管理中也注重依法管理,但政府对经济和管理事务仅在宏观调控方面比较注重,而在微观方面干预比较少。在这种情况下,秘书协调更具灵活性。美国和西欧的秘书人员,在领导不在时,可以相机处理比较重要的事务,协调一些比较重要的矛盾和问题。在领导不在场的情况下,秘书按领导一贯的工作方式和思路代表领导进行协调,被认为是秘书展现才干、取得领导者赏识的极好机会。但日本在这方面则控制较为严格,未经领导人认可秘书不得擅自处理和协调问题。

西方国家秘书协调,更侧重于使用电话、接待来访者以及处理人际关系方面的协调。

三、中外秘书协调领导安排日程的异同

(1) 相近点。一般要遵循以下原则:①必须围绕领导工作中心,突出重点。领导人的工作在不同时期、不同阶段,有不同的工作中心和重点。②必须建立有关制度,做到领导日程安排规范化。也就是要根据领导人的分工范围,明确规定哪一类公务活动应该有哪些领导人参加,哪些公务活动不安排领导人参加,避免出现随意性。③必须注重实施。要避免和克服形式主义,避免一般性活动过多而分散领导精力,干扰领导人的主要工作。④必须征求领导人的意见,并由领导人最后审定,绝不能由秘书及秘书部门包办代替。

(2) 不同点。在我国，领导人活动安排中，特别强调整个领导成员活动安排的协调有序性。要保持领导成员之间的沟通不能中断；要保持机关日常事务有领导成员主持；要尽可能保持领导成员的办公会议全员到会，等等。西方国家领导人活动安排，虽然也比较注重上述方面，但更强调领导人活动的灵活性。如日本公司的总经理要外出参加社会公共活动，公司的会议就必须延期，这样一来，有关部门或出席会议的其他负责人的活动安排也必须作相应地更改。

四、中外授权方式

(1) 相近点。中外秘书完成领导交办事项，一般都要经过领导人授权。其相近之处表现在：一是确定性授权，即领导人将任务的内容及处理的目的、要求、步骤和办法都在授权时明确地向秘书指出，秘书只要按照领导人的明确指示去办理，就能完成领导交办的事项。如果秘书在完成任务的过程中需要对领导指示进行调整和改变，必须向领导请示，在得到领导的认可后才能调整，不能擅自做主。二是弹性授权，即领导人指出授权范围、处理原则，而具体的处理程序和办法，由秘书人员自行处理。这是对有一定工作能力和经验的秘书采用的授权方式，秘书必须具有一定的灵活变通能力并能准确把握处理问题的原则。三是不确定授权，即领导人只指出要解决的问题，让秘书全权去处理。在处理问题的原则、使用权力的大小、处理程序和具体办法上，领导人都规定，由秘书人员自行做主，领导人只要求问题得到圆满的解决。这种授权方式是领导人对其秘书工作能力、忠诚程度高度信任的体现。秘书在处理这类事务时更要全身心地投入、高度认真负责、周密仔细地圆满完成工作任务，绝不能辜负领导人的信任和希望。

无论是确定性授权，还是弹性授权和不确定性授权，都是针对具体工作任务而委授的一次性代行权力。特定的交办任务完成之后，这种委授的权力就自行消失，若再次遇到同类问题，未经领导人授权，秘书不得自行处理。这是对秘书的临时授予代行领导权与职能分工的权力分配的根本区别。

(2) 不同点。中外秘书在完成领导交办事务的内容的差异之处，主要体现在私人事务上。在我国，领导人的私人事务一般不交给自己的秘书去处理。西方领导人的公务或私人事务都可交给其秘书办理，并且秘书都必须认真负责地去办理。

五、中外对秘书劳动成果的认定和激励

(1) 影响秘书劳动成果的要素相近。秘书劳动成果的价值，要受其主观因素的制约。秘书的个人素质、工作作风、技术水平、责任感和敬业精神等主观因素对秘书劳动成果的