



21 世纪中等职业教育系列教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

秘书基础

主编 陈露晓



北京邮电大学出版社
<http://www.buptpress.com>



教育部教材出版规划
教育部教材出版规划

秘书基础

主编 王德胜



中国石化出版社

中等职业教育系列教材
中等职业教育系列教材编委会专家审定

秘书基础

主 编:陈露晓

北京邮电大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

秘书基础/陈露晓主编. —北京:北京邮电大学出版社,2007

ISBN 978 - 7 - 5635 - 1491 - 5

I. 秘... II. 陈... III. 秘书学—专业学校—教材 IV. G931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 092530 号

书 名 秘书基础
主 编 陈露晓
责任编辑 周 堃 刘德润
出版发行 北京邮电大学出版社
社 址 北京市海淀区西土城路 10 号 邮编 100876
经 销 各地新华书店
印 刷 北京市彩虹印刷有限责任公司
开 本 787 mm × 960 mm 1/16
印 张 14.5
字 数 297 千字
版 次 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5635 - 1491 - 5/G · 92
定 价 18.00 元

如有印刷问题请与北京邮电大学出版社联系

E-mail: publish@bupt.edu.cn

电话:(010)82551166 (010)62283578

Http://www.buptpress.com

版权所有

侵权必究

出版说明

本书依据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的实施职业教育课程改革和教材建设规划的要求以及教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校教学方案编写而成。

本书以秘书工作的基本概念、基本原理和实践技能学习为重点,比较系统地介绍了秘书工作的基本任务和要求、秘书保密工作、秘书信息工作、督办工作、辅助决策工作、沟通协调工作、公文处理、调查研究、会务工作、信访工作以及秘书人员应具备的素质等内容。

在编写中,着眼于中等职业素质教育,坚持从教学的实际需要出发。全书框架结构科学合理,体例规范一致;内容以实用为主线,较好地突出了知识点、能力点、侧重点,暗中形成“基础、提高、应用”三个层次。适合中职中专学生阅读和使用。

本书的突出特色为:概念准确明晰,知识系统科学合理,例证逻辑性强;用语言简意赅,平实易懂,通顺流畅;尤其是从不同的管理角度去谈公共关系,体现出较强的针对性、实用性、职业岗位性、实践性和创新性。

本书是中等职业学校文秘专业主干教材,可作为高等职业学校、成人高校以及民办高校相关专业的通用教材,也可作为有关专业人员,如机关、企事业单位人员的岗位培训教材,或作为有关社会读者的自学读物以及准备辩论和求职面试人员的参考工具书。

由于编写时间仓促以及编者的水平所限,本教材难免有疏漏之处,敬请读者给予批评指正。

编 者

目 录

上篇 秘书职业导论

第一章 秘书职业概述	(1)
第一节 秘书的涵义	(1)
第二节 秘书职业化	(10)
第二章 秘书职业环境	(17)
第一节 秘书工作的办公环境	(17)
第二节 秘书工作的社会环境	(22)
第三章 秘书职业谋求	(26)
第一节 求职准备工作	(26)
第二节 求职技巧	(32)
第四章 秘书职业规划	(44)
第一节 秘书职业生涯概述	(44)
第二节 秘书职业生涯的开始与发展	(48)

中篇 秘书工作概述

第一章 秘书工作及其发展趋势	(56)
第一节 秘书工作	(56)
第二节 我国秘书工作的发展趋势	(64)
第二章 信息工作	(67)
第一节 信息工作概述	(67)
第二节 信息的收集	(74)
第三节 信息的处理	(78)
第三章 调查研究	(85)
第一节 调查研究工作概述	(85)
第二节 调查研究的程序、类型和方式	(88)
第三节 调研报告的写作	(95)
第四章 沟通协调	(100)
第一节 沟通协调工作概述	(100)
第二节 沟通协调的原理、内容与要求	(105)

第三节 沟通协调的方式、方法和艺术	(110)
第五章 辅佐决策	(118)
第一节 决策工作概述	(118)
第二节 秘书的辅佐决策工作	(120)
第六章 文书处理	(127)
第一节 文书处理工作概述	(127)
第二节 文书处理的程序	(130)
第七章 会务工作	(145)
第一节 会务工作概述	(145)
第二节 会前准备工作	(149)
第三节 会中组织工作	(161)
第四节 会后督办工作	(164)
第五节 会议文书工作	(167)
第八章 信访工作	(171)
第一节 信访工作概述	(171)
第二节 来信、来电、来访处理	(176)
第九章 保密工作	(183)
第一节 保密工作概述	(183)
第二节 保密工作的纪律、责任与方法	(186)

下篇 秘书素质要求

第一章 秘书的资质	(189)
第一节 秘书的职业性格	(189)
第二节 秘书的知识结构	(192)
第二章 秘书的能力与职业道德	(197)
第一节 秘书的能力	(197)
第二节 秘书的职业道德	(201)
第三章 秘书的人际关系	(206)
第一节 秘书人际关系概述	(206)
第二节 几种具体的人际关系	(210)
第四章 秘书的管理	(215)
第一节 秘书的绩效管理	(215)
第二节 秘书的团队管理	(218)
第三节 对秘书的审查与考核	(220)

上篇 秘书职业导论

第一章 秘书职业概述

秘书作为一门职业,在世界范围内是最广泛的社会职业之一,属于第三产业体系,也被誉为是世界上常青的职业。

我国秘书的历史源远流长,研究中国秘书发展史的学者将秘书的起源定位在4 000年前,但是客观地说,那只是历代各级胥吏僚佐所从事的文牍性很强的工作,他们不是今天职业意义上的秘书。

秘书作为一种社会职业,在我国,是于20世纪80年代初改革开放以后蓬勃兴起的。历经20余年的发展,我国的秘书职业逐步走上了制度化、规范化的道路,秘书职业已经成为当今社会的热门职业之一,受到越来越多的有志青年的青睐,被称为现代社会的“第361行”。

第一节 秘书的涵义

秘书的涵义究竟是什么呢?它在类别与级别上是如何划分的?要了解上述问题,首先就要了解秘书的基础知识。

一、秘书的含义

(一)国外秘书的由来及其含义

1. 国外秘书的由来

在国外,“秘书”一词来源于拉丁语的“secretarius”,其本意是“可靠的职员”。英文中秘书“secretary”由其引申而来,其后缀“-ary”有从事某职业之意。

现代西方国家的秘书概念形成于资产阶级工业革命时期,是工业社会的产物,主要指一种职位或者职业及具有此职位的职员或者从事此职业的人员。

2. 国外关于秘书的一些定义

(1)国际职业秘书组织,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、在授权范围作正确决定的经理助手。”

(2)全美秘书协会,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。”

(3)美国《韦氏秘书手册》,认为:

“今天的秘书绝不再是单纯的接待员兼打字员,因为越来越多的经理希望自己的秘书成为行政管理的助手,以便自己有可能从繁琐的日常事务及专门事务中解脱出来……秘书已经成为决策者和执行者之间的一座桥梁……一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协助经理的左右手。”

(4)欧洲专业秘书协会,对秘书的理解是:

“秘书对其上司的活动和工作范围有足够的了解,能够替上司分担很多工作。她能在一定的范围内作出决定和发出指示,并在做生意的场合代表她的上司。”

(5)日本学者认为:

秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”,强调了秘书的服务性。

(二)我国秘书的由来及其含义

1. 古代秘书的发展

“秘书”一词在我国由来已久,最早出现在汉代的文献里,指宫中秘藏的各种书籍或谶纬图篆之类的文献资料。

《汉书·刘向传》中有“(成帝)诏(刘)向领校中五经秘书”的记载;《晋书·荀勖传》:“得汲冢中古文竹书,诏勖撰次之,以为中经,列在秘书”;《后汉书·郑玄传》记载郑玄在家书中说自己年轻时“遂博稽六艺,粗览传记,时睹秘书纬术之奥”。

东汉后期开始,“秘书”开始由指物过渡到指官职,也可以指代从事相关工作的人。

东汉桓帝时设有“秘书监”掌管国家图书。

曹魏时期设“秘书令”“典尚书奏事”。

魏晋南北朝以后,历朝都沿袭此制,出现了“秘书省”、“秘书丞”、“秘书郎”等官职或机构。

2. 现代意义上的秘书

我国自晚清就开始学习西方的管理制度,建立现代意义上的秘书机构,设置秘书职务,吸收西方的秘书工作方法,秘书的内涵也在不断地发生变化。

真正使秘书这一职业在我国具有了现代意义的开端,是孙中山领导的中华民国临时政府。

当时仿照欧美等国的政治体制,实行总统制,在总统府设立了秘书处,有秘书长一人,秘书若干;政府各部局也设立秘书室、秘书科和秘书官;各省都督府也设立秘书。

这时的秘书,不仅彻底摆脱了与“秘密藏书”涵义的联系,由指物转变为专指担任某职务

的人。同时,作为一种特定的职务,秘书也不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责了。但是,这时的“秘书”,主要是政务秘书,还不能等同于今天的职业秘书。

3. 当代秘书的发展

对当代“秘书”定义的探讨,是从20世纪80年代开展秘书学研究开始的,特别是20世纪80年代秘书专业进入高等教育以来,学者对秘书的定义进行了新一轮的探讨。主要体现在以下方面:

(1)王千弓先生在1985年主编的《秘书学与秘书工作》一书中将秘书界定为:

“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。”

(2)袁维国先生在《秘书学》一书中同样认为:

“秘书,在我国现代主要指党和政府机关、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。”

(3)张家仪先生在1986年第3期《秘书》中撰文“也谈‘秘书’的定义”,他指出:

“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。”

(4)《辞海》(1989年版)将秘书定义为:

“协助领导人综合情况、调查研究、联系接待、办理文书和交办事项的工作人员。”

(5)《现代汉语词典》将秘书定义为:

“掌管文书并协助领导机关或部门负责人处理日常工作的人员。”

(6)1990年侯玉珍老师在其主编的《秘书实务》一书中,对“秘书”有如下概括:

“现代‘秘书’的涵义是指:直接协助各级领导机构和领导干部以及私人,撰制掌管文件、辅助决策,处理日常事务的执行和承办人员。”

“私人秘书”的提出,不仅进一步明确了秘书是一门职业,而且间接反映了当时我国的社会体制从计划经济向市场经济转化的现实。

(7)劳动和社会保障部1998年正式将秘书职业列入《中华人民共和国职业分类大典》,并颁发职业资格证书。

(8)20世纪90年代,秘书的定义随着迅速发展的秘书学理论研究而不断完善。人们逐步意识到,定义我国的“秘书”,主要应当从三个方面把握:

首先,明确秘书是一门社会职业。

其次,明确秘书的职业岗位归属。

最后,明确秘书的工作内容和职责。

总之,对秘书的涵义试图作出统一的界定是很难的。明确秘书的基本职责是辅助管理、综合服务以及主要工作是围绕领导中枢或领导者的工作办文、办会、办事,这是明确秘书涵义的关键所在。

作为人类社会生活中的一种特有的职业,秘书广泛存在于社会各层次各类型的组织之中,有其特殊的服务对象、工作内容、工作性质,对整个社会管理具有不可低估的影响。

二、秘书的分类及其意义

(一) 秘书的类别

作为一种现代的社会职业,秘书在社会上的职业覆盖范围非常广泛。无论在国内、国外,社会上有多少行业或组织,就会有多少起承上启下、协调左右、沟通各方作用的秘书部门和秘书。

当前,秘书的种类越来越多,分工越来越细。从研究如何作好秘书工作的角度出发,按照不同的标准,可以对秘书做出不同的分类。我们主要以横向和纵向标准来划分秘书的种类,主要体现在:

1. 秘书的横向分类

根据秘书在工作中所需要的第二专业知识,或者说是秘书所供职的组织需要秘书具备的专业知识加以分类,也是对在不同社会行业或岗位群就职的秘书加以分类,就是我们通常所说的横向分类。

横向分类主要有如下三种:

(1) 根据秘书工作的性质,可以划分为:企业秘书、党政秘书、商务秘书等。

◆ 企业秘书是在公司企业中专门为企业领导统筹公司的各项事务而服务的秘书。

在私有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。

◆ 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。

党政秘书一般由组织人事部门选拔任命、分配工作任务,并由国家或集体支付工资福利。在我国,党政秘书主要包括党务秘书和行政秘书,主要工作是:收集信息、调查研究、综合情况、草拟文件、组织会议、协调联络等。

现在我国通用的秘书工作的各项原则规范,主要是针对党政秘书制定的。

◆ 商务秘书主要是指在从事各种商务活动的企业中,协助投资经营者和商务管理者处理商务活动的秘书人员。

商务秘书的具体工作是在商务公司或企业内从事行政管理事务以及辅助决策工作。有时,商务秘书可以在授权范围内履行代理职权。

目前在我国公司企业中,纯粹的商务秘书还不多,随着人们对商务秘书在商务运作中的

重要性有了更进一步的了解和认识,这种局面将会得到改善。

(2)根据秘书服务的对象,可以将秘书划分为私人秘书和公务秘书两类,具体表现在:

◆ 私人秘书是指由私人、私人企业、民办企业等出资雇佣聘请并为私人服务的秘书。

一般中、高级机关的主要首长和大型企业的高层管理人员以及高级研究、知名演艺人员较多使用私人秘书。

私人秘书在遵守国家法律的前提下,向自己的雇佣聘任者负责。他们的工作制度和工作方式具有很大的灵活性和多样性。

随着我国改革开放的不断深入,特别是我国加入 WTO 之后,加之我国秘书职业化进程的加快,社会分工中的私人秘书队伍将逐渐扩大。

◆ 公务秘书是指在国家机关、团体、部队、国有企事业单位中,由组织或者人事部门选派的承担秘书工作的人员,在编制上属于该单位干部。

这类秘书不从属于某个领导,而是为整个领导层服务,要根据内部分工,起到很好的沟通协调作用。

公务秘书在工作制度和工作方式上,必须严格遵守国家的有关法律和执行国家机关公务人员的工作规范,其劳动报酬由国家 and 集体支付。

目前,我国党政机关的秘书均属于此类。

(3)根据秘书业务的内容,可以划分为文字秘书、会议秘书、公关秘书、机要秘书、行政秘书、事务秘书等。

◆ 文字秘书

专职从事以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书,就是文字秘书。文字秘书具有较强的口头与文字表达能力,俗称“笔杆子”。

◆ 会议秘书

专门从事会议策划、组织、安排、协调等工作的秘书,就是会议秘书。当前,由于会展业的迅速发展,专业的会议秘书成为紧缺急需人才。

◆ 公关秘书

能够协助领导协调关系、处理矛盾、树立和维护组织良好形象的秘书,就是公关秘书。公关秘书一般要具有较好的性格修养和较强的社交能力,善于广结良缘。

◆ 机要秘书

处理机关机密文件的秘书,就是机要秘书。他们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。

◆ 行政秘书

协助领导处理公务、实施管理的秘书,就是行政秘书。他们可以随领导列席某些会议,参与某些决策等,一般具有较强的协调能力和组织能力,是领导的重要助手。

◆ 事务秘书

负责总务、后勤等事务性工作或者负责照顾高层领导、专家生活的秘书,就是事务秘书。通常情况下,一般只有高级领导人、高级专家或者大机关才设此类秘书。

总之,随着秘书工作的不断发展、秘书涵义的多重性质演变等,秘书的分类也呈现多样性。

2. 秘书的纵向分类

除了对秘书进行横向分类外,还有一种纵向分类。所谓纵向分类,主要是针对秘书所承担的职责范围大小和工作任务轻重的不同,从纵向上划分出不同的层次和级别。

(1) 国内秘书的纵向分类

一般从低级到高级可分为:初级秘书、中级秘书和高级秘书。

◆ 初级秘书

从事一般日常行政事务的工作人员,我们称为初级秘书。

初级秘书主要从事操作性的服务工作,帮助领导处理一些日常程序性的琐事和杂务,如核对打印文稿、整理保管资料、操作电脑、接听电话等。

初级秘书不一定有秘书的职称,但通常也被称为秘书工作人员。

◆ 中级秘书

一般指分管文字工作、信息工作的秘书,我们就称为中级秘书。

中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务,消除领导在决策与管理过程中的各种技术障碍,如筹办会议、安排日程、撰拟文稿、协调关系等。其工作成效对领导工作的推进起比较重要的作用。

◆ 高级秘书

秘书部门的负责人、助理、首脑机关的专职秘书等,我们一般称为高级秘书。

高级秘书主要是在高层领导身边从事高级参谋和助手的工作,主要在智能上辅助领导,如分析研究信息、提供决策方案、拟订重要文件、参与对外谈判等。

高级秘书需要具备很高的综合素质,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。

高级秘书不仅是组织和机构中领导的重要助手,同时也是领导中枢的成员。高级秘书的工作综合性强,对其知识能力要求全面,常被认为是单位的“内部总管”。

总之,对秘书的这种纵向划分,尽管还不是很细致,但是它初步规范了秘书的职业等级。同时,初级秘书、中级秘书、高级秘书的界限也不是截然分割的,因为秘书工作整体上存在着内在联系、层次间存在着发展关系。

例如,1999年我国国家劳动和社会保障部试行的《国家职业标准(秘书)》中,将秘书在职业等级上分为初级秘书、中级秘书和高级秘书。

在2003年修订并颁布的《秘书国家职业标准》中,将秘书的职业等级分为五级秘书(国

家职业资格五级)、四级秘书(国家职业资格四级)、三级秘书(国家职业资格三级)和二级秘书(国家职业资格二级),并提出了相应的工作要求。

(2) 国外秘书的纵向分类

国外也有与此类似的秘书分类方式,其主要是根据秘书的资格和承担责任的不同,从纵向上分为不同的等级。

① 美国的秘书从纵向上分有两种:

第一,根据秘书所承担的职责的大小进行分类,简称“LR类”,共有两个级别:

◆ “LR-1级秘书”是较低一级的秘书,其职责是根据管理人员总的指示精神,独立完成按程序安排的办公室日常工作,大多是干服务性事务。

◆ “LR-2级秘书”则不同,除完成“LR-1级秘书”的工作外,还要凭自己的知识、技能、判断能力去主动完成一些较为复杂的工作。

第二,根据秘书为之服务的管理人员的级别高低进行分类,简称“LS类”。

◆ 按这种标准分类,从低到高,共有四个级别,即“LS-1级”、“LS-2级”、“LS-3级”、“LS-4级”。

② 日本企业界的秘书等级,主要分为4级,具体体现在:

◆ 见习秘书

担任秘书职务未满1年者,称为见习秘书。

见习秘书主要担当有关文书的收发、电话应付、传达命令、泡茶等秘书主要业务,并在见习期间接受资深秘书的指导。

◆ 初级秘书

担任秘书工作达2-3年者,称为初级秘书。

初级秘书除了完成见习秘书的应有业务外,还需负责整理文件、回复信函、排定行事时间表、购买车票,以及到公司外接待访客等。

◆ 中级秘书

具有4-5年以上工作经验,可单独处理高难度的秘书业务者,称为中级秘书。

中级秘书的主要任务是为上司调配工作时间表以及对外的预约。此外,有关上司个人税金的申报、银行存款的提存等,均要协助办理。

同时,指导新进的见习秘书,是其重要的任务之一。

◆ 高级秘书

秘书长就相当于高级秘书,是名副其实的上司协助者。更高级者,还有主任秘书的职称,大多由高级职员担任,亦是董事长的正式辅佐人。

(二) 秘书分类的意义

准确充分地认识秘书这门职业,是做好秘书工作的基础。因此,对秘书进行科学的分

类,具有十分重要的意义,主要体现在:

1. 横向和纵向两种分类是秘书职业向“专业化”、“永业化”发展的重要条件,具体体现在:

(1) 秘书职业“专业化”是指随着各行各业分工越来越细,对秘书的专业要求也越来越高。秘书职业队伍中已经有专门从事某一行业或某一专业的秘书,某专业、某行业对秘书明确提出了专业要求,没有相应专业知识的秘书不能胜任。这使秘书职业出现了“专业化”。

比如,计算机公司对秘书在计算机知识技术方面的要求;证券公司对秘书的金融证券知识的要求等。

(2) 秘书职业“永业化”是指随着秘书的专业化发展趋势,出现了多年甚至终身从事某一行业秘书的现象。

秘书不仅不再是“万金油”,而且有了重要的第二专业知识,并且形成了长期的、稳定的从业特点。这就是秘书的“永业化”。

比如,在计算机行业或金融行业就职的秘书,也许他会从这家公司跳到那家公司,但是他不会离开计算机行业或金融行业。

多年从业的经历、经验和成绩,也使他们有了较高级的秘书地位,因此,促使他长年甚至终身从事这一工作。

(3) 秘书的横向分类,有利于秘书明确就职行业的素质要求,有利于形成不同社会行业中稳定的秘书队伍,使秘书一步步走向了“专业化”和“永业化”,应当说,这是一个良好的发展趋势。

(4) 秘书的纵向分类,有利于加强秘书的管理,有利于秘书的自觉学习提高,有利于构建科学合理的秘书职业队伍。

总之,秘书横向分类和纵向分类这两种分类方法,其所强调的秘书的职业层次和相应的专业水平正是目前世界范围内秘书工作向“专业化”和“永业化”发展所必需的重要条件。

2. 横向分类是提高秘书人员专业知识水平的基础

对秘书进行横向划分是为了适应不同行业、不同专业对秘书工作的不同要求,具体表现为:

◆ 随着秘书工作日益普遍化和社会化,秘书不仅存在于政府机关、企事业单位和社会团体,同时也渗透到社会的各个角落。

这样就使得秘书工作的分工越来越细,并且对秘书的专业水平要求也越来越高。

◆ 将秘书进行横向分类的好处就在于,它不仅注重秘书工作所具有的一般性特点,同时又特别强调各行各业秘书必须具备的“第二专业”特色。

这就要求不同行业的秘书除了具有一般秘书的知识以外,还应具备较高的相应专业的知识水平。

总之,横向分类在客观上起到了推动秘书人员学习就职行业的专业知识,提高业务水

平,适应所在行业工作特点的作用。

3. 纵向分类是稳定秘书队伍,提高秘书人员职业水平的重要保障。对秘书进行纵向分类,其具体意义如下:

◆ 一方面,使各个层次的秘书充分明确自己的工作职责和工作范围,既避免了人浮于事,又避免了越俎代庖,从而保证秘书工作有序、高效地进行。

◆ 另一方面,由于不同层次的秘书工作对秘书所具备的职业素质要求不一样,这就促使低一层次的秘书人员必须不断提高自己的职业技术水平,才能有机会晋升到高一层次的秘书职位。

总之,纵向分类方法从客观上促进了秘书人员自觉提高自身业务素质,从而推动秘书队伍整体业务水平的不断提高。

◎ 阅读材料

秘书是评价较高的职业

据估计,20世纪90年代美国全社会的秘书总量超过500万,这实在是一个让人无法忽视的社会群体。在美国,每年四月份的最后一个礼拜三是非常有影响的“秘书节”。这个节日为商人们创造了一个绝佳的商机,各种饶有兴趣的秘书节礼俗、活动和商品异彩纷呈。节日前后,秘书们颇受同事与家人的尊宠。

20世纪80年代,前总统里根曾专门为“秘书节”发来贺信,说秘书们“在美国生活中作出了无法估计的贡献。”可见,在美国,秘书是一个公众评价颇高的职业。

在美国权威的《职称辞典》中,“秘书”词条认为秘书是指工作水平高超,能够全面贯彻以下活动的人员:能够全面处理公司行政工作,以减轻公司管理人员较次要的行政事务和办公室工作;安排上司约见并对其作出提醒;处理上司私人的重要邮件,主动撰写日常信函;对办公室其他人员进行工作监督;整理公司人事档案等。

由此来看,秘书工作涉及面是全方位的。参与上司工作并相应管理、监督其他员工、知晓人事状况,这说明秘书的工作要求不是一般的能力要求,同时也说明秘书的管理地位非常高。

美国管理学界则把秘书纳入了自己的研究范围。1993年1月,美国管理协会(AMA)召开了首届高级秘书与助理大会,对高级秘书的素质提出了多达二十几条要求:①良好的文字处理能力;②良好的口头表达能力;③善于与人沟通;④随机应变能力强;⑤能严守秘密,谨慎处理保密文件;⑥能准确处理上司意图;⑦能沉着处理紧急事件;⑧能代表经理出席员工大会并讲话,准确恰当地传达经理的意见;⑨及时将企业内外部信息传递给经理;⑩经理外出时能主动主持办公室工作;⑪良好的职业道德和强烈的进取心;⑫精力充沛;⑬良好的安排时间的能力(如出差计划与安排);⑭良好的记忆力,尤其对人名、地名、电话号码反应迅

速;⑮有组织观念和团队精神;⑯与同事及上司能融洽相处,并能从中起协调作用;⑰能参与企业具体项目的开展;⑱积极主动而非被动工作;⑲懂办公室财务管理;⑳知错能及时纠正;㉑知道何时给上司建议和征求上司意见;㉒能以最佳的方式管理文件;㉓有一定的数学头脑;㉔会多种语言,并且适应多元文化环境;㉕求知欲强;㉖能代替上司处理日常事务;㉗独立工作能力强——温和善良、善解人意、办事利索、行事公正。

如此之高的素质和能力要求,以及如此宽泛的工作授权,也从侧面印证了秘书在企业中的地位。

第二节 秘书职业化

秘书工作古今有之,历史悠久。秘书职业化则是社会生产力发展和社会分工细化促动的结果。

一、西方秘书职业化的进程

在西方,秘书职业化是随着资本主义生产方式的出现而产生的。随着资本主义工商业的迅猛发展,社会各行各业开始广泛地使用秘书。具体过程如下:

- ◆ 18世纪中叶以后,先后在美国、法国等西方国家,开始出现公务秘书和私人秘书。
- ◆ 19世纪以后,配备秘书成为领袖人物的时尚,职业化的秘书逐步成为各届要员身边不可缺少的助手。
- ◆ 由政界领袖配备秘书为发端,秘书很快开始走入各行各业。企业家、科学家、教授、医生、律师等都纷纷雇佣秘书为其服务。
- ◆ 这些秘书主要从事接待来访、协调联络、管理内务、替写信函等工作。随着大批私人秘书的出现,秘书逐渐发展成为与教师、医生、律师等一样的社会职业。
- ◆ 同时,社会对秘书人才需求的迅猛增长,又促使了秘书教育的兴起和蓬勃发展,进一步推动了秘书职业化的进程。

总之,西方秘书职业发展至今,已经相当成熟。

二、我国秘书职业化的过程

在我国,秘书工作的源头和历史发展与西方大体相似,而秘书职业化却远远滞后于西方。具体的进程如下:

1. 原始社会生产力极为低下,没有出现秘书职业化
2. 奴隶社会和封建社会时期

在以畜牧业经济为主的奴隶社会和以农业经济为基础的封建社会,国家已经成为阶级统治的工具,统治者为了维护其政权,在官吏系统中设立了专门处理政令和办理日常事务的秘书性官僚机构和官员。大奴隶主、大封建主掌握国家机器并挑选忠诚干练者为其近身助