

普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

秘书学（修订版）

方晓蓉 方国雄 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

秘 书 学

(修订版)

方晓蓉 方国雄 编著



高等教育出版社

内容提要

本书是普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版。主要内容包括:秘书、秘书机构、秘书工作的基本内涵,秘书职能范畴,秘书职能环境,秘书工作规律与方法,秘书素质与管理,秘书工作的历史发展。本书力求体系合理、形式新颖、教学方便,每章前有内容框架、学习目标和导入案例,后有本章小结和同步练习,在章节中又穿插了丰富的情景案例及相应的讨论题,部分章节还有相关链接、拓展知识等模块。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校、本科二级院校的文秘、行政管理及其他相关专业的教学用书,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

图书在版编目(CIP)数据

秘书学/方晓蓉,方国雄编著. —2版(修订版). —北京:高等教育出版社,2007.6

ISBN 978-7-04-021456-7

I. 秘… II. ①方…②方… 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059211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	张岚	责任校对	胡晓琪	责任印制	朱学忠		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总 机 010 58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 煤炭工业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 14
字 数 330 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800 810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2003年7月第1版
2007年6月第2版
印 次 2007年6月第1次印刷
定 价 17.90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 21456-00

修订版前言

本书是充分研究当前我国高职高专教育发展趋势下的秘书专业教育现状,认真总结、分析、吸收高职高专院校秘书学教学改革的经验,在第一版的基础上修订而成的。此次修订旨在使这本《秘书学》更加适用于高等应用性、技能型秘书人才培养,符合高职高专教育改革的内在要求。从高职高专教育人才培养目标出发,在保留本书第一版的特色的前提下,紧密结合新时期秘书职业的一些新变化和用人单位对秘书岗位素质、知识、技能的新要求,增加或删减部分内容,以更契合实际;并对教材中的案例进行一些必要的调整,增加“企业秘书工作案例”;修订中考虑到多种教学方法的使用,因此在教材编写体例上有所创新,增加了“本章框架”、“学习目标”、“导入案例”、“相关链接”、“拓展提高”、“本章小结”等模块,便于学生自主学习,也便于教师有选择地开展实训教学及情景教学。《秘书学》(修订版)较第一版结构上更加简洁,全书分为六章,涵盖秘书学理论的重点内容;第二版适度降低了难度,理论深度上更加适合高职高专教育,将一些学生觉得难以理解的部分进行了适当的删减或放在“拓展提高”模块中;体系内容上更加贴近秘书职业的新变化,将新时期赋予的秘书职能的拓展、秘书工作方式的变化、秘书人员的管理等内容进行了理论总结;编写体例上更加适合教师教学和学生自学,调整了同步练习的配置,每章增加了“本章框架”、“学习目标”、“本章小结”三部分内容,便于学生学习了解本章的知识点及其基本要求。对主教材进行修订的同时,还编写、开发配套的课程大纲、电子教案、网络课程、考试系统、自测系统等教学资源。本版教材的教学可在整体把握“本章框架”之后,依据“学习目标”中给出的重点难点,按学校本课程的学分学时予以安排,对其他知识点则进行有选择的教与学。

本书由方国雄撰绪论及第一、二章,方晓蓉撰写第三、四、五、六章;“本章框架”、“学习目标”、“本章小结”由方晓蓉撰写,“案例”及“同步练习”由两人共同完成。

感谢秘书学界前辈饶士齐教授为本书审稿并撰写书评,也感谢卜学仕老师对部分内容进行的修改。在收集修订意见过程中,许多学校秘书专业的师生提出了中肯的建议,在此也表示深深的敬意。由于作者知识水平的局限,本书难免存在着不足和疏漏之处,希望读者提出宝贵意见,相关意见可发至:fangxrx@yahoo.com.cn。

方晓蓉 方国雄

2007年1月30日

第一版前言

本书由方国雄撰绪论及第四、五、七、八章,方晓蓉撰第一、二、三、六、九章。案例及实训由两人共同完成。

本书配有 71 个案例,分于各章各节,并有简要分析。

本书每章设有实训。其作用在于全面理解教材内容,重点把握教材的重点、难点,将专业知识转化为业务能力。实训中的“重点练习”和“思考”为知识点,可由学生预习、复习时自学,教材中都有答案。实训中的“案例分析”应结合教材进行。“实践能力训练”主要培养学生的业务能力和操作技能,是实训的重点部分,也是提高学生综合素质、培养实践能力和创新能力的重要环节,应在教师指导下进行。“重点练习”与“思考”主要供学生自学时把握重点难点之用。每章前的提要是各章的关键概念和核心内容,是理解和掌握各章知识的钥匙,应透彻理解和把握。

方国雄 方晓蓉

2003 年 1 月 20 日

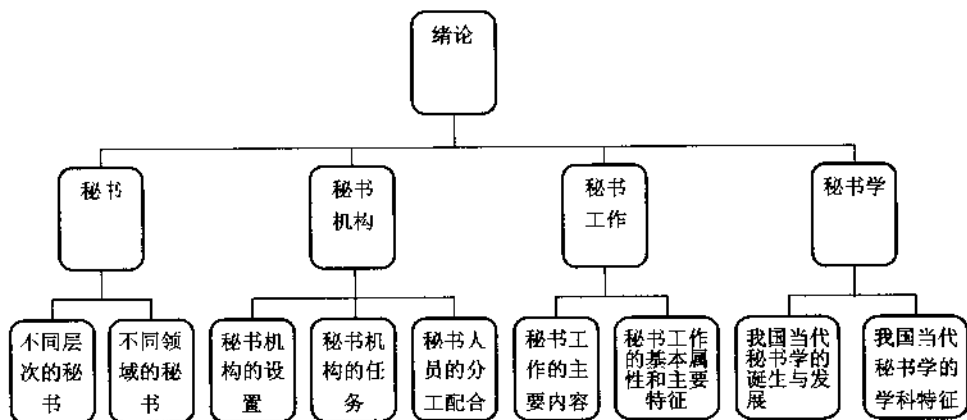
目 录

第一章 结论	1	同步练习	98
本章框架	1	第四章 秘书工作的规律与	
学习目标	1	方法	101
导入案例:关于秘书角色的		本章框架	101
社会认知	1	学习目标	101
第一节 秘书	2	导入案例:解放前秘书工作与	
第二节 秘书机构	7	当今秘书工作的相同	
第三节 秘书工作	11	之处	101
第四节 秘书学	17	第一节 秘书工作规律	102
本章小结	21	第二节 秘书工作原则	114
同步练习	22	第三节 秘书职业思维	117
第二章 秘书职能范畴	24	第四节 秘书工作方法	125
本章框架	24	本章小结	139
学习目标	24	同步练习	140
导入案例:给领导“减压”还是		第五章 秘书的素质与管理	142
“帮倒忙”	24	本章框架	142
第一节 办公事务辅助	25	学习目标	142
第二节 参谋智能辅助	42	导入案例:IT 行业对秘书的招聘	
第三节 管理协调辅助	50	要求	142
本章小结	58	第一节 秘书的任职要求	143
同步练习	58	第二节 秘书素质的时代发展	150
第三章 秘书职能环境	60	第三节 秘书人员的管理	162
本章框架	60	第四节 秘书工作的管理	169
学习目标	60	本章小结	178
导入案例:文勇主任的秘书		同步练习	179
人生	60	第六章 秘书工作的历史发展	181
第一节 秘书职能环境构成	61	本章框架	181
第二节 秘书职能环境资源	70	学习目标	181
第三节 领导对秘书的导向	75	导入案例:我国早期的秘书性	
第四节 秘书与领导的关系	89	人员——史官	181
本章小结	98		

第一节 我国秘书性工作的		第三节 秘书工作的发展	194
历史	182	本章小结	209
第二节 外国秘书工作发展		同步练习	210
概况	189	参考文献	212

第一章 绪 论

本章框架



学习目标



知识目标

- 理解秘书的基本含义
- 了解不同层次秘书的异同
- 了解不同类型的秘书机构
- 了解秘书工作的主要内容
- 理解秘书工作的主要特征
- 理解秘书学的学科特征



能力目标

- 能解释秘书的职业特征
- 能明确秘书工作的主要内容
- 能应用秘书的基本属性分析案例



导入案例：关于秘书角色的社会认知

××秘书网通过网络对学生、个体户、公司职员、机关干部、自由职业者、居民等1600人进行了问卷调查,将回收的问卷进行整理后,发现被调查者对秘书的角色定位大体有如下四种认识:

第一,“家奴论”。高达30%的人认为秘书扮演的是事事听命于人、伺候人的角色。这部分

人认为,秘书大都圆滑世故,善于察言观色、阿谀奉承。第二,“花瓶论”。持此观点者占被调查者总数的20%,他们把秘书当成了专门陪同上司应酬的公关人员,甚至将其戏称为“酒保”(男秘书)或“花瓶”、“小蜜”(女秘书)。第三,“二首长论”。22%的被调查者认为:秘书是领导的代言人,备受宠信。第四,“助手论”,28%的被调查者认为:秘书应是领导人的事务与信息助手。

课前讨论:

1. 你怎么看上面四种对秘书角色的认识?
2. 在你的心目中,秘书是怎样一个角色?

人类的一切社会形态都是在社会实践中产生的。秘书、秘书部门、秘书工作都是社会实践的产物,秘书学则是秘书工作实践的产物。在不同时代、不同国度、不同社会环境、不同社会活动领域里的领导者、主事者身边的秘书,在长期为领导者提供辅助和服务的实践中,积累了丰富的秘书工作经验。秘书学则用科学的方法将秘书工作经验和秘书文化进行梳理、综合、总结、升华,使之条理化、系统化、理性化,并探索研究其基本规律、基本特征、主客体关系及有关原理、原则、方法、要领等,逐渐构成了秘书学体系。秘书学在秘书工作实践中产生,其价值及学科研究的目的在于指导秘书工作实践、培养秘书人才。秘书工作实践的不断发 展,又为秘书学理论研究不断地提供新的营养,促进秘书学理论的发展。这就是秘书学具有不断发展活力的根源。

秘书是领导者、主事者身边的综合辅助者和公务服务人员,他们以辅助决策,综合协调,沟通信息,办文、办会、办事等为主要职能,是领导者、决策者的参谋和助手。

在人类发展的历史长河中,有了群体活动和共同劳动,就有了组织管理和领导活动;有了组织管理者和领导者,就必然产生辅助者,产生从事近身综合辅助和服务的秘书及秘书工作。从神话传说中的炎帝黄帝,到有史可查的秦皇汉武,从政治舞台上各国元首政要,到经济领域里的经理厂长,大多有近身的综合辅助者和公务服务者。可见,秘书工作源远流长,它在连绵不断的历史发展中,有着自身独特的生存发展空间和特殊的作用。

第一节 秘 书

秘书是秘书理论与实践中的核心概念。一切秘书工作都是由秘书及秘书群体组成的秘书机构承担,所有秘书理论都不能脱离秘书这一秘书活动的主体。因此秘书是秘书学理论的逻辑起点。

在我国古代,“秘书”一词最早出现在汉代,是指宫禁中的密藏之书。《汉书·刘向传》:“诏向领校中五经秘书”。《汉书》的作者班固曾任兰台史令,负责典校秘书。到东汉桓帝时,设秘书监,是负责管理图书秘籍的官职,相当于国家图书馆馆长或档案馆馆长。我国有现代意义的秘书、秘书机构和秘书工作,始于1912年南京临时国民政府时期,以孙中山先生为首的临时政府参照欧美政体,实行总统制,在总统府下设秘书处,配备有秘书长和秘书。

在西方,“秘书”一词源于拉丁文“secretarias”,其意是“可靠的职员”。在西方国家,秘书一般指政府、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。“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判断能力,

并且在所给予的权力范围内作出决定。”西方实业界还认为,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,要求具有办公技巧,能准确和富有效率地工作,以及具备时刻扩大自己知识面的愿望和能力。秘书与工人、农民、教师、工程师、律师等一样,已成为一种社会职业。所不同的是,秘书职业不是仅存在于某一个行业领域或某一类组织机构中,而是存在于工、农、兵、学、商等各行各业,政治、经济、文化、科教等各类组织机构中,大多都有秘书,都需要秘书工作。

一、不同层次的秘书

领导和管理有不同层次,秘书也工作在不同层次中,秘书人员也可按层次分类。不同层次的秘书既有参谋辅助、综合协调、沟通信息和提供公务服务等方面的共同之处,又有职能活动上的某些区别。

(一) 官员秘书

官员秘书是以秘书命名的官员。如英国、印度、巴基斯坦等国的内阁部长亦称为秘书,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,只是对政府首脑而言,带有一定的辅助性质。

欧洲如瑞士、奥地利,拉丁美洲的阿根廷等国政府,各部设有部长的同时,还设有国务秘书、副国务秘书,其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。其工作内容大多是辅助部长负责一些具体性、协调性的事务。

我国和其他国家高级官员和企业首脑身边,设有助理或特别助理,其工作性质也是充当首脑身边的参谋助手,具有辅助性。其工作内容为负责综合协调,处理日常事务和完成交办事项。特别助理和助理的职位一般低于副职领导者而略高于职能部门负责人,属于高层次的辅助者,也是政府和企业首脑身边的官员秘书。

有些大型组织设有秘书长。秘书长是领导者身边的综合辅助者和日常事务的全面管理者及协调者,在领导活动和组织活动中是举足轻重的关键角色,一般属核心领导层成员或能参与核心领导层活动,也属于官员秘书。

官员秘书具有以下特点:(1) 其职位、职权、职责是按法定程序由组织确定的;(2) 对主要领导者而言,他们是辅助者,带有秘书综合辅助和服务的性质。对其下级而言,他们有确定的管理权和指挥权,属于领导者即官员;(3) 具有重要的综合协调职能,在首脑身边发挥极为重要的枢纽和桥梁作用;(4) 在需要的情况下,可以代表其首脑处理一定职权范围内的事务;(5) 官员秘书比一般官员更贴近首脑或主要领导者,并与首脑或主要领导者构成主辅配合的一体化关系。

(二) 秘书部门负责人

秘书部门负责人是指各级政府办公厅(室)、企事业单位的办公厅、办公室的负责人,即办公厅(室)主任、秘书处长、秘书科长等。秘书部门负责人要充当领导者身边的参谋助手,要全面管理机关日常事务,还要组织和指挥秘书班子办文、办会、办事以及完成领导交办事项,在上下级之间、职能部门之间、组织与内外公众之间发挥综合协调作用。秘书部门负责人是领导者身边的高级助手,是机关日常事务的具体组织者、设计者和推动者,是各种公务往来关系的沟通协调者。在实践中,忠诚干练的秘书部门负责人可以带出一个高效可靠、尽职尽责、团结合作的秘书班子,

可以率领这样的秘书班子协助领导者极大地提高工作效率和优化工作效果。

秘书部门负责人不仅要各项秘书业务工作的行家,而且要具有较高的组织指挥能力;不仅熟悉本机关、本系统的全面情况,而且要熟悉往来单位和相关社会环境的情况,以便在领导者身边出谋献策,充当高级助手和综合协调人。为此,发达国家政府首脑和政界要员,都把挑选忠诚干练的秘书部门负责人,作为推行政务的关键性组织建设来抓。

秘书部门负责人具有以下特征:(1)具有领导机关高级秘书的全面业务素质和工作技能,在实践中其参谋助手作用体现得最为充分;(2)有丰富的管理和办理事务的经验和人际交往沟通的能力;(3)经受过长期实践考验,与主要领导人工作上有良好的配合关系;(4)一般由有卓越工作才干的秘书或有较高文化素养的基层负责人及职能部门负责人担任;(5)这一职位往往是培养承担全面责任领导人的重要台阶,职能部门负责人或基层负责人中的优秀者,通过这一工作岗位锻炼熟悉全局后,再晋升全面领导者岗位,更有利于把握全局;(6)秘书部门负责人的职位、职权、职责具有多样性,在不同的组织系统中差异较大。

秘书部门负责人与官员秘书都有一定的法定职权,不同的是秘书部门负责人主要组织管理秘书的综合办公事务,而官员秘书具有一定范围的专项管理权和决策权,职位往往高于秘书部门负责人。

(三) 领导人的专职秘书

各国政界要员、企事业单位及社会团体领导者,一般都配有专门为自己提供公务服务的秘书。这类秘书直接对其特定领导人负责,工作围绕特定领导人展开并直接接受特定领导人指挥。领导人的专职秘书,其职位在各国有所不同,在同一国家内也随其领导人的地位、组织的性质、管理体制的不同面有所区别。有的国家政府首脑的专职秘书在秘书机构或政策研究机构挂副职头衔,如副主任;有的在授权处理特殊任务时称之为首脑的“个人特使”;企事业单位领导人的专职秘书也有副处级、科级、副科级等级别,但大多称为某某领导人的秘书。国家政府要员的专职秘书,一般纳入国家公务员的范围,由国家人事管理部门决定其职级和发放工资;政党要员的专职秘书,有的由国家配备,有的由各政党自筹资金配备,有的执政党由国家配备而在野党不列入国家开支范围。由领导人个人支付工资的为私人秘书,有的国家领导人除配有公职专职秘书外,自己还聘有私人秘书,世界各国特别是发达国家的企业家、政治家、艺术家、科学家、社会活动家、学者、律师、医师、教授等,只要需要和具有经济支付能力,都可聘用私人秘书。

领导人的专职秘书具有以下特征:(1)服务对象的特定性,主要为特定领导人服务,围绕特定领导人的工作展开并直接受其指派;(2)主辅配合的一一对应性,其业务范围一一对应于特定领导人的职能范围,在知识、技能方面都要与特定领导人的需要相匹配;(3)影响力和工作范围有一定的弹性,往往因不同的领导人的素质、工作方式和习惯,不同的信任程度,专职秘书的影响力和工作范围有所不同;(4)与特定领导人的关系更为贴近,除工作上的主辅配合关系外,在近距离思想沟通和交流中,易产生友谊和师友般的情感,必须在事业公利和组织原则的指导下促进这种亲密的主辅配合关系,否则就可能蜕变为俱荣俱损的人身依附关系并危害组织公利。

(四) 高级秘书

高级秘书、中级秘书、初级秘书及见习秘书,是按秘书的业务能力和所承担的工作任务划分的。高级秘书往往是较重要的领导人身边的高级参谋和助手。如秘书部门负责人、助理、首脑的专职秘书往往由高级秘书担任。

在社会实践中,高级、中级、初级秘书的划分各国不尽相同。有的在办文、办会、办事的办公机构内划分秘书的层次;有的按业务技能、学历、资历、知识等因素划分;有的按职级划分等等。这里按业务能力和工作任务划分,更有利于认识不同层次秘书的特点。无论采取何种划分方法,不同层次秘书的职能都不是绝对分割的。初级秘书业务中有时也要从事中级秘书的工作;中级秘书有时要向下伸延到初级秘书的工作领域或有时向上伸展到高级秘书的工作领域;高级秘书有时也要从事中级秘书工作。这些都反映了实践中秘书工作的整体性、内在联系性和各层次间的发展关系,反映了各层次秘书在领导者身边综合辅助和公务服务的共同特征。

高级秘书具有以下特征:(1)在较重要领导人或领导机关充当高级参谋助手;(2)在组织管理系统中有一定的职级和职权;(3)在决策过程中有参与谋划的权责,并在领导人授权下有一定的指挥、协调、监督、控制权;(4)个人综合素质要求高,既要精通各项秘书业务,又要具有一定的组织管理能力和独当一面完成特定任务的才干;(5)在工作内容上参谋辅助、参与管理、事务协调及沟通方面的任务比中、初级秘书要多,操作性服务任务相对要少。

(五) 中级秘书

中级秘书从事的工作既有操作性事务又有辅助管理事务。这类秘书在各级各类管理组织中是不可缺少的。

中级秘书从事的是协助领导实施管理、开展各项组织领导活动的基础性工作,筹备操办各种会议事务、草拟和办理各种文件、进行组织内外沟通、办理各项授权事务等,对组织有序运转和领导工作的开展,均有着不可替代的作用。办文是中级秘书重要的职责,包括文稿的草拟、修改、印制、收发、运行、处理、保管,以及文件档案资料的开发利用等。文件档案是组织领导行使职权、履行职责、实施管理的重要工具和凭证。中级秘书必须胜任办文业务,这是一项业务性、规范性要求很高的工作。办会是中级秘书的一项经常性工作,不仅要求能够操办具体的会务工作,而且还要能根据领导意图拟定大中型会议的筹备计划,具有组织会务工作有序进行的管理和协调能力。办事是中级秘书的重要任务,要高效周密地按程序办理日常办公事务,还要忠诚可靠不折不扣地完成领导交办的事项和协助领导者处理各种突发事件。领导活动安排往往是中级秘书的重要工作内容,此项工作需要较强的组织协调能力和工作经验。在管理信息网络中,中级秘书往往处于枢纽位置,需要敏锐的洞察力和敏捷的分析综合能力,要有效地进行人机配合,具体操作管理信息系统的运作;中级秘书还要协助领导者协调组织内外的各种关系,对领导和管理中出现的各种疏漏发挥拾遗补缺的作用。

中级秘书具有以下特点:(1)操作性与管理性结合。如在办文、办会过程中,既要有草拟文件、处理文档、办理会务的专门知识和技能,能独立操作具体业务,又要发挥管理事务的作用,组织、指导初级秘书完成打印、装订、收发文件资料和布置、整理会场等工作。(2)经常性与机变性结合。中级秘书要处理大量日常事务,又要随时接受指派去完成临时交办的事项,经常性工作要求准确、规范、有序,完成交办事项要求积极、灵活、机敏、准确把捷办事原则和领导意图。(3)一般性与专门性结合。中级秘书要办理机关一般性办公事务,以维护组织的正常运转,又要从事文书、档案、处理信访等专门性工作。(4)综合性与技术性结合。中级秘书必须具备综合性管理知识和综合办公能力,还要熟练掌握打字、速记、电脑操作、使用音像设备等专门技术。符合上述特征的中级秘书,在组织运转中才能发挥其应有的作用。

（六）初级秘书

初级秘书指从事操作性、服务性工作的秘书，如打字、速记、接待、应对电话等工作是其主要任务。对管理机关而言，这类工作是经常的、大量的、必不可少的。配备初级秘书专门从事这类工作，不仅可以减轻领导和其他工作人员的负担，而且可以避免在这些具体事务上出现疏漏和失误，以维护组织的正常运转和良好的公共形象。

初级秘书的工作效率和工作质量对领导和管理工作的影响也是不可低估的，不仅影响各相关工作的效率和效果，而且对整体运作秩序都能产生一定的影响。因此，培养和选任初级秘书时，对打字、速记、计算机操作、礼仪、敬业精神、语言表达、灵活应变、沟通能力等均有一定的要求。

初级秘书不仅是各类管理机关不可缺少的，而且许多事务繁忙的个人也需要聘用这类秘书协助其处理日常事务、整理文件材料、从事公共交际活动和整理内务。

初级秘书具有以下特点：（1）工作内容一般是操作性的日常事务，是一些具体的、琐细的、大量的、每天都要做的事务，其作用在于减轻领导者的事务工作负担。（2）要有熟练的办公技巧，特别要掌握打字、速记、接待、整理和管理文档、应对电话等方面的技巧。（3）要有良好的服务态度和敬业精神，注重礼仪，善于处理人际关系等。

随着时代发展的要求，对初级秘书的要求也越来越高。发达国家和地区要求初级秘书不仅要胜任打字员和接待员的工作，而且还在计算机、外语、协调、沟通等方面，提出了更高的要求。

初级、中级、高级秘书虽然在业务能力、工作任务、地位、作用等方面有层级之分，但都属于领导机关和领导者身边的综合辅助者和公务服务者，三者间存在着动态发展关系。初级秘书中的优秀者能晋升为中级秘书；中级秘书中的优秀者能晋升为高级秘书；高级秘书通过不断的努力，亦可以担任更为重要的职务。

✓【相关链接】国内秘书等级鉴定考试中的秘书等级

“国家秘书职业资格考试”是由劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织的全国统一鉴定考试。目前共分为四个等级，即五级秘书、四级秘书、三级秘书、二级秘书。它们分别与前面介绍的初级秘书、中级秘书、高级秘书及秘书部门负责人的要求大致类似。

另外，教育部考试中心中英教育测量交流中心的“剑桥办公管理国际证书考试”（以前叫“剑桥秘书国际证书考试”）分有初级、中级和高级三个级别。初级要求学员在完成本职工作的同时，具备完成指定任务的能力；中级要求学员在完成本职工作的同时具备一定的自主决策能力；高级要求学员具备独立工作的能力，并能够领导和指导他人工作。这与前面介绍的初级、中级和高级秘书的要求大致相当。

二、不同领域的秘书

（一）社会政治生活中的秘书

社会政治生活中的秘书，所具有的特点是：（1）在国家机关特别是国家行政机关内从事秘书工作，其办文、办会、办事等秘书业务，往往都带有其所在政治组织的政治色彩，并与组织在政治

方向上保持一致。(2) 在政党组织中从事秘书工作,其目标指向和价值观念,都要与所在政党的宗旨和政策保持一致。(3) 社会组织中的秘书。这类组织中的秘书工作虽然政治要求不太突出,但也要与所在社会组织的政治取向保持一致。

(二) 社会经济生活中的秘书

社会经济生活中需要大量秘书。(1) 国有企业经营管理中需要大量秘书辅助,特别是现代企业制度确立后,董事会秘书已成为现代公司管理机构中的法定成员,其地位和作用有所加强(其他经济成分的现代企业也是如此)。(2) 在大量外资和合资企业中,需要秘书辅助,这类企业中的秘书不仅能完成各项秘书业务,而且能协助企业主管对内协调中外员工的关系,对外协调企业与社会公众的关系,使企业更具活力。(3) 在大量民营企业、乡镇企业中需要为数更多的秘书,这类企业在数量上不断发展,在经营管理上大多处于成长阶段,因此更需要秘书的辅助。(4) 大量个体经营者也雇用了专职或兼职的秘书,这类秘书专门协助个体经营者从事日常公务,有的还要兼做经营业务。

经济领域里的秘书所具有的特点是:(1) 在目标指向上要以协助主管实现经济效益最大化为目标。(2) 要遵循市场经济的要求,在收集处理信息、办事节奏、交往沟通等诸方面,都要适应市场竞争与合作的需要。(3) 要协助主管依法经营,协调与公共组织和有关职能管理部门的关系,以维系经济组织的正常运转。(4) 要将对国家和社会公利的忠诚与具体工作中的敬业精神有机地结合起来。(5) 除了要熟练掌握秘书业务和一般管理知识外,还必须熟悉所在企业的经营管理知识和有关生产技术概况。只有这样,才能在经济组织中做一个称职的秘书。

(三) 科技文化领域的秘书

科技文化领域里的各类组织,也需要有效的管理和领导,因而也需要秘书的综合辅助和办公服务。

科技文化领域的各类组织,专业性很强,领导和管理必须符合各专业的客观规律。秘书要发挥综合辅助和公务服务作用:(1) 要懂行。秘书虽不必是所在组织的专家,但必须熟悉本单位的业务性质、主要工作流程和环节、业务和管理上的主要要求、技术规范和行为规范等。只有懂行,秘书才能有效地开展综合辅助和公务服务。(2) 要明势。要明白和把握本单位业务、本行业的发展态势、科技或文化的前沿动态等。秘书只有明白本单位、本行业业务发展的态势,才能在本职工作中正确把握方向,做好收集处理信息、办理文件资料、辅助决策等职能活动,才能真正发挥作用。(3) 要勤学。即要勤于向业务人员、向一切内行学习。只有勤于学习,才能熟悉情况,理解领导和管理的任务和要求,配合科技或文化方面的业务工作者,全面完成本单位的工作任务。

军事、司法等各行各业、各社会领域的各类组织,都有秘书、秘书工作。不同领域里的秘书、秘书工作虽然各有业务方面的特点,但综合辅助和公务服务及办文、办会、办事的工作内容及要求,均是大体相同和基本一致的。

第二节 秘书机构

秘书机构是各级各类领导机关的综合性办公机构也叫办事机构。它隶属于领导机关并在机关内为领导工作和机关日常事务提供公务服务。各管理机关的办公厅(室)、秘书处、秘书科等,

均属于秘书机构。有些机关设的调研室、研究室、政务处、政工科、综合处也属于秘书机构。

一、秘书机构的设置

秘书机构的规模、机构内的层次结构、人员分工等,由其所在组织需要决定。

各类管理机关内,一般都设有两类机构,即职能机构和综合办事机构。各类管理机关内一般有两个或两个以上层次。机关最上层为领导决策层,由正副职领导及其他领导班子成员组成。领导决策层下是综合办公机构即秘书机构和各职能机构。秘书机构是领导决策层的综合办事机构和公务服务的部门,秘书机构在领导决策层和执行层之间,发挥桥梁和纽带作用。它是机关组织管理信息两络系统的中心网结,是机关内外交流沟通的门户。秘书机构处于机关领导中枢的组成部分,是领导决策层的公务支撑和办事系统,属于机关领导层的综合辅助和服务层次。

秘书机构的构建,应遵循精简、效能、适应需要的原则。所谓精简就是要避免机构膨胀,分工合理,运作程序简洁,减少层次,压缩不必要的中间环节;所谓效能,就是秘书机构要充分发挥作用,具有很强的综合辅助能力,能高效地完成各项办公业务;所谓适应需要,就是要适应领导和管理工作综合辅助及公务服务的需要,适应事业发展和时代发展的需要。

一般机关的秘书机构只有两个层次,即办公厅(室)下分科,最多不超过三个层次。秘书机构一般只对本机关直接领导负责并受其领导,不构建不同层次机关秘书机构之间的领导与被领导关系,上下级机关秘书机构之间只存在业务上的指导关系。

中央机关,包括党中央、国务院、全国人民代表大会常务委员会、全国政协机关,都设有办公厅作为日常办公机构。中共中央办公厅设正副主任为负责人,不设秘书长;国务院办公厅由正、副秘书长负责,不设办公厅主任。中共中央办公厅、国务院办公厅下设局,局下设处、室。中央信访局在中共中央办公厅、国务院办公厅双重领导下处理人民来信来访工作。中共中央、国务院所属部、委机关均设办公厅为办公机构,处理日常公务。省、自治区、直辖市的党、政、人大、政协及市、地区和县、县级市都分别有自己的秘书机构。有一定规模的企事业单位、社会团体也大多设立了秘书机构作为日常办公部门。

除了各类机关设立的常设性秘书机构外,还有一些根据需要而设立的临时性秘书机构,如大型庆典活动、大型会议等都有大量筹备、组织、办公事务需要秘书操办,因此,在大会主席团下设秘书机构作为临时办事机构;抢险指挥部、救灾指挥部等承担重要任务的领导机关,也设有临时性秘书机构。当会议结束或任务完成后,临时性秘书机构与其领导机构一起自行解散,人员返回原工作单位。

企事业的秘书部门,以企业级别规模的高低大小之别,可采用不同的形式。如大中型骨干企业采用“三足鼎立式”。即按照党政群三大纵向系统分别设置秘书机构。一般分别称为厂(公司、商场)党委办公室、厂长办公室、厂工会办公室,分别是企业党委、行政、工会的办事机构,直接受其领导,担任各自系统的秘书工作。而一般企业可采用联合式“三合一”企业只设置一个秘书机构,全部的秘书工作集中,统一由这个秘书机构(综合处)办理。

二、秘书机构的任务

秘书机构的基本任务是为机关领导层或领导者提供综合性辅助和公务服务。具体的工作任务是随时代发展而发展的。在我国计划经济时代,秘书机构主要是操办和处理机关内部日常办

公事务,被称为“秀才”、“笔杆子”和“内部事务的管家”。西方秘书机构在传统时期也大体如此。其主要任务是接待、电话应对、打字、整理内务。办文、办会、办事是中外秘书机构的主要任务的概括。随着生产力的快速发展,社会信息量骤增,社会交往面日益扩大且社会交往更为频繁,组织管理和领导活动中的要素也不断增多,变化节奏日益加快。这就使组织领导者的权责加重,对秘书机构综合辅助和公务服务的要求也就越来越高,秘书机构的任务更为加重。辅助决策、综合协调、处理信息、督促检查、处理来信来访、操办公关事务等,都成为与办文、办会、办事同等重要的工作任务。秘书机构只有圆满地完成这些任务,才能满足组织管理和领导工作的需要,才真正起到综合辅助和办公服务的作用。

现代秘书机构的任务有了发展。(1)从内部事务的操办扩展到内外事务的操办;(2)从琐细的具体事务扩展到具体事务与督查、协调等管理性事务的结合;(3)从机械性办事扩展到辅助决策、处理信息等智能化的任务;(4)从手工操作式的办理发展到以计算机为中心的信息网络运作及人机配合运作。现代秘书机构只有适应这一变化,才能适应时代发展的需要。

三、秘书人员的分工配合

秘书机构的任务繁杂,头绪很多,必须要有科学合理的明确分工,又要有和谐有效的整体配合。一般来讲,规模较大的秘书机构内分设文书、秘书、档案、接待、信访、督促检查、信息、调研等科室;中等规模的秘书机构也应对上述工作对秘书人员有明确的分工;小规模秘书机构人员较少,但对秘书人员的工作也要有大体的分工。分工明确,有利于工作的有序进行、职责任务落实,便于考核和管理,也便于秘书人员钻研自己的专项业务。但是,在进行中心工作和重大活动中,又特别需要整体配合,相互协作,有时甚至需要所有秘书人员全力以赴,共同完成任务。

由此,秘书机构内的分工配合要做到以下几个方面:(1)要根据本机关公务辅助和办公事务服务的实际需要,划分不同的工作班子和人员分工;(2)要用制度明确分工的职责范围、质量标准、行为规范和时限要求,并要与考核、评估、奖惩相配套;(3)要以秘书机构负责人为主体,形成有效的指挥、调度系统,做到指挥有效、调度有方、灵活机便,行动一致,能够最大限度地发挥整体功能;(4)要强化整体意识、敬业意识、服务意识和责任意识,在尽职尽责完成本职工作的基础上,服从安排,通力合作,全面地完成秘书机构的工作任务。

☑【拓展提高】

外国秘书机构介绍

外国秘书机构与我国秘书机构有诸多相同和相似之处,也有某些差异。特别是西方发达国家的高层领导机关的秘书机构,在其构建和职能作用是颇具特色的。

(一) 权力化办公机构

西方各国政府高层领导机关都根据自身的需要,设立了强有力的办公部门——秘书机构。按任务和影响力大小划分,有权力化办公机构、半权力化办公机构和服务性办公机构。

美国总统办公厅是典型的权力化办公机构。它是由美国总统的助手和顾问组成的办公班子,其作用不仅可以代表总统与各行政部门联系,而且日益成为凌驾于各行政机关之上的决策机构。它具体承担的秘书机构职能有以下几个方面:(1)协助总统处理日常事务;(2)负责总

统与国会两院的联系；(3) 协助总统与政府各部、各独立机构以及各社会团体联系、磋商、拟定有关政策。美国总统办公厅由总统顾问、总统助理、办公厅正副主任和新闻秘书等组成，他们是白宫的高级官员。办公厅官员各负责管理一个方面或几个方面的工作。他们一般都是总统的竞选班子成员，是总统的密友、亲信，少数是竞选班子以外聘请的有关专家、学者。这些顾问、助理中的核心人物，其影响力和权力常在内阁部长之上。他们最接近拥有大权的总统，深受信任和重用。

总统办公厅是为总统行使职权服务的。其成员人选由总统决定、任命，无需经议院批准，也不受国会的任何监督和制约。

德国联邦总理府也属权力化办公机构，其总理是政府首脑，总理府是政府的政治和行政总参谋部。它通过协调、计划、组织、监督四大职能，支持和辅助总理工作，是联邦政府中最有影响力、最具权威的机构。联邦总理府的工作范围十分广泛，主要包括向总理报告国内外政治动态和政府各部门的工作；领导政府秘书处，负责准备内阁会议、内阁委员会会议和联邦政府的决议；负责制定和协调国家防务计划；负责监督和协调联邦情报局、联邦宪法保卫局和联邦国防军安全局的工作。

权力化办公机构具有以下特点：(1) 贴近执掌大权的首脑人物，其权力和影响力实际上是首脑权力和影响力的延伸；(2) 其权力和影响力一般要通过参谋咨询、辅助决策、协调控制等协助首脑的办公事务体现出来；(3) 在首脑授权后，能代表首脑行使职权，处理重要问题；(4) 能得到首脑的高度信任，其成员对首脑也十分忠诚，主辅配合默契。

(二) 半权力化办公机构

这类办公机构拥有一定的权力和影响力，同时也承担着大量日常办公事务。英国内阁办公厅属于半权力化办公机构，它是英国内阁的办事机构。英国内阁办公厅下设内阁秘书处，负责处理内阁日常事务，准备内阁会议议程，记录内阁和内阁委员会会议的决定。内阁办公厅设有统计局，负责收集和分析信息及统计资料，供内阁制定政策使用，还负责对政府统计工作进行协调。内阁办公厅的史料组，负责编写官方史料。内阁办公厅内主管科学的官员，负责对制定科学研究计划和推广发展政策提供意见和建议。内阁办公厅的管理和人事局，负责文官的管理、培训、录用等工作，其局长的级别相当于部长，并以个人身份进入内阁。

日本内阁官房是内阁执行政务的主要辅助机构，也具有半权力化办公机构的性质。内阁官房的主要工作内容是负责内阁日常事务，安排内阁会议议程，收集处理重要信息情报，进行调查研究，向内阁提供制定重要政策的依据。内阁官房长官是内阁官房的负责人，由内阁总理任命，为内阁主要成员之一。总理组阁时，首先确定的往往是内阁官房长官。内阁官房长官除了领导内阁官房工作外，还要主持每周举行两次的各省厅次长会议。次长会议在内阁活动中起重要作用。内阁会议要讨论的议程和议题，一般事先在官房长官主持的次长会议上讨论，形成初步方案后，提交内阁会议批准实施。内阁官房参事室负责内阁会议事项的整理和内阁日常事务。内阁官房审议室负责综合调整有关内阁会议的重要事项并保持各行政部门的政策一致。内阁官房调查室负责收集、调查有关内阁制定重要政策所需的情报和政策执行的反馈信息。