

21 世纪高校规划教材

MISHU LILUN YU SHIWU
秘书理论与实务(上)

主编 崔玉霞 罗永妃



江西高校出版社

21 世纪高校规划教材

秘书理论与实务(上)

主 编 崔玉霞 罗永妃

副主编 罗 燕 廖合群 戴 萍

编 委 (以姓氏笔画为序)

田素美 田 甜 罗永妃 罗 燕

周 蓉 钟益兰 崔玉霞 章文艳

葛李保 揭小燕 景国成 廖合群

戴 萍 魏小芳

江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务.上/崔玉霞,罗永妃主编. —南昌:江西高校出版社, 2007.8

ISBN 978-7-81075-993-9

I. 秘... II. ①崔... ②罗... III. 秘书学
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 115074 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮政编码	330046
电 话	(0791)8529392, 8504319
网 址	www.juacp.com
印 刷	江西教育印刷厂
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	787mm × 960mm 1/16
印 张	14
字 数	256 千字
版 次	2007 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 3000 册
书 号	ISBN 978-7-81075-993-9
定 价	21.00 元

版权所有 侵权必究

前言

秘书理论与实务课程是职业院校文秘专业的必修课,培养学生具备必要的秘书理论和较强的秘书实践能力。我们遵照教育部关于高职高专教材的要求,在江西省高职高专教育教材建设专业委员会指导下编写了这套 21 世纪高校规划教材——《秘书理论与实务》。本教材既可作为职业院校秘书和涉外秘书专业的秘书实务课程教材,也适用于从事或将要从事秘书职业的人员作为实务进修及业务指南之用。

这套《秘书理论与实务》教材由上下两册组成。上册侧重理论性、知识性与指导性,下册侧重实用性、针对性和操作性。系统叙述关于秘书、秘书工作、秘书部门、秘书人员等相关知识,宏观阐释文秘工作的内容、性质、特点、方法等,理性把握现代文秘工作的发展动态与时代要求,从而达到理论联系实际,提高秘书从业人员理论水平和文化素养的目的。编写过程中,力求理论联系实际,反映最新的学术动态与成果,融会最新的社会信息。内容上,形成知识体系相对完整、结构清晰明快、表达力避繁绕涩空的特点。每章之后用“简单应用”使章节知识系统化,用“综合应用”指导学生将章节知识迁移为技能训练,便于学生巩固知识,深化学习。

本套教材的特色:

1.突出实务性,兼顾理论性。融理论性与操作性于一体是本书的最大追求。不仅强调理论知识的完整性和系统性,而且着重突出能力培养的整体性、知识的应用性,把知识落实到学生能力的培养上。每一章节在有针对性地精讲相关知识后,注意通过一定量的案例分析、相关链接、实训指导模块培养学生的实务操作能力,逐步实现知识向能力的转化。

2.突出技能训练与秘书取证的目标性,兼顾宽泛性。本教材遵照《秘书国家职业标准》进行编写,力求与《秘书国家职业标准》教材接轨,突出秘书取证目标。在本书的每一章节,先交代必须掌握的知识和技能要点,让读者明确学习目标,做到心中有数,并注意围绕这一目标进行知识讲解和技能训练。同时,我们也意识到秘书工作对学生的知识面有较高要求,在两册书中,有意识地精选了一些“相关链接”,补充阅读资料以拓宽知识面。

3.突出商务性,兼顾政务性。尽管现代秘书学从政务秘书发展而来,但 21 世纪的秘书就业已呈现出多元化的趋势,秘书专业毕业生大多去公司、企业任

职已是不争的事实,因而本书无论是在知识讲解、案例分析还是实践训练方面,都注意紧扣商务工作,体现市场色彩。

4.突出引导性,兼顾创新性。本书试图通过大量的案例分析、相关知识讲解和案例讨论来引导学生形成秘书服务观念和秘书职业意识,也在“综合应用”中,设计了一定量的情境模拟、角色扮演等环节,以培养学生的创新意识,在竞争中学习解决问题的方法。

上册由江西经济管理干部学院崔玉霞、江西环境工程职业学院罗永妃担任主编。江西现代职业技术学院罗燕、江西经济管理干部学院廖合群、江西高校出版社戴萍担任副主编。由崔玉霞统稿。

下册由江西现代职业技术学院罗燕、萍乡高等专科学校景国成担任主编。江西经济管理干部学院崔玉霞、江西工业工程职业技术学院田素美、萍乡高等专科学校魏小芳担任副主编。由罗燕统稿。

参加编写者还有:江西商务学校田甜、揭小燕,新余高等专科学校钟益兰,江西现代职业技术学院周蓉、葛李保、章文艳。

编者在编写过程中参阅了大量专著,借鉴了秘书学界同仁的一些研究成果,有的还参阅了互联网上的共享信息,在此一并表示谢忱。编写者虽然大多为职业院校具有丰富实践经验的教师,稿件也几经修改,但限于时间与学力,上下两册体例呼应仍可能有欠周到,内容及表达上难免存在不足,敬请专家、同行和读者给予批评和指正。

为便于教学,我们设计了一张课时分配表,供教师参考。

课时分配表(供参考)

章次	内 容	学 时	
		理 论	实 践
	绪论	2	
一	秘书活动的沿革	4	
二	秘书的含义和分类	3	
三	秘书机构	3	
四	秘书工作	4	
五	秘书的工作方法	3	1
六	秘书的工作环境	4	1
七	秘书职能(上)	4	1
八	秘书职能(下)	4	1

章次	内 容	学 时	
		理 论	实 践
九	秘书的能力与素养	3	1
十	现代秘书职业的谋求	2	1
十一	现代秘书实务概述	2	
十二	常规办公室工作	6	5
十三	办公效率与时间管理	6	2
十四	会议工作	8	4
十五	信息与调查研究	4	2
十六	商务活动	8	4
十七	公关工作	3	1
十八	督查与沟通协调工作	3	1
十九	文书与档案工作	4	2
二十	保密工作	2	1
机动		8	2
总 计		90	30

罗 燕

二〇〇七年七月五日

目 录

绪 论	1
第一节 秘书学的研究对象和研究领域	2
一、秘书学的研究对象	2
二、秘书学的研究领域	4
第二节 秘书学与相关学科的关系	6
一、秘书学与行政管理学的关系	6
二、秘书学与领导科学的关系	7
三、秘书学和文书、档案学的关系	7
四、秘书学与信息学的关系	7
第三节 秘书学的学科体系	8
一、以秘书业务为对象的分支体系	8
二、行业秘书学的分支体系	8
三、多学科融合发展的分支体系	9
四、不同研究方法和领域对应的分支体系	9
第四节 秘书学的性质和研究方法	10
一、秘书学的性质	10
二、秘书学的研究方法	11
实训指导	14
第一章 秘书活动的沿革	15
第一节 秘书活动的起源	15
一、秘书活动产生的条件	15
二、秘书活动产生的标志	16
第二节 我国古代秘书活动	17
一、古代秘书机构和秘书名称演变	17
二、古代秘书活动的基本特点	19
三、古代秘书工作的主要制度	19
第三节 我国近现代秘书活动	21
一、近代秘书机构和秘书名称演变	21

二、近代秘书活动的基本特点	22
三、国民政府时期的秘书活动	22
四、新民主主义革命时期的秘书活动	22
第四节 新中国成立以来的秘书活动	23
一、建国初期的秘书工作	23
二、“文化大革命”时期的秘书工作	24
三、十一届三中全会以来的秘书工作	24
四、加入 WTO 后的秘书工作	25
第五节 秘书工作的发展趋势	25
一、服务对象多元化	25
二、秘书职业社会化	26
三、秘书队伍女性化	26
四、工作手段现代化	26
案例分析	28
实训指导	29
 第二章 秘书的含义和分类	 30
第一节 秘书的含义	30
一、国外秘书的含义	30
二、“秘书”一词在我国的历史演变	31
三、我国当代通用的“秘书”含义	31
第二节 秘书的分类	34
一、横向划分	34
二、纵向划分	37
第三节 国外秘书概况	39
一、美国的秘书与秘书工作	39
二、英国的秘书与秘书工作	40
三、日本的秘书与秘书工作	41
案例分析	44
实训指导	45
 第三章 秘书机构	 46
第一节 秘书机构概述	46
一、秘书机构的概念	46

二、秘书机构的性质	47
三、秘书机构的职能	47
四、秘书机构的作用	49
五、秘书机构的地位	50
第二节 秘书机构的设置	52
一、秘书机构设置的原则	52
二、秘书机构的组织模式	53
三、我国秘书部门的设置情况	55
第三节 秘书机构的建设	55
一、秘书队伍的建设	55
二、秘书制度的建设	58
三、秘书机构的改革	60
案例分析	62
实训指导	63
第四章 秘书工作	64
第一节 秘书工作的主要内容	64
一、政务性工作	65
二、业务性工作	65
三、事务性工作	65
第二节 秘书工作的一般特征	66
一、机要性与群众性相统一	66
二、综合性与专业性相统一	67
三、事务性与思想性相统一	67
四、被动性与主动性相统一	69
五、经常性与突击性相统一	69
第三节 秘书工作的本质特征	70
一、贴近领导核心,辅助领导工作	71
二、不在领导职位,参谋领导之政	71
三、没有领导权力,隐含领导权力	72
四、贯彻领导意图,反映群众利益	72
第四节 秘书工作的指导思想和原则	73
一、秘书工作的宗旨	73
二、秘书工作的原则	74

案例分析	76
实训指导	77
第五章 秘书的工作方法	78
第一节 秘书工作的基本方法	78
一、调查方法	78
二、研究方法	78
三、参谋方法	79
第二节 秘书工作的常规方法	80
一、受意方法	80
二、请示方法	82
三、报告方法	83
四、挡驾方法	84
第三节 秘书工作方法与管理实践	87
一、秘书工作方法与组织管理	87
二、秘书工作方法与领导工作	88
三、秘书工作方法与社会发展	91
第四节 秘书工作的悟性	92
一、什么是秘书工作的悟性	92
二、如何培养悟性	93
三、对秘书工作悟性的要求	94
案例分析	95
实训指导	96
第六章 秘书的工作环境	97
第一节 秘书工作环境概述	97
一、秘书工作环境的含义	97
二、秘书工作环境的特点	98
第二节 秘书办公室环境优化	98
一、优化办公环境的概念	98
二、优化办公环境的原则	99
三、优化办公环境的要求	99
第三节 办公室环境的维护与管理	108
一、办公室环境的日常维护	108

二、办公室的健康安全管理	108
三、办公室紧急情况的预防、应对措施	110
案例分析	111
实训指导	112
第七章 秘书职能(上)	113
第一节 辅助决策	113
一、辅助决策的含义	113
二、辅助决策的特点	114
三、辅助决策的原则	114
四、辅助决策的方式	115
第二节 参谋咨询	118
一、参谋咨询的职能基础	118
二、参谋咨询的特点	119
三、参谋咨询的方法	120
第三节 协助管理	122
一、协助管理的职能基础	122
二、协助管理的特点	122
三、协助管理的原则	123
四、协助管理的内容	123
案例分析	129
实训指导	129
第八章 秘书职能(下)	130
第一节 沟通协调	130
一、沟通协调的职能基础	130
二、沟通协调的特点	131
三、沟通协调的方法	132
四、沟通协调的范围	133
五、协调工作的程序	134
六、几种关系的协调	136
第二节 检查督办	144
一、督查的职能基础	144
二、督查的特点	145

三、督查的范围	145
四、督查的方法	146
五、督查的方式	146
第三节 保守秘密	148
一、保密工作的基本知识	148
二、保密工作的主要内容	149
三、保密措施	151
案例分析	153
实训指导	153
第九章 秘书的能力与素养	155
第一节 秘书的职业道德修养	155
一、秘书职业道德的含义	155
二、秘书的职业道德规范	156
三、秘书提高职业道德修养的基本途径	159
第二节 秘书的知识结构	160
一、基础知识	161
二、专业知识	161
三、相关知识	161
四、秘书知识结构的优化	162
第三节 秘书的基本能力	162
一、秘书应具备的基本能力	163
二、秘书基本能力的培养	164
第四节 秘书的心理素质	164
一、秘书应具备良好的心理素质	164
二、优秀秘书的心理品质	165
三、秘书的心理健康标准	166
案例分析	171
实训指导	172
第十章 现代秘书职业的谋求	173
第一节 求职准备	174
一、做好职业生涯规划	174
二、提高秘书职业修养	177

三、有选择地参加招聘会	177
四、选择适合自己的用人单位	178
第二节 自我推荐	180
一、求职材料	180
二、网上求职注意事项	181
第三节 接受考试	182
一、招聘考试	182
二、面试	183
第四节 秘书资格与测评	185
一、职业资格证书制度简介	185
二、秘书职业资格证书制度	185
实训指导	190
附录一 关于秘书证考试的有关规定	197
附录二 秘书职业工作要求	199
参考书目	208

绪 论

【本章要点】

- ☆ 秘书学的学科对象
- ☆ 秘书学的研究领域
- ☆ 秘书学的学科体系

秘书作为古老的职业门类,在我国有着悠久的发展历史,但秘书学作为一门学科,是20世纪80年代以后才在我国兴起的。在此以前,我国虽有为数众多的秘书,在各行业从事秘书工作,但是没有人专门从事秘书学的研究,没有相关的学术成果,全国也没有一所专门培养秘书的大中专学校。

新中国成立以后,秘书工作开始走上正规化发展之路。新中国颁布了一系列诸如《公文处理暂行办法》等秘书工作的规章制度,推动秘书工作向前发展。此时秘书工作的基本特点是健全秘书机构和建立统一的、全新的秘书工作制度,促进秘书工作规范化。

中国共产党十一届三中全会以后,在“文化大革命”中受到极大破坏的秘书工作逐步恢复正常。1981年1月,中央召开全国秘书长、办公厅主任会议。会议总结了新中国成立以来秘书工作的经验,重申并完善了过去行之有效的秘书工作制度,使秘书工作重新走上了规范化、系统化、科学化的轨道。此后,秘书工作迅速发展。近年来,在经济和政治体制改革的推动下,我国秘书工作的纵向和横向业务交流逐步扩大。

作为一门独立的学科,秘书学的诞生时间应该说是20世纪80年代,诞生的标志是秘书院校的出现和高校秘书专业的设置。1980年,复旦大学上海分院(即上海大学文学院前身)率先设置秘书专业,各大院校纷纷群起呼应,相继开设秘书专业或开办专科层次的秘书班。截至1985年,设置秘书学专业或秘书学课程的高等院校已有120所。各种短期培训班也如雨后春笋纷纷涌现。近年来,随着我国高校的快速发展,高校中的文秘专业更加普及。

为了适应教学的需要,上海大学文学院翁世荣教授先后出版了《秘书学概论》和《现代秘书学概论》,王千弓等在武汉江汉大学的讲稿也以《秘书学与秘书工作》的书名出版,成都大学常崇宜等也出版了《现代秘书工作》,安徽大学董继

超出版了《公务秘书》，四川大学陈贤华出版了《秘书工作论》，郑州大学娄山关出版了《秘书学教程》等等，秘书学理论研究一时成为热潮，不少名牌大学也跻身其间。此外，来自实际工作岗位的李欣等人也纷纷著书立说。李欣在1985年出版了《秘书工作》专著，这本书是我国现有秘书著作出版物中流传很广的一本书。特别值得注意的是中办、国办的领导主持编写了一套“中国秘书理论与实践”丛书，影响也很大。

随着秘书教育的广泛开展，有关秘书教育教学的研究和探索显得更为重要。1983年8月，上海《秘书》杂志创刊。1984年10月，中国高等院校秘书学教学研究会成立。此后，全国高等院校秘书教学经验暨中国高等院校秘书教学研讨会多次召开，教学研讨会有力地推动了秘书专业教学和秘书学的研究工作，秘书理论研究也随之蓬勃发展起来。

这些教育实践和理论研究，为秘书工作方针的制定提供了理论支持，大大开阔了秘书工作的视野，有力地推动了秘书工作的开展。

第一节 秘书学的研究对象和研究领域

一、秘书学的研究对象

任何一门学科，都有特定的研究对象。秘书学的首要研究任务，就是要划定秘书学的学科对象，因为这对于界定秘书学的逻辑起点，划定秘书学的研究领域，确定秘书学的学科性质和知识体系都有着重要的意义。关于秘书学的研究对象，秘书学家们有各种不同的说法。概括起来，比较有代表性的是下面几种说法：

1. 秘书工作说

这种观点认为，秘书学以秘书工作为研究对象，是研究秘书工作的产生、发展、特点、任务、原则和方法的一门新学科。或者说，秘书学必须以秘书工作为研究对象，以服务领导工作为核心，以服务的优质高效为目标，以秘书与领导、秘书工作与领导工作的关系为主线，深入系统地研究带规律性的问题。

2. 对象多元说

这种观点认为，秘书学以秘书、秘书机构和秘书工作为研究对象。

3. 辅助管理说

这种观点认为，秘书学是研究辅助性管理，研究与文字有关的秘书事务的一门学科。这是直接从管理学角度进行表述，强调秘书学的学科类别。

4. 秘书现象说

这种观点认为,秘书学科的研究对象只能是社会的秘书现象。

5. 秘书活动说

这种观点认为,秘书学的研究对象是秘书活动。所谓秘书活动,就是秘书人员为领导者进行有效决策与管理所采取的辅助行为,它包括秘书人员、秘书工作、秘书方法、领导意图、秘书环境五个要素。这是近几年秘书学界较为普遍的观点。

人们从不同的角度研究、探讨秘书学,便会有不同的认识与表述。但是,研究对象的确定应遵循两个基本的原则:一是要能够明显体现出本学科与其他学科的主要区别,具有显著特殊性;二是要能够集中概括出本学科的研究内容,具有充分概括性。按照这样两个原则来考虑,我们认为,秘书工作应该成为秘书学的研究对象。即秘书学是研究秘书工作及其规律的科学,是一门实践性很强的应用学科。原因有三:

首先,秘书工作是一种特殊的人类活动。从历史上看,早在原始社会末期,氏族部落中就开始出现了组织管理人员,由群众推选,负责部落各项管理工作,秘书工作也随之产生。现代社会的管理系统中,决策、执行、监督、反馈等都有相应的领导机构,秘书工作更是不可缺少。在辅助领导决策过程中,综合情况,调查研究,拟订方案,起草文件并贯彻落实,到有关部门了解进度,这些秘书工作既与决策活动有着密切联系,又与决策本身有着显著区别,是与决策活动性质不同的工作。

其次,秘书是一种特殊职业。它不仅同其他职业一样,具有专门的工作内容,而且能够服务于多种社会领域,具有广泛的适用性。秘书可以说是最具有现代化社会多元特征的多元化职业之一。无论哪一行业,如果没有高效率、有礼貌、能合作、善经营的秘书或秘书群体,其生存和发展是不可想象的。这便决定了秘书工作的特殊性质,它不从属于任何一个行业,却又为每一个行业所必需。世上有三百六十行,就有三百六十行秘书,而秘书本身正像有人所说,已成为“现代社会的第三百六十一行”,是一种与其他职业既相联系而又截然不同的特殊职业。

再次,秘书工作具有独立的主体——秘书人员。像教学工作的主体是教师,医务工作的主体是医生一样,秘书人员成为秘书工作的主体。各种各样的秘书工作,具体都是由秘书人员来承担完成的,不需要秘书人员参与的秘书工作是不存在的。因此,研究秘书工作的规律,就必然要对现实社会的大量秘书活动深入地观察、分析和研究,要研究秘书主体所独有的性格、气质和心理特征等,还要研究秘书工作客观上对秘书人员所提出的包括思想水平、道德品质、知识技能等多方面的素质要求。

从本质上看,秘书学界关于秘书学研究对象的分歧并没有实质性的重大差别,秘书活动和秘书现象的中心还是秘书工作,我们在研究秘书工作及其规律时,也必然要从具体的秘书活动入手,以秘书人员为研究起点,因为他们是秘书工作的主体;研究秘书人员采用什么样的方法进行工作;工作中是怎样理解和执行领导意图的,怎样给领导提供辅助参谋作用的;秘书应处在怎样的环境中才能更有利于工作的顺利开展等等。所以不应从狭隘的角度理解秘书工作的内涵,研究秘书学,必然要研究有关秘书工作的一切现象,从中找出规律性的东西,从而指导秘书工作的实践。

二、秘书学的研究领域

划分秘书学的研究领域,应本着宜宽不宜窄的原则。根据现有的秘书学著作(教材),拟将秘书学的研究领域界定为四个区域,即“史、论、专、技”四大块:

(一)秘书史

秘书史主要研究秘书活动起源、形成和发展演变的过程,其任务有三:一是描述秘书活动的演进过程;二是总结秘书活动的历史经验;三是探讨秘书活动的发展规律。秘书史的研究应包括以下内容:

1. 秘书通史

按照历史的时间顺序,即从古代、近代到现代,系统研究秘书活动的起源、形成、发展和成熟等演变过程。根据历史空间的不同,秘书通史又分为中国秘书史和世界秘书史。如杨剑宇主编的《中国秘书史》(1988年),邵海镭等主编的《中国历代秘书工作》(1989年),李欣主编的《中国秘书发展史》(1992年)等。世界秘书史的研究目前尚无专著问世。

2. 国别秘书史

按照历史的地域差异,研究某一国家或地区秘书活动发展演变的过程。我国秘书界关于国别秘书史或地区秘书史的研究尚无著作问世。

3. 断代秘书史

即研究某一朝代或某一历史阶段秘书活动发展演变的过程。如先秦秘书史、中国现代秘书史等。我国已出版的几部秘书史著作,大部分为中国古代秘书史。唯有费云东、余贵华主编的《中共秘书工作简史》(1992年)近似于中国现代秘书史。

4. 专题秘书史

即专门研究某项秘书活动发展演变的过程。秘书活动作为一个整体,它由不同要素组成,而每一个要素又由不同方面组成。选择某一要素或某一方面进行历史的阐释和研究,均可称为专题秘书史。