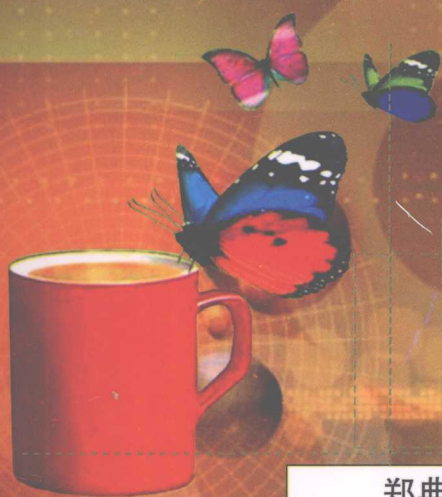


高等职业教育**文秘专业**国家“十一五”规划教材

名师编写  专家审订

秘书 基础与实务

GAODENZHIYEJIAOYUWENMIZHUANYEGEIHUAJIAOCAI



郑典宜 / 主编

MISHUJICHU
YUSHIWU

 Wenmizhuanye



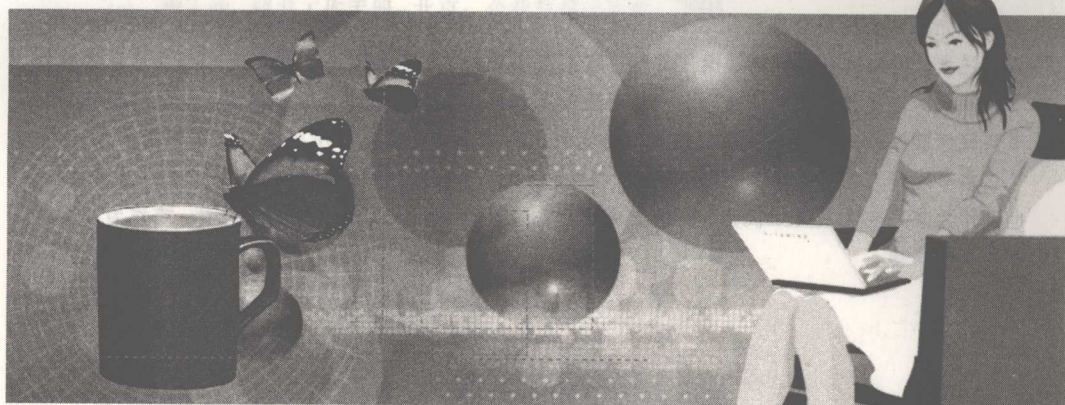
电子科技大学出版社

DIANZIKEJIDAXUECHUBANSHE

高等职业教育文秘专业国家“十一五”规划教材

秘书 基础与实务

GAODENZHIYEJIAOYUWENMIZHUANYEGEIHUAIJIAOCAI



MISHUJICHU
YUSHIWU

郑典宜 / 主编



电子科技大学出版社

DIANZIKETIDAXUECHUBANSHE

图书在版编目(CIP)数据

秘书基础与实务 / 郑典宜主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2007.12

高等职业学校文秘专业“十一五”规划教材

ISBN 978-7-81114-528-1

I. 秘… II. 郑… 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 122575 号

内容简介

本书在形式结构上以一句代表本章的名言开始, 由背景案例思考, 引出本章的知识要点, 导入理论知识(正文), 在后面紧接知识点扩充, 以及练习题、案例分析题等, 结构新颖。在内容上, 首先是注重理论与实践相结合, 每章前面案例做到与相应的章节的理论知识点的紧密对接, 以案说理, 案例的可读性强、操作性强, 理论与实践结合; 其次是注重传统与创新结合。本书的理论知识除沿用传统的秘书学理论外, 还吸收了相关学科和现代办公技能知识, 并总结提炼了秘书实践经验融入其中。与以往的秘书教材比较, 形式上、内容上有所突破、有所创新。

本书可作为各高等职业学校、高等专科学校、成人高校以及民办高校的相关专业的通用教材, 也可作为有关专业人员如机关、企事业单位公关人员和文秘人员的岗位培训教材, 或作为社会读者的自学读物。

秘书基础与实务

郑典宜 主编

出版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 吴艳玲

责任编辑: 吴艳玲

主页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发行: 新华书店经销

印刷: 四川省南方印务有限公司

成品尺寸: 185mm×260mm 印张 14.75 字数 380 千字

版次: 2008 年 1 月第 1 版

印次: 2008 年 1 月第一次印刷

书号: ISBN 978-7-81114-528-1

定价: 20.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 邮购本书请与本社发行部联系。电话: (028) 83202323, 83256027
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

总 导 言

我国是当今世界上为数不多的经济高速增长的国家。要使经济高速发展,一是要有强势的“资本”,二是要有高素质的“人力资源”,后者又是其关键和保证。

目前,在我国职场中“金领”、“白领”、“蓝领”等知识阶层的形成,标志着我国的科学、文化、教育已进入有序的发展,人才的结构已逐渐符合市场经济发展的需求。就当前对人才的总体要求来看,虽然高端人才的需求仍有较大的缺口,但我国作为世界的经济大国,又具有首屈一指的人口大国的特点,使成千上万的企事业单位和经济组织,更热切地企盼着具有较高职业技能的中高级人才为其服务。

事实上,早在“计划经济”时代,我国的高等职业教育就有过它的历史功绩。近几年来,随着社会的巨大需求和市场经济的全面推进,经过改革深化,颇具特色的、全新的高度现代化的高等职业教育迅速崛起,一批“高职”和“高专”学校星罗棋布地屹立在神州大地,而且正在展现出它辉煌灿烂的未来。

在高职高专教育中,文理博采,专业类别纵横,但其中的“文秘类”专业更加富有夺目的光彩。据不完全统计,我国当前从事文秘工作的人员有数千万之众。然而根据国家劳动保障人事部发布的资料显示,在工业、农业、政务、商务、金融、交通运输、文化教育、医药卫生等各行各业中,对文秘类人才的需求很大,国家对文秘类高等职业人才的培养已成为当务之急。国家教育部和各地教育行政部门,为了全面推进高等职业教育的发展,制定了各种各类规划,而在众多的规划中,又把“规划教材”放在首位。

电子科技大学出版社适时地根据国家教育部制定的规划内容,按照高等职业教育文秘类专业“2006版教学大纲”的要求,凭藉自身雄厚的实力和长期从事图书、教材编撰,制作积累起来的丰富经验,精心组织了由业内专家、教授领衔,在一线长期从教的优秀教师为核心的作者群体,并通过大量的调查研究,分析对比,破旧立新,以全新的理念推出了具有现代感,又符合青年学生(读者)学习特点和心理特点的优秀教材。首批推出的有《演讲与口才》、《公共关系学》、《秘书基础与实务》、《应用文写作》、《现代职业礼仪》、《普通话》等多种规划系列教材。这些教材都是高等职业教育中文秘类专业的主干课程的内容。

本规划系列教材经过全方位的类比后,专家们一致认为:“该规划系列教材不仅选材新颖,内容全面翔实,更在总体结构中引入了学科的最新内容,使整套教材散发出时代气息,无论从‘教’还是从‘学’的角度,该规划系列教材都折射出巨大的魅力”。有的专家指出,“该规划系列教材充分地体现‘职’、‘能’结合的高职教育特色,是近年来同类教材中的出类拔萃之作,建议向有关教学单位推荐”。

综观本规划教材,具有如下示范性特色和闪光点:

一、知识传承。高职(含高专)教育处于高等和中等教育的连接处,担负着承上启下的知识

传承。高职教育不仅在教学方法上有其特点,更在其教材的编写中要体现知识的上下对接、难易适度的主旨。于是,教材中内容的理论深度和难度往往成为一个突破口。本规划系列教材既将专业必需的理论知识不折不扣的引入,又按照“学以致用”这个永恒的主题把“理论与实践”进行了完善的结合,且在知识的“重点”、“难点”和“盲点”上有序地推进,让学习者循序渐进地去剥开知识层面,收到事半功倍的学习效果。

二、基础第一。这是对各类教材最起码的要求,无论是科学技术类教材,还是人文社科类教材,在教材中必须搭建知识基础平台,只有学习者充分地站稳了知识基础平台,才有可能去吸收知识的精髓。本规划系列教材在剖析了专业的知识内容和要求后,从多角度有效地去组合知识基础,从而较为完美地搭建了知识基础平台,为学习者步入专业的“深官”打下了基础。

三、结构清晰。一本图书或教材的构架就像人体的脉络,如果人体的脉络紊乱,就意味着人体发生病变,无法正常生活。同样,图书或教材如果整体构架散乱不清、庞杂无序,将使学习者产生阅读的困难,自然也就无从掌握该图书或教材的知识体系。本规划系列教材脉络清楚,章、节、目组合有致,在寓教于学中都能感到生机勃勃,趣味盎然。

四、案例生动。理论与实际统一和完美结合是高职教育的要求,于是在教材编写中对案例选取至关重要。本规划系列教材在遴选案例时别具一格,既选取了有特色、有代表性,又具有强烈时代感和生动有趣的案例,还以这些案例为主线,深入地剖析知识原理,让学者易于吸取知识的内容。

五、语言流畅。任何一种图书或教材,其可读性是第一位的。当读者在阅读时,第一感觉必然是跃然纸上的文字,优美的文字,丰富的语汇,强烈的语言节奏感定会使读者手不释卷,迸发出巨大的阅读情趣。本规划系列教材展现了编者深厚的文字功底,在知识原理的表述上,采用了许多泛文学化的描述手法,极大地增加了可读性。

六、现代感强。传统的文秘类图书或教材,一般都是把文秘工作者打扮为“精明的厨娘”,其教材的内容无疑都是指导其“没黑没夜地操持在纷繁的事务”中,以为这样就能达到文秘工作的极致。本规划系列教材为现代文秘工作的推进和发展提供了无限美好的前景。

简单地说,本规划教材注重基础、兼顾交叉、突出实践、强调实用、结合现代等特点为其创新点。此外,全书版式别致、封面精美、印刷和装帧一流、价格实惠等也将无疑地会激发起读者购书的热情。可以预测,本系列教材将会深受欢迎。

高等职业教育教材编写委员会

前 言

秘书工作、秘书职业从古至今，历史悠久。秘书活动范围，从微观的组织，到宏观的世界组织，秘书工作无处不在。在世界范围内，从初等的职业地位开始，秘书工作走过了很长的发展道路。随着现代社会的进步、组织的发展，秘书工作的内涵日益丰富，秘书人员的职责也由传统文书工作为主，逐步加强其参谋助手的职能，秘书为领导提供智能服务的要求日渐迫切。特别近 10 年来，秘书人员运用计算机、互联网及其现代办公技术，在现代办公室中，秘书人员不再是简单事务工作者，而是扮演着重要的“信息管理”的角色。因此，现代秘书的内涵已得到极大的拓展，秘书工作已成为组织中行政管理工作的主要内容。

秘书职业队伍日益庞大。据不完全统计，目前我国秘书从业人员约达数千万人。人们常常会问，秘书的发展能有多大？许多的专家认为，秘书的能耐有多大，秘书的天地就有多大。这就为秘书人员素质提出了更高的要求。因此，培养具有良好思想素质和较强的社会适应性，既掌握秘书专业知识，又具备现代办公设备操作技能的秘书，已成为时代赋予我们的新任务。

为使准备从事秘书工作的人员，对现代秘书知识有一个比较完整、系统的学习和了解，我们编写了这本《秘书基础与实务》。本书以秘书的基本理论为主线，在介绍秘书概况及秘书人员素质的基础上（第一至三章），按照政务性工作（第四至八章）、业务性工作（第九至十二章）、事务性工作（第十三章）工作分类进行编写。

本书在形式结构上以一句代表本章的名言开始，由背景案例思考，引出本章的知识要点，导入理论知识（正文），在后面紧接知识点扩充，以及练习题、案例分析题等，结构新颖。在内容上，首先是注重理论与实践相结合，每章前面案例做到与相应的章节的理论知识点的紧密对接，以案说理，案例的可读性强、操作性强，理论与实践结合；其次是注重传统与创新结合。本书的理论知识除沿用传统的秘书学理论外，还吸收了相关学科和现代办公技能知识，并总结提炼了秘书实践经验融入其中。与以往的秘书教材比较，形式上、内容上有所突破、有所创新。

本书可作为高职秘书专业或相关专业教材，也可供从事秘书工作人员参考。

由于编者水平有限，本书不足之处，欢迎广大读者和同行提出批评意见，以便再版时修改。

编 者

目 录

第一章 秘书工作概述	1
第一节 秘书工作的起源与发展	2
一、秘书及秘书工作的起源	2
二、现代秘书工作的发展趋势	4
第二节 秘书的定义、类别和层次	6
一、秘书的定义及特征	6
二、秘书的类别和层次	8
思考与训练	12
第二章 秘书工作的基本任务和要求	13
第一节 秘书工作的基本任务	14
一、秘书工作的基本任务	14
二、秘书工作的特点及基本规律	16
三、秘书工作的基本要求	18
第二节 秘书工作原则和职能作用	20
一、秘书工作基本原则	20
二、秘书工作的职能作用	21
第三节 秘书与领导相处的原则和方法	22
一、秘书与领导的关系和相处原则	22
二、协调秘书与领导关系的方法	24
三、秘书与领导相处的艺术	28
思考与训练	33
第三章 秘书的基本素养	35
第一节 秘书的基本修养	36
一、秘书的政治修养	37
二、秘书的理论修养	38
三、秘书的品德修养	38
四、秘书的作风修养	39
第二节 秘书的心理素质	39
一、现代社会影响秘书人员心理健康的因素	39

二、秘书人员的心理素质	40
三、秘书人员加强心理素养的途径	43
第三节 秘书的智能结构	45
一、秘书人员的知识结构	45
二、秘书人员的智力结构	46
三、秘书人员的能力结构	49
思考与训练	53
第四章 调研工作	54
第一节 调查研究概述	55
一、调查研究的含义	55
二、秘书调查研究的目的	55
三、秘书调查研究的意义和作用	56
第二节 秘书调查研究的特点和内容	58
一、秘书调查研究的特点	58
二、调研工作的原则	59
三、秘书调查研究工作的内容	60
第三节 调查研究的类型、程序和方法	62
一、秘书调查研究的类型	62
二、调查研究的程序	64
三、调研工作方法	66
四、分析研究的方法	69
第四节 调研报告	70
一、调研报告的特点	70
二、调研报告的写作结构	70
三、调研报告的写作要求	71
思考与训练	73
第五章 辅助决策	75
第一节 辅助决策概述	76
一、领导决策的含义、类型及其特征	76
二、辅助决策的意义	78
三、秘书辅助决策的原则	79
四、辅助决策的特征	80
第二节 辅助决策程序和方法	80
一、辅助决策程序	80

二、辅助决策方法	83
思考与训练	85
第六章 协调工作	87
第一节 协调的基本原理和作用	88
一、协调的基本原理	88
二、协调的作用	89
第二节 协调的原则和方法	90
一、协调的原则	90
二、协调的方法	92
第三节 协调的内容和过程	94
一、协调的内容	94
二、协调的过程	96
三、沟通协调的障碍	97
思考与训练	99
第七章 督办工作	100
第一节 督办工作概述	101
一、督办工作概述	101
二、督办工作的地位和作用	103
第二节 督办工作内容	103
一、督办工作原则	103
二、督办工作内容	104
三、督办工作程序和方法	105
四、督办工作制度	107
五、督办工作应注意的问题	108
思考与训练	110
第八章 信息工作	112
第一节 信息工作概述	113
一、信息的含义与特征	113
二、信息在秘书工作中的作用	115
第二节 信息工作要求和方法	116
一、秘书信息工作的基本要求	116
二、秘书信息工作原则	117
三、秘书信息工作程序	117
思考与训练	123

第九章 文书工作	125
第一节 文书工作概述	126
一、文书工作的概念	126
二、文书工作的基本要求	126
三、文书工作的主要内容	128
第二节 公文行文规则	128
一、公文行文的基本要求	128
二、公文的行文规则的主要内容	129
第三节 公文处理程序	133
一、公文处理程序的含义	133
二、收文处理程序	133
三、发文处理程序	138
思考与训练	145
第十章 信访工作	148
第一节 信访工作概述	150
一、信访工作内涵	150
二、信访工作特点	151
三、信访工作任务	151
四、信访工作意义	152
第二节 信访工作的原则和制度	153
一、信访工作原则	153
二、信访工作制度	154
第三节 信访工作程序和要求	155
一、信访工作程序	155
二、信访工作方法	158
三、信访员的工作要求	160
四、异常状态下信访处理原则及对策	161
思考与训练	165
第十一章 保密工作	166
第一节 保密工作的意义	167
一、保密工作概念	167
二、保密工作的意义	168
三、新时期保密工作的特点和方针	169
第二节 保密工作的基本知识和要求	170

一、保密工作基本知识	170
二、保密工作要求	172
三、秘书工作中的保密管理	173
四、计算机泄密的主要途径与防范技术	176
五、保密的纪律与责任	179
思考与训练	181
第十二章 会务工作	182
第一节 会议概述	183
一、会议的涵义和种类	183
二、会议的分类	185
三、会议的作用	186
四、影响会议效率的因素	187
第二节 会务工作的内容	188
一、会务组织工作	188
二、会务工作要求	194
三、会议文书	196
思考与训练	201
第十三章 事务工作	203
第一节 事务管理工作概述	205
一、事务管理的含义和特点	205
二、事务管理的原则	206
第二节 接待工作	207
一、接待工作概述	207
二、来客接待分类与方法	208
三、接待礼仪	210
四、会见、会谈与签字仪式	213
第三节 其他事务工作	214
一、值班工作	214
二、印章管理	215
三、办公自动化	217
思考与训练	222
参考文献	223

第一章 秘书工作概述

志毋虚邪，行必正直。

——管仲

【本章提要】

秘书这个职业古已有之。秘书是一个十分宽泛的概念，秘书在不同的社会历史阶段呈现不同的形态。本章在介绍了秘书的起源及秘书的发展历史及趋势的基础上，对秘书的定义、职业特征、类别、层次进行了阐述，目的是使读者能对秘书有一个基本概念。

【背景案例】

案例一 毛笔里的针

民国初年，有位穷苦人家出身的军长，虽然作战勇敢，又会用谋略，可就是斗大的字不识一筐，就连自己的名字也写不全。每当与军部有来往公文，他就让秘书念给他听；文件上需要他签字，他说写不好，干脆就用一支毛笔在公文上点上一个黑点完事大吉。时间一长，狡黠的秘书感到有机可乘，心想：点个黑点谁不会，况且这黑点又怎能辨别出是不是军长点的。于是，秘书就伪造了一张领条，领条上也用毛笔点上了一个黑点，最后把领来的军饷全部装进自己的腰包。可后来，军需处发现秘书领的这笔军饷一点也没发给士兵，于是就追查起来。这一查就查到了秘书身上了。

“这笔军饷是经过军长签字的。”秘书理直气壮地回答。于是众人一齐问军长。军长说：“别急，把我签字的条子拿来让我看看！”众人将条子拿来交给军长，军长拿过条子对着亮光一照，然后斩钉截铁地说：“这张条子不是我签的字！”秘书依然狡辩说道：“军长！这条子上的黑点不是你点的吗？”军长一声冷笑：“把我的毛笔拿来！”

毛笔拿来后，军长接过毛笔在另一张纸上点了一下，说道：“你们将这两个黑点拿到亮处照一照、比一比看看吧。”众人将两个黑点拿到亮处一照，这才发现军长刚才点的那个黑点中间有个小洞。众人感到奇怪，这时，军长才将毛笔头弄开，人们一看才发现毛笔头里面安了一根针。这时，秘书已吓得扑通一声跪在军长面前，哭着求饶。

案例二 周总理的秘书

杨纯曾经是周恩来的农业秘书。回忆当年，杨纯说，刚到总理那里，总理亲自找我谈话，讲了许多需要注意的问题。总理说，到我这里来，在我这个办公室，秘书人员什么都可以说，但是出去了可是不行，出去秘书人员就要守口如瓶，秘书人员不能随便讲话，因为是总理办公室的人。因此，在以后参加会议时，我都记着守口如瓶。

对于平时在总理身边工作，杨纯说：“去总理那里，绝对不能搞似是而非，不懂装懂。不能说假话，是什么就是什么，不清楚可以问，模模糊糊，想混过去，这可没门，根本混不过去。”

总理不仅工作作风深入细致，而且还很民主，他特别鼓励秘书人员提意见，对各部门送来的报告、情况等，他要求秘书先看，先吃透精神，然后再把文中的主要内容和问题提炼出来，写成几百字的稿子给他批阅签字。

杨纯初来总理办公室时,为了保证写好每日汇报,有时一条汇报要反复修改好几次。因为总理要求每条汇报既要简明扼要,又要有血有肉,要是找总理批文件,一定要准备好了再去找总理。

总理规定,他的办公室 24 小时不能离人,他每天起床后的第一件事就是了解在他休息那段时间里发生了些什么重大事情。他交代秘书,如果国际国内发生了重大事件,不论他是否睡了,一律要马上报告。另外,总理还要求秘书人员广学博览,看书学习是秘书的一种自觉习惯,这已成为秘书工作的一部分内容了。

【案例思考】

从以上案例中,我们看到秘书位居领导左右,经常接近领导、辅助领导,是一种特殊的职业和角色,在某些特定的情况下,经领导授权还可以代替领导行使一定的权力。然而,要做一个优秀的秘书并非易事,秘书应如何忠于职守、秘书是怎样一种职业呢?它的基本特性是什么呢?这些就是本章所要解决的问题。

第一节 秘书工作的起源与发展

一、秘书及秘书工作的起源

秘书工作作为人类社会的一种实践活动,已经有了几千年的历史。当人类摆脱了原始状态而逐步走向文明的时候,随着文字的产生、社会分工的细化和生产发展及公共事务管理的需要,秘书及秘书工作就产生了。

在秘书工作产生以后的很长时期中,在不同的社会政治、经济、文化发展的历史阶段,秘书及秘书工作的含义、工作性质、工作范畴有着巨大的变化和区别。秘书从原始社会的巫祝等神职人员到奴隶制社会的史官,再到封建时代的专职秘书人员,以至现代社会分类繁多、职责各异,遍布于社会各阶层、各行业之中的秘书及秘书工作,经历了一个漫长的渐变过程。这个过程大致有以下几个阶段。

(一) 中国秘书发展的第一阶段

这是古代秘书的萌芽阶段,是从原始社会后期,至秦统一六国之前。在这个长达数千年的历史长河中,秘书和秘书工作也同生产力和社会组织管理体系一样,发展得较为缓慢。作为中国古代秘书主干部分的中央及地方政府的秘书机构十分简单。原始社会只有以神职为主而以记事辅政等为辅的巫祝类的秘书,而夏、商、周三代则主要是以记事为主而以传达王命、撰拟诏制为辅的史官类秘书。春秋战国时期虽有了士之奔走游说、出谋划策,也有了丞相、宰相等类似秘书的人物和相应的官署,但这时候的秘书官员多以占卜、记事、记言等各种杂合的身份出现。同我们现在的秘书及秘书工作的概念比较,在其中还找不到纯粹的秘书机构、秘书人员。但毫无疑问,这个漫长的阶段经历的一系列变化,所产生的一系列制度、文书、物质载体,在秘书工作方面都是开创性的。正因为有了这些开创性的积累,才使后来的秘书工作得以不断发展。

(二) 中国秘书发展的第二阶段

这阶段是从秦汉至 1911 年辛亥革命之前。这一阶段也是秘书工作在封建政治制度的框架中

发展成熟的阶段。这一阶段历时两千年,是中国封建政治制度从初创到成熟并走向衰落的时代,秦统一六国后开创的大一统的中央集权的国家观念和政治制度,在一代代封建王朝及其统治者的苦心经营下走向成熟,走向完备。虽然这个链条也屡次地被纷起的农民起义、强悍的少数民族入侵或封建军阀的割据所打断,但每一次打断之后出现的仍是一个承袭前代而有所创新的鼎盛的王朝,即使在被打断的那几环上,所看到的每一个碎片仍然是这个国家观念和政治制度的缩影。

随着强大、统一的中央集权封建国家的建立,中国古代秘书史上主体部分的中央和地方各级政府的秘书机构也逐步建立起来了。在官僚政治制度从三公九卿制到三省六部制,再到内阁制的每一次更替中,秘书工作机构和秘书人员都在不断地扩充,其工作职责和作用也在不断地延伸。与此同时,秘书人员的选用、考核也日益规范,与秘书工作紧密相关的公文及公文制度、档案管理及使用、驿站邮传等等的一系列规章制度都逐步建立起来。因此,可以说这个阶段是中国封建社会政府秘书工作发展乃至最终走向成熟和完备的阶段。

(三) 中国秘书发展的第三阶段

这一阶段是从 1911~1949 年国民党统治崩溃期间。这是秘书工作从古代走向现代的承前启后的阶段。1840 年以后的中国,在帝国主义的枪炮威逼下,步履蹒跚地进入了近代。帝国主义用枪炮野蛮地把西方文明输入到中国,使中国社会开始发生了质的变化,中国有了近代的工业。但辛亥革命以前的国家基本政治制度是封建君主专制统治,与此相应,秘书和秘书部门的设置维持了封建专制下的职能含混、机构叠置等古代色彩。1911 年的辛亥革命推翻清政府的统治,结束了长达两千多年的封建君主专制统治,资产阶级革命家们把西方的资产阶级民主政治制度移植到中国,尽管孙中山领导的南京临时政府很快被袁世凯的封建军阀独裁政府所取代,但民主共和的观念已深入人心,封建帝制已遭到彻底的唾弃。因此,在北洋军阀乃至整个国民党政府统治时期,其政治制度保留了资产阶级民主制的外衣。在秘书机构设置上,首次建立了纯粹的现代意义上的秘书机构,产生了现代意义上的秘书工作人员和相应的秘书职能,自上而下地建立起政府秘书工作体系,秘书部门从政府的其他政务部门中独立出来,秘书工作的辅助性、服务性和服从性以及秘书活动的中介性等特征逐渐凸现出来。

(四) 中国秘书发展的第四阶段

1949 年中华人民共和国成立以后,秘书工作从制度到理论进入到了全面建设的新阶段。中华人民共和国的成立,标志着以人民代表大会制为根本政治制度的人民民主专政政体在中国的确立,中国社会从此发展到一个崭新阶段。在新中国,秘书工作机构和秘书各种人员在各级政府的组织系列中处于独立而重要的地位,并且从中央到地方形成了按层次设置、管理幅度适当、工作职能明确的秘书工作体系。

在近半个世纪的探索和发展中,党政秘书工作制度渐趋完善,工作手段向着自动化、信息化的方向迈进,秘书工作从制度建设到人员素质不断得到提高。与此同时,秘书工作渗入到社会的各个组织、各个行业之中,成为各个社会组织中不可缺少的组成部分。特别是随着改革开放以及中国加入世贸组织,新的社会经济组织纷纷出现,秘书工作范畴得到扩充,使秘书及秘书工作不再局限于相对单一的党政军机关,社会的各层次、各行业、各范畴的秘书及秘书工作也应运而生,新的秘书门类如涉外秘书、商务秘书、公关秘书等也相继产生。一批高学历、专业化、智囊型的高层次人才加入到秘书工作队伍之中,高校也纷纷设置了文秘专业,秘书工作的研究得到重视,同时,秘书职

业作为社会职业规范的要求,国家劳动和社会保障部颁布了《秘书国家职业标准》,更是推动着秘书及秘书工作的发展和研究进入到一个新阶段。

二、现代秘书工作的发展趋势

当今世界,社会的变革,科学技术的日新月异,秘书工作也随着社会的进步而发展。特别是网络技术和现代办公设备的应用,使秘书工作的范畴、工作方式和方法都发生着重大变化,在未来,秘书工作将呈现出以下发展趋势。

(一) 秘书的参谋职能强化趋势

传统的秘书工作职责是强调做好“三办”,即办文、办事、办会,为领导提供事务型服务。与传统秘书工作相比,现代秘书将在做好“三办”的基础上,面对日益复杂的社会政治、经济环境,更加注重为领导提供智能型服务。现代社会组织,无论是党政军机关还是各类企事业单位,任何组织要准确、及时、有效地进行科学决策,仅依靠组织领导个人的智慧,是难以做出科学、有效的决策的,这时,就更加需要借助于秘书部门的参谋作用、对领导者知识和能力的补偿功能,通过秘书人员运用各方面系统知识,对决策相关的资料信息去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里地整合、加工,形成各种决策参考方案,为领导出谋献策,提高工作效率。

(二) 秘书的职业规范化趋势

早在20世纪五六十年代,英、美、德、法等发达国家就已经实现了秘书职业化。一些有权威的秘书组织,不仅负责本国秘书的培训,而且还进行跨国培训。在我国,直到1998年6月,国家原劳动部发布了《秘书职业资格鉴定试点工作方案》,在北京、上海等10个省、直辖市开始秘书职业资格培训和鉴定试点工作,才迈出了秘书职业化的第一步。

2000年3月16日,国家劳动和社会保障部发布了《招用技术工种人员规定》,决定从2000年7月起,凡规定中涉及的各行业技术工种和有关人员,上岗必须持有该部颁发的职业资格证书。秘书职业也被正式列入其中。《秘书国家职业标准》和《秘书国家职业资格培训教程》,秘书职业全国统一鉴定试点,正式启用新的国家职业标准。经过6年发展,秘书的职业水平得到很大提升。对秘书实行了职业准入制度,拥有秘书证书已经成为进入这一行业的必要条件。

1. 秘书职业化体现在秘书身份职业化

秘书作为一种专业人员,从行政人员中相对独立出来,依法行使权利和承担义务,依法享有各种待遇,并得到社会的承认和法律的保障。

2. 秘书职业化体现在秘书职能专门化

秘书工作范围虽然十分广泛,但秘书的职责、任务和权利都有明确的界定,表现为专门的行政职能。

3. 秘书职业化体现在秘书知识专业化

所有秘书人员必须经过科学、规范的培训,获得统一的、标准化的专业知识和专业技能。

经济的发展,无论在数量还是在质量方面对秘书都会有很高的要求,秘书职业化对秘书的整体素质也提出了更高的要求,它既推动秘书工作新的发展,也预示着中国秘书的职业规范化时代的真正到来。

（三）秘书工作的管理科学化、办公自动化、信息化趋势

在世界范围内,秘书从初等的职业地位开始,走过了很长的发展道路。特别是最近 10 年,秘书工作的变化更是天翻地覆,现代秘书要求学会使用计算机、互联网及其他多种高级技能,在现代办公室中扮演着重要的“信息管理者”的角色,如果说 20 世纪 50 年代电脑对财务工作逐渐发生巨大作用后,继而到 20 世纪 80 年代,此种作用则已扩展到秘书工作中。在国外,20 世纪 80 年代的秘书已成为文字处理系统的专家。

据美国统计,25 岁以下的秘书队伍结构发生了明显的变化。在新一代秘书中,三分之一的人已掌握计算机的基础技术,五分之二的人有 70% 的时间用于文字处理机的操作使用,二分之一左右的人由于掌握新技术而加了薪金。微电脑的应用,可直接将信息资料送入电脑,储存于微电脑的记忆装置内,秘书只需掌握如何获得所要寻找的程序,便可轻而易举地获得所需的准确资料。秘书掌握电脑技术,可协助做预算和总计划,学会如何分析与判断资料,成为作决策的行政官员及总经理的得力助手;互联网使通信能力增大,解除了秘书从许多卷宗搜寻资料和使之归档的大量繁琐工作,从而使秘书工作发生巨变,使全盘工作效率提高到惊人的地步。企事业单位的业务会议,可以选用电传设备进行,与会人员不必再集中,而可以在不同地点开会。领导指示工作可以利用听写机,自动打成文稿交给秘书作研究与润色。

秘书工作作为行政管理工作的的重要组成部分,从管理科学的发展要求上看,秘书工作在未来将进入一个新阶段。现代秘书今后将充分利用纵横交错的行政与管理网络资源,运用计算机技术、互联网技术及其他多种高科技技能,系统、科学、有效、准确地处理各项公务,使办公室的各项业务活动不断优化、配套、成型,形成一个清晰、完整、科学的秘书工作管理体系,实现办公自动化、信息化,管理科学化。

（四）秘书职业资格的国际ization趋势

在国际上,“国际职业秘书协会”是当今世界有名的跨国性的职业组织,该组织成立于 1942 年,原名美国全国秘书协会,1981 年改为“国际职业秘书协会”,其总部设于美国密苏里州开普斯城。该组织是世界上 27 个国家和地区交流秘书工作经验的中心,是 30 多个国家和地区的秘书成员汇集互通信息的阵地。

“国际职业秘书协会”的宗旨是:作为秘书的代言机构,维护秘书的合法利益;通过继续教育,提高秘书人员的素质和水平;介绍最新技术,增强业务技能,提高秘书的职业地位。现有会员 4 万多人,除美国的在职秘书外,包括欧洲、亚洲、拉丁美洲各洲 30 多个国家和地区,如德国、意大利、瑞士、挪威、比利时、冰岛、澳大利亚、日本、菲律宾、马来西亚、新加坡、印度尼西亚、中国香港特别行政区、中国台湾省、巴西、秘鲁、哥伦比亚、玻利维亚、巴拿马以及南非等等。

我国从 1998 年颁布《秘书职业技能标准》以来,经过 6 年发展,秘书的职业水平得到很大提升,但距离国际标准还有较大差距。加入 WTO 后,越来越多的外资企业进入我国,秘书们通过不断增强技能满足不断变化的工作需要,从而表现出极高的专业水准,使得秘书的职业地位不断上升。

对秘书职业资格的认定已不再局限于国内,到目前为止,在我国开展的较有影响的国际秘书职业资格考试有:国际职业秘书协会秘书资格考试,该考试目前在北京和上海等大城市已经设立了培

训点和考点；剑桥办公管理国际证书考试，该证书考试在英国本土最高有四级，我国目前只开考二级和三级；英国伦敦城市行业协会（简称 C&G）职业资格证书，该证书不仅被世界 100 多个国家和地区认可，而且在我国也具有同等的法律效力；伦敦工商会考试局（简称 LCCIEB）秘书证书，该机构是世界最大的职业技能证书发放机构之一，已在全球 125 个国家和地区设立了 8500 多个考试中心，在国际上有广泛的影响力。可以预见，在未来我国秘书职业资格的认定将得到更多国际秘书机构的认同。

（五）秘书的社会化、多元化趋势

秘书的社会化表现在我国“入世”后，市场经济体制日趋完善，秘书逐渐由政治舞台转向社会大舞台，党政军机关、企事业单位、社会各类组织的秘书已成三足鼎立之势，秘书一部分工作开始趋向社会化，随之而来的是秘书服务多元化，各个领域、各种规模和层次的正式组织将不断涌现，各种形式的服务需求不断产生，社会分工将进一步专门和细化，使秘书及秘书工作因所属的层次、范围、性质、领域、行业的差异，出现了如网上秘书、商务秘书、电信秘书、钟点秘书、短工秘书等，各种专职秘书服务企业也相继产生，秘书工作的社会化、多元化趋势日益显现。

（六）秘书队伍的女性化趋势

根据调查，工作干练、举止得体、形象优雅的秘书是现代女性最青睐的职业。美国秘书 90% 以上为女性，在 300 多万秘书中，男秘书仅为 4.25 万。据某知名人才网站透露，几乎 50% 以上的女性求职者的预设职位选择了“秘书”。据调查，在我国三资企业中的涉外秘书中，女性占 70%。无论是商界秘书，还是政界秘书，她们除了要具备最一般的文字、外语、计算机技能之外，往往还需要具有很强的沟通协调能力和敏锐的洞察力、判断力，在单位的角色可谓举足轻重。一方面，女秘书可以充分发挥女性独特的语言沟通技巧、细致的观察能力、坚强的韧性与持久力等优势；另一方面，现代社会中，智慧与才华成为个人职业生涯发展的决定因素，越来越平等的就业机会，为女性的职业发展提供了机会，随着时代的变迁，女性秘书从过去记录会议、文件归档等工作范围已经扩展到为客户服务、提供公关服务、策划与协调会议和活动等，肩负着更大的责任。

第二节 秘书的定义、类别和层次

一、秘书的定义及特征

秘书是一个十分宽泛的概念，秘书工作活动在不同的社会历史阶段呈现不同的形态。对秘书定义的研究，长期以来在学术上仁者见仁，智者见智。

（一）秘书的含义

1. 秘书一词的演变

秘书作为一个古老的职业和工作门类，在我国有着悠久的演变历史。“秘书”一词最早出现在汉代，是指宫廷里秘密的藏书。《汉书·刘向传》：“诏向领校中五经秘书”。秘书也是指用隐语来预卜吉凶的讖纬之书。《说文》段语：“秘书，谓纬书”。在东汉桓帝时开始设秘书监这个官职，职掌古书典籍，其实是相当于现代的国家图书馆馆长，年俸六百石。其后历代封建王朝均设“秘