

普通高等教育“十二五”规划教材



21世纪公共管理学应用型本科规划教材
文秘系列

秘书学

(第二版)

Secretarial Science

姜爽 邱旸 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

013069128

C931.46

66-2

博
雅

21世纪公共管理学应用型本科规划教材
文秘系列

秘书学



Secretarial Science

姜爽 邱旻 主 编
李黔 王妍 孙悦 宿丰 傅平 副主编



北航

C1676421



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

C931.46
60-2

图书在版编目(CIP)数据

秘书学/姜爽,邱畅主编. —2版. —北京:北京大学出版社,2013.9
(21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列)

ISBN 978-7-301-23208-8

I. ①秘… II. ①姜… ②邱… III. ①秘书学-高等学校-教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第219657号

书 名: 秘书学(第二版)

著作责任者: 姜 爽 邱 畅 主编

责任编辑: 高桂芳(pkuggf@126.com)

标准书号: ISBN 978-7-301-23208-8/C·0942

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

新浪微博: @北京大学出版社

电子邮箱: ss@pup.pku.edu.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62753121
出版部 62754962

印 刷 者: 北京飞达印刷有限责任公司

经 销 者: 新华书店

730毫米×980毫米 16开本 13印张 227千字

2010年1月第1版

2013年9月第2版 2013年9月第1次印刷

定 价: 26.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子邮箱:fd@pup.pku.edu.cn

总 序

在现代社会,文秘专业是一门社会各界有着广泛需求的专业。无论是企事业单位还是行政机关,也无论是国有、集体还是民营企业,尤其是中外合资企业或外商独资企业,对于文秘人员的需求越来越旺盛。秘书职业化的趋势愈来愈明显,其社会地位在不断提高,服务领域也越来越广。社会各界在扩大秘书需求的同时也对秘书的素质和能力提出了更高更新的要求,这就对高校传统的文秘专业办学模式和教学方法提出了新的挑战。为了赢得挑战,加快发展,确保文秘专业教育与社会岗位需求相适应,就必须加强文秘专业的教材建设。教材好比剧本,没有好的剧本,焉能演出一场好戏?

为此,我们组织了全国二十多所高等院校文秘专业教学第一线的骨干教师,从事教改与教研工作的专家、学者,秘书职业资格证书社会培训机构的资深人士,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,成立了“21世纪公共管理学应用型本科规划教材·文秘系列”编委会。我们会同北京大学出版社的有关编辑,从当前教学实际需要出发,充分考虑就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,制定了编辑出版这套文秘专业系列规划教材的指导思想、总体原则、编写体例、编写格式及具体要求。

我们编辑出版的这套文秘专业系列规划教材的培养目标是:适应社会主义现代化建设和经济发展与构建和谐社会的需要,具有较高的现代秘书素质与能力和国际视野,又具备管理、经济、法律、商务和外语等多方面的知识,德、智、体、美全面发展,以信息技术为沟通的主要手段,掌握文秘基本理论与文秘业务操作,拥有较强的书面和口头表达能力的复合型、应用型文秘人才。

这套系列规划教材教学的基本要求是:使学生系统地掌握文秘岗位必需和

够用的基本理论,包括秘书学、应用文写作、办公室管理、档案管理、会务组织、公共关系、人力资源管理、企业管理、法律和外语等基础知识;系统地掌握和具备文秘岗位所需的专业技能,主要包括文书写作与处理、办公室事务管理、档案的收集及管理、会议组织和服务、商务沟通与谈判等技能;同时,根据社会各界对秘书人才的需求变化及就业的岗位(群)特点,拓宽培养方向,改革课程设置,从单纯的行政文秘向复合型的商务文秘、涉外文秘、信息技术管理文秘转化。本着“宽口径,厚基础”的原则,改革和创新文秘人才培养模式。

全套教材暂设置 18 本:《秘书学》《文书与档案管理》《新编应用写作》《综合秘书实务》《速录》《管理学原理》《人力资源管理与企业文化》《公共关系学》《市场营销》《电子商务》《消费心理学》《商务谈判》《广告策划》《会展策划与预算》《法律与法规》《现代礼仪》《大学英语》《计算机应用基础》。我们编辑出版的这套教材是开放的,不是封闭的,要随着教学实践的需要和课程改革的变化而变化,以适应和满足当前及今后教学的需要。今后,我们还将陆续编辑出版文秘专业新的主干课程的教材。本套教材是大学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培养机构的培训用书,还可供社会各界从事文秘专业工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有鲜明的特色:

首先,充分反映了当代文秘专业理论与实践应用的最新成果,融汇了国家最新颁布的相关政策和法律法规。突出体现应用性理论教育和实践技能教育相结合的特色,构建“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高等院校文秘专业的教学实际,符合培养目标与秘书工作岗位的要求,系列完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了“基础理论”“模拟实训”“习题解答”三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,本身又是相对完整而又开放的单位。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教学,既具有综合性又具有针对性。

最后,目标是为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强实践能力的应用型、复合型人才。本套教材同时兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生动手能力、实践能力和可持续发展能力放在突出地位,促进学生技能的提高,增强了应用性和实践性。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正,以便再版时修订完善。

唐 静

2012 年 10 月

前 言

秘书学是中文秘书专业的主干课,也是管理类、经济类专业的一门重要选修课。本课程以秘书与秘书工作为主要研究对象,概括讲授秘书工作的基本知识和方法,探讨秘书工作的一般规律。学习本课程,可以为学习文秘专业其他专业课奠定基础。

为了适应党政机关工作需要,推进党政机关公文处理工作科学化、制度化、规范化,2012年4月中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发了《党政机关公文处理工作条例》(中办发〔2012〕14号),并决定从2012年7月1日起正式施行。与此同时,国家质检总局、国家标准化管理委员会发布新修订的《党政机关公文格式》(GB/T9704—2012),于2012年7月1日起正式实施。

本书第二版以新的《党政机关公文处理工作条例》和《党政机关公文格式》为指导,全面贯彻落实了其具体规定和各项要求。在第一版框架结构不变的前提下,删繁就简、突出重点、弃旧更新,丰富和完善了相关知识内容,更加重视实践教学环节,以加强学生的岗位技能训练,使学生能够更快地适应秘书职业岗位的要求。

与其他同类教材相比,本书最大的特色是突出秘书岗位对接理论和实践标准的要求,即每一个章节中的理论都要对应秘书岗位工作,通过项目实训使学生将理论知识有效地应用于实践过程,实现教学目标。本书的理论部分包括秘书、秘书学、秘书工作、秘书机构、秘书素质等基础知识。实务部分围绕秘书的“办文”“办事”“办会”等主要工作内容逐一进行阐述,内容包括日常事务工作、调研与信息工作、文书与档案工作、会务工作等。每一章的开头都有“本章提要”和“本章学习目标”,每一章的结尾都有“本章小结”和“复习思考题”,细化

具体学习要求,力图有更强的方向指导性。

注重操作性是本书的第二个特色。秘书的工作内容决定了秘书从事的是政务性、业务性、事务性工作,如文书制作、档案管理、会议组织等的操作。为此,本书在体例编排上,在每一章都设有“案例分析”,不仅能激发学生学习的兴趣,还可以借助案例引导学生从实际工作中获取更多的经验。

增加项目实训也是本书的特色之一,第四、五、六、七章的最后都有专门的“项目实训”,实训程序具有针对性和可操作性,便于考核考评,使学生在掌握知识的同时直接付诸实践,培养其动手操作能力。

本书第二版由姜爽(辽宁经济管理干部学院)、邱旸(辽宁经济管理干部学院)担任主编;李黔(辽宁科技学院)、王妍(沈阳职业技术学院)、孙悦(沈阳大学)、宿丰(沈阳大学)、傅平(辽宁经济管理干部学院)担任副主编。具体编写分工是:第一章由姜爽编写;第二章由王妍编写;第三章由孙悦编写;第四章由李黔编写;第五章由傅平编写;第六章由李黔编写;第七章由宿丰编写;第八章由邱旸编写。全书由姜爽、邱旸统稿和审定。

本书是集体智慧的结晶,是大家共同的劳动成果。在此谨对参与编写的全体教师及其付出的辛苦努力表示衷心的感谢!

在本书的编写过程中,我们拜读了国内外许多专家、学者的著作,并借鉴了其中部分内容,引用了一些书籍和网站的相关资料与案例,在此谨向这些专家、学者和学界同仁表示深深的感谢和敬意!编者受时间和水平所限,书中难免会有错误和纰漏,敬请专家和读者不吝指正,以便再版时做进一步的修改和完善。

编者

2013年5月

目 录

第一章 秘书 /1

本章提要 /1

本章学习目标 /1

第一节 秘书 /1

第二节 秘书学 /8

第三节 秘书工作 /13

案例分析 /26

本章小结 /27

复习思考题 /27

项目实训 /27

第二章 秘书机构 /29

本章提要 /29

本章学习目标 /29

第一节 秘书机构的设置 /29

第二节 秘书的工作职能 /37

案例分析 /48

本章小结 /49

复习思考题 /49

第三章 秘书的素质 /50

本章提要 /50

本章学习目标 /50

第一节 秘书的职业道德 /50

案例分析 /60

第二节 秘书的智能结构 /60

第三节 秘书的气质个性 /66

案例分析 /70

本章小结 /72

复习思考题 /72

项目实训 /73

第四章 秘书的日常事务工作 /75

本章提要 /75

本章学习目标 /75

第一节 办公环境管理 /76

第二节 办公环境的安全维护 /80

案例分析 /82

第三节 电函印信的处理 /82

案例分析 /89

第四节 办公接待工作 /90

案例分析 /97

第五节 值班保密工作 /97

案例分析 /105

第六节 办公时间效率的管理 /106

案例分析 /117

本章小结 /118

复习思考题 /118

项目实训一 /119

项目实训二 /120

项目实训三	/120
项目实训四	/121
第五章 秘书的调研与信息工作	/123
本章提要	/123
本章学习目标	/123
第一节 秘书的调查研究工作	/123
第二节 秘书的信息处理工作	/129
案例分析	/134
本章小结	/135
复习思考题	/135
项目实训一	/135
项目实训二	/136
第六章 秘书的文书与档案工作	/137
本章提要	/137
本章学习目标	/137
第一节 秘书的文书工作	/137
第二节 秘书的档案工作	/143
案例分析	/147
本章小结	/148
复习思考题	/149
项目实训	/149
第七章 秘书的会务工作	/150
本章提要	/150
本章学习目标	/150
第一节 会务工作概述	/150
第二节 会前筹备工作	/153
第三节 会间组织与服务	/165
第四节 会议的善后处理	/170
案例分析	/176

本章小结	/177
复习思考题	/177
项目实训一	/177
项目实训二	/178
项目实训三	/179
项目实训四	/179

第八章 秘书职业准入制度 /181

本章提要	/181
本章学习目标	/181
第一节 秘书岗位的应聘	/181
第二节 秘书职业资格认证	/185
案例分析	/189
本章小结	/190
复习思考题	/190
项目实训	/191

参考文献 /192

第一章 秘书



本章提要

秘书工作古已有之,存在了几千年,同时,秘书也是世界范围内最广泛的社会职业之一。但是,作为研究秘书工作规律的秘书学却是一门年轻的学科。本章从总体上对秘书的含义、秘书的职业特征、秘书学的性质与研究对象、秘书学与相关学科的关系、秘书工作的原则和方法等命题展开论述,简要介绍当前我国秘书学的理论现状。



本章学习目标

- 了解秘书的职业特征
- 全面理解秘书学
- 掌握秘书工作的方法

第一节 秘书

一、秘书的含义

秘书是世界范围内最广泛的社会职业之一,被人们誉为常青的职业。我国秘书的历史源远流长。从理论上讲,当社会组织发展到一定规模并形成相对稳定的领导人或领导集团的时候,为领导者提供辅助管理的秘书工作也就随之出现了。但是,秘书作为一种社会职业则是 20 世纪 80 年代以来的事情。改革开

放开启了我国秘书的职业化进程,历经三十多年的蓬勃发展,我国的秘书职业逐步走上了制度化、规范化的道路。那么,我们今天所说的“秘书”的含义究竟是什么?这是首先要了解的基础知识。

1. 中国古代“秘书”概念的流变

“秘书”一词最早出现于汉代,当时的“秘书”与秘密、机密等概念密切相关。“秘书”一词由“秘”和“书”组成。“秘”即秘密、神秘之意;“书”即图书。因此,“秘书”一词最初不是指人,而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:一类是宫禁藏书,多为经典文献,一般不予公开,故此谓之“秘书”。另一类是谶纬图录。这类图书以隐语、咒语预决吉凶、占卜未来,推算气数,带有浓厚的迷信色彩。由于农民运动往往利用其中的隐语作为口号,组织发动起义,于是统治者便禁止这类图书在民间公开流传,也将其作为“秘书”收为官藏。

东汉后期开始将以掌典图书、著书立说为职责的官署和官职称为“秘书省”、“秘书监”、“秘书丞”、“秘书郎”、“秘书令”。“秘书”开始指代人员,意为朝廷中掌管图书和机密文书的一类官职。汉桓帝时,设置秘书监,专门掌管皇帝的秘书图籍。这是中国历史上第一次将“秘书”命以朝廷中的官名。

“秘书”一词真正具有现代意义的含义始于清朝灭亡后,孙中山先生领导的南京临时政府仿照当时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。这是“秘书”概念内涵在中国最具根本性的一次变异,“秘书”一词彻底摆脱了与“图书”这一含义的关系,从指物转变为专指担任某种职务的人,秘书作为一种特定的职务,不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责,而真正有了现代意义上的秘书职能,并一直沿用至今。

2. 国外对“秘书”概念的界定

在国外,“秘书”一词源于拉丁文的“secretarius”,意思是“可靠的职员”,英语中的秘书(secretary)与秘密(secret)有着密切的联系。这种界定更符合它的本义,是最具实质意义的。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拥有此职位的职员或者从事此职业的人员。

美国全国秘书协会给“秘书”下的定义是:高级官员的助手,掌管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做出决定的工作人员。^①

欧洲专业秘书协会认为,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(他)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(他)的上司。

国际职业秘书协会对“秘书”的定义是:秘书应是主管人员的一位特殊助手,他掌握办公室的工作技巧,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判断的能力,并且能在所给予的权利范围内做出决定。^②

3. 当前我国对“秘书”的定义

20世纪80年代以来,我国的秘书学界从学科角度对“秘书”的定义进行了广泛、深入的研究与争鸣,主要有“职务”说、“职位”说、“职称”说、“职业”说、“人员”说等。据统计,秘书学界对“秘书”的定义多达百种以上,但至今没有形成共识。《辞海》中,秘书有五种含义:一是职务名称,即指领导的助手。二是官名。三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员,分为一等秘书、二等秘书和三等秘书。四指宫禁里的藏书。五指谶纬图录等书。《现代汉语词典》对“秘书”的解释是:“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。”^③教育部全国自考办教材对“秘书”的定义是:秘书是位居领导人身边或领导机构中枢,从事办公室事务,办理文书,联系各方,保证领导工作的正常运转,直接为领导工作服务并为各方面服务的领导的事务与信息助手。原国家劳动和社会保障部2003年重新修订的《秘书国家职业标准》对“秘书”的定义是:从事办公室程序性工作,协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

上述定义对“秘书”的表述各不相同,但都指出秘书是一种社会职务或职业,是辅助领导管理,为领导提供服务的工作人员,对秘书的基本含义作出了明确的界定。

二、秘书的类型

通过对现行秘书分类原则、标准、方法的扬弃,我们可以从纵横两个方面划分秘书的类型。

① 参见金常德:《秘书职业概论》,中国轻工业出版社2007年版,第1—2页。

② 参见孙荣:《秘书学概要》,上海社会科学院出版社2006年版,第5—6页。

③ 《现代汉语词典》(第6版),北京:商务印书馆2012年版,第894页。

1. 纵向分类

秘书的纵向分类是依照秘书的业务水平进行的。

(1) 这是秘书的层次。它包括两方面的内容:一方面,秘书人员所在的机关、单位,其级别有高有低,可分为中央、省(市)、县、基层四个层次,因而相应的有四个层次的秘书;另一方面,在同一机关、单位、秘书人员的职位也有高低之分,分为高级秘书、中级秘书和初级秘书。

初级秘书指从事一般日常工作的秘书,帮助领导处理一些日常程序性的琐事、杂务和操作性的服务工作,如收发文件、盖章、发布通知、接待客人、操作电脑、接听电话等。这些都是大量日常事务中经常性的、必不可少的工作。

中级秘书指在各种秘书机构中从事文字工作的秘书,如起草文件、办理公文、调查研究、整理信息等。中级秘书还要辅助管理事务,如在协助领导办理公文、筹办会议的过程中,要协助领导协调组织各种内外关系,注意从全局利益出发,在领导活动中积极发挥拾遗补缺的作用。

高级秘书是指秘书部门的负责人、首脑机关的专职秘书等,主要是在高层领导身边从事高级参谋和助手的工作,他们参政议政,深入决策的全过程,是领导的重要助手,有的本身就是领导成员。高级秘书需要具备很高的综合素质,精通秘书业务,具有独当一面的管理能力。

需要注意的是,高级、中级、初级之分也只是相对的。1999年,原国家劳动和社会保障部启动了秘书职业资格鉴定制度,根据秘书的学历、资历和经验、知识水平、技能将秘书分为高级秘书、中级秘书和初级秘书。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),把业绩考核引入二级秘书的考核范畴,并提出相应的工作要求。

(2) 从辅助功能的角度进行分类,可分为技术操作层秘书、行政执行层秘书和辅助决策层秘书。

技术操作层秘书,指为领导机关或领导者个人提供技术服务的秘书。他们主要负责文稿的编排打印、检查校对,文书的处理、保管,图书资料的采编,以及通讯设备的操作等技术性工作。

行政执行层秘书,指为领导机构处理重要公务的秘书。他们主要负责信息加工、文书撰拟、信访处理、会议安排和综合协调等秘书工作。他们的工作各有分工,分别从各个方面对领导的管理决策进行辅助。

辅助决策层秘书,指直接参与领导集团决策活动的秘书。他们主要是职务

层次级别较高的秘书长、办公厅(室)主任和领导者的个人秘书。这些人一方面要具备秘书工作的知识和能力,另一方面也要具备相当的管理、决策能力,这样才能很好地发挥辅助决策的参谋助手作用。

在省、市政府机关中,按秘书人员担任的职务一般划分为秘书长、办公厅主任、秘书处处长、科长、股长、科员、办事员七个层次。

国外也有与此类似的秘书分类方式,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。例如在美国的工商企业中,行政秘书按照职位从低到高依次分为B级秘书、A级秘书、经理秘书。在英国的政府机关中,秘书分为行政级、执行级、文书级和助理文书级四个层次。

2. 横向分类

秘书的横向分类是以秘书的工作内容或所从事行业为标准的分类。

(1) 按服务对象和经济来源划分,可以分为公务秘书和私人秘书两类。

公务秘书泛指在各级党、政、军、群机关和国有企事业单位中,由组织或者人事部门选派,从国家机关或企事业单位领取薪酬,在编制上属于该单位干部的人员。目前我国党政机关的秘书均属于此类。在部分高级领导人或者高级专家身边服务的秘书,是由相应的组织部门选派并经领导人本人同意后担任的,虽然其服务对象是个人,其职务同样纳入干部编制,也属于公务秘书。

私人秘书是指由私人、私人企业、民办企业等出资雇佣并为其服务的秘书。私人秘书不属于国家编制的文员,他们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。

(2) 按不同的行业或所属的部门分类,可分为党务、行政、经济、军事、司法、文教秘书等。这其中还可进一步细分为若干小类,如在经济部门,可具体分为工业、农业、金融、保险、税务、商业等行业的秘书;在文教部门,又可具体分为文化、教育、卫生、体育、宣传、文艺、科研等部门的秘书。

(3) 按照秘书的工作内容,可划分为文字秘书、机要秘书、行政秘书、通讯秘书、事务秘书、信访秘书、生活秘书、外事秘书等。这种分类是目前比较普遍和通用的分类方法。

文字秘书是指专职从事以撰拟公文、综合情况、沟通信息、参与政策研究、协助领导进行公文把关等为主要工作的秘书,具有较强的口头与文字表达能力,俗称“笔杆子”。

机要秘书是指专管机密文件和负责机密性事务的秘书,主要在高中层领导机关和机密性较强的机关、事业单位。其主要职责是:收发和管理机密文电及其他机密材料,负责领导干部办公事务的保密工作,做好领导干部交办的各项