



21世纪高职高专规划教材

21 SHIJI GAOZHI GAOZHUAN GUIHUA JIAOCAI

秘书学

杨继明 主编



 中国农业出版社

21世纪高职高专规划教材

秘 书 学



杨继明 主编

中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学 / 杨继明主编. —北京: 中国农业出版社,
2006. 6

21 世纪高职高专规划教材

ISBN 7 - 109 - 10655 - 1

I. 秘... II. 杨... 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 (2006) 第 049690 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

出版人: 傅玉祥

责任编辑 薛 波

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 16.5

字数: 281 千字

定价: 21.80 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

内容简介.....

本教材第一章至第五章从提高理性认识着眼,简要介绍秘书必须知晓的基础理论知识,主要介绍了秘书与秘书学的涵义、性质与发展历史,秘书机构的设置、职能与工作任务,秘书必须具备的综合素质与能力,培养和考核秘书人才的标准与途径以及秘书一定要掌握的处理人际关系的原则与方法;第六章至第十三章从培养基本技能着手,重点阐述了新时期秘书必须掌握的办公室、会务、调查研究、信息、协调、督查、信访、商务谈判和档案管理等工作的一般知识和主要方法,旨在让学生掌握从事秘书工作的基本技能,向新时期所迫切需求的“全能秘书”的方向发展。为了巩固教学效果,提高学生分析和解决问题的能力,教材在每一章的后面都附有复习思考题、案例分析和技能训练。

本教材适应高等职业教育培养目标的要求,理论精当,繁简适度,注重了知识的系统性、实用性和先进性,并将案例融入相关理论,深入浅出,可操作性强,充分体现了以能力为本位的教育思想。

本教材既可作为高职高专院校秘书类专业的通用教材,也可作为已经在各行各业从事秘书工作的人员的参考用书。



主 编 杨继明(湖南生物机电职业技术学院)

副主编 郝 懿(黄冈职业技术学院)

杨广泉(青海畜牧兽医职业技术学院)

参 编 (按姓氏笔画排序)

马金华(沧州职业技术学院)

朱国奉(江苏畜牧兽医职业技术学院)

姜小清(湖南生物机电职业技术学院)

审 稿 汤汉文(湖南省教育厅)

黄 瑶(湖南省教育厅)



前言

秘书是一种古老的职业，秘书工作源远流长，从人类出现阶级以来，秘书和秘书工作就产生了。到现在，秘书已经成为了机关和企事业单位负责人直接的参谋和助手，凡有领导工作，必有相应的秘书工作。但是，长期以来，由于人们对秘书工作的重要性认识不足，无形中限制了它的发展。在我国，也只有到了市场经济飞速发展，以不可阻遏的气势占据了社会形势发展的主导地位的今天，在我们的党和政府强调领导工作科学化的同时，才真正把秘书工作科学化的问题提到了议事日程。时代的发展开创了秘书工作的新气象，秘书工作的发展呼唤着秘书理论的更新。从20世纪80年代开始，我国广大理论工作者和实际工作者积极投入了对秘书工作科学化的研究，各大中专院校也风起云涌地创办秘书专业，使得秘书类专著和教材纷纷出版。这些都为秘书素质和能力的提高打下了良好的基础，也为培养新时期的专业秘书人才提供了良好的条件。

从对我国秘书队伍现状的调查中发现，秘书队伍的素质虽然随着时代社会的发展在不断提高，但是却依然远远落后于国际国内形势发展的需要。尤其是从业人数最多的基层秘书队伍，由于其来源相当特殊，文化程度普遍较低，在基层单位所充当的角色大致相当于勤杂工。解决这一问题，仅仅靠各院校增开秘书

专业、扩大办学和招生规模是不够的，还需要我们拿出最新、最实用、最能适应社会需要的与之配套的秘书专业教材来。根据从教育界反馈的信息，由于我国对于秘书学科建设和秘书教育的开展时间不长，真正适合学校教育的教材不多，现有的教材，有的学术性太强，有的容量太大，有的内容已经陈旧，秘书教育的前沿阵地急需一部新的、既强调基础知识传授又注重基本技能训练的新教材。抱着解决这一问题的目的，我们着手编写了这本《秘书学》。

本教材的编写突出了以培养高等技术应用性专门人才为根本任务，以适应社会需要为目标，以培养应用型、技能型、复合型中高级人才为目的，在向学生灌输秘书理论基础和专业基础知识的前提下，针对 21 世纪社会实际工作的需要，重点对他们进行秘书工作方法和技能技巧的训练，为培养新时期合格的秘书人才服务。

本教材是在中国农业出版社的组织安排和具体指导下，由从全国部分高职高专院校中选拔出的具有多年教育教学工作经验与教材编写经验、高级以上专业技术职称的 6 位教师共同编写而成的。在编写过程中，全体编审人员以承传、发展、创新、求实为宗旨，广泛涉猎了国内外出版的秘书类著作和许多相关读物，结合自身的教育教学经验，将秘书基础理论知识与纷繁复杂、生动活泼的秘书工作实践紧密联系起来，贯穿在全书之中。全书力求融政治性、科学性、知识性、趣味性为一体，希望能被广大师生和自学者接受、喜爱。

为了避免同《档案管理》、《秘书写作》、《公共关系》、《社交礼仪》等教材在内容上重复或雷同，我们在编写这本教材时，尽量精简了篇幅，避开了这些内容，使这本教材更加精粹实用。

本教材编写工作的具体分工是：第一章、第二章由杨继明

编写；第五章、第七章、第十章由郝懿编写；第六章、第八章由杨广泉编写；第十一章、第十二章由马金华编写；第四章、第九章、第十四章由朱国奉编写；第三章由姜小清编写；第十三章由杨广泉、马金华协作编写。全书由杨继明统稿，由汤汉文、黄瑶主审。

在编写过程中，得到了教育部、农业部有关专家以及各编审者所在单位的关怀与支持，在此一并表示衷心感谢。在编写本书时，借鉴参考了国内外许多相关书籍（见主要参考文献），未能与各位作者和编者逐一取得联系，在此深表歉意，谨致谢意。

限于编者水平，本书肯定会有错误和不足之处，恳请同行和读者批评指教。

编 者

2006年3月

目 录

前言

第一章 绪论 1

第一节 秘书与秘书工作 1

一、我国秘书概念的发展 1

二、国外“秘书”的概念及其对我国现代秘书概念的影响 2

三、我国当代秘书的定义及其与其他人员的区别 3

四、我国当代秘书工作 4

第二节 秘书工作及秘书学的产生与发展 5

一、我国秘书工作的产生与发展 5

二、民主革命时期的秘书工作 11

三、新中国成立后的秘书工作 12

四、秘书学的产生与发展 14

第三节 秘书学的研究对象与性质 15

一、秘书学的研究对象 15

二、秘书学的性质 16

复习思考题 17

案例分析 18

技能训练 18

第二章 秘书机构 19

第一节 概述 19

一、凡独立单位必须设置秘书机构 20

二、秘书机构的组织形式和人员配备 21

三、秘书机构的设置必须与所属机关在工作性质上相适应 21

第二节 秘书机构的设置及领导关系 22

一、各级秘书机构的设置 22

二、各类秘书机构的设置 23

三、秘书机构的领导关系	26
第三节 秘书机构的职能与任务	27
一、秘书机构的职能	27
二、秘书机构的工作任务	29
复习思考题	30
案例分析	31
技能训练	31
第三章 秘书的综合素质与能力	32
第一节 秘书的素质修养	32
一、秘书的思想素质修养	32
二、秘书的文化素质修养	34
三、秘书的心理素质修养	36
第二节 秘书的职业道德	38
一、淡泊名利, 忠于职守	38
二、不辞劳苦, 不计报酬	39
三、自尊自重, 廉洁奉公	40
四、谦虚谨慎, 平等待人	40
五、严守机密, 提高警觉	41
第三节 秘书的能力结构	42
一、文字表达能力	42
二、口头表达能力	43
三、听知能力	43
四、社会交际能力	44
五、阅读概括能力	44
六、实用技术操作能力	44
七、观察能力	45
八、分析综合能力	45
九、独立办事能力	45
十、审美能力	46
十一、应变能力	46
十二、预测能力	46
十三、决策能力	46
复习思考题	47
案例分析	47
技能训练	48

第四章 秘书的培养	49
第一节 我国秘书队伍的培养状况	49
一、我国基层秘书队伍的现状	49
二、现代秘书队伍的新趋向	51
三、秘书培养的几种形式	52
第二节 秘书的培训与职业资格鉴定	54
一、培训的意义	54
二、培训的对象和种类	55
三、培训的内容	56
四、培训的方式	56
五、秘书的职业资格鉴定	57
第三节 秘书的考核与发展	58
一、考核内容	58
二、考核标准	58
三、考核方法	59
四、奖惩办法	59
五、秘书工作的发展趋势	60
复习思考题	62
案例分析	62
技能训练	65
第五章 秘书的人际关系	66
第一节 秘书人际关系的重要性	66
一、人际关系是一种客观存在的社会现象	66
二、秘书人际关系的重要性	67
第二节 秘书处理人际关系的一般途径	67
一、尊重人、宽容人、礼貌待人	68
二、努力培养自己心地坦然、热情开朗、不妄自尊大的性格	69
三、重信誉	69
四、做好思想工作，因人施教、“对症下药”	70
第三节 秘书与领导的关系	70
一、秘书与领导的关系	70
二、秘书与领导集体相处的主要原则	71
三、秘书与领导相处的原则	72
第四节 秘书的其他人际关系	74
一、秘书与同事的关系	74

[秘书学]

二、秘书与基层群众的关系	75
三、秘书与协作单位的关系	77
复习思考题	78
案例分析	78
技能训练	80
第六章 办公室工作	81
第一节 文书工作	81
一、文书工作的原则与要求	82
二、文书撰拟	82
三、收文办理	85
四、公文管理	86
五、公文的立卷归档	87
第二节 来客接待	87
一、接待工作的内容	88
二、接待工作的程序	88
三、接待的方法	89
四、接待的要求	90
第三节 接打电话	90
一、接打电话的基本要求	91
二、接听电话的要点	92
三、打出电话的要点	93
第四节 信件处理	94
一、邮件收进	94
二、邮件发出	95
第五节 印信管理	95
一、公章的管理和使用	95
二、介绍信的使用和保管	99
复习思考题	100
案例分析	100
技能训练	102
第七章 会务工作	103
第一节 概述	103
一、会议与会务工作	103
二、会议的种类与作用	104

三、会务工作的任务和原则	105
第二节 会议的准备	107
一、成立会议临时机构	107
二、制发会议通知	108
三、准备会议文件	108
四、会场布置	109
五、人员编组	110
六、后勤服务工作	110
第三节 会议的召开	111
一、会场的科学管理	111
二、会场外的科学管理	113
第四节 会议的结束	113
一、会后检查会场	113
二、离会工作	114
三、清理会议文件	114
四、编写会议文件	114
五、会务总结	114
六、会后检查催办	115
复习思考题	115
案例分析	115
技能训练	117
 第八章 调查研究工作	 118
第一节 概述	118
一、调查研究的涵义	118
二、调查研究的作用	119
第二节 调查研究工作的内容和程序	120
一、调查研究工作的内容	120
二、调查研究工作的程序	120
第三节 调查研究工作的原则和方法	123
一、调查研究工作的原则	123
二、调查研究工作的方法	125
第四节 调查研究报告的写作	130
一、调查研究报告的特点	130
二、调查研究报告的撰写步骤	130
三、调查研究报告的结构与写作	131

复习思考题	131
案例分析	132
技能训练	133
第九章 信息工作	134
第一节 概述	134
一、信息的含义	134
二、信息工作的意义	135
三、信息工作的特点	136
四、秘书信息工作的作用	137
第二节 信息的搜集与整理	138
一、秘书信息工作的基本要求	138
二、秘书信息工作的程序	139
三、信息的形式	145
四、网络信息	146
复习思考题	146
案例分析	146
技能训练	149
第十章 协调工作	150
第一节 概述	150
一、秘书协调工作的地位	150
二、秘书协调的内容及其特征	151
三、秘书协调工作的原则	152
四、秘书协调的方法与形式	153
第二节 市场经济环境下秘书协调工作的新挑战	153
一、立足传统的协调工作观念，端正心态，正确 对待新的协调工作	154
二、秘书人员要懂经济、懂科技知识、懂法律、懂管理、 懂国际惯例，使协调工作适应市场经济的要求	154
三、不断充实自己，提高协调工作能力	155
第三节 危机公关	156
一、失调状态和失调倾向	156
二、秘书部门和秘书协调工作的重点——危机公关	156
复习思考题	159
案例分析	159

技能训练	161
第十一章 督查工作	162
第一节 概述	162
一、督查工作的含义	162
二、督查工作的特点	163
三、督查工作的作用	163
四、督查工作的一般规律	164
第二节 督查工作的内容和程序	166
一、督查工作的内容	166
二、督查工作的程序	167
第三节 督查工作的原则和方法	168
一、督查工作的原则	168
二、督查工作的方法	169
三、增强督查工作实效	169
复习思考题	170
案例分析	171
技能训练	171
第十二章 信访工作	172
第一节 概述	172
一、信访工作的意义	173
二、信访工作的性质	174
三、信访工作的作用	175
第二节 信访工作的任务、原则和制度	176
一、信访工作的任务	176
二、信访工作的原则	177
三、信访工作制度	178
第三节 来信处理	179
一、来信处理的基本要求与程序	179
二、几种比较复杂的来信的处理	182
第四节 来访接待	183
一、来访接待的基本要求与程序	183
二、来访接待中,秘书必备的“四功”	185
第五节 立案查办与综合反馈	186
一、立案查办	186

二、综合反馈	187
三、关于社会转型时期信访工作形势的思考	188
复习思考题	191
案例分析	192
技能训练	193
第十三章 商务谈判	194
第一节 概述	194
一、商务谈判的涵义	194
二、商务谈判的特点	195
第二节 商务谈判的原则	196
一、互惠互利	196
二、合作	196
三、立场服从利益	197
四、对事不对人	197
五、坚持使用客观标准	198
六、遵守法律	198
第三节 商务谈判的程序	199
一、商务谈判准备	199
二、正式谈判的程序	203
第四节 商务谈判的技巧和方法	205
一、摸清对方真实意图的方法和技巧	206
二、回答问题的方法和技巧	206
三、推销自己观点的方法和技巧	206
四、说明的方法和技巧	207
五、打开僵局的方法和技巧	207
六、让步的方法和技巧	208
七、戳穿对手玩弄的伎俩	208
复习思考题	208
案例分析	209
技能训练	210
第十四章 档案管理	211
第一节 概述	211
一、档案的定义	211
二、档案的形式	211

三、档案的作用	212
四、档案管理	213
五、民营企业的档案管理工作	217
第二节 会计档案管理	219
一、会计档案归档内容和种类	219
二、会计档案的整理立卷	220
三、会计档案案卷的排列编号	221
四、会计档案移入档案室的时间	221
第三节 科技档案的管理	222
一、科技档案的种类	222
二、科技档案的作用	222
三、科技档案的类型	222
四、科技档案的归档	223
复习思考题	224
案例分析	224
技能训练	225
附录	226
附录一 国家行政机关公文处理办法	226
附录二 信访条例	234
主要参考文献	243