



新编秘书学教材系列

秘书学概论

(第二版)

陆瑜芳 编著

复旦大学出版社





新编秘书学教材系列

秘书学概论

(第二版)

陆瑜芳 编著

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书学概论/陆瑜芳编著. —2 版. —上海:复旦大学出版社,
2001.7(2005.12 重印)
新编秘书学教材系列
ISBN 7-309-02839-2

I. 秘… II. 陆… III. 秘书学-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 19804 号

秘书学概论(第二版)

陆瑜芳 编著

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65642857(门市零售)

86-21-65118853(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)

fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

责任编辑 陈麦青

装帧设计 马晓霞

总编辑 高若海

出品人 贺圣遂

印刷 杭州长命印刷有限公司

开本 787×960 1/16

印张 18.75 插页 1

字数 307 千

版次 2005 年 12 月第二版第十三次印刷

印数 100 101—111 100

书号 ISBN 7-309-02839-2/G·427

定价 27.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书为“新编秘书学教材系列”之一，共分两大部分：第1—5章为秘书学的基础知识和基本理论，内容包括秘书、秘书工作、秘书学的概念、历史发展、秘书组织机构、秘书人员的素养、智能、心理、性格、性别特征、培训、鉴定、秘书的社会活动、角色意识、人际关系等；第6—13章为秘书实务与基本技能，内容包括信息与调查研究、应用写作、文档管理、会议组织、信访工作、沟通与协调，以及办公室管理、通讯、督查、保密、接待、值班、日程安排等。

本书综合目前秘书学界的最新研究成果，形成了自己的理论体系和框架结构，归纳总结了众多新老秘书工作者的工作实践。对当前秘书学研究的一些薄弱点和秘书工作的新动向新技术，进行了切实的分析和有益的探索，尤其对秘书修养，秘书心理，秘书的性格性别特点，秘书处理各种人际关系，秘书进行政策协调、地区协调、工作协调、人际关系协调等方面，有独到的见解。

本书作为大专院校秘书学专业的教材，使用多年，深受广大师生欢迎，还被指定为相关资格认证考试的主干教材。现经作者修订，增补了秘书工作中以电子信息技术为主的最新相关内容，除更贴近、切合教学实际需要之外，对业内相关人员的培训提高及资格认定等，也都具有权威性的指导作用。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 秘书的涵义和职业特征	1
一、秘书的涵义	1
二、秘书的类别和层次	3
三、秘书的职业特征	5
第二节 秘书工作的内容、特点和作用	7
一、秘书工作的内容	7
二、秘书工作的要求	8
三、秘书工作的性质与特点	9
四、秘书工作的作用	10
五、秘书长、办公厅(室)主任的任务	12
第三节 秘书学的涵义、研究对象和研究方法	13
一、秘书学的涵义和研究对象	13
二、秘书学研究的兴起	14
三、秘书学研究的发展方向	16
四、秘书学研究的方法与方式	17
第四节 我国秘书工作的发展趋势	18
一、我国秘书工作职能的转变	19
二、我国秘书工作方式的转变	21
第二章 秘书工作的起源和发展	28
第一节 我国秘书工作的起源和早期发展	28
一、秘书与秘书工作的起源	28
二、奴隶社会时期的秘书工作	29
三、封建社会时期的秘书工作	30

四、近代中国的秘书工作	35
第二节 中国共产党和新中国的秘书工作	37
一、建党初期的秘书工作	37
二、第二次国内革命战争时期的秘书工作	38
三、抗日战争时期的秘书工作	39
四、解放战争时期的秘书工作	39
五、新中国的秘书工作	40
六、改革开放时期的秘书工作	40
第三节 外国秘书工作概况	42
一、欧美秘书工作的起源与发展	42
二、外国秘书工作的特点和趋势	43
第三章 秘书工作机构的职能与工作要求	50
第一节 秘书工作机构的设置	50
一、秘书工作机构的设置原则	50
二、秘书工作机构的名称与组织形式	51
第二节 秘书工作机构的地位与性质	52
一、秘书工作机构的地位	52
二、秘书工作机构的性质	53
第三节 秘书工作机构的职能与工作要求	54
一、秘书工作机构的职能	54
二、秘书工作机构的工作原则与要求	56
三、秘书工作机构成员	58
第四节 秘书部门和管理	59
一、秘书部门和秘书人员管理的内容和要求	60
二、秘书人员的自我管理	62
第四章 秘书的素养	65
第一节 秘书的知识和能力	65
一、秘书的知识结构	65
二、秘书的能力要求	66
第二节 秘书的思想修养和职业道德	68
一、理论修养	68

二、思想作风	69
三、职业道德	70
第三节 秘书的心理和性格	72
一、个性心理	72
二、气质与性格	74
三、性格要求	75
四、心理调适	77
第四节 秘书的性别特征	79
一、性别的性格、职业特征	79
二、女性秘书的自我保护	81
第五节 秘书的培训与考核	83
一、秘书的培训	83
二、秘书的职业资格鉴定	84
三、秘书的考核	87
第五章 秘书的社会活动与人际关系	89
第一节 秘书的社会活动和社会地位	89
一、秘书的社会活动	89
二、秘书的社会地位	90
第二节 秘书的角色意识	91
一、社会角色和角色活动	91
二、秘书的角色意识	92
第三节 秘书人际关系的内容、方式与准则	93
一、人际关系的内容与方式	93
二、秘书处理人际关系的准则	96
第四节 秘书主要人际关系的处理要求	99
一、秘书与主管上司的关系	99
二、秘书与一般同事的关系	103
三、秘书的其他业缘关系	104
第六章 日常工作(上)	106
第一节 办公室管理	106
一、办公室管理的作用	106

二、办公室的布局与布置	107
三、办公室管理的内容与要求	108
第二节 通讯工作	110
一、电话接打	110
二、邮件收发	112
第三节 接待工作	114
一、接待工作的类型与方式	115
二、接待工作的原则与要求	117
三、接待工作的程序与内容	118
第四节 日程安排	120
一、日程安排的原则和要求	120
二、订约事宜	121
三、差旅事宜	122
第七章 日常工作(下)	123
第一节 督查工作	123
一、督查工作的作用	123
二、督查工作的原则和程序	124
第二节 保密工作	126
一、保密的概念与意义	126
二、保密工作的内容与要求	127
第三节 印信工作	129
一、公章的样式、种类和刻制	129
二、公章的保管和使用	131
三、电子签名和电子印章	132
四、介绍信的保管和使用	135
第四节 值班工作	135
一、值班工作的组织形式	135
二、值班工作的基本任务	136
三、突发事件的处理	137
四、值班工作的制度与要求	138

第八章 信息与调查研究	140
第一节 信息工作	140
一、信息工作的意义与作用	140
二、秘书收集信息的主要内容和形式	141
三、信息工作的程序和方法	145
第二节 调查研究的意义和作用	149
一、调查研究的含义	149
二、调查研究的作用	149
第三节 调查研究的内容、类型与方法	151
一、秘书调查研究的内容	151
二、调查的类型	152
三、调查的方法	154
四、研究的方法	157
五、调查研究的程序和步骤	160
第九章 秘书写作	164
第一节 秘书写作概述	164
一、秘书写作的内容	164
二、秘书写作的特点	165
三、秘书写作的过程	166
四、秘书写作的表现手法	172
第二节 秘书写作的原则和要求	173
一、秘书写作的原则	174
二、秘书写作的要求	174
第十章 文档管理	180
第一节 文书处理概述	180
一、文书处理的内容与要求	180
二、文书处理工作的组织	181
三、文书处理工作的基本原则与要求	181
第二节 公文的行文规则	181
一、公文的行文关系	181
二、公文的行文方式	182

三、公文的行文规则	182
第三节 公文办理程序	183
一、收文办理程序	183
二、发文办理程序	185
第四节 公文立卷	186
一、公文立卷的概念与意义	186
二、公文立卷的组织	187
三、公文立卷的原则与方法	187
四、公文立卷的准备	188
五、案卷的组合	189
六、编目成卷	190
七、案卷归档	191
第五节 文书整理归档新规则	192
一、文书整理归档新规则的主要内容	192
二、文书整理归档工作改革的意义	194
三、文书整理归档的基本程序和方法	195
第六节 电子文档管理	196
一、电子文件的特征	197
二、电子文档管理的技术条件	199
三、电子文档管理的组织和技术安全措施	202
四、电子文档的处理程序和方法	204
第十一章 会议组织	211
第一节 会议概述	211
一、会议的涵义与作用	211
二、会议的要素	212
第二节 会前准备	216
一、会议计划和成本预算	216
二、文件准备	217
三、会场准备	218
四、会议议程、程序的拟定	221
五、会议通知的发送	222
第三节 会间工作	223

一、会场的组织与服务	223
二、会议信息的收集与编发	225
三、会议记录的制作	227
四、会议文件的起草	228
第四节 会后工作	229
一、会后事务	229
二、会议文书立卷	230
三、会议传达	230
四、会议催办	231
第五节 会议组织列举	231
一、工作会议	232
二、代表会议	233
三、联席会议	233
四、学术会议	234
五、记者招待会	235
六、报告会	235
七、座谈会	236
八、国际会议	237
九、签约仪式	237
十、电话、电视会议	239
 第十二章 信访工作	241
第一节 信访工作概述	241
一、信访工作的要素、职责和任务	241
二、信访工作的作用	243
三、信访工作的原则	244
四、信访工作人员的守则	247
第二节 信访工作的程序与方法	249
一、受理、登记	249
二、立案、呈批	251
三、承办、交办、转办	251
四、调查、处理	252
五、催办、回告	253

六、审查、结案	254
七、复信、督查和督办	255
八、总结、综合研究	256
九、立卷	256
第三节 企业信访工作	257
一、充分信任,及时处理	257
二、奖励投诉,提高效益	258
三、跟踪调查,负责到底	259
四、做通工作,挽回信誉	260
第十三章 沟通与协调	261
第一节 沟通	261
一、沟通的含义、作用与特点	261
二、沟通的类型和方法	263
三、沟通的障碍和克服方法	264
第二节 协调概述	266
一、协调的涵义	266
二、协调的作用	267
三、协调的特点	268
四、协调的原则	270
第三节 协调的内容、步骤与方式	271
一、协调的内容	271
二、协调的步骤	283
三、协调的方式、方法和策略	285
主要参考书目	288

第一章 绪 论

秘书,在我国是政府机关、企事业单位普遍设置的一种行政职位;在世界范围乃是最广泛的社会职业之一,对社会发展起着不可缺少的作用。研究秘书工作的规律,研究秘书人员的任职要求,已成为一门新的学科——秘书学。秘书学,已成为高等和中等专科院校设置的专业之一,也是普遍开设的一门重要基础课程。每一个已经在秘书这个工作岗位和准备踏上这个工作岗位的人,都必须学习与研究这门学问,以提高自己从事秘书工作的自觉性和科学性。本章将对秘书、秘书工作、秘书机构、秘书学四个最基本的概念作概要的阐述。

第一节 秘书的涵义和职业特征

一、秘书的涵义

秘书的涵义,众说不一。社会上有从字面上解释的:秘密文书工作者;也有用比喻说明的:领导的参谋与助手。都有一定的正确性,但又不够科学和确切。这里介绍学术界较普遍的四种说法。

1. 宫中秘藏之书

在我国古代,秘书是指皇宫里秘密珍藏的图书资料。东汉初期(公元1世纪前后)古籍中多次出现的“秘书”一词都是这个意思。《汉书·叙传》记载:“(班)游(东汉著名史学家班固之祖先)博学有俊材,……与刘向校‘秘书’,每奏事,游以选受诏进读群书。上器其能,赐以‘秘书’之副。”《晋书·荀勖传》:“及得汲冢家古文竹书,诏勖撰之,以为中经,列在‘秘书’。”这里的‘秘书’都是指书而不是指人。

东汉后期,桓帝设置了管理这些秘藏图书的官府,名之为“秘书监”。主管官员称“秘书令”或也称“秘书监”(地位相当于“卿”,职务相当于皇家图书馆馆长),副职为“秘书丞”,分管官员名为“秘书郎”。后历朝沿袭直至清代。唐代名臣魏征,在当宰相前就任过秘书监这个职位。此时的秘书,已发展为不仅指物,也指机构、指人了。但和近代秘书的意义还是不同的。

中国古代几千年的历史上有许多相当于现代秘书的职位,但它们都不叫秘书,而被称为“史官”、“御史”、“尚书”、“掌书记”或“中书舍人”、“翰林学士”等等。真是叫秘书的不是秘书,不叫秘书的却是秘书。秘书概念的名实相符,是在清代末年,或者说是在辛亥革命前后。

2. 辅臣

秘书的英文名词是 Secretary, 法文相同, 拉丁文为 Secretarius, 俄文为 Секретарь, 读音和英文相近, 词义也相同。Secretary 有两种中文译义: S 大写的为“辅臣”, s 小写的则为“帮助上司处理文书和事务的人员”。通常有“大秘书”和“小秘书”的说法。前者原指在英国国王身边参与机要政务、掌管机密文件和印玺、掌管宫廷内务的文职大臣。后来沿用为世界许多国家主管政府事务的部长或常务副部长。如欧美国家有“国务秘书”(The Secretary of State)又可译为“国务大臣”。沙特阿拉伯的“石油秘书”即为石油部长, 印度、巴基斯坦有“外交秘书”, 实为外交部常务副部长。日本有一个实权很大的职位名为“内阁官房长官”, 英文译名是“Chief Cabinet Secretary”, 中文也可译为“内阁首席秘书”。

3. 行政职位

在现代中国, 秘书一直被当作一种行政职位, 秘书人员被看作行政人员的一部分, 而且是核心的一部分。辛亥革命之后, 国民政府自中央到省县机关都设秘书长及秘书, 1923 年中国共产党在广州召开第三次全国代表大会, 决定中央设秘书(第一任政治秘书即为毛泽东)。此后建立的苏维埃政权机关也都设秘书。1949 年中华人民共和国成立以后, 各级政府机关都设秘书长和秘书, 大中型国营企业和事业单位则设办公室主任和秘书。秘书已成为管理和处理日常行政事务的重要人员, 成为行政首长的得力助手。

在许多国家, 政府机关秘书属文官范畴。我国也已规定: 政府秘书均属国家公务员, 秘书长属政务类公务员, 一般秘书则属事务类公务员。

4. 社会职业

就世界范围而言, 秘书又是广泛的社会职业之一。它属于第三产业(服

务性行业)。对第三产业或服务性行业,我们不能仅仅狭隘地理解为商业和生活服务业,它也包括各种智力服务。比如教师、医生、律师等等。秘书则是以其处理文书、事务的知识与能力以及管理能力为社会服务。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位,也服务于私人。欧美许多国家企业和私人秘书的人数比政府机关秘书多出几倍甚至几十倍。科学家、作家、教授、医生、律师、著名演员和运动员、经济富裕的退休人员多有雇佣私人秘书作为自己工作或生活助手的。

二、秘书的类别和层次

秘书作为一个职业大类,如同教师、医生一样,横向上有类别、纵向上有层次之分。

1. 秘书的类别

秘书人员由其所服务的单位性质不同而有大的分类。如服务于政府机关的统称为“机关秘书”,服务于工矿企业的统称为“企业秘书”,服务于私人的则统称为“私人秘书”,此外,还有“商业秘书”、“涉外秘书”等等。

同在政府机关和某种企事业单位的秘书,则又因其工作的内容或专业不同而有更细的划分。如在政府机关中主要从事日常行政工作的被称为“行政秘书”,主要管理机密文件的被称为“机要秘书”,主要从事撰文拟稿的被称为“文字秘书”,高等院校的院、系则有“教学秘书”、“科研秘书”和“行政秘书”之分。

美国对秘书人员的分类和工作职责规定比较明确,主要有:

行政秘书。他们在机关或企事业单位内处理函件,收集资料,管理档案,接待来访,办理会务,编制工作程序表;管理办公室设备、器材、用品和小额现金,购置办公物品;办理上司交办事项,安排上司的会晤、差旅事宜等等。

公司秘书。又称“董事会秘书”、“执行秘书”。他们执行董事会决议或董事会指示,监督并管理公司财务、人事、对外联络事务;与公司总经理及各部门经理保持公务联系,做好协调工作;组织董事会,向董事会汇报公司财务、人事等情况,答复董事质询等。

通讯秘书。他们普遍服务于政府机关、社会团体和大中型企业。其职责是负责办公室电话、电报、电传、信件等通讯事务;文件的起草、打字、誉

印、编排、校对;记录上司口述或会议情况,整理录音,传递上司口头指示和书面指令等等。

技术秘书。这类秘书人员服务于政府技术部门或工程技术公司。他们从事记录、编写技术资料、文件、科技合同,绘制图表,编制技术项目预算;保管技术性文稿、图纸、表格等。

医学秘书。这类秘书人员服务于医院或私人诊疗所。他们负责与病人约定诊疗时间、挂号、收费,办理住院手续;打印病史资料和医疗护理记录;帮助配药、送药;负责订购药品、医疗器材和办公用品等。

法律秘书。这是指服务于法院、企业及社团律师或私人律师事务所的秘书人员。他们负责接待或随同律师访问当事人,记录、整理当事人口述,起草、打印法律文件;安排法律事务处理程序;保管法律文件或证明材料;执行律师交办的其他事务等。

2. 秘书的层次

秘书人员因其所服务机关、单位的层级、规模不同,因其工作的职务、性质、作用以及学历、能力、资历不同,在纵向上有层次之分。

我国政府机关的秘书,因其职务、职责而有相应的行政级别。如中央的秘书可达正部级,省、部的秘书可达厅局级,地、市、厅、局的秘书可达处级,县、团、处的秘书可达科级。其中,有的有职务名称反映其级别,如各级政府机关秘书长、办公厅(室)主任、秘书处长、秘书科长等;更多的虽统称“秘书”,但有一定的级别。过去,我国大中型国营企业都有相应的行政级别,其秘书人员的级别、地位与同级政府机关人员相当。

通常把省、厅两级的秘书人员称为“高级秘书”,把处、科两级的秘书人员称为“中级秘书”,科员级以下的秘书人员则被称为“初级秘书”。高层机关和大型企业可以有高、中级秘书,也可以有初级秘书,可是基层机关和绝大多数小型企业由于级别和资金限制,无法任用高、中级秘书。三资企业则例外。

北京秘书界有一种通俗的说法:高级秘书是动脑子出点子的,中级秘书是动手摇笔杆子的,初级秘书是跑腿办事的。这形象地反映了人们对秘书人员工作性质和所起作用的层次划分。

1998年3月,劳动和社会保障部开始对北京、天津、上海、重庆、河北、河南、湖北、四川、广东、广西等10个省市进行企业秘书职业鉴定,就划分为“初级秘书、中级秘书、高级秘书”三个层级。对其知识和技能要求都不同。

西方国家政府机关的秘书人员均属文官系统,有明确的层级划分,对职责、学历、资历各有要求。如英国就分为四个等级:

(1) 行政级。他们是政府首脑和各省、部长的主要助手和顾问。其职务和地位相当于秘书长或办公厅主任,甚至可受首长委派担任临时代理或副职。其职责为参与政要,草拟政策方案,协调内部事务,组织掌管财务及人员考核等。多数出身于名牌大学并受过专业培训,而且被规定不得参与政党活动。

(2) 执行级。他们管理较小范围内的事务,直接指导、处理日常行政、文书、事务工作,相当于办公室主任、秘书处或科长。一般毕业于文官学院或行政学院。

(3) 文书级。他们按照法规记录、撰写、制订文件,统计资料,处理日常行政及事务工作。一般为大专毕业生。

(4) 助理文书级。他们为打字、速记、缮印、接待等工作人员。青年女性居多。一般为高中毕业生经过短期职业培训者。

其中,前两级与后两级之间有着明显的学历、资历鸿沟。

企业与私人秘书在地位和待遇上也有明显的差距,这是由学历和资历、能力决定的,名称上也有不同。

如美国、日本、澳大利亚等国对秘书学历和资历只分两级,即 A 级和 B 级证书。持 B 级证书者只能担任初级秘书,许多国家称为“文员”;只有取得 A 级证书者,才能担任正式秘书,从中级起点,以后凭经验、能力、资历升为高级秘书。

英联邦(包括 41 个国家和地区)有个国际性组织“特许秘书与行政人员公会”,英文全称为 The Institute of Chartered Secretaries and Administrators(简称 ICSA),专门负责政府机关以外的秘书人员培训。每年在全球举行两次统一考试。凡参加 17 门课程考试全部及格、又有 5 年以上秘书工龄者,可取得秘书证书,工资可立即提高 40% 以上。

三、秘书的职业特征

秘书既是行政人员的一部分,又是一种社会职业,与其他职业相比,有它自己的特征。

1. 服务的直接性