

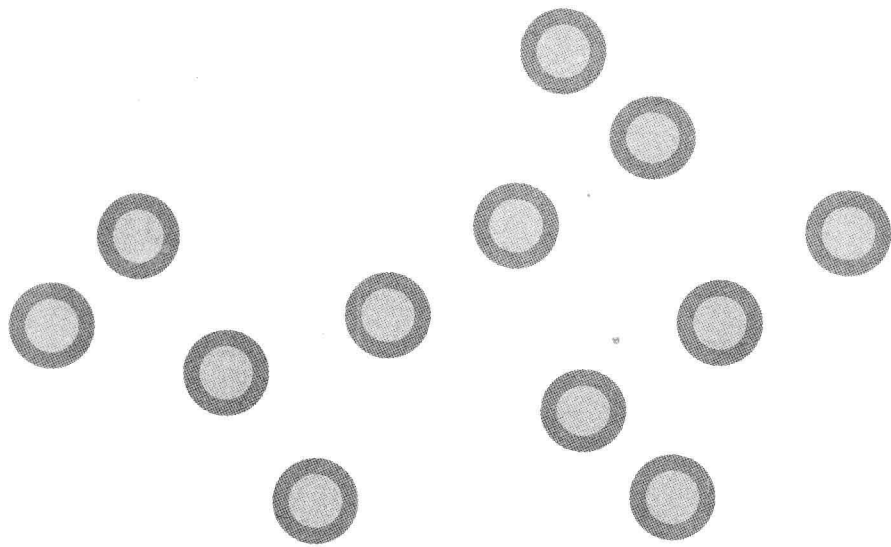
高等院校公共管理专业规划教材

管理文秘

Secretary Science of Management

主 编 徐世雨 林 静

副主编 于翠平 刘爱景 赵书峰 房 敏



山东人民出版社

目 录

第一章 管理文秘概述	(1)
第一节 管理文秘的定义与内涵	(1)
第二节 管理文秘的历史和发展	(7)
第三节 管理文秘的角色定位和工作实务	(14)
第四节 管理文秘的研究对象、内容及学习方法	(17)
第二章 管理文秘机构	(23)
第一节 管理文秘机构的设置及分类	(23)
第二节 管理文秘机构的性质和职能	(28)
第三节 管理文秘机构之间的关系	(31)
第三章 管理文秘的素质和能力	(35)
第一节 管理文秘的素质	(35)
第二节 管理文秘的能力	(44)
第四章 办公礼仪	(54)
第一节 个人形象	(54)
第二节 社交礼仪	(69)
第五章 沟通与协调	(84)
第一节 沟通	(84)
第二节 协调	(98)
第六章 办公室事务管理	(110)
第一节 日常办公事务管理	(110)
第二节 通讯工作	(118)
第三节 接待工作	(127)
第四节 值班管理	(132)
第五节 印信管理	(135)
第六节 办公资产管理	(142)



第七章 调研工作	(146)
第一节 调研的重要性	(146)
第二节 调研的类型与内容	(149)
第三节 调研的原则与方法	(153)
第四节 调研的程序	(160)
第八章 信息管理	(164)
第一节 信息概述	(164)
第二节 信息管理工作的程序与方法	(169)
第九章 督查工作	(188)
第一节 督查工作的重要性	(188)
第二节 督查工作的含义与类型	(191)
第三节 督查工作的程序与基本要求	(200)
第十章 会议管理	(208)
第一节 会议概述	(208)
第二节 会议工作的具体内容	(217)
第三节 会议的管理与控制	(232)
第十一章 档案管理	(237)
第一节 档案概述	(237)
第二节 档案管理的内容与原则	(240)
第三节 档案管理的程序	(242)
第十二章 信访工作	(258)
第一节 信访工作的重要性	(258)
第二节 信访工作的含义与类型	(262)
第三节 信访工作管理的原则与方法	(269)
第四节 信访工作程序	(274)
第十三章 公文管理	(281)
第一节 公文的处理	(281)
第二节 常见公文的撰写	(289)
参考文献	(312)
后记	(315)

第一章 | 管理文秘概述

随着我国经济体制和行政体制的改革与发展,“秘书”行业已经成为社会上最普遍的职业之一,可谓“三百六十行,行行需秘书”,秘书人员在各行各业都凸显出不可替代的工作效能。近十年来,在社会分工日益细化、行政改革不断深化的过程中,管理学与秘书学在理论研究和实践中呈现出了相互关联、彼此交叉的态势,管理科学在秘书学中得到了广泛的应用,秘书职业实践中的管理学应用经验又为管理科学的充实和发展提供了重要的依据和支持。2001年教育部在学科设置中,为公共管理学科类的专业设置基础课程时设置了管理文秘课程的教学任务,在此基础上,管理文秘作为一门新的秘书学科,日益受到管理者、秘书从业人员以及管理学和秘书学研究者的关注。要深入探讨管理文秘的具体问题、扎实掌握管理秘书的从业技能,首先要搞清楚管理文秘的学科规定性和秘书学科的一般常识。

01 | 第一节 管理文秘的定义与内涵 |

一、管理文秘的内涵

理解管理文秘的内涵,有助于进一步理解管理秘书的职业特性和工作要求。而了解管理文秘的内涵则应该首先明白什么是“秘书”,并要结合实际深入理解秘书工作与管理科学之间的关系。

(一) 秘书的定义

随着现代经济的发展,秘书职业不断被赋予新的意义和价值,对于秘书工作内涵的基本界定,古今中外众说纷纭,各有侧重。这里综合各种说法,



结合现代秘书的职业特点和工作实际,我们认为现代秘书的定义应该涵盖以下几个关键要素:

1. 秘书是一种广泛的社会职业和必须具备一定专业能力的专业职务。

随着我国市场经济的飞速发展,秘书已经成为社会上最普遍的职业之一,对秘书从业人员的需求已经从过去的党政机关逐步扩展到了各种职业领域。从各级各类的事业单位到各种新兴的第三产业,秘书从业人员也发展为从过去的领导及领导集团的秘书到如今的各类商务助理和私人事务协管。目前,“秘书”已经成为一种广泛的社会职业在人们心目中达成了共识。

近几年来,秘书工作又呈现出了新的职业内涵,即越来越凸显了专业化的特性。据北京外企人力资源服务有限公司(FESCO)招聘事业部统计,虽然秘书职业求职的总体数量是供大于求,但是专业的高级管理秘书人才一直处于急需和紧缺的状态。从行业上看,金融、IT等行业对专业秘书的需求有明显的上升趋势。国际上,很多国家都对秘书的从业资格进行严格培训和考核,必须取得相关能力认证后才能上岗工作。我国在1997年由劳动和社会保障部颁布了国家秘书职业资格的要求,并设置了秘书资格考试。随之各地的秘书资格培训越来越多,这些都说明我国秘书行业逐渐向规范化、标准化发展。推行秘书行业的准入制度切合职业规范化发展的国际大趋势,对提高秘书职业人员的从业素质大有裨益。从秘书资格考试设置以来,考生数量逐年上升,自1998年起,劳动和社会保障部统一组织了秘书职业的全国统一鉴定。截止到2010年上半年,秘书职业资格全国统一鉴定已经进行了近百次,参加鉴定人员达30万余人,其中获得国家职业资格证书人数达23万人之多。2010年秘书全国统考,报名人数为5万余人,比去年同期增长35%,表现出良好的发展势头,反映出社会各界对高质量、高水平的秘书人才的广泛需要。因此秘书不仅仅是一种广泛的社会职业,随着秘书职业鉴定制度的完善,我们说秘书还应该是一种对各方面专业能力有着明确要求的专业职务。

2. 秘书工作的业务范围是针对领导及与领导相关的各项工作,核心是“领导意图及决策”。

从秘书职业的发展来看,秘书的类型不断扩充、秘书的从业要求日趋严格,但不论秘书职业如何发展,秘书工作的基本定位和职业角色都决定了秘书工作的核心是领导和管理层的意图和决策。秘书的日常各类工作主要是围绕着领导及与领导决策相关的各项工作展开的,这一点是毋庸置疑的,不

能明确秘书定义的这个内涵,就不能准确地进行秘书的职业定位。

3. 秘书工作的定位是辅助、协调、参谋,是领导进行各项事务处理、决策、执行的助手。

秘书工作的基本定位是围绕着领导及领导决策工作的需求,因此工作的角色和方法也就有了基本的特色。纵观秘书职业的发展历程,秘书工作改变了过去单纯被动工作的局面,“听一句干一点”早已不是现代秘书职业人员的工作特点。主动工作、献计献策、甚至参与决策、协调落实都是现代秘书工作的新趋势,但秘书工作无论如何发展,其基本定位中的辅助、助手的基本定位还是不能改变的,如果不能明确这一点,就容易出现模糊秘书与领导工作界限,甚至出现工作中越级越权的非正常现象。

4. 秘书活动的基本方式是综合处理各项事务并进行相关的信息管理。

现代秘书工作越来越倾向于向全能性和综合性发展,即秘书的从业人员除了被要求具有专业技能之外,还需要具备综合处理各项事务的能力。在秘书招聘工作中对于综合素质的强调体现了秘书职业的特殊性,即秘书从业人员在单位中往往不是“总耕一块儿地”,而是要“负责整片田”,要能够应付各种工作情境,协调各个部门,具备综合处理事务的能力。与此相关的是,随着计算机技术的飞速发展和现代办公自动化改革的日益深化,综合信息处理和信息管理也成了秘书工作中重要的活动方式。

(二) 管理文秘的内涵

纵观整个秘书学的发展历程,管理文秘是在过去对秘书工作界定的基础上,结合现代秘书工作新的实践特点,尤其是西方国家秘书职业化的发展历程,参照国内外学者对“秘书”工作实质的深刻认知而出现的新的秘书学研究领域。对管理文秘的内涵,目前还没有较为统一的认识,但随着2001年高校管理类专业管理文秘课程作为基础必修课的设置和教学及研究的展开,大家已经普遍认可“管理文秘”作为传统秘书学科的新的学科名称,并开始研究管理文秘的基本定位和职业要求。在这里,我们认为,管理文秘即管理秘书学,它的出现既体现了管理学与秘书学的学科交叉,又能够反映出秘书学在现代秘书工作实践中的崭新特点和规律,不同于传统对秘书职业内涵的理解。对管理文秘来讲,我们认为更应该强调:管理学与秘书学的紧密关联和对胜任管理类工作所需的秘书职业技能的资格认定。

1. 管理文秘体现了秘书学与管理学的紧密联系。

过去在谈到文秘职能或秘书职能时,无非是办事、办会、办文,从秘书的



职业发展来看,这从本质上忽略了管理在其职能中的含义,从某种程度上减弱了秘书工作的职业倾向,忽视了秘书职业的发展趋势。管理是一个大概念,社会上各行业都涉及有关管理的问题。管理概念在行政管理、公共行政、公共管理、秘书学的研究中运用得最多的是法国法约尔的管理五要素:“管理,就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”,它是“一种分配于领导人和整个组织成员之间的职能”,是一个为达到组织目标而依次成为的一个完整的管理过程,这是从职能方面解释的管理。^① 具体来看,秘书学与管理学的交叉关联主要体现在以下几个方面:

(1) 秘书工作的主要实施范围是围绕着组织和决策的管理展开的,秘书工作的定位、目标以及绩效的考评都与管理学密切相关,现代秘书工作愈来愈能够体现出管理科学的基本内涵。^②

管理科学中的计划、组织、领导和控制等核心方法和准则几乎贯穿了秘书工作的全过程。优秀的秘书人员必须具有敬业精神和服务意识,更要具备在特定的环境下,对组织所拥有的资源进行有效的处理和利用,以便达到既定的组织目标的管理技能。我国自 20 世纪 80 年代在高等教育中逐渐开设秘书专业,很多学校的秘书专业是放在公共事业管理以及行政、工商等各项管理专业之下,因为秘书职业需要管理学的知识才能科学有效地完成各项事务的处理和信息的综合管理。以秘书工作中常见的会议工作为例,会议工作可以由会前管理、会中管理和会后管理三部分组成。在会前管理中,无论是确定议题、准备材料还是会场布置、组织分工都涉及管理科学中的计划组织即目标管理的问题,其基本理念必须运用到管理学中所强调的有预见性和针对性地选择和确定科学可行的程序流程的基本理念,体现了管理能力中的决策力;在会中管理中,会务的内外协调则要求具备沟通管理的基本技能,体现了领导协调的管理科学,要有创建高效率及富有成效的问题沟通模式的关键理念,突出表现了管理能力中的协调力;会后管理则主要是会后的各项反馈工作及对于决策的贯彻落实和跟踪检查,要求有绩效管理的管理科学,要运用管理学中的建立促进绩效产生的信息督查和反馈机制的基本理念,体现了管理能力中的执行力。^③ 如表 1-1 所示。

① 纳勇:《“管理文秘”职能的历史演变》,《云南民族大学学报》2008 年 3 月第 2 期,第 120 页。

② 林静:《管理秘书实务:精讲与实训》,清华大学出版社 2010 年版,第 5 页。

③ 林静:《管理秘书实务:精讲与实训》,清华大学出版社 2010 年版,第 5 页。

表 1-1

会议工作	具体事务	管理科学	关键理念	管理能力
会前管理	确定议题	计划组织 (目标管理)	有预见性和针对性地选择和确定科学可行的程序流程	决策力
	准备材料			
	会场布置			
	组织分工			
会中管理	会务内外协调 (内:各司其职、统一指挥; 外:会议相关单位、部门协调)	领导协调 (沟通管理)	高效率及富有成效的问题沟通模式	协调力
会后管理	会后反馈 (决议的贯彻落实跟踪检查)	控制 (绩效管理)	促进绩效产生的信息督查和反馈机制	执行力

(2) 秘书工作中辅助领导所进行的各项管理事务的实践又在实际操作中升华了管理科学的理论,实现了管理方法的探究,对培养和塑造新型的专业管理人才起着重要作用。正因为如此,从事秘书工作的很多人,经过多年的磨砺,最终走向了领导和管理的岗位。

教育部《中国普通高等学校本科专业设置大全》中在公共事业管理、行政管理等管理类专业之下开设“管理文秘”作为必修课程。社会上日益兴起的、机关企事业单位的管理能力的提升培训及“白领充电”的内容也大多集中在秘书人员所需的职业技能即“办文、办事、办会”等综合技能的学习和训练上,这些都充分说明了秘书所需要的工作技能和职业素养基本涵盖了各项工作所需要的管理科学。

(3) 从国际秘书职业发展的趋势来看,秘书职业自身的发展也体现了秘书与管理科学紧密的关联性。

成立于1942年的美国国际专业秘书协会于1998年改名为“行政专业协会”,即“国际行政管理者协会”(International Association of Administrative



Professional, 缩写 IAAP), 可见秘书工作与管理科学的关系越来越密切。

(4)除了具体的工作实践与管理科学的密切关联,秘书工作的特性要求从业人员要具备较强的自我管理技能。

在工作中,秘书人员比其他职业工作者更需要合理的自我规划、自我调整和自我完善,也更需要具备目标管理、时间管理、心理及情绪管理等方面的技能。

2. 现阶段秘书职业资格认证要求。

管理文秘是有着严格专业素质要求的专业技能职务,之所以这样阐释其内涵,主要是在于我国已经有了较为完善的秘书职业资格认定标准。现阶段职业鉴定考试报名的要求为^①:

(1) 五级秘书(具备以下条件之一者):

经五级秘书正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书;
在本职业连续见习工作 2 年以上。

(2) 四级秘书(具备以下条件之一者):

取得五级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 2 年以上,经四级秘书正规培训达到规定标准学时数,并取得结业证书;

取得五级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 3 年以上;
连续从事本职业工作 4 年以上;

取得经劳动和社会保障行政部门审核认定、以四级秘书技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

(3) 三级秘书(具备以下条件之一者):

取得四级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 4 年以上,经三级秘书正规培训达到规定标准学时数,并取得结业证书;

取得四级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 5 年以上;
取得大学本科毕业证书,并连续从事本职业工作 2 年以上。

(4) 二级秘书(具备以下条件之一者):

取得三级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 4 年以上,经二级秘书正规培训达到规定标准学时数,并取得结业证书;

取得三级秘书职业资格证书,连续从事本职业工作 6 年以上;
取得大学本科毕业证书,并连续从事本职业工作 4 年以上。

^① <http://kaoshi.eol.cn/mishu/>.

现阶段国家劳动和社会保障部一般每年会在上半年5月份,下半年11月份组织考试,秘书职业资格的认证也体现了国家对秘书人员素质提高的重视。考试形式也充分体现了秘书学与管理学的紧密关联性,秘书资格考试不同于其他考试,考试不仅有体现基本知识的书面试题卷,还有各种具体管理情境如何处置的视频模拟考试和解决任务的考试形式,每一道题目的设置都和管理科学密切相关,考生答题也要灵活应用管理学和秘书学的知识,这体现出良好的综合素质。

综上所述,我们认为,管理文秘即管理秘书学中的秘书内涵可以这样定位:现代意义上的秘书,是具备专业技能职务资格、围绕着领导层或个人进行各项事务的辅助决策和管理,帮助组织或个人实现“效能最大化”的管理类应用型技术人才。^①

02 | 第二节 管理文秘的历史和发展 |

现代“秘书”作为一种广泛的社会职业和专业技术岗位是在市场经济体制下得到迅速发展的。但“秘书”一词早在中国汉代就已经出现,在漫长的历史长河中,秘书作为职位来讲,实际上经历了从官职向社会职位的转变,了解管理文秘的历史沿革,就要对秘书定义内涵的历史发展有所了解,同时要注意中国管理文秘的发展在新形势下面临的新的问题和发展前景。

一、管理文秘溯源

(一) 秘书的历史沿革

源于拉丁文的“秘书”(Secre-tnfius),意为“可靠的职员”。英文是 Secretary,有两种含义:一是大臣,二是书记。前者指英国王室参与机要事务、掌管机密文书的辅臣,后来沿用为英、美国国家主管政府机关事务的部长或副部长;后者指从事文字记录的人员,后来泛指文书和事务工作人员。据国际秘书联合会的解释,“秘书应是主管人员的特殊助手,他(或她)掌管办公室工作技巧,能在上级没有过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示

^① 林静:《管理秘书实务:精讲与实训》,清华大学出版社2010年版,第4页。



出主动性和正确判断的能力,并且在所给予的权力范围内作出决定”。^①

“秘书”一词的内涵从古至今是不断发展变化的:

秘书工作在我国历史悠久,政权肇始,文字初兴,当人类社会发展到有“主其政”的首领之时,便出现了“辅其政”的秘书人才。史料表明,秘书工作发轫到现在约有 4000 多年的历史,传说中的皇帝有两个秘书,一个是仓颉,专门记其言,一个是沮诵,专门记其行。在不同的历史时期,“秘书”的内涵有所不同。^②“秘书”经历了一个由物及人的演变过程。“秘书”一词最早出现在《汉书·叙传》中,书中说“游博学有俊才,与刘向校秘书”,指宫中秘藏之书。作为一种官职出现,始于“后汉恒帝延熹二年置秘书监官”,东汉所开设的“秘书监”,既是官署,又是官职,其职务是管理文书,相当于皇家图书馆馆长。至曹魏有“通事部”,设“秘书令、丞、郎”,都是官职,掌管文史图书。隋唐设“秘书省”,开始作为国家的行政机构,为历代所沿袭。随史变迁,从事秘书工作的史料记有中书令、中书舍人、翰林学士、翰林供奉、掌书记、主簿、录事、书吏、文案、押司等,虽名目繁多,但都未用“秘书”的称谓。

确立现代意义上的秘书是从孙中山领导资产阶级民主革命开始。早在 1905 年孙中山就因为在国外组织反清活动,公务繁多,任用了宋庆龄作为秘书帮助处理文字和日常的诸多事务。清光绪二十三年(1907 年)安徽巡抚冯煦上书奏请光绪帝批准设置辅助人员,进行政务辅助,主要从事文书整理的工作,光绪帝批准其在巡抚衙门中设置了秘书和助理秘书等职务,这应该我国最早设置的机关秘书,也成为我国现代秘书职务的直接源头。辛亥革命后,孙中山的南京临时政府总统府下设“秘书处”,政府各部门设“承政厅”或称“政务厅”(相当于今天的办公厅),各省府设秘书员,其含义与职责大体同今天的秘书相当,产生了现代意义上的秘书工作职位。现代社会,秘书已经成为广泛的社会职业。

(二) 中国特色管理文秘的发展

中国加入世界贸易组织十几年来,随着改革开放事业的不断推进,中国的经济已经以各种形式多样化地参与到国际竞争中,但在各项事业的全面发展过程中,也凸显了很多的问题,其中“行业国际化”的发展就是其中之一,如何使国内传统意义上的职业人才符合国际职业标准的要求成为中

① 纳勇:《“管理文秘”职能的历史演变》,《云南民族大学学报》2008 第 2 期,第 121 页。

② 戴胜利:《文秘管理》,上海教育出版社,第 11 页。

国在新形势下各项事业与国际接轨的一个不可避免的问题。秘书是最广泛的社会职业之一,作为直接服务于政府和经济管理等各个领域的秘书行业,其角色定位在全新的国际语境下,不仅经历着从传统向现代的转换,还面临着从国内需求向国际标准的新的发展定位。

1. 秘书职业从传统向现代的转换。

长期以来受计划经济的影响,相当长的一段时间,社会上对于秘书工作的普遍看法就是“跟着领导屁股后、听命令、干杂事、收发文件接电话”,秘书从业人员一般处在完全被动工作的局面。在这样的局面下,我国秘书人员的角色定位呈现的是遵照领导意图、按照既定程序、按部就班处理日常杂物,跑跑腿、打打杂、完成任务就得过且过的“低效率”、“工具化”的工作局面。因而,秘书工作一度被认为是“谁都能干”的工作保姆。秘书从业人员队伍中也确实存在整体素质低下、知识结构单一、专业技能老化、理论与实践脱节、不懂现代化办公技能的从业人员,具体表现为普遍缺乏主动参与的创新意识和参政议政的辅助能力。大量秘书人员忙于琐碎的事务性工作而缺乏主动学习和进行必要的专业技能提高的意识,绝大多数单位也没有意识到秘书职业的真正内涵和价值,对秘书职业存在诸多的认知偏见,秘书的从业人员也出现了人员结构老化,办事能力低下。有的人形容秘书工作就是“整日喝茶看报,没事看领导脸色,有事就是打字接电话”。

新时期的改革开放给各级各类的领导工作带来许多全新的问题,对办公厅(室)工作提出了一系列新的要求,其中最重要的是:办公厅(室)如何积极主动地为领导决策和实施提供准确的信息和周到的服务。为此,秘书工作者必须具有更好的政治素质、更强的业务能力、更敏捷的逻辑思维、更有效的工作方法和更现代化的服务水平。针对这些要求,1985年召开的全国办公厅主任座谈会提出明确要求,各级办公厅(室)在牢固树立服务观念的同时,逐步开始实施“四个转变”,即从偏重于办文、办事转变为既办文、办事又出谋划策;从单纯收发、传递信息转变为综合处理信息;从单凭经验办事转变为实行科学化管理;从被动服务转变为主动服务。

现阶段秘书工作对创新型思维、统筹协调能力、沟通交流能力等素质提出了更高的要求,秘书岗位已经成为各个单位的核心办事机构。全面服务,精于业务,不断提高,高效高质高要求,已经成为现阶段对秘书工作的全新要求。

2. 从传统的国内需求向国际职业标准的新的发展定位。



从国际化标准来看,目前我国秘书行业还正处于职业化形成的前期,相对于快速变化的市场经济形势和日益加快的知识更新速度,中国秘书职业化的步伐还显得过于缓慢。这种局面的造成主要在于以下几个方面:

(1) 传统对于秘书职业认知偏见的影响持续存在。

在我国秘书工作中长期以来形成的认识误区,认为秘书人员就是“保姆事务式”的服务角色。没有认识到一个称职的秘书在现代经济形势下应有的地位和职能,也缺乏必要的实际培训和锻炼。提起秘书工作,人们往往抱有种种偏见和误解,如“小蜜”“花瓶”“应声虫”等蔑称,这些偏见的存在虽有其复杂的社会原因,但一定程度上也说明当时的秘书社会地位低、工作技术含量不高等问题,而这些片面观点也影响了我国秘书职业的健康发展,导致现有的秘书从业人员素质良莠不齐的局面。而早在二十世纪之初秘书职业在西方国家就已经发展为热门的白领职业。

(2) 秘书职业不稳定,职业化发展缓慢。

在中国的传统职业观念中,人们认为秘书人员是未来的领导者即“准官员”。很多企事业单位的大多数本职人员并不能安于现状和热爱本职工作,把秘书工作作为终身所追求和献身的职业被认为是没有上进心的行为,很多的秘书从业者只是把秘书职业作为向领导职务过渡的一个跳板。而美国教育协会确立的职业化标准中认为,职业化很重要的一点就是它应该属于永久化的职业。在国外很多国家,因为具有秘书职业特有的发展规律和空间,秘书职业是越老越吃香。欧美很多国家的大公司里总裁秘书大都是40岁以上富有经验的高级秘书,而在国内秘书的平均年龄要年轻得多,对秘书工作来说,经验的积累非常宝贵,然而不安于本职工作,干几年就想转岗的情况在中国秘书职业化的道路上还普遍存在。如何才能培养出高水平的职业秘书,怎样实现秘书职业规划中的不断发展,如何激励秘书从业人员爱岗敬业,努力把工作向国际一流水平发展是一个亟待解决的问题。

(3) 秘书从业机制亟待转型。

自从我国秘书职业资格考试实施以来,秘书人员的从业素质有了很大的改善,但还是参差不齐,秘书行业的准入制度建设应该加强。过去秘书职业缺乏必要的准入制度,导致了秘书岗位的设置充满了随意性,经常是一茬领导一茬秘书,缺乏考核和鉴定的标准,也就缺乏了工作职责的问责制度,更不能保证秘书工作的职业化和稳定性。除了准入制度的加强,秘书从业后的职业管理和发展也需要从机制上进行更加科学的规范,逐步与国际

接轨。

(4)传统的秘书教育理论与实践脱节,难以培养出与国际接轨的复合型、创新型综合秘书和涉外秘书人才,秘书职业教育模式亟待改革。

许多高校的秘书教育工作者实践经验较少,一般情况下,秘书课程就理论而讲理论,因而培养出来的学生动手能力和理论联系实际能力也相对较差。国家规定高校秘书专业的教育目标是“培养能在企事业单位、大专院校科研机构从事实务工作和本专业教学研究工作的高级专门人才”。这种规定从秘书职业的实际需求来讲显得较为模糊,不利于对秘书院校培养的秘书进行早期角色定位和技能培养。秘书专业的课程设置也较为僵化,难以适应新的发展形势需求。

(三)中国管理秘书的职业发展趋向

1. 进行秘书职业的全新角色定位,实现秘书职业应有的功能价值。

秘书职业在观念上首先需要完成的转变是从地方观念向世界观念的转变,从官僚观念向经营观念的转变,从权力观念向责任观念的转变,从管理观念向服务观念的转变,从因循观念向革新观念的转变,树立新的意识首先是树立全新的服务意识。树立主动服务的意识和终身学习的理念,努力实现秘书从业人员的全新的职业观念的转变,要通过各种措施增加秘书从业者的自豪感和责任感。积极进行秘书工作机制改革的理论探讨和实践研究,制订全新的秘书职业发展规划,为秘书职业的国际化发展提供相应的保障。在秘书职业竞争日趋激烈的同时,要通过改革秘书职业的发展机制,改变传统对秘书职业的偏见,制定全新的秘书发展规划以及为秘书职业提供相应的发展空间作为保障,通过各种制度的完善增加秘书职业化的价值和职业的稳定性。

2. 改革人才培养模式,强化创新型思维意识,切实培养符合国际秘书职业需求的高级秘书人才。

改变目前僵化的人才培养模式,创新人才培养观念,注重职业道德和职业伦理在实践中的应用学习,提供更多的职业锻炼岗位。目前很多高校的秘书职业教育已经开始采取“模拟公司”、“模拟商务”等形式为学习者提供良好的实践平台,这些都是秘书人才培养模式改革的有益探索。

3. 严格秘书职业准入制度,提高秘书整体从业素质,加强秘书职业化建设。

管理文秘应该强调秘书担当管理类职能工作所需的基本职业技能,应



该加强秘书资格准入制度的建设研究。秘书职业化的核心是素质和能力的专业化,专业化是职业化的基础。由于秘书的选拔程序不规范,领导者随意选拔秘书,使秘书人员素质高低差距很大,工作质量不稳定,腐败现象屡反不止。职业的准入,最重要的是看专业水平是否符合秘书职业的要求,是否具有必要的职业技能。我国目前对秘书选拔的法律依据主要是1993年10月国务院颁布的《国家公务员暂行条例》、1997年8月劳动部颁发的《秘书职业技能》以及《国家职业教育技能鉴定规范(秘书)》等行政法规,但这些规定并没有对秘书工作性质、任职资格等作出具体的规定,使得秘书的任职资格和工作性质不明确。通过对秘书行业准入制度的完善,提高秘书人员的业务素质和职业能力,可以进一步促进秘书的职业化。秘书资格认证是秘书职业准入很重要的一部分,尽管认证并不能完全解决职业化的问题,但至少可以通过对专业知识和技能的培训及测试,为我们提供一个直观的统一的评价标准。在现代职场中,对秘书素质的要求越来越高,与此相对应,秘书从业人员的专业技能的鉴定也越来越细化和规范化。在欧美国家,秘书工作对从业者的素质有着严格要求,秘书执业人员需要考试并持有秘书职业资格证书的证书。我国在1998年由劳动和社会保障部推出了“国家秘书职业资格鉴定考试”,考试分为知识鉴定和技能鉴定两个部分,考试等级分为高级秘书(二级、三级)、中级秘书(四级)、初级秘书(五级)。另外由英国伦敦工商会考试局(London Chamber of Commerce and Industry Examinations Board)提供的LCCIEB职业文秘专业证书,教育部考试中心和英国剑桥大学考试委员会(UCLES)合作在我国实施的社会化职业证书考试所提供的剑桥秘书证书考试,也是为各行业提供规范化的、国际标准的现代秘书的重要资格认证。这说明秘书的职业化发展对秘书的从业资格也逐渐做出了新的要求,从业资格证书可能会成为越来越多的秘书求职者的敲门砖,但仅有证书是不够的,关键是在秘书工作的实践中进行所学技能的应用和提高,积累丰富的经验,在实践中做到知行合一是最重要的。

4. 更新秘书从业人员的知识结构,增加国际文化、国际经济政治和外语的强化学习和训练,并提高办公自动化的技能,把秘书工作向着专业化和智能化的方向发展。

专业化,是对秘书的分工而言。秘书工作分工越细,要求的技术含量就越高。如美国的秘书职业大类就包括41个分工种类,仅工资等级就分14种,它从低层次秘书到专职秘书,到秘书的管理阶层,形成了规范化的人才

体系,故专业性非常强,也带动了这一职业的长足发展。智能化,是指秘书工作对新技术革命的适应。随着办公自动化水平提高,事务性工作由计算机操作,这样,秘书就可以摆脱繁重的工作,集中精力和时间从事高层次辅助、参谋工作,帮助老板辅助决策、综合管理^①。针对国际化发展的行业需求,现代秘书从业人员应该加强对于高级秘书与国际接轨的技能的强化培训,更新既有的不符合时代发展要求的知识结构,增加国际文化、政治、经济方面的知识贮备,加强外语技能,从而为涉外事务打下扎实的基础。

(四)当前管理秘书的主要类型

管理秘书作为职业名称是对一个复杂广泛的从业群体的统称。近几年随着社会的发展和行政管理分工的深化,同时也伴随着市场需求的增加和秘书职业化的推进,管理秘书的工作类型日益增多,虽然对秘书分类问题的探索和研究,自秘书学产生以来一直没有停止过,但综合看来,目前的秘书职业的分类还是依据划分的不同标准有不同的分类方法。大致看来,既有全能手“综合秘书”,也有精于某方面工作的“专业秘书”;有在国家机关、企事业单位工作的“公务秘书”,也逐渐兴起了为私人事务服务的“私人秘书”。不同类型秘书的定位,关键要看在具体工作中的职责范围和从业要求。具体看来,在不同的划分标准下主要有以下几种分类:

(1)按照秘书的来源与服务对象可以分为公务秘书和私人秘书。公务秘书中又可以根据工作单位性质的不同,分为在国家和党政机关工作的机关秘书和在其他事业、国有企事业单位工作的各类型秘书;私人秘书主要是指由私人或者私有企业出资雇佣的秘书,私人秘书的需求量在近几年一直呈现增长的趋势。

(2)按照秘书的工作性质划分,可分为党政秘书、企业秘书、商务秘书等。党政秘书即在各级党委、政府、人大、政协以及其他机关和群众团体中担任领导秘书的人员,还应该包括虽然不被称呼为秘书,但实际上在办公室中担任秘书工作的从业人员;企业秘书即在各级各类企业中担任秘书工作的人员;商务秘书即在各类商务活动的实施过程中,协助投资者、经营者或者管理者收集、分析商务信息,处理业务事物,并协助完成商务决策及管理任务的各类工作人员。商务秘书在目前有暂时性的商务辅助服务和相对固

^① 刘芳:《略论入世后中国秘书人才培养的国际化趋势》,《企业导报》2009年第4期,第167页。



定的长期商务协管等各种类型的工作人员。

(3) 按照秘书的业务内容可以分为各级领导的行政秘书、法律、教育、医学等各类专业秘书、文书处理和保管的机要秘书、负责总务后勤工作的事务秘书还有负责来信来访工作的信访秘书、从事口头或者书面外文翻译工作的外文秘书、负责各级各类会议的承办、组织和协调的会议秘书等。

随着国家秘书资格认证制度的推行,在新的秘书国家职业标准中,以前我们习惯称呼的秘书级别中的初级、中级、高级三个级别分别由国家资格五级、国家资格四级、国家资格三级所代替,并在此基础上增加了国家资格二级。^① 在工作要求上,国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的能力要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。因此,按照秘书的不同层次划分可以分为达到现行国家职业标准五级水平的初级秘书从业人员、达到国家现行职业资格标准四级水平的中级秘书和达到国家现行职业资格标准三级和二级的高级秘书等。

03 | 第三节 管理文秘的角色定位和工作实务 |

一、秘书工作的角色定位

张磊从名牌大学毕业后,想应聘到一家大型外企做部门经理的秘书,朋友们纷纷发表意见。有人说:“秘书就是给老板打工打杂的人,工作就是伺候人的,不如别去”;有人说:“秘书吃的是青春饭,上了年纪还要提前想好别的出路”;有人说:“秘书是领导身边的红人,权力可大了,管着很多人,是一份美差”;有人说:“秘书工作很琐碎,女人做似乎更适合”,等等。听到大家对秘书职业的不同评价,张磊心里也很困惑,“秘书”到底是一份什么样的工作呢?

要对秘书工作进行科学的职业角色定位,就要了解秘书工作的基本特点、作用、职业素养以及要具备的基本职业道德,综合理解秘书职业的各个要素,才能准确地进行“秘书”工作角色的定位。如表 1-2 所示。^②

^① <http://kaoshi.eol.cn/mishu/>.

^② 林静:《管理秘书实务:精讲与实训》,清华大学出版社 2010 年版,第 4 页。