



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

秘书基础

mishu jichu

■主编 吴晓春



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

秘 书 基 础

主 编 吴晓春
副主编 张 彦 赵 靓 游恒振
焦 文 姜珊珊 吉文苑

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书分为上、中、下三篇,上篇为秘书职业导论,包括秘书职业概述、秘书职业环境、秘书职业谋求、秘书职业规划四章;中篇为秘书工作概述,涵盖秘书涉及的各种具体工作,包括信息工作、调查研究、沟通协调、辅佐决策、文书处理、公务信访以及保密工作;下篇为秘书素质要求,包括秘书的能力与职业道德、秘书的人际关系、秘书的管理。

本书内容实用,是中级职业教育课程改革专门编写的教材,也可供相关人员参加就业培训、岗位培训使用。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

秘书基础 / 吴晓春主编. — 北京: 北京理工大学出版社, 2010. 8

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3510 - 5

I. ①秘… II. ①吴… III. ①秘书学-专业学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 147365 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 9

字 数 / 231 千字

版 次 / 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 16.00 元

责任校对 / 张沁萍

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

编

写

说

明

秘书作为一个社会阶层、职业群体，几乎是普遍存在。上至国家机关，下到乡镇街道，甚至是厂矿企业，都活跃着秘书的身影，他们或称谓不同，或职级有别，但就其工作内容而言，则大同小异。如何培养秘书，明确秘书工作的基本取向，不仅有利于秘书健康成长，也有利于人们正确地评判和衡量秘书工作的成效。

本书分为上中下三篇，上篇为秘书职业导论，包括秘书职业概述、秘书职业环境、秘书职业谋求、秘书职业规划四章；中篇为秘书工作概述，涵盖秘书涉及的各种具体工作，包括信息工作、调查研究、沟通协调、辅佐决策、文书处理、公务信访以及保密工作；下篇为秘书素质要求，包括秘书的能力与职业道德、秘书的人际关系、秘书的管理。

本书内容实用，是中级职业教育课程改革专门编写的教材，也可供相关人员参加就业培训、岗位培训使用。

编 者

目 录



上篇 秘书职业导论

第一章 秘书职业概述	1
第一节 秘书的含义	1
第二节 秘书职业化	6
第二章 秘书职业环境	10
第一节 秘书工作的办公环境	10
第二节 秘书工作的社会环境	13
第三章 秘书职业谋求和职业规划	15
第一节 求职准备工作	15
第二节 求职技巧	17
第三节 秘书职业生涯规划	24

中篇 秘书工作概述

第四章 秘书工作及其发展趋势	29
第一节 秘书工作	29
第二节 我国秘书工作的发展趋势	35
第五章 信息工作	37
第一节 信息工作概述	37
第二节 信息的搜集	41
第三节 信息的处理	44
第六章 调查研究	48
第一节 调查研究工作概述	48
第二节 调查研究的程序、类型和方式	50
第三节 调研报告的写作	55

第七章 沟通协调	57
第一节 沟通协调工作概述	57
第二节 沟通协调的原理、内容与方法	60
第三节 沟通协调的方式、方法和艺术	63
第八章 辅佐决策	69
第一节 决策工作概述	69
第二节 秘书的辅佐决策工作	70
第九章 文书处理	75
第一节 文书处理工作概述	75
第二节 文书处理的程序	77
第十章 会务工作	86
第一节 会务工作概述	86
第二节 会前准备工作	89
第三节 会中组织工作	97
第四节 会议文书工作	101
第五节 会后督办工作	103
第十一章 信访工作	106
第一节 信访工作概述	106
第二节 信访工作的内容	109
第十二章 保密工作	114
第一节 保密工作概述	114
第二节 保密工作的纪律、责任与方法	116

下篇 秘书的素质要求

第十三章 秘书的能力与职业道德	118
第一节 秘书的能力要求	118
第二节 秘书的职业道德	120
第十四章 秘书的人际关系	123
第一节 秘书人际关系概述	123
第二节 几种具体的人际关系	126
第十五章 秘书的管理	130
第一节 秘书的绩效管理	130
第二节 秘书的团队管理	132
第三节 对秘书的审查与考核	134

上篇 秘书职业导论

秘书职业概述



秘书作为一门职业,在世界范围内是最广泛的社会职业之一,属于第三产业体系,也被誉为世界上常青的职业。

我国秘书的历史源远流长,研究中国秘书发展史的学者将秘书的起源定位在 4000 年前,但是客观地说,那只是历代各级胥吏僚佐所从事的文牍性很强的工作,他们不是今天职业意义上的秘书。

秘书作为一种社会职业,在我国,是 20 世纪 80 年代初改革开放以后蓬勃兴起的。历经 20 余年的发展,我国的秘书职业逐步走上了制度化、规范化的道路,秘书职业已经成为当今社会的热门职业之一,受到越来越多的有志青年的青睐,被称为现代社会的“第 361 行”。

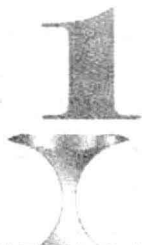


1. 掌握秘书的定义。
2. 了解秘书的分类。
3. 理解秘书职业化意义。
4. 掌握我国秘书职业化的特征。

* * * * *

第一节 秘书的含义

秘书的含义究竟是什么呢?它在类别与级别上是如何划分的?这首先就要了解秘书的基



基础知识。

一、秘书的含义

1. 国外秘书的由来及其含义

(1) 国外秘书的由来 在国外,“秘书”一词来源于拉丁语的“secretarius”,其本意是“可靠的职员”。英文中秘书“secretary”由其引申而来,其后缀“-ary”有从事某职业之意。

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具有此职位的职员或者从事此职业的人员。

(2) 国外关于秘书的一些定义

- 国际职业秘书(professional secretaries international)组织,给秘书下的定义是:“具有熟练的办公室工作能力,不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、在授权范围作正确决定的经理助手。”

- 全美秘书协会,对秘书的定义是:“高级官员的助手,掌握机关职责,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作出决定。”

- 美国《韦氏秘书手册》,认为:今天的秘书绝不再是单纯的接待员兼打字员,因为越来越多的经理希望自己的秘书成为行政管理的助手,以便自己有可能从烦琐的日常事务及专门事务中解脱出来……秘书已经成为决策者和执行者之间的一座桥梁……一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协助经理的左右手。

- 欧洲专业秘书协会,对秘书的理解是: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的上司。

- 日本学者认为:秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”,强调了秘书的服务性。

2. 我国秘书的由来及其含义

(1) 现代意义上的秘书 我国自晚清就开始学习西方的管理制度,建立现代意义上的秘书机构,设置秘书职务,吸收西方的秘书工作方法,秘书的内涵也在不断地发生变化。

真正使秘书这一职业在我国具有了现代意义的开端,是孙中山领导的中华民国临时政府。

当时仿照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。

这时的秘书,不仅彻底摆脱了与“秘密藏书”含义的联系,由指物转变为专指担任某职务的人。同时,作为一种特定的职务,秘书也不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责了。但是,这时的“秘书”,主要是政务秘书,还不能等同于今天的职业秘书。

(2) 当代秘书的发展 对当代“秘书”定义的探讨,是从20世纪80年代开展秘书学研究开始的,特别是20世纪80年代秘书专业进入高等教育以来,学者对秘书的定义进行了新一轮的探讨。主要体现在以下几方面。

- 王千弓先生在1985年主编的《秘书学与秘书工作》一书中将秘书界定为:“是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况,研究政策,密切各方面工作的联系,办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企业事业单位从事这一类工作的干部,统称为秘书工作人员,或简称为秘书。”

●袁维国先生在《秘书学》一书中同样认为：“秘书，在我国现代主要指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理，综合服务；主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、备供咨询、办理事务、联络协调、催办查办等。”

●张家仪先生在1986年第3期《秘书》中撰文“也谈‘秘书’的定义”，他指出：“秘书是身处领导机构或附着个人，撰制掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。而秘书从事的工作也就是秘书职业，秘书职业也是服务性的。所以，秘书绝不是一种职务，而是一种职业名称。”

●《辞海》（1989年版）将秘书定义为：“协助领导人综合情况、调查研究、联系接待、办理文书和交办事项的工作人员。”

●《现代汉语词典》将秘书定义为：“掌管文书并协助领导机关或部门负责人处理日常工作的人员。”

●1990年侯玉珍老师在其主编的《秘书实务》（中国国际广播出版社）一书中，对“秘书”有如下概括：“现代‘秘书’的含义是指：直接协助各级领导机构和领导干部以及私人，撰制掌管文件、辅助决策，处理日常事务的执行和承办人员。”“私人秘书”的提出，不仅进一步明确了秘书是一门职业，而且间接反映了当时我国社会体制从计划经济向市场经济转化的现实。

●劳动和社会保障部1998年正式将秘书职业列入《中华人民共和国职业分类大典》，并颁发职业资格证书。

●20世纪90年代，秘书的定义随着迅速发展的秘书学理论研究而不断完善。人们逐步意识到，定义我国的“秘书”，主要应当从三个方面把握：首先，明确秘书是一门社会职业；其次，明确秘书的职业岗位归属；最后，明确秘书的工作内容和职责。

总之，对秘书的含义试图作出统一的界定是很难的。明确秘书的基本职责是辅助管理、综合服务以及主要工作是围绕领导中枢或领导者的工作办文、办会、办事，这是明确秘书含义的关键所在。作为人类社会生活中的一种特有的职业，秘书广泛存在于社会各层次各类型的组织之中，有其特殊的服务对象、工作内容、工作性质，对整个社会管理具有不可低估的影响。



古代秘书的发展

“秘书”一词在我国由来已久，最早出现在汉代的文献里，指宫中秘藏的各种书籍或缙绅图篆之类的文献资料。

《汉书·刘向传》中有“(成帝)诏(刘)向领校中五经秘书”的记载；《晋书·荀勖传》：“得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列在秘书。”《后汉书·郑玄传》记载郑玄在家书中说自己年轻时“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥”。

东汉后期开始，“秘书”开始由指物过渡指官职，也可以指代从事相关工作的人。

东汉桓帝时设有“秘书监”掌管国家图书。

曹魏时期设“秘书令”“典尚书奏事”。

魏晋南北朝以后，历朝都沿袭此制，出现了“秘书省”、“秘书丞”、“秘书郎”等官职或机构。



二、秘书的分类及其意义

作为一种现代的社会职业,秘书在社会上的职业覆盖范围非常广泛。无论在国内、国外,社会上有多少行业或组织,就会有多少起承上启下、协调左右、沟通各方作用的秘书部门和秘书。

当前,秘书的种类越来越多,分工越来越细。从研究如何做好秘书工作的角度出发,按照不同的标准,可以对秘书做出不同的分类。这里主要以横向和纵向标准来划分秘书的种类,主要体现在:

1. 秘书的横向分类

根据秘书在工作中所需要的第二专业知识,或者说是秘书所供职的组织需要秘书具备的专业知识加以分类,也是对在不同社会行业或岗位群就职的秘书加以分类,就是通常所说的横向分类。

横向分类主要有如下三种:

(1) 根据秘书工作的性质,可以划分为:企业秘书、商务秘书、党政秘书等。

- 企业秘书是在公司企业中专门为企业领导统筹公司的各项事务而服务的秘书。在私有企业工作的属于私人秘书性质,在国有企业工作的属于公务秘书性质。

- 商务秘书主要是指在从事各种商务活动的企业中,协助投资经营者和商务管理者处理商务活动的秘书人员。商务秘书的具体工作是在商务公司或企业内从事行政管理事务以及辅助决策工作。有时,商务秘书可以在授权范围内履行代理职权。目前我国公司企业中,纯粹的商务秘书还不多,随着人们对商务秘书在商务运作中的重要性有了更进一步的了解和认识,这种局面将会得到改善。

- 党政秘书是辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理,保障机关各项工作正常运转的秘书。党政秘书一般由组织人事部门选拔任命、分配工作任务,并由国家或集体支付工资福利。在我国,党政秘书主要包括党务秘书和行政秘书,主要工作是:搜集信息、调查研究、综合情况、草拟文件、组织会议、协调联络等。现在我国通用的秘书工作的各项原则规范,主要是针对党政秘书制定的。

(2) 根据秘书服务的对象,可以划分为私人秘书和公务秘书两类,具体表现在:

- 私人秘书是指由私人、私人企业、民办企业等出资雇用、聘请并为私人服务的秘书。一般高、中级机关的主要首长和大型企业的高层管理人员以及高级研究、知名演艺人员较多使用私人秘书。私人秘书在遵守国家法律的前提下,向自己的雇用聘任者负责。他们的工作制度和方式具有很大的灵活性和多样性。随着我国改革开放的不断深入,特别是我国加入WTO之后,加之我国秘书职业化进程的加快,社会分工中的私人秘书队伍将逐渐扩大。

- 公务秘书是指在国家机关、团体、部队、国有企事业单位中,由组织或者人事部门选派的承担秘书工作的人员,在编制上属于该单位干部。公务秘书不从属于某个领导,而是为整个领导层服务,要根据内部分工,起到很好的沟通协调作用。公务秘书在工作制度和方式上,必须严格遵守国家的有关法律和执行国家机关公务人员的工作规范,其劳动报酬由国家和集体支付。目前,我国党政机关的秘书均属于公务秘书。

(3) 根据秘书业务的内容,可以划分为文字秘书、会议秘书、公关秘书、机要秘书、行政秘书和事务秘书等。

- ~~文字秘书~~。专职从事以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书,就是文字秘书。文字秘书

具有较强的口头与文字表达能力，俗称“笔杆子”。

- 会议秘书。专门从事会议策划、组织、安排、协调等工作的秘书，就是会议秘书。当前，由于会展业的迅速发展，懂专业的会议秘书成为紧缺急需人才。

- 公关秘书。能够协助领导协调关系、处理矛盾、树立和维护组织良好形象的秘书，就是公关秘书。公关秘书一般要具有较好的性格修养和较强的社交能力，善于广结良缘。

- 机要秘书。处理机关机密文件的秘书，就是机要秘书。他们主要负责领导办公处的保密工作和管理领导的文电材料，并承担领导交办的其他工作，为领导工作服务。

- 行政秘书。协助领导处理公务、实施管理的秘书，就是行政秘书。他们可以随领导列席某些会议，参与某些决策等，一般具有较强的协调能力和组织能力，是领导的重要助手。

- 事务秘书。负责总务、后勤等事务性工作或者负责照顾高层领导、专家生活的秘书，就是事务秘书。通常情况下，一般只有高级领导人、高级专家或者大机关才设此类秘书。

总之，随着秘书工作的不断发展、秘书含义的多重性质等使秘书的分类也呈现多样性。

2. 秘书的纵向分类

除了对秘书进行横向分类外，还有一种纵向分级。所谓纵向分类，主要是针对秘书所承担的职责范围大小和工作任务轻重的不同，从纵向上划分出不同的层次和级别。一般从低级到高级可分为：初级秘书、中级秘书和高级秘书。

(1) 初级秘书 从事一般日常行政事务的工作人员，我们称为初级秘书。初级秘书主要从事操作性的服务工作，帮助领导处理一些日常程序性的琐事和杂务，如核对打印文稿、整理保管资料、操作电脑、接听电话等。初级秘书不一定有秘书的职称，但通常也被称为秘书工作人员。

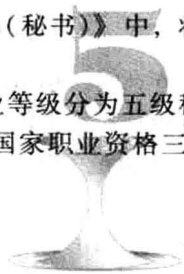
(2) 中级秘书 一般指分管文字工作、信息工作的秘书，我们就成为中级秘书。中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务，消除领导在决策与管理过程中的各种技术障碍，如筹办会议、安排日程、撰拟文稿、协调关系等。其工作成效对领导工作的推进起比较重要的作用。

(3) 高级秘书 秘书部门的负责人、助理、首脑机关的专职秘书等，一般称为高级秘书。高级秘书主要是在高层领导身边从事高级参谋和助手的工作，主要在智能上辅助领导，如分析研究信息、提供决策方案、拟订重要文件、参与对外谈判等。高级秘书需要具备很高的综合素质，精通秘书业务，具有综合指挥、协调的才干和独当一面的管理能力。高级秘书不仅是组织和机构中领导的重要助手，同时也可以领导中枢的成员。高级秘书的工作综合性强，对其知识能力要求全面，常被认为是单位的“内部总管”。

总之，对秘书的这种纵向划分，尽管还不是很细致，但是它初步规范了秘书的职业等级。同时，初级秘书、中级秘书、高级秘书的界限也不是截然分割的，因为秘书工作整体上存在着内在联系和层次间存在着发展关系。

例如，1999年我国国家劳动和社会保障部试行的《国家职业标准（秘书）》中，将秘书在职业等级上分为初级秘书、中级秘书和高级秘书。

在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），并提出了相应的工作要求。



国外秘书的纵向分类方式

国外也有与此类似的秘书分类方式,其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。

(1) 美国的秘书从纵向上分有两种:

第一,根据秘书所承担的职责的大小进行分类,简称“LR类”,共有两个级别:

“LR—1级秘书”是较低一级的秘书,其职责是根据管理人员总的指示精神,独立完成按程序安排的办公室日常工作,大多是干服务性事务。

“LR—2级秘书”则不同,除完成“LR—1级秘书”的工作外,还要凭自己的知识、技能、判断能力去主动完成一些较为复杂的工作。

第二,根据秘书为之服务的管理人员的级别高低进行分类,简称“LS类”。

按这种标准分类,从低到高,共有四个级别,即LS—1级、LS—2级、LS—3级、LS—4级。

(2) 日本企业界的秘书等级,主要分为4级,具体体现在:

见习秘书。担任秘书职务未满1年者,称为见习秘书。见习秘书主要担当有关文书的收发、电话应付、传达命令、泡茶等秘书主要业务,并在见习期间接受资深秘书的指导。

初级秘书。担任秘书工作达2~3年者,称为初级秘书。初级秘书除了完成见习秘书的应有业务,还须负责整理文件、回复信函、排定行事时间表、购买车票,以及到公司外接待访客等。

中级秘书。具有4~5年以上工作经验,可单独处理高难度的秘书业务者,称为中级秘书。中级秘书的主要任务为上司调配工作时间表,以及对外的预约。此外,有关上司个人税金申报、银行存款的提存等,均要协助办理。同时,指导新进的见习秘书,是其重要的任务之一。

高级秘书。秘书长就相当于高级秘书,是名副其实的上司协助者。更高级者,还有主任秘书的职称,大多由高级职员担任,亦是董事长的正式辅佐人。

第二节 秘书职业化

秘书工作古今有之,历史悠久。秘书职业化则是社会生产力发展和社会分工细化促动的结果。

一、西方秘书职业化的进程

在西方,秘书职业化是随着资本主义生产方式的出现而产生的。随着资本主义工商业的迅猛发展,社会各行各业开始广泛地使用秘书。具体过程如下:

18世纪中叶以后,先后在美国、法国等西方国家,开始出现公务秘书和私人秘书。

19世纪以后,配备秘书成为领袖人物的时尚,职业化的秘书逐步成为各届要员身边不可缺少的助手。

由政界领袖配备秘书为发端,秘书很快开始走入各行各业,企业家、科学家、教授、医生、律师等都纷纷雇用秘书为其服务。这些秘书主要从事接待来访、协调联络、管理内务、替写信函等工作。随着大批私人秘书的出现,秘书逐渐发展成为与教师、医生、律师等一样的社会职业。同时,社会对秘书人才需求的迅猛增长,又促使了秘书教育的兴起和蓬勃发展,进一步推动了秘书职业化的进程。

总之,西方秘书职业发展至今,已经相当成熟。

二、我国秘书职业化的过程

在我国,秘书工作的源头和历史发展与西方大体相似,而秘书职业化却远远滞后于西方。原始社会生产力极为低下,没有出现秘书职业化。具体的进程如下:

1. 奴隶社会和封建社会时期

在以畜牧业经济为主的奴隶社会和以农业经济为基础的封建社会,国家已经成为阶级统治的工具,统治者为了维护其政权,在官吏系统中设立了专门处理政令和办理日常事务的秘书性官僚机构和官员,大奴隶主、大封建主掌握国家机器并挑选忠诚干练者为其近身助手,由此,也就有了官僚性秘书活动和幕僚性秘书活动。

但是,一般小奴隶主、小地主由于经济基础、剥削方式和生产规模单一,没有可能也没有必要雇用为个人服务的私人秘书。

2. 资本主义萌芽时期

尽管在封建社会末期,我国产生了资本主义生产关系的萌芽,而且在清朝还出现了私人秘书(幕客,俗称师爷),但是整个社会仍然处于封闭落后的农业经济时代,社会生产力和分工没有得到实质性的发展,所以,秘书职业化就不可能出现。

3. 此后至新中国成立初期

无论是南京临时政府、北洋军阀政府,还是国民政府,政府机构中的秘书仍然是秘书队伍的主流。

新中国成立后,我国在很长一段时期内实行单一的计划经济,社会生产力发展缓慢,秘书一直是与“官”联系在一起的,公务秘书一直是我国秘书队伍的绝对主体。

特殊的国情决定了我国在近现代历史上的相当长的时期内,秘书职业化的客观条件仍然不具备。

4. 我国秘书的职业化进程时期

我国秘书职业化的进程开始于20世纪80年代,具体过程如下:

(1) 我国秘书职业化进程的自发阶段,其特征主要有

党的十一届三中全会以后,随着改革开放政策的实施,社会生产力获得了巨大的解放,我国经济主体开始由单一化转向多元化。

各种规模、形式和性质的企事业单位,多形式多种类的经济活动和贸易活动,必然产生了大量的秘书性事务需要专门人员来处理,社会上便出现了一些专门从事秘书事务的机构和职业阶层,而后来被通称为涉外秘书的异军突起和迅猛发展,无疑使这一职业阶层在很短的时间内迅速壮大。同时,秘书教育出现并迅速形成热潮。

很自然,我国秘书职业化的时代已经开始。特别是随着社会主义市场经济体制的建立与发展,使秘书职业化具备了充分的社会条件,而且日益成熟。但是,这一阶段还只能说是我国秘书职业化的自发阶段。



(2) 我国秘书职业化进程的自觉阶段

20 世纪 90 年代后期, 开始实施秘书国家职业资格鉴定工作, 这标志着我国秘书职业化进入了自觉阶段。

1998 年, 国家劳动和社会保障部开展秘书国家职业资格鉴定试点工作, 并随后在全国全面推开。

2003 年又修订和颁布了新的《秘书国家职业标准》, 改革鉴定考试办法, 使秘书职业化走上了制度化、规范化的道路。同时, 其他形式的秘书职业资格证书先后推出或者引进, 秘书职业教育也获得快速发展。

这些因素都使我国秘书职业化在较短时间内得到了长足的进展。以商务秘书为主体的职业阶层的形成和壮大, 秘书性服务机构的大量出现、秘书职业资格认证的广泛开展、秘书职业教育的蓬勃发展等, 都标志着我国秘书职业化日趋成熟。

三、我国秘书职业化的特征

我国秘书职业化的特征, 主要有:

1. 业务工作专门化

秘书职业之所以成为一种独立的社会职业, 就是因为秘书业务工作有自己的独立工作范围, 如文档工作、会议工作、信息工作、接待工作、随从工作等。秘书业务是秘书职业区别于其他职业的显著标志之一。

当然, 随着社会的不断发展, 秘书业务领域会呈现扩大趋势, 同时也会淘汰一些过时的工作内容和形式。而这些专门的业务工作, 要求秘书必须经过专业培训并具备相应的素养和技能。

“万金油”的时代已经被秘书职业抛弃, 不懂业务的“漂亮宝贝”也将被秘书职业拒绝。秘书职业化不仅要求秘书是“杂家”, 更要求是“专家”, 要求其知识技能专业化。

2. 资格认定制度化

我国实行秘书职业资格认证是秘书职业化的必然要求, 也给社会选聘秘书提供了科学的依据。秘书职业资格认定的制度化, 标志着我国秘书职业化向前迈出了前所未有的第一步。

目前, 我国秘书职业资格认证的主要形式是国家劳动和社会保障部开展的秘书国家职业资格鉴定, 属于国家职业资格制度体系, 将秘书职业设为四个职业等级, 分别规定了相应的工作要求及申报条件。

3. 服务对象多元化

秘书职业化既是秘书工作满足社会各行各业需要的结果, 又是促进秘书工作满足各行各业需要的动因。

社会各行各业、各色人等, 只要需要秘书提供辅助管理和综合服务, 只要具备一定的财力, 就都可以聘请和雇用秘书, 秘书已经不再为国家管理体系所独有, 企业家、科学家、作家、学者、演员、医生、教师、法官、律师、运动员等一切社会人士都可以成为秘书服务的对象, 这在秘书职业化之前是不可能的。

从业范围广泛、从业人数众多、服务对象多元已经成为我国秘书职业化的重要特征之一。

4. 劳动价值商品化

在商品经济时代, 秘书的劳动也带有商品性, 其价值也就具有商品化特征。

在市场经济条件下,秘书职业阶层成员的劳动价值的商品化特征日益突出,主要表现为:

- 秘书是靠自己的服务质量、数量和劳动辛苦程度来取得用人单位的报酬,这种报酬既取决于秘书自身的能力、态度和工作效率,也受市场需求因素的影响,因此,秘书的劳动价值是含有商品性的。

- 秘书的劳动成果是可以商品化的。

例如,有些秘书的劳动成果是可以量化的,因而,其商品化更明显,如打字速记、代拟文稿、信息咨询等。

5. 商务秘书女性化

在我国国内,女秘书占优势的趋向是改革开放的结果,具体表现为:

- 三资企业纷纷出现,很自然地将包括商务秘书女性化这一管理模式带了过来。
- 国内纷纷诞生的集体、私人、个体企业也仿效三资企业的管理模式,普遍使用女秘书,尤其随着市场经济的深入发展,这一趋势得到了强化。同时,秘书专业的学生也是女性占绝对优势。

所以,商务秘书女性化使我国的秘书职业在这一点上与国际接轨了。



1. 如何理解秘书的涵义?
2. 如何理解秘书职业化的意义?
3. 想一想,自己对秘书与秘书职业的了解情况如何?



秘书职业环境



本章概述

秘书工作总是在一定的环境中进行的。环境是一个开放的大系统,具有复杂性、差异性、变异性等特点,深刻地影响着秘书职业活动。秘书工作必须适应环境并优化环境,从而提高工作效率。

秘书职业环境是指直接或者间接影响秘书工作效率的各种潜在的和外部力量的总和,主要包括秘书工作的办公环境和社会环境等,下面分别介绍。



教学目标

1. 了解办公室环境构成。
2. 掌握如何营造良好的秘书工作办公环境。
3. 理解社会环境与秘书工作的关系。

※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※

第一节 秘书工作的办公环境

秘书的办公环境是指秘书部门和秘书人员工作所处的外部条件的总和,它包括自然环境和人文环境。自然环境主要由视觉、听觉、空间、空气以及安全等因素构成;人文环境则主要包括文化、教育以及人际关系等因素。

一、办公室环境的构成

1. 办公室环境的自然构成要素

办公室环境的自然构成要素,主要包括以下方面:

- (1) 视觉环境 包括办公室内的色彩、光线等。
- (2) 听觉环境 指办公室所处空间的有益或者无益的声音等。
- (3) 空间环境 指房间的分配、空间的设计、设备家具的布置等。

(4) 空气环境 指办公室内的温度、湿度、空气流通与净化等。

(5) 安全环境 指办公室的防火、防盗、防止意外伤害等。

2. 办公室环境的人文构成要素

影响秘书工作的不仅仅是自然环境,有时人文环境对人的影响更大。和谐的工作环境应以大家工作齐心协力、上下关系和顺、同事关系和睦为特征,它主要包括工作作风、人际环境、气氛环境三个方面,具体体现在:

(1) 工作作风 工作作风是良好的人文环境作用于工作目标的具体体现。秘书的工作作风主要包括:工作态度积极热情、处事认真严肃、是非标准鲜明、办事实事求是,不怕困难并富有创新性。良好的工作作风可以使人精神振奋,心情舒畅,对实现工作目标、完成工作任务起着推动作用。一个人良好的工作作风不是天生就有的,是在集体力量的影响下通过情绪气氛的潜移默化、耳濡目染而形成的。因而,刚开始工作的秘书人员进入一个风气良好的集体后要多向老同志学习,慢慢形成良好的工作作风。

(2) 人际环境 人际环境是影响秘书工作行为的活的因素,直接关系到工作效率。要营造和谐的人际环境必须做到以下几点:

- 努力融入团队之中。秘书人员进入一个团队之后要学会观察每位成员的工作特点、生活习惯,学会包容别人的不足,努力融入团队之中。只有这样,才能使自己有归属感,工作才能得到别人的支持;

- 大家行动保持一致。在办公室内,尽管每个成员的工作分工不同,但都是为了实现共同的目标。因此,在平时的工作中要按既定的目标,充分发挥个人之长,彼此配合默契,共同完成目标;

- 与领导、同事保持目标一致。只有目标一致,大家才能同心同德,团结共事;否则,便可能陷入无穷的争执中而无所作为。

因此,秘书人员就是要与领导在思想、目标上保持高度一致,团结共事,共同完成任务。

(3) 气氛环境 气氛环境通常指反映成员之间相互亲近程度的一种非排斥性的情感环境。对于秘书人员而言,营造良好的气氛环境就是要有正确的荣辱观、得失观,保持良好的心境,学会理解、支持和帮助他人,要能包容别人的不足。良好气氛环境的营造要靠全体成员的共同努力才能实现。因此,秘书人员都应善于调节自己的心情,克服消极情绪,努力使自己在任何情况下都保持良好的心境。

二、办公室环境对秘书工作的影响

办公室环境营造的如何,对秘书的工作效率会产生重要的影响,主要体现在如下方面:

1. 生理方面

通常情况下,环境的变化必然会引起生理的变化。因此,如果办公环境不适宜,则会增加秘书的体力消耗,体力消耗过多则容易疲劳,使工作兴趣减低,工作效率必然随之降低。

2. 心理方面

同样,环境的变化也会引起心理的变化。因此,如果办公环境不适宜,则会引起秘书对工作厌烦的心理反应,心理厌烦导致人的精神苦闷、抑郁甚至怨怒,自然对工作效率有不良影响。

3. 作业方面

办公室环境对秘书的器官功能、体力消耗、知觉感受、心理反应都有直接的影响。比