

现代秘书学

• 翁世荣 主编 •

Xian Dai
Mi Shu Xue

上海人民出版社

现代秘书学

主 编 翁世荣

副主编 柯玉村 孙 荣

编写者(按姓氏笔划)

孙 荣 陈有生 杨剑宇 柯玉村

翁世荣 顾孝华 彭沉雷

上海人民出版社

责任编辑 陈 军

张利雄

封面装帧 殷淑荣

现代秘书学

主编 翁世荣

上海人民出版社出版、发行

(上海绍兴路54号)

新华书店上海发行所经销 常熟兴隆印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.5 字数 144,000

1989年9月第1版 1989年9月第1次印刷

印数 1—20,000

ISBN7-208-00654-7/G·100

定价 2.45 元

前 言

上海大学文学院在1983年曾编著了一本《秘书学概论》，出版发行之后，得到了各兄弟院校秘书专业的厚爱，纷纷指定为教材，也受到了广大秘书工作者的热情支持和欢迎，认为是一本较好的学习参考书。但近几年来，不论在秘书学的理论建设，或者秘书工作的实践方面，都有了迅速的发展。相比之下，《秘书学概论》就显得单薄和不能适应形势发展的需要了。为此，在上海人民出版社的大力支持下，我们重新编著了这本《现代秘书学》。

1983年在编著《秘书学概论》的时候，秘书学还处在一个草创的阶段，对秘书学的体系及其内涵均在摸索之中，包括秘书学与其相关的行政管理学、文书学、档案学等学科如何科学地区分，秘书学中有关秘书史、秘书写作、秘书工作实务之间的联系和各自的特点，均还不甚清楚。因此，秘书学的著作往往变成了秘书工作的直观描述。本书在编著过程中，力图确定秘书学的主体，着重搞清秘书的概念、职能、主体特征、智能结构。当然，秘书学是应用学科，离不开秘书工作的实践，不可能也不应该回避对秘书工作实务的研究，但是，这种联系，这种研究，应该是从理论的高度作一些规律性的总结，而不是对秘书工作进行直观罗列和说

DAG 04/1008

明。由于秘书学本身还在发展,再加上我们的水平有限,上述意图是否能在本书中得到较好的体现,只得有待于专家和广大读者的检验了。

本书由上海大学文学院秘书学系组织编著,由翁世荣任主编,柯玉村、孙荣任副主编,编著人员有:(按姓氏笔划)孙荣(第五、六、七章),陈有生(第十一章),杨剑宇(第一章),柯玉村(第八、十章),翁世荣(第四章)、顾孝华(绪论,第九章)、彭沉雷(第二、三章)。

本书在编著过程中曾得到秘书学系主任黄立新、上海人民出版社新学科编辑室的大力支持和帮助,秘书学系教师李世红也参加过前期的工作,特表示衷心的感谢。

翁世荣

1988年11月

目 录

绪论	1
第一节 秘书学的对象、方法和意义	1
第二节 秘书学的体系	15
第三节 秘书学的性质	17
第一章 秘书工作的历史回溯和展望	19
第一节 秘书工作的起源	19
第二节 官职型的秘书工作	24
第三节 秘书工作演进为社会职业	32
第四节 秘书工作的展望	39
第二章 秘书概念的确立及其分类	44
第一节 秘书概念内涵变异的脉络	44
第二节 现代秘书概念的确立	46
第三节 秘书的分类	51
第三章 秘书主体的特征	57
第一节 秘书的社会特征	57
第二节 秘书的心理特征	60

第三节	秘书的认识特征·····	69
第四节	秘书的人际关系特征·····	76
第四章	秘书的知能结构·····	85
第一节	秘书的人才观·····	85
第二节	秘书的知能系列·····	89
第三节	秘书的群体优化·····	92
第五章	秘书的组织体系·····	96
第一节	秘书的机构及其职能·····	96
第二节	秘书机构的纵横系列·····	102
第三节	秘书部门的领导体系与规章制度·····	105
第六章	秘书的工作艺术·····	110
第一节	实务工作的艺术·····	110
第二节	统筹时间的艺术·····	115
第三节	运用语言的艺术·····	118
第七章	秘书的公关意识·····	133
第一节	公共关系概述·····	133
第二节	秘书与公关意识·····	137
第八章	咨询参政工作系统·····	143
第一节	咨询参政的意义·····	143
第二节	咨询参政的性质和作用·····	146

第三节	咨询参政的过程和内容	149
第四节	咨询参政的方法	154
第九章	信息处理工作系统	162
第一节	秘书工作中的信息	162
第二节	秘书工作处理信息的方法	171
第三节	秘书工作处理信息的过程	177
第十章	内务整理工作系统	189
第一节	文件的撰写	189
第二节	文书的处理	199
第三节	信访工作	206
第十一章	事务管理工作系统	212
第一节	秘书与通讯工作	212
第二节	秘书与会议(会谈)工作	216
第三节	秘书与机关事务管理	219
第四节	秘书与旅行出差	220
第五节	秘书与社会交往	222
第六节	秘书与办公现代化	225

绪 论

第一节 秘书学的对象、方法和意义

秘书学是一门研究秘书工作规律的学科。

任何一门学科都以客观世界(包括人类社会和自然界)中的某一特定现象作为自己的研究对象。秘书学当然也是如此。它是以秘书工作这一特定现象作为自己的研究对象,具体研究的是秘书工作的一般规律。这里的关键是怎样理解“秘书工作”这个概念。

关于秘书工作的含义,过去出版的秘书学著作对此作了多种解释。有的认为,“秘书工作是个含义很广的概念……在大一点的机关,常常有专管起草文件的,有专管综合材料处理信息的,有专管办理文件的,有专管接待来访和来信的,有专管会务和社会活动的,等等。这些总起来都是秘书工作。”有的认为,“秘书工作,原意是指秘密文书工作,即文书的撰写、处理和保管工作,这是狭义的理解……秘书工作还包括一般事务与管理工作的。”有的认为,“全部秘书工作,无非是‘参与政务,管理事务’。”有的认为,“秘书工作,内容繁多,其职责范围涉及文件处理、立卷归档、调查研究、拟稿撰文、组织会议、咨询服务、信访情报以及其它管

理事务等等。”上述这些解释虽然说法各异,但有一点是相同的,即都是着眼于我国现行秘书工作的内容而作出的解释。这样的解释对了解我国现行秘书工作的内容当然是有益的,但对“秘书工作”这个概念的认识却是不够全面的。如果我们把视野放开,不只是局限于我国现行秘书工作的内容的话,那么对其还可作出多种解释。这些多维的而不是单一拘泥于我国现行秘书工作内容的解释,对于完整、准确地理解“秘书工作”这一概念不仅有益,而且是必不可少的。而只有在对秘书学的研究对象——“秘书工作”这一概念有了比较完整、准确的认识之后,我们才可能据此大体确定秘书学的研究方法,认识秘书学的意义,进而才可能对“什么是秘书学”这个问题获得一个比较清晰而完整的认识。

那么,什么是秘书工作呢?

(一)秘书工作是秘书的工作,或者说是秘书人员的工作。

对于“秘书”这个概念,现在一般都解释为担任“秘书”职位的人。所谓“秘书人员”,有狭义和广义两种解释。狭义的“秘书人员”,即指“秘书”;广义的“秘书人员”还包括虽不担任“秘书”职位,但所从事的工作与秘书相仿的人。我国党政机关以及企事业单位办公室中的某些办公人员,英美等国的“office boy”、“office girl”(受雇从事办公室事务工作的青年男女),实际上就属于广义的秘书人员的范畴。很显然,广义的“秘书人员”的含义,要比作狭义解释的“秘书”广泛得多。这里应该指出的是,世界各国设有多种带有“秘书”二字的职位或职称,如国务秘书、外交秘书、公

司秘书、法律秘书、医学秘书等，但人们通常所说的“秘书”仅指一般行政秘书，所谓“秘书工作”也仅指一般行政秘书的工作。因此本书所提及的“秘书”或“秘书人员”，均指担任“一般行政秘书”这种职位或具有“一般行政秘书”这种职称以及职务与此相仿的人；本书所研究的“秘书工作”，也仅是一般行政秘书工作。

把秘书工作解释为秘书或秘书人员的工作，并不是无谓的文字游戏，而是如实指出了一个客观存在但现在很大程度上已经被忽视的基本事实：秘书或秘书人员是秘书工作的主体，或者说，秘书或秘书人员是秘书工作这一事物的主要部分。之所以要首先指出这一事实，原因在于我们认为秘书学应对“人”——秘书或秘书人员——的研究予以足够的重视，而不能重“事”（这里指秘书或秘书人员从事的日常工作）轻“人”，更不能有“事”无“人”。过去出版的各种秘书学著作，虽然也大都设有专门论述“人”的章节，但无论在篇幅上还是在深度上都远远不够，总体研究水平大大落后于对“事”的研究，以至使对“人”的研究看上去似乎成了对“事”的研究的陪衬。这种状况无论怎么说也是不正常的，而且也是导致这些著作在内容上成为“秘书工作手册”的一大原因。要改变这种状况，首先必须改变过去那种重“事”轻“人”，甚至有“事”无“人”的观念，充分认识秘书或秘书人员在秘书工作中的地位和作用；然后须在研究方法上进行相应的调整，把立足点从“事”转移到“人”上来。可以肯定，经过这样的观念改革和方法调整之后，我们的秘书学研究将获得长足的进步。

(二)秘书工作是一种社会职业。

目前世界上从事秘书工作的人有成百上千万之多，秘书工作产生至今也已有几千年的历史。为什么秘书工作能在世界范围内存在数千年之久？除了社会始终有这种需要之外，是否还与它作为一种职业的存在能为人们谋取生活来源提供一种机会及手段有关？如果回答是肯定的，那么这一机会是由哪些组织及个人，以哪些形式向哪些人提供的？想以这种手段谋取生活来源的人们必须具备哪些任职资格？社会又是通过哪些职业培训措施向这些人传授秘书工作技能，以使之“秘书化”——具备担任“秘书”这一职位的任职资格，保证秘书工作这一职业持续下去？这些职业培训措施在不同的社会时期和不同的国度有否差异？如果有的话，那么它们各自的作用和影响又是什么？此外，秘书工作的持续存在，是否还与它作为一种职业的自我调整和完善，以不断满足社会变化着的需要有关？如果回答也是肯定的，那么这些自我调整和完善是怎样进行的？具体又表现在哪些方面？等等，这些都是值得我们研究的。

比如秘书或秘书人员的就业动机或任职目的以及职业选择问题。秘书工作既然是一种职业，那么对从事这种工作的绝大多数人来说，谋取生活来源总是他们之所以就业或任职的一个基本动机或目的，不管他们是否愿意承认这一点，也不管他们除此之外还有什么其它动机或目的。因此，从职业的角度看，从事秘书工作这一职业的人——秘书或秘书人员，首先是受聘担任某种工作的人。明白了这一点，我们对秘书或秘书人员的解释才能与实际吻合，才不致

作出任何过高或过低的判断。但问题并未到此了结：世界上的职业种类极其多样，为什么成百上千万的人独独钟情于秘书工作？这一职业具有哪些足以吸引如此之多的人的魅力？这种职业的魅力又是怎样作用于这些人以至使他们作出最终选择的？等等。如果无视这些问题是不可能合理地解释秘书或秘书人员的来源以及秘书工作的持续存在问题的。

比如秘书工作的职业化问题。秘书工作是当代世界的一种社会职业。但是，秘书工作是否一经产生就是一种社会职业？如果回答是否定的，那么在成为一种社会职业之前它是什么？如果说它只是一种区别于其它工作的具体的脑力劳动，那么这种具体的脑力劳动的从事者是哪些人？他们与现代意义的秘书或秘书人员有哪些异同？这种具体的脑力劳动又是怎样向社会职业转化的？实现这种转化的条件是什么？标志是什么？后果又是什么？等等。如果不研究这些问题是不可能对秘书工作的沿革作出历史的解释的。

比如秘书工作的职业道德问题。任何职业都有自己的职业道德（有些西方国家称之为“职业伦理”），即人们在职业生涯中应当遵循的基本道德或曰伦理规范。秘书工作也必然有一系列职业道德问题。加强这方面的研究，实为秘书学的一项紧迫课题。

比如秘书工作的职业发展不平衡问题。从世界范围看，秘书工作的职业发展是极不平衡的。当秘书工作在古代中国受到普遍重视时，欧洲各国对此还很陌生。而在今天，当秘书工作在中国成为“热门”职业时，在现代西方，随

着微电子学的发展和电脑、文字处理机、缩微装置等先进的办公机器进入办公领域，传统的秘书工作正面临着从未有过的严峻挑战，衰退的趋势已不可逆转。究其原因，可以发现，这个不平衡，是受社会经济、政治、文化发展不平衡规律制约的。努力探索秘书工作的职业发展与社会经济、政治、文化发展的关系，无论对于科学地总结秘书工作的历史，揭示秘书工作的发展规律，还是对于正确估计秘书工作在我国的发展现状及前景，并采取相应的对策，都具有重大的意义。

上述这些问题，在秘书学研究领域中基本上都属于尚未开垦的“处女地”。主动探索这些问题并努力作出圆满的解释，无疑将使秘书学研究大大深入一步。

(三)秘书工作是一种普遍性的社会职业。

秘书工作不仅是一种社会职业，而且是一种普遍性的社会职业。所谓“普遍性”，这里可以从时间、空间、人数三方面去理解。从时间上看，秘书工作产生至今，其间虽然经历了不同的社会时期，存在形式也因时因地而异，但始终是社会一种不可缺少的重要职业，即使在剧烈动荡的社会大变革时期也是如此。在可以预计的将来，尽管由于受所谓“第三次浪潮”的冲击，全世界从事秘书工作的总人数会有所减少，在若干发达国家甚至可能急剧减少，但作为一种社会需要的职业，秘书工作仍将存在于世，并不排除伴随人类进入所谓“后工业化社会”的可能性，虽然那时的存在形式可能大异于今。从空间上看，秘书工作可以说是一种世界性职业。笼统言之，全世界一百几十个国家和地区，不管它

们奉行什么经济制度和政治制度，也不管它们是“发达国家”还是“发展中国家”，没有不存在秘书工作的。具体说来，在全世界各个国家和地区，无论是政府机关、社会团体还是企业、学校、医院、教堂乃至某些个人等，都少不了秘书工作。从人数上看，目前全世界从事秘书工作的人约在7位数至8位数之间，单在美国就有400万左右。在文职工作或者说“白领工作”的领域中，如此之多人集中于一种职业的情况是不多见的。在这个意义上可以说，秘书工作也是一种“劳力密集型”职业。

认识秘书工作是一种普遍性的社会职业，对于秘书学研究具有重要的意义，尤其是具有重要的方法论意义。秘书学研究在我国开展以来，人们对我国的秘书工作做了大量的研究。这在研究方法的取向上无疑是正确的，因为就人类认识活动的次序而言，总是先从个别开始的，总是先认识事物的个性或曰特殊性的。但是，仅仅研究我国的秘书工作对秘书学研究来说还是远远不够的，因为研究事物的个性只是人类认识活动的始点而决不是终点，要完整、准确地认识事物，除了认识事物的个性之外，还必须在此基础上认识事物的共性或曰普遍性，然后再去认识事物的个性。人类的认识活动就是这样由个别到一般、再由一般到个别循环往复地进行的。秘书工作既然是一种普遍性的职业，作为人类的一种认识活动，秘书学研究当然也必须遵循人类认识活动的一般规律，除了首先研究我国秘书工作的个性之外，还必须进而研究世界秘书工作的共性。只有这样，才可能揭示出具有普遍意义的世界秘书工作一般规律，才可

能站在世界总体的高度重新认识和把握我国秘书工作的个性，才可能在科学的意义上建立既具有广泛的世界性又具有鲜明中国特色的秘书学。

(四)秘书工作是一种以处理信息为主要工作内容的脑力型职业。

秘书工作是一种脑力型职业，因为从事这种工作的人虽然也要付出一定的体力，但毕竟是以脑力劳动为主。秘书或秘书人员，在我国绝大多数属于“行政干部”系列，在西方国家则大多属于“白领工人”阶层，而所谓“行政干部”、“白领工人”，就其劳动方式而言都属于“脑力工作者”的范畴。至于秘书工作的内容，可从不同的角度、用不同的方法予以表述。我们认为，从根本上说，处理信息是秘书工作的主要内容。理由有二。其一，属于秘书工作范围的各种具体工作，如速记打字、拟稿撰文、接待来访、文件处理等，不管它们的形式、程序、要求等如何不同，其内容在本质上无非就是处理各种口头的和书面的信息：所谓“速记打字”，不就是把一种形式的信息转化为另一种形式的信息么？所谓“拟稿撰文”，不就是把一定的思想按一定的方式以书面信息的形式表述出来么？所谓“接待来访”，不就是向来访者传达口头的信息并记录来访者带来的信息么？所谓“文件处理”，不就是信息处理的一种具体化么？（国外有人认为，文件是“不管其自然形态或特征怎样的任何被记录下来的信息”）正因为如此，随着新技术革命的兴起，很多国家把秘书工作划归信息工作的范畴。其二，无论是国内还是国外都承认，秘书工作属于办公室工作的范畴。“办公室工作本

质上是信息的处理、存储、检索和通信”，^①或者说就是信息的接收、记录、整理和发出。既然如此，从属于办公室工作的秘书工作不能不以处理信息作为自己的主要工作内容。当然，秘书工作与办公室的其它工作也有区别，但这只是处理信息的方式、被处理的信息内容以及服务对象、服务形式等的不同，其处理信息的本质是一致的。

确认秘书工作是一种从属于办公室工作以处理信息为主要内容的脑力型职业，为我们在秘书学研究中运用系统论、信息论、控制论等当代新学科的方法开辟了广阔的前景。

比如运用系统论的方法。按照系统论的观点，秘书工作是人们为达到某种目的而建立起来的一种人工系统，这个系统包括两个子系统(或曰组成部分)：参与政务和办理事务，或者说是文书工作和行政工作。运用系统论的方法研究秘书工作，就是要把秘书工作视为一个系统(即一个有机的整体)进行研究，考察构成这一系统的参与政务与办理事务(或曰文书工作与行政工作)这两个组成部分之间的相互联系以及它们所构成的整体的结构和层次，从它们的有机联系中把握秘书工作自身的规定性，即秘书工作的规律。以上所述只是在秘书学研究中运用系统论方法的一个方面。另一方面，秘书工作属于办公室工作的范畴这一事实，决定了秘书工作本身在自成一个系统的同时，还是由各种办公

^① 亚历山大·金：《一次新的工业革命还只是另一项技术》，见《微电子学与社会》，生活·读书·新知三联书店1984年10月版，第16页。