

21 世纪经济管理精品教材·文秘系列

现代秘书工作

杨蓓蕾 主 编
罗 军 涂爱品 副主编



清华大学出版社

21世纪经济管理精品教材·文秘系列

现代秘书工作

杨蓓蕾 主 编
罗 军 涂爱品 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书内容共分秘书与秘书工作概述、秘书工作艺术、秘书工作实务三大部分。根据教学需要,设计了理论模块、案例模块和实训模块三大模块,采用“案例导入—学习目标—理论知识—知识点小结—案例分析—实践训练—思考题”的体例方式,引导读者从问题思考入手,通过理论学习、实践训练,来分析解决实际问题。

与国内其他教材相比,本书侧重于从管理角度探讨秘书工作的基本内涵和秘书工作规范,强调秘书工作的实践性和应用性,既可以作为高等院校专业课的教材,也适合于广大青年学生、秘书工作者进行秘书知识的自学。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书工作/杨蓓蕾主编.--北京:清华大学出版社,2015

(21世纪经济管理精品教材·文秘系列)

ISBN 978-7-302-38592-9

I. ①现… II. ①杨… III. ①秘书学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 273647 号

责任编辑:张 伟

封面设计:汉风唐韵

责任校对:宋玉莲

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

资 源 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4903

印 刷 者:三河市君旺印务有限公司

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:21

字 数:482千字

版 次:2015年1月第1版

印 次:2015年1月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:39.00元

产品编号:055669-01

前言

秘书和秘书工作,作为社会管理系统的一个重要环节已有几千年的历史,经过漫长的社会实践,到了近代终于发展成为一门独立的学科。今天的秘书学是一门集管理学、领导学、决策学、信息学、社会学、公共关系学、心理学、人才学、协调学、信访学、会议学、文书学、档案学、办公自动化等众多学科为一体的实践性和应用性很强的学科。在高校中,秘书学是行政管理等人文类专业的必修课程,也被许多高校列为人文社科类公选课。

作为在高校从事秘书学教学工作的教师,我们深感秘书学课程对于学生综合素质的提高和未来发展有很大作用,因而,不仅人文类学生应该学习秘书学,理工科学生也需要了解和掌握秘书学的相关内容。因为学习秘书学能拓展学生的人文知识,锻炼学生的综合能力,为学生走上管理岗位打下基础。然而由于当前网络、影视等的误导,相当部分学生对秘书和秘书工作存有一定的误解和偏见,为此,我们认为有必要编写一本内容深浅适中、富有启发性、理论与实践相结合的教材,以提高广大学生对秘书和秘书工作的认识与理解。

秘书学作为一门新兴学科,既有广阔的发展前景,又在理论体系和秘书实务方面存在一些不足。本书是在《现代秘书工作导引》(同济大学出版社,2004年版)的基础上重新撰写而成。十余年来,《现代秘书工作导引》一书因知识点突出、内容简洁、案例生动、实用性强,深受读者欢迎。该书所属的“大学人文社科丛书”曾获得2005年度上海市优秀教学成果奖二等奖,该书在2007年第六届全国秘书论著评选中该书荣获三等奖。该书连续印刷三次,现已全部售罄。在《现代秘书工作导引》的基础上,我们进行了较大幅度的调整,重新构建框架体例,组织了来自同济大学、上海大学、上海第二工业大学、上海理工大学、喀什师范学院5所高校的秘书课程教学第一线的骨干教师,共同编撰本书。

本书内容共分三大部分。第一部分主要对秘书、秘书工作、秘书工作机构做概要性介绍,告诉读者什么是秘书和秘书工作;秘书工作的性质和内容;秘书人员在怎样的组织机构中工作;秘书人员应具备的基本素养和职业道德。第二部分主要介绍秘书工作艺术,包括人际关系艺术、公共关系艺术、

沟通艺术和工作优化艺术。第三部分主要介绍秘书工作实务,也就是秘书工作的具体内容和规范,包括秘书日常工作、安全工作、接待与外事工作、会务工作、文书工作、档案管理工作及督察工作等。

本书根据教学需要,设计了案例模块(案例导入、案例分析)、理论模块(学习目标、理论知识、知识点小结、思考题)和实训模块(实践训练)三大模块,采用“案例导入—学习目标—理论知识—知识点小结—案例分析—实践训练—思考题”的体例方式,使读者从思考问题入手,通过理论学习、实践训练,再来分析解决实际问题。

本书综合了目前秘书学界的最新研究成果和秘书工作者的实践,形成了自己的理论体系和框架结构。与国内其他教材相比,侧重于从管理的角度来探讨秘书工作的基本内涵和秘书工作的规范,强调秘书工作的实践性和应用性,既可以作为专业课的教材,也适合于广大青年学生、秘书工作者进行秘书知识的自学。

本书的体例框架、撰写要求由主编杨蓓蓓(同济大学)提出和确定,由副主编罗军(上海大学)和淦爱品(上海第二工业大学)修改、补充和完善。各章节作者具体分工如下:

前言	杨蓓蓓
第一章 秘书	杨蓓蓓
第二章 秘书工作	罗军、杨蓓蓓
第三章 秘书工作机构	淦爱品、杨蓓蓓
第四章 秘书人际关系艺术	邹珊珊
第五章 秘书公共关系艺术	李雅茹
第六章 秘书沟通艺术	徐红
第七章 秘书工作优化艺术	许洁
第八章 秘书日常工作	杨蓓蓓
第九章 秘书安全工作	杨蓓蓓
第十章 秘书接待与外事工作	谢媛
第十一章 秘书会务工作	淦爱品
第十二章 秘书文书工作	沈鸣鸣
第十三章 秘书档案管理工作	罗军
第十四章 秘书督查工作	淦爱品、贺义荣

全书由杨蓓蓓修改、统稿和润色。同济大学的沈琼璐、徐杨、李杰和王敏做了大量基础性工作,为本书作出很大贡献。

本书材料来源于我们多年教案的积累。在编写过程中参考了大量的相关书籍、论文和案例,在此对相关作者表示诚挚的谢意!本书得以出版,离不开清华大学出版社张伟编辑及各位参与本书审读、编辑、校对的工作人员的辛勤劳动,在此一并致以衷心的感谢!

由于编者水平所限,本书定存在不足之处,敬请专家和读者赐正。

编 者

2014年7月

教学支持说明

尊敬的老师:

您好! 为方便教学, 我们为采用本书作为教材的老师提供教学辅助资源。鉴于部分资源仅提供给授课教师使用, 请您填写如下信息, 发电子邮件或传真给我们, 我们将会及时提供给您教学资源或使用说明。

(本表电子版下载地址: http://www.tup.com.cn/sub_press/3/)

课程信息

书 名			
作 者		书号 (ISBN)	
课程名称		学生人数	
学生类型	☐ 本科 ☐ 研究生 ☐ MBA/EMBA ☐ 在职培训		
本书作为	☐ 主要教材 ☐ 参考教材		

您的信息

学 校			
学 院		系/专业	
姓 名		职称/职务	
电 话		电子邮件	
通信地址		邮 编	
对本教材建议			
有何出版计划			

_____年____月____日



清华大学出版社

E-mail: tupfuwu@163.com

电话: 8610-62770175-4903/4506

地址: 北京市海淀区双清路学研大厦 B 座 506 室

网址: <http://www.tup.com.cn/>

传真: 8610-62775511

邮编: 100084

目录

第一部分 秘书与秘书工作概述

第一章 秘书	3
第一节 秘书的含义	3
第二节 秘书人员的修养	10
第三节 秘书人员的职业素养	19
【知识点小结】	24
【案例分析】	25
【实践训练】	25
【思考题】	27
第二章 秘书工作	28
第一节 秘书工作的性质	29
第二节 秘书工作的作用 and 特点	32
第三节 秘书工作的原则 and 要求	36
第四节 秘书工作的内容	38
【知识点小结】	45
【案例分析】	45
【实践训练】	46
【思考题】	47
第三章 秘书工作机构	48
第一节 秘书工作机构概述	48
第二节 秘书工作机构的设置	51
第三节 秘书工作机构的地位和职能	57
第四节 秘书工作机构设置的优化	59
【知识点小结】	60

【案例分析】	61
【实践训练】	65
【思考题】	67

第二部分 秘书工作艺术

第四章 秘书人际关系艺术	71
第一节 秘书人际关系概述	71
第二节 秘书人员与领导相处的艺术	78
第三节 秘书人员与同事相处的艺术	82
第四节 秘书人员与其他业缘关系相处的艺术	85
【知识点小结】	85
【案例分析】	86
【实践训练】	87
【思考题】	89
第五章 秘书公共关系艺术	90
第一节 秘书公关活动概述	90
第二节 秘书公关工作艺术	95
第三节 公关危机管理	100
【知识点小结】	105
【案例分析】	105
【实践训练】	106
【思考题】	107
第六章 秘书沟通艺术	108
第一节 秘书沟通概述	108
第二节 办公室有效沟通	111
第三节 秘书沟通技巧	117
【知识点小结】	124
【案例分析】	124
【实践训练】	125
【思考题】	127
第七章 秘书工作优化艺术	128
第一节 秘书工作优化概述	128
第二节 秘书工作的调研方法	130

第三节 秘书工作的管理控制	134
第四节 秘书工作的时间运筹	140
【知识点小结】	147
【案例分析】	148
【实践训练】	149
【思考题】	152

第三部分 秘书工作实务

第八章 秘书日常工作	155
第一节 秘书日常工作概述	155
第二节 办公环境管理	157
第三节 通信工作	164
第四节 时间安排和规划	168
第五节 值班工作	171
第六节 印信工作	173
【知识点小结】	177
【案例分析】	178
【实践训练】	178
【思考题】	181
第九章 秘书安全工作	182
第一节 秘书安全工作概述	182
第二节 秘书保密工作	184
第三节 办公室保卫工作	193
【知识点小结】	196
【案例分析】	198
【实践训练】	198
【思考题】	200
第十章 秘书接待与外事工作	201
第一节 秘书接待工作概述	202
第二节 秘书接待工作的程序与技巧	205
第三节 秘书接待的礼仪礼节	209
第四节 秘书外事工作概述	213
【知识点小结】	218
【案例分析】	219

【实践训练】	220
【思考题】	221
第十一章 秘书会务工作	222
第一节 会议概述	222
第二节 会前准备工作	227
第三节 会间服务工作	236
第四节 会后事务工作	241
【知识点小结】	243
【案例分析】	244
【实践训练】	244
【思考题】	246
第十二章 秘书文书工作	247
第一节 文书写作概述	247
第二节 常用文书写作	252
第三节 文书处理及文档管理工作	271
【知识点小结】	275
【案例分析】	275
【实践训练】	276
【思考题】	278
第十三章 秘书档案管理工作	279
第一节 档案与档案工作概述	279
第二节 秘书文档收集工作	284
第三节 秘书文档整理工作	287
第四节 秘书文档鉴定工作	291
第五节 秘书档案检索与利用工作	295
【知识点小结】	298
【案例分析】	299
【实践训练】	299
【思考题】	302
第十四章 秘书督查工作	303
第一节 秘书督查工作概述	303
第二节 秘书督查的任务、原则和要求	307
第三节 秘书督查的工作制度、程序和方式	310

【知识点小结】	313
【案例分析】	314
【实践训练】	314
【思考题】	316
附录 女秘书工作——典型的一日	317
参考文献	322

第一部分

秘书与秘书工作概述





案例导入

今天的秘书和 1980 年前的秘书在某些方面已经有了很大的差别。然而令人失望的是,很多人仍然对秘书和秘书工作存在误解,即便在秘书工作已经社会化的发达国家也是如此。不少人认为秘书是妇女的工作。妇女的工作主要是煮饭、打扫卫生和打字。认为妇女对事业没有兴趣,她们工作只是为了在结婚或拥有家庭之前能打发时间。男人和女人对秘书的普遍误解是:秘书不是一个职业;秘书是一个填补漏洞的工作;秘书不需要非常聪明,也不需要任何证书;秘书最适合非常年轻的妇女;秘书是一个意味着妇女能遇到未来丈夫的工作;秘书是金发碧眼、戴着假睫毛、染着长长的红指甲的“洋娃娃”做的工作。^①

对秘书认识的这些误区在我国同样存在。据不完全统计,目前我国持有秘书资格证书的人数已达 11 万人以上,而从事秘书工作的不下百万人。但是秘书并不是一个受尊敬的职业。这支庞大的就业群体一直蒙受着“不白之冤”,有人甚至将秘书职业与“花瓶”“小蜜”“潜规则”画等号……

以上这些说法正确吗?秘书的含义是什么?秘书人员应该具备怎样的修养和职业守则呢?



学习目标

- 了解秘书的含义和职业特征;
- 理解秘书人员修养的基本内容;
- 掌握秘书职业守则及其要点;
- 了解秘书人员的任职资格。

第一节 秘书的含义

“秘书”一词由来已久,古今中外含义颇多,差别很大,且一词双意。它既可以是指从事秘书工作的人,又可以指秘书这个职位。因而学术界至今尚未对其含义达成共识。本书就从秘书职位角度来介绍“秘书”概念的发展变化。

一、秘书职位的历史演变

无论在我国还是在外国,秘书职位都经历了从官职向社会职业转变的过程。只不过

^① 德布勒·欧科克. 老板如何与秘书共事[M]. 香港: 宇航出版社科文出版有限公司, 1998: 3.

每一不同的历史时期,赋予这个职位的具体含义各不相同。

(一) 秘书官职化时代

1. 中国秘书官职化时代

就我国而言,“秘书”一词最早出现于汉代。当时“秘书”的含义是指物,即带有神秘色彩的图书。根据古籍记载,这些图书主要有两类:一类是宫禁里的秘籍,因为是宫禁内收藏的各种经典文献,一般不予公开,故称之为“秘书”。另一类是指讖纬图策。这是一种在汉代流行的宗教迷信,是巫师或方士制作的一种预算吉凶的隐语。虽然统治者要利用它来为自己服务,但由于这些预言也常被农民起义者所利用,因此,统治者便将这类图书列为秘书,不许民间公开流传。

由于秘书是指图书,因此,东汉后期以来,专门设置了负责管理图书典籍的官府,称之为秘书寺、秘书省、秘书监,而从事这些图书典籍管理工作的官员便被称为秘书丞、秘书令、秘书郎。

我国的秘书工作源远流长,古时候也有大量类似于我们今天的秘书工作者,但他们一般都不叫“秘书”,而是被称为史官、御史大夫、尚书、长史、主簿等。他们构成了我国封建官僚体制中一支数量不少的秘书官员队伍。

中国古代唯一一次秘书“名实相符”是在东汉末年。魏王曹操为削弱当时位高权重的皇帝身边的秘书机构——尚书台的势力,曾设秘书令,“典尚书事”,这样秘书令不仅具有原先掌管图书典籍的职能,还具有收发奏章、草拟和上传下达的职责。我国秘书工作真正名实相符,是在清朝末年以后。

光绪三十三年(1907),安徽巡抚上书奏请设置辅助人员,负责掌管机密折电、函牍,处理综合性的事务管理。经皇帝批准后,率先在巡抚衙门中设立秘书、助理秘书等官职,以后,其他各省纷纷仿效。辛亥革命以后,孙中山先生领导的中华民国临时政府大量使用秘书人员,在总统府设秘书处,总揽秘书工作,政府各部各局设有秘书室、秘书科和秘书官。此时秘书的含义发生了质的变化。其一,“秘书”一词已完全摆脱了“图书”的含义,从原先指物转变为特指从事秘书工作的人或职位。其二,对秘书人员所有的旧式称谓全部退出历史舞台,对各级政府部门中从事秘书工作的人员或相关职位均以“秘书”相称。

以后无论是国民党统治时期,还是在新中国成立以后,政府机构中的公务秘书始终是我国秘书大军中的主流,虽然从清朝末年开,我国的私人秘书业逐渐发达,但秘书职业真正走向社会化是在改革开放以后。

2. 国外秘书官职化时代

同我国一样,国外的秘书工作也是古已有之,同样经历了从官职向社会化演变的过程。“秘书”这个词来源于保密者,是指那些被国王和王后雇用来保守国家和私人秘密的人。早在古希腊和古罗马时代,就有了专门管理典籍和从事文书工作的官员。秘书的英文 secretary 就是来源于拉丁文 secretarius。在英文中,secretary 原指在英王身边掌管宫廷内务、保管印玺、担任机密工作的大臣。直至今日 secretary 仍然有一个重要的含义,即当其第一个字母 s 大写的时候,意为部长或大臣,这是政府部门的高级官员。

各国政府部门大批雇用秘书人员始于资产阶级革命以后,其目的是更好地进行国家管理工作,提高行政效率。秘书工作的重要作用开始得到社会的普遍承认,从而促进了秘

书事业的迅速发展。主要表现为秘书机构和秘书制度日益健全,并出现了一支数量庞大的官僚秘书队伍。如在美国、日本等发达国家的政府部门中,都拥有一支人数达百万的公务秘书队伍。这一时期,秘书工作是辅助性管理工作这一内涵开始得到社会的认可和接受。

与我国不同,国外私人秘书的发展历史也相当悠久。贵族成员多喜欢雇用私人秘书为他们处理信笺、账目和邀请函等。商人也有秘书,他们通常被叫作“办事员”。

总之,无论是我国还是国外,在秘书职业社会化以前,秘书主要指在政府部门中担任高级官员的人或为政府部门及高级官员提供辅助服务的公职人员,因此,我们将这一时期称为秘书官职化时代。

(二) 秘书社会化时期

1. 国外秘书社会化发展

在国外,随着资本主义工商业的迅猛发展,社会各行业开始广泛使用秘书。除政府部门和政府官员以外,秘书开始走入各行各业,他们主要从事接待来访、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,终于使秘书职业由官职演进为一种社会职业。秘书迅速职业化和社会对秘书人才需求的迅猛增长,促使秘书教育蓬勃发展。各国纷纷在高校和成人学校开设秘书专业,如美国就有1300所学校开设了秘书专业,并在普通高中开设秘书课程或秘书技能培训课。在日本也有诸如打字学校、短期秘书大学、商业专刊学校等秘书教育机构。

这时,英文 secretary 出现了另一个重要含义,即当其第一个字母 s 小写的时候,泛指受雇佣在办公室中从事处理信函、保管档案、安排业务等普通意义上的秘书工作人员,秘书作为一种社会职业,开始真正确立。

2. 我国秘书社会化发展

在我国,私人秘书盛行始于清朝。清政府虽然在各地设有秘书机构,并任命了各级秘书官职,但地方官员“聘幕”(聘请幕僚)成风。一般新官上任都要带上几名或几十名幕客,帮助处理刑名钱谷等行政事务及草拟、缮写文稿等文书工作。幕客也称“西席”“馆师”“宾师”等,俗称师爷,由地方长官私人聘请,不拿官方俸禄,不占政府机构编制,是地方长官的私人秘书。

然而,总体上来说,清末至20世纪80年代我国改革开放以前,秘书一直被当作是一种行政职位,公职秘书是我国秘书队伍的主体。20世纪90年代,随着我国公务员制度的建立,这部分政府秘书被纳入国家公务员范畴。

自20世纪80年代以来,伴随着我国政治、经济体制的不断改革,大批外资、民营企业的兴建,急需大量非公务秘书人员。因此,各级各类秘书院校在我国如雨后春笋般涌现,其学制有本科、专科、中专、职高、短期培训等多种,培养了众多的秘书人才,在我国形成了一个多层次、多类属、多维的秘书群体。随着改革开放的不断深入,秘书从业者日益增多,秘书开始由官职走向社会化、职业化,这也标志着我国的秘书事业已进入了一个新的历史发展阶段。

二、秘书和秘书实务的概念

从秘书职位的历史演变可以看出,今天的秘书工作已经成为领导工作和管理工作不可或缺的一个重要组成部分,这里,我们仍然从秘书职位的角度来界定秘书和秘书实务。

(一) 秘书的概念

秘书是一种职位名称,主要以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者(或雇主)实施综合性的管理工作。从事秘书工作的人员,我们称之为秘书人员。秘书含义具体可以从以下三个角度来理解。

1. 秘书服务的根本对象是领导者

秘书服务的对象大体有三类,一是直接领导,如对厂长秘书来说,厂长就是他的直接领导。二是相关领导,如厂长的上级领导及厂长下属的部门领导,都是秘书的相关领导。三是普通群众,如本厂的职工和来访人员等。

在这三类对象中,前两类是秘书的重点服务对象,其中直接领导是秘书的主要服务对象。因为秘书活动从它产生的那一天起,就是为领导活动而存在的,并随着领导活动的发展而发展,离开了领导活动,秘书活动就失去了核心和方向,因此,秘书和领导的关系,我们可以归纳为:没有领导者就没有秘书,没有领导活动就没有秘书活动。这就决定了秘书的所有活动都是为领导活动和领导者服务的。

当然在这个过程中,秘书要处理好为直接领导和相关领导服务的关系。作为秘书,要把握一条重要原则,就是首先为直接领导服务,任何秘书都不得抛开直接领导去搞越级服务。唯有为直接领导的服务做好了,才能为相关领导做好服务工作,最终才能真正做到为群众服务。

2. 秘书活动的基本方式是处理信息和事务

与其他办公人员相比,秘书人员无论是电话接打、迎来送往、会议安排,还是文件拟写、收发传递、立卷归档、来信来访等工作,都可以概括为对信息的处理。由于信息必须通过声音、文字、图像等载体,电话、文件、会议等方式才能表现出来,因此,秘书对信息的处理过程又必然表现为秘书处理事务的过程。信息和事务是相互依存的,离开了信息,事务工作显得毫无意义;离开了事务,信息便无从着手。

在秘书处理的信息和事务中,尤以处理书面的信息和事务为主,根据国外统计,一个秘书人员在正常的工作日中,至少有 3/4 的时间用以阅读、打字、速记、抄写、校对、复印等书面信息的处理。

3. 秘书活动的根本性质是辅助性

“辅助”是相对于“主导”而言的。辅助,既非主导,又与主导密切相关,辅助是指在主导的领导、指挥、控制之下,从旁帮助主导完成共同的目标。秘书活动与领导活动之间的关系,就是这种“辅”与“主”的关系。这种关系体现在两方面,一方面,秘书活动相对于领导活动是从属的、被动的,秘书所做出的任何决定,都必须经领导者授权,秘书的一言一行,必须以有利于领导活动为准绳。秘书人员地位再高也要按领导的意图进行工作。另一方面,秘书的天职是“助”,即秘书是领导的一位得力的助手,是在从属地位上积极协助领导进行工作的。这一特性构成了秘书活动的一对基本矛盾,即秘书既要被动服从于领