

mi shu xue gai lun

秘书学概论

主编/李晓霞

LUN

贵州教育出版社

秘书学概论

主编 李晓霞

贵州教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书学概论/李晓霞主编. —贵阳:贵州教育出版社,
2004. 8

ISBN 7—80650—527—X

I. 秘… II. 李… III. 秘书学—成人教育:高等
教育—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 085399 号

秘书学概论

著 作 人 李晓霞 主编
责任编辑 罗筑勤
封面设计 张 彪
出版发行 贵州教育出版社
社 址 贵阳市中华北路 289 号
邮 编 550004
电 话 6828337
印 刷 贵州兴隆印务有限责任公司
开 本 850mm×1168mm 1/32
字 数 196 千字
印 张 9.125
印 数 1—3 000 册
版 次 2004 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN7—80650—524—5/C·9

定 价 12.00 元

本图书如有印装质量问题,请与印刷厂联系。电话:0851—6774152

中共贵州省委党校
贵州行政学院

教材编审委员会

名 单

主任：韩卫东

副主任：陈 扬 唐宗举 汤正仁

成 员：(按姓氏笔画排列)

方洪琳	吴巨平	李向红	张维浩
郑甫琼	周感华	杨光明	胡晋源
殷明民	唐正繁	高林英	曹登峰
普建中	傅建勤	简智初	

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 秘书的涵义和职业特征	(1)
第二节 秘书工作概述	(8)
第三节 秘书学的涵义、研究对象和研究方法	(16)
第二章 秘书工作的起源和发展	(22)
第一节 我国秘书工作的起源	(22)
第二节 我国古代的秘书工作	(25)
第三节 我国近、现代的秘书工作	(33)
第四节 国外秘书工作概述	(41)
第三章 秘书工作机构	(47)
第一节 秘书机构的设置	(47)
第二节 秘书机构的地位与职能	(52)
第三节 秘书机构的管理	(57)
第四章 秘书的素养	(60)
第一节 秘书的知识结构和能力要求	(60)

第二节	秘书的政治修养和职业道德	(69)
第三节	秘书的非智力因素	(72)
第四节	秘书的培养	(79)
第五章	秘书的活动与人际关系	(83)
第一节	秘书活动与角色意识	(83)
第二节	人际关系概述	(88)
第三节	秘书处理人际关系的方法	(91)
第六章	日常工作(上)	(108)
第一节	办公室管理工作	(108)
第二节	值班工作	(113)
第三节	接待工作与接待礼仪	(117)
第四节	印信管理工作	(121)
第七章	日常工作(下)	(127)
第一节	通讯工作	(127)
第二节	督查工作	(135)
第三节	保密工作	(141)
第四节	安排领导活动日程、承办临时工作	(148)
第五节	决策参谋	(151)
第八章	公文写作与公文处理	(160)
第一节	公文写作概述	(160)
第二节	公文处理概述	(168)
第三节	公文办理程序	(172)

第四节	公文立卷归档·····	(178)
第九章	协调工作·····	(186)
第一节	协调的内涵及作用·····	(186)
第二节	协调工作的特点与类型·····	(189)
第三节	协调工作的原则和内容·····	(193)
第四节	协调工作的方法·····	(199)
第五节	协调工作对秘书的要求·····	(202)
第十章	会议工作·····	(206)
第一节	会议工作概述·····	(206)
第二节	会前的准备工作·····	(210)
第三节	会间组织服务及会议文书的起草工作 ·····	(212)
第四节	会议结束的善后工作·····	(216)
第十一章	信息工作·····	(219)
第一节	信息概述·····	(219)
第二节	秘书部门的信息工作·····	(223)
第三节	秘书收集信息的主要内容和方法·····	(229)
第四节	秘书信息工作的程序·····	(232)
第十二章	调查研究工作·····	(241)
第一节	秘书工作与调查研究·····	(241)
第二节	调查研究的内容与类型·····	(244)
第三节	调查研究的原则和程序·····	(248)

第四节	调查研究的方法	(255)
第十三章	信访工作	(264)
第一节	信访工作概述	(264)
第二节	信访工作的原则和制度	(269)
第三节	信访工作的程序与方法	(274)
主要参考书目		(280)
后 记		(281)

第一章 绪 论

秘书,在我国是党政机关、企事业单位普遍设立的一个行政职位,在世界范围内是最广泛的社会职业之一。秘书学则是以秘书工作为主要研究对象的一门应用科学。秘书工作是秘书学的来源和基础,秘书学是秘书工作的科学化和理论化,它规范和指导着秘书工作的发展。当前,秘书工作呈现出一派盎然生机,秘书队伍也日渐扩大,开展秘书学研究工作是目前我国秘书学界方兴未艾的工作。我们每一个正在秘书岗位上工作和立志从事秘书工作的人,都要应该认真学习和钻研这门科学。

第一节 秘书的涵义和职业特征

一、秘书的涵义

《辞海》中,秘书一词有五个义项:一是职务名称,指领导的助手;二是官名,指历代封建王朝所设的尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职;三是使馆中介于参赞和随员之间的外交人员;四是宫禁里的藏书,意为秘藏之书;五指讖纬图录等书。

我们现在所说的秘书取《辞海》第一义项,即一种职务名称。秘书在我国现代主要是指党和政府机关、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、办理事务、参谋咨询、联络协调等等。习惯上,人们把在党政机关、企事业单位等从事上述工作的干部统称为秘书工作人员,或简称为秘书。由此可见,秘书一词在我国既是一个特定的职务名称,又可以指从事该职业的工作人员。

现代世界,秘书已成为最广泛的社会职业之一,属于第三产业体系,有其广泛的服务性。如美国,秘书职业属于“文书、事务、一般管理”这一职业大类,其人数约占全部脑力劳动者的4%强。在日本,秘书则是刚毕业的青年学生最乐意选择的职业之一。

进入21世纪,我国已大踏步走向世界。由于改革开放的深化和市场经济的发展,我国也出现了为数不少的私人秘书,随着时间的推移,秘书也将逐渐泛化为广泛的社会职业之一。

二、秘书的类别与层次

(一)秘书的类别

在我国,秘书由于工作的分工和业务侧重不同,在横向上有不同的分类。

主要从事行政事务的,称为行政秘书;管理机密文件、电报的,称为机要秘书;从事撰文拟稿的,称为文字秘书;管理通讯事务以及各种通讯设备的,称为通讯秘书;负责处理人民群众来信来访的,称为信访秘书;从事口头或书面翻译工作的,

称为外文秘书;在生活上给领导提供服务和帮助的,称为生活秘书。

此外,根据工作部门和专业不同来划分,还有科技秘书、教学秘书、军事秘书、外交秘书、商务秘书等等。

国外的秘书,由于其所属行业和工作所需的知识、技能侧重不同,也有不同的分类。以美国为例,大致分为行政秘书、公司秘书、法律秘书、医学秘书、技术秘书、通讯秘书等。此外,政府部门、科研教育机构、企业单位还设有机要秘书、军事秘书、外交秘书、新闻秘书、文字秘书、教学秘书等等。

(二)秘书的层次

我国政府的秘书,因其承担的职责范围大小不同、工作任务轻重不同,可以从纵向上分为不同的层次。

一是高级秘书。这类秘书以掌握动态、情况、信息,熟悉各项方针政策为手段,以议政谋政、辅佐领导决策为任务,或从事组织协调,处理内外各种矛盾,为领导处理问题铺平道路。他们常参与上层活动,有的可能就是领导集团的成员。如秘书长、办公厅(室)主任、秘书处、研究室主任等。

二是中级秘书。这类秘书主要负责起草文稿、处理公务、调查研究、整理信息、承办领导交付的任务等。这类工作与领导工作有相当密切的关系,其工作成效对领导的决策起着重要的作用。中级秘书也可以称之为文字秘书。

三是初级秘书。这类秘书主要从事一般的日常工作,诸如机关各部门文书的收发、传递、印校、日常接待和联系,某些财务的管理与分配,会务、交通等。他们与人民群众的联系最密切,其工作态度与作风,往往会影响整个机关的形象。初级秘书也可以称之为行政秘书或事务秘书。

国外秘书人员因其承担的责任大小和资格条件不同,也在纵向上分为不同的层次。如英国把属于政府文官系统的秘书分为四个等级。

一是行政级。他们是政府首脑和各部部长的主要助手和顾问,相当于我国的秘书长或办公厅主任。其工作职责为政策方案的草拟、机关内部的沟通协调、组织行政人员的考核管理等。

二是执行级。他们管理较小范围内的事务,直接指导、处理日常文书和事务工作,相当于我国的秘书科长或办公室主任。

三是文书级,他们按照法规记录,撰写、制订文件,统计资金,处理日常行政事务。

四是助理文书级。指从事打字、速记、缮印等工作的人员。

三、秘书的职业特征

秘书的职业特征,表现为秘书人员的多角色性和秘书工作的矛盾统一性。分别阐述如下:

(一)秘书人员的多角色性

秘书人员在一个特定的岗位上担任着多重角色,这是所处地位的特殊性决定的。

1. 助手角色

助手角色是秘书人员在其职能活动中所扮演的基本角色。如秘书人员之起草文件、组织会议、调查研究、提供信息资料等,无不发挥着助手作用。在日常活动中,凡有领导活动的地方,大都有秘书的活动融入其中,而且为领导工作准备于

前,延伸于后,时时充当着助手角色。秘书与领导的这种关系使领导常常选择自己最信赖的人来担任自己的秘书。

2. 智囊角色

由于社会的需要,智囊已成为一种社会职业,如现代社会的参谋部、研究所、咨询机构等即是。尽管秘书部门与智囊机构各有其质的规定性,不能混为一谈,但秘书常常扮演着智囊角色。这是因为现代管理日趋复杂,任何领导者的决策,仅仅依靠个人的经验和智慧是远远不够的,必须借助于“外脑”和“智囊团”的力量加以辅助,才能做出正确的决策。但由于种种条件的限制,不可能每一位领导身边都配备专门的智囊系统来为其谋划。而秘书人员是领导者身边的工作人员,可以随时发现问题,提出参谋建议。特别是在领导决策时,秘书要及时主动地向领导提供有价值的信息,使之足以预测可能出现的复杂情况,不失时机地做出正确决策;当领导者在某一问题上举棋不定时,秘书人员会分析利弊得失,帮助其当机立断;当领导者为某一难题苦思冥想时,秘书人员会积极地出主意,想办法,帮助领导摆脱困境。

3. 组织者角色

组织者指统筹安排一个团体活动或一项活动的程序、环节的角色。秘书人员经常扮演组织者的角色。比如,召开一次会议,领导者把握的是会议宗旨、方向、效果等,而秘书人员则要准备材料、散发通知、召集人员、安排议程,负责会前会后的一切服务工作。再如,在领导决策的过程中有些问题往往涉及几个部门的工作,这就需要秘书人员事先组织各有关部门进行协商,并广泛征求意见,逐步将意见统一起来,再提交领导研究。

4. 公共关系活动家

当今社会,任何一个组织机构都要处在一定的社会关系网络中,若要处理和协调好这些社会关系,为本组织机构的发展铺平道路,就要开展公共关系活动。而在目前,我国多数单位还没有设立专门的公共关系部门,因此,公共关系的职责有相当一部分就落在秘书人员身上,秘书人员自觉或不自觉地扮演着公共关系活动家的角色。

政府机构的秘书要收集社会各界人士的反映,要对外发布信息,要经常安排领导接触群众,要协调各职能部门的关系;工商企业的秘书要经常保持内外的信息交流,要协调企业与股东、供应商、原料商、用户、教育科研部门、社区、竞争对手等方面的关系;即使是科研单位的秘书,也要经常与人事部门、财政部门、原材料供应部门、生产部门以及出版界、学术界等等进行联系。在这一系列活动过程中,秘书扮演的就是公共关系活动家的角色。

(二) 秘书工作的矛盾统一性

秘书工作存在着一系列的矛盾统一范畴,只的深刻认识这一点,才能真正把握秘书的职业特征。

1. 秘书工作是事务性和政务性的统一

秘书工作既要参与政务,又要管理事务。而事务性的工作是大量的、经常的;参与政务、辅助决策是随机的、间接的。如果秘书人员只能做一点事务性工作,就难以发挥参谋助手作用;但若忽视事务工作,也就失去了参与政务的依据。由此可见,事务性工作是基础,参与政务是在事务性工作的基础上体现出来的。二者密切联系,不可分割。

2. 秘书工作是被动性和主动性的统一

从秘书工作要服从和服务于领导工作来看,它是被动的,但这并不意味着它是消极的,秘书工作也存在着主动性的一面。当秘书人员掌握了秘书工作的规律之后,就应充分发挥主观能动性,创造性地开展工作。如在辅助决策的过程中,秘书人员在充分领会了领导工作的方向、目的之后,就可以主动调查研究,为领导提供全面、准确的信息、资料。这就必然有助于提高领导决策的科学性,反之,如果秘书人员只是消极等待,就可能导致决策的失误。

3. 秘书工作是综合性和专业性的统一

秘书部门是沟通上下、协调内外的枢纽,其工作处处表现出综合性特征,故人称秘书人员为“杂家”。与综合性相对,秘书工作又有其特定的内容和范围,需要专门的知识 and 技能,这就是秘书工作的专业性。如各类事务文书的撰写,公文的撰拟和处理,各类会议、各类活动的安排以及日常事务的管理等等,秘书人员专业水平的高低,直接影响着秘书工作的成效。

4. 秘书工作是常规性和随机性的统一

秘书工作中的许多内容带有常规性,可以用现成的制度、办法或凭经验去处理。如文书处理程序、信访工作程序等等,都是秘书工作常规性的表现。但在实际工作中,也还有一些突如其来、出人意料的事情,必须很快地拿出处理办法来。如进展中的工作出现阻滞、安排就绪的工作又有了新的要求或变化,这时,工作的随机性就出现了。

第二节 秘书工作概述

一、秘书工作的内容与要求

(一)秘书工作的内容

随着历史的前进,我国秘书工作蓬勃发展,领导机关对秘书工作提出了更高的要求,秘书工作的内容不断拓展。

秘书工作内容,有一个历史发展过程。1951,我国颁布的《政务院关于各级政府秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书工作机构的决定》,规定了秘书长和办公厅主任的七项工作内容:

第一、协助首长综合情况,研究政策,推行工作。

第二、协助首长密切各方面的工作联系。

第三、协助首长掌握机关内部统一战线工作。

第四、协助首长掌握保密工作。

第五、掌管机要工作。

第六、主持日常行政事务(包括公文处理、会议组织、检查与督促政府决议的执行等事项)。

第七、掌管机关事务工作(包括机关财务、生活管理、学习、文化娱乐活动等事项,但不设秘书长的机关,如在办公厅之外专设机构管理机关事务工作者,此项工作不由办公厅主任掌握)。

由此可见,秘书工作内容多,任务重,涉及面广,带有很大的综合性、辅助性和服务性。

1985年1月,在全国秘书长、办公厅主任座谈会上,王兆

国同志在谈到办公厅的任务时说：“办公厅有秘书、警卫、调研、电讯、档案、信访、交通、保健、保密、机关生活等业务。”对80年代的秘书工作提出了新的要求。

此后，习仲勋同志在《为做好秘书工作谈几句话》一文中，强调秘书工作主要应当办好三件事：一是调查研究，向领导提供情况和建议，供领导决策参考；二是传达党和国家的方针政策，检查其落实情况，做出信息反馈；三是做好领导同志批示的检查催办工作。这一提法的优点是简明、集中、概括性强，易于掌握。

工作任务或工作内容，提法不同，含义则一。如果一定要说有什么区别，比较而言，任务重大而原则，内容一般而具体。归纳起来，当代秘书的工作内容主要包括以下几个方面：

1. 信息资料工作。各种信息资料的收集整理、优化、利用、反馈、追踪等。

2. 调查研究工作。调查情况，分析综合，提出结论，向领导部门反映并提出建议。

3. 辅助决策。在信息工作和调查研究的基础上，向领导提出各种研究报告或决策方案。

4. 督促检查。检查党和国家的方针政策的贯彻落实情况，催办领导同志指示的各件事情。

5. 协调工作。协调好各方面的关系，使上下一心，左右融洽，内部团结。

6. 会务工作。会议的准备、组织、安排、记录、录音和各种会议文件的制作。

7. 文书工作。包括法定公文和机关事务文书的拟写、制作和管理工作的。