



高职高专创新教材

文秘系列

秘书学

高职高专创新教材编审委员会组编

主 编：陈秀娟 代小飞



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书学/高职高专创新教材编审委员会编. —武汉: 武汉大学出版社,
2011. 11

高职高专创新教材

ISBN 978-7-307-09300-3

I. ①秘… II. ①高… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV.
①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 225728 号

责任编辑:高莺娜

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:北京泽宇印刷有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:13.5 字数:295千字

版次:2011年11月第1版 2016年7月第3次印刷

ISBN 978-7-307-09300-3/C·296 定价:28.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

高职高专创新教材·文秘系列

编审委员会

主 任 张泰基

副 主 任 孙子荆 赵中令

委 员 (按姓氏笔画为序)

马丽惠	王 伟	王艳云
王讯飞	王庆锋	王义伟
代小飞	申 芬	朱海涛
刘洋洋	陈秀娟	张 炎
张宝金	张静雯	张绪玲
李 雪	吴 蕾	沈希安

内 容 简 介

本书是依据《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》的指导精神,并结合教育部最新颁布的教学指导要求及高职高专学校教学特点编写而成。全书内容清晰,用例典型,简明实用。

本书共分六章:秘书职业概述、秘书工作的内容与性质、秘书职业道德和修养、现代秘书的综合素质要求、秘书职业人际关系与工作环境、秘书职业生涯规划与谋求。

本书可作为高职高专文秘专业的教材,也可作为成人教育和在职人员的培训教材,还可作为广大文秘工作者的参考读物。

Preface

前 言

高职高专教育是高等教育不可或缺的一个重要组成部分。目前,我国高职高专教育已进入“以加强内涵建设,全面提高人才培养质量为主”的新阶段。高职高专教育的目标是培养社会一线需要的人才,即技术应用型人才,以此来适应经济迅速腾飞的中国对人才的需求。“以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”成为高职高专教育发展的理论导航。

为了适应和满足高职高专教育快速发展的需要,我们组织了高职高专创新教材编审委员会,经过长期调研,根据高职高专教育人才培养目标及要求,遵循高职高专教育教学特点,针对高职高专学生的实际情况,结合教学实践,编写了本套高职高专创新教材。

《秘书学》属于高职文秘专业的专业基础课,也是高职高专创新教材编审委员会组编的系列教材之一。

现代社会是一个竞争激烈的社会,无论是已经身在职场的人们,还是将要迈入职场的大学生,都面临着提高自身素质、增强竞争优势的挑战。当代大学生要成功走向社会并取得事业发展,需要掌握必要的科学知识、能力以及良好的个人素质。随着改革开放不断深入,政治经济飞速发展,秘书工作的参谋助手作用越来越重要。因而,人们不断了解、总结、研究秘书工作的规律及特点,促使秘书工作在建设具有中国特色社会主义的伟大历史进程中发挥重要的作用。

本书共分六章,由河南机电高等专科学校陈秀娟编写第一、二、四章,代小飞编写第三、五、六章。第一章秘书职业概述;第二章秘书工作的内容与性质;第三章秘书职业道德和修养;第四章现代秘书的综合素质要求;第五章秘书职业人际关系与工作环境;第六章秘书职业生涯规划与谋求。本书较全面地介绍了秘书学的相关理论基础和实践经验,语言流畅、重点突出、结构完整、案例生动。

Preface

本书体例设计如下：

本章导读：每章开篇都有一段导读，既是对每章所讲知识的概述，又是引出每章内容的导语。

学习目标：对每章内容提出学习的目标和要求。

理论知识：对每章节的知识按知识点的逻辑关系编排，并在阐述各知识点的过程中穿插小栏目，如“友情提示”“深入思考”等，以提高学生的学习兴趣。

知识回顾：对整章知识进行归纳小结，列出本章的知识重点和难点以及这些知识点的逻辑关系。

能力训练：针对每一章理论知识，编设相应的训练题，题型以案例分析为主，意在提高学生学以致用能力。

拓展阅读：对每章知识的延伸与拓展，扩大学生的知识面。

本书在编写的过程中，参阅了大量的专业材料和书籍，由于编者水平有限，书中难免会有疏漏和错误之处，敬请各位专家及广大读者批评指正，以便修订时改进。

编 者

Contents

目 录

第一章 秘书职业概述

第一节	秘书工作的产生与发展	2
第二节	秘书机构简介	11

第二章 秘书工作的内容与性质

第一节	秘书工作的内容	30
第二节	秘书工作的性质和要求	34
第三节	秘书工作的规律、原则和作用	41

第三章 秘书职业道德和修养

第一节	秘书职业道德	66
第二节	秘书修养	77
第三节	秘书人员的思维方式和意识	87

第四章 现代秘书的综合素质要求

第一节	秘书必备的知识 and 能力	102
第二节	秘书的心理和职业性格	115

Contents

第五章 秘书职业人际关系与工作环境

第一节	秘书的角色意识	130
第二节	秘书人际关系	144
第三节	秘书工作的环境	151

第六章 秘书职业生涯规划与谋求

第一节	秘书职业资格标准	166
第二节	秘书职业生涯规划	169
第三节	秘书职业谋求	177

附录

附录 1	党政机关公文处理工作条例	186
附录 2	国家职业标准——秘书	192

参考文献



第一章

秘书职业概述

◆ 秘书工作的产生与发展

◆ 秘书机构简介

本章导读

本章主要介绍秘书职业的基础知识。我国秘书的历史源远流长,对我国秘书工作产生和发展的历程以及我国秘书工作的发展趋势的了解,有助于更深刻地理解秘书职业。本章也对我国的秘书机构作了较详细的介绍,并分析了秘书机构的重要作用。

学习目标

1. 了解秘书的起源、我国秘书工作的历史沿革和发展趋势;
2. 熟悉我国秘书机构的概念及基本设置原则,掌握秘书的相关基础知识。

第一节 秘书工作的产生与发展

在一个崇高的目标支持下,不停地工作,即使慢,也一定会获得成功。

——爱因斯坦

“秘书”一词在我国已有悠久的历史,但在不同的历史时期,“秘书”的含义却有很大的区别。

秘书在古代是一个官职的名称,主要负责掌管奏章、函牍、宫禁图书,宣示皇帝命令等事务。现在,秘书是一个职务名称,是负责管理文件、文书并协助领导处理日常工作的政府公务员或企事业单位职员。

国际秘书联合会认为:“秘书是单位主管的特殊助手,掌握有关办公室工作的技巧,能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和正确的判断力,并且在所给予的权力范围内作出决定。”

国家职业标准给秘书下了一个定义,即主要从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

“秘书”一词,人们从各种角度作出种种描述。《现代汉语词典》中对“秘书”一词解释为“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员”。《辞海》中则解释为“职务名称之一,是领导的助手”。

一、秘书工作的产生

秘书工作作为人类社会的一种实践活动,是随着文字的产生、社会的分工和生产的发展及公共事务管理的需要而产生的,至今已经有几千年的历史。在秘书工作的长期发展演变过程中,秘书工作的含义、性质、职能、范畴也与时俱进,随着社会政治、经济、文化发展的步伐不断变化。从原始社会的巫祝神汉到奴隶制社会的史官,从封建时代的专职秘书人员到现代社会的秘书长,分类越来越细,职责越来越明,秘书人员逐渐成为人类社会活动中一支不可缺少的庞大队伍。

(一) 中国历代秘书工作

1. 古代秘书工作

我国的秘书工作起源于部落联盟的昌盛时期,也就是黄帝时期,距今约4 500年。据史书记载,黄帝除了设立六相官职之外,还设有“史官”陪侍左右,记录言行,汇集成册,以备忘信守。《书史会要》《汉书·田蚡列传》载,沮诵、孔甲均为黄帝的史官,他们可谓我国最早的秘书人员。黄帝时期,文字有了重要的改革并且已被使用。《后汉书·祭祀志》载:“自五帝始有书契。”秘书人员与文书的出现,标志着我国秘书工作的发端。

现在所知的我国最早的秘书,是殷商时期的“巫”,距今有3 000多年。他们实际上是从实际经验出发,借神的名义而为君主出谋献策的人。商代出现的甲骨文,是殷王室后期利用龟甲、兽骨进行占卜记事的文字,当时凡遇重大政治、军事、经济活动或最高统治者的日常活动(如战争、祭祀、渔猎等)都要占卜,事后还要验证,所以,甲骨文是一种官方文书。许多甲骨文已具备了公文的雏形,形成了一定的书写格式,有时间、事由、目的、措施等项内容。

甲骨文中的贞人即起草这一公文的巫。当时生产力水平低下,巫需要掌握较多的知识,要积累资料,记载大事,预卜未来,总结经验等。古代称女巫为巫,男巫为覡。

继商而建立的周朝,史称西周。西周在政体上推行以宗法为基础的分封制,立七十二国。西周之初,百废待兴。周公为了从事务堆中摆脱出来,急需有一个辅助自己处理大量日常工作的机构。于是,将商末的中央秘书机构太史寮加以发展与完善,承担起拟制文稿、处理公文、调查研究、颁布政令、提供下情、参谋咨询等工作。太史寮由太史、小史、内史、外史、御史组成。在等级上有高低之分,工作分工明确,各负其责。中央有专门的秘书机构,西周天子也有自己的王宫秘书人员,如内宰、左史、右史等。当时还有女史,是我国历史上最早出现的女秘书。

随着国家事务的纷繁,社会分工越来越细,国家机构各部门也设有秘书人员,也可以说是专业秘书,如司马属下的秘书人员专司兵马方面的秘书工作,司寇属下的秘书人员则专司司法方面的秘书业务。当时,秘书人员还十分讲究职业道德,即“君举必书”和“秉笔直书”,也就是讲究实事求是。这一职业道德,为我国古代秘书树立了光辉的典范,并影响至今。

西周统治阶级注意总结管理国家的经验,充分认识到公文的重要性,公文的职能也不断扩大,它真正成为处理国家事务的重要工具。由于公文有特定的作者、特定的内容、特定的收受对象和特定的目的及运行方向,适应国家不同层次不同管理部门的需要,并逐渐发展为

不同类型的文种,即上行文、平行文、下行文三类公文体系。这一分工明确的公文体系,一直影响到今天,并被沿用。当时,公文的拟制、收呈、颁布、传递均由专人负责,初步形成了公文的运行程序。因此,西周时期堪称我国公文史上的开创时期。

春秋战国时期,生产关系的变化引起上层建筑的核心——国家机构的变化,秘书工作也随之发生了重大变化。春秋时期,生产力水平的提高,人们对自然社会的认识能力也有很大的进展。随着人治观念的增强、宗教作用的减弱,最早从事秘书工作的史官,特别是神职史官的地位开始下降。战国时期,世卿世禄制度逐步瓦解。世代相袭的史官被新兴贵族所代替。大批士人,即西周宗法制度下最后的贵族,纷纷加入秘书队伍。他们奔走于各国之间,寻访明主。凭着游说才能与满腹韬略以求重用。不少人被任用为客卿或国君的高级秘书。各诸侯国都设置新的秘书官职,如秦国设立尚书,即在国君身边执掌文书的官员;齐国设立掌书,即掌管国君文书的官员;魏国设立主书,即主管国君文书的官员。春秋战国时期,秘书工作的发展主要表现在它的文书工作制度上,即拟文制度、用印制度和公文传递制度。

秦始皇统一六国,建立了我国历史上第一个中央集权的封建王朝,制定了包括秘书机构在内的一整套官职制度,集大权于一身,国家大政亲自裁决。左右相虽位极人臣,但在皇权之下,他们既是行政首长,也带有中央秘书长的性质,御史大夫是主要官职,兼有秘书和监察的职责。

汉武帝时命大司马大将军霍光领尚书事,辅理政事,这样尚书台取代御史府,成立新的秘书部门。秦汉时期,制定和创立了许多秘书制度。据秘书史学家潘林杉先生考证,秦汉时期的秘书制度主要有:统一行文标准文字,统一文书体例,建立工作报告制度、参谋官谏制度、公文邮传制度等。汉初仿秦制,丞相府仍是皇帝处理政务的办公厅。但随着国家行政管理事务的增多,丞相的职权越来越大,并有相对独立的决策权。汉武帝担忧大权旁落,采取一系列的措施,削弱和抑制丞相的职权,把朝官分为“中朝与外朝”,把丞相府划为“外朝”,皇帝的近臣组成“中朝”,直接按皇帝的旨意办事。成帝时设尚书台,办公处设在皇宫内,称禁中,也称省中、台阁。设尚书五人,以一人为长官,称仆射,其他四人分曹办事。

两汉对秘书人员素质要求较高,御史府、尚书台等中央秘书机构的一般人员,必须经过严格的考试才能录用。



友情提示

汉朝在秦朝的基础上,发展了对秘书官吏的考核制度,规定朝廷百司中的秘书官吏由主官每年考核一次,称为“常课”或“小考”。每三年大考核一次,称为“大课”。“常课”是根据秘书官吏一年中的德行、勤懒、是否忠顺朝廷、服从主官、忠于职守,作出书面鉴定,好的评定为“最”等,差的评为“殿”等。“大课”是根据三次“常课”的评定等第予以综合,分出好、差等第,然后分别予以赏罚。

魏晋南北朝时期,秘书制度有了进一步发展。魏初,曹操首创“秘书令”一职,下设秘书左丞和秘书右丞,其职责是“典尚书奏事”,成为新的秘书机构以取代尚书台。从此,秘书由指物成为指人,这是我国秘书史上设置的名副其实的秘书官制。曹丕称帝后,改秘书令为中书监、中书令,此秘书结构称作中书省。中书监为正职,中书令为副职,负责起草诏令、掌管章奏、参与政务。中书监与中书令虽地位不高,但因处于皇帝左右,备受重用,故时人以中书省为“凤凰池”。南朝时,以任中书监、中书令为殊荣。

政局动荡、群雄割据的魏晋南北朝时期,出现了长官与秘书之间密切合作的现象,长官尊重、信任秘书,秘书充分发挥参谋助手的作用。当时,著名的政治家曹操、诸葛亮可谓杰出的代表。同时,魏晋南北朝在公文制作制度方面较前几代也有很大的改进,如公文用纸制度,卷轴制度,用印制度,骑缝、押缝制度,连署制度,勾检制度等。这些制度的规定大大提高了公文的时效性、真实性、严肃性和权威性。综上所述,魏晋南北朝时期可称为秘书工作的发展期。

隋朝时期,隋文帝重新制定的官职制度对后世影响较大。其中,尚书省、中书省、门下省三权分立,互为牵制,防止任何部门大权独揽,反映了秘书部门在“分权”体制中的作用。

唐代是秘书史的一个重要发展阶段,中书秘书的职权逐步落入翰林学士之手。唐承隋制,也设尚书、门下、中书、秘书、内侍等省。因李世民即位前曾当过尚书令,所以尚书令一职空缺,只设副职左右仆射。左右仆射典领百官,在某种程度上起到秘书长的作用。当时秘书省只不过是管理编纂历史和著书之类的机构,它与曹魏时的“秘书”的内涵大不一样。唐朝三省制,尤其是中书、门下两省,职责广泛,参政、决策的作用不断增大,皇帝为了限制其参政、决策的作用,起用翰林学士为新的秘书官员。翰林学士虽无官署,但备受皇帝的信任,凡重要文件均由他们起草。

唐朝为了使秘书工作进一步制度化、规范化,制定了全面而细致的法律条文,以提高秘书人员的责任心,在公文的拟制、处理、传递、保密诸方面均有章可循,严格依法办事。这大大提高了秘书工作的效率,保证了政令畅达。唐朝文书工作制度方面,在前几代的基础上,也有了很大的发展,如用纸制度(黄纸为皇帝的专用纸,其他官吏不得滥用)、一文一事制度、公文拟制和副本制度、公文签押制度、公文折叠制度、公文装封编号制度等,都有不同程度的革新与改进。

宋仿唐制,设翰林学士院,负责起草制诰、赦敕、国书等重要文书,辅助皇帝左右,实为皇帝的机要秘书处。宋朝,文书档案工作制度已趋向成熟,文书工作与档案工作全面分工。从中央到地方,普遍设立了专门化的档案房——架阁库。信访机构的设置,设鼓、检两院,凡吏民投书鼓院(初级部门)被拒绝,可再投书检院(高级部门)。如事关紧要,当日就上呈皇帝。一般上书每五日上呈一次。从信访机构不同层次的设立和效率来看,比唐朝有明显的进步。从秘书队伍的建设、文书工作、信访档案工作等方面考察,唐宋时期可视为秘书工作的成熟期。

元朝,中书省作为中央行政机构,下设尚书省,编制设六部。中央政府的秘书机构也在

中书省内。元朝也曾设翰林院。地方的路、府、州的秘书部门为经历司，县府设主簿，主管秘书工作。元朝在公文处理制度方面，较前几代颇有建树，如照刷、磨勘制度，朱销文簿制度，翻译缮写制度，当面交卷制度，围年交案制度等。

明朝之初，设有中书省，由丞相主持工作。洪武十三年（1380年），朱元璋总结历朝经验，防止丞相越权，取消丞相一职，由自己直接处理国政。后来朱元璋让翰林院的大学士来协助处理政务，草拟诏谕，参与机要，并称为内阁大学士。内阁便从这里开始。

内阁实质上是皇帝的秘书处。内阁设有三个专职秘书部门：中书科、制敕房和诰敕房。明朝的公文处理已达到系统化的高度。中央政府的公文处理分上行文和下行文两个系统。明朝非常重视公文的检查与催办工作，除了六科给事中负责督促、催办各部公文外，皇帝还经常派员到地方官衙检查公文处理情况。

清朝初期，中央秘书机构设内三院，即内国史院、内秘书院、内弘文院。内国史院，负责起草诰命、册文、记注皇帝起居，修撰各朝实录；内秘书院，撰拟并处理与外国的往来文书，转奏与各部无关的条陈政事、外国机密等；内弘文院，注释古今政事得失，为皇帝进讲、为皇子侍讲，颁行制度等。

我国古代秘书工作，从夏朝开始，历经商周、秦汉、魏晋南北朝、隋、唐、宋、元、明、清，从草创到发展，逐步趋向成熟与完善。秘书机构也是随着不同王朝的国家机构同步发展和演变。虽然几经演变和发展，一部秘书工作发展史告诉人们，历代中央秘书机构的重要地位、作用始终不变，它是一个不可缺少的辅助性部门。

2. 民主革命时期的秘书工作

辛亥革命后，从孙中山到袁世凯再到蒋介石，都较重视秘书工作，均设有秘书机构。辛亥革命之后，中国结束了长达两千多年的封建帝制，建立了中国历史上第一个资产阶级民主政权。孙中山先生任中华民国临时大总统，在总统府之下设9个部、1个秘书处，各部政务厅和各省都督府也设秘书人员，处理文书等事宜。秘书处自此而始。北洋军阀段祺瑞做总理时，在国务院设秘书厅。

中国共产党建立以后，非常重视秘书工作。在党的第一次代表大会上，毛泽东担任秘书。抗日战争时期，由于政权建设和敌后根据地的巩固，各根据地秘书工作有了新的发展。从陕甘宁边区到许多较大的革命根据地，都设有秘书部门。1942年，在整风运动中，毛泽东发表了著名的《反对党八股》《整顿党的作风》等讲话，推动了公文写作与文风的改革。抗日战争胜利后，中共中央新成立了书记处办公处，协助书记处理文件、电报、会议等其他日常事务。

解放战争时期，随着解放区的扩大和巩固，政务日繁，秘书工作又有了新的发展。1948年7月，东北行政委员会办公厅制定了《简明公文程式》和《公文处理办法》。同年9月，华北人民政府成立，设立了秘书厅，并颁布《公文处理暂行办法》和秘书部门《办事通则》。1948年8月，中央决定在全国党政军系统实行一报一事制度。随着革命胜利的到来，电报数量陡增，在各级高级机关，相继成立了“办报科”和“电整科”。这些都是新中国成立前省级秘书机

构的前身,为新中国成立后的秘书工作打下了基础。

3. 新中国秘书工作

中华人民共和国的成立,使我国秘书工作进入了新的历史阶段。新中国成立初期,秘书工作的重点是在总结和继承解放区秘书工作经验、改革旧政权机关的秘书制度、吸收外国秘书工作先进经验的基础上,建立一套适应我国民主政治的秘书工作机构和制度。

1951年4月,中共中央办公厅和国务院办公厅在北京召开第一次全国秘书长会议。会后颁发了《关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书机构的决定》《保守党和国家机密的暂行条例》《关于加强文书处理和档案工作的决定》《公文处理暂行办法》等一系列重要文件,对秘书工作的组织建设和思想建设都起到了重要作用。

从1953年至1966年,中共中央办公厅、国务院秘书厅下达了一系列加强秘书工作的文件,比较重要的有《中国共产党中央和省(市)级机关文书处理工作和档案工作暂行条例》《关于加强国家档案工作的决定》《国家机关文书立卷工作和档案工作暂行通则》《关于机要秘书工作的暂行规定》等。地方各级领导机关、各级秘书部门,都根据中央和上级的指示,结合自己的实际情况,采取了许多具体而有效的措施,制定了一系列加强秘书工作的制度和细则。这一时期,我国党政各级秘书工作都有了全面发展,基本上适应了社会主义建设事业的需要。但由于“左”的思想的干扰,在秘书工作中出现了不顾实际、不讲科学、随意打破常规、不按客观规律办事的错误倾向,使秘书工作的建设受到了一定的影响。

从1951年至1981年,即从第一次全国秘书长会议到第二次全国秘书长会议期间,中共中央办公厅与国务院办公厅公布了若干关于文书处理、档案管理、机要秘书、文件保密等方面的规定、条例、办法,建立起了一套行之有效的、系统可行的秘书工作制度。

1981年,中共中央办公厅召开了第二次全国秘书长会议,总结了几十年来的工作经验,研究了文书处理与调查研究工作,重申并完善了过去行之有效的秘书工作制度,使秘书工作重新走上了规范化、系统化、科学化的轨道。同年2月,国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理暂行办法》。5月,党中央颁布了《中共中央关于领导干部要亲自动手起草重要文件,不要一切由秘书代劳的指示》和《党政机关信访工作暂行条例(草案)》等重要文件。

1985年1月,党中央又在北京召开全国秘书长、办公厅主任座谈会。会议指出:秘书工作的指导思想是围绕党的总目标、总任务,做好“三服务”,即为领导服务,为各部门服务,为人民服务。秘书应起到“四个作用”,即参谋作用,助手作用,提供信息作用和协调作用。秘书人员应做到“四个转变”,即从偏重办文办事转变为既办文办事、又出谋献策;从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。这次会议对我国秘书工作总结经验、加强队伍的建设、开创新的局面,起到了重要的推动作用。

第三次全国秘书长会议,是我国秘书工作发展史上的一个里程碑,它标志着我国秘书工作进入了一个崭新的历史阶段。1987年2月18日,国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理办法》,把公文划分为10类、15种。1993年11月21日又进行修订,公文分为12类、

13种。这一文件是使我国行政机关的公文处理工作规范化、制度化、科学化,提高公文处理工作效率和公文质量的可靠保证。



深入思考

新中国的秘书工作可以借鉴古代秘书工作的哪些经验教训?

(二)国外的秘书工作

随着科学技术的日益发展,发达的资本主义国家都建立了具有现代化水平的各种层次的秘书机构。这里以美国为例作一介绍。

美国是秘书工作职业化程度最高的国家,秘书工作渗透到社会生活的每个角落。美国秘书以公司秘书为主,有统计表明,美国的政务秘书仅占秘书总数的1.62%,其余的都是企业秘书和私人秘书。美国雇佣私人秘书的现象很普遍,从政府官员到企业家,从演员到运动员,从律师到医生、教授,几乎都有秘书,有的是两三人共用一个秘书,有的则是一人拥有多名秘书,如有的大学校长同时拥有五六名秘书协助其工作。这些秘书的薪水由雇佣者个人支付,有别于我国由机关为领导人配备的专职秘书。

美国劳工部依下述三个标准对秘书进行分类。

第一,根据秘书所服务的管理人员的级别高低进行分类(简称为“LS类”)。秘书类别从低到高共分为4个类别:LS—1级、LS—2级、LS—3级、LS—4级。

第二,根据秘书所担负的职责的大小进行分类(简称“LR类”)。这主要分为两类:LR—1级和LR—2级。LR—1级是较低一级的秘书,其职责是根据管理人员的总的指示精神,独立地完成按程序安排的办公室日常工作;其工作任务主要有:为上司制定日程安排表,根据上司的指示安排约会,审阅须由上司签署的各种信函,负责通知参加会谈、会议的有关人员,接打电话,迎候来访者,记录和译写口述,开启来函,保管文件资料,申领办公用品等。显然,这类秘书人员主要从事事务性的服务工作。LR—2级秘书是较高一级的秘书,他们除了完成与LR—1级秘书类似的日常工作之外,还要根据自己的知识、经验技能和判断能力去主动完成一些较为复杂、难度更大的工作任务,如对打进的电话和来访的有关人员进行筛选甄别,决定什么事该由谁出面处理或转给谁接待,回答各种形式的询问,以自己的名义签发信函,向上司所管理的其他雇员提出和说明上司的要求等。

第三,按照职位所规定的职责,美国的秘书又分为两大类:一类是担任行政性职务的“行政秘书”(包括工商企业),另一类是担任专业性职务的“专业秘书”。第一类职位占美国秘书职位的大多数。“行政秘书”按其职权的不同又可分为两类:一类是领导、管理职位,如秘书长、公司秘书(相当于我国的办公室主任);第二类即一般的“行政秘书”,他们的主要职责和任务包括:记录经理或上司的口述,接听、传达电话,接待来访人员并安排与上司的约会,打印信函和文件,处理各类邮件,为上司起草复函、讲话稿、备忘录、报告以及以单位或上司的

名义发表的文章,编辑、校订由他人起草或打印的文件,为上司查阅有关资料,代替上司阅读、签署、寄发某些信函,通过各种信息源为上司检索、摘录有用的信息,为本单位选择办公设备和办公用品等。“专业秘书”实际上是对于在各种具体的专业领域、专业部门工作的秘书人员,以及从事专门类型秘书工作的秘书人员的总称,简称“OT”类。主要分为以下几类。

(1)法律秘书。主要受聘于法院、法官个人、律师事务所或大公司的法律部门等。

(2)医学秘书。主要受聘于各类医院、医生个人、政府的医疗保健部门、大公司的卫生部、生产医药医疗用品的大公司、医学研究机构和医药图书出版部门等。

(3)教育秘书。主要受聘于各类教育机构和教授个人。

(4)财经秘书,也称经济秘书。主要受聘于各类企业或企业的领导人,如总经理等。财经秘书只是企业秘书的一部分,他们负责管理企业或公司的资金,有的还负责其雇主的私人财务。

(5)通信秘书(也称文字处理员)。美国的许多公司都设有专门从事文字处理事务的秘书职位,他们在执行职务时所使用的设施和技术都是高度专业化的,需要熟练使用现代化文字处理装置并具有相当的语言文字水平。

(6)科技秘书(也称工艺秘书)。主要服务于科学家和工程师,他们通常不是在办公室而是在实验室工作。

美国政府机关的秘书,属于其文官阶层的一部分。担任这类工作,必须经过申请和考核,成为正式秘书后可以按规定逐级升迁。美国政府机关的秘书人员,统一由文官委员会管理,该委员会由低至高将秘书分为助理文书级、文书级、执行级和行政级4个等级。对后两类秘书人员要求知识丰富、头脑灵活、思维缜密、性格完美。他们被视为行政首脑的得力助手。

二、秘书工作的发展趋势

随着社会经济与科学技术日新月异,秘书工作也呈现出以下新的发展趋势。

(一)秘书的参谋职能强化趋势

传统的秘书工作职责是强调做好“三办”,即办文、办事、办会,为领导提供事务型服务。

面对日益复杂的社会政治经济环境,现代的秘书工作将在做好“三办”的基础上,更加注重为领导提供智能型服务。现在,无论是党政军机关还是各类企事业单位,都要准确、及时、有效地进行科学决策,仅依靠领导个人的智慧,是难以作出科学有效的决策的,这就更加需要借助于秘书部门的参谋作用,为领导者提供知识和能力的补充。

(二)秘书职业的规范化趋势

1998年6月,原国家劳动部发布了《秘书职业资格鉴定试点工作方案》之后,才在北京、上海、重庆等省、直辖市开始秘书职业资格培训和鉴定试点工作,迈出了秘书职业化的第一步。

2000年3月16日,国家劳动和社会保障部发布了《招用技术工种人员规定》,决定从2000年7月起开始执行。规定中明确指出,秘书职业同其他各行业技术工种和有关人员一样,上岗必须持有该部颁发的职业资格证书。现在秘书的职业化趋势主要体现在秘书身份

职业化、秘书职能专门化、秘书知识专业化三个方面。

(三) 秘书服务的多元化趋势

秘书的服务已呈多元化趋势,秘书逐渐由政治舞台转向社会大舞台,党政军机关、企事业单位、社会各类组织的秘书已成多足鼎立之势,秘书一部分工作逐渐趋向社会化。随着各个领域、各种规模和层次的正式组织不断涌现,各种形式的服务需求不断产生,社会分工将进一步专门化和细化,使秘书及秘书工作因所属的层次、范围、性质、领域、行业的差异,出现了如网上秘书、商务秘书、电信秘书、钟点秘书、短工秘书等多种形式,各种专职秘书服务企业也相继产生。

(四) 秘书工作的信息化趋势

随着世界信息技术的革命,对秘书工作的要求也发生了很大的变化。现代秘书要求会使用计算机、互联网及其他多种高级技能,在现代办公室中扮演着重要的“信息管理者”的角色。现在作为一名秘书,不仅文字处理要会使用计算机,作预算、作计划、收集材料、搜寻资料、通过互联网召开电话会议、通过网络通信传递文件,都要熟练使用计算机和网络。

秘书工作作为行政管理工作的的重要组成部分,从管理科学的发展要求来看,未来秘书将需要充分利用纵横交错的行政手段管理网络资源,运用计算机技术、互联网技术及其他多种高科技技能,系统、科学、有效、准确地处理各项公务,使办公室的各项业务活动不断地优化、配套、成型,形成一个清晰、完整、科学的秘书工作管理体系,实现办公自动化、信息化。

(五) 秘书资格的国际化趋势

对秘书职业资格的认定现在已不再局限于国内,而是出现国际化趋势。

其一是国际职业联盟的作用越来越大。“国际职业秘书协会”是跨国性的职业组织,其总部设在美国密苏里州开普斯城。该组织是世界上各国家和地区交流秘书工作经验的中心,也是多个国家和地区的秘书成员汇集互通信息的中心。现有会员4万多人,除美国的专职秘书外,秘书协会的成员国和地区成员遍及欧、亚、拉美、大洋各洲,如德国、意大利、瑞士、挪威、比利时、冰岛、澳大利亚、日本、菲律宾、马来西亚、新加坡、印度尼西亚、巴西、秘鲁、哥伦比亚、玻利维亚、巴拿马、南非以及中国香港、台湾地区等。

其二是资格考试向国际靠拢。目前,在我国开展的秘书职业资格考试已经与国际接轨,如国际职业秘书协会秘书资格考试,该考试在北京和上海等大城市已经设立了培训点和考点。

三、秘书的层次和类别

(一) 秘书的层次

在我国,秘书的级别层次很多。按职权责任来看,担任不同职务、进入不同领导层次的秘书差别很大,如在党政机关的秘书就有以下几种层次。

(1) 进入领导层的秘书,如各级党委的秘书长。这类秘书参与决策的程度较大,所能发挥的参谋作用也较大,这种秘书领导负有“参与政务,掌管事务,搞好服务”的职责,兼具领导与秘书两重身份。

(2)没有进入党政领导层,但在秘书部门内担任一定领导工作的,如办公室主任,秘书处处长、科长等。这种秘书领导不能直接参与决策,但可以发挥较大的辅助决策和参谋作用,并负有“掌管事务,搞好服务”的职责。

(3)一般秘书,属于完全意义上的服务层,主要是为领导决策服务的助手,是通过具体工作和通过秘书部门整体来体现“参谋作用”的。

(二)秘书的类别

从不同的角度来划分,有不同的秘书类别。

(1)从服务对象来分,有公务秘书和非公务秘书。公务秘书泛指在公有制组织,如国家的党政军机关、群团组织、国有企事业单位等组织中担任秘书工作的人员。非公务秘书泛指除公务秘书以外的众多其他秘书。

(2)从所属行业来分,有机关秘书、企业秘书、军事秘书、政治秘书、司法秘书、公关秘书、新闻秘书、教学秘书、科技秘书等,他们是不同行业领域的秘书。

(3)从工作职责来分,有行政秘书、工作秘书、生活秘书、机要秘书、外事秘书、信访秘书等。他们是在一个单位或一个公司里分别担负不同职责、不同工作内容的秘书。

(4)从秘书所起的作用来分,又可分为参谋型秘书、事务型秘书、技术型秘书、公共关系型秘书、财经型秘书、综合型秘书、法律型秘书、涉外型秘书、文字型秘书。

第二节 秘书机构简介

立志、工作、成就,是人类活动的三大要素。立志是事业的大门,工作是登堂入室的旅程。这旅程的尽头有个成功在等待着,来庆祝你的努力结果。

——巴斯德

秘书工作机构,不是一般的工作机构,它是不可缺少的辅助性的政治部门。秘书工作的机构,是指秘书工作本身的内部组织。当前,在我国,从中央到省、地、县各级党政领导机关,以及大中型企事业单位,都设有秘书部门。基层的或规模较小的单位,一般不设置秘书部门,只配备适量的秘书工作人员。

一、秘书机构设置的原则

(一)力求精简,减少层次

秘书工作机构的设置要力求精简,减少层次。这是获得高效率的前提条件。如果机构臃肿,层次繁多,势必妨碍效率的发挥。新中国成立以来,我国秘书工作机构的建设是遵循了这一原则的。当前,只在中央一级及其直属部门和省(直辖市、自治区)级党政领导机关设

置办公厅。地区一级和县一级则设办公室,县级及下虽设办公室,但人员很少。在人员配备上,则要求精干,尽量避免人浮于事。无论是和西方一些国家相比,还是从在本国人口中所占的比例看,我国的秘书工作人员都是比较少的,但完成的工作量并不少。

(二) 实行秘书长负责制

秘书工作机构实行秘书长负责制。这是秘书工作机构的一条组织原则。在地区级和以上党政领导机关,均设秘书长,对秘书工作全面负责。县级以下单位,则一般由办公室主任全面负责。

(三) 相对稳定的原则

秘书机构一旦建立起来,就应当进入相对稳定的状态,这包括各分支机构的稳定以及人员的稳定。尤其是稳定秘书机构下属的各部门则更为重要,因为部门变动必然会造成组织结构的变化,必然要对各部门的职权和职责作重新分配,同时也要作人员上的重新调整。除了十分需要,否则不宜变动部门。

人员总是会有变动的,一方面是由于新陈代谢的自然法则,有老的退出,就会有新的进来;另一方面是根据工作的需要,进行必要的人员调整,有进有出,有上有下。不变,会缺乏活力,死水一潭,不利于提高工作效率;但反过来,变得太快,幅度太大,会影响人员思想的稳定和人员之间工作的配合。因此,人员的变动要有计划性,要从工作的近期需要和远期发展来予以考虑。

(四) 讲求效益的原则

讲求效益包括两层意思:一层意思是秘书机构的设置应有利于形成高效率的工作,以满足为领导服务的需要;另一层意思是秘书机构的设置尽可能做到低投入、高产出。人力资源的投入,以及由此而带来的财力资源和物力资源的投入,都是成本投入,因此不能不考虑在确保工作质量的前提下,尽量地降低成本。这不单单是用人数量的问题,也包括用人层次的问题。目前,有些机关的秘书部门盲目地引进人才,甚至有些处级机关及处级以下机关的秘书部门也争着要硕士、博士,而安排的工作岗位却不需要如此之高的学历,这不仅是资源浪费,也加大了成本的投入。



深入思考

你认为秘书机构设置的原则还应有哪些内容?

二、秘书工作机构的隶属关系

秘书工作机构是各级领导机关从实际需要出发设立的,其职能从根本上说是辅助领导处理日常工作。因此,就决定了秘书工作机构隶属于所在的领导机关,也就是说,一定的秘书工作只对其所属的领导机关负责并接受其领导。

秘书工作部门之间,不存在直接的垂直领导关系,但自上而下却存在业务上的指导关系。1955年发布的《中国共产党中央和省(市)级文书处理工作和档案工作暂行条例》中指出:“中央办公厅对中央各部门和各级党委机关的文书处理工作和档案工作在业务上进行领导。分局和省(市)委办公厅对同级各部门和下级党委的文书处理工作和档案工作在业务上亦有指导之责。”很明确,上级秘书部门对下级秘书部门在业务上负有指导的责任,可以颁发有关业务的条例、决定、指示、制度和办法;可以召开会议,进行业务指导,培训工作人员,交流经验或研究、解决问题。下级秘书部门则应自觉接受上级秘书部门的指导,及时汇报工作情况,请示解决疑难问题的办法,遵照要求积极改进工作,努力提高业务水平。

三、秘书机构的地位

秘书机构作为机关和单位的综合部门,其地位是相当特殊的。主要表现在以下两个方面。

1. 枢纽地位

秘书机构负有上情下达,下情上呈,左右通气,内外联络的职能,发挥着桥梁和纽带的作用。尽管机关领导也可以直接将思想意图传递给各职能部门和下级机关,也可以直接听取各职能部门和下级机关的汇报,但在工作量很大的情况下,除了一些重大的问题,机关领导不可能一一都采取这种面对面的信息传递,大多由秘书人员通过书面的和口头的形式来承担这些工作。可见,秘书机构在整个管理系统中居于中心的地位,全面协助领导实施管理。虽然,从组织人事的角度来看,秘书部门同职能部门都属于同一个层次,与机关领导的关系都是上下级的关系,但在管理实践中,两者之间其地位和作用存在着很大的区别,不处于同一个层面。为有效地协助领导实施管理,秘书部门十分靠近机关领导,直接为机关领导服务,所以其工作地位(并非权力地位)处于上层,这也就是许多学者谈到的秘书工作的“近身性”;而职能部门主管某一方面的工作,是执行机构,具有相对的独立性,他们无须事事请示领导,领导也无须事事向他们作指示,他们在自己职权范围内可以向下级有关部门布置工作,因此与机关领导的距离就要远一些。正是这种远近不一的组织结构,最符合机关实施管理的需要。

2. 依附地位

秘书部门不同于职能部门,它只接受本机关领导层和领导人的领导,而不接受上级机关秘书部门的领导,同时也不对下级机关秘书部门行使领导权。当然,上级机关的秘书部门对下级机关的秘书部门可以发挥其指导作用。这就是说,秘书机构具有非常鲜明的依附性和接受领导的单一性。秘书机构的依附地位决定了秘书机构的行为取向,必须以接受本机关领导的命令和指挥,为本机关领导服务,对本机关领导负责,作为基本的工作职责。秘书机构在组织上的依附地位也就决定了秘书机构在工作上的被动地位,它的全部工作必须以机关领导为中心,围绕领导的需要而开展。虽然秘书也有常规工作,但这些常规工作也主要服务于机关领导,至于接受领导临时交办的事,则更是屡见不鲜,这显然与职能部门是不同的。

四、秘书机构的名称

我国秘书机构的名称主要有以下三类。

1. “办公厅(室)”

在一个较正规的机关内部,一般设有若干中层机构。这些内部中层机构可以分为职能部门和综合部门两大类。

职能部门是指有明确而有限的职责范围、专门管理某项具体业务的部门。例如,一家公司中的销售部、财务部、人力资源部等,一所中学中的教务处、政教处、总务处等,各级党委机关中的组织部、宣传部、统战部等。

综合部门是指在全局范围为领导的决策和宏观管理提供调查研究、信息沟通、参谋咨询、综合协调、督促检查以及办理文书、筹办会议、处理日常事务等多项服务的部门。与此同时,它也从组织的整体利益出发,为各职能部门提供从资料查询到办公用品的发放等具体服务。在大多数机关中,这种综合机构只有一个——办公厅(室)。

每一个机关实际上都是一个管理系统,这个系统的权力中心当然是领导。尽管领导也可以通过会议等方式直接将思想意图传递给各职能部门和下级机关,也可以直接听取各职能部门和下级机关的汇报,但是在更多情况下领导是通过办公厅(室)用文件、电话等方式来布置工作,了解情况,获取有用信息的。即使是开会,会前准备(包括会议文件和信息资料的准备)、会间服务、会后文件制作和发布等,也必须依靠办公厅(室)来完成。

办公厅(室)的具体职责就是“三办”,即办文、办会、办事。办公厅(室)的重要作用,特别是参谋助手作用是通过办文、办会、办事来实现的。“三办”是各级办公厅(室)最基本、大量的工作,“三办”能力也是办公厅(室)工作人员的重要基本功。

2. 在“秘书”一词后面冠以“局”“处”“科”“股”“室”来命名的秘书机构

如秘书处、秘书科、秘书室。它们一般属于办公厅(室)下设的部门机构。具体负责文书、会议、联络、接待等工作。

3. 以秘书组织承担的具体职能来命名的秘书机构

如信访办公室,就是专门接待人民群众来信来访的秘书机构。“机要局”就是专管机要工作的秘书机构。这类秘书机构一般承担组织内部信访、机要等专职工作。这类称谓各地不统一,且秘书机构的职责也不尽相同。



友情提示

我们要分清以下两个误区。

(1)并非所有的“办公室”都属于秘书机构。如外事办公室、侨务办公室、征兵办公室、台湾事务办公室、工业交通办公室等就不是秘书机构。因为这些机构所承担的

职能并非秘书机构的职责。

(2)在秘书机构内也有非秘书性质的部门。如“汽车队”“保安处”等。另外,有些地方也会把一些尚未成熟的或难以独立的部门也放入秘书机构,于是就出现了秘书机构中也存在着非秘书性质的部门的现象。

五、秘书机构的分类和形式

(一)行政机关的秘书部门

行政机关主要指党政机关、部分事业单位、企业以及以采取行政管理方式的职能机构。行政机关的特点是行政级别的划分十分明确,各级行政组织之间责任权力明确。行政机关的秘书部门是机关工作的枢纽。它对外代表本机关,对内联系和协调各职能部门工作。从某种意义上说,秘书部门是机关工作正常进行的保证。行政机关秘书部门的设置,一般包括文书处理、档案、机要、调研、政策研究、信访、后勤总务、安全保卫等部门,是机关首脑的参谋部、思想库。情况、信息从这里综合反映上去,决策、意见、方案从这里提出初步设想。同时,它又是整个机关的后勤部、财政部,掌握机关财务预决算、收入、支出,负责机关生活、福利、交通、电讯、基建等全部行政事务工作。因此,行政机关秘书部门的设置应是全能型的,承担机关内部的全部行政管理任务,机构规格较高,干部选配也较严格。

在我国,各级政府机构的设置上自全国人大常委会,依次为国务院、各省(直辖市、自治区)政府、地市政府、县(区)政府、乡(街道)政府、村镇(居、家委会)政府机构。各级党组织机构的设置上自中共中央,依次为省委、地委、县委、乡(街道)党委、村镇(居、家委会)党支部。政府职能机构自国务院以下为各部机关、(司)局机关、处机关及科室。行政机关的秘书部门就分别设置在各级机关之下,其级别就是机关直属下级。省部级以上行政机关的秘书部门绝大多数称“办公厅”,地级以下(包括地级)一般称“办公室”。秘书部门的负责人称办公厅(室)主任。省级以上机关还设秘书长,但是严格地说,秘书长是职务名称,是一级官位,不是职业名称,不表示为“秘书的领导”或“高一级的秘书”。



友情提示

2004年,先后在北京市政府担任8年副秘书长、在中共北京市委担任5年秘书长的段柄仁同志出版了《轴心——论秘书长》一书。段柄仁同志以多年党政机关领导工作的经验和所悟,深刻细致地描述了“秘书长”。他认为,秘书长不是决策者,是为领导决策和决策落实服务的助手;不是一般秘书,是对秘书工作负有管理之权,做好领导机关内务工作的领导者;是工作处于领导机关中枢位置,担负承上启下、

协调四方、拾遗补阙的任务,保证领导机关工作有序运转的主要组织者。所以,段柄仁同志形象地比喻秘书长为“轴心”。

(二)公司企业的秘书部门

公司企业中的秘书部门是公司企业内部的行政管理机构,也是在经理、厂长领导之下设置的履行辅助管理、综合服务职责的综合机构。由于公司、企业不同,秘书部门的设置也多种多样。归纳起来,主要有以下4种形式。

1. 综合性的秘书部门

这类秘书部门多是在国有大中型企业、国有公司等带有行政机关管理特色的公司、工矿企业和商业企业,也是企业为减少非生产人员,克服分工过细的弊病所设置的“一揽子”秘书部门。其特点是秘书部门对领导中枢集体负责,全面掌管单位内部行政管理事务,同时负责对外宣传、联络、开展公共关系事务,甚至涉及辅助业务领导的工作。为厂长、经理个人配备的秘书,也同时隶属于综合性秘书部门。这类秘书部门多被称为“公司办公室”“集团办公室”。

2. 职能性的秘书部门

这类秘书部门多是在公司企业作为行政办公室,与营销办公室、技术办公室、公关外联部等办公室并立。这类秘书部门的工作比较集中,主要是担负单位内部行政事务和其他事务性、临时性的工作任务,包括协调各个职能部门之间的关系。有时也需要与其他部门合作展开工作,如与营销办公室和公关外联部携手举办企业对外的公关宣传活动等。这类秘书部门也称为“经理办公室”“厂长办公室”或“行政办公室”。

3. 专业性的秘书部门

这类秘书部门主要指人员设置比较少的秘书部门。这类秘书部门一般设置在人员规模比较小的公司企业中,被称为“文秘室”“值班室”,主要负责单位文书信函的撰写制发,管理文件档案,筹办会议,接打电话、接待来客以及单位领导临时交办的各种工作。

4. 由一两名秘书承担的秘书办公室

这类情况多存在不设秘书部门的单位内。这类公司企业规模更小,因此只设一个值班秘书的办公席位,有的称为“前台”,有的就定位为“总经理秘书”。尽管单位规模小,但是工作所涉及的范围不小,秘书一般要求全时在岗,负责电话接听、文电处理、文案制作、会议事务、来客接待等。

企业中的秘书部门与行政机关的秘书部门工作范围相近,但又有所不同。主要区别有以下几个方面。

第一,企业中的秘书部门是直接为生产、经营服务的。它的一切工作必须以生产经营为中心,服务并服从于生产和经营管理。

第二,企业中的秘书部门工作人员属非生产人员,不直接创造产值。因此,除必需的数量外,一般不多设。

公司企业的秘书部门一般是从第四种形式起步,随着公司企业的发展而逐步扩大的。当前,随着民营企业、个体企业的发展,由一两名秘书承担的秘书办公室比较普遍,还出现了公司企业在一定时间段聘用的“钟点秘书”以及两家公司合聘的“共用秘书”。



友情提示

2010年,某科研机构的最大变化就是从研究所转制为公司,这不仅意味着大部分原来国家划拨给“研究所”的科研经费今后要靠“公司”自己从市场赚取,还意味着所有人员要从传统的机关工作模式转变为企业运作模式。精简机构和精减人员势在必行,第一步就是把原来7名文员的研究所办公室精减为3名。具体分工是办公室主任兼公司总裁助理,主要辅佐领导;一名值班秘书主内兼做接待、电话业务、办公设备使用监管;一名机动秘书跑外兼做会务和各部门协调。两名秘书要能够轮流换岗。3个月调整期后,公司秘书工作进入良性循环。

(三) 股份制企业集团中的秘书部门

我国的股份制企业实行的是董事会领导下的经理负责制,是独立的经营实体,要求企业产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学。所以,股份制企业秘书部门的设置遵循分级分类管理、精简合理高效、整体效益的原则,在工作中仍然具备辅助管理、综合服务的基本职能。下面首先来分析股份制企业的机构设置以及其中的秘书部门(见图1-1)。

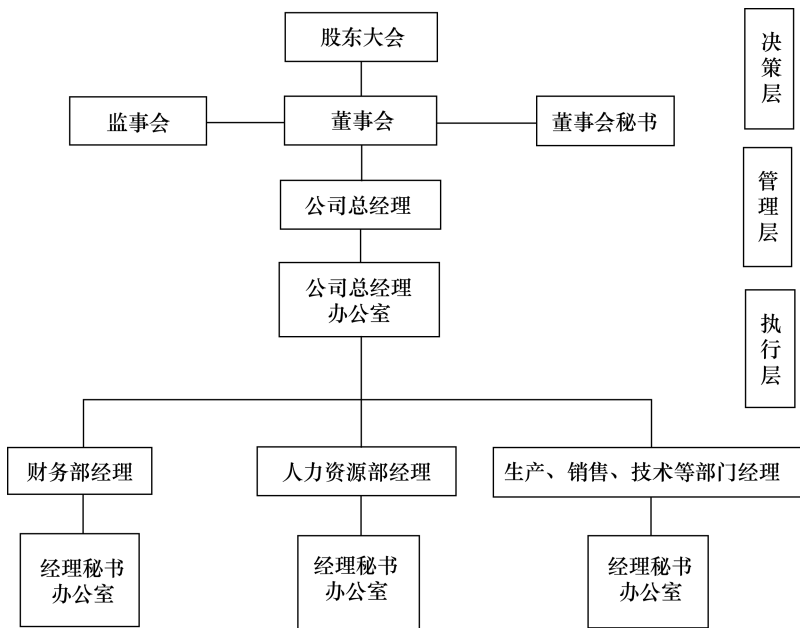


图 1-1 股份制企业的机构设置及秘书部门

在股份制企业中,最高权力机构应当是股东大会。股东大会和董事会是决策层。在这一层次,一般不设置常设秘书部门。在董事会机构中设置的董事会秘书,是公司的高级管理人员。其主要负责董事之间的信息传递沟通,负责公司业务活动的初步策划并且在董事会层次斡旋,主要对董事会负责。在上市公司,董事会秘书在负责董事会层次的秘书工作以外,还要承担公司与证交所的联络沟通,按有关规则办理公司的股权与信息披露事务。证交所对上市公司的董事会秘书在任职资格、职业纪律、职责、审核任用办法等方面都有明确规定。因此,股份制企业的董事会秘书身份比较特殊。

总经理是董事会任命的公司最高管理者,所谓首席执行官(chief executive official, CEO)。董事长、总经理是管理层。总经理办公室负责公司的秘书事务,是股份制企业中的最高常设秘书部门,一般直接对总经理以及各位副总经理负责。股份制企业的总经理、副总经理一般会配备助理,总经理助理是主要对领导者负责的秘书,一般不隶属于总经理办公室。有的公司总经理助理由办公室主任兼任。总经理办公室的工作主要是按照领导授意处理公司的文件信函、组织公司会议、掌管公司文书档案、接待和安排来客与领导的约见以及电话传真往来业务。在不另设公关部的公司,秘书部门同时负责公关事务和对外联络工作。

股份制公司的组织机构是在总经理之下由各个职能总监负责的各事业部,其中不可或缺的是财务部和人力资源部。其他部门因公司的业务不同而设置不同。如有的设置生产部、技术部、销售部等,有的设置项目策划部、开发部,还有的设置公共关系部。在这些事业部中,部门经理的助理,也称秘书,有专设的,也有由部门内职员兼任的。

由此分析,股份制公司企业的秘书部门主要是指总经理办公室。各事业部不另设秘书部门,但可能设专职秘书人员。

(四)临时性秘书机构

临时性秘书机构是指各级各类领导机关在实际工作需要时所设置的非常设性秘书班子,主要是为解决临时发生的重要事件、临时组织的重要活动或会议等所成立的一段时期内的秘书机构。在某些重大会议或重大活动过程中,常成立一些跨单位、跨行业、跨地区的临时领导机构,这就需要从各方面抽调人员组织秘书班子。例如,召开与会人员多、规模大、会期长的大型会议,工作涉及各个方面,临时性会务工作量很大,就要成立一个“大会秘书处”;举办一项大型活动,对某一件事情展开专门调查,也需要设立为主抓领导做辅助和服务工作的临时性秘书机构。如“第×届国际电脑节筹备组”“北京市第×届高新技术产品展览会办公室”“某某事件调查组秘书组”等。首先,这种临时性秘书工作机构是由主办单位牵头组织设立的。其次,临时性秘书机构的人员由会议或活动的参与单位派出组成,牵头单位可以根据分工的需要,要求派出单位选派有专长的秘书。再次,临时性秘书机构对相关领导机构或牵头单位领导负责。最后,临时性秘书机构在会议或活动完成后撤销,有关人员各回原单位。

临时性秘书部门的特点:一是时间性强,集中在一定时间内完成既定工作。二是任务量大,无论是办事还是办会,都要求迅速搭起班子,理顺关系,展开工作,速战速决。三是协调

机制好,内部协作和谐,外部沟通顺畅。

六、秘书部门的内部工作系统

我国对秘书部门的称谓目前还没有统一的规定。最普遍的是称“办公室”,级别高一些的称“办公厅”。在党政机关,办公室(厅)之下设有“秘书局”“秘书处”“秘书科”等相应级别的秘书部门。

(一) 党政机关中秘书部门的内部工作系统

党中央、国务院的秘书部门称为“办公厅”,“办公厅”下设“秘书局”“信访局”“机要局”“外事局”等,“秘书局”又下设“档案处”“综合处”“会议处”等。

国务院各部委及各省、市、自治区的秘书部门,统称“办公厅”,厅下直接设处,如“秘书处”“机要处”“行政处”“信息处”“查办处”等。处以下有的设“科”或“室”,有的不设。与“办公厅”同级的还有“政策研究室”,专管各类政策制定前后的调查与研究工作的。

市、县级秘书部门以及省、市、自治区各部、委、厅、局秘书部门相对要简单些,一般仅设“办公室”,“办公室”下设“科”或“组”。

一些基层单位的秘书部门,一般都设“办公室”,由分担各项秘书工作的专职人员组成。

党政机关中秘书部门的工作系统大体包括文字、文书、机要、档案、政策研究、信息处理、信访、督办查办、行政、日常值班。各个机关职能不同,秘书部门所负责的工作内容也各有侧重,因此工作系统也不同。如有的机关文书工作与机要工作合并,同时负责网上办公、电子政务等工作,有的机要工作还负责机关的计算机信息安全工作。有的机关现代信息处理与政策研究会同,历史信息、情报等与档案工作会同。有的机关日常值班是行政办公室下的一项常规工作。信访工作在各级政府机关秘书工作中占有相当的位置,一般单设信访办公室,也有的机关将其归入行政办公室的接待工作。

(二) 公司企业中秘书部门内部的工作系统

公司企业中秘书部门内部的工作系统主要分为办公事务、行政事务和法律事务。秘书部门的办公事务主要指文件信函撰制、会议事务、文电处理、信息加工处理、来客接待及安排对客户的约见、迎送、电话接待工作等。这一工作系统是何公司都需要首先设置的,即使规模再小的公司,也首先会聘请做电话接待和处理一般文字工作的秘书。当秘书工作形成系统时,办公室承担所有办公事务。随着公司规模扩大,秘书部门的工作范围也进一步扩大到行政事务和法律事务。行政事务主要指承上启下、辅助领导、协调公司企业内各职能部门之间关系,协助有关部门开展公关工作等。有的公司企业公共关系部就设在办公室之下,其工作任务就包括协助人力资源部对内开展增强凝聚力的团队活动,树立企业精神;对外协助市场营销部开展树立公司企业形象、与公众建立良好关系的公关宣传活动。办公室主任常常既是秘书部门的领导者,也是公司企业领导者的左右手。在不另设人力资源部的企业,秘书部门的行政事务还包括人力资源管理与开发方面的工作。法律事务主要是指协助有关职能部门依法申报、依法纳税、依法上报财务报表以及依法接待并协助有关审核和检查等事

务,也包括协助公司法律顾问或律师处理有关事务。

在公司企业中,秘书部门内部的工作系统很少有明确的定义,办公室人员设置一般规模也不大。秘书在工作中各有侧重并相互配合,而且许多工作是协助并配合其他职能部门进行的,既体现了秘书综合服务的职能,也辅助领导推进了管理。其中,办公事务是秘书部门主要承担的日常工作,行政事务主要是承担辅助管理、协调沟通的工作,法律事务主要是协助财务部门、公司企业领导和公司律师做好服务性事务性工作。公司企业秘书部门的整个工作系统,体现了它不可或缺和重要的协调作用。

七、秘书部门的地位和职能

秘书部门是任何单位组织中必不可少的机构。有人说,只要开个公司,至少有一个人:一个经理、一个会计、一个秘书兼出纳。这部分反映了秘书部门的地位和职能。

(一) 秘书部门的地位

无论是党政机关的秘书部门,还是公司企业、社会团体的秘书部门,都是直接为组织的领导机关服务的。秘书机构具有承上启下的功能,在各级各类机构组织中有着特殊的地位和作用。它的运行状态如何,将直接影响整个机关或单位能否高效运转;它的工作状况怎样,又将直接影响全局的工作。

秘书部门在工作中处于领导中枢和职能部门之间,是上情下达,下情上呈的枢纽。所谓上情下达,就是通过“办文”“办会”“办事”的方式,将上级和领导的指令传达给下级和各职能部门。所谓下情上呈,是将下级和各职能部门的情况全面、准确、实事求是地上报给领导和上级。正是通过秘书部门的上情下达,上级和领导的指示、决策才得以落实和贯彻实施;也是通过秘书部门的下情上呈,上级和领导才能够更全面地知晓下面的实情,从而进行正确的决策、管理。因此说,秘书部门是各级各类组织中沟通信息的主要渠道。

不仅如此,秘书部门在各类组织结构系统中,还发挥着万向轴的作用。从横向来看,它是各职能管理部门信息汇合与集散的重要枢纽;从纵向来看,它既是决策层与执行层的结合部,又是决策层与职能管理层之间的纽带;从内外来看,它不仅是从外界吸收信息能量的窗口,而且也是释放信息能量的门户。它不仅在组织运转过程中负责协调组织内部各部门之间相互配合,同时也时刻注意外部环境的变化,以使组织与外部环境相适应。可见,秘书部门在组织系统中的地位不仅特殊,也很重要。

在组织运转过程中,上级只有充分了解下级各方面的具体情况,才可能作出符合实际、具有科学性和可行性的决策。而下级各方面的情况,则需要通过秘书部门的调查研究、接待采访和处理来信等方式并经过信息的综合处理提供给领导。同样,下级只有正确理解上级各项领导活动的意图,才能自觉地、积极主动地执行领导的决策。秘书部门通过撰拟简报、通讯、信息,组织各类会议,受权传达上级指示等活动,协助下级正确理解并贯彻执行上级各项指示。作为社会组织,本单位与上、下级单位,本系统同级单位以及其他社会组织之间的沟通,也是以秘书部门为桥梁的。所以,秘书部门作为组织系统中的枢纽,纵向上就要做好

承上启下,上传下达的工作;横向上要做好联系左右的协调工作;还要做好与社会方方面面的沟通工作,以保证领导的决策能够顺利实施,组织系统能够正常运转。詹银才在《涉外秘书学》一书中指出:“秘书部门是来自上下左右的各种情况、资料、函件、信息的集散地,是领导工作指挥、联系的开关,是协调上下、沟通左右联系的桥梁。”这段话可以说是对秘书部门地位的形象概括。

在任何组织系统中,秘书部门都是处于承上启下、联系左右、沟通各方的枢纽地位。

(二) 秘书部门的职能

秘书部门被称为综合办事部门,作为组织内部唯一的综合性部门,与各个职能部门相比较,秘书部门的职能是辅助管理,综合服务。

1. 辅助管理

秘书部门是在组织管理系统中发挥着重要作用的辅助管理部门。秘书工作的本质,是通过“办文”“办会”“办事”,贯彻领导意图,推进领导中枢的决策与管理进程。秘书工作是单位和组织管理工作的一部分,主要是以辅助领导实现管理目标的形式来体现职能。因此,辅助管理的职能主要有以下两方面体现。

(1)体现管理的职能。领导是以科学决策和决策的贯彻来实现领导与管理,秘书部门在承上启下中则要体现贯彻领导决策意图的管理职能。秘书部门辅助领导决策,一是在领导决策之前进行调查研究,摸清情况,收集各方面的信息,综合各方面的情况资料,为决策提供及时、准确、全面、有效的依据,为决策做准备和预测;二是提出或协同有关职能部门提出一个或几个方案,撰拟决策文稿,供领导参考、选择;三是在执行领导决策中,宣传、贯彻、实施决策,并协调在贯彻决策过程中的各方面关系;四是在领导决策后检查决策的执行情况,综合来自各方面的反馈信息,以便修正、完善决策;还要负责调查决策在各方面引起的反应、贯彻中存在的问题,建议领导采取必要的措施,总结经验教训,优化决策效果,为制定新的最佳决策提供有效的反馈信息。围绕贯彻领导决策,秘书部门所开展的工作,体现了重要的管理职能。

(2)体现辅助性职能。秘书部门的管理工作,主要体现在为实现领导的管理目标所展开的“办文”“办会”“办事”中。辅助管理工作主要是以大量的日常事务的承办和处理来体现,有些工作看起来简单、琐碎,处理起来“没完没了、没昏没晓、没饥没饱”,却是基础性工作,是关系整个组织全局工作能否顺利进行的重要环节。以秘书部门辅助领导决策为例,决策前收集信息,制作调查问卷,统计调查结果,利用先进的计算机分析软件对调查数据进行科学分析,撰拟可选择方案的文稿,组织有关论证会、座谈会的会务工作;决策后协助具体承办部门落实和督办工作等,在领导决策程序中,秘书部门承担的主要是协助性、协调性工作,是以顺利地推进领导的管理工作为主要工作目标。应当明确的是,秘书部门辅助管理职能不仅体现在辅助领导层推进管理,同时也体现在辅助执行层贯彻领导决策,推进各方面管理。因此,秘书部门的工作是组织管理工作的一部分,也是主要以辅助性管理来体现部门职能的。

2. 综合服务

秘书部门在辅助管理的同时,还具备综合服务的职能。秘书部门综合服务的职能主要体现在秘书部门与其他职能部门的关系和秘书部门所承担的机关日常行政事务两个方面。秘书部门属于综合部门,它和其他各职能部门的工作职能不同。任何组织中,各职能部门的工作责任、工作任务是比较集中、明确的,而秘书部门的工作任务相对来说是比较庞杂、不断变化、弹性非常强的。职能部门主抓的工作,秘书部门要协助配合;职能部门分不清主抓的工作,秘书部门要协调沟通;职能部门不能主抓的工作,秘书部门要作出安排或者自己承担。所以,有人戏说秘书是“不管部部长”,是有道理的。任何组织中,职能部门之间会因具体的工作内容而出现疏密不同的关系。但是,秘书部门的综合性决定了它必须与任何职能部门都保持密切的关系。在贯彻领导意图时,秘书部门承上启下,必要时还可能代领导行使管理权力,组织指挥具体的工作。但是这并不表明秘书部门在地位上高于职能部门,尤其不能改变秘书部门综合服务的职能。领导决策意图的顺利贯彻落实,要靠职能部门的通力合作;组织的整体业绩和效益,要靠各个职能部门的具体成绩来体现。因此,秘书部门为各个职能部门的综合服务,就是辅助管理的具体化。秘书部门综合服务的职能还体现在秘书部门所承担的机关日常行政事务,特别是处理日常事务过程中。秘书部门每天“办文”“办会”“办事”,从早晨开始的分送信函、报刊、文件,到下班前检查门窗、电源、落实值班,大大小小、林林总总。在秘书部门的日常事务中,临时的、突发的工作要比有计划好的比重大。这中间有领导临时交办的,也有为各职能部门相互协同配合所提供的服务性事务。有时上午的一个电话所涉及的紧急工作,就使秘书要用一天来抓紧落实。工作由具体职能部门承办,但是几个部门承办的工作,要由秘书部门协调。工作所涉及的事务,要由秘书部门辅助,包括开个会、发个传真、送上级主管部门审批盖章等琐细事务。在组织中,大事能承担,小事不推辞,秘书部门在“办文”“办会”“办事”中所体现的就是这种综合服务的职能。

八、秘书机构的重要作用

在新的历史时期,秘书机构的职能有了新的发展和变化,因此,在加深对秘书机构职能理解的基础上,努力创造优异的业绩,以适应社会主义现代化建设的需要,是每个秘书人员必须认真考虑的问题。有关秘书机构的职能主要包括以下几个方面。

(一) 管理信息

管理信息是秘书部门的一项经常性的工作,而在辅助决策过程中为领导“提供准确的信息”,只是秘书部门信息工作的一部分,当然也是其中最重要的一部分。总的来说,文件工作、会议工作、调研工作、信访工作、档案工作,都可以说是信息工作,至少可以说其中含有大量的信息工作的成分。

管理信息是一门学问,当然不能要求秘书人员必须掌握高深的信息科学理论,但具有一定的信息理论知识,如信息收集、信息处理、信息输出和信息反馈的一些原则和方法是完全必要的。目前还有少数秘书人员依然凭着老经验,用老方法来管理信息,这显然落后于社会

的发展,也不可能为领导提供高质量的信息服务。信息工作包括收集、鉴别、储存、处理、输出、反馈等各个环节。秘书人员应当学会用信息管理的理论和知识来指导文件工作,使文件工作能够提升到更高的水平。

(二)参与协调

协调是最富有艺术性的一项管理工作。诚然,机关单位的领导者负有协调的主要职责,但作为领导参谋助手的秘书人员也应积极配合领导搞好协调工作。作为管理学的一个概念,协调是指防止系统出现不协调的现象,以及纠正不协调的行为,使之协调的管理活动。管理的各方面要素都存在着协调的问题,其中最重要的莫过于协调人与人的关系。协调的涵盖面很大,包括上下关系的协调,即领导与被领导之间的协调;左右关系的协调,即部门与部门之间的协调;以及内外关系的协调,即本机关、本单位与他机关、他单位的协调。这三方面的协调共同构成了一个完整的协调网络,只要其中某一方面出现不协调,都会对全局造成不良的影响,都将有碍于整个机关单位目标的实现。

协调有主动协调和被动协调之分。主动协调是指积极做好各种工作,防止不协调现象的出现,形象的说法是“防患于未然”。被动协调是指在出现了不协调的现象之后,采取相应的措施,纠正不协调的行为,恢复协调的状态。

既然协调是一项艺术性很强的工作,这就要求进行协调时务必讲究工作方式和方法。协调的方式方法很多,如命令的方式、教育的方式、协商的方式等。所有的方式,领导都可以根据需要而采用,但秘书人员通常只能用协商的方式,这是由秘书的地位所决定的。秘书部门同职能部门地位平等,即使是获得授权,也不等于身份的改变。当然协商过程中也会含有教育的成分,但绝不能居高临下,以教育者的姿态出现,不然其结果很可能是事与愿违。协调,作为一种重要的管理职能其作用是绝不可低估的,秘书部门应明确协调的意义,并在协调中积极配合领导开展工作。

(三)协助控制

所谓控制,是指为实现决策目标,按既定的标准对系统各执行环节进行监督检查,使之符合标准的管理行为。这个定义说明,实施控制的目的是实现决策目标,实施控制的依据就是既定的标准,而实施控制的手段就是监督检查。秘书部门既然负有辅助决策的职责,那么也就应当同时负有协助控制的职责。

要实施有效的控制,必须建立起完备的相对封闭的控制系统,该系统包括三个组成部分,即被控系统、控制器和信息反馈、传导系统。从对人的行为的控制来说,被控系统就是执行者,即控制的对象,领导将计划、任务及标准等信息输入该系统,由该系统负责实施。信息反馈系统就是传递被控系统执行情况的信息通道,反馈信息通过这个通道进入控制器,如反馈信息说明被控系统没有按既定的标准执行,也就是出现“差异”,控制器将根据情况,提出纠正措施。控制器可以用人,也可以用机器,但就秘书部门协助领导实施控制而言,当然用的是人。信息传导系统也是信息传递的通道,纠正措施经由这个通道进入被控系统,被控系统按照纠正措施纠正执行行为,并将纠正的情况再由信息反馈系统传递到控制器,如仍然不

符合标准,控制器则再次提出新的纠正意见,直到执行系统完全按标准执行为止。这就是控制的基本模式,三个子系统,即三个组成部分是缺一不可的。

机关工作的控制同工业生产的控制有所不同,不需要作连续的、不间断的控制,因此秘书部门没有必要对执行单位和部门的工作始终盯着不放,可以分阶段地进行监督检查。再说,秘书部门是综合部门,其任务是配合领导对中心工作及全局的发展予以控制,至于业务性的工作主要由主管部门负责控制,秘书部门不宜插手。一般情况下,秘书部门协助控制的主要任务是对承办文件的催办,当然对领导所批办或交办的事也属于秘书部门督促检查的范围。

(四) 辅助决策

由于我国一般不实行顾问制和参谋制,而大多采用领导班子决策的制度,这就使秘书部门在辅助决策方面具有了较大的活动空间。

秘书部门同各职能部门的差别在决策地位中也能反映出来。秘书部门的参谋作用主要体现在综合性的和全局性的决策;而职能部门作为某一方面工作的主管部门,其相对独立性明显强于秘书部门,它们拥有专业权限,在职权范围内可自行作出决策,而某些专业性方面的重大决策,通常也由它们提出方案,提交领导审批。所以,职能部门在决策中的作用具有专业性和局部性的特点。当然,在一些重大的综合性和全局性的决策中,凡涉及专业性很强的问题,秘书人员应注意听取职能部门的意见,并在辅助领导决策过程中充分反映职能部门的意见和建议,因为在专业方面职能部门是内行。秘书人员如果认为自己身居综合部门,在领导身边工作,就什么都知道,什么都懂,那肯定是要碰钉子的,这样也就不可能很好地发挥参谋助手的作用。秘书人员要当好领导的参谋和助手,这并不是说所有的秘书人员都负有辅助领导决策的责任,参与者主要是秘书部门的负责人以及从事调研工作、资料工作和文字工作的秘书。

在辅助决策过程中,对秘书人员的各种意见和建议,领导未必全部采纳,但毕竟可以作为领导的一种选择,使之通过比较形成合理的思路。秘书人员的意见和建议不被领导所采纳或不被领导完全采纳,是常有的现象,作为建议者不必为此而有所抱怨,即使以后的实践证明自己当初的意见和建议是正确的,也不要自以为是、幸灾乐祸。所谓“智者千虑,必有一失”,不能因为出现决策失误,便由此而断言领导水平的低下。正确认识自己和正确认识领导同样重要。

秘书机构的这些基本职能,体现了秘书人员作为领导的参谋和助手的作用,而这一作用则是同办理一系列具体的事项相联系的。

知识回顾

我国的秘书工作源远流长,有着悠久的历史。我国古代秘书工作,从夏朝开始,历经商周、秦汉、魏晋南北朝、隋、唐、宋、元、明、清,从草创到发展,逐步趋向成熟与完善。

随着社会经济与科学技术日新月异,秘书工作也呈现出新的发展趋势:一是秘书的参谋职能强化趋势;二是秘书职业的规范化趋势;三是秘书服务的多元化趋势;四是秘书工作的信息化趋势,五是秘书资格的国际化趋势。

秘书工作的机构,是指秘书工作本身的内部组织。当前,在我国,从中央到省、地、县各级党政领导机关,以及大中型企事业单位,都设有秘书部门。基层的或规模较小的单位,一般不设置秘书部门,只配备适量的秘书工作人员。

在新的历史时期,秘书机构的职能有了新的发展和变化,因此,在加深对秘书机构职能理解的基础上,努力创造优异的业绩,以适应社会主义现代化建设的需要,是每个秘书人员必须认真考虑的问题。秘书机构的职能主要包括管理信息、参与协调、协助控制、辅助决策这几个方面。

能力训练

1. 秘书的含义有哪些?
2. 简析新中国成立后我国的秘书工作。
3. 秘书工作的发展趋势有哪些?
4. 秘书机构设置的原则有哪些?
5. 秘书机构的重要作用包括哪些内容?
6. 案例分析。

案例一:

硅谷的秘书

在那些声名显赫的总裁、首席执行官的背后,忙碌的则是秘书。他们不仅仅在打字、冲咖啡,而且每天都在参与决策。

他们不必穿得一丝不苟,不必不停地记录老板的命令,不必为老板冲上一杯咖啡,在公司股票上涨的时候他们的薪水不会固步不进。他们是硅谷的秘书,有男有女,但以女性为主。在技术革命不断的氛围中,硅谷秘书显得与众不同。

Sun公司首席执行官斯科特·麦克尼利的秘书凯伦·霍尔斯特知道老板的电子邮箱密码,如果老板需要,她会帮他打开邮箱,查看新来的电子邮件。凯伦说:“如果他想喝咖啡,他会自己冲上一杯。”

Sun公司是一个拥有100亿美元资产的商用电脑系统生产商,它与其他数千家公司如惠普公司、英特尔公司、苹果公司等,将硅谷造就成国际高技术经济的中心。在那些声名显赫的硅谷公司总裁、首席执行官的背后,忙碌的则是秘书。他们不像在其他地方工作的更为传统的同行那样刻板地工作,而是每天都要作出重要的决策。

Notel网络公司是硅谷的一家公司,公司总裁戴维·豪斯的执行助理戈温·卡尔德威尔说:“如果我每天穿着套装走进某栋高楼后所做的一切是接电话、日复一日地做时间表,那我肯定会厌倦的。”相反,卡尔德威尔女士在公司里有很大的影响力,她和她的同事起草信函、研究竞争对手公司的情况,向管理层“吹风”,组织谈判等。

硅谷的秘书们在帮助公司成长的同时,她们的收入也稳步攀升。美国秘书职业的平均年收入在2.5万美元至3.5万美元。硅谷有些秘书的年薪则是他们的3倍以上,平均在6万至10万美元。而且,许多硅谷公司的秘书入了股,如果公司发展得好,她们将获得红利。Sun公司的凯伦·霍尔斯特女士年薪6.5万美元,还参与公司的分红。

不过,硅谷秘书们的工作压力也相当大,他们每周通常要工作60至70小时,紧张程度也不言而喻。他们每时每刻都在协调世界各地雇员的工作,这不是普通人所能承受的。

近几年来,美国的秘书行业发生了不小的变化。据国际行政管理职业协会的一项调查表明,三分之一的秘书负责监督其他秘书的工作,45%的秘书负责培训,78%的秘书负责办公室工作。

秘书职业的称谓也在发生改变。国际行政管理职业协会中,只有18%的会员如今还使用秘书这一称谓,其他会员使用行政助理、协调经理、专业经理、执行秘书或执行助理等。

为Cisco公司总裁约翰·钱伯斯工作了8年的德比·格罗斯说:“秘书这个词已经过时了,我们不仅仅是打字、填表或接电话。我们是被赋予权力的,能够做决定。”格罗斯女士并不是公司里50多个副总裁中的一员,但她可是公司里最有权力的人员之一。格罗斯说:“如果我让约翰给我拿个三明治,他会做的。我们彼此尊重对方,我是他可依赖的人。”格罗斯每天工作12个小时,她要帮助约翰·钱伯斯制定复杂的全球工作计划表,向他汇报各个会议的主要内容,阅读他的电子邮件,记录公司在全球1.8万名员工的工作情况。

通过案例,请思考国内外秘书工作的异同。

案例二:

30出头硕士毕业的李某年轻有为,已是某市政府机关办公室的副主任。老主任对李某的工作相当支持,在李某主持下,办公室的各项工作开展得相当顺利,办公室的人员也干劲十足,工作一派欣欣向荣。后来老主任退休了,上级派来了一位拥有博士学位,同样非常年轻的孙某任正主任。

大家原以为办公室主任和副主任都是能干的、高学历的年轻人,办公室的工作一定会更上一层楼,然而,情况恰恰相反,两位主任的意见常常对立冲突,而且两人相互之间又不沟通,给予下属的指令经常不一致。一件事若按副主任的要求去做,权力更大的正主任要下属从头来过,这样搞得办公室工作没有效率,时间也浪费了。更重要的是让下级感到无所适从。而且这种“两驾马车”式的管理方式越来越严重,使得整个办公室的管理相当混乱,各项工作弄得一团糟。结果,领导将两位主任全部替换,又派了一位主任,办公室工作才理出头绪。

请问:这则案例中,领导在安排办公室人员(主任)方面有哪些失误?为什么?

拓展阅读

古代的秘书

历代统治者都清楚地懂得关系到“万人之政”的秘书工作的重要性，因此，他们都很重视秘书人才的选择。并提出了较高的要求。只是不同朝代的选择标准不尽相同。

周代至秦汉，史官兼任秘书工作；秦汉时期，对于从事秘书工作的史官的要求较高。《说文》云：“学僮17岁以上，始试，诵籍书九千字乃得为史。”意思是说，学僮17岁以上才能参加考试；能够背诵籍书（古文字，即篆书）9 000字以上的才能当史官。人们都知道，东汉成书的《说文解字》是我国最早的大字典，全书收字不过9 300多个。而史官要认字9 000个，这在当时是不易做到的。

汉末时，曹操置秘书令，典尚书奏事。曹丕建魏后，改秘书令为中书令。他们除了要求秘书人才有较强的认字能力外，还要挑选通晓文学之士为之。

唐代设立翰林院，许多翰林学士都是文学方面才华出众的人才，他们当中有不少人担任过皇帝诏书撰制工作。著名诗人李白，就曾在金銮殿上代草王言。初唐文坛上“四杰”之一的骆宾王，也曾做过秘书工作，他写的《讨武檄》，妙笔生辉，连武则天读后也发出如此慨叹：“宰相安得失此人！”

唐代对于秘书人才的要求更高，既重视其文学才华，也重视其政治上的才干。唐太宗提出“擢才而居”，他认为秘书工作应由那些有才干，敢于谏议，能起助手、参谋作用的人担任。反对让那些唯唯诺诺、阿谀顺情、苟合取安的人担任秘书工作。

元代提出“首论行止，次取吏能，又次计月日多者为优”（《元典章》），即根据书吏的品德、业务能力以及资历情况，择优选用秘书人才。

——选自《中国秘书史》

