

四十年來我國商業文書及秘書業發展的趨勢及人才培訓之檢討與展望

張世祿

摘要

在傳統社會中，商業文書與秘書業，多由瞭解一般應用文知能的人擔任；社會發展至以工商為重，二者趨於需要專業人才；及至科技蓬勃發展，由於使用的工具進步，二者的業務日趨重疊，幾乎難以區分。在傳統社會，根本談不上有計畫地培養商業文書及秘書人才；在其後期雖有幾所專科學校設立「商業文書科」，來作育商業文書及秘書人才，但就其教育目標及開設的必修科目看，似乎側重於英文秘書的培養，中文秘書及商業文書需要的課程仍嫌少。隨著工商社會的需要，商業文書的業務範圍擴展，為因應時代的需要，補救學校教育的不足，若干企業或工商團體、大專學校，以及補習班，以職前訓練、在職訓練、建教推廣教育、短期講習、補習等來培訓商業文書或秘書業的單一項目人才，如商用英文秘書、企業秘書、公關秘書、國貿秘書、文書處理、

商用表報函件書繕人員等，此外，政府及坊間出版的有關文書處理、商業文書及秘書業的書籍，也提供了相當實用的知能。到了科技時代，商業文書與秘書業使用的工具大大地進步，不但改變了商用文件與秘書作業的形式，也使得政府及商業教育界重視商業文書及秘書業基層人才的培植，在高級商職增設「文書事務科」及「資料處理科」；而各大專學校的建教推廣班，民間電腦業、秘書協會、秘書服務社等所舉辦的各種補習班，以及企業公司的在職進修等，都是正規教育外人才培訓的管道。展望未來，我國必將邁向經濟自由化，並使兩岸統一，為因應未來需求，謹建議及早培訓有關商業文書及秘書人才。

壹、前言

四十年來，我國商業文書及秘書業發展的趨勢及其人才培訓之檢討與展望，是一個非常大的主題。這一主題，至少

包括四部分：(一)四十年來我國商業文書的發展，(二)四十年來我國秘書業的發展，(三)四十年來我國商業文書及秘書業人才培訓的檢討，(四)往後人才培訓的展望與商業文書及秘書業的發展。而要探討商業文書與秘書業的發展，不僅在其功能、業務隨時代演進、社會變遷有所改變，尤其得重視其所使用的工具不斷進步、創新，對二者的影響。更由於這一主題的時間截面長達四十七年，為便於探討敘述，不得不分為若干時期。當然，要介紹我國的商業文書及秘書業，又不能不開宗明義，先略述其意義。

一、商業文書及秘書的意義

(一)商業文書的意義：文書一詞，依民國六十九年臺灣中華書局出版的辭海第二〇五〇頁的解釋是：「公文書也。漢書刑法志：『文書盈於几閣。』民國五十五年華岡出版社印行的中文大辭典第六一九八頁，則有四種解釋：1 契約，2 公牘，3 文字書籍，4 司理文書之人。另外，中文大辭典第六一九六頁「文案」條：「文書也。官署中治文書之幕僚或屬吏稱文案。」公牘、公文書就是現在通稱的「公文」。從辭書的解釋來看，只有公文和契約與今日文書人員的業務有關，其餘或為職稱，或為書籍的名稱，與今日文書的定義迥然不同。但如單以公文和契約作為文書的界說，又似乎不夠周延，因為現在從事文書業務的人，常和秘書業務重疊，不

止於處理公文和契約。一般來說，機關、團體、民間企業等單位需要處理的文件，都可以稱為文書，處理這類文件的人就是文書人員。至於商業文書，是指各機關、團體、企業等需要處理的商業用文件，處理商業文件的人為商業文書人員。

(二)秘書的意義：秘書一詞，臺灣中華書局出版的辭海第三、二三九頁，有三種釋義：1 謂禁中秘藏之書，2 謂機密之文書（件），3 讖錄圖緯等隱秘之書。中文大字典第一〇、二七六頁有四解：1 秘密之書籍（包含辭海的三種解釋），2 官名（掌圖書、文書之官），3 叢書名，4 各機關首長屬下掌理機要及文書人員。從辭書機密的文件、掌理文書的官，以及各機關首長屬下掌理機要及文書人員等定義作引申，坊間一般有關秘書業、秘書實務的書籍，都從秘書業務或從事秘書工作的人作解釋，認為秘書是各政府機關、行政單位、民間團體、公私企業等機構輔助首長或單位主管處理機要文件、公文、一般文書、安排行事日程、處理並答復訪客或電話查詢等事項的人員。秘書人員所處理的一切業務為秘書業。根據此一定義，則秘書業務實包含文書業務，但就商業文書的業務範圍來說，很多不是秘書人員的職掌，留待後面再作說明。

二、探討本主題的分期

時代的演進，社會的變遷，一般來說是漸進的，但也有

突變：如革命、戰亂的影響，時代的潮流，最明顯的是我國在民國七十六年蔣故總統經國先生宣布「開放」，一九九〇年東西德的統一、東歐共產組織的瓦解，一九九一年蘇維埃聯邦轉變成獨立國協。我們探討我國商業文書及秘書業的發展，自然與時代的演進、社會的變遷息息相關，但大體上說，仍是漸進的，七十六年後的急遽開放，對本主題的未來展望有關，對四十年來的發展尚無太大影響。我們爲了探討敘述方便起見，將臺灣光復到現在（民國八十一年）的四十七年，約分爲三個階段，一是傳統社會，二爲工商社會，三屬科技時代。三個階段無法截然分割，只能大致以光復到民國五十七年國民教育延長到九年爲第一期，五十七年到七十年左右爲第二期，近十年來爲第三期。

三、人才培訓與商業文書及秘書業的關係

教育事業是一切事業的基礎，是盡人皆知的事實。各行各業各種工作業務，都需要人去推動，但幾乎沒有人不學而知、不學而能，所以要教育訓練，即使是資訊科技發達後的機器人，也需要接受資訊硬體、軟體教育訓練的人來生產、操作。商業文書與秘書是專業，自然需要專業訓練，只是在正規學校教育中，設專業科系的並不多，甚至根本沒有秘書業系科，秘書人才多由商業文書、商用英文、外文、中文、國貿、企管等科系所培育，所以臺灣光復後前二十五年，商

業文書及秘書專業人才相當缺乏。因而不屬於社會教育性質的補習班、短期講習、建教推廣教育，以及萬事不求人、秘書寶鑑、秘書寶典、女秘書手冊、秘書秘笈、秘書理論與實務、商用英文指南、文書處理、文書大全等各種書籍應運出版，給有志從事商業文書及秘書業的人士進修、自修的機會，提供了商業文書及秘書業人才培訓的另一種管道。也因此引發教育界的重視，在民國七十六年修正公布的、高級商業職業學校及其進修補習學校課程標準中，除商用英文、商用日文科外，增加了文書事務科與中文文書資料處理科，對商業文書及秘書業的基層人才培育，將有其助益。

四、使用的工具與商業文書及秘書業發展的關係

本來處理商業文書業務及秘書業務，所使用的工具以中英文打字、速記、電話、電報以及毛筆、鋼筆、原子筆等書寫爲主，比較尊敬一點的函牘，必然用毛筆書寫，所以商業文書人員及秘書業人員，除了要具備處理業務的專業知能外，還得會使用處理業務的工具。由於中英文打字、速記、毛筆書寫等工具，不是每一個人都能使用，對商業文書及秘書業的發展，多少有其負面影響。隨著科技的進步，錄音機可以取代速記，電腦處理文書業務既快速又方便，傳真、電傳視訊、電腦網路系統、光碟系統等高科技產品，更改變了

商業文書與秘書業務的形式，而工商社會，時間即金錢，非不得已，已很少使用毛筆書寫，這對商業文書與秘書業的發展有相當大的影響，新工具固然加速了商業文書與秘書業處理的時效，相對地，也使學習使用工具的知能與處理業務的專業知能同等重要。高科技產品可使千萬里之隔，相互見「面」談話或異地開會，影像、動態、聲音都有記錄，因而商業文書及秘書業人員將減低其重要性，反而是經濟自由化以後，國際間的商業文書將日趨重要。

貳、傳統社會的商業文書及秘書業

一、傳統社會型態簡述

我國一向以農立國，自古以來重農輕商，百姓安土重遷，社會上有大地主和貧戶佃農的差異，少有大資本家出現，「有土斯有財」的觀念，一直到現在仍未完全消除。臺灣地區雖在清光緒二十年發生中日甲午戰爭後，在馬關條約中割讓給日本，受日本統治達五十年之久，但並未改變農業社會純樸的面貌。臺灣光復初期，大地主和佃農之間仍存在著貧富差距，和我國大陸各地農業社會的型態相似。本文所稱的「傳統社會」，就是指臺灣光復初期的農業社會，到民國五十年代逐漸由農業社會轉型為工商社會的二十餘年而言。等到民國五十七年，我國的國民教育由六年延長為九

年，初級職業學校停止招生，教育部增設專科及職業育司，高職及專科學校（尤其是五年制專科）快速增加，普通高級中學亦加強數學、物理、化學、生物等基礎科學及自然科學的課程與教學，不僅使國民知識水準提高，民智大開，有益於政治趨向民主、社會更加安定，同時奠定科技發展的基礎，促使經濟快速成長，使我國日益邁向工商社會。所以本文的傳統社會與工商社會的分野，大致以民國五十七年延長國民教育為界域。

在傳統社會中，我國的商業外銷，以農林產品及農業加工產品為主，內銷商品則以農產加工品與輕工業產品為重。那一時期最主要的外銷產品，有香蕉、蔗糖、稻米、樟腦、水果罐頭及肉類食品罐頭等，銷售對象以日本為主要市場，其次為美國、韓國、香港、東南亞地區。那時，臺灣青果運銷合作社，名聞國內外，臺灣糖業公司亦曾風光一時。

另外值得一提的，是臺灣光復後不久實施的三七五減租、耕者有其田，與臺灣地區由農業社會轉型為工商業社會，有相當大的關係。我國政府的這一土地改革與農業政策，不僅使佃農受益匪淺，縮短了貧富差距，有助於社會安定；而且在政府有計畫地輔導下，鼓勵地主將讓售土地所得的資金，轉投資於工商企業，使得民國五十年代工商業迅速發展，而地主亦因投資工商企業，成為大企業家，獲益更大。

大體上，在臺灣光復後的二十餘年間，仍以農業社會為主，在此一階段末期，經濟日益發展，工商業日趨繁榮，終於由農業社會轉型為工商社會。此一時期的商業文書及秘書業，亦以傳統型態為主，以下兩節將分別作簡要介述。

二、傳統社會的商業文書

由於傳統社會以農業為主，商業尚未受人重視，尤其國際貿易業務未能大量開展，因而傳統社會的商業文書，多由瞭解一般應用文知能的人擔任，真正的專業商業文書人員，只有日據時期傳承下來，而為我國臺灣地區特有的「土地代書」，民間的土地房屋買賣、抵押、出典、租賃，申辦銀行貸款等契約、書表、文件，大多委託土地代書處理。我們只要一窺應用文的內涵，就可以知道，在此一時期，只要瞭解一般應用文的知能，已足以勝任商業文書的業務了。應用文的範圍如下：

(一)公文：公文是處理公務的文書，為機關團體相互間、或個人與機關團體之間為公務而往來的文書，在民國六十二年以前有令、呈、函、咨、公告、代電、簽呈、報告、通知等，書寫時「等因」、「奉此」有一定程式，非一般人所能。六十二年行政院秘書處奉蔣副院長經國先生指示作公文改革後，一般高職以上的人都能學會書寫公文。

(二)會議文書：是為會議而應用的開會通知、會議議程、

提案安排、選舉方式及選票等文書。

(三)契約：是規定當事人雙方權利、義務，具有法律行為，必須合乎法律要件的文書。

(四)規章：是公私機關團體訂定，用以約束共同行為，維持社會秩序的文書。

(五)書信：是人們用來互通訊息、聯繫感情、溝通意見、洽辦事務等日常生活中通行的文字。

(六)條據：是便條、單據的簡稱，便條是有書信作用而簡便不拘形式的文字，單據包含收取財物給人收執的收據，各種有價證券的票據。

(七)書狀：是人民、團體、公司行號等向司法機關有所聲請、告訴的聲請書、訴訟狀等，包含民刑訴訟、調解、請願、訴願等書表。

(八)啓事：是以公開方式在報章上發表聲明，讓大眾週知的文字。

(九)廣告：是向大眾宣達消息、意見，以遂其宣傳、報導目的的文字。

(十)電報：為利用電訊傳達用以處理公私事務的文書，本為工商社會快捷的交往工具，目前已由電話、傳真、電傳視訊等取代，僅用於國際商務、外交及婚喪喜慶應酬。

(十一)行政書表：包含統計圖表、保證書、登記書表等。

(十二)一般社交應酬文書：包括對聯、題辭、幛語、慶弔

文、柬帖、名片等。

(三)工商登記書表：包括公司、廠商申請設立登記、變更、解散，不動產產權登記，申請建築執照，商標、專利、著作權等申請登記等等。

(四)法人登記：包含社團法人、財團法人、政治團體、基金會等申請設立及登記、變更、解散。

從這十四類應用文的內涵來看，除了「書狀」必須熟諳法律的專業人員處理外，其餘都是秘書人員及商業文書人員所應瞭解的。所以在這一時期，雖然受過專業教育的商業文書及秘書業人才不多，但因各大專學校很多系科，以及高級商業職業學校，有應用文課程，仍能為當時的商業文書及秘書業提供需要的人才，使商業文書及秘書業務得以正常運作推展。

至於傳統社會商業文書所使用的工具，以毛筆、鋼筆、原子筆書寫，中英文打字，以及複寫等為主，而比較重要的商業文書多用毛筆書寫或打字。由於使用工具的限制，使得這一時期商業文書的發展，多少受到影響。

三、傳統社會的秘書業

正如上一節所述，在傳統社會時期的秘書業，多由瞭解一般應用文知能的人擔任，或由中、英文素養不錯的人擔任。在這一時期，一般人對「秘書」的認知有相當大的差

距。最偏差的觀念，認為秘書只是機關首長或公司老闆辦公室的「花瓶」，只要人長得漂亮，能接聽電話，安排日程，有訪客時作適當的接待或擋駕，就可以勝任了。在當時，具有這種偏差觀念的人不在少數，他們所選用的秘書，幾乎都是貌勝於才的女性。其次是視秘書人員為一般文書人員，負責機要文件、公文的處理，書表的繕印等。

其實，秘書的業務很廣泛，而且因時、因地、因人而有所不同。秘書有私人秘書和機關、公司的組織秘書兩大類。私人秘書是替聘任的人處理一切私人事務，包括私人函件處理，接聽登記電話，安排日程及約會，接待訪客，連絡人員，擔任會議記錄，管理資料檔案，訂購機票、車票，打字繕印等。機關、公司的組織秘書，依其組織不同，在機關團體有秘書長、主任秘書、秘書主任、機要秘書、秘書、助理秘書等；在企業公司有董事長秘書、總經理秘書、各部門經理秘書、業務秘書、公關秘書、秘書等。組織秘書的業務，有公文文書處理，機要及函件處理，印信圖章管理使用，資料檔案管理，會議工作，電訊處理，接待工作，中英文打字及印刷，安排日程，公關業務，以及綜合業務等。從這些秘書業務來看，除公關業務以外，凡是具有一般應用文知能的人，大體上是可以勝任的。但如果要為主管提供中英文演講、致詞等文稿，或是為主管撰擬刊登報章的文稿，那就非得中、英文基礎好而又具有寫作能力者，不能勝任。

對秘書業來說，傳統社會和工商社會差別不大，一般秘書和商業秘書的業務亦大致相近。所不同的是，傳統社會的公文處理比較繁複，非受專業訓練無法撰擬公文，而使用的工具，以毛筆書寫為主，打字為副，所以傳統社會的秘書業實非一般人所可擔任。

四、傳統社會商業文書及秘書人才的培訓

在傳統社會時期，正規學校教育根本沒有秘書業科系，秘書人才多由商業文書、商用英文、外文、中文、國貿、企管等系科培育，前面已有說明，同時由於瞭解一般應用文知能者亦足以勝任秘書業，所以秘書人才尚不虞匱乏。至於商業文書人才的培訓，在臺灣光復後的前二十五年，正規教育體系中，勉強稱得上與商業文書有關的課程，是商業職業學校的應用文和中英文打字，那時的商職並不多，而且都是綜合商業科，課程龐雜，即使學習過應用文和打字，也未必能勝任商業文書業務，反而是大專學校很多科系教學應用文、商用英文，為商業文書提供人才。

民國四十九年起，幾所有遠見的專科學校，鑒於商業文書及秘書業人才的缺乏，而我國必將日益步向工商社會，商業文書及秘書人才將日趨需要，因而人才的培訓誠刻不容緩。先是私立銘傳女子商業專科學校於四十九年秋首設「商業文書」科；二年後私立淡水工商專科學校及私立致理商業

專科學校，亦設立商文科；不久，崇右企專增設商文科；臺北市立商職改制為商專（今日國立臺北商專），亦設商文科。只是從商業文書科的教育目標及課程內容來看，科名雖為「商業文書」，實際以培養秘書人才為主。其教育目標有二：（一）培養工商業一般行政人才及秘書人才；（二）訓練學生語言能力，協助推廣國際貿易，加強整體外交（註一）。至於課程內容，科目表所列有關秘書業的，有英文、秘書實務、第二外國語、公共關係等十一門課四十九學分，而與商業文書有關的有商用英文、英文打字、檔案管理、英文速記、電子資料處理等五門課二十一學分。其三年制專科必修科目表（五年制專科前二年相當於高中高職，後三年課程與三年制專科相近）如表一（註二）。

叁、工商社會商業文書與秘書業的發展及其人才的培訓

一、工商社會商業文書的發展及其人才的培訓

我國政府在臺灣地區為重視人民的生活，求民生主義經濟政策的實現，使百姓安和均富，自民國四十二年即有計畫地實施四年經濟建設，經五期四年經建完成，我國的經濟已顯明地快速發展，人口向城市集中，社會轉向工商業型

表一：商業文書科（丁組）科目表

[illegible]

態。等到第六期、第七期經建實施十大經濟建設，更蓬勃發展，步向民國七十年代的科技時代。工商社會對商業文書最大的影響，是其業務範圍的擴展。本來在傳統社會，一般人對商業文書的認知，有相當大的差距，有的人認為商業文書人員只是打字、繕寫、印製各種商業文件表報的人；有的則認為商業文書人員和行政機關的文書人員一樣，是秘書的副手，負責商業方面公文、書信等收文、登記、分送，經業務單位簽辦擬稿，秘書人員核稿陳請主管判行後，再繕印、登記、發文、歸檔。到工商業急速發展，國際貿易地位日益重要，商業文書的業務範圍大為擴展，真正成為各機關、團體、企業等處理商用文件的人，諸如商業書信、表報、購物詢價，銷售貨物報價，信用狀，外匯申請及押匯，發票，商業合同，市場調查商情報告，建立代理關係，招標投標議價比價，商業統計，資產負債表，預算書決算書，財務損益報表等文件，都屬商業文書。由這些業務來看，顯然不是秘書業所能涵蓋的了。

商業文書業的擴展，使得商業文書人員更專業化，而且趨向分工，因之一般瞭解應用文知能的人，不一定再能勝任商業文書。由於這一發展，使得工商社會商業文書人才的培訓益形重要，除商職設「商用英文」、「商用日文」科，大專商管系科加開「商用英文」課程以爲因應，大專國貿及企管系科、商職國貿及會計等科的畢業生，亦能擔任部分專業

商業文書業務外，不少屬於社會教育性質的補習班、短期職前訓練或在職人員進修講習、建教推廣教育等，如國貿實務班、商用英（日）文班、商業文書班、保險實務班、會計簿記實務班、中、英打字班、財務結算表報班……形形色色，不勝枚舉，再加上商用英文指南、文書處理、文書大全、政府與民間文書等書籍應運而出版，爲有志從事商業文書的人提供了進修、自修的機會，對商業文書人才的培訓，具有不小的貢獻。

二、工商社會秘書業的發展及其人才的培訓

前面曾經提到，對秘書業來說，傳統社會和工商社會差別不大，一般秘書和商業秘書的業務亦大致相近，所不同的是，傳統社會的公文處理比較繁複，非受專業訓練無法撰寫公文。因爲在民國六十二年公文改革以前，公文程式非一般人所能瞭解，即使修習「應用文」課程，也不見得都能「等因」、「奉此」地處理公文，所以有人稱擅長公文寫作的人爲「紹興師爺」。六十二年公文改革後，一般高中高職或大專畢業而曾修習應用文的人，大致都能撰寫公文，使得秘書業日益大衆化、普遍化。同時到了工商社會，仍把秘書人員看作「花瓶」的，已絕無僅有，使得秘書業正常化。加以工商社會人人忙碌，視時間如金錢，很多原來用毛筆書寫的秘書業務，漸漸改用打字或鋼筆、原子筆書寫。而且錄音機、

影印機的使用逐漸普遍，計算機、電腦也開始上市，使用工具的進步，更使秘書業普遍化、大眾化，不再是只有少數人可以勝任。

至於這一時期秘書人才的培訓，在正規學校教育方面，以五所商專的商業文書科為主，其次是高職及大專學校修習應用文課程，以及商用英文、公共關係等課程的人。另外是如同商業文書人員一樣，屬於社會教育範圍的補習班、建教推廣教育班，以及民間的秘書協會、秘書服務社、女秘書聯誼會等所舉辦的短期講習，與秘書寶鑑、秘書寶典、女秘書手冊、秘書秘笈、秘書理論與實務、企業秘書等書籍的出版，給秘書人才的培訓，開闢了另一種管道。

三、工商社會商業文書及秘書業人才培訓的檢討

我國商業文書及秘書人才的培訓，在民國四十九年以前，根本沒有專設系科來培養，四十九年起雖有商業文書科的設立，但培養的學生人數不多，而且從其教學內容（參見前面科目表）來看，只在培養「英文秘書」，既無「應用文」課程（商業文書科分乙組、丁組，乙組雖有應用文四學分，但無秘書實務課程，而且檔案管理課程明列為英文檔案管理），秘書實務僅二學分，且注重於電話禮貌、接待應對訪客，登記並提醒主管每日工作日程等，嚴格地說，實無法

培養真正需要的秘書人才，仍不得不仰賴高級商職的商用英文、商用日文科，以及商職及大專文法商系科的「應用文」教學，只是很多系科應用文均列為選修，且僅二至四學分，能學會書信、條據、規章、啓事等已不錯，公文雖然教學，學生多半無法執筆撰寫公文稿，至於會議文書、契約、行政書表、工商登記實務等，限於教學時數，幾乎都略而不教。同時，商職的商用英（日）文科，以及商職大專的應用文教學，並非專為商業文書及秘書業人才而設。這一情形，自傳統社會到工商社會，始終沒有改觀，足證政府及民間，都不太重視商業文書及秘書業，使得若干大企業只有「自求多福」，從職前及在職訓練講習來充實秘書及商業文書人員的知能，而有關的補習班，秘書業社團的專業講習，大專學校的建教推廣班，以及有關商業文書與秘書業的書籍，乃應運而生。

進入工商社會後，商業文書的範圍應時擴展，前已述及，因而一般具有應用文知能的人，以及商業文書科培植的人才，已不太能勝任商業文書業務，反而是大專商業管理類系科，國際貿易系科有商用英文、國貿實務、國外匯兌、關稅實務、貿易書件作業、電腦操作等課程，企業管理系科有財務管理及表報、國貿實務、國外匯兌、商用英文、公共關係、電腦操作等課程，他如銀行系科、保險系科、會計系科、財稅系科等，都有類似課程，為商業文書提供不少人

才，只是其設系科的目的，非為商業文書人才的培養，而是社會進入工商時期，商業文書與商業實務結合的自然趨勢。但因商業實務重在業務處理，需要高層面的知識與國家經貿發展趨勢、政府外貿政策，國內外市場及行銷管理等相關知識，商業文書則為處理商業實務時填寫應用的表報、文書，很多大專本科系畢業的人，往往不屑花時間精力在刻板的文書表報作業上，一般企業的在職訓練、職前訓練、有關補習班、建教推廣班，以及商業文書類的書籍，就專為培訓填寫商業文書表報而設計課程或書籍內容。只是這些社教性質的人才培訓，為時甚短，僅能學習某一單項技能，因而引起政府及商業教育界注意，主張在商職培訓商業文書人才。此一構想，終於在民國七十六年修訂商職及其進修補校課程標準時實現，詳情留待下一章再介紹。

肆、科技時代商業文書與秘書業的發展及其人才的培訓

一、科技時代商業文書的發展及其人才的培訓

被稱為第二次工業革命的資訊科技的發展，給人類社會帶來很大的衝擊，也帶給人類生活無上的快捷方便。電子計算機傳入我國已有大約三十年的歷史，民國五十年代後期，

大專學校已開始設立電子計算機系科，不過那時的教學內容，以電腦打孔及大型電腦讀卡、資料處理、計算等為主，大型電腦由於更新汰舊快速，價格又非常昂貴，設有電子計算機系科的學校，都不敢購買，而是向美國的大電腦公司如IBM公司、王安電腦公司等租用。後來有了微電腦處理機，而且售價大幅度下降，各校才自行購置。但真正使我國的資訊科技快速發展，是近十年的事，民國七十年前後，我國在國家科學發展委員會的輔導努力下，生產個人電腦的廠商增加，資訊教育則在教育部科技顧問室與電子計算機中心的輔導下，日益普遍。先是八位元電腦進入學校、廠商，不久，八位元電腦被淘汰，繼之以十六位元電腦，而且售價年下降，一般人都買得起，於是電腦進入家庭。很快三十二位元電腦問世，很多危險性高、笨重的工作都由機器人操作，很多原來由人工操作的機器，亦由電腦自動操作，傳真機、電傳視訊、影像傳輸、電腦網路系統、光碟系統等高科技產品，更使得各行各業趨向自動化，智慧型大樓、智慧型校園、智慧型生產設備等名稱紛紛出籠，真可以說是日新又新，一日千里，進步神速。這種高科技化，使得報紙、書刊多由電腦編輯排版，對商業文書及秘書業產生了很大的影響：其一是文書處理的形式改變，原來除表格、外文用橫式自左至右書寫外，一般文書都用直行由右至左書寫，現在則幾乎都用橫式由左往右繕印（一般學術著作及教育部規定的

很多文書表報亦然)；其二為使用的工具改變，各種公文、文件多用電腦處理，既快速方便，又可存檔，便於查考，而且用磁碟片儲存檔案資料，不必再需要大大小小的檔案資料櫃，占據辦公室空間；其三是使用工具的知能與處理業務的知能同等重要；其四是商業文書與秘書業融合，幾乎不可區分；其五是商業文書及秘書業人員可以由科技產品取代而大量減少，相對地亦減低了此類人員的重要性。

在商業文書人才的培訓方面，前面曾經提到，由於工商時代產生的社會教育性質的人才培訓，是「急就章」的補正規教育不足的現象，因而引起政府及商業教育界注意，除了教育部的專科及職業教育司，改名技術及職業教育司，並要求各專科學校加強資訊教育外，在民國七十六年修訂商職課程標準時，增加了「文書事務科」，其課程內容與商業文書及秘書業有關的專業科目，有英文打字每週八小時(分二年或三學年教學)，中文打字二小時，中文文書處理四小時，商用英文四小時，計算機應用二小時，秘書實務四小時，文書管理四小時及國貿實務四小時。課程標準規定文書事務科的教育目標有二：(一)傳授有關文書管理、事務管理、秘書事務、事務機器之基本知識和專業知識；(二)培養學生具有擔任行政部門之文件處理、機械操作、事務管理及秘書助理業務之實用技能。其中中文文書處理學科的教學目標有三：(一)瞭解文書處理在辦公室自動化中之重要性，(二)熟練中

文資料輸入、輸出的操作方法，(三)培養正確使用中文電腦之專業道德；秘書實務學科的教學目標有四：(一)認識秘書及助理工作的內容，(二)訓練秘書、助理工作的實務能力，(三)配合專業知識與技能，運用管理方法，發揮秘書工作的功能，(四)培養秘書職業道德；文書管理學科的教學目標有三：(一)瞭解文書業務的處理程序方法，(二)具備文書管理的基本知識和實用技能，(三)培養文書管理與文件處理的能力。從文書事務科的課程內容及其教育目標，以及有關學科的教學目標來看，是切合商業文書及秘書業所需要，而且能配合科技時代工具的使用。另外，七十六年修訂的商職課程標準，又增加了「資料處理科」，與商業文書及秘書業有關，待下一節加以說明。

二、科技時代秘書業的發展及其人才的培訓

如同高科技產品對商業文書的五大影響一樣，秘書業也受到相等的影響。此外，由於工商社會工作忙碌，時間即金錢，節省人力物力即節省金錢，因而商業秘書的角色與功能略有改變：其一是已往剪報分類提供資料，並分類存儲便於隨時查考的工作，改用電腦直接輸入並儲存，既方便閱讀查考，又節省時間與儲存櫃；其二是除極少數非用繕寫寄送不可的文件外，多用電話記錄或傳真，效果相同，但快捷方便多了；其三是由於中小學教育側重升學，對書法教學並不重

視，以致除少數書畫社學生外，即使中文系畢業，毛筆字拿得出手的已不多，因而部分屬於秘書業的婚表應酬的喜幛、輓幛、輓額等，多外包給禮品店或葬儀社代辦。因而在科技時代，工商企業的組織秘書逐漸減少，也減低其重要性，反而是為個人處理日常事務的私人秘書，未受科技影響，仍有其生存空間。

關於秘書業人才的培訓，由於科技時代商業文書與秘書業幾乎不可分，所以上一節談到的商業文書人才的培訓，也即秘書人才的培訓；而本節即將介紹的商職資料處理科的設立，亦為商業文書與秘書業共同人才的培訓。至於大專學校，在這科技時代，教育部特別函請各校除電子計算機、資訊管理類系科以外的系科，亦加強資訊課程教學，凡開設資訊類課程者，除學雜費外，可以另收電腦實習費，旨在使科技時代，人人能操作電腦，這對科技時代商業文書與秘書業有其助益。正因為科技時代商業文書與秘書業人員，對使用高科技產品的知能和處理業務的知能同等重要，所以商業文書人員及秘書人員，不僅要懂本職的業務內涵與處理方法，更要懂得科技產品的性能與操作使用。大專加強電腦教學與商職增設資料處理科，正所以提供商業文書人員及秘書人員應用科技工具的知能。

商職資料處理科，係依據教育部民國七十七年一月十五日臺（七七）技字第〇二〇六三號函而設立，其教學科目及

每週教學時數表如表二。

此外，近十年中我國電腦硬體生產快速成長，並不斷改進，其晶片記憶體日益擴增，而且售價逐年低廉，有的並附贈部分軟體程式，免費維修保養一年；電腦軟體亦有專業公司開發生產，使得行政電腦化，辦公室自動化日形普遍，成為科技時代的趨勢。因而民間各種資訊訓練、電腦操作、程式設計等補習班，以及大專學校資訊教育建教推廣班，資策會及國科會的進修講習，大企業的職前訓練及在職訓練，如雨後春筍，蓬勃發展，亦對科技時代商業文書人員及秘書人員的培訓，助益不小。

三、科技時代商業文書及秘書業人才培訓的檢討

科技時代商業文書及秘書業人才的培訓，雖未能盡如理想，但比以往要好得多了。在以往的傳統社會及工商社會，政府並未重視商業文書及秘書人才的培訓，只有五所專科學校從民國四十九年起逐漸設立「商業文書科」，但教育的主要目的在培育英文秘書人才，反而是各種不同類型的社會教育，培訓了不少商業文書及秘書人才。到科技時代，至少政府及教育界已重視商業文書及秘書人才的訓練，在商職課程標準中加列「文書事務科」及「資料處理科」，並由教育部通函各大專學校，除資訊類科系外，其他系科亦加強資訊教

學，可以說是正規學校教育中，切合科技時代商業文書及秘書業人才培訓的需要。只是在商業文書及秘書業內涵的瞭解及處理業務的知能教育方面，僅有商職文書事務科，似乎嫌少了一些。他如資料處理科及大專加強資訊教學，是為科技工具的使用而設想，非專為培訓商業文書及秘書人才而規劃，正好這些科技產品的發明，提供了便捷的工具，改變了商業文書及秘書業的形式與若干功能，因而不借助快捷方便的工具，使這類教學提供了科技時代商業文書及秘書業需要的人才。另外近十年中快速興起的各類資訊教育的補習、講習及書刊的出版，其所以成為商業文書及秘書人員培訓的途徑之一，其理由亦與商職資料處理科及大專加強資訊教學相同，不再多贅。

伍、結語——未來展望

展望未來，我國即將加入世界關稅暨貿易總協定（GATT），經濟將邁向自由化，成為已開發國家之一，在國際上將有舉足輕重的地位。而我國海峽兩岸，終將統一。因而在科技時代，雖然商業文書及秘書業人員減低其重要性，但與國際經貿往來、會議、外交等英文、日文、法文，甚至俄文、西班牙文等商業文書及秘書業將日趨重要。為此，謹建議今後在大專學校增設商用外文系科，或是在外文系中加強商用英文至八學分，其他外文商業文書八學分，

以因應未來需要。因為單就商用英文（Business English, Commercial English）說，就包括商業書信（Business Letters）、貿易契約（Foreign Trade Contract）、貿易單證（Foreign Trade Documents）、保險與航運（Insurance and shipping）、銀行與外匯（Banking and Foreign Exchange Business）、徵信（Credit Inquiry）、詢價（Trade Inquiry）、報價（Offer or quote）、訂貨（Order）、建立代理關係（Establishment of Agencyship）、發票（Invoice）、對帳單（Statement of Account）、財務報表（Statement of Earnings）、通告（Announcement）等等，非四學分所能學會。並建議及早蒐集我國大陸地區現行商業文書及秘書業資料，加以整理，與我國目前在臺灣地區使用的商業文書及秘書業文件，作一比對，力求統整，以備將來統一時共同使用，而且盡量有計畫地培訓商業文書人員及秘書人員，以因應未來廣大大陸地區所需求。言淺意深，尚祈政府教育決策人士及商業教育界人員共同重視，則幸甚！

附註

註一、教育部技術及職業教育司編印三年制專科學校必修科

目表 七十年版第二一七頁。

註二、同註一第二二三頁至二二七頁。

【作者簡介】張世祿先生，浙江省人，現任銘傳管理學院主任秘書。