



高等学校文科教材

第四版

现代秘书学与 秘书实务

向国敏 编著



上海市
著名商
标

华东师范大学出版社

全国百佳图书出版单位

013022120



高等学校文科教材

C931.46-43

09-4




第四版

现代秘书学与 秘书实务

向国敏 编著



C931.46-43
09-4

 华东师范大学出版社



北航

C1631684

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书学与秘书实务/向国敏编著. —4版. —上海:
华东师范大学出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-5617-9485-2

I. 现… II. 向… III. 秘书学—高等学校—教材
IV. CP31.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 070522 号

现代秘书学与秘书实务(第四版)

编 著 向国敏
策划编辑 周 洁
项目编辑 蒋 将
审读编辑 周 洁
责任校对 赖芳斌
装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 浙江临安曙光印务有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 24.25
字 数 525 千字
版 次 2012 年 7 月第一版
印 次 2012 年 7 月第一次
书 号 ISBN 978-7-5617-9485-2/G·5579
定 价 43.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

第四版前言



1996年,在华东师范大学的资助下,我撰写出版了《现代秘书学与现代秘书实务》一书。那时,我根本没想到时隔16年之后会出第四版。当华东师大出版社告诉我前三版总印数超过11万册时,我真是感慨万分。首先,我要真诚感谢广大读者,正是有了众多有志于秘书事业的读者(其中绝大多数是大学生)的厚爱,才会有今天第四版的面世。其次,我要衷心感谢华东师大出版社,16年来一直鼓励和支持我完成了每一版的写作与修订。我还要感谢教育部高等教育司,1999年拙作如果没有列入高教司确定的秘书专业推荐教材(教高司[1999]47号文),也许早就进了历史博物馆。当然,拙作之所以能够一版再版,归根结蒂是改革开放有力地促进了我国秘书事业持续繁荣的结果。能够为我国的秘书事业发展作绵薄贡献,我深感欣慰。

本版修订时吸收了秘书学研究的一些新成果,调整、充实了部分章节的内容。原“秘书与领导的关系”一章扩展为“秘书的人际关系”,视角更为广阔。原“会议组织”一章改为“会议策划与管理”,内容做了较大幅度的修正和充实,对秘书的会议管理事务更具有适用性。各章所涉及的秘书学基本概念、秘书系统的特点和原则、秘书工作的程序和要求,也做了重新梳理,力求表述更为全面、严谨。

本次修订得到了严轶华、虞静谊、陈玉英、陶勇等同志的大力协助,在此一并表示感谢。

作者 向国敏

2012年2月26日

目录



第四版前言

上编 现代秘书学原理

第一章 绪论 / 3

- 第一节 秘书学的基本概念——秘书 / 3
- 第二节 秘书活动的起源 / 10
- 第三节 秘书学的学科对象、研究领域和理论体系 / 14
- 第四节 秘书学的学科性质和研究方法 / 16

第二章 秘书系统及其组织形态 / 19

- 第一节 秘书系统的基本要素 / 19
- 第二节 秘书系统的运动过程、特征和原则 / 22
- 第三节 秘书机构的含义、称谓和类型 / 30
- 第四节 秘书机构的设置 / 35

第三章 秘书系统的职能 / 39

- 第一节 决策辅助 / 39
- 第二节 信息沟通 / 47
- 第三节 督查保证 / 54
- 第四节 关系协调 / 58
- 第五节 事务服务 / 64

- 第四章 秘书的人际关系 / 71**
- 第一节 秘书人际关系概述 / 71
 - 第二节 秘书与领导者的关系 / 72
 - 第三节 秘书与同事的关系 / 88
 - 第四节 秘书与社会公众的关系 / 89

- 第五章 秘书修养 / 91**
- 第一节 秘书修养概述 / 91
 - 第二节 秘书职业道德修养 / 93
 - 第三节 秘书知识和能力修养 / 97
 - 第四节 秘书心理修养 / 104

下编 现代秘书实务

- 第六章 文书写作 / 111**
- 第一节 文书概述 / 111
 - 第二节 公务文书写作的基本要求 / 117
 - 第三节 公务文书的结构和标印格式 / 125
 - 第四节 常用公文写作 / 140
 - 第五节 规范性文件写作 / 154
 - 第六节 计划、总结、大事记写作 / 157

- 第七章 文书处理 / 162**
- 第一节 文书处理概述 / 162
 - 第二节 行文制度 / 163
 - 第三节 发文与收文处理程序 / 169
 - 第四节 文书管理 / 183
 - 第五节 文书立卷与归档 / 187
 - 第六节 电子文件管理 / 195

- 第八章 会议策划与管理 / 201**
- 第一节 会议概述 / 201
 - 第二节 会议组织者与会议管理原则 / 206
 - 第三节 会议策划 / 209

第四节	会议邀请与接待 / 221
第五节	会场布置 / 231
第六节	会议信息工作 / 243
第七节	议案和提案处理工作 / 250
第八节	选举和表决工作 / 252
第九节	会议的主持 / 257
第九章	安排领导活动 / 259
第一节	安排领导活动概述 / 259
第二节	安排领导考察访问和慰问活动 / 263
第三节	安排领导会议活动 / 265
第四节	安排仪式与典礼活动 / 274
第五节	举办和参与展览 / 287
第十章	接待工作 / 293
第一节	接待工作概述 / 293
第二节	接待的准备 / 297
第三节	迎送、陪同与合影 / 302
第四节	安排会见与会谈 / 305
第五节	安排宴会 / 316
第六节	礼宾次序、国旗升挂与接待礼仪 / 328
第十一章	信访工作与危机管理 / 334
第一节	信访工作 / 334
第二节	危机管理 / 343
第十二章	秘书日常事务 / 350
第一节	秘书日常事务概述 / 350
第二节	保密工作 / 352
第三节	值班工作和日常接待事务 / 359
第四节	领导交办事务和后勤事务 / 362
第五节	通信事务 / 365
第六节	印信管理事务 / 371
主要参考文献 / 378	

上 编

现代秘书学原理

第一章 绪论



第一节 秘书学的基本概念——秘书

秘书是秘书活动的主体,秘书学则是一门研究秘书活动基本规律的学问。因此,要研究和把握秘书学的理论体系以及秘书活动的基本规律,就应当首先了解“秘书”这一基本概念的内涵。

一、我国秘书概念的流变

(一) 我国秘书概念的古今异同

在我国,秘书活动源远流长,从事秘书活动的人员早在原始社会末期便已出现。在漫长的历史发展过程中,不同的时代,对秘书人员的称呼各不相同。如先秦多数称之为“史”,秦代之后,有“尚书”、“中书舍人”、“长史”、“主簿”、“幕宾”、“师爷”等称呼。“秘书”一词最早出现于汉代。作为一个概念,“秘书”一词最初的含义同现代意义的“秘书”并不相同。今天,“秘书”一词是对在领导者身边工作,为领导者处理信息、协理事务的服务人员的统称。然而,根据史料记载,“秘书”一词最初却不是指人或者职务,而是指具有秘密性质或神秘色彩的文献。这些文献主要有三类:一类是指封建帝王宫禁内收藏的经籍。因为是宫禁秘藏之书,一般不予公开,故称为“秘书”。据《晋书·荀勖传》记载:“得汲冢中古文竹书,诏荀勖撰次之,以为中经,列在秘书。”^①这里的“中经”,就是指宫禁中的经籍,均为“秘书”之列;另一类是指朝廷中的机要文书;还有一类是指以隐语、咒语预决吉凶,占卦未来,推算气数,带有浓厚的迷信色彩的谶纬图箮。据《后汉书·郑玄传》记载,郑玄在给其儿子的《戒子书》中说他自己青年时代在皇宫里曾经“粗览传记,时睹秘书纬术之奥。”^②

① 唐·房玄龄等. 晋书·荀勖传[M]. 北京:中华书局,1974:1154.

② 宋·范曄. 后汉书·郑玄传[M]. 北京:中华书局,1965:1209.

这里的“秘书”，即为讖纬图箴一类的图书。

由于“秘书”一词原义是指文献，故后来便将以掌典图书，著书立说为职责的官职称之为“秘书监”、“秘书丞”、“秘书郎”、“秘书令”。据《文献·通考》记载：“后汉图书在东观。桓帝延熹二年，始置秘书监一人，掌典图书，古今文字，考合异同，属太常。”^①晋代设立了秘书寺，隋代改称秘书省。秘书寺和秘书省均属国家机构，内设秘书监、秘书郎等职，负责收集、校阅、编修、保管图书。由此可见，我国古代以“秘书”一词命名的官职或官署，并不真正从事现代意义上的秘书工作，故不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论。但有一个例外：东汉末年，魏王曹操“挟天子以令诸侯”。为巩固和发展个人的权力，抑制当时重权在握的皇帝的秘书机构——尚书台，曹操将原先的秘书监一职改称为“秘书令”，扩大其职责范围，令其“典尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”（载《初学记》）。也就是说，曹操手下的秘书令，不仅掌管国家的图书典籍，延续了原来秘书监的职能，同时还负责收发处理奏章文书，拟制、传发帝王的命令，具有秘书长的工作职能，是我国古代历史上唯一“名副其实”的秘书官员。

通过以上考察可以得出下面的结论：一是古今“秘书”一词所代表的概念具有明显的区别，古代“秘书”一词指物，即秘密收藏的图书文献，现代“秘书”一词则指人，即为领导者提供特定服务的人员；二是古今“秘书”概念之间存在内在的联系。“秘书”一词由“秘”和“书”二字组成。“秘”即秘密、神秘的意思。无论是指文献还是指职务或机构，古代“秘书”一词总是同秘密、机密的性质密切相关。我国古代“书”一字的外延相当宽泛，除一般图书外，还包括国家的版图、律令、户籍、族谱等文书和档案。从秘书监、秘书郎、秘书令、秘书丞的职掌来看，除了负责校点一般图书外，还要收集、整理、编修、保管文书和档案，这同现代意义上的秘书职能具有一定的相通之处。看不到古今“秘书”一词的这种内在的联系，就无法理解曹操时代出现“秘书令”这一偶然现象的背后所蕴含的必然性，更无法对我国今天的秘书人员为何称之为“秘书”作出合乎历史和逻辑的解释。

（二）我国现代秘书概念的确立

纯粹以“秘书”二字（不加“监”、“丞”、“郎”、“令”等后缀）来称呼秘书工作人员，是从清末开始的。光绪三十三年（公元1907年），安徽巡抚冯煦上书朝廷，奏请设置辅助人员，经皇帝批准后，率先在衙门中设立命名为“秘书”、“助理秘书”的官职，负责掌管机要折电、函牍，处理不属于各职能部门职责范围的事务。接着，各省的总督、巡抚都纷纷效仿，在各自的衙门中设置了“秘书”一职。这些“秘书”同今天的秘书人员在工作性质和具体职能上已无多大区别。宣统三年（公元1911年），清廷颁布了《内阁属官官制》，规定在弼德院、资政院各设置秘书厅，内设秘书长一人，下隶一、二、三等秘书若干人；在陆军部的承政司设秘书科。第一次以朝廷法规性文件的方式规范了

^① 华东师大古籍研究所. 传世藏书·史库·文献通考[M]. 海南:海南国际新闻出版中心, 1999: 747.

“秘书”这一职务名称,确立了以“秘书”二字定冠的机构名称的合法性。以上这些以“秘书”命名的官职和机构,是我国近代最早的名实相副的从事秘书活动的工作人员和机构。尽管具有这种名称的人员和机构在当时全国所有从事秘书活动的人员和机构中为数不多,但毕竟是现代秘书概念的源头。

秘书概念真正具有现代意义的开宗,是以孙中山领导的中华民国临时政府的建立为标志的。当时的中华民国临时政府实行总统制,下设秘书处,设秘书长一人,秘书若干人。政府各局、部也下设秘书室或秘书科,内有秘书官若干。各省都督府也设立了秘书员一职。这时,“秘书”一词的含义发生了以下变化:首先,它彻底摆脱了与“图书”这一含义的联系,从指物转变为专指某种特定的职务;第二,秘书作为一种特定的职务,不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责,而真正具有了现代意义的秘书职能。从此,从中央政府机构到各级地方行政部门,所有从事秘书活动的人员,都开始普遍以“秘书”一词来命名或称呼,对秘书工作人员的一切旧式称呼逐渐退出了历史舞台。

二、国外对秘书概念的解释

与中文的“秘书”一词一样,英语的 secretary,俄语的 cekemapb,法语的 secreaire 等,都具有“秘密”的含义。世界各国在秘书名称上的这一内在联系,并不是一种偶然的巧合,它体现了人类社会对秘书人员的基本特性和秘书活动的基本规律的普遍的历史共识,同时也说明秘书人员和秘书活动对于不同的民族、不同的国家乃至不同的社会组织,具有相同的重要性。

英语 Secretary 最早是指英王身边的辅臣,后沿用于英美和英联邦国家政府中的一些部长。如“The Secretary of State”,在英国是指国务大臣,在美国即为国务卿。时至今日,secretary 的含义已经泛化,一切辅助主管人员从事行政和业务管理的人员都可以称为 secretary。上至国家机关、国际组织、政治党派,下至各种经济实体,民间团体,甚至家庭个人,都可以成为秘书活动的社会舞台。

在国外对秘书概念的众多解释中,国际秘书协会(Professional Secretaries International,简称 PSI)^①的定义较为典型,也较为权威:“秘书应是主管人员一位特殊的助手,他掌握办公室工作技巧,能在没有上级过问的情况下,表现出自己的责任感,以实际行动显示其主动性和正确判断能力,并在所给予的权力范围内作出决定”。这一定义强调了秘书与其服务对象——领导的主从关系,突出了秘书的主体性。

美国《职称辞典》从秘书的工作责任和范围解释了“秘书”一词的含义,认为秘书是指工作水平高超,能贯彻执行下列工作的人:

^① 国际秘书协会的前身是成立于 1942 年的美国全国秘书协会(NSA),1981 年改为国际职业秘书协会(PSI),1998 年改为国际行政专业协会(IAAP)。

1. 全面处理机关、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作;

2. 能用速记记录口述;
3. 能用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字;
4. 处理首长约会及提醒约会;
5. 接见办公室来访人员;
6. 接打电话;
7. 处理首长私人的重要邮件,主动拟写日常函件;
8. 对办公室其他工作人员进行工作监督;
9. 整理人事档案。

美国著名的梅里姆—韦氏出版公司1970年代出版的《韦氏秘书手册》则对秘书在管理中的作用作了高度概括:“今天的秘书决不再是单纯的接待员兼打字员。因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手,以便使自己有可能从繁琐的日常事务及专门工作中解脱出来”。“随着经理作用的不断增强,现在一个精干而可靠的秘书,不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协助经理的左右手。”^①从以上的介绍中可以看出,国外对秘书的要求非常之高,过去那种单纯的事务型秘书已经难以适应当今社会的激烈竞争,现代社会更需要智囊型和助手型的秘书。

三、秘书的定义

“秘书”是现代秘书学理论体系的基本概念,是秘书学理论大厦的基石。科学界定“秘书”这一概念,对于解决秘书活动的起源、秘书的分类、秘书的职能等秘书学研究的一系列重大问题具有关键性意义。

给“秘书”一词下定义,应当揭示秘书这一特定事物的基本特征。笔者综合国内外专家对秘书概念的各种解释,加之自己的研究,采用属加种差的方法提出如下定义:

秘书是以综合处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员。

上述定义,我们可以从以下四个方面来理解和把握:

(一) 秘书活动的根本对象是领导活动

对象是主体活动的客体,也是主体赖以存在的前提。任何一种职业活动,都有明确的对象。那么秘书活动的对象是什么呢?由于秘书活动往往表现为接打电话、接待来宾、处理文件、安排

^① 安娜·埃克丝蕾. 上海大学文学院中文系译. 韦氏秘书手册[M]. 北京:中国新闻出版社,1985:1.

会议等直观的现象,因此,人们很容易把秘书活动的对象理解为一项项具体的事务。但如果透过这些直观的表象,从更深的层次看,接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等事务,不过是秘书活动的具体方式和手段。秘书人员运用这些方式和手段的目的,在于为领导活动提供综合服务。这样,我们就可以把秘书活动的对象分解成两个相互联系的层次:第一个层次是外围的、直接的对象,即秘书人员每一次具体的实务操作所直接作用的信息和事务;第二个层次是内核的,也是最根本的,对于秘书活动具有本源意义的对象——领导活动。秘书活动从它产生的一刻起,就是为领导活动而存在、围绕领导活动而开展、随着领导活动的发展而发展的。离开了领导活动,秘书活动就失去了核心和方向,因而也就丧失了其存在的必要性和可能性。因此,我们可以得出这样的结论:没有领导活动,就没有秘书活动。由于领导活动的主体是领导者,秘书活动的主体是秘书人员,因此我们可以进一步推断:秘书是为领导者提供特定服务的人员;没有领导活动便没有秘书活动。

秘书活动的根本对象是领导活动,这是秘书职业区别于其他任何职业的本质特点,这一本质特点决定了秘书活动必须以领导活动为核心,秘书人员必须为领导者提供服务。由于在一个特定的组织系统中,领导者不仅指秘书直接服务的本级领导者,同时还包括了更高层级的领导者。这样就产生了在秘书活动中如何处理好为本级领导者服务和为更高层级领导者服务的关系的问题。众所周知,一个特定岗位的秘书人员或特定的秘书机构,总是由本级领导者和领导机关根据需要而设立的,直接隶属于本级领导者和领导机关。因此,本级领导者和领导机关便构成了秘书人员的首要服务对象。秘书人员必须首先为本级领导者服务,秘书机构必须首先为本级领导机关服务,这是秘书活动中的一项重要原则。任何秘书人员和秘书机构都不得擅自抛开直接服务对象去搞越级服务。当然,秘书人员和秘书机构也应当为更高层级的领导者和领导机关服务。只为本级领导者和领导机关服务,不为更高层级的领导者和领导机关服务,不仅在理论上是错误的,而且在实践中也是行不通的。但是秘书人员的首要任务是为本级领导者和领导机关服务,只有把为本级领导者和领导机关的服务搞好了,才能真正达到为本级领导者及领导机关服务和为更高层级领导者及领导机关服务的一致性。同样,也只有在本级领导者和本级领导机关的直接领导和指导下,才能为更高层级的领导者和领导机关提供最好的服务。

我们强调秘书人员的直接服务对象是本级领导者和领导机关,会不会同秘书人员还必须为人民群众服务的精神相违背?答案是否定的。我国是社会主义国家,各行各业的基本宗旨都是为人民群众服务。各级领导者都是人民群众的公仆,是为人民服务的。正如邓小平同志所指出:“领导就是服务”。秘书人员作为领导者和领导机关的服务人员,其最终的服务对象也是人民群众。平时,秘书人员也要经常通过接待来访、处理来信来电、调查研究、督促检查等渠道和方式,直接了解人民群众的要求和愿望,为人民群众排忧解难。因此,为人民群众服务,是我们社会主义国家秘书活动的根本出发点和归宿点。但是,从秘书的职业特征上去理解为本级领导者服务与为人民群众服务的相互关系时,必须明确认识以下两点:第一,为人民群众服务是社会主义国

家秘书活动的根本宗旨。实现这一根本宗旨的基本途径就是努力为本级领导者服务。秘书人员只有通过为本级领导者提供全面优质的服务,才能实现为人民群众服务的根本宗旨。离开了为本级领导者服务,为人民群众服务就是一句空话;第二,由于秘书人员首先是为本级领导者和领导机关服务的,因此,当秘书人员直接为人民群众服务时,必须受本级领导者和领导机关的职能和权限、方针和意图的制约。任何超越本级领导者和领导机关的职能和权限,违背本级领导者和领导机关的方针和意图的“服务”,都是不允许的。

我们强调秘书人员的直接服务对象是本级领导者,是否意味着秘书人员可以不为下级机关及其工作人员提供服务?答案同样是否定的。一个特定的组织系统是由领导者和被领导者构成的。作为领导者与被领导者之间的“桥梁”、“纽带”,秘书人员在为领导者提供服务的同时,自然而然要为被领导者提供服务。当然,这种服务同样必须受本级领导者和领导机关的方针、意图的制约。

最后还需要说明的是,秘书人员的直接服务对象——领导者,不仅是指在特定的社会组织(包括国际组织、国家机关、政党、企事业单位、社会团体)中担任领导职务的首长,还包括以私人名义雇佣秘书的特定个人。这些个人相对于他们所雇佣的秘书而言,也属于领导者范畴。

(二) 秘书活动的根本职能是辅助管理

如果说秘书活动的根本对象是领导者,那么秘书活动的根本职能就是辅助领导者实施管理。现代领导学告诉我们,领导者职责是对自己所辖的系统进行正确有效的决策、计划、组织、指挥和协调,概言之,就是对所辖系统实施有效的管理和控制。领导管理过程是个动态控制系统,是由研究、决策、执行、监督、反馈五个相互关联的子系统构成的。(见下图)

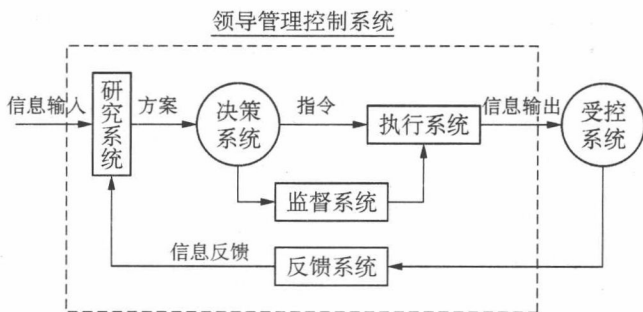


图 1-1 领导管理控制系统示意图

上图中虚线框内是领导管理控制系统,从控制论的角度来看,属于施控系统,其核心是决策系统。现代管理理论告诉我们,决策的基础是信息,正确的决策,来源于正确、有效的信息。决策系统的信息来源主要有两个方面:一方面是从外界输入的有效信息,如上级的指令信息和其他相关系统的信息;另一方面是从受控系统反馈的信息。各种信息经过研究系统的收集、分析、加工后,以意见、方案、报告和简报等形式提供给决策系统。决策系统通过一定的程序作出决策,以命

令、决定、决议、通知、批示以及会议、口头等形式将指令传递到执行系统加以执行。监督系统的任务是对执行系统的执行过程加以指导和监督,以防止执行走样。当决策系统的指令得到执行后,受控系统会因此而产生受控效应,呈现某种信息波动。这种信息波动,是检验决策中心决策正确与否的指示器。在一个闭环控制系统^①中,这种信息波动的结果,可以由反馈系统收集和检测,经过重新研究后,再回输到决策系统。决策系统将反馈的信息与既定决策目标进行比对,决定取舍,作出再决策:或强化原来的指令,或调整决策、改善执行,然后将再决策形成的指令性信息输出到执行系统加以执行。这样,经过如此多重信息循环,决策系统的决策一次比一次正确,一次比一次完善,最终实现决策目标。

由此可见,现代领导管理控制系统的健康运行,是建立在信息的有效循环基础之上的。一旦信息循环的过程中途阻塞、断路,或者受到其他的干扰,就会影响领导管理控制系统的正常运作,甚至导致整个组织的瘫痪。现在的问题在于,信息本身并不具备运动的能量,必须借助某种载体和外力,才可被传递、被感知、被利用。那么领导管理控制系统的信息是靠什么来负载,靠什么力量来推动其循环的呢?

现代领导管理控制系统的信息的载体形式和传递手段,主要有文件、会议、电话、传真、电子文书等等。而这一切正是秘书活动的直观对象。如果没有秘书人员收发文件、组织会议、接打电话、处理传真、操作电脑,那么,领导管理控制系统的信息一刻也无法运行。也许有人认为,没有秘书,领导者照样能够亲自传递处理信息。殊不知,在现代信息社会,任何一个领导管理系统,一旦失去秘书系统的支持,没有秘书人员和秘书机构为其提供信息服务,便无法建立高效的决策、控制机制,难以在激烈的竞争中取得优势。一个现代的、科学的、健全的领导管理控制系统,必须依靠秘书系统的实际运作,来推动其内部的信息循环,从而达到推动整个组织系统不断完善和发展的目的。从这个意义上说,没有现代秘书活动,就没有现代的、科学的领导活动。秘书活动的所有职能归结到一点,就是辅助领导者实施管理。对秘书活动的一切评价,都必须以是否有助于领导者实施管理为根本的标准。

(三) 秘书活动的根本方式是处理信息和事务

任何一种社会职业的活动,都有其独特的活动方式。秘书活动的根本方式是处理信息和事务。

由于信息是领导者实施管理的基础,因此,秘书人员辅助管理的首要方式便是处理信息。人们常常把秘书人员比作是领导者的“耳目”、“外脑”、“智囊”,无非就是要求秘书人员能够为领导者提供准确、及时的信息。从现代秘书活动的具体方式来看,无论是调查研究、提供方案、督查检查、协调关系等与领导决策活动直接相关的工作,还是接打电话、安排会议、接待来宾、处理文书、

^① “闭环控制”是指作为被控的输出以一定方式返回到作为控制的输入端,并对输入端施加控制影响的一种控制方式。

操作电脑等具体事务,无不是为领导者和领导机关实施管理提供信息支持。从这个意义上说,秘书活动的过程本质上就是处理信息的过程。

由于信息必须通过声音、文字、图象、数据等载体,电话、文件、会议等方式才能表现出来,因此秘书活动中的信息处理过程,又必然表现为秘书处理事务的过程。秘书处理事务的过程就是通常所说的秘书实务,即秘书主体通过具体操作,直接作用于实际事情和物体的过程。秘书活动中的各种通信工具的使用,各类文件的拟写、收发、传递和立卷归档,各种人民群众来信来访的处理,各种公务活动的迎来送往,各类会议的组织、安排,等等,都属于秘书事务的范畴。这些事务同信息处理相互交织、相互依存。离开了办理事务,信息处理便无从着手;同样,离开了处理信息,办理事务就会失去方向,显得毫无意义。

当然办理事务与处理信息也有区别。首先,办理事务只能为处理信息提供物质基础和技术保证,不能完全代替信息处理。信息处理不仅需要通过秘书办理事务来实现,同时也需要秘书主体的智慧和能力。知识贫乏、能力低弱、思想保守、观念陈旧的秘书,不可能向领导者提出有价值的意见、建议和方案。其次,秘书事务繁、多、杂、碎,并不是每一项具体的事务都同处理信息直接相关。比如为领导者改善工作环境、解除领导者生活上的后顾之忧等方面的事务,便与为领导者处理信息无直接联系。然而从总体上考察,处理信息与办理事务作为秘书活动的根本方式,都是辅助领导者实施管理的基本手段。

(四) 秘书活动的根本性质是辅助性

秘书活动根本对象和根本职能,决定了秘书活动性质的辅助性。辅助性包含“辅”和“助”这两个互相联系的方面。“辅”,是相对“主”而言的,也就是说,秘书活动相对领导活动而言,本质上是从属的、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。“助”是秘书人员的天职,但不是一般意义上的协助,而是指在从属性原则统帅下积极发挥领导者的参谋和助手作用。于是,秘书活动就出现了这样一种特殊现象,作为秘书活动根本对象的领导者,同时又主导和制约着秘书活动的本身,形成了秘书活动区别于其他职业活动的又一显著特性。这一特性又衍生出秘书活动的一对基本矛盾:一方面秘书活动既要被动服从领导活动,另一方面,又要主动服务于领导活动,用通俗的话来概括,就是“既不越权,又不失职”,其他矛盾都由此派生。秘书活动的实践证明,谁能正确认识并处理好这对基本矛盾,谁就掌握了秘书活动的真谛,谁就能在秘书活动的舞台上大显身手。

第二节 秘书活动的起源

人类社会的秘书活动是怎样起源的?这既是秘书学研究的一个重要课题,也是秘书学理论