

现代文秘丛书
(江苏高校协编教材)

文秘组织 行为

丁晓昌 编著

总策划 吴星飞

主 编 华学诚 徐德明

江苏文艺出版社



文秘组织行为

丁晓昌 编著

总策划 吴星飞

主 编 华学诚 徐德明

江苏文艺出版社

新登字 007 号

文秘组织行为

编著者:丁晓昌

责任编辑:孙金荣

出版发行:江苏文艺出版社(邮政编码:210009)

经 销:江苏省新华书店

印 刷 者:淮安文教印刷厂

787×1092 毫米 1/32 印张 8.5 插页 2

字数 170,000 1993 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—8000 册

标准书号:ISBN7-5399-0588-3/I·566

定 价:5.20 元

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

现代文秘丛书（江苏高校协编教材）

《现代文秘丛书》编委会

总 策 划	吴星飞			
学术顾问	张金芳	周恩珍	柳士镇	
企业顾问	董 平	方礼文		
主 编	华学诚	徐德明		
副 主 编	丁晓昌	吴文峰	吉家全	
编 委	丁晓昌	许世茂	孙生茂	孙 健
	华学诚	吉家全	汤哲生	吴文峰
	吴加才	李开玲	张亚军	张建勤
	张 泰	沈 瑞	明 光	李培均
	柳 宏	徐德明	曹慧芳	彭骥鸣

序

《现代文秘丛书》的编者要我为该书的出版写几句话，我以为，编写这样一套《现代文秘丛书》，对今后文秘工作的实践和教学科研都是很有裨益的。

文秘活动古已有之。考鉴我国古代文秘活动，其内容大体包括两个方面：一是公文材料的制作，一是秘书官制的设置和有关制度的建设。指称秘书官名，在汉桓帝时代，当时的秘书指的是掌管皇家图书的官员。尔后，越魏晋、经唐宋、至明清，秘书之职常与其他官职相交汇。辛亥革命以后，开始有了今天的秘书工作。及至社会主义时期，秘书工作已有了“参与政务，管理事务”等诸多特点。特别是发展到二十世纪八十年代，秘书工作更有了较大的改进，出现了所谓“四个转变”，即从偏重于简单的办文办事转变为既办文办事又出谋划策，从单纯地收发传递信息转变为既收发传递信息又综合处理信息，从单纯凭老经验办事变为实行科学化的管理，从被动服务转变为力争主动服务。但是，八十年代我国文秘教学研究的主导方向还仅限于公务秘书学和公文写作，这种比较单一的研究方向明显跟不上社会主义市场经济发展的需要了。于是，一时间，冠以不同方向名称的新文秘专业的雏形纷纷面世。这个专业需要于公文秘书惯常的职能外，加上社交公关、涉外活动、经

营宣传、办公自动化等一系列新内容,也亟需有一套相应的系统教材。

正是在这样的背景下,扬州大学师范学院青年教师华学诚、徐德明发起,南京大学、南京师范大学、苏州大学、扬州大学税务学院等高校的一批中青年教师参与编撰了这套丛书。尽管对他们来说,这还是一次初步的尝试,但是,总的来看,《丛书》的撰写立足点比较高,内容比较新,应用性也比较强。基本的特色大体有以下几个方面:一是,有浓厚的现代意识,体现了社会主义市场经济的要求,在某种意义上显示着文秘专业未来的发展方向。二是,具有广泛的适用性,融涵了培养各种方向的文秘人才的基础知识和技能,无论是专业学生或在职人员都能开卷有益。三是,系统有序,各子书的内容较好地体现了自为的科学系统,既有作为现代文秘人员的行为纲领,又有具体的操作细部,是培养高层次现代通才不可或缺的佳品。一批中青年教师能在不长的时间里,完成这样一个颇具新意的系统工程,是难能可贵的。这不仅体现了他们的开拓精神,也展示着他们的智慧和才华。

《丛书》作为教材,它的价值将在传播现代意识和知识、传授现代工作手段和方式中得到实现,同时,它也需要在人们的社会实践和教学实践中进一步修改和完善。这套丛书现在的规模已有八本之多,但仍未囊括这门学科的全部内容;已经纳进去的内容也不可能完美无缺。在我国,现代秘书学和文秘专业作为一门独立的学科和专业,充其量只有十余年的历史,还是一个正在发育的英俊少年。按照事物发展的客观规律,也应有一个完备的过程。尤其需要看到的是,当今我们所处的世

界,各项社会管理工作愈加严密,科学技术日新月异,新的信息纷至沓来,市场需求瞬息万变,这一切更需要我们注意充实和发展已有的研究成果。我恳切地希望,编著者能继续深入实际,更广泛地吸取新的营养,团结更多的志同道合者,同心协力,把《丛书》建设得更完善,把这门专业的教学与研究推向新的更高境界。

朱克昌

前 言

改革使一切都在调整、变样,甚至重新架构。高等教育中学科划分过细、人文学科沉溺于书斋的局面已在改变。学科之间相互综融兼取以形成新的特色学科,是这种变化的重要趋势之一。正是在这一时代背景下,现代文秘专业应运而生。而今,无论是行政管理部门,还是各类工商企业,面对大改革、大开放、大发展的时代大潮,面对社会主义市场经济规律,它们不仅需要各种层次的专门技术人才,而且渴求一种通才。这种通才既要能适应各级层次的管理工作,又要兼通经济理论与市场运作;既要能通过研究、预测辅助各类决策,又要有组织实施和沟通协调的能力;既要有一定的口头表达和书面表达水平,又要具备涉外公关能力并掌握办公自动化手段。现代文秘,这一脱胎于传统秘书学科的新兴专业,瞄准的培养目标,正是这样一种通才。

工厂生产需要图纸,演员演戏要有剧本,教师讲课得用教材。然而面对琳琅满目的书架,我们却为选配一套培养现代文秘这种通才的教科书而感到为难,碍于体式不宜作教材尚属小事,最大的问题恐怕莫过于不配套,无系统。一种神圣的使命感促使南京大学、南京师范大学、苏州大学和我们扬州大学有关学院的一批中青年教师联合起来,共同走上了一条崭新的创业之路。

我们编写这套《现代文秘丛书》毫不犹豫地贯彻着这样的

指导原则：立足点要高，专业内容要新，应用性要强。我们力求高瞻远瞩，努力体现学科未来特点，以适应世纪转折期的发展。考虑到要便于自学，我们将力求做到深入浅出，但绝不因此而放弃对高层次教育的追求。我们将努力把握时代科学的特征，致力以有限的门类融涵诸多新学科的精髓，从形式到内容都有别于公务秘书加公文写作的传统文秘模式。我们无意于搞空洞的思辩，而看重实际应用，以可操作性、实践性为指归。

我们欣喜地拥抱自己的劳动成果，无私无畏地把它们奉献给广大读者。整套《丛书》的策划、编撰、出版一直到今天与大家见面，只有短短 10 个月，真是一鼓作气，成龙配套。这条龙的腾起，首先取决于出版社的决心与胆识，同时仰赖于秘书学界专家的垂顾、编撰者所在单位领导的大力支持，以及社会各界的关心，扬州大学的校领导和所属师院的院领导、科研处、教务处、中文系给予了更为直接、具体的支持。中共江苏省委副书记孙家正、江苏省教委主任袁相碗和扬州大学党委书记常务副校长朱克昌非常关心这套丛书的编撰，并分别为丛书题词、作序。在此，我们向他们表示深深的感谢！

我们还来不及反省这套《丛书》有什么欠缺，我们这群人的脚步也难免有些参差。然而我们相信，在继续前行的过程中会有更多的同人加入到这支队伍中来，当这套《丛书》再版并推出新的一辑时，我们将有弥补的机会，并比现在做得更好。在此期间，我们诚盼专家与使用这套教材的教育界人士提出中肯的批评和积极的建议。

华学诚 徐德明

目 录

第一章 绪论	1
第一节 秘书学理论的基本内容	1
第二节 中国古代秘书简史	5
第三节 国外秘书工作简介	18
第二章 秘书组织机构	24
第一节 秘书工作的性质、地位和作用	24
第二节 秘书的分类与职责	30
第三节 秘书部门的设置与组织	36
第三章 秘书群体与秘书个体行为	41
第一节 行为科学的基本理论	41
第二节 群体环境与秘书群体优化	42
第三节 社会环境与秘书个性行为	45
第四章 领导决策与秘书行为	62
第一节 领导与决策的基本理论	62
第二节 决策过程与秘书行为	66
第三节 与领导处好关系的秘书行为	71
第四节 领导活动与秘书的随从行为	83
第五章 综合、协调、查办与秘书行为	91
第一节 综合与秘书	91
第二节 协调与秘书	96
第三节 查办与秘书	108

第六章 信息产业与秘书行为	115
第一节 信息、信息社会、信息革命	115
第二节 信息处理与秘书行为	123
第三节 市场信息的综合处理与市场预测	133
第七章 调查研究与秘书行为	138
第一节 调查研究的理论知识	138
第二节 调查研究的准备与具体实施	144
第三节 商品营销与市场调查研究	155
第八章 来信来访与秘书行为	161
第一节 信访工作概述	161
第二节 做好信访工作的基本要求	166
第三节 信访工作中秘书的基本行为	170
第四节 领导处理信访与秘书的服务工作	178
第五节 消费申诉接待与处理	180
第九章 会议安排与秘书行为	183
第一节 会议概述	183
第二节 会前秘书的准备工作	191
第三节 会间秘书的服务工作	205
第四节 会后秘书的整理工作	212
第五节 特殊会议——会谈的安排与组织	213
第十章 文书处理与秘书行为	215
第一节 概述	215
第二节 发文处理中的秘书行为	220
第三节 收文处理中的秘书行为	222
第四节 文书立卷中的秘书行为	229
第十一章 行政事务管理与秘书行为	241
第一节 概述	241

第二节	后勤管理	245
第三节	印章、介绍信、内刊管理	250
第四节	编写大事记	253
第五节	值班工作	255
第六节	治丧工作	258

第一章 绪 论

秘书工作在人类社会存在几千年了,发展到近代,秘书已成为一门重要的社会职业。在当代中国,秘书是党政机关、企事业单位、各类大小公司内普遍设置的一个行政职位,起着不可缺少的重要作用。在国际上,秘书也早已成为最广泛的社会职业之一。但是,真正把秘书工作作为一门科学来研究,那是到了本世纪二三十年代才开始的。我国的研究,起步更晚,直至八十年代初才算正式形成,不过后来发展很快。目前,秘书学已是高等院校秘书专业开设的一门重要基础课程,每一个正在秘书岗位和即将走上此岗位的年轻人,都必须学习与研究这门科学。

第一节 秘书学理论的基本内容

一 秘书与秘书学

秘书学是研究秘书、秘书工作和秘书部门的发生和发展,揭示其基本规律和特点的科学。我国古代“秘书”最早是指宫廷里秘藏的书,即图书典籍,其后逐步由“物”向人演化,由指图书变为指掌管宫中藏书的官吏。自东汉桓帝时设立秘书监

以来,古代对秘书官职的称谓变化纷繁,其职责范围,除有时兼管图书、著述、修史而外,主要任务是起草诏谕,管理公文档案,进而参与决策,起着皇帝的参谋、助手作用。当然,现代意义的秘书概念,并非直接源于我国古代的秘书官职,而更多地起源于西方国家的秘书。

在现阶段中国,秘书通常是指为党政机关、部队、社会团体、企事业单位领导或直接为个人服务的、助理政务、管理事务的工作人员,秘书的工作主要是辅助性与服务性,可以用八个字来概括,即“辅助管理,综合服务”。关于“秘书”的定义,理论界有各种争论,但主要内涵是一致的。一般意义的秘书总是围绕本单位的领导活动而开展工作,其主要任务是制发、处理和保管各类文书,代表领导处理各种机关日常事务,为本单位领导进行决策和管理服务。

在西方一些国家里,政府机构和各行各业均有秘书人员,他们的工作也是辅助性和服务性的。

二 秘书学的性质特点

1、较强的政治性 秘书是为一定阶级、一定的社会集团和国家服务的,各种社会、各个阶级的秘书工作会有许多共同的地方,但根本性质是不同的。由于领导的性质不同,秘书同领导的关系不同,秘书工作的指导思想、方针原则等也就极不相同。不必说社会主义国家的秘书与资本主义国家的秘书不同,即是在当代中国社会中,一个在国家机关工作的秘书和三资企业或乡镇企业工作的秘书,他们的工作性质也有着许多不同点。

2、突出的应用性 应用性是秘书学最基本的学科特征。在秘书学的研究中,十分强调一个“用”字。可以说,它是直接指导工作实践的理论,是一种工作学。因而与纯理论研究的基础学科有着明显的不同。基础学科对于社会实践也有指导作用,这种指导作用一般是间接的;应用科学对实践的指导和服务作用则是直接的,现实的。因此,作为一门应用科学的秘书学就必须从总结秘书工作的实践出发,从秘书工作的具体经验中去抽象、概括秘书工作的理论,探讨秘书工作的规律。

3、明显的综合性 当代、现代科学高度发展,各类学科之间更加互相联系,互相渗透,互相交叉,高度综合已成为当代科学的重要特点。而这一特点在新兴的应用科学内体现得更充分,任何一门应用科学,总是要综合吸收与之相关的学科知识,运用于实践。因此可以说,应用学科都具有综合性的特点。而秘书工作本身就是一种综合性的辅助工作,所以反映秘书工作的本质和规律及其应用的秘书学,必然是综合性很强的学科。与之相关,就要研究许多边缘学科,要研究和广泛吸收马克思主义哲学;要吸收有关的社会科学、自然科学、思维科学、系统科学,特别是管理科学的成果;还要交叉研究相关的决策学、信息学、调研学、文书学、档案学、会议学、写作学、信访学以及现代办公技术等等。

三 秘书学的理论体系

1、理论秘书学 它是秘书学学科体系中最基本的部分,主要包括:

①秘书工作论。即研究秘书工作的性质、特点、地位、作

用、基本任务、指导方针、基本原则、工作作风和方法等。

②秘书机构论。主要研究各个国家各个历史时期不同层次不同性质的秘书机构的职能、设置原则、组织形式、内部结构、整体优化、工作效率等,目的在于取长补短,为新时期的秘书机构设置提供科学的依据。

③秘书人才论。研究秘书应具备的政治素质、思想修养、职业道德、知识结构、能力结构、心理素质、生理素质等,以及针对需要具备的条件,进一步研究秘书的培养、使用、进修、选拔、考评等方面的途径和方法。

2、历史秘书学 就是研究秘书工作创立和发展的历史,包括秘书制度的研究。除了研究中国古代秘书史、中国近代秘书史外,应特别重视研究我们党和国家的秘书史,对建党建国以来的秘书工作创立和发展的历史分别作出理论概括和总结;研究外国秘书史,主要是吸取西方发达国家秘书工作的经验教训,做到洋为中用。研究中国秘书史、外国秘书史,要以辩证唯物主义和历史唯物主义为指导,认真总结历史经验,深刻揭示秘书工作的规律,为指导秘书工作的实践服务。

3、应用秘书学 就是研究秘书的日常工作涉及的各个方面,围绕辅助决策和综合办事两大类,要研究参谋、信息、调查、研究、撰文、处理公文、协调、会务、资料、随从、信访、查办、接待、保密、日常事务等。

4、技术秘书学 就是研究各类秘书的专用技术知识,它是秘书人员完成本职工作必须掌握的特殊技能,主要包括:微机技术、复印、缩微、摄影、打字、速记、书法、办公自动化等。

5、部门秘书学 就是研究秘书的分类,进一步研究党政、

企业、科技、文教、司法、外事、军事、社团、私人等各种类型的秘书的特殊条件和要求。

第二节 中国古代秘书简史

中国素以历史悠久、文化典籍丰富著称于世。

我国秘书工作的沿革源远流长。秘书工作是随文书的产生而出现的。探讨中国文书的起源，必须注意两点：一是中国文字的出现；二是中国阶级社会的出现。因为我们这里所说的文书，是指国家和阶级集团的公务文书，它的出现，不但是在有了文字以后，而且，也总得在有了阶级统治以后才有可能。从这意义上说，《尚书》应是中国最早的公事文书。《尚书·尧典》中有“龙…命汝作纳言，夙夜出纳朕命”。《尚书》孔氏传：“纳言，喉舌之官。听下言纳于上，受上言宣于下。”按此说法，传说中的虞舜时代就已有秘书官员了。殷商时期已有相当数量的用甲骨文记录的奴隶主活动的文书，即所谓“书契”，当时的祭祀活动、风雨变化、季节农事、军事征战、宫廷生活、卜问凶吉等均有记载。据《尚书·多士篇》所载，周公曾对殷民说：你们都知道，殷先人有册有典传下来，说殷革夏命。由此可见周代文书已经作为行使政事的工具通行开来。有了文书，必有拟制、处理、保管文书的人，这样就逐渐出现了各种秘书工作官吏和不同层次的秘书人员，进而设置秘书工作机构，并形成秘书工作制度。

中国最早的秘书是“贞人”占卜师。更近似秘书这一职务的是史官，左史记事，右史记言；甚至周代还有女史，掌握王后