

公共事业管理系列

# SECRETARY MANAGEMENT

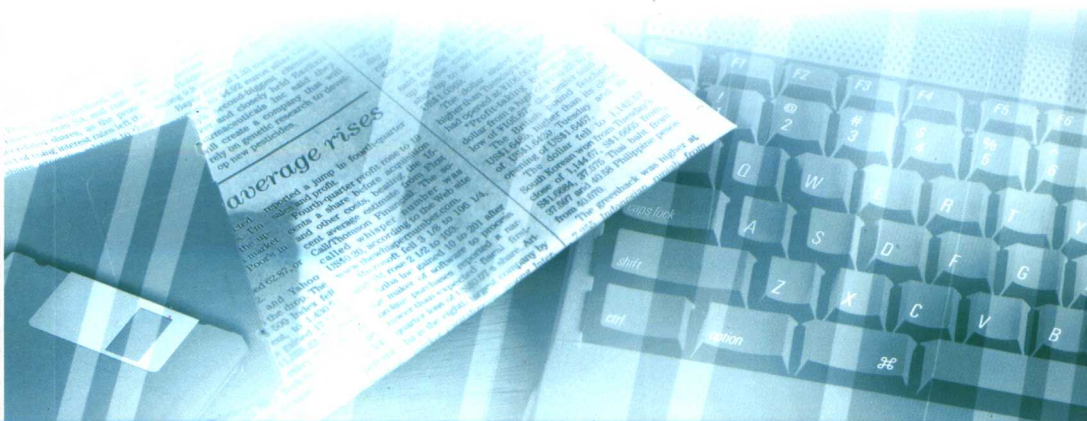
# 文秘管理



文秘管理概述 / 文秘管理的职能  
文秘管理队伍的培养与组织  
文秘管理机构 / 调查研究 / 信息工作

协调工作 / 公关工作  
信访工作 / 督查工作 / 会务工作 / 行政公文写作  
公文写作 / 事务文书写作 / 论文写作

戴胜利 · 著



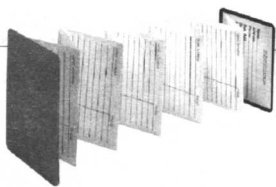
上海教育出版社  
SHANGHAI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

上海市教委“教育经济与管理”重点学科资助项目

公共事业管理系列

SECRETARY  
MANAGEMENT

文秘管理



戴胜利 著

上海教育出版社  
SHANGHAI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

---

图书在版编目(CIP)数据

文秘管理 / 戴胜利著. —上海: 上海教育出版社,  
2004. 8

(公共事业管理系列)

ISBN 7-5320-9688-2

I. 文... II. 戴... III. ①秘书学—高等学校—教材  
②汉语—写作—高等学校—教材 IV. ①C931.46②  
H15

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第089242号

---

公共事业管理系列

**文秘管理**

戴胜利 著

上海世纪出版集团 出版发行  
上海教育出版社

易文网: [www.ewen.cc](http://www.ewen.cc)

(上海永福路123号 邮编:200031)

各地新华书店经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 890×1240 1/32 印张 11 插页 2 字数 280,000

2004年9月第1版 2004年9月第1次印刷

印数 1-5,000本

ISBN 7-5320-9688-2/G·9463 定价:23.00元

## 序

1998年,教育部颁发了新修订的《普通高校本科专业目录》,教育管理专业被并入公共事业管理专业。这为教育管理专业调整培养目标和改革课程设置等,提供了良好契机,也为适应高等教育从精英化向大众化的转变,拓展毕业生的就业渠道,找到了新的专业生长点。

所谓公共事业,主要是指政府组织、一般的社会公共组织、公益性组织或非政府组织、非营利组织所从事的公益性事业。在这里,它主要涉及教育、卫生、体育、文化事业、科学技术和环境保护领域。把公共事业管理之一的教育管理理论和方法进行拓展和移植,可应用于公共事业管理的其他领域,其主要理由是:(1)由于教育、卫生、体育、文化事业、科学技术和环境保护等均是社会公益性事业,它们的共性特征十分明显。这种共性特征是拓展和移植可行的根本依据。(2)就教育管理来说,其管理对象不仅涉及物,而且更多的是人,因此,与卫生管理、体育管理、文化事业管理、科技活动管理和环境保护管理等相比,难度更大。这是拓展和移植可行的操作依据。(3)在学校管理中也已涉及到体育课堂教学管理、体育工作管理、学生卫生习惯管理、卫生工作管理、学校艺术节管理、文艺工作管理、学校科技活动管理、科研工作管理和校园文化管理、校园环境管理等,这是拓展和移植可行的实践依据。

为了培养好公共事业管理人才,以适应社会发展的需要,我们编写了这套《公共事业管理系列》丛书。本系列丛书具有以下特点:

1. 有自己的理论体系结构。本系列所确定的书目是与我们对公共事业管理的内涵和人才培养的目标、类型、分类的基本看法相符

合的。同时也是“宽基础、多方向”思路的具体体现,使读者不仅能适应现阶段社会公共事业管理领域对知识、技能和能力的需求,而且也顾及到了未来可能转换到其他领域的相应或相近类型职业的要求。


2. 有亲身的实践经验积累。1999年,我们着手进行公共事业管理专业的课程设置改革,并付诸实施。经过四年的实践,我们积累了丰富的经验,使本系列更具有针对性和实用性。为此,务实性内容较多,传授先进而又实用的知识和技能,读者可以学以致用。

3. 有内在的逻辑联系内容。本系列各册内容之间有较紧密的逻辑联系。例如,《高等数学》是学习《实用统计学》和《管理定量分析》应具备的基础知识和基本技能,而《实用统计学》和《管理定量分析》又是学习《公共事业管理》和《公共事业评价》的基础。

4. 有基本的统一表述形式。本系列有统一的编写体例,要求编写者共同遵守。当然,编写者在撰述过程中,从主客观的实际出发,也可作某些必要的变动,但力求保持各书在表述形式上的基本统一,给读者一个系列的整体印象。

本系列丛书虽有以上特点,但一定存在不少问题,这有待于我们作进一步的探索研究,我们衷心地欢迎广大读者不吝指正。

本系列丛书的编写和出版,是与上海教育出版社领导的支持分不开的,特别是张文忠先生为这套丛书的问世,付出了辛勤劳动,在此谨表衷心感谢!



2003年6月

# 目 录

## 理 论 篇

第一章 文秘管理概述.....	3
第一节 管理与文秘.....	3
第二节 文秘管理的特性和作用 .....	16
第三节 文秘管理的一般规律和发展趋势 .....	27
第二章 文秘管理的职能 .....	38
第一节 办事职能 .....	38
第二节 参谋职能 .....	45
第三章 文秘管理队伍的培养与组织 .....	58
第一节 文秘管理队伍的基本素质 .....	58
第二节 提高文秘管理队伍素质的主要途径 .....	87
第四章 文秘管理机构 .....	90
第一节 文秘管理机构的地位 .....	90
第二节 文秘管理机构的设置原则 .....	92
第三节 文秘管理机构的结构模式和体制特征 .....	95

## 实 务 篇

第五章 调查研究.....	103
第一节 调查研究在文秘管理中的作用.....	103
第二节 调查研究的内容和范围.....	106
第三节 调查研究的原则和方法.....	107
第四节 调查研究的程序.....	116

第六章 信息工作	120
第一节 信息的特性与类型	120
第二节 文秘管理部门信息工作的特点和意义	125
第三节 文秘管理部门信息工作的程序	129
第七章 协调工作	134
第一节 协调的基本原理和作用	134
第二节 协调的原则和方法	137
第三节 协调的内容和过程	143
第八章 公关工作	149
第一节 公共关系的涵义和特征	150
第二节 文秘管理与公关工作的共同性	152
第三节 文秘人员要重视公共关系	154
第四节 文秘人员公关工作的一般程序	161
第五节 文秘人员的交际技巧与礼仪	165
第九章 信访工作	175
第一节 我国信访工作的建立和发展	175
第二节 信访工作的作用和任务	182
第三节 信访工作的原则	186
第四节 信访工作的程序和方法	192
第十章 督查工作	196
第一节 督查工作的作用和特点	196
第二节 督查工作的内容和范围	201
第三节 督查工作的程序和方法	202
第十一章 会务工作	205
第一节 会议概述	205
第二节 会务工作的内容	210
第三节 加强会务管理,提高会议质量	219
第十二章 行政公文写作	230
第一节 行政公文写作的种类、特点和作用	230

---

第二节	行政公文处理的基本原则与要求·····	236
第三节	行政公文的处理程序·····	238

## 写 作 篇

第十三章	公文写作·····	247
第一节	公文写作概述·····	247
第二节	公文写作实例·····	270
第十四章	事务文书写作·····	301
第一节	事务文书概述·····	301
第二节	事务文书写作实例·····	303
第十五章	论文写作·····	321
第一节	论文概述·····	321
第二节	学术论文的特点、作用和种类·····	323
第三节	学术论文写作·····	325
后记	·····	341



# 理 论 篇



# 第一章 文秘管理概述

## 第一节 管理与文秘

### 一、管理

管理是一个大概念,社会上各行各业都有管理问题。管理存在于一切领域,它贯穿于人类社会发展的全过程,大至一个国家的事务,小至一个家庭的生活,无处不存在管理。没有管理,便没有人与人类社会。

#### 1. 管理的涵义

管理的涵义并不是固定不变的,而是随着时空的转移而有所变化的。在中国古代,“管”与“理”常常是分开使用的。“管”,本意指竹筒等细长圆筒之物,后指钥匙。《左传·僖公三十二年》:“郑人使我掌其北门之管”;《周礼》云:“司门掌授管键,以启闭国门”。此后,其义延伸扩展,对人、财、物及诸事的制约与执掌都可以称为“管”。“理”,原义为治。《韩非子·和氏》:“王乃使玉人理其璞”;《说文解字》:“治玉治民为理”。后其义引申为整治、治平。概言之,主其事曰管,治其事曰理。

英文管理一词“manage”,源于意大利文 maneggiare,原义为训练或处理马匹,后应用范围逐渐扩大,不以训练马匹为限。由此可见,由于各国的文化差异,人们对管理的理解难以达成一致的看法,但也会得出一些相近或相通的基本含义。

随着社会的不断进步和管理实践的日益拓展,人们开始有意识、有目的地对管理现象进行系统的研究,对管理的认识也不断地深化,

并由此产生了众说纷纭的局面。

古典学派认为,“管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”,它是“一种分配于领导人和整个组织成员之间的职能”<sup>①</sup>,是一个为了达到同一目的而协调集体所做努力的过程。这是从职能方面解释的。

行为科学学派认为,管理本质是对人的管理,管理就是“与个人及群体共事,以达成组织的目标”。因此,为了实现有效的管理,“这些组织的管理人员必须具有‘人际的技巧’”<sup>②</sup>。这是从人的管理与人际互动方面来阐释的。

决策理论学派认为,“管理就是决策”,可以把“决策制定当作管理工作的同义语”<sup>③</sup>。决策制定贯穿管理的全过程,它包括确定目标和实现目标的手段两方面。这是从决策和管理的关系方面解释的。

还有的学派从系统理论出发,把管理及其对象看成一个系统,认为“管理是组织中协调各分系统的活动,并使之与环境相适应的主要力量”<sup>④</sup>。“管理就是根据一个系统所固有的规律,施加影响于这个系统,使这个系统呈现一种新状态的过程。”<sup>⑤</sup>简言之,“管理就是由一个或更多的人来协调他人的活动,以便收到个人单独活动所不能收到的效果而进行的各种活动”<sup>⑥</sup>。管理就是做各种因素的“结合”工作,目的在于设法提高管理系统的“放大倍率”<sup>⑦</sup>。

上述几种表述是西方管理科学发展史上有代表性的观点。除此之外,还有多种重要说法:“管理就是调节”,“管理就是领导”,“管理

---

① [法]法约尔著:《工业管理与一般管理》,中国社会科学出版社1982年版,第5页。

② 赫西、布莱查尔特合著:《行为管理学——人力资源的运用》,大中国图书公司印行,第3—4页。

③ 西蒙著:《管理决策新科学》,中国社会科学出版社1982年版,第33页。

④ 弗里蒙特·E·卡斯特等著:《组织与管理——系统方法和权变方法》,中国社会科学出版社1985年版,第8页。

⑤ 弗·格阿法纳西耶夫著:《社会主义生产管理理论与实际问题》,第20页。

⑥ 小詹姆斯·H·唐纳利等著:《管理学基础——职能、行为、模型》,中国人民大学出版社1982年版,第18页。

⑦ 陈孝彬著:《学校教育管理学》,光明日报出版社1987年版,第22页。

就是服务”，“管理就是艺术”，甚至有人说“管理就是数学程序、概念、符号和模型的演习”<sup>①</sup>。……所有这些观点，虽然表述与结论各不相同，但却从不同侧面揭示了管理的涵义。

管理的涵义究竟是什么呢？要弄清楚这一点，首先必须弄清管理这一社会现象不同于其他社会现象的特殊本质。马克思主义认为，管理作为人类社会任何发展阶段普遍存在的现象，它根源于生产的社会性本质。由于人类的生产活动在任何条件下都是“以一个人群为单位，以社会为单位”<sup>②</sup>共同进行的，为了有效地进行社会生产，这个“人群”和“社会”就必须建立一定的程序，必须有分工和协作，必须有协调各人活动的机构和人员，也就是说必须有管理。马克思在《资本论》里说过：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己，一个乐队就需要一个乐队指挥。”并指出：“单个劳动者的力量的机械总和与许多人同时共同完成同一不可分割的操作（例如举重、转绞车、清除道路上的障碍物等）所发挥的社会力量有本质的差别。……这里的问题不仅是通过协作提高了个人生产力，而且是创造了一种生产力，这种生产力必然是集体力。”<sup>③</sup>从马克思的这两段论述中，我们可以看出：管理是进行社会生产所必需的，凡是许多人在一起的共同劳动都必须有管理；管理的主要职能是协调各个人的活动，执行生产总体所产生的各种一般职能，如计划生产、组织劳动、指挥、监督和协调各生产环节的活动等；由组织起来的协作劳动所产生的组织效应，对个人生产能力起着放大的作用，它和各个个人力量的总和与本质的差别，是一种“扩大了的生产力”。

根据马克思所揭示的管理的本质，综合各种有关管理的观点，可

① 张济正主编：《学校管理学导论》，华东师范大学出版社1990年版，第19页。

② 《斯大林选集》（下卷），人民出版社1979年版，第442页。

③ 《马克思恩格斯全集》第二十三卷，人民出版社1972年版，第367、362页。

以给管理下这样的定义：在组织中，有关人员按照一定的宗旨和原则，采用一定的手段和方法，对各种资源进行适当领导、组织和安排，以完成预定的目标和任务。这一定义表明，任何管理都包括以下几个要素：(1) 组织。管理只有在集体或组织中进行，单枪匹马无所谓管理；(2) 目标。目标是管理的灵魂，没有目标的管理，便是盲目的、无序的、混乱的管理；(3) 资源。包括人力、物力、财力、时间、空间、信息，没有资源，便无法进行管理；(4) 效率。管理所追求的就是出效率，即最大限度地发挥人力、物力、财力的作用，用最小的代价换取最大、最好的效果，这样才能体现管理的功用。上述四个要素缺一不可，缺少了其中一个方面都不能构成管理活动。

为了使管理的概念更为明确，有必要比较分析它与领导的关系。所谓领导是指一定组织中作为领导者的人们，为了实现预定目标引导和影响所属人员的一种特殊的管理活动。管理与领导是一对既有联系又有区别的概念，两者都有广义和狭义之分。广义的管理包括狭义的领导，广义的领导也包括狭义的管理。狭义的管理与狭义的领导各有侧重点，又相互联系。（见下表）

管 理		领 导
狭义	组织安排，落实措施，协调活动，偏重于局部和战术方面	带领、引导，分析情况，决策问题，使用干部，偏重于全局和战略方面
广义	包含狭义的领导	包含狭义的管理

管理学著作中一般把“管理”看成一个上位概念，取广义解释（包含领导），但是，在分析各个具体问题时，为了区别不同情况，将“管理”作狭义解释。<sup>①</sup>

## 2. 管理是人类社会最普遍的现象

管理是一种古老的社会现象。自从有了人类，就有了人类的管

<sup>①</sup> 参见孙灿成主编：《学校管理学概论》，人民教育出版社 1993 年版，第 2—3 页。

理活动。在我国古代,很早就有有关管理的记载。例如,战国时代成书的《周礼》一书中,专门有关于行政管理制度和责任制度的具体叙述。被国际学术界公认为古代东方的管理杰作《孙子兵法》一书中,也有计划、组织、指挥、用人等方面的精辟管理思想的论述。此外,在《论语》、《韩非子》、《史记》、《资治通鉴》等古典名著中,都能找到与管理有关的理论和实例。同样,在古代的巴比伦、印度、埃及、希腊和罗马,也都到处可见人类管理活动的踪迹。总之,人类从茹毛饮血到过温饱的生活,直到今天的现代文明,经历了一个漫长的历史变迁过程。在这漫长的人类文明史上,人们在管理理论指导下,创造了许许多多的伟大成就。如,中国古代的万里长城,都江堰水利工程,古埃及的金字塔,古希腊的雅典城,当今的登月计划、航天飞行……这一切都说明,管理是人类社会的特有现象,也是人类社会得以生存和发展的重要条件。如果没有管理,就难以彼此协作地进行工作,就无法达到既定的目的,那么,社会将会失掉秩序,人类创造的物质文明和精神文明将被毁灭。所以,人类一刻也离不开管理。

随着生产力的发展和社会组织化程度的提高,人们对管理重要性的认识也就越来越深刻。任何一个有组织的活动,不论其性质如何,都只有在管理者的科学管理下,才能朝着所要求的方向有效地进行,才能实现组织的目标。在新的历史时期,人类正在进行一场新的思维革命,管理已发展成为一片茂盛的科学丛林。管理科学在社会政治、经济等领域发挥着越来越重要的作用。国家的繁荣与昌盛,企业的兴旺与发达,教育的改革与创新,无一不与管理密切相关。管理已经成为现代文明的三大支柱之一,一个向管理要质量,向管理要效益的时代已经到来。美国著名管理学家彼得·德鲁克指出:“在人类历史上,还很少有比管理的出现和发展更为迅猛,对人类具有更为重大和更为激烈的影响。”

### 3. 管理是观念形态的文化,其行为要受到一定社会条件的制约

管理是管理者对被管理者施加的一种影响,这种影响体现了文化的作用。比如,我国古代儒家的“仁民爱物”、道家的“无为而治”、

法家的“严法律民”的思想都是治国安邦之道,也是管理行为的准则,是一种文化。美国管理学大师德鲁克(P. F. Druker)说:“管理不只是一门学问,还是一种‘文化’,它有自己的价值观、信仰、工具和语言。”

管理作为一种观念形态的文化,其行为虽然有赖于人的主观能动性和创造性的发挥,但是,在大多数情况下,它要受到一定社会条件的制约。这里所说的社会条件,包括社会生产力的发展水平,社会的生产关系状况,社会的政治制度,社会的文化历史传统等。所以,有人认为,任何管理都是在特定的文化环境下进行的,它同时又是文化的产物,文化上的差异和冲突会导致各种管理思想和行为的变化。因此,我们学习和掌握西方的现代管理理论和方法不能生搬硬套,而要“以我为主,博采众长,融合提炼,自成一家”<sup>①</sup>。

#### 4. 管理是一种社会实践活动

管理的对象无论是改造一个旧系统还是建设一个新系统,其管理行为都必须在一定理论或观念的驱动下进行。可能以某种哲学思想为指导,也可能以政府的法律、法规为依据或某种价值观念为出发点,遵循事物发展的客观规律,在特定的环境下,引导他人去行动,使有限的资源得到合理配置,以实现目标优化。

虽然管理是在一定的理论指导下进行的,但是,管理重在行动,重在效益。管理作为一种社会实践活动,主要表现在以下几个方面:

(1) 管理是实现预期目标的一种行为。目标是管理的灵魂,这是因为目标统帅着管理的全过程,具有导向聚合作用、鼓舞激励作用、调节控制作用,因此,管理要始终围绕目标运行,向着预定的目标步步逼近。正因为如此,领导者的首要任务是分析复杂的外部环境和自身条件,在此基础上提出目标。但是,在不同群众中,由于每个人的角色意识和所处的地位不同,他们各自有着不同的目标追求。因此,领导者还要进行目标导向,把分散的目标集合成为一个统一、

<sup>①</sup> 引自袁宝华先生在1983年国家经委一次座谈会上的发言。



共同的目标。

(2) 管理就是决策。决策是管理者为了实现预定目标,在客观条件的约束下,从诸多方案、规划中进行主观判断和选择的一种管理。决策贯穿于管理工作的全过程,是管理过程的核心,也是执行各项管理职能的基础。

(3) 管理是对有限的资源进行合理配置。管理一定要以资源为中介,资源包括人力、物力、财力、时间、空间、信息等,管理没有资源便如磨坊没有水。但是,这些资源是有限的,又是有差别的。现代管理要求管理者采用系统分析和运筹学的方法,对各个资源的特性、差别、状态和水平进行研究,通过不断地开发和组合,使资源在消耗中又得到增殖,扩大其社会效益和经济效益。

(4) 管理是在特定环境下进行的。从系统论的观点来看,任何组织都是一个系统,它存在于一个更大的系统中,这个更大的系统就是环境。环境可以分为两大类,一类是一般环境,包括自然环境和社会环境;另一类是特殊环境,主要指组织内部环境。环境既是开放的又是动态的。所以,任何一个管理者永远也找不到一个理想的环境。他们只能不断分析变化的环境,采取措施来适应环境,或者创造环境。当环境对组织带来不利影响时,管理者要敢于向“极限”挑战,同自己的困境作斗争,消除不利因素的影响,积极构建组织和环境之间的和谐关系,使组织更好地生存和发展。

(5) 管理是消除矛盾和冲突的行为。任何组织在其发展过程中,难免会出现人与人之间、人与社会之间、人与自然之间的矛盾和冲突。这种矛盾和冲突主要有两种:一种是建设性的,一种是破坏性的。管理者在管理过程中,要严格区分两种不同性质的矛盾和冲突,最终使矛盾和冲突向着建设性的方向发展,防止矛盾和冲突带来的破坏性。

(6) 管理是管理者和被管理者的双边活动过程。在管理过程中,管理者利用自己的权力、地位和信誉对被管理者的思想和行为施加影响。管理者影响力的大小、强弱与工作质量、效率成正比。而管