

21世纪公共管理系列教材

管理秘书 实务

赵锁龙 编著

Public
Administration
Public
Management



中国人民大学出版社

21 世纪公共管理系列教材

管理秘书实务

赵锁龙 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理秘书实务/赵锁龙编著.
北京:中国人民大学出版社,2004
(21世纪公共管理系列教材)
ISBN 7-300-06204-0

- I. 管…
- II. 赵…
- III. 秘书学-高等学校-教材
- IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 130823 号

21 世纪公共管理系列教材

管理秘书实务

赵锁龙 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242(总编室) 010-62511239(出版部)

010-82501766(邮购部) 010-62514148(门市部)

010-62515195(发行公司) 010-62515275(盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷厂

开 本 787×965 毫米 1/16 版 次 2004 年 12 月第 1 版

印 张 16.75 印 次 2006 年 9 月第 3 次印刷

字 数 305 000 定 价 20.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

21 世纪公共管理系列教材专家指导小组成员

(以姓氏笔画为序)

王 名：(清华大学教授)

王浦劬：(教育部高等学校政治学学科教学指导委员会副主任委员，北京大学教授)

王乐夫：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会主任委员，中山大学教授)

王惠岩：(教育部文科社会科学专家咨询委员会委员，吉林大学教授)

邓大松：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会副主任委员，武汉大学教授)

毛寿龙：(中国人民大学教授)

曲福田：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会副主任委员，南京农业大学教授)

朱立言：(全国公共管理硕士(MPA)专业学位指导委员会委员、秘书长，中国人民大学教授)

张永桃：(教育部高等学校政治学学科教学指导委员会主任委员，南京大学教授)

张成福：(中国人民大学教授)

陈庆云：(北京大学教授)

陈振明：(全国公共管理硕士(MPA)专业学位指导委员会委员，厦门大学教授)

郑功成：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会委员，中国人民大学教授)

周志忍：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会副主任委员，北京大学教授)

竺乾威：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会委员，复旦大学教授)

娄成武：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会副主任委员，东北大学教授)

夏书章：(全国公共管理硕士(MPA)专业学位指导委员会顾问，中山大学教授)

高培勇：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会委员，中国人民大学教授)

董克用：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会副主任委员，中国人民大学教授)

薛 澜：(教育部高等学校公共管理类学科教学指导委员会委员，清华大学教授)



出版说明

现代意义上的公共行政与公共管理的研究和教育开始于20世纪初的西方。时至今日，随着公共管理职业化的发展，公共行政和公共管理的研究和教育事业在西方发达国家方兴未艾。从20世纪80年代开始，适应公共管理改革与发展 and 培养公共管理人才的需要，我国的公共行政与公共管理研究和教育，在经历了发展的挫折之后，开始了恢复和重建的工作。经过20多年的发展，特别是公共管理一级学科的设置和我国公共管理硕士（MPA）专业学位研究生教育的启动，以及高校公共管理本科专业的大量开设，公共管理已成为当代中国社会科学和管理科学领域教学与研究的一个充满生机活力和具有远大发展前景的学科。

为了适应新形势发展的需要，更好地研究、指导、管理高等学校公共管理的教学科研工作，2001年4月，教育部公共管理类学科教学指导委员会成立，并于2001年12月在广州召开了第一届全委会。参会委员就学科发展方向、课程设置问题进行了充分的讨论，很多委员认为应根据新形势下学科发展的需要，对目前公共管理类的课程设置进行调整，按计划年内拿出调整方案。目前，公共管理本科专业教育发展很快，编写反映本学科最新研究成果、与时俱进的、具有创新性的、高质量的本科教材迫在眉睫。

在教育部公共管理类学科教学指导委员会的指导、支持下，在对很多院校的公共管理类本科专业课程设置进行调研和对一些院校的课程设置情况、设置方向



进行座谈的基础上，结合现有的教育部关于公共管理类本科四个方向（行政管理、公共事业管理、劳动与社会保障、土地资源管理）的课程设置情况，中国人民大学出版社组织全国著名专家，计划从2003年上半年开始，在2年内，陆续出版21世纪公共管理系列本科教材和教育部“十五”规划教材。

本套教材涉及公共基础课、专业基础课和选修课三部分的20多门课程。本套教材立足本科教学的需要，从本科教育的特点出发，从公共管理和公共行政教育的特点出发，在教材编写和内容安排上，强调基础知识、基本理论、基本技能；同时，也尽可能地体现创新性、前沿性的特点。

参加本套教材编写的有中国人民大学、北京大学、清华大学、复旦大学、中山大学、厦门大学、武汉大学、吉林大学、东北大学、西北大学等国内十几所著名大学的具有丰富教学和科研经验的教授专家，我们期望通过这种强强联合、优势互补、资源共享的方式，出版高质量的、权威性的精品教材。此外，为了保证教材的质量，更好地反映公共管理本科教学的特点，中国人民大学出版社邀请有关专家成立了21世纪公共管理系列教材专家指导小组。

公共管理的实践是不断变化和发展的，变革与发展是当代世界范围内公共管理的主题。随着公共管理实践的不断发展，公共管理学科研究的范围、主题和内容也在不断地发展和变化。这就要求公共管理教育以及相关的教材在方方面面都应该不断地更新。我们还会根据变化了的环境和要求，对教材的编写工作以及教材本身作适当调整。望广大读者不断反馈信息，对这套教材提出批评、建议，以便于我们不断修订、完善。

中国人民大学出版社

2003年5月



目 录

绪论 管理秘书学概述	(1)
第1章 公关事务管理	(15)
1.1 仪表	(15)
1.2 礼仪	(24)
1.3 几种常见的秘书公关活动	(34)
1.4 接待	(44)
第2章 沟通管理	(57)
2.1 沟通概述	(57)
2.2 沟通的渠道	(62)
2.3 沟通的形式	(65)
2.4 口头沟通的技巧	(69)
2.5 书面沟通的技巧	(74)



第3章 办公室管理	(81)
3.1 办公室的环境管理	(81)
3.2 日常办公事务的管理	(93)
3.3 办公用品的管理	(103)
3.4 效率和时间管理	(106)
第4章 文件管理	(117)
4.1 文件概述	(117)
4.2 文件工作的组织	(122)
4.3 文件处理程序	(126)
4.4 文件控制	(133)
4.5 文件工作的综合协调	(145)
第5章 会议管理	(150)
5.1 会议概述	(150)
5.2 会议策划	(154)
5.3 会议的组织	(159)
5.4 会议的协调	(179)
5.5 会议的控制	(181)
第6章 信息管理	(190)
6.1 信息管理概述	(190)
6.2 信息的收集	(197)
6.3 信息的整理	(204)
6.4 信息的传递	(214)
6.5 信息的存储	(218)
6.6 信息的反馈	(222)
6.7 信息的开发利用	(225)
第7章 档案管理	(231)
7.1 档案概述	(231)
7.2 档案收集	(236)
7.3 档案整理	(240)

7.4 档案价值鉴定及保管工作	(245)
7.5 档案检索工作	(246)
7.6 档案利用工作	(249)
后记.....	(257)
主要参考书目.....	(259)



管理秘书学概述

这里主要介绍管理秘书学的基本概念，以及我国公共事业管理的体制，阐明管理秘书在公共事业管理中的作用和地位。

一、管理秘书学的学科性质与理论体系

(一) 管理

管理是什么？这是一个颇费争议的问题。从词义上，管理通常被解释为主持或负责某项工作。人们在日常生活中对管理的理解是这样，平常人们也是在这个意义上去应用管理这个词的。但自从管理进入人类的观念形态以来，几乎每一个从人类的共同劳动中思考管理问题的人，都会对管理现象做出一番描述和概括，并且顽固地维护这种描述和概括的正确性甚至惟一性，人类从来就不曾取得对于管理定义的一致理解。

由于管理概念本身具有多义性，它不仅有广义和狭义的区别，而且还因时代、社会制度和专业的不同而得到不同的解释和理解。随着生产方式社会化程度的提高和人类认识领域的拓展，人们对管理现象的认识和理解的差别还会更为明显。

长期以来，许多中外学者从不同的研究角度出发，对管理作出了不同的解



释，然而，不同学者在研究管理时出发点不同，因此，他们对管理一词所下的定义也就不同。直到目前为止，管理还没有一个统一的定义。特别是 20 世纪以来，各种不同的管理学派，由于理论观点的不同，对管理概念的解释更是众说纷纭。管理学者是这样定义“管理”的，如：

• 泰罗：确切知道要别人去干什么，并指导他们用最好最经济的方法去干。^①

• 法约尔：管理是所有的人类组织（不论是家庭、企业或政府）都有的一种活动，这种活动由五项要素组成：计划、组织、指挥、协调和控制。管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制。^②

• 孔茨：管理就是设计和保持一种良好环境，使人在群体里高效率地完成既定目标。^③

• 小詹姆斯·H·唐纳利：管理就是由一个或更多的人来协调他人活动，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。^④

• 彼得·F·德鲁克：归根到底，管理是一种实践，其本质不在于“知”而在于“行”，其验证不在于逻辑，而在于成果；其惟一权威就是成就。^⑤

对于管理定义的不同认识，我们还可以列举很多，以上几种具有一定的代表性，综合分析上述各种不同观点，总的来说，它们各有真知灼见，也各有不足之处，但这些定义都着重从管理的现象来描述管理本身，而未揭示出管理的本质。那么，如何对管理这一复杂的概念进行比较全面和一般的概括呢？

让我们对管理活动的一般情况先做一下剖析。我们知道管理是一种行为，作为行为，首先应当有行为的发出者和承受者，即谁对谁做。其次，还应有行为的目的，即为什么做。因此，形成一种管理活动，首先要有管理主体，即说明由谁来进行管理的问题；其次要有管理客体，即说明管理的对象或管理什么的问题；最后要有管理目的，即说明为何而进行管理的问题。

有了以上三个要素，就具备了形成管理活动的基本条件。同时，我们还应想到，任何管理活动都不是孤立的活动，它必须要在一定的环境和条件下进行。

① 参见 [美] F. 泰罗：《科学管理原理》，104 页，北京，团结出版社，1999。

② 参见 [法] 法约尔：《工业管理和一般管理》，7 页，北京，团结出版社，1999。

③ 参见 [美] 哈罗德·孔茨、海因茨·韦里克：《管理学》，2 页，北京，经济科学出版社，1998。

④ 参见 [美] 小詹姆斯·H·唐纳利、詹姆斯·L·吉布森、约翰·M·伊凡：《管理学基础职能·行为·模型》，18 页，1982。

⑤ 参见 [美] 彼得·F·德鲁克：《管理——任务、责任、实践》（上），7 页，北京，中国社会科学出版社，1987。



以上分析说明，任何一种管理活动都必须由以下四个基本要素构成，即：

管理主体，回答由谁管的问题；

管理客体，回答管什么的问题；

组织目的，回答为何而管的问题；

组织环境或条件，回答在什么情况下管的问题。

既然管理行为本身就是由上述这四个管理要素决定的，构成管理行为的这四个管理要素当然应在管理的定义中首先得到体现。其次，由于要真正进行管理活动，还必须要运用能够达到管理目的的管理职能和管理方法，即解决如何进行管理的问题。这一点也应该在管理的定义中能够得到体现。但是，法约尔在管理的定义中直接指出了管理就是实行计划、组织、指挥、协调和控制，如果简单地把管理理解为计划、组织、指挥、协调和控制这些活动的总称的话，那么管理就成了具体的活动而失去了它统一的实质。管理的定义应该反映客观管理活动的一般的、本质的特征，或者说，管理的定义中一定要反映管理的本质，即追求效率。

根据上述管理要素在实际管理活动中的作用和地位以及它们之间的内在逻辑联系，我们就可从一般意义上来概括管理，即一般地说，管理是在一定的环境下，为了达到组织的目的，组织内的成员从事提高组织资源效率的计划、组织、监督、协调和控制的行为。

（二）秘书

秘书是什么？历来也是众说纷纭。就国外和国内来看，有以下一些比较有影响的说法。

1. 国外的定义

• 美国的定义。国际职业秘书组织（Professional Secretaries International）是以欧美等发达国家为主的跨国秘书组织，其总部设在美国，现已改名为国际行政管理专业协会（International Association of Administrative Professionals），它给秘书所下的定义是：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断地在授权范围作正确决定的经理助手。”

• 苏联的定义。苏联学者认为：“秘书是一项普通的职业，其职能主要为机关提供称作秘书的辅助性、事务性和信息性的服务。”这主要指机关秘书，因为私人秘书不是主体，它强调的是全面辅助领导者与为领导者服务的秘书职能。

• 日本的定义。日本学者认为秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”；还有更通俗的说法：“秘书是全能运动员。”这突出表明了秘书的工作范围是随着领导者的工作范围而变化的，“赋予性”强，是很难明确界定的，同时也强调了秘书为领导人服务的“直接性”。日本社会具有东西交融的特点，它对秘书必须



绝对忠于领导者的要求特别强烈。

2. 我国对秘书的定义

自 20 世纪 80 年代以来,我国的一些高校陆续开设了秘书专业,一些学者对秘书的定义进行了探讨,并有所进展,各家界说多种多样:

• 1982 年毛含德教授在《秘书学概论》(内部版)中说:“秘书是一种职务的名称,是在国家政权单位、事业和企业单位中,协助领导综合情况,研究方针政策,密切各方面的关系,办理文书、档案、人民群众来信及其他日常行政事务的人员,也是一种职称。”

• 1983 年张金安、常崇宜在《秘书学概论》中认为:“秘书是一种职务、也应当是一种职称”,“是领导的耳目、助手和参谋。”

• 1986 年张家仪在《秘书》杂志上撰文认为:“秘书是身处领导机构或附着个人,撰制、掌管文书,辅助决策,并处理日常事务的服务人员。”并认为“秘书从事的工作也就是秘书职业,秘书职业也就是服务性的,所以秘书决不是一种职务而是一种职业”。

• 1987 年常崇宜在《现代秘书工作》一书中认为:“秘书是一种职务名称,也是一种社会职业。秘书是领导机关首脑或特定领导人员的助手。各种秘书的具体助手作用各不相同,但都是通过辅助领导,直接为领导服务去体现为人民服务、为社会主义服务的。”

• 1987 年刘祖遂、王守福在《通用秘书学》中认为:“秘书是社会职务的名称之一,是为领导中枢和领导者提供综合性、辅助性服务的公务人员。”

• 1989 年董继超在《公务秘书学》中认为:“所谓秘书,就是掌管文书并直接辅助上司全面处理事务的人员。”

• 1990 年袁维国主编的《秘书学》讲到秘书“是广泛的社会职业之一”,是“一种行政职务。”

• 1997 年劳动和社会保障部职业技能鉴定中心主编的《秘书国家职业标准》认为:秘书是“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”。

• 2002 年彭沉雷《刍议定义秘书的几个基本问题》一文这样定义秘书:“所谓‘秘书’是一种职务,指与领导者保持较小的空间,专为其提供以文字材料处理为主要特征的信息和其他事务服务的行政人员。”

综合上述林林总总的各种关于秘书的定义,我们发现,各家都是从某一角度来对秘书进行界定,应该说,都有一定的道理。如果对此稍加归纳,我们可以得出以下结论:

广义秘书的概念：“秘书是领导人的事务与信息助手。”这里的广义，包括了公务秘书、私人秘书，又包括了各行业、层次、工种；领导人既含单数，又含复数——领导集体，因此只能是简明、抽象的概括。

狭义秘书的概念：“秘书是一种职务名称，正在成为一种社会职业，指处于领导身边，直接为领导从事事务性、信息性的辅助服务的工作助手。”这里着重排除了私人秘书。

但是，我们对此结论总觉得不甚满意。纵观秘书学发展的历程，尤其是近十年来西方发达国家秘书发展的进程，我们发现：秘书在当今计算机信息技术的推动下，正由原来的事务服务型向管理助理型转变。因此，秘书学正由传统秘书学走向现代的管理秘书学。

（三）管理秘书学的学科性质

管理秘书学，顾名思义，实际上就是管理学和秘书学的结合。即运用管理学的原理、方法来研究、审视秘书行为和活动。关于秘书学的学科性质问题，秘书学界讨论了很久，已经出现了一些有代表性的说法。

1. 综合说。“秘书学是近几年来才在我国形成的一门新兴的综合性应用学科。”^①

2. 边缘说。“秘书是一门新兴的边缘科学”，“是从写作学和管理科学的边缘中产生的”，“就秘书学的整体而言，既不属于写作学，又不属于管理科学，而是这两门科学的知识圈交叉重叠的产物”。^②

3. 分支说。“秘书学从科学体系上讲，属于人文科学的范畴。从今天这一学科的具体分支来说，现代秘书学又属于人文科学中的行政管理学科的分支。”^③

以上三种是秘书学界比较传统的关于秘书学学科性质定位的观点。虽然各家学说看起来不无道理，但我们以为，应将秘书看成是一项管理性的工作，将秘书学定位为管理学科之下的二级学科。我们可以从理论和实践两方面对此加以论证。

从理论上来说，我们的学科一般划分为文学、理学、工学、法学、医学、管理学、农学、史学、商学等大学科。秘书学如果想归类到这些大学科之中去，只能是其中的某一个学科。自从20世纪80年代我国出现秘书专业以来，大多数学校是将其放在中文系之下的，课程基本上以中文系的文学写作课加上一些秘书概

① 袁维国：《秘书学》前言，广州，广东高等教育出版社，1987。

② 王千弓编著：《秘书学与秘书工作》，12~13页，北京，光明日报出版社，1984。

③ 张金安等：《秘书学概论》，1页，昆明，云南人民出版社，1984。



论、公关、管理等课程组成。还有一些学校是将其放在工商管理或行政管理专业之下，但所开课程基本上也是以中文课为主。那么，究竟应该将秘书学归为哪一类大学科呢？

黄月琼在谈到秘书专业的学科定位时是这样阐述的：

《国际教育标准分类》对《教育的大类与学科划分》作了改革，修改了学科划分，增加了新学科，并建议会员国不断补充新的学科，对学科间或多学科的课程科目进行分类，众多国家学科划分均以此为依据。

查阅《教育的大类与学科划分》，在“社会学科、商业和法律”大类中的“商业与管理”类内，在“市场、销售、公共关系、金融、银行、会计、审计、公共管理、人事管理”等课程之后赫然出现“秘书与办公室工作”的课程类别。秘书专业和秘书学课程作为管理类的学科性质及定位终于找到依据。而“本族通用语言及其文学”（我国是“汉语言文学”）在《国际教育标准分类》中归入人文学科类。^①

我非常赞同黄女士的这一说法。秘书学应该从理论上将它归到“商业与管理学”的大学科之中。更准确地说，秘书应属于管理类应用技术型的人才。

钱世荣的观点则更进一步。他首先叙述了《中图法》对秘书学的定位：秘书学 1990 年进入《中图法》（第三版）。该版以“增注”的形式，将秘书学纳入“C931 管理技术与方法”的三级类目“C931.4 文书工作”，并对其将秘书学归在 C93 管理学类目下作了肯定。但他同时又认为，不应将秘书学归入“C931.46 文书工作”之下，作为管理学的三级类目；而应将秘书学作为 C93 管理学下的二级类目 C935。^②

由此我们很清楚地看出，钱世荣是将秘书学作为管理学之下的二级学科来对待的，对此，我们非常赞同。

从实践上来看，国内已经有一些高校将秘书专业归入管理系中，如扬州大学的文秘专业就被归并到公共管理系。今年，南京中医药大学在公共事业管理系之下开设了管理秘书方向的本科，这在全国恐怕还是第一家。虽然还是将秘书专业放在公共管理学科之下，作为管理学的三级学科，但毕竟是一种巨大的进步。而且，从世界上一些国家和地区成立的行业协会的名称变迁中，也不难看出秘书与管理的关系。国际行政专业协会的前身是美国专业秘书协会。1998 年经过调查，确证美国的秘书有 65% 已不再有“秘书”的头衔，因而修改章程，更名成为行

① 黄月琼：《我国高校秘书专业在〈国际教育标准分类〉中的定位》，载《当代秘书》，2003（1）。

② 参见钱世荣：《〈中图法〉的定位与秘书学的突破》，载《秘书》，2002（5）。

政专业协会；全世界的秘书协会也因此纷纷改名为行政专业协会。如台北专业秘书协会也于2003年6月23日更名为台北秘书暨行政专业协会。最近，亚洲秘书协会也更名为亚洲行政管理专业协会。

（四）管理秘书实务的理论体系

1. 管理秘书实务的理论框架

我们在管理学的视野下考察秘书行为活动，从计划、组织、监督、控制和协调的角度去探讨秘书实务活动。管理学贯穿在秘书活动的始终。秘书人员的形象管理、沟通管理，到办公室管理、文件管理、会议管理、信息与档案管理以及公关活动管理等，都是管理工作的一部分。

就拿会议管理来说，会前的管理工作主要是制定会议计划，包括会议的议题和主题、会议的规模和参会人员、会议的场所及布置、会议的文件材料准备、会议的组织与分工等。这里就运用到了管理学中的计划这一环节。会中的管理工作主要是做好会务工作的协调，包括内部协调和外部协调。内部协调是指对于会议组织机构和人员分工的协调，要做到既要使各工作组责任到人，各司其责；又要使各工作组能够顾全大局、统一指挥。外部协调是指对与会议有关的部门和单位进行协调，如与供电、供水、交通、酒店等部门和单位搞好协调，及时化解矛盾。这方面的工作属于管理学中的协调环节。至于会后的管理工作，主要是做好会后反馈工作。就是对会议上作出的决议的贯彻落实情况进行跟踪检查，将情况反馈给领导。这一过程，不就是管理学中讲的控制吗？从这一例证中我们看到：秘书工作实际上就是辅助领导的管理工作。正如亚洲秘书协会理事长、台湾秘书暨行政人员专业协会总会会长石咏琦女士所说：“老板每天所做的有30%是秘书的工作；而秘书所做的100%都是老板的工作。”^①

2. 管理秘书实务的基本内容

管理秘书实务的基本内容是什么？展望21世纪数码时代的秘书工作，我们认为，要想成为一个管理型的职业秘书，就应该做好以下几方面的工作：

（1）形象管理。秘书不仅要对自己的内外形象进行管理（包括如何化妆、穿着、行为举止以及各种礼仪规范等）而且要对组织的形象进行管理。

（2）沟通管理。对内沟通、对外沟通、横向沟通、纵向沟通等的管理，包括如何使用电话，如何使用电子邮件以及怎样交谈，怎样使用肢体语言等方法进行有效的人际沟通等。

（3）文件管理。对办公室的各种文件进行管理是秘书管理工作的一项重要内

^① 石咏琦：《谈天才秘书》，太原，北岳文艺出版社，2003。

容。秘书既要文件工作的构成要素(人、物、时间、信息等)确定最佳组合关系——这需要管理职能中的组织职能来实现,又要使文件的处理程序(发文和收文)有序、有效、顺畅、快捷,相互间取得最佳配合——这就需要管理职能中的监督控制、综合协调来实现。

(4) 办公室管理。包括对办公室的设计、办公室环境的维护和管理、办公室工作程序管理、办公用品的管理以及办公效率和时间管理等。

(5) 会议管理。包括对会议前的筹备、会议中的服务、会议的善后处理等工作的管理。

(6) 项目管理。包括对各种商务活动如开放参观活动、宴请活动、签字仪式活动、典礼活动等的管理。

(7) 信息管理。包括对信息的收集、整理、传递、存储、利用和反馈进行管理。

(8) 档案管理。包括对档案的收集、整理、检索、鉴定、保管和开发利用进行管理。

二、管理秘书实务的特点及原则

(一) 管理秘书实务的特点

管理秘书实务包括事务性、综合性和技术性等特点

1. 事务性。所谓事务是针对职能而言的,指职能之外但却是实现职能所必需的例行的、程序性的、辅助性的事情的总体。事务活动则是指那些为办公室职能实现,为职能活动的有效展开奠定基础、提供服务、创造条件的条件性、辅助性、技术性的活动。办公室管理就是对组织内部一部分事务的管理,而非特定职能的管理,因此,它需要研究这些事务自身的规律,优化这些事务,需要对这些渗透甚至融合在职能活动中的事务进行具体的甚至精细的安排、干预;需要经常性地对有关事务作例行的、程序性的处置。这些特点使办公室管理既是对事务的管理,又成为一种管理的事务,其管理活动的主体部分带有明显的例行程序性和辅助性的特点。

办公室管理的事务性要求我们在管理实践中,重视对事务、事务活动规律性的研究,同时可以根据实际情况和需要,更加充分地发挥制度化、程序化管理方法的作用。

2. 综合性。办公室管理的综合性一是指其管理对象广泛,管理活动内容庞杂;二是指其居于组织工作活动的中枢地位,需要综合处理多种关系,综合解决多种问题。