

管理文秘事务

纳勇 撰述

GUANLIWENMI SHIWU



 云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

管理文秘事务

纳勇 撰述

GUANLIWENMI SHIWU

 云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

管理文秘事务/纳勇撰述. —昆明: 云南大学出版社, 2010

ISBN 978 - 7 - 5482 - 0240 - 0

I. ①管… II. ①纳… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 182062 号

管理文秘事务

纳 勇 撰 述

责任编辑: 王翌泮
装帧设计: 夏雪梅
出版发行: 云南大学出版社
印 装: 昆明市五华区教育委员会印刷厂
开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 20.625
字 数: 258 千
版 次: 2010 年 10 月第 1 版
印 次: 2010 年 10 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5482 - 0240 - 0
定 价: 36.00 元

地 址: 昆明市翠湖北路 2 号云南大学英华园内
邮 编: 650091
发行电话: 0871 - 5031071 5033244
网 址: <http://www.ynup.com>
E - mail: market@ynup.com

序

管理文秘是组织在实施管理过程中一项不可或缺的工作。它是指社会各类组织的管理文秘部门与文秘人员，为协助与促进组织及领导完成组织目标的一系列服务性事务活动。而从人才培养的角度看，管理文秘素质是基层管理人员必须具备的一项专业素质。在教育部2001年秋季下达的公共事业管理专业的基础课程计划中，将“管理文秘”作为重要的课程，并且指出其他管理类专业也应该相应开设。因此，管理文秘课程与教材建设成为当前我国管理类专业的一项基本任务。

纳勇同志撰述的《管理文秘事务》一书依据管理学的职能原理，辨析了“文”与“秘”到“管理”与“文秘”两者的历史沿革关系，在一定理论上界定了管理文秘是管理的一般原理在文秘领域中的特殊应用。同时，又努力将具有普遍意义的“五要素”管理思想贯穿于全书八个章节中。每个章节都依其原理从理论分析到实务操作进行有机结合，各个章节前面都备有要点及学习目标与要求，后面又有该章节的小结、思考与训练，以及相关案例分析，较为实用。可谓于狭义上回答了“管理文秘事务主要做些什么事，应该怎样做”的问题。从现有的文秘学教材来看，具有明显的创新性，也有重要的理论价值和实用价值。从目前掌握的资料信息看，这是一部具有开拓性的教材。全书正如撰述人“引语”中所述的那样：关于本书观点形成的材料，于书中做了相关注释。本书能作为教材出版，可见撰述人学术素养之一斑。

在我国，为协助与促进组织及领导完成组织目标的一系列服

务性事务活动的从业人员数以千万计，也必须跟随形势逐步与世界接轨。加入世界贸易组织至今，管理文秘人员已日益成为急需的人才，文秘人员因此也有了更加广阔的发展空间。本教材所述事务是从实践而来，深入浅出的叙述性语言，通俗易懂的案例分折，以及颇具可操作性的规程、方法在一定意义上也符合国家及国际发展趋势。因此，本书可作为高校管理类本科专业学生的教材，也可作为 MPA、MBA 和已在职场的文秘人员，乃至政府、事业单位、企业管理人员培训的教材。相信本书具有极大的出版和市场价值。

高校课程的建设与改革是无止境的事务，并且与时俱进是其永恒的主题。有的国外著名大学经典基础课程教材修订达六十余次，是一代又一代教师持之以恒接力传递的结果，然而我们在这方面还处于初级阶段。本书也是“站在巨人肩膀上”完成的，但是，这只是课程最新一轮建设与改革的起点，也有不尽如人意之处，若增加“秘”的写作章节的话，读者一书在手，即可尽览在目。故而出版后，也非常期待本书的使用者提出意见和建议。



2010年7月

引 语

亨利·法约尔的管理原理指出，管理是经营活动中的一种。“管理，就是实行计划、组织、指挥、协调和控制”，并是“一种分配于领导人和整个组织成员之间的职能”。这是从管理的基本职能出发，说明什么是管理，同时也显示管理是一个过程。依据管理的职能含义，管理职能就是管理人员在完成管理任务或处于一定职务的人完成其相应责任的职责与能力。

这就是说，领导欲完成组织目标，必须通过其他人来取得成果，同时也是管理在文秘中的含义所在。从计划、组织、指挥、协调和控制等管理过程理论中可归纳出管理与文秘是两个不同的范畴，各自有特殊活动。虽然两者以领导或管理为交叉中介而相互区别与相互联系，然而在管理活动中，领导者处于最高层，偏重于全局和战略方面，即管理的是全局性工作；文秘人员与管理文秘部门的工作大多属于狭义管理的内容，不同于一般的管理活动，表现出明确的辅助性特征，即在工作中处理领导者或管理者大量的全局性事务性工作。

所谓管理文秘事务，是指社会各类组织的管理文秘部门与文秘人员，为协助与促进组织及领导完成组织目标的一系列服务性事务活动。管理文秘在社会各种组织里的管理活动中是不可或缺的，若没有管理文秘部门与文秘人员的管理活动，组织的运转即会停顿。管理，事关组织的兴衰成败，成功的组织源于卓越的管理。为此，本书回答的就应该是“管理文秘事务主要做哪些事，应该怎样做”的问题。

管理文秘的实质是事务管理，这是贯穿于本书的核心内涵，即管理文秘是指各类组织内部的综合办事部门，对本组织综合性的、日常的、办公环境、工作秩序、规章制度、物质财富等事务所进行的管理。这就包括：管理文秘职能的特点和目的；管理文秘职能存在的组织要素；管理文秘职能的过程、技术和方法，以及各自的优缺点；有效实施管理文秘职能的障碍，以及如何排除这些障碍或缺点。

管理文秘是教育部 2001 年秋季规定公共事业管理专业必须开设的基础课程，并且指出其他管理类专业也应该开设该课程。这就为管理类专业调整培养目标和改革课程设置，以及为适应高等教育从精英化向大众化的转变提供了良好契机，尤为拓展毕业生的就业渠道找到了新的专业生长点。

目前，我国管理文秘从业人员数以千万计，加入世界贸易组织至今，管理文秘逐步与世界接轨，管理文秘人员已日益成为急需的人才，文秘人员也有了更加广阔的发展空间。本教材所述事务是从实践而来，从理论到实践的叙述性语言通俗易懂，案例分析针对性强。本教材不仅适用于大学管理类专业的各层次教学，也可作为其他类专业和已在职场文秘人员的培训教材或参考用书。

自教育部的教学任务下达之日起，撰述人即对该门课程进行了不懈探索，编写了讲稿，并于次年开始讲述。在数年的讲述中，在收集大量材料的基础上，曾数次改述讲稿，并发表了学术论文。本书就是在这些基础上产生的。本书的主要观点、体系结构是在教学与实践中形成的，重要的观点已在论文中阐述过，材料也是长期积累的。本书较为系统地对撰述人的观点进行了总结，力图在为在职的、未来的文秘人员提供以管理学原理为基础的文秘知识，并通过其各项事务内容、基本要求、操作规则、实施程序等具体管理过程来体现。

撰述人在数次改述讲稿的过程中参阅了大量的文献，吸收了

不少专家与学者的研究成果，因为咱们都是“站在巨人肩膀上的”。有的材料，若关乎本书的观点形成，则在书中当页即做了标注；若非如此，则将之统一置于书后参考文献中。为此，向他们表示真诚的谢意！

由于撰述人水平有限，撰述中或许存在哪些不足，在此，恳切希望专家学者提出批评意见。

纳 勇

2009年8月29日

Foreword

According to Henri Fayol's theory of management, the operating activities have five elements, namely "planning, organization, direction, coordination and control". At the mean time, it's "a distributive function between the leaders and the staffs." The definition, suggesting that management is a process, also highlights the basic function of management and accounts for what management is. In terms of the functional meaning of management, it demonstrates the responsibility and capability of managers in the course of management.

In other words, the leaders must depend on staffs in order to fulfill the organizational objective. The concepts of management and secretary are inferred from the ideas of "Five elements". In the general process of management, the leader stands at the top, responsible for the overall and strategic tasks. In this sense, management is a bird - view task. Secretaries and the relevant tasks mostly fall into the category of management in narrow sense, and different from the management activities in general sense. They take on an assistant feature considering the general affairs from the leaders or managers.

Secretarial management refers to the activities of services undertaken by the secretarial departments and secretaries in different social organizations. In assistance with the organizations and the leaders in the course of task fulfillment, secretarial management is an integral part of the management activities of different organizations. Without secretarial

management and secretaries, the organization would stop operating. Management is of key importance to the organization. Successful organizations owe to excellent management. Thus, this book aims to answer the questions like what are tasks of the secretarial management and how they are performed?

The secretarial management service is an office management in nature, which is the core of this book. It refers to the management of the comprehensive and routine affairs concerning office environment, work order, rules and regulations, and material wealth, undertaken by the comprehensive departments of different organizations. To be more specific, it includes the features and aims of secretarial management, the organizational elements within the functions of secretarial management, the process, technology and approaches of secretarial management as well as the corresponding advantages or disadvantages, and the obstacles to effective secretarial management, together with the solution to the problems.

Secretarial Management is a basic course in Public Administration as well as in other departments of management in universities, which was required by the Ministry of Education in Autumn, 2001. This requirement has paved the way for the curriculum reform of management departments in universities and for the transformation of cultivation goal from elite education to mass education. It has widened the channels for the employment of university graduates.

Currently, there are millions of secretaries in China, working in different fields. With China's entering into WTO, its secretarial management has been gradually integrated into the global community so that the demand for qualified staff of secretarial management is on the rise. Though nourished by significant theories, this textbook is for practical

application so that the language and cases are popular and easy to be understood. It is fit for college students of the management department as well as those from other departments and the on - the - job secretaries.

Since the requirement announced by the Ministry of Education in 2001, I have been conducting researches on the secretarial management. I compiled the teaching manuscripts and lectured it in 2002. After teaching for several years, I had revised the manuscripts and published some contents of it on academic periodicals. This book is the product of my efforts in teaching and researching. The main ideas and framework have been established in the teaching activities. More than that, it provides a brilliant array of ideas clearly and systematically in helping the present or the would - be secretaries. The book embodies the principles of management via the practical procedures of secretarial management in terms of the essential requirements, operational regulations and performances.

Without the documents and findings of scholars and researchers in the field of secretarial management noted in the citation and references, this book would be impossible. All the references have been listed in the bibliography at the end of the book. In the mean time I express my gratitude to the original authors of these documents.

Finally, I would like to thank those who contributed. Indeed, I can do better in improving this book with suggestions or criticism from the experts and scholars.

Na Yong

June 29, 2010

目 录

序	(1)
引 语	(1)
Foreword	(4)
第一章 绪 论	(1)
第一节 管理文秘事务引论	(1)
一、管理在文秘中的含义	(2)
二、文与秘的概念	(3)
三、管理与文秘的关系	(7)
第二节 管理文秘事务的特征与功能	(10)
一、本质特征与次要特征	(10)
二、管理文秘的功能与作用	(14)
第三节 管理文秘的内容与原则	(16)
一、管理文秘的主要内容	(16)
二、管理文秘的基本原则	(17)
第四节 管理文秘部门的设置与职能	(19)
一、管理文秘部门的设置现状	(19)
二、管理文秘部门的设置原则	(21)
三、管理文秘部门的主要职能	(22)
第五节 管理文秘人员的职业道德素养	(25)
一、职业道德修养	(25)
二、文化知识修养	(27)
三、能力才干修养	(29)

小 结	(31)
案例分析	(31)
思考与训练	(39)
第二章 办公环境与文秘人员的管理	(40)
第一节 办公环境管理的概念和作用	(40)
一、办公环境管理的概念	(41)
二、办公环境管理的含义与作用	(43)
第二节 办公环境布置的总体要求	(45)
一、办公环境筹建的主要因素要求	(45)
二、办公环境的物理条件要求	(46)
三、办公室环境的整洁与美化要求	(50)
第三节 办公环境布局、布置的具体内容与要求	(51)
一、办公室的布局设计的要求	(51)
二、办公环境布置要求	(53)
三、办公环境的整理要求与清洁维护	(54)
第四节 文秘人员的管理	(57)
一、文秘人员基本的事务技巧与自我管理	(57)
二、文秘人员的着装含义与要求	(60)
三、文秘人员的招聘与培训	(67)
小 结	(70)
案例分析	(71)
思考与训练	(76)
第三章 管理文秘的公关事务管理	(80)
第一节 公关事务管理的概念	(80)
一、公关事务的含义	(81)
二、公关礼仪与形象塑造及作用	(82)
三、公关礼仪的原则	(84)
第二节 协调沟通的概念	(87)

一、协调沟通的含义	(87)
二、协调沟通的种类	(90)
三、协调沟通的原则	(92)
第三节 协调沟通的内容与方式方法	(94)
一、协调沟通的内容	(94)
二、协调沟通的方式	(99)
三、协调沟通的方法	(101)
小 结	(105)
案例分析	(106)
思考与训练	(113)
第四章 日常与专题的公关事务管理	(114)
第一节 日常通信事务	(115)
一、电话接打	(115)
二、邮件收发	(119)
三、无纸邮件	(120)
第二节 日程安排事务	(122)
一、日程安排	(122)
二、订约事宜	(125)
第三节 日常接待事务	(126)
一、基本原则与要求	(127)
二、平时来访接待事务	(129)
三、内外宾接待事务	(131)
第四节 专题公关事务	(133)
一、记者招待会	(133)
二、庆典活动	(135)
三、表彰颁奖会	(137)
四、谈判活动	(137)
小 结	(139)
案例分析	(140)

思考与训练	(146)
第五章 会议事务的管理	(150)
第一节 会议的概念	(150)
一、会议的含义与类型	(151)
二、会议的作用与要素	(152)
三、会议管理的基本要求	(156)
第二节 会议的筹备事务	(157)
一、会议计划与成本预算	(157)
二、会议议题与程序的拟定	(159)
三、会议场所的选择与布置	(163)
四、会议文书的准备与通知	(166)
第三节 会议中的事务	(169)
一、签到与会议材料的发放	(169)
二、会议中的服务	(170)
三、会议信息的收集与编发	(172)
第四节 会后事务处理	(175)
一、会场的清理	(175)
二、会议文书的处理	(176)
三、会议总结与传达	(177)
四、会议催办	(178)
小 结	(179)
案例分析	(180)
思考与训练	(184)
第六章 文书与档案的管理	(187)
第一节 文书的管理	(187)
一、文书的含义和管理要求	(188)
二、发文办理	(190)
三、收文办理	(192)

四、办结文书的处理	(196)
第二节 档案的管理	(197)
一、档案的管理概述	(197)
二、归档文书的范围和保管期限	(199)
三、归档文书的整理	(203)
第三节 电子文书的管理	(206)
一、电子文书管理的原则与方式	(207)
二、电子文书的整理与归档	(211)
第四节 印信管理	(215)
一、印章的作用和种类	(216)
二、印章的管理和使用	(218)
三、介绍信的管理和使用	(223)
小 结	(224)
案例分析	(225)
思考与训练	(230)
第七章 信息资源的管理	(233)
第一节 信息、信息资源的概念	(233)
一、信息的概念	(234)
二、信息资源的概念	(236)
第二节 信息资源管理的内容与要求	(243)
一、信息资源管理的特点与意义	(243)
二、信息资源管理的内容与要求	(247)
第三节 信息资源的收集、整理与分析	(251)
一、信息资源的收集方法	(251)
二、信息资源的整理方法	(254)
三、信息资源的分析方法	(255)

第四节 信息资源中心的管理与保密	(258)
一、信息资源中心的管理	(258)
二、信息资源保密的内容与要求	(260)
小 结	(264)
案例分析	(265)
思考与训练	(277)
第八章 其他事务的管理	(278)
第一节 办公物品的管理	(278)
一、办公物品管理的含义与作用	(279)
二、传统办公物品的管理	(280)
第二节 办公自动化设备管理	(284)
一、计算机及办公自动化系统	(284)
二、主要办公工具的使用与管理	(287)
第三节 车辆管理	(292)
一、车辆管理的内容	(292)
二、车辆安全管理	(293)
三、车辆服务管理	(295)
四、车辆的调度管理	(295)
第四节 值班事务管理	(297)
一、值班事务的概念	(297)
二、值班的责任与内容	(297)
三、值班事务的管理制度	(299)
小 结	(300)
案例分析	(301)
思考与训练	(308)
参考文献	(311)
后 记	(313)