



教 / 育 / 部 / 实 / 用 / 型 / 信 / 息 / 技 / 术 / 人 / 才 / 培 / 养 / 系 / 列 / 教 / 材

边用边学

Office办公应用

朱世波 编著 全国信息技术应用培训教育工程工作组 审定

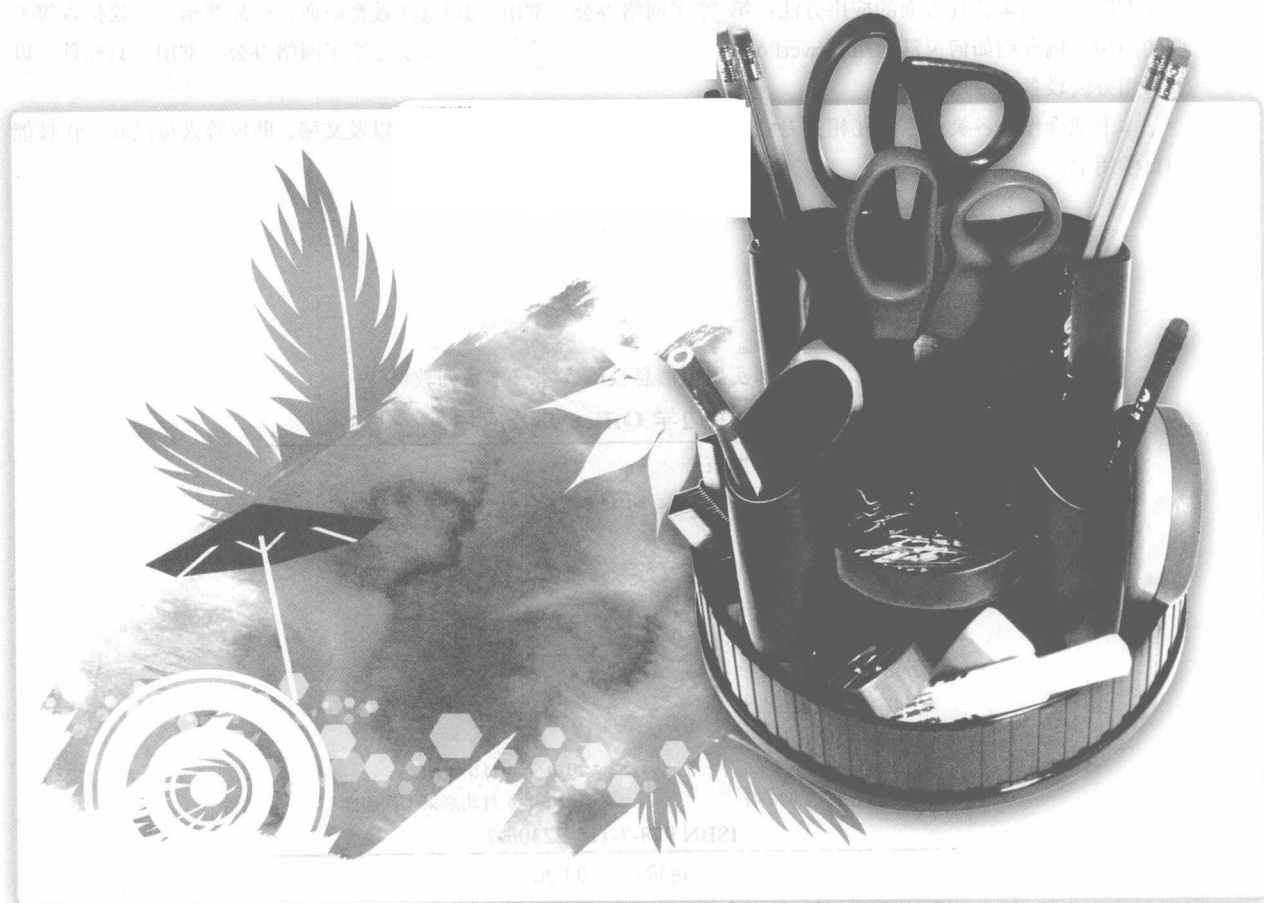


 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

边用边学

Office办公应用

朱世波 编著 全国信息技术应用培训教育工程工作组 审定



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

边用边学Office办公应用 / 朱世波编著. -- 北京 :
人民邮电出版社, 2010.4
(教育部实用型信息技术人才培养系列教材)
ISBN 978-7-115-22306-7

I. ①边… II. ①朱… III. ①办公室—自动化—应用
软件, Office—教材 IV. ①TP317.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第028210号

内 容 提 要

本书从办公室工作人员的实际工作入手,认真分析他们在办公应用中的工作心得和知识需求,精心设计了近20个典型的办公应用案例,详细介绍了 Word、Excel、PowerPoint 等 Office 组件的办公应用方法,以及网络办公、常用工具软件与常用办公设备的使用的方

法。全书分为4篇11章。第1篇包括第1~3章,分别通过制作行政助理文件、编辑商务营销文件,以及编辑技术支持文件等案例介绍如何运用 Word 进行高效办公;第2篇包括第4~5章,分别介绍 Excel 在人力资源管理,以及在财务、销售管理方面的应用方法;第3篇包括第6~8章,分别通过教育培训、产品演示、会议报告等方面的应用案例介绍如何灵活应用 PowerPoint;第4篇包括第9~11章,分别介绍了网络办公、常用工具软件,以及常用办公设备的使用方法。

本书适合作为各类院校文秘相关专业的教材,也可以作为广大办公人员以及文秘、助理等人员提高工作技能的自学用书。

教育部实用型信息技术人才培养系列教材

边用边学 Office 办公应用

- ◆ 编 著 朱世波
- 审 定 全国信息技术应用培训教育工程工作组
- 责任编辑 李 莎
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
中国铁道出版社印刷厂印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 19.5
字数: 510千字
印数: 1~4000册
- 2010年4月第1版
2010年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-22306-7

定价: 32.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

教育部实用型信息技术人才培养系列教材编辑委员会

(暨全国信息技术应用培训教育工程专家组)

主任委员

侯炳辉 (清华大学 教授)

委 员

(以姓氏笔划为序)

方美琪 (中国人民大学 教授)

甘仞初 (北京理工大学 教授)

孙立军 (北京电影学院动画学院 院长)

刘 灵 (中国传媒大学广告学院 副院长)

许 平 (中央美术学院设计学院 副院长)

张 骏 (中国传媒大学动画学院 副院长)

陈 明 (中国石油大学 教授)

陈 禹 (中国人民大学 教授)

杨永川 (中国人民公安大学 教授)

彭 澎 (云南财经大学现代艺术设计学院 教授)

蒋宗礼 (北京工业大学 教授)

赖茂生 (北京大学 教授)

执行主编

薛玉梅 (全国信息技术应用培训教育工程负责人)

教育部教育管理信息中心开发处处长 高级工程师)

执行副主编

于 泓 (教育部教育管理信息中心)

王彦峰 (教育部教育管理信息中心)

薛 佳 (教育部教育管理信息中心)

出版说明

信息化是当今世界经济和社会发展的趋势，也是我国产业优化升级和实现工业化、现代化的关键环节。信息产业作为一个新兴的高科技产业，需要大量高素质复合型技术人才。目前，我国信息技术人才的数量和质量远远不能满足经济建设和信息产业发展的需要，人才的缺乏已经成为制约我国信息产业发展和国民经济建设的重要瓶颈。信息技术培训是解决这一问题的有效途径，如何利用现代化教育手段让更多的人接受信息技术培训是摆在我们面前的一项重大课题。

教育部非常重视我国信息技术人才的培养工作，通过对现有教育体制和课程进行信息化改造、支持高校创办示范性软件学院、推广信息技术培训和认证考试等方式，促进信息技术人才的培养工作。经过多年的努力，培养了一批又一批合格的实用型信息技术人才。

全国信息技术应用培训教育工程（简称 ITAT 教育工程）是教育部于 2000 年 5 月启动的一项面向全社会进行实用型信息技术人才培养的教育工程。ITAT 教育工程得到了教育部有关领导的肯定，也得到了社会各界人士的支持。通过遍布全国各地的培训基地，ITAT 教育工程建立了覆盖全国的教育培训网络，对我国的信息技术人才培养事业起到了极大的推动作用。

ITAT 教育工程被专家誉为“有教无类”的平民学校，以就业为导向，以大、中专院校学生为主要培训目标，也可以满足职业培训、社区教育的需要。培训课程能够满足广大公众对信息技术应用技能的需求，对普及信息技术应用起到了积极的作用。据不完全统计，在过去 8 年中共有 150 余万人次参加了 ITAT 教育工程提供的各类信息技术培训，其中有近 60 万人次获得了教育部教育管理信息中心颁发的认证证书。ITAT 教育工程为普及信息技术、缓解信息化建设中面临的人才短缺问题作出了一定的贡献。

ITAT 教育工程聘请来自清华大学、北京大学、中国人民大学、中央美术学院、北京电影学院、中国传媒大学等单位的信息技术领域的专家组成专家组，规划教学大纲，制订实施方案，指导工程健康、快速地发展。ITAT 教育工程以实用型信息技术培训为主要内容，课程实用性强，覆盖面广，更新速度快。目前 ITAT 教育工程已开设培训课程 20 余类，共计 50 余门，并将根据信息技术的发展，继续开设新的课程。

本套教材由清华大学出版社、人民邮电出版社、机械工业出版社、北京希望电子出版社等出版发行。根据教材出版计划，全套教材共计 60 余种，内容将汇集信息技术应用各方面的知识。今后将根据信息技术的发展不断修改、完善、扩充，始终保持追踪信息技术发展的前沿。

ITAT 教育工程的宗旨是：树立民族 IT 培训品牌，努力使之成为全国规模最大、系统性最强、质量最好，而且最经济实用的国家级信息技术培训工程，培养出千千万万个实用型信息技术人才，为实现我国信息产业的跨越式发展作出贡献。

全国信息技术应用培训教育工程负责人 薛玉梅
系列教材执行主编

前言

在竞争日益激烈的今天,熟练地掌握自动化办公技能,可以将自己从繁杂的工作中解放出来。Microsoft Office 是 Microsoft 公司推出的办公软件套装,主要包括 Word、Excel、PowerPoint 等组件,由于其功能强大、全面,且界面友好,广受全球用户欢迎。其中,Word 是一个功能强大的文档处理器,可用于电子文档处理,以及通知、合同等应用文的写作与处理等。Excel 的应用范围也很广泛,除了电子表格计算,还可用于资料管理,财务和销售等报表的制作等。而 PowerPoint 则可用于制作出集文字、图形、图像、声音以及视频剪辑等多媒体元素于一体的演示文稿,把所要表达的信息组织在一组图文并茂的画面中,常用于教育培训、产品演示等方面。

为了帮助初学者快速掌握运用 Office 办公软件处理日常工作事务的方法,本书采用“边用边学,实例导学”的写作模式,较为全面地涵盖了其应用于办公领域的知识点,并通过大量案例帮助初学者学会如何在实际工作当中进行灵活应用。

1. 写作特点

(1) 注重实践,强调应用

有不少读者常常抱怨学过 Office 的常用组件却不能独立完成办公任务。这是因为目前的大部分此类图书只注重理论知识的讲解而忽视了应用能力的培养。虽然办公软件相对于其他应用软件而言,其操作要相对简单,但如何在实际工作中巧妙、灵活地进行应用,高效率、高质量地完成工作任务,则必须通过不断的实践才能真正掌握其中要领。

对于初学者而言,不能期待一两天就能成为办公高手,而是应该踏踏实实地打好基础。而模仿他人的做法就是很好的学习方法,因为“作为人行为模式之一,模仿是学习的结果”,所以在学习的过程中通过模仿各种经典的办公案例,可快速提高自己的自动化办公能力。

基于此,本书通过细致剖析各类经典的 Office 办公案例,例如通过设计与制作企业内部公告、员工档案表、商务买卖合同、产品宣传单、个人简历、工作流程图、公司组织结构图,以及批量印制商务邮件等深入讲解如何运用 Word 进行文档处理;通过设计与制作员工通讯录、员工资料登记表、差旅费报销单、工资表、公司年度销售报表等案例深入讲解了如何运用 Excel 制作电子表格与处理数据;通过设计与制作新员工入职培训演示文稿、交互式电子相册、数码产品展示、商业企划书、销售统计报告、企业运营计划书等深入讲解如何运用 PowerPoint 制作与表现演示文稿。此外,本书还根据现代化办公人才的职业要求,介绍了网络办公的方法,以及常用工具软件和办公设备的使用方法。

(2) 知识体系完善,专业性强

本书深入浅出地讲解了使用 Office 进行自动化办公的方法和技巧。既能让具有一定 Office 使用经验的读者迅速熟悉其在实际办公中的应用,也能使完全没有用过 Office 的读者能够从大量精选案例的实战中体会运用 Office 进行自动化办公的精髓。

同时,本书是由资深的 Office 办公人员和具有丰富教学经验的教师共同创作,融会了多年的实战



经验和设计技巧。可以说, 阅读本书相当于在工作一线实习和进行职前训练。

(3) 通俗易懂, 易于上手

本书在介绍使用 Office 进行自动化办公时, 先通过小实例引导读者掌握 Office 常用组件中各种实用工具的应用方法, 再深入地讲解各个相关工具的知识, 以使读者更易于理解各种工具在实际工作中的作用及其应用方法。对于初学者以及具有一定基础的读者而言, 只要按照书中的步骤一步步学习, 就能够在较短的时间内掌握自动化办公的要领。

2. 本书体例结构

本书每一章的基本结构为“本章导读+基础知识+应用实践+自我检测”, 旨在帮助读者夯实理论基础, 锻炼应用能力, 并强化巩固所学知识 with 技能, 从而取得温故知新、举一反三的学习效果。

- 本章导读: 简要介绍知识点, 明确所要学习的内容, 便于读者明确学习目标, 分清主次, 以及重点与难点。

- 基础知识: 通过小实例讲解 Office 软件中常用组件的应用方法, 以帮助读者深入理解各个知识点。

- 应用实践: 通过综合实例引导读者提高灵活运用所学知识的能力, 并熟悉自动化办公的流程及如何将 Office 更好地应用于实际工作。

- 自我检测: 精心设计习题与上机练习, 读者可据此检验自己的掌握程度并强化巩固所学知识。

3. 配套教学资料

本书提供以下配套教学资料:

- 书中所有的素材、源文件与效果文件;
- PowerPoint 课件;
- 书中重点章节的视频演示。

本书讲解由浅入深, 内容丰富, 实例新颖, 实用性强, 既可作为各类院校和培训班的行政与文秘相关专业的教材, 也适合想快速掌握自动化办公技能的读者阅读。

本书主要由朱世波执笔编写, 参与本书编辑的人员有李彪、李勇、牟正春、鲁海燕、杨仁毅、邓春华、唐蓉、蒋平、王金全、王政、刘亚利、胡小春、陈冬、许志兵、余家春、成斌、李晓辉、陈茂生、尹新梅、刘传梁、马秋云、彭中林、毕涛、戴礼荣、康昱、李波、刘晓忠、何峰、冉红梅、黄小燕等人, 在此感谢所有关心和支持我们的同行们。

尽管我们精益求精, 疏漏之处在所难免, 恳请广大读者批评指正。我们的联系邮箱是 lisha@ptpress.com.cn, 欢迎读者来信交流。

编 者

2010 年 2 月

目 录

第 0 章 Office 办公应用概述 1	0.3 Microsoft Office 办公软件介绍 7
0.1 现代办公..... 2	0.3.1 Word 2003..... 7
0.1.1 日常办公礼仪..... 2	0.3.2 Excel 2003..... 8
0.1.2 常用公文的写作..... 4	0.3.3 PowerPoint 2003..... 9
0.2 办公自动化..... 5	0.3.4 Outlook 2003..... 10
0.2.1 办公自动化概述..... 5	0.4 自我检测..... 10
0.2.2 搭建计算机自动化办公平台..... 6	
第 1 篇 Word 办公应用篇	
第 1 章 编辑行政助理文件 12	2.3 应用实践——制作产品宣传单 51
1.1 行政助理文件的内容与特点..... 13	2.3.1 任务要求..... 51
1.2 应用实践——制作企业内部公告..... 13	2.3.2 任务分析..... 51
1.2.1 任务要求..... 13	2.3.3 任务设计..... 51
1.2.2 任务分析..... 13	2.3.4 完成任务..... 52
1.2.3 任务设计..... 13	2.3.5 归纳总结..... 64
1.2.4 完成任务..... 14	2.4 应用实践——印制商务邮件..... 64
1.2.5 归纳总结..... 21	2.4.1 任务要求..... 64
1.3 应用实践——制作员工档案表..... 21	2.4.2 任务分析..... 65
1.3.1 任务要求..... 21	2.4.3 任务设计..... 65
1.3.2 任务分析..... 21	2.4.4 完成任务..... 65
1.3.3 任务设计..... 21	2.4.5 归纳总结..... 74
1.3.4 完成任务..... 22	2.5 自我检测..... 75
1.3.5 归纳总结..... 33	第 3 章 编辑技术支持文件 76
1.4 自我检测..... 34	3.1 技术支持文件的内容与特点..... 77
第 2 章 编辑商务营销文件 35	3.1.1 技术支持文件的内容..... 77
2.1 商务营销文件的内容与特点..... 36	3.1.2 技术支持文件的特点..... 77
2.1.1 商务营销文件的内容..... 36	3.2 应用实践——制作个人简历..... 77
2.1.2 商务营销文件的特点..... 36	3.2.1 任务要求..... 77
2.2 应用实践——制作商务买卖合同..... 36	3.2.2 任务分析..... 77
2.2.1 任务要求..... 36	3.2.3 任务设计..... 77
2.2.2 任务分析..... 36	3.2.4 完成任务..... 78
2.2.3 任务设计..... 36	3.2.5 归纳总结..... 91
2.2.4 完成任务..... 36	3.3 应用实践——制作工作流程图..... 91
2.2.5 归纳总结..... 51	3.3.1 任务要求..... 91

3.3.2 任务分析	91	3.4.2 任务分析	101
3.3.3 任务设计	91	3.4.3 任务设计	101
3.3.4 完成任务	92	3.4.4 完成任务	102
3.3.5 归纳总结	101	3.4.5 归纳总结	106
3.4 应用实践——制作公司组织结构图	101	3.5 自我检测	106
3.4.1 任务要求	101		

第2篇 Excel 应用篇

第4章 人力资源管理	108	5.1.2 财务、销售管理文件的特点	125
4.1 人力资源管理的内容与特点	109	5.2 应用实践——制作差旅费报销单	125
4.1.1 人力资源管理文件的内容	109	5.2.1 任务要求	125
4.1.2 人力资源管理文件的特点	109	5.2.2 任务分析	125
4.2 应用实践——制作员工通讯录	109	5.2.3 任务设计	125
4.2.1 任务要求	109	5.2.4 任务要求	126
4.2.2 任务分析	109	5.2.4 归纳总结	134
4.2.3 任务设计	109	5.3 应用实践——编制工资表	134
4.2.4 完成任务	110	5.3.1 任务要求	134
4.2.5 归纳总结	118	5.3.2 任务分析	134
4.3 应用实践——制作员工资料登记表	118	5.3.3 任务设计	134
4.3.1 任务要求	118	5.3.4 完成任务	135
4.3.2 任务分析	119	5.3.5 归纳总结	145
4.3.3 任务设计	119	5.4 应用实践——制作公司年度销售报表	145
4.3.4 完成任务	119	5.4.1 任务要求	145
4.3.5 归纳总结	123	5.4.2 任务分析	146
4.4 自我检测	123	5.4.3 任务设计	146
第5章 财务、销售管理	124	5.4.4 完成任务	146
5.1 财务、销售管理文件的内容与特点	125	5.4.5 归纳总结	155
5.1.1 财务、销售管理文件的内容	125	5.5 自我检测	156

第3篇 PowerPoint 办公应用篇

第6章 PowerPoint 在教育培训中的应用	158	6.3.1 任务要求	173
6.1 教育培训类演示文档的内容与特点	159	6.3.2 任务分析	173
6.2 制作教学课件	159	6.3.3 任务设计	173
6.2.1 任务要求	159	6.3.4 完成任务	174
6.2.2 任务分析	159	6.3.5 归纳总结	186
6.2.3 任务设计	159	6.4 自我检测	186
6.2.4 完成任务	160	第7章 PowerPoint 在产品演示方面的应用	187
6.2.5 归纳总结	173	7.1 产品演示类文档的内容与特点	188
6.3 应用实践——制作新入职员培训演示文稿	173	7.1.1 产品演示类文档的内容	188

7.1.2 产品演示类文档的特点	188	8.7.5 自我检测	228
7.2 应用实践——制作交互式电子相册	188	第 8 章 PowerPoint 在会议报告中的应用	229
7.2.1 任务要求	188	8.1 会议报告演示文档的内容与特点	230
7.2.2 任务分析	188	8.1.1 会议报告演示文档的内容	230
7.2.3 任务设计	188	8.1.2 会议报告演示文档的特点	230
7.2.4 完成任务	189	8.2 应用实践——制作销售统计报告	230
7.2.5 归纳总结	199	8.2.1 任务要求	230
7.3 应用实践——制作数码产品展示	200	8.2.2 任务分析	230
7.3.1 任务要求	200	8.2.3 任务设计	230
7.3.2 任务分析	200	8.2.4 完成任务	231
7.3.3 任务设计	200	8.2.5 归纳总结	244
7.3.4 完成任务	201	8.3 应用实践——企业运营计划书	244
7.3.5 归纳总结	214	8.3.1 任务要求	244
7.4 应用实践——制作商业计划书	214	8.3.2 任务分析	244
7.4.1 任务要求	214	8.3.3 任务设计	245
7.4.2 任务分析	215	8.3.4 完成任务	245
7.4.3 任务设计	215	8.3.5 归纳总结	258
7.4.4 完成任务	216	8.4 自我检测	258
7.4.5 归纳总结	228		

第 4 篇 网络办公、常用工具软件与办公设备应用篇

第 9 章 网络办公	260	9.5 使用 Outlook 收发邮件	272
9.1 认识网络化办公	261	9.5.1 设置电子邮件账户	273
9.1.1 认识 Internet	261	9.5.2 创建和发送邮件	274
9.1.2 网络化办公的特点	261	9.5.3 阅读和处理邮件	275
9.2 访问局域网中的资源	261	9.5.4 查找电子邮件	278
9.2.1 设置网络连接	261	9.5.5 在 Outlook 中添加联系人	278
9.2.2 在局域网中共享资源	262	9.5.6 设置邮件签名	278
9.2.3 访问局域网中的资源	263	9.5.7 过滤垃圾邮件	280
9.3 Internet 的使用	263	9.5.8 备份邮件和恢复邮件	281
9.3.1 建立 ADSL 拨号连接	263	9.5.9 使用 Outlook 进行会议安排设置	283
9.3.2 设置共享上网	265	9.5.10 在 Outlook 中建立自动回复	285
9.3.3 使用 Internet Explorer 浏览器浏览网页	266	9.6 自我检测	286
9.3.4 搜索网络资源	267	第 10 章 常用工具软件	287
9.3.5 下载网络资源	267	10.1 压缩软件 WinRAR 的使用	288
9.4 使用电子邮件	268	10.1.1 安装 WinRAR	288
9.4.1 申请电子邮箱	269	10.1.2 解压文件	289
9.4.2 撰写并发送电子邮件	270	10.1.3 压缩文件	289
9.4.3 阅读邮件并处理邮件	271	10.2 图片处理软件 ACDSee 的使用	290

11.1	打印机的使用	297
11.1.1	添加打印机	297
11.1.2	使用打印机打印文档	297
11.2	传真机的使用	298
11.2.1	安装传真机	298
11.2.2	收发传真	299
11.3	复印机的使用	299
11.3.1	复印机的使用方法	300
11.3.2	复印机的使用技巧	300
11.4	扫描仪的使用	301
11.4.1	安装扫描仪及其驱动程序	301
11.4.2	使用扫描仪	301
11.5	自我检测	302

第0章

Office 办公应用概述

📖 本章要点

- 现代办公
- 办公自动化
- Microsoft Office 办公软件介绍

本章是 Office 办公的入门基础知识,通过本章的学习,读者应了解日常办公礼仪、常用的公文写作以及 Office 各组件的用途。

01 现代办公

本节介绍日常办公中用到的礼仪和公文写作,让读者了解现代办公中必须掌握的技能。

0.1.1 日常办公礼仪

办公礼仪规范是指办公人员在工作岗位上处理日常事务时所应遵循的基本礼仪,又称公务礼仪或行政礼仪,一般简称为办公礼仪。遵守办公礼仪是办公人员身份的必然要求。

其体而言,注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美是办公人员所应遵守的工作礼仪的基本内容。

1. 注重服饰美

一般来说,办公人员的服装应当合乎身份,服装要庄重、朴素、大方。在工作中,办公人员的穿着打扮不宜完全自行其是。进而言之,办公人员的服饰美又要满足以下3点要求。

- (1) 服饰素雅:色彩少,质地好,款式雅,做工精,搭配准。
- (2) 服饰庄重:忌过分炫耀,忌过分裸露,忌过分透视,忌过分短小,忌过分紧身。
- (3) 服饰整洁:忌肮脏,忌残破,忌折皱,忌乱穿。

2. 强调语言美

语言,是办公人员不可缺少的基本工具之一。办公人员要想做好自己的本职工作,就不能不要求自己做到语言美。在具体工作中使用语言时,办公人员既要重视自己“说什么”,又要重视自己“怎么说”。这就是说,语言的具体内容与表达方式这两方面的问题,均应为办公人员所关注。否则就不可能真正做到语言美。语言美的具体要求有以下两点。

- (1) 语言文明:讲普通话,用文雅词,检点语气。
- (2) 语言礼貌。

- 问候语,它的代表性用语是“你好”。
- 请托语,它的代表性用语是“请”。
- 感谢语,它的代表性用语是“谢谢”。
- 道歉语,它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。
- 道别语,它的代表性用语是“再见”。

3. 推崇行为美

在实际工作中,每名办公人员都必须努力做到勤于政务,爱岗敬业,忠于职守,一心一意地做好本职工作,使自己的所作所为与公司相称。这就是所谓行为美。就办公人员而论,要真正做到行为美,需要注意如下两点。

- (1) 忠于职守:具有岗位意识、责任意识和时间意识。
- (2) 钻研业务:办公人员的爱岗敬业,不仅要表现为干一行爱一行,而且还要表现为干一行通一行。因此,办公人员在实际工作中一定要努力钻研业务,努力精通业务,以便适应时代发展的需要。

4. 会议礼仪

参加会议,应提早五分钟到场,不得迟到、早退。会议期间,手机应关闭或调到震动模式。开会

应端正坐姿或站姿,认真聆听,不得交头接耳或无故打断会议进程。只有当主持人宣布散会时,与会员工方可退场。中途有事应向上级领导请假,不得擅自离开。

5. 来访接待礼仪

在公务交往中,接待客人,要强调接待三声:来有迎声,问有答声、去有送声。

(1) 客人来访时要主动打招呼,要使用迎接语,如“您好”、“欢迎光临”等,表示热情友好,然后再切入正题。

(2) 听取客人问话时,应做到有问必答,态度诚恳,不卑不亢。

(3) 送客时要道再见,使用送别语,如“请慢走、欢迎下次再来”等。

6. 介绍礼仪

自我介绍有以下4个要点需要注意。

(1) 宜先递名片再介绍。这样头衔、职务就不必说,只需重复姓名,以免对方念错。

(2) 自我介绍时间要简短,越短越好,直截了当,不宜连篇累牍。一般半分钟以内即可结束。

(3) 内容要全面。内容应当包含4个要素:单位、部门、职务、姓名。正规场合中这4个要素需介绍齐全。

(4) 倘若自己的单位名称和部门头衔较长的话,第一次介绍时一定要使用全称,第二次才可以改为简称。在国际交往中,用字母作为简称,但也应在第一次介绍时用全称,以免产生歧义。

谁当介绍人是比较重要的,比如社交场合的惯例,介绍人一般应该是女主人。在公务交往中介绍人一般是以下3种人。

(1) 专业对口人员。专业人员请专家教授来办讲座,这个专业人员就有义务在专家教授与本单位领导之间做个介绍。

(2) 公差礼仪人员。该人员是专门负责接待的。

(3) 如果来了贵宾的话,因为礼仪上讲究身份对等,所以在场人员里职务最高的作为介绍人。

7. 名片礼仪

名片礼仪中有以下三不准。

(1) 名片不随意涂改。如果电话号码、地址等有所变更,不能划掉重写。公务交往中,名片譬如脸面,不能随意涂改,否则贻笑大方。

(2) 不提供私宅电话。尤其是在涉外礼仪中,讲究保护个人隐私,有教养、有身份的人不会轻易索取别人的私宅电话。

(3) 名片一般不提供两个以上的头衔。“闻道有先后,术业有专攻。”倘若一个名片上的头衔过多,有三心二意、用心不专、夸大之嫌。所以一些有多重身份的人,可以制作几种名片,在面对不同的交往对象,强调自己不同身份时,使用不同的名片。

尽量不要索取名片,因为名片交换有讲究,地位低的人首先把名片递给地位高的人,所以如果主动索取名片,马上就会出现地位落差。即使索取名片也最好不要采取直白的表达。恰到好处地交换名片有以下几种方法。

(1) 交换法。这是最常用的方法。“将欲取之,必先予之。”先把自己的名片递给对方,对方无论如何要回一张。

(2) 激将法。与对方身份有较大落差时,不妨采用激将法。“不知道能不能有幸跟你交换一下名片?”、“想以后向你讨教。”对方出于礼貌,会进行交换。

(3) 暗示法。“认识你非常高兴，不知道以后怎么跟你联络比较方便？”暗示对方。

接受名片，要回敬对方。一些职员没有名片，特别是做内勤的职员，在比较正规的场合，即使没有一般也不直说，可采用没有带或者用完了等委婉的表达。接过名片一定要看。这是很重要的，既是要了解对方的确切身份，也是表示对对方的尊重和友善。

0.1.2 常用公文的写作

常用公文包括命令、决定、公告、通告、通知和报告等。

1. 命令

命令的结构包括标题、令号（或发文字号）、正文、落款。命令标题的写作通常有 3 种组成，一种是标准的行政公文标题，即由发文机关、事由、文种组成；一种是省略发文事由的标题；还有一种是用发文机关及其负责人职务名称与文种构成的标题。令号是以命令签署人的任职期限为周期编排的顺序号。行政令、奖惩令等通常列发文字号。命令正文的语言要干脆果断，体现“令行禁止”的特点。命令的落款由发文机关名称、签署人姓名和发文日期组成。

2. 决定

决定是使用频率较高的公文。决定的结构包括以下 3 部分。

- (1) 标题。写明发文机关、事由与文种。
- (2) 正文。一般由制发文件的依据、决定事项与执行要求三大部分组成。
- (3) 发文机关与成文日期。

3. 公告

公告的结构包括标题、正文、发文机关和发文日期。

公告的标题可以采用标准的公文标题，由发文机关、事由和文种组成，也可以采用省略事由的写法，还可以省略发文机关。公告的正文有时只需写公告事项和结语，一两句话就行，也有的公告正文则分为公告缘由、公告事项、公告结语 3 个部分。公告的发文机关应当写全称。如果标题中包含了发文机关，落款处的发文日期也可以写在标题正下方，用括号括起来。

4. 通告

通告的结构包括标题、正文、落款。标题有 3 种常用写法：一种是标准的公文标题，即由发文机关、事由、文种 3 部分组成；另一种是省略事由的写法；第三种是省略发文机关的写法。通告的正文分成通告缘由、通告事项、通告结语 3 个层次。通告结语有时很简单，写“特此通告”或“本通告自发布之日起施行”即可，有时则需要加上一些特殊要求。

通告的落款视情况而定，标题中没有发文机关的，此处应写发文机关和发文日期。标题中已写明发文机关的，则只需写发文日期，这种情况下，发文日期还可以写在标题下方，用括号括起来。

5. 通知

通知又分为：颁发、转发、批转公文的通告，指示性通知，知照性通知，会议通知。通知的结构包括以下几个部分。

(1) 标题。写明发文机关、事由与文种。用于发布、转发、批转文件的通知，要求写明发文机关、发文形式（颁发、印发、转发、批转等）、被发布和转发批转文件的标题、文种。

(2) 主送机关。

(3) 正文。

(4) 发文机关与成文日期。

6. 报告

(1) 结构：标题、主送机关、正文、发文机关与成文日期。

(2) 分类：工作报告、总结报告、调查报告。

(3) 正文结构：导语、报告事项、建议、结语。

7. 请示

标题多采用完整的标题形式或省略发文机关的写法，不管怎样，标题中一定要写明具体的请求事项，使受文的上级机关一目了然。

正文包括请示缘由、请示事项和结语 3 个层次。

结语一般用“以上请示当否，请批复”、“以上请示，如无不妥，请批准（或转批）”、“可否，请指示”等。结语单独成段。

8. 批复

批复的写作很简单。它的基本类型是“标题+主送机关+正文+落款”。批复是很严肃的公文，所以通常都以版头文件的格式发出。

9. 函

函有公函与便函之别。公函涉及的事项一般都是比较重要的，所以行文郑重，多采用带版头的正式公文格式发文。便函用于一般事务工作，格式简便，用带抬头的信笺、落款处加盖公章就可以了。

正规的公函应当由版头、标题、主送机关、正文、印章、发文时间以及主题词等格式组成。

10. 会议纪要

会议纪要由标题、时间、正文组成。

(1) 标题通常用会议名称和文种构成。

(2) 纪要时间可以写在标题下面，也可放在全文结束之后。

(3) 会议纪要的正文一般包括会议基本情况、会议内容和结尾 3 部分。基本情况包括会议召开的时间、地点、参加单位或人员、主持者、会议议题等。会议内容包括会议讨论的事项、主要观点和意见、决议等。结尾可以提要求、发号召、说希望，也可以在会议内容之后戛然而止，显得干脆利落。

02 办公自动化

办公自动化是以信息技术、系统科学和行为科学为支柱的一门综合性技术。办公自动化的特点主要在 3 个方面得到体现：使用手段、办公自动化服务的对象、办公自动化最终的目的。

0.2.1 办公自动化概述

20 世纪 40 年代，美国的部分企业开始使用机器来处理办公业务，当时美国人把这种手段叫做办公室自动化（Office Automation, OA）。如今由于科学技术和经济的发展，它早已超出了狭窄的办公室，还包括了办公与管理的范畴，人们统称为办公自动化。

办公自动化没有一个统一的概念，因为随着社会特别是科学技术的发展，办公自动化的含义也在不断变化。目前，办公自动化是指：在政府和企业内部各部门之间利用计算机系统、通信网络、办公设备等，建设

一个安全可靠、开放高效的日常办公现代化、信息电子化、传输网络化和决策科学化的管理信息系统。

从上述定义可以看出办公自动化包含 5 个基本要素：科学技术、办公活动、办公人员、办公设备、人机信息处理系统。

目前 OA（办公自动化）技术分为 3 个不同的层次。

(1) 事务型 OA 系统。一般只限于单机或简单的小型局域网上的文字处理、电子表格、数据库等辅助工具的应用。事务型 OA 系统的功能是处理日常的办公操作，是直接面向办公人员的。为了提高办公效率，改进办公质量，适应人们的办公习惯，要提供良好的办公操作环境。

(2) 信息管理型 OA 系统。随着信息利用重要性的不断增强，在办公系统中对与本单位的运营目标关系密切的综合信息的需求日益增加。信息管理型的办公系统，是把事务型办公系统和综合信息（数据库）紧密结合的一种一体化的办公信息处理系统。综合数据库存放该单位的日常工作所必需的信息。例如，公司企业单位的综合数据库中包括工商法规、经营计划、市场动态、供销业务、库存统计和用户信息等。

(3) 决策支持型 OA 系统。它建立在信息管理型 OA 系统的基础上，使用由综合数据库系统所提供的信息，针对所需要做出决策的课题，构造或选用决策数字模型，结合有关内部和外部的条件，由计算机执行决策程序，作出相应的决策。

0.2.2 搭建计算机自动化办公平台

OA 系统的主要硬件设备有以下几种。

- 信息处理设备（以计算机和计算机网络及各种先进的外部设备为主，如打印机、图像扫描仪、语音识别器和发生器、光笔、数字相机等）是 OA 系统的主要设备。
- 信息传输设备（以各种通信设备为主，如传真机、电话、交换机、网络等）。
- 信息存储设备（缩微胶片系统、磁盘、光盘等）。
- 以复印机为主的纸质文档处理设备以及其他各类专用设备。

OA 系统的主要软件有以下几种。

- 系统软件（操作系统、网络操作系统、网络管理系统、数据库管理系统软件）。
- OA 的通用应用软件（字处理软件、电子表格软件等）。
- OA 的专用软件（面向特定办公应用对象所开发的软件）。

办公自动化系统主要有八大功能：文字处理、数据处理、语音处理、图形和图像处理、通信功能、文件处理、工作日程管理、行文处理。

0.3 Microsoft Office 办公软件介绍

Microsoft Office 是当今使用最为广泛的办公软件。从 20 世纪 80 年代 Microsoft 公司开始推出 Office 办公软件以来，经过了一系列的升级换代。其中 Office 97、Office 2000、Office XP、Office 2003 是它的几个重要的里程碑。

Office 2003 是在 Office 2002 的基础上升级的，具有更强大的文档处理功能，而且用户还可以更加方便、迅速灵活地应用它。Office 2003 具有一个充满活力、漂亮、个性化的新外观，其标识图案如图 0-1 所示。

Office 2003 包括了多个满足用户不同需要的应用程序，主要的应用程序有：Word、Excel、PowerPoint、Outlook 等。



图 0-1