

办公室主任

工作艺术全书

中国物资出版社

办公室主任 工作艺术全书

于国平 主编

上 卷

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室主任工作艺术全书/于国平主编. —北京:中国物资出版社,1998.11

ISBN 7-5047-1315-5/G·0350

I. 办… II. 于… III. 办公室—工作方法—手册 IV. C931.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 11742 号

办公室主任工作艺术全书(上、中、下)

主 编	于国平
责任编辑	张国容、陈孟勤
责任校对	姚智瑞
出版发行	中国物资出版社
社 址	月坛北街 25 号
总 经 销	全国新华书店
印 刷	华龙印刷厂
规 格	787×1092mm16 开
字 数	2800 千字
版 次	1998 年 12 月 第 1 版
印 张	118 印张
印 数	1—3000 册

全套定价:528.00 元

版权所有 盗印必究

《办公室主任工作艺术全书》 编 委 会

主 编:于国平

副主编:张 诚 姚智瑞 肖公社 刘恩庭

丁献玲

编 委:(排名不分先后)

杨克文 丁艳彬 丁艳丽 汪建民

冯 强 李云峰 任艳丽 赵 鑫

赵云霞 龙海中 张 恒 李长春

刘 勇 刘新华 张 巍 王建伟

郭明伟 仇英慧 王慧新

前 言

办公室是各级、各类机关制定、实施和修正决策的“中枢神经”，是收集、加工、传递与反馈信息的“综合网络”，是沟通上下、协调左右、联系四方、保证机关工作正常运转的重要“枢纽”，是服务社会，造福大众的不可或缺的“窗口”。办公室工作的好坏，直接关系到整个机关政策的落实、制度的执行、工作的开展、效益的获得。

实践证明，办公室能否真正发挥其功能，从很大程度上说，关键在于它的组织者和领导者——办公室主任。因为，办公室主任是具有辅助者和领导者的双重角色，他不仅是领导的参谋和助手，又是办公室内部的指挥者和决策人，既要向上级负责，又要对下级负责；既要处理各类繁琐纷冗的事务，又要协调各种错综复杂的人际关系，因而办公室主任在整个机构中占有举足轻重的特殊地位，起着承上启下的特殊作用，而要担负起这一重要角色，就必须具有相当高的素养，即在办公室这个特殊环境中实施领导的能力。

尤其在当今高度信息化的知识经济时代，人才辈出，竞争激烈，人际关系纵横交错，盘根错节。在此情况下，做为一个领导者，要想求得工作的顺利开展乃至事业的成功，除了个人的努力之外，还应具有见微知著，世事练达的睿智头脑；高瞻远瞩，洞悉入微的敏锐眼光；容纳百川，包容万物的广阔胸襟；挥斥方遒，决万策于笑谈的豪迈气概；运筹帷幄，决胜千里的深远谋略，以及博古通今的丰富知识，左右逢源的交际手腕，精明果敢的办事魄力等素养，否则就很难驾驭和统御下属，终将在汹涌如潮的激烈角逐中从领导者的舞台上被冲刷下来。

而水平和素养的提高，能力的增强，只有在先天禀赋的基础上，通过后天的学习和实践才能使然。正是基于此，我们约请了北京大学、中国人民大学、中山大学、中国人民科学院一批精干力量，在大量走访调查，广泛查阅资料，认真研读著作的基础上，博采众长，融合提炼，把千百个领导者的致胜之术，统御之策上升为理性的思考，建构起一座发散着无穷魅力的领导科学的理论大厦，编成这部自成一家，独具特色的《办公室主任工作艺术全书》，以满足办公室主任工作、学习之需求。

根据办公室主任工作的特点,在编撰过程中,我做了比其它同类工具书更为科学的分类。全书分上、中、下三卷,共十二章。上卷在充分吸纳现代领导科学研究成果的基础上,结合与办公室主任工作密切相关的行为科学、心理学、行政科学与交际科学的有关知识,多层次、多角度地阐述了办公室主任沟通协调的方法与艺术、公关的方法与艺术、管理的方法与艺术等内容。中卷从具体实践出发,对办公室主任工作中必须时刻面临的行政领导、调查研究、公文写作与处理、用人、用权等方法艺术进行了详尽的阐述和具体的论证。下卷总结了古今中外领导者的成功经验,在系统地剖析办公室主任语言方法与艺术之后,萃取了大量典型案例和文论,以便于办公室主任从对比中参考和借鉴。

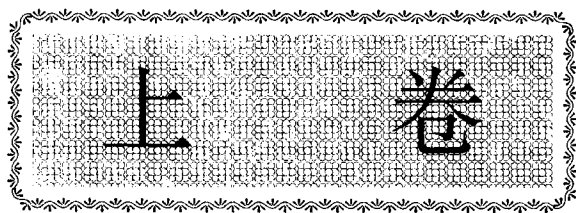
全书各部分内容自成体系而又有紧密的联系,涵盖了办公室工作的方方面面,以讨论取代说教,以充实取代空洞,重在启迪旨在务实,融时代性、权威性、综合性、实用性于一体,汇知识与情趣于一炉,克服了同类书籍上的不足,是迄今为止国内唯一的一部详尽论述办公室主任工作的大型工具书。

我们坚信,这部书必将成为每位办公室主任的案头必备之书。只要您对此书内容认真研读并在实践中灵活运用,必能以最小的付出获取最丰硕的成果,从而在办公室内外乃至整个人生战场上纵横捭阖,所向披靡,挥洒自如。

马克思说:“书籍是人类进步的阶梯。”古人也曾有“半部《论语》平天下,半部《论语》治天下”一说,可见,一部好书所起的作用、所生发的威力是多么巨大!或许您正处在办公室主任这个位置上,或许您即将担负办公室主任这个重任,那么,赶快捧读此书吧!——《办公室主任工作艺术全书》必将助您登上事业成功的峰巅!

《办公室主任工作艺术全书》编委会

1998年10月



第一章 办公室主任沟通协调的方法和艺术

第一节 办公室主任概述	(1)
一、办公室主任	(1)
二、办公室主任的地位	(1)
三、办公室主任的作用	(3)
(一)沟通协调作用	(3)
(二)参谋助手作用	(4)
(三)信息咨询作用	(4)
四、办公室主任的领导作风	(5)
(一)实事求是与理论联系实际作风	(5)
(二)民主作风	(5)
(三)严于律己作风	(6)
五、办公室主任工作的原则	(6)
(一)实事求是原则	(6)
(二)效率原则	(7)
(三)保密原则	(7)
(四)分工协作原则	(8)
六、办公室主任工作的性质及特点	(9)
(一)辅助性	(9)
(二)服务性	(9)
(三)政治性	(10)
(四)综合性	(10)
(五)机密性	(10)
(六)事务性	(10)
七、办公室主任工作的基本要求	(10)
(一)准确	(10)
(二)及时	(10)
(三)保密	(11)
(四)落实	(11)

八、办公室主任工作的任务	(11)
九、办公室主任工作内容的具体构成	(11)
十、办公室主任工作的职责	(14)
(一)办公室主任的承办职责	(14)
(二)办公室主任的参谋职责	(15)
(三)办公室主任的管理职责	(16)
(四)办公室主任的协调职责	(17)
(五)办公室主任的领导指挥职责	(17)
第二节 与上级领导沟通协调的方法与艺术	(18)
一、上下级领导关系结构	(18)
(一)隶属关系	(18)
(二)依存关系	(19)
(三)职能关系	(20)
二、上级领导行为特征分析	(21)
(一)主导型	(21)
(二)专断型	(22)
(三)维持型	(22)
三、下级领导行为特征分析	(23)
(一)实事求是型	(23)
(二)自以为是型	(23)
(三)照抄照传型	(24)
四、上下级领导之间行为特征的差别	(24)
(一)角色心理素质差异	(24)
(二)角色表演差异	(25)
(三)角色地位差异	(26)
五、上下级领导关系心理分析	(26)
(一)趋同和趋异	(27)
(二)准确或偏离	(28)
(三)相容或排拒	(28)
六、与上级沟通协调的宏观原则	(29)
(一)坚持党性原则	(29)
(二)坚持服从原则	(30)
(三)坚持大局为重原则	(31)
(四)坚持分忧原则	(32)
(五)认清角色,不越“位”	(32)
(六)有限忍耐,合理斗争	(34)
(七)期望适当,合理节欲	(36)
(八)“等距外交”	(38)

七、与上级沟通协调的微观艺术·····	(39)
(一)注重第一印象·····	(39)
(二)学会投石问路·····	(40)
(三)学会理解上司的意图·····	(41)
(四)学会取得上司的信赖·····	(43)
(五)选择好同上司交往的时机与场合·····	(44)
(六)避开感情冲突的陷阱·····	(45)
(七)对上级提出批评要讲求技巧·····	(45)
(八)慎重参谋·····	(46)
(九)贵在勤奋·····	(46)
(十)谨防粗心·····	(48)
(十一)巧言进谏·····	(49)
(十二)兑现承诺·····	(51)
(十三)慎用“解释”·····	(53)
(十四)不出难题·····	(54)
(十五)有意封闭·····	(55)
(十六)懂得暗示·····	(56)
(十七)只听不传·····	(57)
(十八)不卑不亢·····	(58)
(十九)不打“旗号”·····	(59)
(二十)守口如瓶·····	(60)
(二十一)绝不“反感”·····	(62)
(二十二)恰当拜访·····	(63)
(二十三)巧用电话·····	(64)
(二十四)耐心等待·····	(65)
(二十五)勇于认错·····	(66)
(二十六)委曲求全·····	(67)
(二十七)讲究气量·····	(69)
(二十八)莫问前程·····	(70)
(二十九)注重“闲谈”·····	(72)
(三十)遇到有的领导谈其他领导不满怎么办·····	(73)
(三十一)汇报工作时如何博得领导满意·····	(75)
(三十二)在能力弱的领导下如何搞好工作·····	(79)
(三十三)怎样才能赢得领导信任·····	(82)
(三十四)男性部属如何在女性领导手下搞好工作·····	(84)
(三十五)不要频繁找上级领导·····	(87)
(三十六)如何与彼此不团结的领导相处·····	(89)
(三十七)请示三忌·····	(90)

第三节 与下级沟通协调的方法与艺术	(90)
一、与下级沟通协调的宏观原则	(90)
(一) 公道正派原则	(90)
(二) 民主集中原则	(91)
(三) 信任与授权原则	(91)
(四) 平等原则	(91)
(五) 平衡原则	(92)
(六) 引力原则	(93)
(七) 信息沟通原则	(94)
二、与下级沟通协调的微观艺术	(94)
(一) 自己作出样子	(94)
(二) 笑口常开	(97)
(三) 不吝赞赏	(99)
(四) 善于静听	(99)
(五) 不指责、咒骂	(101)
(六) 理直气和	(102)
(七) 记住下属的名字	(103)
(八) 拔尖不削尖	(104)
(九) 一视同仁	(106)
(十) 不抱成见	(107)
(十一) 求下属帮忙	(108)
(十二) 时刻揣摩下属的不安心	(110)
(十三) 小事装糊涂	(111)
(十四) 敢于承认错误、承担责任	(113)
(十五) 激起竞争	(115)
(十六) 与下属保持适当距离	(116)
(十七) 正确处理下属的“隐秘”问题	(117)
(十八) 注重在政治上关心部属	(118)
(十九) 正确对待“难缠”的下属	(119)
(二十) 与年老部属相处“八字”诀	(121)
(二十一) 如何面对讨厌你的属下	(123)
(二十二) 填平与年轻部下间的鸿沟	(124)
第四节 与同级沟通协调的方法与艺术	(126)
一、现实生活中的同级关系	(126)
(一) 同级关系的类型和特点	(126)
(二) 竞争与协同	(127)
(三) “向心力”与“离心力”	(127)

二、与同级沟通协调的宏观原则	(128)
(一)以诚相待,与人为善	(128)
(二)积极配合,互相补台	(128)
(三)见贤思齐,强者为师	(128)
(四)尊重的原则	(129)
(五)宽容的原则	(129)
(六)支持的原则	(130)
(七)自制的原则	(130)
(八)真诚的原则	(130)
(九)信任的原则	(131)
三、与同级沟通协调的微观艺术	(131)
(一)处理同级之间矛盾的艺术	(131)
(二)增进同级之间感情的艺术	(132)
(三)同级之间的批评艺术	(135)
(四)“友好合作”的协调关系	(136)
(五)互相信任,亲密合作	(137)
(六)“合作”与“竞争”	(140)
(七)需要注意的问题	(140)
第五节 与群众沟通协调的方法与艺术	(141)
一、与群众之间的关系构成	(141)
(一)关系的性质特征	(142)
(二)服务与被服务的关系	(143)
(三)行为特征的差异	(144)
二、与群众沟通协调的宏观原则	(145)
(一)一切为了群众,一切依靠群众	(145)
(二)教育和提高群众	(146)
(三)自觉接受群众监督	(147)
三、与群众沟通协调的微观艺术	(148)
(一)立足以威信孚众	(148)
(二)合理运用赏罚	(150)
(三)恩威有度	(152)
(四)“善演群众角色”	(154)
(五)善于“同化”群众	(155)
(六)善于当“听众”	(155)
(七)正确调适干群矛盾	(156)
(八)巧妙处理群众纠纷	(157)
(九)缓解干群矛盾需处理好四个关系	(158)
第六节 与其他关系沟通协调的方法与艺术	(159)

一、与离退休干部的交往	(159)
二、如何与“通天人物”交往	(161)
三、如何与大款交往	(162)
(一)与“大款”交友现象日趋增多	(162)
(二)该怎样与“大款”交朋友	(162)
四、与不喜欢的人交往	(163)
(一)从心眼里讨厌的人	(163)
(二)与自己的性格、态度格格不入的人	(164)
(三)自己感到发怵的人	(164)

第二章 办公室主任公关的方法与艺术

第一节 公关礼仪	(165)
一、见面礼仪	(165)
(一)握手礼节	(165)
(二)鞠躬礼节	(167)
(三)拥抱礼节	(167)
(四)亲吻礼节	(167)
(五)举手礼节	(168)
二、介绍礼仪	(168)
(一)介绍的规则	(168)
(二)正式介绍	(172)
(三)非正式介绍	(173)
三、称呼礼仪	(174)
(一)称呼的礼节	(174)
(二)对地位、身份高的人的尊称	(176)
(三)对女性的敬称	(177)
(四)对男性的敬称	(177)
(五)对外交官的敬称	(177)
(六)对军官的敬称	(178)
(七)对学术界人士的敬称	(179)
(八)对其他有身份的人的敬称	(179)
(九)对姓名的称呼	(181)
四、仪式礼仪	(183)
(一)仪式	(183)
(二)升旗仪式	(183)
(三)开幕式	(184)

(四)闭幕式·····	(184)
(五)“节”的仪式·····	(184)
(六)授勋仪式·····	(185)
(七)表彰仪式·····	(185)
(八)颁发《荣誉证书》仪式·····	(186)
(九)追认烈士仪式·····	(186)
(十)宣誓仪式·····	(186)
(十一)欢迎、欢送仪式·····	(187)
(十二)捐赠仪式·····	(188)
五、舞会礼仪 ·····	(188)
(一)舞会的类型·····	(188)
(二)舞会的筹办·····	(189)
(三)舞会的服装·····	(191)
(四)舞会的礼仪·····	(191)
(五)女性参加舞会的礼仪·····	(192)
(六)男性参加舞会的礼仪·····	(193)
(七)邀舞的礼仪·····	(194)
(八)拒绝邀舞的礼仪·····	(195)
(九)舞会主人的礼仪·····	(195)
六、聚会礼仪 ·····	(196)
(一)“沙龙”聚会礼仪·····	(196)
(二)庆祝聚会礼仪·····	(196)
(三)招待会礼仪·····	(197)
(四)欢送会礼仪·····	(198)
七、交换名片礼仪 ·····	(198)
(一)名片·····	(198)
(二)社交名片·····	(199)
(三)商业名片·····	(199)
(四)名片的使用规矩·····	(200)
(五)名片的交换礼仪·····	(200)
八、男性交际礼仪 ·····	(201)
(一)男性的绅士风度·····	(201)
(二)男性与女性交往的礼仪·····	(201)
(三)男性与男性交往的礼仪·····	(202)
(四)男性交际应注意的礼仪·····	(203)
(五)男性同志之间的交际礼仪·····	(205)
(六)男性上下级之间的交际礼仪·····	(206)
(七)男性与各种类型人的交际礼仪·····	(209)

九、仪态礼仪	(217)
(一)站姿礼仪	(217)
(二)坐姿礼仪	(219)
(三)走姿礼仪	(220)
(四)卧姿礼仪	(221)
(五)手势礼仪	(221)
(六)动作礼仪	(225)
(七)眼神礼仪	(226)
(八)笑容礼仪	(228)
(九)说话礼仪	(229)
(十)几种不雅的仪态	(231)
(十一)男性的吸烟礼仪	(232)
十、着装礼仪	(234)
(一)着装的基本原则	(234)
(二)我国的服装	(243)
(三)西方国家的服装	(245)
(四)着装的注意事项	(252)
(五)不同场合的着装礼仪	(253)
(六)男性着装礼仪	(255)
(七)穿西装的礼仪	(256)
十一、社交馈赠礼仪	(258)
(一)馈赠礼品的礼仪	(258)
(二)馈赠的时机	(259)
(三)馈赠礼仪	(260)
十二、中西餐礼仪	(262)
(一)赴宴者的礼仪	(262)
(二)宴请主人的礼仪	(264)
(三)吃中餐的礼仪	(265)
(四)使用筷子的礼仪	(266)
(五)中餐宴会上的助兴节目	(267)
(六)西餐餐具的使用方法	(268)
(七)西餐的食用方法	(273)
(八)吃西餐的礼仪	(277)
十三、宴会礼仪	(279)
(一)宴会的类型	(279)
(二)宴会的筹备	(280)
(三)宴会礼仪	(283)
(四)宴会服务	(287)

十四、饮酒礼仪	(292)
(一)中国酒	(292)
(二)洋酒	(296)
(三)饮酒礼俗	(298)
(四)饮酒礼仪	(299)
(五)酒会礼仪	(302)
第二节 公关策略和决策艺术	(307)
一、公关策略艺术	(307)
(一)遵纪守法,注重社会效益	(307)
(二)珍惜信誉,维护公众权益	(307)
(三)尊重科学,实事求是	(307)
二、公关决策艺术	(308)
(一)公关决策特征	(308)
(二)公关决策原则	(308)
(三)公关决策过程	(308)
(四)公关决策回归	(309)
第三节 公关方式	(309)
一、宣传性公关	(309)
(一)目的性	(309)
(二)新异性	(309)
(三)效益性	(310)
(四)重点性	(310)
二、交际性公关	(310)
(一)交际性公关原则	(310)
(二)交际性公关技巧	(310)
三、服务性公关	(311)
(一)服务性公关原则	(311)
(二)服务性公关技巧	(311)
四、社会性公关	(312)
(一)社会性公关原则	(312)
(二)社会性公关技巧	(312)
五、征询性公关	(312)
(一)征询性公关原则	(312)
(二)征询性公关技巧	(313)
六、维系性公关	(313)
(一)潜移默化	(313)
(二)循序渐进	(314)

七、进攻性公关	(314)
(一)进攻性公关的原则	(314)
(二)进攻性公关的技巧	(314)
八、防御性公关	(315)
(一)推陈出新	(315)
(二)接受反复	(316)
九、矫正性公关	(316)
十、建设性公关	(317)
第四节 公关手段	(317)
一、借助新闻媒介	(318)
(一)选择媒介	(318)
(二)与新闻界的交往	(319)
(三)领导者如何接受采访	(320)
(四)撰写新闻稿	(323)
(五)借助视听手段	(324)
二、组织自办媒介的方法与艺术	(326)
(一)自办报刊	(326)
(二)编写宣传小册子	(327)
(三)宣传组织标志	(328)
三、制作公关广告的方法与艺术	(328)
(一)公关广告的类型	(328)
(二)公关广告设计要求	(329)
(三)公关广告的制作技巧	(330)
(四)公共关系广告效益的测算	(330)
第五节 公关程序	(331)
一、自省艺术	(331)
二、公关设计	(332)
(一)确定目标	(332)
(二)界定公众	(333)
(三)确定主题	(335)
(四)选择传播渠道	(335)
(五)选择时机	(335)
(六)编制费用预算和时间安排	(336)
三、公关设施	(336)
(一)统观全局	(336)
(二)选准媒介	(337)
(三)制作信息	(337)