

高职高专旅游专业系列教材



旅游办公自动化



闫瑜 刘青宪 编著

甘肃文化出版社

高职高专旅游专业系列教材

旅游办公自动化

闫瑜 刘青宪 编著

甘肃文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游办公自动化 / 闫瑜, 刘青宪编著. — 兰州: 甘肃文化出版社, 2006.10

(高职高专旅游专业系列教材)

ISBN 7-80714-323-1

I. 旅… II. ①闫…②刘… III. 旅游业—办公室—自动化—高等学校: 技术学校—教材
IV. ①F59②C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 129095 号

高职高专旅游专业系列教材

旅游办公自动化

闫瑜 刘青宪 编著

责任编辑 / 王天芹

装帧设计 / 史春燕

出版发行 / 甘肃文化出版社

地 址 / 兰州市曹家巷 1 号

邮政编码 / 730030

电 话 / 0931-8454870

经 销 / 新华书店

印 刷 / 天水新华印刷厂

厂 址 / 天水市秦州区赤峪路 109 号

开 本 / 787 × 1092 毫米 1/16

字 数 / 380 千

印 张 / 15.5

版 次 / 2006 年 10 月第 1 版

印 次 / 2006 年 10 月第 1 次

印 数 / 1-3000 册

书 号 / ISBN 7-80714-323-1

定 价 / 158.20 元(全八册)

如发现印装错误, 请与印刷厂联系调换

总 序

中国旅游业进入 21 世纪,对从业人员素质的要求越来越高,科教兴旅、人才兴旅,已成为人们普遍关注的一个话题。从旅游行业从业人员的情况来看,管理型和应用型人才的分布呈金字塔状,也就是说,在旅游行业中,应用型人才是基础,所占比重极大。没有高素质的应用型人才,管理就会成为空中楼阁;同时,管理和应用并不是截然分开的,在许多具体工作中,二者相辅相成,相得益彰。而高等职业技术学院旅游专业从教书育人的另外一种意义上来说,则主要承担着对应用型人才的培养。但就目前的情况来看,作为新事物的高职旅游教育滞后于旅游业的发展,在基础性人才的培养方面和我国旅游业的发展很不相称。

目前,各旅游院校在教学中使用的教材大多是重理论轻技能,在学生的培养方面是重知识传授轻实际应用,所培养的学生走上社会后和用人单位的要求往往有错位现象。由于种种原因,职业院校在教材上反映出来的问题更为突出,尚未有一套适合职业旅游院校的专用教材,多年来使用的都是外借教材,缺乏针对性,更难体现出办学特色,严重影响了旅游应用型人才的培养质量,这是高职旅游教育亟待解决的问题之一。

旅游业是一种产业经济,而要发展这个产业,就需要相当一批具有实用技能的人才。因此,在教学中要培养学生的动手操作能力及实际应用能力,以便学生在毕业后能适应工作岗位的需要,使用人单位满意,使社会满意,而这正是高职旅游教育需要努力的方面。目前,我们所能看到的为数不多的高职旅游教材,大部分是本科教材的简化,有些院校甚至直接使用的就是本科教材。高职和本科因培养目标不同,教材也应该有所不同。本科教育要求有一定的理论深度,而高职旅游教育则更注重实际技能的培养。在这种情况下,旅游教材应该打破已有的局限,从培养目标出发,从实际出发,从社会发展的需要出发,逐步建立规范的旅游教材学科体系,编出具有真正应用价值的培养旅游专业人才的教科书。

基于此,天水市科技局软科学研究计划项目中立项《旅游职业教育、培训创新研究》课题,经甘肃工业职业技术学院课题组成员的辛勤努力,完成了研究成果,并获 2006 年天水市科学技术进步二等奖,同时形成高职高专旅游专业系列教材。该套教材包括《旅游公共关系学》《甘肃导游实务》《旅游英语》《旅游饭店操作实务》《旅游办公自动化》《旅游心理学》《旅游管理实务》《甘肃旅游文化》等八本,

从体系安排到框架构思、观点阐述,尽可能采用案例教学法,注重实际技能的培养,同时紧扣甘肃的实际情况,反映甘肃旅游的地域实际和地域特色。

这套教材主要有以下几个特点:

一是立足高职教育的特点,力求把新观点、新理论、新材料、新方法应用于教材中,体现出创新原则。这套教材的编著者有的长期在教学第一线工作,有的从事旅游理论和实践工作的研究,有的从事旅游管理工作,他们有着丰富的旅游职业教育的经验,在教材的编写中高屋建瓴,驾轻就熟,保证了这套教材的质量和体系的完整。

二是突出了高职教育属地化原则,体现了教材地域化特点。高职旅游教育主要承担着为地方经济建设培养应用型人才的任务。由于不同地区经济特点、旅游资源情况各不相同,对学生的培养也应该因地制宜,灵活多样,求新求变。有了生动鲜活的属地化教材,必然会培养出地方旅游业迫切需要的应用型人才。

三是广泛采用案例教学法。在案例教学中,学生变被动接受为主动思考,并同教师一起成为课堂的主人。案例教学面对不同的对象,引导学生开动脑筋,主动思考,并且引发出新的思维动机,对各种问题举一反三,达到解决问题和分析问题的能力。在这个过程中,学生的知识会不断得到补充,思维方式也会不断得到调整,创新能力不断增强。久而久之,他们会以一种前所未有的勇气向新的知识领域、向新的生活挑战,成为知识和生活的主人。

四是在教材的编写中引入了动态思维的教学理念,既适用于班级教学,又适用于个人能力的发展。教学有法而无定法,在基础知识的介绍方面,在技能标准的掌握方面,在实际应用的要求方面,充分考虑到学生的个性差异和能力差异,同时也考虑到学生走向社会的就业需求,增大了社会实践的有关教学内容,把学校教育和动态的社会实践结合起来,力求把每一个学生都培养成对社会有用的应用型人才。

前 言

近年来,随着信息技术在旅游行业的广泛运用,给旅游业带来了新的发展机遇,并产生了一门边缘学科——旅游办公自动化。从全国旅游行政办公网、旅游行业管理业务网、公众商务网和旅游综合数据库、假日旅游预报系统、导游员 IC 卡管理系统、旅行社年检网上填报管理系统岛旅游企业中旅游饭店,实现预订、住宿、结算、客源市场分析、饭店财务管理,以及旅游城市、旅游景点、风景名胜区、饭店、旅行社等旅游企业在 Internet 做主页宣传,进行有目标的促销。这一切都显示着旅游办公自动化在旅游行业的用途越来越广泛。

为了提高旅游从业人员办公自动化水平,并为高职旅游专业学生提供一本适用的教材,我们针对信息技术在旅游行业的用途,积多年的理论与教学经验,采用案例教学的方法,力求实用技能的培养原则,编写了这本教材。

本书内容主要包括旅游办公文档处理、旅游办公数据处理、旅游演示文稿制作、金旅工程、旅游网站建设、酒店管理软件、餐饮管理软件、旅行社业务管理软件等部分。在每章内容之后,又列出若干思考题,旨在使学生举一反三,或在教学中有针对性地师生互动,加深理解。本书既可作为旅游高等职业教育的专业教材,也是旅游从业人员必不可少的工具书。

本书由甘肃工业职业技术学院闫瑜担任主编,具体分工为:闫瑜负责编写第五章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十章,刘青宪负责编写第一章、第二章、第三章、第四章。全书由闫瑜统稿。

在本书的编写过程中,得到了省内各旅游部门及业内人士的大力支持,也参考了此前出版的大量书籍,在此表示谢意!由于时间仓促和水平有限,存在遗漏和不足之处在所难免,望读者提出宝贵意见和建议,以使本书不断充实完善。

对于本书中的不足与错误,敬请读者批评指正!

所有建议请发至:Tsyanyu@21cn.com

联系电话:0938—2792756

甘肃工业职业技术学院

2006 年 10 月

目 录

第一章 办公自动化概述	(1)
第一节 办公自动化的基本概念	(1)
第二节 办公自动化技术	(4)
第三节 办公自动化应用	(6)
第四节 办公自动化环境	(9)
第五节 常用办公自动化软件平台	(12)
思考题	(15)
第二章 Windows XP 操作系统	(16)
第一节 Windows XP 概述	(16)
第二节 Windows XP 基础知识	(19)
第三节 文件及文件夹的基本操作	(24)
第四节 磁盘的管理和维护	(28)
第五节 定制“开始”菜单与创建快捷方式	(33)
第六节 Windows XP 的控制面板	(35)
第七节 常用附件	(40)
Windows XP 快捷键	(42)
实例操作	(44)
思考题	(51)
第三章 旅游办公文档处理	(55)
第一节 中文版 Word 2003 基础知识	(55)
第二节 文档的基本操作	(56)
第三节 设置文档格式	(60)
第四节 页面设置	(61)
第五节 文档打印	(63)
第六节 表格和图形	(64)
第七节 高级编辑技术	(69)
第八节 邮件合并	(73)
Word 快捷键	(74)
操作实例	(82)
思考题	(101)
第四章 旅游办公数据处理	(106)

第一节	中文版 Excel 2003 的基础知识	(106)
第二节	工作簿的管理	(107)
第三节	工作表的管理	(108)
第四节	工作表中单元格的操作	(109)
第五节	工作表的格式化操作	(114)
第六节	使用公式和函数	(118)
第七节	绘制图表	(119)
第八节	工作表的打印	(122)
第九节	数据管理和分析	(123)
	Excel 快捷键	(130)
	操作实例	(136)
	思考题	(150)
第五章	旅游演示文稿制作	(153)
第一节	前期准备	(153)
第二节	从一个简单的旅游演示文稿开始	(154)
第三节	插入其他组件	(156)
第四节	幻灯片的放映	(159)
第五节	幻灯片高级操作	(161)
	操作实例	(162)
	思考题	(168)
第六章	金旅工程	(169)
第一节	旅游信息化	(169)
第二节	“金旅工程”	(170)
第三节	“金旅工程”的建设	(171)
	思考题	(172)
第七章	旅游网站建设	(173)
第一节	前期准备	(173)
第二节	从一个网页开始	(174)
第三节	编辑网页	(175)
第四节	使用图形	(177)
第五节	使用表格	(177)
第六节	增加网页和设置超链接	(178)
第七节	高级技巧	(180)
第八节	申请主页空间与网站发布	(184)
	实例操作	(187)
	思考题	(192)
第八章	酒店管理软件	(194)
第一节	系统安装	(194)
第二节	软件公共部分使用	(195)

第三节 权限管理部分	(197)
第四节 前台操作	(198)
第五节 报表查询	(206)
第六节 现金管理	(207)
第七节 收据补打印	(208)
第八节 软件设置	(209)
第九节 正式使用本软件	(211)
实例操作	(211)
第九章 餐饮管理软件	(213)
第一节 系统安装	(213)
第二节 软件公共部分使用	(214)
第三节 权限管理部分	(215)
第四节 前台收银	(216)
第五节 预定管理	(219)
第六节 库存管理	(220)
第七节 经理查询	(221)
第八节 基础资料	(222)
思考题	(224)
第十章 旅行社业务管理软件	(226)
第一节 系统安装	(226)
第二节 系统参数设置	(227)
第三节 信息	(229)
第四节 业务管理	(230)
第五节 账务管理	(231)
思考题	(232)
实例操作	(234)
参考文献	(238)

第一章 办公自动化概述

导读

办公自动化在美国、日本等发达国家早已得到迅速发展,目前已从初级应用阶段发展到成熟阶段。我国办公自动化起步较晚,但发展速度很快。20世纪70年代从国外传入我国,80年代得到发展,不过首先是为政治、经济和国防服务。目前,我国的办公自动化系统正朝着集成化、网络化、多媒体和智能化的国际水平发展。

学习目标

本章主要介绍办公自动化的基本知识,通过本章的学习,了解办公自动化的定义、办公自动化系统的构成以及办公自动化的应用,熟悉办公自动化常用设备分类和性能。

要理解什么是办公自动化系统(OA, Office Automation System),不妨让我们先假设一个场景:当你每天上班后打开办公自动化系统时,单位内或同行业发生的重要新闻便一目了然;当天急待处理的工作,系统已经显示了醒目的警告提示;能否按时完成,员工们将很快给出明确的答复;如果你遇到什么困难问题,随时都可以(通过网上实时协作工具)寻找在线专家,从而得到帮助。新员工刚刚加入企业时,他全然不必担心对新企业的陌生,因为我们的办公系统会引导他了解公司的历史、制度、福利政策、内部通知、新闻等他所关心的内容。对于一位技术人员,他可通过技术导航图了解企业生产的产品特性、解决方案、开发指南等,同时可以了解同行业竞争对手的情况。对于疑难问题,跨企业的技术问答库中会有无数技术专家及时给出答案,提高企业客户服务质量。上述场景向我们初步展示了办公自动化系统的一个工作层面。

第一节 办公自动化的基本概念

一、定义

由此我们可以给出办公自动化一个更科学的定义:办公自动化系统是基于先进的网络互连基础上的分布式软件系统,通过有效的资源共享和信息交流、发布,达到提高个人工作效率、降低劳动强度、减少重复劳动的目的。它强调人与人之间、各部门之间、企业之间的协同工作,以及相互之间进行有效的交流和沟通。

办公自动化的概念最先是由美国提出来的。20世纪70年代,麻省理工学院教授 M.C. Zisman 为它进行了最初的定义:办公自动化就是将计算机技术、系统科学及行为科学应用于传统的数据处理难以处理的数量庞大且结构不明确的、包括非数字型信息的办公事务处理的一项综合技术。

三十多年来,从世界范围来看,办公自动化的发展经历了三个阶段:1975年以前为第一

阶段,采用单机设备(如文字处理机、复印机、传真机、交换机等),完成单项工作。20世纪70年代后期到80年代初期为第二阶段,开始采用一些综合设备(如专用交换机、局域网等),在一定范围内实现了数据的共享和设备的共享。20世纪80年代之后为第三个阶段,数据、文字、声音、图像等多媒体信息,通过广域网传输、处理和存储,从而在更大范围内实现了资源共享。到了20世纪90年代,办公自动化又被赋予了新的概念,这就是将现代办公设备与国际互联网结合起来,形成了一种全新的办公方式。这正是今天我们所说的办公自动化系统。

二、发展动态

早在计算机技术开始普及的20世纪70年代,办公自动化就已成为人们一直关心的议题,由于应用的需要和市场前景的诱惑,使许多计算机公司推出了自己的产品,这些产品随之纷纷出现在用户的桌面上,似乎“无纸化办公”的时代呼之即来。然而很多年过去了,它并没有像我们期望的那样普及,没有给生产办公自动化产品的厂商带来可观的利润。当前大多数用户的办公自动化应用仍然停留在早期的水平,仍然是文字处理加简单的表单打印。渐渐地,大家不怎么提“办公自动化”这个词了,软件厂商也很少用它作自己产品的名字。

然而办公自动化并没有日暮途穷,一些新的技术设备,如扫描仪、数码相机、摄像机等,已经普遍应用于办公过程中。多年以来,办公自动化的发展之所以没有取得预期的成果,既有外部客观条件的不成熟,也有我们在概念方面存在的误区。首先,多数用户单位的计算机基础设施建设不完善,仅仅依靠独立的个人计算机完成简单的文字处理和表格处理,或者利用网络进行简单的邮件交换,这显然不能大幅度提高用户的工作效率。其次,开发的软件功能过于单一,在相当长的时期里,成熟的办公自动化软件产品还主要是以文字、表格处理为主,没有将用户其他方面的需求,尤其是其业务处理的需求,结合在办公自动化系统中。第三,用户在计算机应用方面的基础不高,积极性不够,也在很大程度上制约了办公自动化的快速普及。第四,对于办公自动化概念的宣传和理解产生了误区,过于片面强调办公过程的自动化,如前一时期非常盛行的所谓“无纸化办公”系统。这些观念使办公自动化产品出现了偏差,总在追求办公过程的智能化,偏离了用户的实际需求。事实上,“无纸化办公”并不是最终可以实现的美好理想,而只是一种梦寐以求的幻想。

三、新观念

已经有人对办公自动化提出了一个反传统的观念:办公不应该自动化,也不可能自动化;它既无法自动化,更无须自动化。因为办公已经不再是简单的文件处理,不再是行政事务,而是要达到一个企业或者单位的某个最终目标。然而这个目标绝不是靠办公自动化手段所能实现的,它更多地要依托于一些管理思想和方法。就是说,OA不应该是传统的 Office Automation(办公自动化),而应该是 Office Administration(办公管理)。办公实际上是一个管理的过程,管理的核心是人而不是计算机,所以真正提高办公效率不能完全依靠自动化,而是应该提高人的主观能动性。

在办公管理中,工作人员之间最基本的联系是沟通(Communication)、协调(Cooperation)和控制(Control),即所谓的3C概念。沟通是工作人员之间合作的基础,无论是日常的事务处理,还是一个决策过程,往往需要其他部门、其他人的帮助和信息支持。沟通就能够实现工作人员之间的交流,使彼此掌握的信息能够共享。协调则是为了保证各项工作的顺利开展和冲

突的解决,特别是当若干部门、若干工作人员都要参与决策的时候,协调就显得更为重要。控制则体现了领导与被领导之间的关系,是一个决策能够贯彻落实的保证。在传统的办公自动化思想中,要完成一项具体的工作,必须知道这项工作的全部流程(工作步骤),然后用信息技术把办公过程电子化、数字化。按照新的想法,办公仅仅需要计算机在沟通、协调和控制这三个环节上提供辅助手段。

四、发展契机

计算机技术,尤其是网络技术、通信技术、数据库技术、多媒体技术、虚拟现实技术等的高速发展和应用,使办公自动化的发展又呈现出新的景象。

计算机网络技术的成熟与普及,使得许多单位建立了自己的局域网和广域网,并与 Internet 相连,形成了完善的信息流转通路。

经过多年的不懈努力,建立了许多以数据库为基础的应用系统,从而积累了大量宝贵的信息资源,也锻炼、培养了一批信息技术开发人员与应用人员,并带动了整个工作人员使用计算机的积极性,普遍提高了其应用能力。

以 Microsoft Office、Microsoft Outlook、Lotus Notes 为代表的办公软件的完善,使办公过程中公文的流转得以顺利实现,同时多媒体、数字签名等技术的应用,又使电子公文能得到普遍认可,初步解决了电子文档的法律问题。

从 20 世纪 80 年代初期开始,我国先后制定了办公自动化的发展目标和远景规划,成立了全国性的领导机构,并着手探讨自己的发展模式。20 世纪 80 年代中期以后,我们陆续建立了一批能体现国家实力的办公自动化系统,并十分重视进行标准化方面的工作。十年来,我国计算机制造技术发展迅猛,通信设备和通信线路有了很大改善,特别是中文输入技术的创新硕果累累(发明了语音输入、手写输入和 OCR 识别技术等)。我国信息化发展的这种欣欣向荣的形势,极大地促进和调动了政府机关、高等院校、科研机构和企业公司的积极性,从而为办公自动化带来了新的发展契机。

五、存在的问题

办公自动化软件不同于简单的自动化设备,它的成功应用需要多方面的支持。目前困扰其应用的主要问题如下。

(一)系统的安全难以令人满意

自从第一台计算机诞生以来,安全就成了阻碍计算机应用的一个重要因素。特别是在网络时代,由于 Internet 的普及与深入,使得外部窥探和侵扰极为容易。对于办公系统来说,因为传输、处理、存储的信息具有很高的价值和保密性,因而使它成为黑客和计算机病毒攻击的目标。为保证系统的安全,一般单位采取的措施主要有:直接利用操作系统、数据库、电子邮件以及应用系统提供的安全控制机制,对用户的权限进行控制和管理;在网络内的桌面工作站上安装安全防病毒软件;在 Intranet 与 Internet 的连接处安装防火墙和隔离设备;对重要信息的传输采用加密技术。对于处理秘密、机密甚至绝密信息的办公系统而言,这些安全措施还是远远不够的,系统仍然容易遭到黑客和病毒的入侵,传输的数据仍然可能被截取、篡改。因此,多数的办公系统需要建立自己独立的内部网络系统(Intranet),并通过物理设备和运行相应的软件来实现与外部网络世界的隔离。

(二) 与办公自动化相适应的规章制度不健全

办公自动化不同于一般的管理软件,它处理的电子化公文存在法律效力问题,目前国内尚无立法对此作出规定。另外,它也需要建立和完善各种规章制度,保证办公系统的正确运行,特别要使工作人员能接受和使用软件。而在运用软件管理的过程中,必须有一种制度对人的行为进行管理。如果有关人员不把数据录入进去,或者录入的数据不正确,那么再好的软件也发挥不了什么作用。

(三) 自动化与手工操作的矛盾

办公过程中引入计算机管理系统,必然会对现行的体制产生影响。现行的手工公文处理方式已经运行几十年了,有一套完善的制度和行之有效的方法,机关工作人员也习惯了这种公文处理模式,要一下子改变原有的工作方式和习惯,确实会在一部分领导干部和工作人员之间产生疑问和抵触情绪。因此,做好宣传工作,转变观念,统一认识,是推行办公自动化的前提。

(四) 需要领导的重视和工作人员的支持

在目前形势下,应当对机关和企业办公自动化负全责的 CIO(信息中心主任)还没有真正获得应有的权力和信任。他们既面对单位“一把手”的直接指导,又面临基层部门传统意识的阻力。因此,如果没有领导的重视和支持,采取“用得好就用,用得不好就不用”的态度,那么办公自动化系统将永远只是个摆设。

(五) 慎重选择适合自身条件的设备、软件和服务厂商

管理软件都有一个适用性,不同的单位都有自己的特殊之处,适用于其他单位的东西不一定就适合自己。因此,在实施办公自动化之初,先对单位需求进行分析和设计,对各种系统进行咨询和考察,选择与单位条件相适应的体系结构、设备和软件系统,选择能及时提供服务支持的厂商,从根本上解决服务的保证问题,尽可能使服务本地化,否则越来越高的服务费用将成为单位的一个负担。

第二节 办公自动化技术

一、办公自动化一般可以分为三个层次

(一) 事务型

它是基础层,包括文字处理、个人日程管理、行文管理、邮件处理、人事管理、工资管理、资源管理,以及其他有关机关行政事务处理等。

(二) 管理型

它是中间层,包含事务型,支持各种办公事务处理活动的办公系统与支持管理控制活动的管理信息系统相结合的办公系统。

(三) 决策型

是最高层,它以事务型和管理型办公系统的大量数据为基础,又以其自有的决策模型为支持,是上述系统的再结合,具有决策或辅助决策功能的最高级系统。

然而我们现在谈论的办公自动化,实际上只能称之为办公管理信息系统或办公管理系

统,远远未能达到自动化的程度,因为它需要人工的大量参与和干涉。事实上,在办公过程中存在着许多的工作流程,而且每项工作都有自己相对固定和规范的办理过程,尤其在政府机关中,各种批件、办件、文件、资料、报告的处理都有一定的规章制度和环节,有专门支持和推动公文在组织系统中流转的机制、部门和人员。然而,在工作中,由于某位领导的一个批示就可以立刻改变相应公文的既定流程。因此,人们容易理解,实现公文的全自动化流转是极不容易、十分困难的。

目前办公自动化系统更多地承担了一个信息通道的责任,建立和完善各个职能部门之间的沟通 and 信息共享机制,建立协同工作的环境,为用户办公提供一个自动化工具。简单说来,用户应当能够通过办公自动化系统了解自己要做的的事情、上级交办的事情、需要交给别人去做的事情、需要与别人合作的事情、自己需要的信息以及与他人共享的信息。总之,办公自动化系统首先要解决的是用户之间的沟通和信息共享问题。

二、为了提高办公效率、提供辅助决策手段,办公自动化要求以下一些主要技术

(一) 数据处理技术

通过数据库软件以及应用数据库软件建立各类管理信息系统或其他应用程序来实现数据处理,其中包括对办公中所需信息的存储、计算、查询、汇总、制表、编排等。

(二) 文字处理技术

文字处理技术的核心部件是文字处理软件,它包括文字的输入、编辑排版以及存储打印等基本功能。

(三) 语音处理技术

指计算机对人的语言声音的处理,从应用角度来看,主要包括语音合成和语音识别技术。

(四) 图形图像处理技术

就办公室环境的计算机应用而言,包括图形图像的生成、绘制、编辑和修改,图形、图像与文字的混合排版、定位与输出等。汉字的自动识别技术也可以被看做一种对图形的智能化处理技术。

(五) 电子邮件技术

电子邮件技术是指将声音、数据、文字、图形、图像及其组合,通过网络由一地快速地传递到另一地的技术。

(六) 电子会议技术

电子会议技术是指在现代化通信手段和各种现代电子设备的支持下,在本地或异地举行会议的技术。它分为电话会议、电视会议和计算机远程会议三种。电子会议免除了不必要的交通费用,减少了会议开支,缩短了与会时间,提高了会议的质量,它是现代决策和信息交流必不可少的手段。

(七) 电子报表技术

电子报表技术就是将手工报表的处理转化为计算机进行处理的技术。目前有许多电子报表软件(如 Excel 2003),它们可以使复杂而烦琐的报表处理变得轻松容易,并且由计算机处理的报表能生成各种图形,达到清晰、美观。

(八) 辅助决策技术

把计算机与 X 光透视技术结合起来的“计算机 X 光射线断层造影”(简称 CT)技术,可以准确地确定人体中的肿瘤、血栓或异物的具体位置,为医生顺利实施手术提供了精确的图像与数据,这是计算机辅助决策的一个代表性例子。在办公自动化中辅助决策具有更重要的作用。

(九)信息检索与传输技术

利用电子计算机可以方便地进行信息检索和传输。只要知道档案名,甚至只需要知道档案名中一个或几个关键字就可顺利找到资料。通过 Internet 可以使信息检索的范围扩展到世界的每一个角落。

(十)互联网技术

任何一台计算机都可以通过电话线、通信卫星等设施与 Internet 相连,因此在办公室用计算机便可遨游世界,实现网络电话、网络探寻、网上聊天,以及资料传输和信息访问等诸多功能。

第三节 办公自动化应用

尽管实现办公完全自动化还需要走一段较长的路程,然而必须有一个清醒的认识,在办公过程中引入计算机管理,推动办公信息化、电子化势在必行。我们要不断引进新设备、新技术、新方法、新手段,努力提高办公过程的自动化程度,提高个人办公效率和管理工作的水平。

一、企业应用

办公自动化技术的内涵及外延都在随着形势的发展而不断更新。在企业信息系统中,各种综合技术的引用使办公人员可以处理更为广泛的业务和办公信息,并使经营业务与办公事务互相融合,即根据业务分析形成公文文档和报告或根据办公流程中的公文信息形成或修改业务系统信息。

网络的发展拓宽了 OA 的作用范围。特别是 Internet 的发展带来了企业管理和经营模式的革命,同时也为办公自动化系统提供了一个更为广阔的舞台。它已经不只是提高打字录入、编辑排版这样的个人事务处理效率,也不只是实现公文收发、流转、签发、归档这样的群组作业效率。它是一种企业级跨部门运作的基础信息系统,它连接企业各个岗位上的工作人员,连接企业各类信息系统和信息资源。可以这样看待办公自动化与其他信息系统之间的关系:企业办公系统是所有员工与管理者都必须应用的系统,它结合有强大的通信技术和 workflow 技术,它的信息是上下文关联的,主要面向企业的日常运作和管理。而企业的信息系统(MIS、ERP 等)多属于相对专业的数据集合。应该结合两者的优势对企业的信息进行集成和有效共享,让企业信息能被所有需要信息的管理者和员工及时、有效地获取和应用,充分发挥企业信息的作用,支持企业的运作管理,提高企业的整体反应能力,使企业在激烈的竞争中处于有利地位。

人类社会正在进入知识经济时代,信息与知识是企业占主导地位的资源。信息和知识是否充分发挥作用,直接关系到企业的创造能力与生产能力,因而最终关系到企业的效益,关

系到企业的生存与发展。因此第三代 OA 提出了以知识管理为核心的“办公自动化”概念,在现有信息资源的基础上,加强企业的信息流转,支持企业工作人员(各层次的所有员工)有效获取有用信息,提高工作效率,从而提高企业整体运作效率。CNOS 系统就是第三代 OA 系统的典型代表,对以数据为其处理中心的传统的第一代办公自动化系统进行了扩展,溶入了先进的 ERP、CRM 设计思想,以达到“以客户为中心”的服务经营理念。保留了第二代办公自动化系统以工作流为中心的设计思想,并结合国情进一步扩展了工作流的概念,提出了更为实用的工作流设计思想。

二、政府应用

电子政务已经成为政府部门最热门的话题,但是很难找到一个明确的定义。这里我们只想围绕电子政务系统建设、电子政务解决政府部门日常工作的实际问题来谈一些看法,有针对性地讨论相关的安全问题。

早在二三十年前,西方许多发达国家的各级政府便已采用计算机技术进行政务自动化处理,这就是电子政务的雏形。我国由于计算机汉字处理技术的不成熟,政府办公自动化进程起步较晚。但国家对此一直给予了充分的重视。为进一步推动政府办公自动化的发展,1994 年中央办公厅、国务院办公厅率先组织专门的人力、物力实施了旨在使两办办公高度自动化的“金海工程”。之后全国政府办公自动化逐渐普及。现在各地、各级政府基本上都或多或少地采用了政府办公自动化系统。之后又进一步提出了政府上网工程,以及各地提出的数字化概念(如北京市政府的数字北京工程)等,从而更进一步推动了电子政务的发展。

实际上,电子政务内涵十分丰富,它不仅是建一个办公网络,上一套办公自动化系统,建一个对外服务的网站,而是一个将政府工作标准化、服务化、信息化、网络化、公开化的系统工程。建一个办公网络只是建立了一条内部交流的通道,上一套办公自动化系统只是帮助工作人员做了一些业务上的辅助性工作,建一个对外服务的网站只是多了一条对广大民众发布信息的渠道,好一些的也只是解决了部分调查问题,综合起来也只是解决了部分工作人员的部分业务工作和部分信息交流问题。这三项具体工程的实施并不困难,但它远不能构成一个完整的电子政务系统。根本问题是由于原有的信息化系统是从业务的角度出发的,而真正的电子政务是要解决一个服务问题。说到底,要建设好电子政务就必须解决好上面所提出的五化问题。

网络时代最鲜明的特征就是标准化,Internet 的发展完全依赖于标准化的发展。电子政务的真正开展同样首先要实现政务工作的标准化,建立起一系列标准,保证标准职责、标准制度、标准流程、标准监控等。这一部分所要做的工作类似于传统工作,主要依靠人力和思想及经验完成。

政府工作的最终目的是服务于广大民众,即使在政府部门之间也是一个相互服务的过程,即任何人工作的目的就是为他人服务,这样自然就要求电子政务的整个体系必须充分体现服务化这一根本宗旨。目前这一部分工作主要是面向公众的网站建设,但今后是要将整个政务的所有工作直接与民众日常生活联系起来,作到足不出户就能够倾听到民众的声音,办理诸如申请营业执照、户口转移等项事务。这一部分需要建设的是在完整的政府协同办公基础上的公众服务窗口。

电子政务就是要将政府工作通过电子化手段全面实现,而借助这一手段的首要条件是

所有工作都要有必要的信息化基础,即全面信息化是实现电子政务的前提。如果一件工作只能通过某个人的手工操作来完成,那么整个电子政务系统就会因此断线。这就需要从最基本的信息登记(如人口、车辆、工作、保险、医疗、日程安排等)开始全面实现数字化,同时要建立各种综合办公系统(如公文流转、公文审批、会议安排、网络会议、网上税务、网上工商等),尤其重要的是这些系统不是单个孤立的系统,而是相互关联、相互服务的协同工作系统。

网络化不只是建立一个内部局域网,而是要在此基础之上,全面利用互联网、行业专网、政府专网,构建一个内外交流通畅、上下沟通方便、横向联系无阻碍的综合网络系统,即内部事务通过网络处理、民众交流通过网络实时进行、上下级工作处理通过网络实时实现、相关部门协同工作通过网络及时完成。这里除了要建设好所有单位(大小划分依实际物理办公情况定)的内部网络环境外,关键是建立与外部交流的信息通道(依据不同的情况可以利用公共网、建立内部系统的广域网等)。

三、商业应用

我们通过下面几个实例来分析考察一下办公自动化在商业领域中的应用问题。

(一) 进销存软件

对于商业企业而言,进销存的管理比财务的管理更加重要。有的零售企业在库存盘点的时候,还在采用按销售价核算的古老方式,也就是入库价格采用销售价格而不是进货价格,然后在财务设一个进销差价的科目,到月底计算成本时,再根据商品的销售量乘以进销差价计算利润。之所以采用这种繁琐的方式,是因为位于后台的财务只知道金额,却不能及时了解前台的库存,因而只能采用销售价格进行盘点。有了计算机,就可以进行统一的进销存管理,完全可以知道库存的数量,对数量进行盘点,再也没有必要通过迂回曲折的方法去计算进销差价。在理想的联网条件下,使用进销存管理软件,业务人员把业务数据录入进去,财务部门将收、付款与收、开发票的情况录入进去,库房把出入库的数据录进去,这样在管理人员的计算机上就可以立刻看到销售情况、利润情况或者每笔业务的执行情况。这样做的好处就在于每个人只需输入与自己有关的数据就可以了,避免了与别人的一些不必要的交流和协调,可以提高工作效率。进销存软件应该定位为业务管理软件,而不是记账软件,它的作用应该是为企业提供一个高级管理人才,而不只是记账员。进销存中记账不是目的,管理业务才是目的。好的进销存软件既能处理实际的业务,又为企业提供一些好的管理思路和方法,使业务规范起来,工作质量和效率提高,工作漏洞减少,企业运作也更加顺畅。

(二) 餐饮管理系统

几年前,在一些饭馆里开始使用一种像计算器一样的手点菜机点菜。它使人觉得这些饭馆很有品位,因而吸引了不少顾客光临。而现在的餐饮管理软件,除了餐厅的管理,还包括歌舞厅、客房等一般的酒店管理。这套管理系统的核心功能是对内帮助经理进行决策,对外对客源进行管理。相比起来,那些常规的功能,如营业、库房、财务和办公等功能,都成了管理信息输入的来源。相对于对内管理,对客源的管理意义就显得更为重要了。因为对一个餐厅来说,如果没有占据什么黄金地段,那么“回头客”就将成为最主要的财源。新顾客的到来有其偶然性,常来的客人才是保持稳定经营的根本。如何稳定住回头客的数量,单靠饭菜质量和服务周到是不够的。餐馆的服务人员流动很快,新来的服务员不认识老客户,老客户就可