

现代办公室管理

● 史华楠 著

● 吉林大学出版社

序

中共江苏省委副秘书长 姚晓东

扬州大学史华楠同志撰写的《现代办公室管理》一书,由吉林大学出版社正式出版了。这是他继上世纪90年代初出版《秘书心理学》之后推出的又一部办公室工作研究专著。该书的出版,无论是对刚走进机关工作的新同志,还是已经坐烂了几把椅子的“老办公室”来说,都是值得欣慰可贺的一件事。而这一切,又是作者在利用无数节假日,挤出有限的休息时间,积几年心血著作而成的。我作为该书最早的读者之一,深知它来之不易,并为其问世而由衷地高兴,同时愿向所有热爱机关工作特别是办公室管理工作的广大读者推荐这本书。

办公室管理是一门艺术,更是一门科学。科学的办公室管理,不仅包括辅助决策、统筹计划、沟通信息、组织协调、检查监督,而且包括文书工作、会议工作、信访工作、保密工作、档案工作以及其他各项事务管理工作;既涉及办公室人员的心理素质、思维规律、工作方法,也涉及现代办公技术与手段、办公场所的布局与办公环境的改善。从一定意义上说,办公室管理就是建立在多个学科、多门知识、多样技能、多种修养之上的综合性很强的行政管理分支学科,是党政机关和企事业单位领导工作中少不了、离不开的重要组成部分。

本书作者长期在党委和行政系统的办公室工作,对党政机关

和基层单位的办公室管理相当熟悉,同时有着在高校主讲“秘书学”、“秘书写作”和“办公室管理”的工作经历,目前还承担着教育行政管理干部的培训教学任务。他积累了较为丰富的实践经验和教学心得,在调查研究基础上,汇集了大量资料,围绕办公室科学管理的有关问题,从理论上进行了系统的概括和深入的探讨,不仅丰富了办公室工作的研究成果,而且也为国家公务员和办公室人员岗位培训工作做了一件好事。因此,这是一本从实践中来的书,也是一本总结教学经验的书,体现了理论与实践相辅相成的特色,具有较高的学术价值和实用价值,对于指导办公室管理的实践和理论教学工作具有现实意义。相信广大读者会从中受到启迪、吸取营养。当然,办公室管理作为一门新兴的应用学科,还需要在社会经济发展新的形势和条件下逐步充实、完善、丰富、提高,我也相信本书作者通过继续努力是能够做到这一点的,奉献出更多的精品之作。

由于本人做过较长时间的办公室工作和行政管理工作,接触过许多办公室人员,深知办公室工作之艰辛,更懂得办公室管理在各级各类领导机关工作中的重要作用。在工作之余曾写过一些有关办公室工作的文章,也喜欢阅读那些反映办公室人员思想、工作、学习、生活的书籍,对于近年办公室工作研究领域脱颖而出的新成果倍加关注。今年初,华楠同志寄来《现代办公室管理》部分初稿,令我耳目一新。在此书即将付梓之际,奉作者雅嘱欣然写上数语勉励之。

是为序。



2002年11月5日

内 容 提 要

《现代办公室管理》是为适应高校毕业生和社会青年报考国家公务员以及各级党、政、军、人民团体机关和企业、事业单位行政管理人员在职学习、培训办公室管理知识,提高业务水平的需要而编写的。本书约 26 万字,共 14 章,内容系统,见解新颖,阐述简洁,融知识性、实用性和学术性于一体,可以满足不同层次、不同类型、不同知识结构的大学生、国家公务员和企事业单位管理人员的自学需要,也可作为管理类、秘书类、档案类专业的教学用书或在职人员培训用书。

目 录

序	姚晓东 (1)
第一章 办公室管理综论	(1)
第一节 办公室管理的基本原理	(1)
一 科学管理与管理科学	(1)
二 现代管理的科学理论	(4)
三 现代“管理”与现代“领导”	(9)
第二节 办公室管理的职能与特征	(11)
一 办公室的管理定位	(11)
二 办公室管理的内容	(15)
三 办公室管理的特征	(17)
第三节 办公室管理的机构与体制	(21)
一 机构设置	(21)
二 内部结构	(25)
三 组织模式	(27)
四 管理体制	(28)
五 工作机制	(30)
第四节 办公室管理的依据与标准	(32)

一 办公室管理的依据	(32)
二 办公室管理的标准	(37)
三 办公室管理的要求	(39)
第二章 办公室的会议管理	(42)
第一节 会议概述	(42)
一 会议的含义和要素	(42)
二 会议的基本功能	(43)
三 会议的主要类型	(44)
第二节 会议的组织工作	(45)
一 一般会议的组织	(45)
二 重要会议的组织	(47)
三 会议组织的方法	(48)
第三节 会议的文字工作	(51)
一 会议记录	(51)
二 会议纪要	(52)
三 会议简报	(54)
第四节 会议改革和会风治理	(55)
一 “会海”成因及危害	(55)
二 会议的数量控制	(56)
三 会议的质量控制	(57)
四 会议的成本控制	(57)
第三章 办公室的公文管理	(59)
第一节 公文管理概述	(59)
一 公文的种类和特征	(59)

二	公文管理的任务和意义	(62)
三	公文管理的原则和要求	(63)
第二节	收文管理	(63)
一	收文的处理程序	(65)
二	收文的日常管理	(67)
三	收文的组织传阅	(68)
第三节	发文管理	(69)
一	发文的基本程序	(69)
二	发文的行文秩序	(72)
三	发文的标印格式	(75)
第四节	公文撰拟	(80)
一	公文撰拟的规程	(80)
二	不同行文的撰拟	(84)
三	公文撰拟的思维规律	(87)
第四章	办公室的信息管理	(93)
第一节	信息管理概述	(93)
一	信息管理的内涵	(93)
二	信息管理的特点	(95)
第二节	信息的搜集	(97)
一	疏通信息之源	(97)
二	着眼对路信息	(99)
三	开发高能信息	(100)
第三节	信息的处理	(102)
一	信息的“精”筛选	(102)

二	信息的“深”加工·····	(104)
第四节	信息的服务·····	(105)
一	信息服务的意义·····	(105)
二	信息服务的主要方式·····	(106)
三	信息服务的基本要求·····	(107)
第五章	办公室的督查管理·····	(109)
第一节	督查管理概述·····	(109)
一	督查的含义和发展·····	(109)
二	督查的任务和作用·····	(111)
第二节	督查的程序和方式·····	(112)
一	督查的一般程序·····	(112)
二	督查的主要方式·····	(115)
第三节	督查的原则和制度·····	(116)
一	督查的原则·····	(116)
二	督查的制度·····	(118)
第六章	办公室的事务管理·····	(120)
第一节	活动安排·····	(120)
一	活动安排的涵义·····	(120)
二	活动安排的原则·····	(122)
三	日常活动的科学安排·····	(124)
第二节	印章管理·····	(126)
一	印章及其特点·····	(126)
二	印章的刻制和启用·····	(126)
三	印章的保管和使用·····	(127)

第三节	信访处理·····	(129)
一	信访处理的涵义·····	(129)
二	信访处理的作用·····	(130)
三	信访处理的原则·····	(131)
四	信访处理的制度·····	(132)
第四节	文书立卷·····	(134)
一	文书立卷的范围·····	(134)
二	立卷材料的搜集·····	(136)
三	文书立卷的方法·····	(137)
第五节	机要保密·····	(138)
一	机要保密的意义·····	(138)
二	机要保密的范围·····	(140)
三	机要人员的管理·····	(141)
第七章	办公室的运行管理·····	(143)
第一节	设计工作程序·····	(143)
一	工作程序的涵义·····	(143)
二	工作程序的设计·····	(146)
三	工作程序的实施·····	(149)
第二节	建立岗位责任制·····	(151)
一	岗位责任制的涵义·····	(151)
二	岗位责任制的制订·····	(152)
三	岗位责任制的实施·····	(153)
四	岗位责任制的考核·····	(155)
第三节	实施目标管理·····	(156)

一	目标管理的涵义	(156)
二	目标管理的实施	(160)
三	目标管理的要则	(163)
第八章	办公室的交际管理	(165)
第一节	接待内外来宾	(165)
一	接待服务的涵义	(165)
二	接待个体来访	(167)
三	接待团体来访	(168)
四	接待国外来宾	(170)
第二节	处理人际关系	(174)
一	领导关系的处理	(174)
二	同事关系的处理	(176)
三	同级关系的处理	(177)
四	下级关系的处理	(178)
五	群众关系的处理	(179)
第三节	塑造公务形象	(180)
一	公务形象与礼仪“包装”	(180)
二	仪容修饰	(183)
三	服饰打扮	(185)
四	体态举止	(189)
五	语言技巧	(193)
第九章	办公室的物化管理	(197)
第一节	办公室的空间布局	(197)
一	空间规划	(197)

二	优化设计·····	(200)
三	整体布局·····	(202)
四	内部布置·····	(203)
第二节	办公室的环境优化·····	(204)
一	照明环境·····	(205)
二	声音环境·····	(207)
三	表面环境·····	(209)
四	微气候环境·····	(210)
第十章	办公室管理的思维方式·····	(213)
第一节	办公室管理思维方式概述·····	(213)
一	思维和思维方式释义·····	(213)
二	办公室管理思维方式的构成·····	(215)
三	办公室管理思维方式的类型·····	(217)
第二节	办公室管理的一般思维方式·····	(218)
一	经验思维及其运用·····	(218)
二	比较思维及其运用·····	(220)
三	辨证思维及其运用·····	(222)
第三节	办公室管理的创造性思维方式·····	(226)
一	创造性思维的涵义·····	(226)
二	创造性思维的特点·····	(228)
三	创造性思维的方法·····	(230)
第四节	办公室管理思维方式的与时俱进·····	(232)
一	从片面思维向整体思维转变·····	(232)
二	从等加思维向系统思维转变·····	(233)

三	从封闭思维向开放思维转变·····	(235)
第十一章	办公室管理的工作方法·····	(238)
第一节	办公室管理工作方法概述·····	(238)
一	工作方法的内涵·····	(238)
二	工作方法的属性·····	(242)
第二节	办公室管理的一般工作方法·····	(244)
一	调查研究·····	(244)
二	沟通协调·····	(250)
三	辅助决策·····	(257)
四	公共关系·····	(262)
第三节	办公室管理的日常工作方法·····	(269)
一	受意、传达·····	(269)
二	汇报、请示·····	(271)
三	随从、挡驾·····	(274)
四	补偿、进言·····	(276)
第十二章	办公室管理与办公自动化·····	(280)
第一节	办公自动化概述·····	(280)
一	办公自动化的特征·····	(280)
二	办公自动化的发展·····	(282)
三	办公自动化的功能·····	(286)
四	办公自动化的步骤·····	(289)
第二节	计算机网络办公系统·····	(290)
一	网络办公系统的涵义·····	(290)
二	网络办公系统的模式·····	(291)

第三节	办公自动化的安全保密·····	(294)
一	办公自动化安全保密的意义·····	(294)
二	办公自动化安全保密的内容·····	(295)
三	办公自动化安全保密的技术·····	(296)
第十三章	办公室队伍的职业素质与群体结构·····	(300)
第一节	办公室人员的角色素质·····	(300)
一	办公室人员的角色定位·····	(300)
二	办公室人员的职业素质·····	(303)
第二节	办公室群体的结构优化·····	(310)
一	群体结构优化的涵义·····	(310)
二	群体结构优化的内容·····	(312)
三	群体结构优化的途径·····	(315)
第三节	办公室管理与人员心理健康·····	(316)
一	心理健康的概念和标准·····	(316)
二	办公室人员心理障碍及其成因·····	(318)
三	办公室人员心理健康的有效维护·····	(321)
第十四章	办公室主任的任职资格和领导艺术·····	(325)
第一节	办公室主任的职责与任务·····	(325)
一	管理职责·····	(325)
二	基本任务·····	(328)
第二节	办公室主任的任职素质·····	(329)
一	政治素养·····	(330)
二	管理知识·····	(331)
三	业务才干·····	(332)

四 领导作风·····	(333)
第三节 办公室主任的领导艺术·····	(335)
一 把握全局的艺术·····	(335)
二 辅弼参政的艺术·····	(337)
三 统筹协调的艺术·····	(339)
四 知人善任的艺术·····	(341)
五 内务管理的艺术·····	(342)
主要参考书目·····	(345)
后 记·····	(348)

第一章

办公室管理综论

办公室管理,是一门艺术,也是一门科学。它与其他一些管理如人事管理、后勤管理一样,都建立在一般管理科学的理论和原理之上。换句话说,办公室管理活动的开展,离不开机关工作的实践基础,同时必须遵循管理科学的基本理论和规律。

第一节 办公室管理的基本原理

搞好办公室管理,必须用科学的态度,按照办公室所固有的客观规律办事,而不能带有任何主观随意性,或者单凭个人的感性经验进行管理。办公室管理如果没有现代管理科学作指导,不把科学的管理理念和原理引进来,就难以真正实现办公室的科学管理。

一 管理科学与科学管理

1、众说纷纭的“管理”定义

管理,是古已有之的社会现象。对于“什么是管理”,至今似乎还没有一个统一的定义。有人从字面上解释,认为“管”原指锁钥,后引申为“管辖”、“主事”,“理”为“处理”、“治事”,管理就是对人和事的主管和治理。《辞海》注释管理系管辖,管辖即掌管之意。马克思在《资本论》中指出:“管理是一种劳动,是每一种结合中生产方式中必然进行的劳动。”首获 1978 年诺贝尔经济奖的美国西蒙教授认为:管理就是决策;决策程序就是全部的管理过程。美国另

一位管理学家琼斯·库伯则认为：“管理是靠具有一套专门技能的人去实施若干不同的职能工作的过程。管理工作一个最显著的特点，就是管理者要通过履行各种管理的职能来影响别人，并通过别人来完成所要完成的工作。”〔1〕我国著名科学家成思危认为：“管理是管理者在多变的客观环境下设法运用各种资源来达到既定目标的各种活动和全部过程。它既有科学的规律可循，又有艺术的运用之妙。”〔2〕

由于管理涉及面较广，所以一般人大多按照某种需要，从某个角度来谈论管理、对待管理。在经济学家看来，管理是生产劳动的一个条件，没有管理就没有生产，管理出高产，管理出质量，管理出效益。在政治家眼里，管理是一种职权系统。社会学家认为，管理是一个阶级的地位系统。心理学家说，管理是使人们适应于组织的过程。在管理学家的理解中，“管理是联系社会系统中各层次、各部门的纽带，是社会生产力所在。社会系统中的一切功能都必须依赖管理才能得以发展。”〔3〕在日本，有人把科学技术和管理工作看成是现代社会发展的两个轮子，而且认为在促进生产和社会进步过程中，管理比科学技术更重要。这是因为，任何先进的科学技术，如果没有管理作媒介，就不可能发挥作用。

2、观点各异的管理学派

在西方，管理方面的著作很多，学派也很多，他们对管理的阐述各不相同。尽管如此，他们的观点对我们完整理解和把握管理概念的内涵是大有益处的。根据美国唐纳利、吉布森、伊凡赛维奇合著的《管理学基础》，关于“什么是管理”的学派主要有三派，这就是古典学派、行为科学学派和管理科学学派。

〔1〕 [美]琼斯·库伯：《管理的误区》，科学技术文献出版社1986年版，第8页。

〔2〕 成思危：《管理科学的现状与展望》，《管理科学学报》1998年第1卷第1期。

〔3〕 蒋翰庭：《行政管理学》，湖南科学技术出版社1986年版，第1页。

古典学派:也叫早期的科学管理流派。作为标志的是 19 世纪末和 20 世纪初的美国著名管理学家泰罗的理论。他们认为,管理是一种具有特殊职能的活动,是一个为了达到同一目标而协调集体所做的努力的过程。管理的主要职能是对人、财、物、事的计划、组织、指挥、协调和控制。泰罗认为,管理是由规划、组织、执行和指挥四项功能所构成的程序,用以决定并达到所要探求的目标。另一代表人物列文斯顿也认为,管理是指采用最佳方法,使用最少时间与金钱,将现有设备作最佳应用,以达到特定目标的活动。

行为科学学派:一般以美国哈佛大学心理学家梅奥教授主持的著名的霍桑实验为标志,将社会学、心理学的研究引入了管理学,强调人际关系和对人的行为动机的研究。他们把管理理解为协调人际关系,激发人的积极性,以求达成共同目标的一种活动。特别是他们提出“社会人”概念弥补了古典学派把职工看成需要严加管束和强制的“经济人”的不足。他们认为,人的行为是由动机决定的,动机是由需要引起的,管理就是要解决人的行为、动机和需要三者之间的关系。

管理科学学派:这个学派的特点,是通过计划和控制,熟练地运用数学和统计学手段来解决生产和运筹问题。他们强调技术而不是人的行为,所以,该学派也称“科学管理现代化”学派。其代表人物是美国的伯法等。他们认为,管理就是用数学模式和程序来表示计划、组织、控制、决策等合乎逻辑的程序,求其最优的解答,以达到预期的目标。由于电子计算机的运用日益广泛,这个学派的重要性与日俱增。

3、层次分明的学科结构

我国的管理学家,从管理科学产生和发展的过程出发,将现代管理的学科结构归纳为三个基础和三个层次。

三个基础:数学、经济学、心理学。数学是管理科学中数量分析方法的基础,最常用的是统计学(包括数理统计、回归分析及非