



全国高等教育自学考试

办公室管理自学辅导

组编 / 全国高等教育自学考试指导委员会
主编 / 房质文



辽宁大学出版社

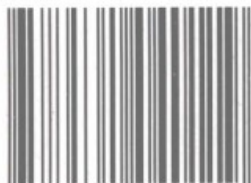


全国高等教育自学考试辅导书 机关管理及办公自动化专业（专科）

- 马克思主义哲学原理自学辅导
- 邓小平理论概论自学辅导
- 法律基础与思想道德修养自学辅导
- 大学语文（专科）自学辅导
- 行政管理学自学辅导
- 公文写作与处理自学辅导
- 管理心理学自学辅导
- 办公室管理自学辅导
- 秘书学概论自学辅导
- 办公自动化原理及应用自学辅导
- 大学英语自学教程（上册）自学辅导
- 数据库及其应用自学辅导
- 信息资源管理自学辅导
- 人力资源管理自学辅导
- 行政法与行政诉讼法自学辅导
- 公共关系学自学辅导

■封面设计/曹 铎

ISBN 7-5610-4011-3



9 787561 040119 >

ISBN 7-5610-4011-3/G · 1484 定价：8.00元

全国高等教育自学考试

办公室管理自学辅导

全国高等教育自学考试指导委员会 组编

主编 房质文

编者 李国梁 张创新 张锐昕

杨锋华 房震 黄波

辽宁大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室管理自学辅导/房质文主编. - 沈阳: 辽宁大学出版社, 2000.4

ISBN 7-5610-4011-3

I. 办… II. 房… III. ①办公室-管理-高等教育-自学考试-自学参考资料②办公室-自动化-高等教育-自学考试-自学参考资料 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 24973 号

辽宁大学出版社出版

网址: <http://www.lnupress.com.cn>

Email: mailer@lnupress.com.cn

(沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码 110036)

丹东日报印刷厂印刷

开本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32 字数: 146 千字 印张: 5.5

印数: 5001 - 10000 册

2002 年 1 月第 1 版

2002 年 1 月第 2 次印刷

责任编辑: 李洪革

责任校对: 佳 合

定价: 8.00 元

本书如有质量问题, 请与教材供应部门联系。

出版前言

为了完善高等教育自学考试教育形式，促进高等教育自学考试的发展，我们组织编写了全国高等教育自学考试自学辅导书。

自学辅导书以全国考委公布的课程自学考试大纲为依据，以全国统编自考教材为蓝本，旨在帮助自学者达到学习目标，顺利通过国家考试。

自学辅导书是高等教育自学考试教育媒体的重要组成部分，我们将根据专业的开考情况和考生的实际需要，陆续组织编写，出版文字、音像等多种自学媒体，由此构成与大纲、教材相配套的、完整的自学媒体系统。

全国高等教育自学考试指导委员会

1999年10月

目 录

I. 概 述	(1)
II. 分章节辅导	(3)
第一章 绪 论	(3)
第二章 办公室管理理论及方法	(11)
第三章 办公室管理系统	(24)
第四章 办公室职位划分与职位分析	(34)
第五章 办公室管理工作程序、控制及简化	(53)
第六章 办公室工作量化管理	(63)
第七章 办公环境与物质设备	(71)
第八章 办公室文书管理与服务	(81)
第九章 办公室通讯服务管理	(100)
第十章 现代办公室电子通讯与设备	(109)
第十一章 办公自动化系统	(119)
第十二章 办公自动化系统建设	(129)
第十三章 办公室工作安全与保密	(139)
III. 应考指导	(154)
IV. 综合自测题及参考答案	(155)
综合自测题 (一)	(155)
综合自测题 (二)	(160)
后 记	(165)

I . 概 述

在我国，办公室管理是一门新兴的学科。90年代以前，国内大专院校教学中还很少开设这门课程。我国办公室管理的研究，实际上是从80年代初由“办公自动化”的研究开始的。当时，国家为适应改革开放、经济发展和国际竞争等新形势的需要，由有关部门直接组织“办公自动化”的研究和推广，并取得了一定进展。众所周知，现代办公室是产生和处理信息的场所，但是，办公室不仅是一种效率系统，而且，更是一种管理系统。因此办公室的系统建设只有自动化是不够的，还迫切需要以人为主体的办公室管理的研究。我国关于现代办公室管理的研究起步较晚，基础薄弱。目前，实际上还处于公共行政领域的起步阶段，迫切需要更多的开拓者、研究者来学习、开发、建设这一亟待发展的新学科——办公室管理。为此，在经过几年办公室管理教学的基础上编写了《办公室管理》教材之后，又编写了这本《办公室管理自学辅导》，作为机关管理及办公自动化专业考生学习办公室管理课的自学辅导书。

办公室管理是机关管理及办公自动化专业的专业课，对学员了解、从事机关办公室工作起着重要的理论指导和实践参考作用。该学科具有很强的应用性、实践性和现代性的特点，内容新颖，也可做为办公室工作人员的工作指导书。

全书基本框架分五个单元，共十三章。第一单元（绪论）主要对办公室、办公自动化作了定义性的论述，特别着重讲述了它们之间的关系；第二单元（二、三、四、五、六章）主要阐述了办公管理的基本理论和管理方法；第三单元（七、八、九、十章）主要讲述了现代办公室的物资设备及办公环境；第四单元（十一、十二章）着重讲述了办公自动化系统及其建设。第五单元（第十三章）

主要讲述办公室工作的安全与保密。

学习中学员还应注意相关概念的区别，不要混淆。办公室管理的理论与方法要在领会其精神实质的基础上准确识记；办公环境除基本要求外，可随科技发展而发展；办公自动化系统及其建设，书中只是讲述了方法和原则，具体设备和应用技术，由于科技发展快，实际工作中，既要体现新，又要把握稳定可靠。

由于这门课内容较新，而且应用性较强，教学安排上要充分考虑，面授可安排 60 学时。

Ⅱ. 分章节辅导

第一章 绪 论

一、本章概述

在国家形成以后，为了行政管理和组织生产的需要，办公与管理活动的内容、范围和形式都愈益扩大和复杂化了。在现代生活中，办公与管理活动与人们的日常生活息息相关。本章重点讲述两部分：（一）办公室管理发展概况。主要从总体上讲述办公室管理发展的基本情况，使学生通过学习，了解办公室的基本特点，为后面的学习作铺垫；在完成学习后，学生主要应掌握以下几个方面：1. 现代办公室与传统办公室的联系。2. 现代办公室的发展趋势。3. 现代办公室的发展对办公室管理的影响。4. 办公室管理的基本概念。5. 办公室管理与办公自动化的联系。6. 办公室管理的内涵。学生在学习时切忌死记硬背，应在理顺办公室发展阶段的各种关系的基础上通过理解去记忆。（二）办公室管理在管理中的地位和作用。讲述了办公室管理在管理中的地位和作用。在学习之后，学生应掌握办公室管理在管理中的地位及其作用。要求学生在理解的基础上学会应用该基础理论。

二、本章重点

1. 基本概念

办公：管理人员在管理机构中从事各类公务活动，就是“办公”。

2. 基本理论

(1) 现代办公室与传统办公室的联系。我国现有的办公室，最早是在 19 世纪末 20 世纪初，随着西方文化潮的东进而涌进中国的，所以，我国今天的办公室基本上是源于西方行政办公室的模式；办公室的工作主要是抓好“办文”、“办事”和“当好参谋”，并强调“文字工作”，就是对传统式办公室工作的概括；近年来随着四化建设的蓬勃发展和改革开放的深化，无论行政办公室还是企业管理办公室都逐步实现管理的科学化、效率化和自动化。

(2) 现代办公室的发展趋势。第一，办公设备的不断发展和改进，办公自动化设备将更加微电子化；第二，办公活动中传统式的文件、表格、报表等“有形产品”，在未来的办公室作业中可能变成非主要手段；第三，未来办公室工作人员，特别是那些从事信息产品生产和信息加工处理的人员，将通过计算机通信网络，在“电子化家庭”中完成他们担当的工作或部分工作，并能参与决策管理活动。

(3) 现代办公室的发展对办公室管理的影响。今天的办公室正处于现代化阶段，它的突出特点，首先是初步实现办公自动化；其次，办公室的工作重点是处理信息、交流信息；最后，为适应现代办公室新特点的需要，每个办公人员的知识和智能结构需要更加专门化。

(4) 办公室管理与办公自动化的联系。办公自动化与办公室管理是两个关系密切的不同学科，属于两个不同的学科范畴。第一，办公室管理与办公自动化是两门内容既有交叉又各有独立学科体系的相关学科。反映内容交叉的有两个方面，一方面，办公自动化作为“自动化的一个子集”，将计算机技术、现代通信技术、管理科学、行为科学、系统工程学和工效学等作为它的支持理论；另一方面，在办公室管理的发展中，将办公自动化中的重要技术性内容，吸收到自己的体系中来。第二，两者产生和发展的背景知识和理论渊源各不相同。办公自动化的产生和发展是从本世纪 70 年代开始的，主要支持理论是计算机技术和现代通讯技术等现代技术，它的学科性质明显偏于技术科学（但现在有越来越多的学者认为，办公自动化更是一门兼容并蓄多门社会科学和自然科学学科的综合性的学

科，它亦应属于管理学科)；办公室管理的渊源理论是泰罗的《科学管理原理》，办公室管理的学科范畴，显然是属于管理科学。第三，办公室管理与办公自动化的目的不同，后者的目的在于利用信息资源，提高生产效率和质量，而办公室管理则是运用管理科学的原理与方法，对办公室的人、财、物和空间等资源进行全面地有效地管理。第四，两者的内容不同，“一个比较完整的办公自动化系统，应包括信息采集、信息加工、信息传输、信息保存等至少四个环节，其核心任务是向各层次管理人员提供所需的信息”。而办公室管理则主要是实现管理职能的任务，其主要内容包括：上述的管理职能和行政、财务、秘书、档案、政策、生活服务及教育等后勤性工作。第五，办公室管理的生命力的精髓是它的管理学性能和系统工程性能。

(5) 办公室管理的内涵。办公室管理的学科范畴属于管理科学。办公室管理则是运用管理科学的原理与方法，对办公室的人、财、物和空间等资源进行全面地有效地管理。办公室管理主要是实现管理职能的任务，其主要内容包括：上述的管理职能和行政、财务、秘书、档案、政策、生活服务及教育等后勤性工作。办公室管理核心任务是人力资源的管理，组织、教育、激励职工不断提高工作效率和服务质量。办公室管理的生命力的精髓是它的管理学性能和系统工程性能。它的发展是与管理学的发展密切相关的，换言之，只要管理学不断地发展，则办公室管理的理论和方法，也必然会不断地发展和完善。另外，任何一个系统的运作都必须有一种介于决策与执行之间的完成协调、控制、指挥、反馈等任务的中间环节，办公室管理正是承担着这个中间环节的任务，所以，“办公室管理”正是一门方兴未艾的很有发展的新学科。

(6) 办公室管理在管理中的中心地位和作用。由于办公室兼有多种功能，对上要当好领导的参谋、助手，对下要检查监督和组织协调，对外要搞好横向联系，因而处于“决策—执行—监督—反馈”各环节的“中心”。办公室在横向关系的协调中，往往带有领导性质，体现一定社会组织系统的领导意图。办公室又是一个单位的信息网络中心，是各种信息的交汇点和集散地。办公室的中心地

位，还体现在办公室工作的多向性上。办公室的工作是多方面基础工作的综合。办公室是综合管理部门，看上去处于各种管理之外，实际上又存在于各种管理之中，在管理中处于中心地位并起到相当关键的作用。

(7) 办公室管理在管理中的枢纽地位和作用。办公室在一个机关中是沟通上下、协调左右、联系各方，保证机关工作正常运转的枢纽。办公室虽然与其他职能部门同属一个序列，但是，其他职能机构是管理层、执行层，办公室则是中介层。承上启下、上呈下达、左右联系、内外应对、综合处理、照应疏通、协调平衡等活动，大多要靠办公室来承担。办公室在综合承办中处于整个单位管理系统中的总控制和总调度的地位。

(8) 办公室管理在管理中的窗口地位和作用。办公室是一个单位领导机关的总进出口。对于上、下级和其它兄弟单位来说，是信息网络中心，处于联络站的地位，是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。办公室是沟通上下的咽喉，是联系左右的纽带，是传递信息的中枢，又是协助领导决策的“外脑”和处理日常事务的手足。

三、难点分析

本章的难点在于如何理解办公室管理和办公自动化的联系及区别，我们主要从五方面进行学习。

1. 学科的相关性。在学科关系上，办公室管理和办公自动化既有共同的学科基础，又是两个不同的学科。

2. 二者的产生和发展的背景知识和理论渊源。办公自动化的主要支持理论是计算机技术和现代通讯技术等现代技术，它的学科性质属于技术科学；办公室管理的渊源理论是泰罗的《科学管理原理》，办公室管理的学科范畴属于管理科学。

3. 二者的目的。办公自动化的目的在于利用信息资源，提高生产效率和质量，而办公室管理则是运用管理科学的原理与方法，对办公室的人、财、物和空间等资源进行全面地有效地管理。

4. 两者的内容。办公自动化系统应包括信息采集、加工、传

输、保存等至少四个环节，其核心任务是向各层次管理人员提供所需的信息。办公室管理则主要是实现管理职能的任务，其主要内容包括：上述的管理职能和行政、财务、秘书、档案、政策、生活服务及教育等后勤性工作。

5. 二者的发展依据。办公室管理发展是与管理学的发展紧密相关的。而办公自动化的发展是与信息技术以及管理科学的发展都有很大关系的。

四、练习题及参考答案

(一) 练习题

1. 单项选择

- (1) 办公与管理活动产生于 ()。
 - a. 国家形成以后
 - b. 封建社会
 - c. 资本主义社会
 - d. 古代氏族社会
- (2) 下面说法正确的是 ()。
 - a. 我国现在的办公室基本上源于西方行政办公室的模式
 - b. 传统办公室的主要职能是文字工作的无形产品
 - c. 现代办公室内办公的信息化造成办公信息的简单化，信息流量减少
 - d. 现代办公室是依属性的辅助的管理机构
- (3) 办公室管理中的执行部门负责 ()。
 - a. 检查、监督执行部门贯彻实施领导的决策
 - b. 指挥、决策
 - c. 贯彻执行领导作出的决策
 - d. 收集下属部门的各种信息并加以分析处理
- (4) 关于办公室的说法正确的是 ()。
 - a. 办公室是一级政府
 - b. 办公室是一个单位的信息网络中心
 - c. 办公室起到了代替领导的作用
 - d. 办公室的任务在于进行决策、制定方针政策
- (5) 办公自动化的核心任务是 ()。

- a. 收集信息
- b. 人力资源的管理
- c. 向各层次管理人员提供所需的信息
- d. 信息保存

2. 多项选择

- (1) 下面说法正确的有 ()。
 - a. 我国现有的办公室是 19 世纪末 20 世纪初出现的
 - b. 现代办公室工作具有信息化的特点
 - c. 现代办公室工作具有效率化的特点
 - d. 现代办公室是管理系统的信息中心
 - e. 现代办公室具有多功能化的特点
- (2) 办公自动化的支持理论有 ()。
 - a. 计算机技术
 - b. 通信技术
 - c. 管理科学
 - d. 系统工程学
 - e. 行为科学
- (3) 完整的办公自动化系统包括 ()。
 - a. 信息采集
 - b. 信息加工
 - c. 信息传输
 - d. 信息保存
 - e. 信息清除
- (4) 有关单位中的领导体系的说法正确的有 ()。
 - a. 领导班子为总指挥、决策者
 - b. 领导者的任务在于进行决策、制定方针政策
 - c. 监督部门负责贯彻执行领导的决策
 - d. 反馈部门负责收集下属部门的各种信息并加以分析处理, 并汇总向领导汇报
 - e. 领导负责执行部门的监督工作
- (5) 有关办公室的中心地位的说法正确的有 ()。
 - a. 办公室在决策系统中处于中心地位
 - b. 办公室在横向关系的协调中, 体现一定社会组织系统的领导意图
 - c. 办公室是各种信息的交汇点和集散地
 - d. 办公室的中心地位体现于办公室工作的多向性上
 - e. 各级部门的办公室在执行、监督工作处于中心地位

3. 名词解释

- (1) 办公

4. 简答题

- (1) 现代办公室的发展趋势。
- (2) 现代办公室的发展对办公室管理的影响。
- (3) 简述办公室管理在管理中的中心地位和作用。
- (4) 简述办公室管理的内涵。
- (5) 简述办公室管理在管理中的窗口地位和作用。

(二) 参考答案

1. 单项选择: (1) d. (2) a. (3) c. (4) b. (5) c.
2. 多项选择: (1) a.b.c.d.e. (2) a.b.c.d.e. (3) a.b.c.d.
- (4) a.b.d. (5) a.b.c.d.

3. 名词解释:

- (1) 办公: 管理人员在管理机构中从事各类公务活动。

4. 简答题:

(1) 第一, 办公设备的不断发展和改进, 办公自动化设备将更加微电子化; 第二, 办公活动中传统式的文件、表格、报表等“有形产品”, 在未来的办公室作业中可能变成非主要手段; 第三, 未来办公室工作人员, 特别是那些从事信息产品生产和信息加工处理的人员, 将可通过计算机通信网络, 在“电子化家庭”中就可能完成他们担当的工作或部分工作, 并能参与决策管理活动。

(2) 今天的办公室正处于现代化阶段, 它的突出特点, 首先是初步实现办公自动化; 其次, 今天办公室的工作重点是处理信息、交流信息; 最后, 为适应今天办公室新特点的需要, 每个办公人员的知识和智能结构需要更加专门化。

(3) 由于办公室兼有多种功能, 对上要当好领导的参谋、助手, 对下要检查监督和组织协调, 对外要搞好横向联系, 因而处于“决策——执行——监督——反馈”形成各环节的“中心”。办公室在横向关系的协调中, 往往带有领导性质, 体现一定社会组织系统的领导意图。办公室又是一个单位的信息网络中心, 是各种信息的交汇点和集散地。办公室的中心地位, 还体现在办公室工作的多向性

上。办公室的工作是多方面基础工作的综合。办公室是综合管理部门，看上去处于各种管理之外，实际上又存在于各种管理之中，在管理中处于中心地位并起到相当关键的作用。

(4) 办公室管理的学科范畴属于管理科学。办公室管理则是运用管理科学的原理与方法，对办公室的人、财、物和空间等资源进行全面地有效地管理。办公室管理主要是实现管理职能的任务，其主要内容包括：上述的管理职能和行政、财务、秘书、档案、政策、生活服务及教育等后勤性工作。办公室管理核心任务是人力资源的管理，组织、教育、激励职工不断提高工作效率和服务质量。办公室管理的生命力的精髓是它的管理学性能和系统工程性能。它的发展是与管理学的发展密切相关的，换言之，只要管理学不断地发展，则办公室管理的理论和方法，也必然会不断地发展和完善。另外，任何一个系统的运作都必须有一种介乎决策与执行之间的完成协调、控制、指挥、反馈等任务的中间环节，办公室管理正是承担着这个中间环节的任务，所以，“办公室管理”是一门方兴未艾的很有发展的新学科。

(5) 办公室是一个单位领导机关的总进出口。对于上、下级和其它兄弟单位来说，是信息网络中心，处于联络站的地位，是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。办公室是沟通上下的咽喉，是联系左右的纽带，是传递信息的中枢，又是协助领导决策的“外脑”和处理日常事务的手足。

第二章 办公室管理理论及方法

一、本章概述

办公室管理理论，是办公室工作管理的重要组成部分。它是探讨办公室管理过程的本质和规律的科学。在办公室管理的实践中，存在着大量管理现象，也积累了丰富的管理经验。将这些现象和经验，上升为理论，形成办公室管理的理论体系，用以指导办公室工作的实践，这无疑对实现办公室管理工作的科学化、民主化具有重要的现实意义。因为办公室工作管理需要理论的指导，任何理论都是其研究对象的本质和规律性的正确反映。只有深刻地理解并掌握办公室管理理论，才能正确地指导办公室的全部工作，才能使办公室工作无往而不胜。从这一角度讲，办公室管理理论在整个工作管理中具有重要地位。

通过本章学习，要深刻认识办公室理论在整个办公室管理过程中的重要意义，明确办公室工作管理原理的内容，科学地掌握办公室工作管理的基本方式与方法，进而提高办公室管理的效益和效率，为四个现代化服务。

为此，就要科学地掌握好办公室管理理论的方法和有效地学习程序。学习方法有三：一是认真领会办公室管理理论的内涵和外延，牢固记住其中关键词语。二是理论联系实际。因为只有在管理实践中，学习理论，才能加深对其正确理解，记忆才能牢固。反之，只有以理论指导实践，才能认识事物的本质及其规律性。同时理论指导实践的过程中，亦能不断丰富与发展。三是一切有能力的工作者亦要学些与办公室工作管理密切相联的一些理论，如：管理学理论、心理学理论、社会学理论等。在掌握好的学习方法的基础上，又要设计好学习程序。首先认真阅读教课书，弄懂每章、每节内在的逻辑关系。其次，对基本理论要弄懂、弄通，对基本概念要记熟，记清。掌握基本理论的关键，在于抓住基本理论的重要环节。如办公室管理指导思想可以概括为：为领导机关服务，为相关