

现代办公实务

主编／马东艳
薛荐戈



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

应用型本科公共事业管理专业精品系列规划教材

现代办公实务

主 编	马东艳	薛荐戈
副主编	杨开华	王一涵
参 编	王春梅	刘书生
	何建朝	魏 净

内 容 简 介

《现代办公实务》是公共管理类各专业的必修课。本教材根据现代办公的特点和发展趋势,结合新时期高校对应用型管理人才培养的要求编写而成。本教材以办公室工作活动为导向,以办公室职业岗位为核心,对办公室工作的相关知识储备和职业技能进行了更为系统、全面的介绍,体现了现代办公的知识性、时代性与技能性。

本教材每章开篇的教学目标和教学要求指出了本章应该掌握的知识 and 要点,情景导入有助于激发学习者的学习兴趣,而每章结尾的阅读参考和案例分析等内容有助于拓展学习者的知识面和信息量,使其更好地理解本章的重要内容。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

现代办公实务 / 马东艳, 薛荐戈主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2019. 7
(2019. 8 重印)

ISBN 978 - 7 - 5682 - 7309 - 1

I. ①现… II. ①马… ②薛… III. ①办公室工作 - 高等学校 - 教材
IV. ①C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 150778 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市华骏印务包装有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 19. 25

字 数 / 453 千字

版 次 / 2019 年 7 月第 1 版 2019 年 8 月第 2 次印刷

定 价 / 49. 80 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

《现代办公实务》由北京理工大学出版社于2019年7月出版。本教材编写的目的是满足地方本科院校培养熟悉现代办公室管理、熟练掌握现代办公操作技能的应用型人才的硬性需要。本教材内容，在广泛征求相关专家和学者宝贵意见的基础上，结合国家教材编写规定进行编写。

本教材从现代社会对办公人员应掌握的办公技能要求出发，针对当前转型高校应用型人才培养的目标定位和培养特点，在将知识与技能相结合的基础上，精选教材内容，既考虑教材知识的新颖性和全面性，又充分考虑该门课程对学生解决和处理实际问题的能力培养。

本教材共十章，分别为绪论、办公室人际关系与公共关系、办公室工作计划及量化管理、办公室沟通技巧、办公室接待工作、办公室工作经验、办公室调研工作、办公室文献检索与档案管理、办公室常用公文写作与处理、办公室安全工作。每章开篇都列出本章的教学目标和教学要求，并且各章均以短小精练的案例进行情景导入，每章结束后均附阅读参考，以扩大读者的知识面，同时引入相关案例分析，以加深对相关知识的理解。

本教材是四川省高水平研究团队“传统文化背景下攀西地区特色文化及应用研究团队（四川省社会科学界联合会文件：川社联〔2017〕43号）”项目资助成果。

本教材既可以作为高等院校本科生教材，也可作为相关从业人员系统学习现代办公实务的参考书。

鉴于编者水平有限，难免有不足或者疏漏错误之处，恳请广大专家学者以及各位同行批评指正。

马东艳
2019. 2. 22

第一章 绪论	(1)
第一节 办公室的概念和职能	(2)
第二节 办公室人员的构成和基本要求	(7)
第三节 办公室机构设置的基本原则	(13)
第四节 办公室工作的主要内容和特点	(14)
第五节 办公室管理的概念和对象	(17)
第六节 办公室管理的变革和发展趋势	(20)
第七节 办公室管理研究的必要性和意义	(23)
【阅读参考】	(25)
【典型案例】	(26)
第二章 办公室人际关系与公共关系	(28)
第一节 办公室人际关系的概念和作用	(29)
第二节 办公室人际关系的主要内容和特点	(31)
第三节 办公室人际关系的影响因素	(33)
第四节 处理办公室人际关系的技巧及原则	(35)
第五节 公共关系的概念和职能	(40)
第六节 公共关系的基本原则	(44)
第七节 公共关系活动模式	(46)
第八节 公共关系危机处理	(53)
【阅读参考】	(57)
【典型案例】	(59)
第三章 办公室工作计划及量化管理	(61)
第一节 办公室工作计划的概念和种类	(62)
第二节 办公室工作计划的制定原理和程序	(65)

第三节	办公室工作计划的制定方法	(68)
第四节	办公室工作计划的限制条件和准备工作	(72)
第五节	办公室工作量化管理的概念及辨析	(73)
第六节	办公室工作量化管理的基本原理和模式	(76)
第七节	办公室工作量化管理的控制	(81)
第八节	办公室工作的时间运用	(83)
【阅读参考】		(87)
【典型案例】		(89)
第四章	办公室沟通技巧	(91)
第一节	人际沟通概述	(92)
第二节	办公室人际沟通概述及实例	(99)
第三节	办公室沟通方法与技巧	(104)
【阅读参考】		(114)
【典型案例】		(117)
第五章	办公室接待工作	(119)
第一节	办公室接待工作概述	(120)
第二节	办公室日常接待工作的方法与技巧	(125)
第三节	接待工作中的基本礼仪	(129)
第四节	重要接待工作的一般程序	(132)
第五节	几种常见的接待形式及注意事项	(137)
【阅读参考】		(148)
【典型案例】		(150)
第六章	办公室工作经验	(152)
第一节	办公室人员的仪表仪态和着装规范	(153)
第二节	使用电话、手机的礼仪规范	(157)
第三节	办公室函电的使用规范	(163)
第四节	会议的组织	(169)
第五节	领导公务活动安排	(181)
【阅读参考】		(186)
【典型案例】		(187)
第七章	办公室调研工作	(189)
第一节	调研工作概述	(190)
第二节	调研的基本方法	(194)
第三节	调研的步骤	(198)
第四节	如何撰写调研报告	(200)

第五节 调研报告的种类和构思方法	(205)
【阅读参考】	(221)
【典型案例】	(225)
第八章 办公室文献检索与文档管理	(227)
第一节 文献检索与文档管理的重要性	(228)
第二节 文献收集与分类	(233)
第三节 文献存储与使用	(241)
【阅读参考】	(248)
【典型案例】	(250)
第九章 办公室常用公文写作与处理	(252)
第一节 公文的特点和作用	(253)
第二节 公文的行文规则	(255)
第三节 公文的种类和格式	(257)
第四节 常用公文的写作	(258)
第五节 公文的处理	(274)
【阅读参考】	(278)
【典型案例】	(280)
第十章 办公室安全工作	(281)
第一节 办公室安全工作的意义	(282)
第二节 泄密的防范和查处	(288)
第三节 保卫工作	(292)
【阅读参考】	(297)
【典型案例】	(298)
参考文献	(300)

绪 论

教学目标

通过本章的学习，对办公室和办公室管理有清晰的认识；掌握办公室的概念及其职能，掌握办公室人员的构成和基本要求、办公室机构设置的原则和工作内容、办公室管理的概念和职能以及办公室发展趋势等。

教学要求

主要内容	知识要点	重点难点
第一节介绍办公室的概念，并延伸介绍了与办公室相关的概念与办公室的职能	(1) 办公室的种类 (2) 办公室的概念 (3) 其他相关概念 (4) 办公室的职能	(1) 办公室的概念 (2) 办公室的职能
第二节介绍办公室人员的构成，包括办公室人员构成的变化历史，当前办公室人员的多角度分类，并介绍办公室人员的基本要求	(1) 办公室人员构成的变化 (2) 办公室人员的分类 (3) 办公室人员的个体要求 (4) 办公室人员的群体要求 (5) 办公室人员的组织要求	(1) 办公室人员的类型 (2) 办公室人员的基本要求
第三节介绍组织在设置办公室机构时应注重的原则	(1) 适应性原则 (2) 分层管理原则 (3) 精简效能原则 (4) 目标一致原则 (5) 职、权、责一致原则	办公室机构设置的原则

续表

主要内容	知识要点	重点难点
第四节介绍办公室工作的主要内容，并介绍办公室工作的特点	(1) 办公室工作的主要内容 (2) 办公室工作的特点	(1) 办公室工作的主要内容 (2) 办公室工作的特点
第五节介绍办公室管理的概念，包括办公室管理的对象以及对象管理的主要方式；并简要介绍中西方对办公室管理对象的认识差异	(1) 办公室管理的概念 (2) 办公室管理的对象 (3) 办公室对象管理的方式 (4) 中西方对办公室管理对象的认识差异	(1) 办公室管理的概念 (2) 办公室管理的对象 (3) 办公室对象管理的方式
第六节介绍办公室管理中岗位、人员等的历史变化，以及未来办公室管理的发展趋势	(1) 办公室工作岗位的调整 (2) 办公室人员素质的变化 (3) 办公室地位的变化 (4) 办公室从业人员的变化 (5) 办公室管理的发展趋势	(1) 办公室工作岗位的调整 (2) 办公室人员素质的变化 (3) 办公室地位的变化 (4) 办公室从业人员的变化
第七节介绍办公室管理在组织和社会发展中的必要性和意义	(1) 办公室管理研究的必要性 (2) 办公室管理研究的意义	(1) 办公室管理研究的必要性 (2) 办公室管理研究的意义

情景导入

某高中同学聚会，老同学们都在介绍自己的工作。小刚说：“我在市信息化办公室上班。”小明说：“我在市政府办公室上班。”小红说：“我在办公室批改作业。”小华说：“我的工作是在装修办公室。”小强奇怪地问道：“你们怎么都在办公室上班？”

- 问题：1. 案例中的同学都在办公室上班，他们所说的办公室含义相同吗？
2. 你能分清案例中不同办公室的含义吗？

第一节 办公室的概念和职能

一、办公室的概念

在我国，提到“办公室”这个词，人们就会有一种耳熟能详的感觉，如“放学后在办公室等我”“市信息化办公室正在开会”“你去办公室盖章”等。但是，如果仔细辨别就会发现，“办公室”一词在不同的语境中有不同的含义，在运用中人们都接受了这些特定的含义。一般来讲，对办公室的理解主要包含三种类型。

(一) 办公场所

办公室作为一个办公的场所，工作人员在这个场所通过一定的工具完成某项任务以达成

目标,这里的工作人员主要是脑力劳动者,包括教师、律师、会计、公务人员等。在这个场所中有不可或缺的办公工具,如办公家具、通信设备、文印设备等,它们可以供工作人员书写、联络、会谈等,以辅助其完成任务。

(二) 办公机构

在我国,办公室也指党政机构、企事业单位等组织中设立的办理行政性事务的综合性办事机构,是为领导及整个组织提供辅助性或支撑性服务的机构,是沟通上下、联系左右的枢纽和桥梁的机构。由于我国政府层级设置的差异,在称呼上也存在着较大差异,有的称呼为办公厅,如“国务院办公厅”,有的直接称呼为办公室,如“兰考县人民政府办公室”。

(三) 行政机构

在我国的政府机构中,除了通常的部、委、行、署、厅、局之外,还有为了开展某项专门工作而设置的负责此项工作管理的办公室,如“四川省人民政府外事侨务办公室”是四川省政府的组成部门,也是四川省委外事工作领导小组的办事机构,主要处理四川省外事方面的事务。这类机构在政府部门中也是一种行政管理机构,具有具体的职能,对所管理的专项事务负有全责。

下面列举国务院港澳事务办公室的主要职能。

(1) 贯彻执行“一国两制”方针和中央对香港、澳门的政策规定,执行香港特别行政区基本法、澳门特别行政区基本法。

(2) 了解香港、澳门的有关情况,提出政策建议。

(3) 负责与香港、澳门特别行政区政府的有关工作联系。

(4) 承办国务院交办的与香港、澳门有关的法律事宜,就基本法实施涉及的相关法律问题研究提出意见。

(5) 负责指导和管理内地与香港、澳门因公往来的有关事务,协同有关部门和地方推动与香港、澳门在经济、科技、文化等领域的交流与合作。

(6) 参与拟定对驻香港、澳门中资机构有关管理的政策,参与内地企业和中资机构在香港、澳门的有关协调工作。

(7) 对中央驻香港、澳门机构提出的有关事宜提供意见、建议和工作协助。

(8) 承办国务院交办的其他事项。

从以上几种对办公室的认识可以看到,当前办公室的语义众多,是一个多义词,本教材所论述的办公室主要是第二种情景,即从办公机构的角度来认识办公室。因此,办公室可以理解为:办公室是协助领导处理组织各项事务,为领导及组织提供辅助性或协调性工作并从事相关综合性事务的专门办事机构。由于组织的性质、规模不同,办公室可以划分为不同的种类。从性质上划分,办公室可以划分为党政机关办公室、群团组织办公室、事业单位办公室、企业办公室等;从规模、级别上划分,办公室可以划分为中央办公室(厅)、地方机构办公室(厅)、基层机构办公室等。

在西方的组织机构中,一般很少存在像我国“办公室”这样的综合辅助性机构,通常是由秘书或者助理为领导提供相应的辅助支持;为整个组织提供辅助性支持的机构通常称为

“行政部”。因此，西方的组织中虽然设立了办公室，但并不是作为一个专门机构而存在，这与我国的办公室作为一个单独的组织机构并且处于中枢地位存在极大的差异。

二、相关的概念

从办公室的概念可以看出，办公室是政府、企业等组织常设的，为领导和组织提供支持性或辅助性工作的部门。由于历史、风俗等不同，办公室在不同的组织中有不同的称谓，如“行政部门”“支持部门”等；而将办公室领导称为“行政主管”“行政经理”等，将办公室所承担的工作称为“事务性工作”“行政事务”“办公事务”等。从这里可以看到，在日常工作中，“办公室”是与“事务”“行政”和“行政管理”等相关联的。因此，必须对这些相关概念有清晰把握才能更好地理解办公室的概念，才能更好地完成办公室工作。

（一）事务

“事务”一词在日常生活和工作中有较广泛的使用，有时指私事，如“昨天我去处理了房子的事务”，有时指公事，如“小明经常加班以完成公司的事务”。虽然事务一词运用得很广泛，但究竟什么是“事务”则少有明确的概念分析。《现代汉语词典》（第6版）中对“事务”的解释为：①所做的或要做的事情；②总务。这是从语义的角度给出了解释，但是结合实际运用可以看出，对事务的理解有多重意义，并不能简单地解释为某一些特定的含义。具体到办公室中的事务，其在使用中通常有办公事务、事务性工作或事务活动、行政事务、机关事务等含义。

1. 办公事务

办公事务泛指人们在办公场所处理业务和办公信息时所从事的各种活动，如接打电话、收发文件、开会、接待、审核、谈话、查询资料、管理文件档案等。在整个组织的职能活动过程中，不可避免地会大量产生这类办公事务，这些活动或工作是人们完成各项使命和岗位职责必需的手段和表现方式，也是实现行政管理目标和效能的重要手段，而且随着组织机构的扩大，特别是管理活动的加强，这类工作还在不断增加。如何有效率地完成不同类型的繁杂办公事务是组织思考的重要方面，办公事务在组织中扮演着越来越重要的角色。

2. 事务性工作或事务活动

事务性工作或事务活动与办公事务的含义大致相同，只不过因为工作对象和内容的特殊性，而特意地将接打电话、收发文件、开会谈话、书写文件与信件、查询资料、管理文件档案等活动视为一类具有共同事务活动特性的工作。为了提升效率，组织组建专门的机构或派遣专门的人员承担领导的办公事务。因此这类工作往往与“办公室工作”和“秘书工作”联系得更紧密，甚至泛指办公室和秘书的工作。

与一般意义上的办公事务相比较，事务性工作或事务活动的细微不同主要表现在：办公事务是人们在履行工作职责时都会产生的一系列活动，散布在每个人的工作过程中；事务性工作或事务活动经常指组织和领导活动中规律性的或经常出现的一类办公事务，并且其主要实施者并不是产生这类活动需要的本人（领导），而是办公室或秘书这样的专门机构和人员。

通过办公实践可以发现，由专门人员或机构按照专业的方法综合承担起组织及领导的事

务性工作，能够提高整个组织及领导工作的效率。

3. 行政事务

由于行政同时具有“管理”和“总后勤”之意，所以从人们平常的运用情况来看，行政事务主要有两种含义：一是泛指管理活动所派生出来的各类事务性工作；二是专指总务后勤（机关事务）工作。

4. 机关事务

由于事务可以指“总务”“行政杂务”，所以在我国行政机关中，常将机关事务专指机关的后勤工作。

自成立“中央政府机关事务管理局”和“政务院机关事务管理局”以来，在我国国家机关，“机关事务管理”一直是机构后勤管理的正式称呼，并且一直沿用至今。2004年上海市人事局和上海市机关事务管理局联合制定了《上海市机关事务管理职业资格》标准，依然将机关后勤工作称为机关事务管理工作，明确指出其主要适用于“为各类机关提供后勤保障服务的机关、企事业单位中从事后勤管理工作的人员”。

（二）行政及行政管理

行政一词翻译自英文 administration，在实际使用中具有多重含义，可以泛指各种管理工作，使用非常广泛。行政管理的含义主要有三个方面。

1. 国家管理工作

马克思曾经说，行政是“国家的组织活动”，是国家政务的管理活动。因此行政管理可以专指国家行政体系以宪法和法律为依据对国家政务和社会公共事务进行的组织管理活动，包括国防、外交、民政、公安、司法、教育、卫生、科技、文化、体育及国民经济方面等大量的组织管理活动。从事行政管理的主体是国家的行政机关。

国家的管理活动与一般的管理活动的本质区别在于其“公共性”，所以现在趋向于将国家的政务活动中的公共性加以强调，称为公共行政管理或公共事务管理，以区别于一般意义上的行政管理。

2. 组织内部管理工作

行政管理又可以指各种组织的内部管理工作。法国管理学家亨利·法约尔第一个从企业的一般管理过程中区分出行政管理职能。他认为，行政管理并不局限于政府事务的管理，在企业或私人部门的管理活动中同样包含着行政管理。对企业而言，管理是指导企业朝着自己目标前进中所包含的所有工作，而行政管理则是整个管理过程中一个重要的职能，是管理者的工作中仅对人事有影响的那一部分。

所谓组织内部管理工作，是与组织为达成目标，行使职权所做的政务或业务管理相对而言的。例如，可以将国家行使权力管理国民经济、维持社会秩序、维护国家安全等看作是政务活动，而将政府部门为了维系自身运转，对其内部人事、财务、物资、信息、后勤及各种办公活动方面的管理看作是组织内部的管理。同样，一个生产性企业为了实现自身目标对从事采购、生产、运输、销售和技术研发等进行的管理可以被看作是业务管理，而对组织内的人、财、物、信息及办公活动的管理也同样可以被看作是内部管理（即行政管理）。任何一个组织都离不开内部管理，因为组织目标的实现不可能离开人、财、物、各部门工作的配合以及信息的交流与共享。

3. 后勤管理工作

由于后勤工作是办公活动的物质保证，在我国，行政管理又可以理解为行政事务管理，专指组织内部的后勤管理工作。

1949 年中华人民共和国中央人民政府成立后，中央人民政府办公厅设立“行政处”（也称为“总务处”），负责总务工作。1950 年又设立“中央人民政府政务院机关事务管理局”，承担中央人民政府及政务院会议招待、宴会，以及党派、团体的行政经费管理等工作。这一机构的命名，最初拟为“行政管理局”，但当时有关领导考虑到这一名称易产生误会，所以才采用了“机关事务管理局”之名。由此可见，用“行政”代指“后勤”由来已久。

现在，我国很多机关、企事业单位中也依然有“行政科”“行政处”等以“行政”为名的专门机构，负责本单位的财务管理，办公用房、办公车辆、办公物资管理，水电维修及机关公共服务生活设施的使用管理，食堂宿舍管理，消防卫生管理，绿化及接待工作等后勤服务及管理工作。

三、办公室的职能

从以上的相关概念中可以看出，在组织结构中，办公室不同于组织中的领导机构、反馈机构、职能机构和监督机构，而是一种辅助性部门（见图 1-1）。作为辅助性部门的办公室虽然不开展组织的主营业务活动，更不能直接为组织创造价值，但其却是组织运营所必需的，是组织提升效能的重要机构。没有办公室为其他机构提供信息、决策等支持，组织的效能会急剧降低，甚至无法运作。因此，要注重发挥办公室的职能。

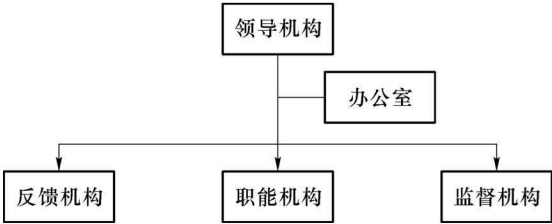


图 1-1 组织结构

（一）参谋职能

决策特别是重大决策不仅关系到整个组织的发展，也关系到领导的工作。作为辅助性机构的办公室必须为领导做好参谋的角色。一方面，需要广泛地收集信息为领导提供决策的信息支撑，并保证信息的准确性和及时性；另一方面，做好备选方案工作，协调各职能部门按照组织目标制定相关的备选方案供领导选择。办公室的参谋职能可以减少领导者在处理信息和制定备选方案上所花费的时间与精力，领导者可以集中精力，以提升决策的质量。

办公室的参谋职能可以分为三种类型：一是“顺向参谋”，即紧随领导决策的方向所进行的“辅助性参谋”；二是“逆向参谋”，即领导的决策意图不符合实际情况时，办公室所进行的“劝阻性参谋”；三是“侧向参谋”，即领导集中主要精力考虑某一方面工作时，办公室为避免领导顾此失彼而进行的“提示性参谋”。

（二）服务职能

办公室不仅要服务领导还要服务整个组织，以提升组织的效能。首先，明确办公室服务的范围。虽然办公室在日常工作中与领导接触更多，但是不能把服务的范围仅限于领导层面，而需要把服务范围扩展到整个组织。其次，注重办公室服务的品质。办公室服务大多是一些常规性的事务，如信息服务、文字服务、接待服务等，虽然看上去都是“小事”，但是对整个组织的运行起到非常重要的作用，在关键时刻甚至起决定性作用，因此，必须提升服务内容的品质。最后，合理选择服务手段。办公室的服务工作既要面向领导、又要面向不同的职能部门，有大量的服务对象需要面对，对待不同的对象应采取不同的手段，以便满足不同对象的需求。

（三）协调职能

办公室在组织中处于中枢地位，其重要职能是对上下级、各部门之间工作进行协调。办公室的协调在本质上就是沟通。办公室沟通不同职能部门之间的人际关系及事务，沟通上下级之间的信息。通过办公室的沟通，多个部门、多个人减少摩擦，联合行动，使得组织的人力、物力及财力和谐运行，最大效率地实现组织目标。通过办公室沟通，领导的决策很快传达至职能部门，职能部门的反馈信息很快传达到领导处，上下级沟通顺畅，可以减少信息阻塞，提升组织效率。

（四）督促职能

组织的决策或者领导的意图需要得到迅速执行，领导或者监察机构对职能部门的落实情况需要进行监督，但是，由于领导工作繁忙，无法顾及日常政策的落实情况，而监察机构又主要是对违规情况进行处置的，因此，对日常工作的督促工作就由办公室开展。办公室督促各项政策的落实，需要对工作进度、工作难度、执行问题等进行追踪并报请领导批示。

第二节 办公室人员的构成和基本要求

办公室作为组织的辅助性机构，对领导以及整个组织服务，其人员构成具有多样性和复杂性，同时必须满足相应的要求才能完成相关工作以提升组织效能。随着办公技术的快速发展，办公室人员在组成上发生了相应的变化，办公室人员的构成上也呈现出更为复杂的状态，办公室人员的素质、结构等的巨大变化，对办公室人员的要求也逐步提升。对办公室人员的要求从个体与群体两个层面着眼——既充分发挥个人的知识能力，又能在整体上发挥整个办公室的功能，从而为领导和组织提供良好的服务。

一、办公室人员的构成

（一）办公室人员构成的变化

办公室从无到有，办公室承担的职能也随着组织的发展而改变，相应的办公室工作也会发生变化。因此，为了适应办公室职能和工作内容的变化，办公室人员的构成也处于不断变化中。在过去很长的一段时间内，秘书是办公室中最主要的工作人员，他们为组织和领导提供了应有的行政支持。但随着科学技术在办公室的运用日益广泛，同时全球各地频繁发生的

机构重组、职能调整以及组织外部环境的极大变化，这些都导致仅靠秘书已经不能适应变化了的工作，必须有新的办公室人员承担这些工作。因此，随着科技和组织的发展，需要对办公室人员配置进行相应的调整以促进组织效率的提升。

1. 助理岗位的出现

20 世纪的重大技术发明被很快地应用到办公室中，如计算机、复印机、传真机等办公设备。这些自动化设备极大地减少了秘书简单的手工劳动，从而使秘书有更多的精力和时间给领导者及管理工作以支持；企业为了提升效率，适应管理工作的复杂化、科学化，也要求秘书对组织活动及领导者提供更高的支持。因此自 20 世纪中期以后，先从西方国家的大型企业开始，随后在政府组织、第三部门等其他组织中，秘书工作分化出一个助理岗位，他们主要是在行政工作中提供辅助支持作用。

2. 办公室人员规模增大

组织规模的普遍扩大，使得办公室事务工作成倍增加，这直接导致了办公室人员总量的增加。在很多办公室中，办公室工作人员和办公室管理人员的数量有了很大增长。

3. 出现了更多的专门化人员

各种办公自动化设备被运用到办公室工作中。各种办公设备的操作对从业人员有着更高要求，与此同时，文档管理、信息处理等一些工作得到了专业化的发展，这些都使得一些工作从秘书职责中分化出去，由一些更具备专业技术的人承担。因此，办公室人员中除了秘书和助理以外，又有了数据录入人员、打字员、设备操作员、档案管理员、信息专员等。

（二）办公室人员构成的分类

办公室工作内容繁杂，组成人员必须胜任各种行政工作，甚至是专业工作。办公室人员的构成具有多样性。为了掌握办公室人员的构成状况，就必须对其进行合理的分类，一般来说主要有三类划分方法。

1. 按照发挥功能的通用程度划分

按照办公室各类人员在工作中发挥功能的通用程度划分，办公室人员一般可以分为通用型人才和专门型人才两类。

通用型人才是指能够基本胜任办公室工作广泛职责的人才，能够从事多种办公室事务甚至胜任多个岗位的人才，如行政秘书、办公室秘书、行政助理等，他们具有多方面的知识和才干，在多方面给管理工作及领导提供支持。

专门型人才是指具备某些专门知识和技能，深入掌握了某一领域的知识或技术，在办公室工作中某一专门领域发挥重要作用的人才，如各种专门助理、专员以及速记员、设备操作员等。

目前，这两种人员都是组织不可或缺的人才。特别是在规模较大的组织或特别需要某些专门活动支持的组织中，其往往需要同时配备这两类人员。

2. 按照工作职能划分

按照在工作中的工作职能划分，办公室人员可以分为办公室管理人员和办公室一般工作人员。

办公室管理人员是负责整个办公室或内部细分机构管理工作的人员，如办公室主任、办公室主管、文秘科科长、信息科科长等。

办公室一般工作人员是在办公室管理人员的统筹管理下从事职责范围内工作的各类人员。

3. 按照服务对象分类

按照在工作中的服务对象分类,办公室人员可以分为专门服务于组织中某一高层领导的工作人员以及通过某些方面的工作服务于整个组织(部门、团队)的工作人员。

专门服务于组织中某一高层领导的工作人员,如董事长秘书(助理)、总裁秘书(助理)、总经理秘书(助理)、局长秘书(助理)等。

通过某些方面的工作服务于整个组织(部门、团队)的工作人员,如部门秘书、办公室秘书、行政助理、各类专员、设备操作员、图文处理员等。

二、办公室人员的基本要求

(一) 个体要求

1. 知识要求

办公室工作繁杂,涉及方方面面,要求工作人员有尽可能广博的知识,做一个“通才”和“杂家”。但是现代社会科学技术突飞猛进,知识更新速度加快,一个人所学习到的知识也极为有限。因此,具有什么样的知识结构,或者说具有什么样的知识层次和内容,才能适应办公室实际工作的需要,就成为重要的问题。

(1) 要有足够的基础知识。基础知识是办公室人员知识结构中最基本的,在日常办公活动中也是运用最为广泛的。具体可以分为以下三大部分。

①科学文化基础知识。这类知识包括语文、数学、管理、经济及外语等各方面的常识。办公室工作自身的特点要求工作人员具有很宽的知识面,而只有具备良好的知识基础,才谈得上学习和掌握其他的知识。同时,在学习专业知识的过程当中,基础知识有助于增强办公室工作人员的理解能力和接受能力。

②基本政治理论知识。这类知识在国内的政府部门、企事业单位显得尤为重要。具体来讲主要有马克思主义哲学、中国共产党党史、党的建设理论、毛泽东思想、邓小平理论以及有关的国际国内时事政治方面的知识。办公室人员学习和了解基本政治理论知识后,要树立正确的世界观和方法论,在工作中表现出正确的政治方向和较高的理论水平。

③政策法规基础知识。这主要指中国共产党现行的路线、方针、政策,国家的宪法和法律,各种行政法规和部门的规章制度等。作为辅助机构,办公室有义务为领导及决策人员提供建议,精通政策法规是办公室工作人员发挥参谋作用的前提。只有熟练掌握这些知识,办公室工作人员才能在工作中有章可循,不至于在庞杂的事务中迷失方向,提出的建议才更具有合理性和可操作性。

(2) 需要相关专业知识。专业知识是办公室人员知识结构中的核心内容,也是有别于其他人才知识结构的主要方面。通常来说,专业知识主要分为两个部分。

①秘书专业知识。秘书在很长一段时间是办公室的主要构成人员,即使办公室人员结构发生了极大改变,秘书仍然是办公室人员的重要组成部分。在工作上,办公室工作与秘书工作紧密相关,因此,在办公室人员的知识结构中,秘书专业知识占有重要地位。秘书专业知识包括秘书学、文书学、逻辑学、应用文写作、行政管理学、领导学、信息学、调研学、速

记学等，只有掌握了这些知识，才能胜任办公室为领导和组织服务的工作。

②办公专门知识。这主要是指除秘书工作外的针对不同行业和其他事务管理的知识和技能。以政府工作部门为例，办公专门知识有统计学、财务管理、物业管理、办公物品管理等内容，还要求掌握计算机知识、演讲与口才方面的一些技能，以适应无纸化办公和接待的要求。此外，针对不同的行业和其他部门，又有其他具体的知识要求。例如，在企业中办公室人员应当掌握一些生产、经营方面的经济知识；在军事部门工作，就应当具有军事科学方面的知识；在学校和文化团体工作，则要注重教育学、文化艺术等方面的知识储备。

(3) 其他相关知识。其他相关知识是指与专业知识密切相关而又有区别的知识。这些知识并不会直接运用到具体工作中，但是学习这些知识对于提高办公室人员的工作效率和水平具有重要的意义。其他相关知识主要分为三个部分。

①方法论知识。方法论知识主要是在方法上提升办公室人员的视野，包括系统论、信息论、控制论、科学哲学等。这些方法论知识有助于办公室管理者从崭新的视角来分析和解决问题，从而达到更好的管理效果。

②心理学知识。办公室工作是为领导和组织服务的，需要在一定程度上掌握领导和其他人员的心理动向，因此，学习必要的心理学知识很重要。例如，在办公室管理中，人是管理的主体，人力资源是管理的对象，如何管好人是办公室管理面对的重要问题。因此，掌握相应的心理学知识无疑是十分必要的，包括普通心理学、领导心理学、管理心理学、社会心理学、秘书心理学等。

③社交知识。办公室工作的服务对象是领导和整个组织，有时需要接待外界来宾，办公室人员接触大量的人员，人际沟通能力显得十分重要，这就需要学习相关的社交知识，如人际关系学、公共关系学、礼仪学等。在办公室工作中，如何使自己的言谈举止恰当、得体，与同周围的人建立和谐的关系，这些都直接影响着整个组织的工作质量。

(4) 其他科学知识。这包括咨询学、伦理学、新闻学、编辑学、传播学、人才学、文学艺术及书法等。只有具备了丰富的知识，才能使办公室人员头脑充实、工作有效。可以发现，随着知识结构的不断完善，办公室人员的学识层次也不断提高。这要求办公室人员自觉地在实际工作中努力学习、更新知识。

2. 能力要求

能力对于办公室人员而言，是指完成其承担工作的本领。能力可分为基础能力、一般技巧和特殊技能三个层次。这是办公室人员知识结构和良好素质在工作中的综合体现。

(1) 基础能力。办公室人员作为领导的助手为领导提供服务，应具有基本的写作和办事能力。对日常会议和领导指示的记录，要能领会精神，把握实质；起草文件突出重点，观点鲜明，逻辑层次清晰；公文处理要言简意赅，快速及时。同时，办事要有序、有效，对于领导交办的其他事务也能在规定的时间内高效完成。

(2) 一般技巧。办公室人员除了必须具备基础能力外，还要掌握许多工作的技巧。

首先，发挥参谋作用。在领导决策民主化和科学化的今天，尤其要求办公室人员改变以往办事即是称职的旧观念，要提高参谋意识和能力，明确不能出谋划策就不是好的办公人员的新观念。发挥参谋作用要讲求胆略，敢于直陈己见，据理力谏。