



高职高专
文秘类课程规划教材

新世纪

办公室事务

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主编 张丽荣 王军



大连理工大学出版社



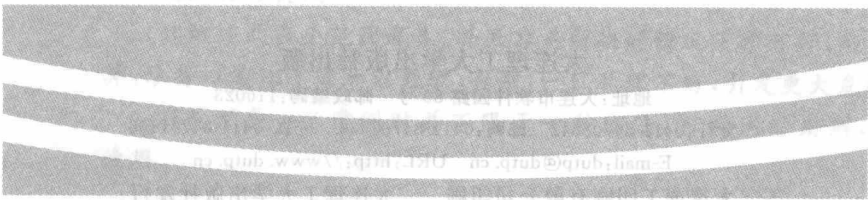
新世纪

高职高专文秘类课程规划教材

办公室事务

新世纪高职高专教材编审委员会组编

主 编 张丽荣 王 军 副主编 韩开绯 王祥林



BANGONGSHI SHIWU

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

大连理工大学出版社

ISBN 978-7-5611-3884-5

林 彦 敏 张 野 新 类 研 文 专 高 职 高



图书在版编目(CIP)数据

办公室事务 / 张丽荣,王军主编. — 大连:大连理工大学出版社,2008.2

高职高专文秘类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-3884-7

I. 办… II. ①张…②王… III. 办公室—工作—高等学校:技术学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 017473 号

林 彦 敏 张 野 新 类 研 文 专 高 职 高 王 军 张 丽 荣 主 编

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:13.25 字数:295 千字

印数:1~4000

2008 年 2 月第 1 版

2008 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑:雷春雨

责任校对:米青霞

封面设计:季 强

ISBN 978-7-5611-3884-7

定 价:22.00 元

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

总序

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代，我们已经跨入了 21 世纪的门槛。

20 世纪与 21 世纪之交的中国，高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命，我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20 世纪最后的几年里，高等职业教育的迅速崛起，是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里，普通中专教育、普通高专教育全面转轨，以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步，其来势之迅猛，发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育，还是迅速推进着的培养应用型人才的高等职业教育，都向我们提出了一个同样的严肃问题：中国的高等教育为谁服务，是为教育发展自身，还是为包括教育在内的大千社会？答案肯定而且惟一，那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会，它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之，教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置，这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题，这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知，整个社会由其发展所需要的不同部门构成，包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门，等等。每一个部门又可作更为具体的划分，直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标，就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命，而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言，按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才，是教育体制变革的终极目的。





随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职高专教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国100余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位的实际教学需要出发,以其对高等职业教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高等职业教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001年8月18日

前 言

随着市场经济的高速发展，企事业单位改革的步伐不断加快，对秘书工作的要求越来越高，工作内容在不断地拓展，而现有的适用教材《秘书实务》内容庞杂，虽涉及办公室事务的内容，但多是蜻蜓点水、不深不透。为此，我们将办公室事务从秘书实务中脱离出来，编写了本教材。

本教材具有以下特点：

1. 标准性和实用性并重。本教材以秘书国家职业培训教程为蓝本进行编写，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取秘书职业资格证书，在注重学历文凭与资格证书的今天，无疑，本教材就显得尤为重要。同时本教材按着理论够用，注重实际操作的原则，重点讲授在秘书工作中应做什么、如何做才能做好，具有实用性的特点。

2. 编写结构新颖。本教材各部分内容从情景导入、相关链接到技能训练，在结构上体现“提出问题——分析问题——解决问题——模拟训练”的步骤，将秘书应掌握的知识 and 技能贯穿于每一个模块中，重点突出，简洁实用。形式上丰富多彩，做到图文并茂，形象生动。尽量多用图、表等方法，使教材一目了然。特别是在知识讲授中还配有经典案例及评析，便于对知识的理解和掌握。

3. 内容紧跟时代步伐，注重职业能力、社会能力的培养。现代科技突飞猛进，社会发展日新月异，秘书岗位工作需求也在悄然发生着变化，为此，本教材将一些过时的、陈旧的东西剔除，融入新的血液，如增加突发事件处理等方面的内容。在强调职业能力的同时注重对学生社会能力的培养。

本教材由新世纪高职高专教材编审委员会组编，章以军任主编，章六章任副主编。随着我国市场经济的高速发展，企事业单位改革的步伐不断加快，对秘书工作的要求越来越高，工作内容在不断地拓展，而现有的适用教材《秘书实务》内容庞杂，虽涉及办公室事务的内容，但多是蜻蜓点水、不深不透。为此，我们将办公室事务从秘书实务中脱离出来，编写了本教材。



养,在选取参考案例时,大多选择那些能够体现秘书应具有的情感态度的案例,使学生在潜移默化中体悟到秘书应如何做事、如何做人。

4. 强技能、轻理论,体现高职特色。本教材本着理论够用、注重实践技能的原则进行编写,强调“教、学、做”的统一,很好地体现了高职的特色,给教师以很大的教学空间,能机动灵活地展开教学,特别适用于采用项目教学法、角色扮演法等能充分调动学生学习积极性的教学方法来更好地完成教学目标。

本教材由张丽荣、王军任主编,韩开绯、王祥林任副主编,艾欣、邹春雷等参与了本教材的编写。具体编写分工如下:张丽荣编写第三章、第五章、第六章,王军编写第七章,王祥林编写第一章,韩开绯编写第四章、第八章、第二章中第一节,艾欣编写第九章,邹春雷编写第二章中第二节。金常德老师审阅了全书,并提出了宝贵建议,在此表示感谢。

本教材力求吸收相关的前沿性研究成果,参考了诸多文献和书籍,在此一并向有关作者致以深深的谢意!但因我们的水平所限,书中疏漏之处在所难免,敬请同仁批评指正。

所有意见和建议请发往:gzjckfb@163.com

联系电话:0411-84707492 84706104

编者

2008年2月

目 录

| | |
|-------------------|-----|
| 第 1 章 绪论 | 1 |
| 第一节 办公室的职能 | 1 |
| 第二节 办公室组织机构 | 13 |
| 第三节 办公室工作的基本原则 | 19 |
| 第 2 章 办公室环境 | 27 |
| 第一节 办公室布置技巧 | 27 |
| 第二节 办公环境的维护与管理 | 33 |
| 第 3 章 办公室运作效率 | 41 |
| 第一节 目标管理 | 41 |
| 第二节 时间管理 | 45 |
| 第三节 约会安排 | 53 |
| 第四节 承办周期制度 | 59 |
| 第 4 章 办公室日常事务 | 61 |
| 第一节 电话服务与管理 | 61 |
| 第二节 值班工作 | 70 |
| 第三节 印信管理 | 78 |
| 第四节 邮件管理 | 85 |
| 第五节 后勤管理 | 95 |
| 第 5 章 办公用品的管理 | 100 |
| 第一节 办公用品的采购、发放和管理 | 100 |
| 第二节 常用办公设备的管理 | 104 |
| 第 6 章 信息工作 | 110 |
| 第一节 信息工作概论 | 110 |
| 第二节 信息的收集 | 120 |



| | | |
|------|------------|-----|
| 第三节 | 信息的整理 | 130 |
| 第四节 | 信息的存储和开发利用 | 141 |
| 第7章 | 公务旅行 | 148 |
| 第一节 | 旅行前准备 | 148 |
| 第二节 | 出国旅行的准备 | 155 |
| 第8章 | 接待和礼仪工作 | 160 |
| 第一节 | 接待来宾 | 160 |
| 第二节 | 宴请工作 | 168 |
| 第三节 | 专题活动 | 176 |
| 第四节 | 商务谈判工作 | 189 |
| 第9章 | 突发事件处理 | 198 |
| 参考文献 | | 204 |
| 11 | | 章2第 |
| 14 | | 节一章 |
| 24 | | 节二第 |
| 33 | | 节三第 |
| 39 | | 节四第 |
| 18 | | 章4第 |
| 18 | | 节一章 |
| 30 | | 节二第 |
| 38 | | 节三第 |
| 38 | | 节四第 |
| 39 | | 节五第 |
| 100 | | 章2第 |
| 100 | | 节一章 |
| 104 | | 节二第 |
| 110 | | 章3第 |
| 110 | | 节一章 |
| 120 | | 节二第 |

第 1 章

绪 论

第一节 办公室的职能

知识要点

- 掌握办公室的各项职能
- 明确办公室履行各项职能的要求

能力要求

- 能全面处理公司的行政工作,以减轻公司负责人的行政事务,维护领导工作的正常秩序,保证整个单位工作的有效运转

情景导入

这天早晨一上班,总裁就让秘书小菲通知行政部的人去买点碧螺春茶叶,说他有个多年未见的大学同学要来看他;这同学特别喜欢喝碧螺春。下午总裁的老同学来了,可负责接待的人找不着了,于是,总裁叫小菲进来给客人沏茶。

让自己给客人沏茶,小菲心里老大不高兴:自己北外的高材生,堂堂一总裁秘书,怎么成天让自己做这种鸡零狗碎的杂事?心里虽不高兴,但不敢表现在脸上;进了总裁办公室后,她抓了一把茶叶就往茶杯里放;客人见状,马上说泡碧螺春应该是先倒开水后放茶叶。其实,上午负责接待的把碧螺春买来时,总裁就交代她如何泡茶,当时小菲也在场,只不过是气不顺忘了这茬。当小菲把重新泡的茶递给客人时,她看到总裁的脸拉得很长。

第二天,人力资源部的人通知小菲到销售部上班。小菲知道自己失去了总裁的信赖,只好提出辞职,并决定不做秘书工作了。

小菲为什么会不高兴,以至于决定不做秘书工作了?



机构的职能,是指机构应有的作用和功能。江泽民同志曾指出:办公厅处在承上启下的地位,在党的工作部门中具有特殊的地位和作用,它工作得好不好对党委乃至全党的工作影响极大。办公厅至少有这样一些任务:一是为领导提供情况;二是领导决策后协助贯彻实施;三是对党委决策前后出现的一些矛盾协助领导进行协调,还要做好文件把关;四是承担处理领导机关的一些日常事务。这段讲话高度概括了在新的历史条件下办公室的基本职能,为工作的开展指明了前进的方向。下面将根据江泽民同志的讲话精神,分述办公室的各项职能。

一 辅助决策 >>>

决策是管理的首要环节,并贯穿于管理活动的整个过程,决策的正确与否乃是管理成败之关键。既然决策已成为管理的首要环节,那么办公室也理所当然地把辅助领导的决策放在一切工作之首位。杨尚昆同志明确指出:新时期的改革开放给我们的领导工作带来了许多全新的问题,对办公厅(室)工作提出了一系列新的要求。其中最重要的是:办公厅(室)如何积极主动地为领导决策和实施决策提供准确的信息和周到的服务。这个“最重要”是每一个办公室工作者所必须牢牢记取的,否则很可能会颠倒了工作的主次关系。

(一)办公室辅助决策的职责

一般来说,决策的程序是:分析情况——确定目标——拟订方案——选择方案——实施方案——完善方案。按照这个程序,办公室应投入的工作有这样几个方面。

1. 收集信息

确定目标和制订方案都必须以内部条件和外部条件为依据,否则就失去了可能性,因此掌握确切的和全面的信息是至关重要的。

2. 拟订方案

拟订方案是办公室辅助决策的一项工作,一些涉及全局的决策,通常由办公室来拟定预案,至少要参加预案的制定,因为办公室是个综合部门。

3. 论证方案

论证方案就是对方案进行分析论证,评估方案之优劣,通过分析评估,确定最佳的方案。办公室除了可以直接参加论证外,更多的工作是注意听取各方的意见,并将这些意见加以归纳,反映给领导,为领导最后拍板定夺提供信息。

4. 表述方案

所谓表述方案,就是将方案的内容文字化。

5. 解释方案

在决策方案下达后,很可能出现各种不同的意见,办公室有责任向他们作解释,使他们能够理解这个方案,这对于方案的顺利实施是十分重要的。

6. 修正方案

方案在执行过程中,有可能会暴露出方案中的某些缺陷,在发现问题后,办公室有责任向领导反映,并有责任向领导提出修正方案的意见,供领导参考。



(二) 办公室履行辅助决策的要求

1. 学习理论,掌握方法

办公室人员应当较全面地掌握决策理论和决策方法,才有可能在决策中为领导提供优质的服务。比如决策的依据、决策的类型、决策的方法、决策的程序和决策的要求等都是必须了解的。

2. 提供信息,务必准确

办公室人员辅助决策最主要的任务是为领导提供与决策相关的信息,因为离开了信息,就无法进行决策,但这些信息不仅应该是全面的,而且应该是真实的。

3. 分析深入,判断准确

无论是拟订方案,还是论证方案,办公室人员都一定要以认真负责的态度对方案的可行性进行深入的分析,对其中的各项任务、措施、要求都要一一仔细研究,从而作出准确的判断。

4. 跟踪进展,及时反馈

在方案实施后,办公室要随时注意实施的情况,一旦发现问题,应及时报告领导,使领导能及时采取相应的措施予以解决。

参考案例

一天,一新客户打来电话,想与总经理确定一个新建项目,而此时总经理正在美国考察。女秘书便利用工作之余,将新客户的底细和新项目的可行性进行了全面的考察。在敲定这是一个投资少、收益大、国内首家的项目后,女秘书在未与老总联系的情况下,私自为老总安排了会谈日程。后来虽然老总签了约,并且这个项目为公司带来了滚滚红利,但老总却还是很生气。于是,把女秘书叫到办公室,说:“秘书是干服务性工作的,如果我需要一个总经理助理的话,我不会去聘一个秘书。永远别忘了,我才是公司的总经理。”

点评 这位女秘书做得对的地方:女秘书利用工作之余,将新客户的底细和新项目的可行性进行了全面的考察,并且搞清了这是一个投资少、收益大、国内首家的项目。做得不对的地方:女秘书在未与老总联系的情况下,私自为老总安排了会谈日程,招来了一顿训斥。因秘书只有辅助决策权,没有决策权,秘书的做法是越权的表现。

二 管理信息 >>>

办公室是整个单位信息的集散地,信息管理乃是办公室一项经常性的工作。高质量信息可使接收者认识环境,并随着环境的变化采取必要的对策。可见,为领导提供高质量的信息具有难以估量的价值。信息输入——信息鉴别——信息贮存——信息处理——信息输出——信息反馈——信息输入,这就形成了信息的环流。而办公室要管理好信息,充分发挥信息的功能,则必须重视以上这样几个环节。

(一) 信息的接收

在收集信息中应坚持以下原则。



1. 真实性

办公室人员所获得的信息有时混杂着某些不真实的信息。如果将某些不真实的或不完全真实的信息提供给领导,就有可能造成领导对情况的误判。

2. 多样性

环境构成是复杂的,环境的因素是多方面的,所以办公室人员收集信息不能只就某一个点或某一个面,应该围绕本单位发展的需要,开阔视野,综观全局,以求获得尽可能全面的信息,否则会使领导对全局情况缺乏认识。

3. 层次性

信息的层次性,表现在三个方面。一是一般信息与重要信息;二是上层信息与下层信息;三是表层信息与深层信息。不同层次的信息,其作用是不同的,如一般信息反映的是面上的情况,而重要信息反映的是某一方面或某个局部的重要情况;上层信息反映的是上级领导的思想 and 行为,而下层信息反映的是下级单位和群众的思想 and 行为;表层信息反映的是现象,而深层信息反映的是本质。收集不同层次的信息,有利于全面地、深入地认识事物。

4. 时效性

任何信息都有时效性,只是不同的信息其时效有所不同,有的为长效,有的则为短效,时效的长短与价值没有必然的联系,有的信息时效期虽短,但价值极高,如果不能及时地捕捉到这种信息和及时利用这种信息,往往会蒙受很大的损失。

(二) 信息的鉴别

所谓“鉴别”就是通过对已有信息的分析评价进行筛选。鉴别信息的要求是:

1. 判断真伪

鉴别,首先要做的工作是“去伪存真”,对有些不能完全确定其真实性的信息一定要进行核实,防止伪信息混入真信息当中,以确保信息的真实性。

2. 分清优劣

就是“去粗取精”。因为即使是真信息,其价值也不完全相同。某些质量不高的信息不必保留,这可以保证高质量的信息得以迅速地贮存和处理。不过,有的信息如一时无法确定其价值的时候,可暂作保留。不同性质的单位对信息有不同的要求,所以判断信息的质量是同“需要”相关的。

3. 辨析缓急

信息有短效和长效之分,使用信息有急用和缓用之别。辨析缓急的目的,就是为了保证短效的信息不至失效,并使急需使用的信息能尽快地发生作用。

(三) 信息的贮存

贮存信息的目的在于防止信息的丢失,并有利于以后的使用。

1. 分类恰当

信息作分类贮存是为了便于查找调用,而信息的无序“堆放”势必直接影响信息使用的效率。所谓分类恰当,就是分类的方案应根据本单位、本单位信息构成的情况予以设计,并在实践中逐步加以调整。按问题来分,是最常用的分类方法,当然按部门分或按时



间分也都可以。如果信息量不大,只需作一个层次的分类即可;如果信息量较大,则可作两个甚至多个层次的分类。

2. 方法得当

信息贮存的方法有多种,用电脑贮存是目前最先进的手段,但有些传统的方法,如卡片、剪贴,也可以结合使用,未必需要将所有的信息材料都用电脑来贮存,这样投入较大,成本较高。

3. 确保安全

对贮存的信息,尤其是重要的、机密的信息务必要确保其安全。纸质的信息载体和音像磁带须防火、防水、防霉,电脑贮存要防御病毒,所有的信息都要注意防盗。

当然,也不是任何有价值的信息都需要贮存,比如瞬时信息,就没有必要予以保存。

(四) 信息的输出

信息输出是发挥信息功能的必要手段,输出有两种方式。

1. 简单输出

所谓简单输出,是将现成的信息材料不经加工,直接输出。例如办公室人员将领导的指示向有关部门或人员作传达,这就是简单输出。简单输出的优点是,保持了信息材料的“原汁原味”,体现了信息传递的客观性。

2. 复杂输出

所谓复杂输出,是在分析现有信息材料的基础上,将经过大脑的加工而形成的思想材料进行输出,这是一种主客观相结合的新的信息。办公室输出的信息,许多属于复杂输出。如撰写的文稿和编写的简报就属于复杂输出。复杂输出的信息其价值要高于简单输出的信息,但前提是在大脑加工的过程中必须坚持主观符合客观这一基本原则。

三 处理事务

办公室要处理好单位内部事务,至少要明确这样三个问题。

(一) 认识管理事务的意义

事务性工作看似平淡,难有引人注目的业绩,但却具有不可忽视的作用。

1. 缓解单位领导的压力

由于办公室承担了单位内部的事务性工作,这样就把领导从事务堆中解放出来,可以集中精力去思考和处理一些重大的问题,使领导轻装上阵,无后顾之忧。

2. 减轻职能部门的负担

假如各种事务性的工作由各职能部门分担,那么就必然会造成各职能部门必须腾出相当一部分精力去处理事务,这样做势必会影响他们业务工作的开展。可以说,这也是对职能部门的一种解放。

3. 保证事务工作的质量

事务性工作也有学问,并非一问就懂,一看就会那么简单。那些长期从事事务性工作的人员,他们所积累的经验同从事其他工作的人员所积累的经验同样是非常宝贵的。正因为有了这样一些富有办事经验和才能的人来处理单位内部事务,才使得事务工作的质



量得到保证。

4. 有利物质资源的使用

由办公室总管单位内部的事务工作,可以使资源集中使用,从而避免了浪费的现象。以用车为例,除了领导要用车,各部门因工作需要,也要用车,如果资源分散,为每个领导和每个部门都配备车辆,这样投入的资金很多,但车辆的使用效率却很低,这就是浪费。由办公室统一管理车辆的使用,就可以做到统筹兼顾,既节省了资金和人力(聘用司机),又能满足各方面用车的需要。

(二) 办公室管理事务的职责

单位内部的事务性工作很多,经常性的工作有以下几个方面。

1. 接听电话,凡内容重要的来电须做电话记录。
2. 接待来宾,如需解决食宿,应妥善予以安排,并尽可能为他们提供各种方便。
3. 负责管理单位用车。
4. 负责安排单位下班后和节假日的值班人员。
5. 布置会场,准备茶水和音响设备。
6. 为领导出差预购机票和车船票,并提前与对方的部门取得联系,请他们在交通、食宿等方面予以安排。
7. 负责单位内部防火、防盗等安全工作。
8. 负责事务性工作的对外联系。
9. 办理领导交办的其他各项事务性工作。

(三) 办公室履行管理事务的要求

办公室要想在事务性工作中取得让领导和单位全体工作人员的好评,就必须做到这样三点要求。

1. 秉公办事

面向整个单位的那些事务性工作往往涉及部门和个人的利益,这就要求办公室人员在工作中一定要秉公办事,不能掺杂任何私人感情,厚此薄彼。

2. 不厌其烦

事务性工作是一项十分繁琐的工作,可谓千头万绪。有人说是“琐琐碎碎,婆婆妈妈,忙忙碌碌,上上下下”,这一说法形象生动,并且在一定程度上反映了事务性工作的特点。要搞好事务性工作,不能有厌倦感,而应知难而进,始终坚守岗位,在繁琐的工作中,锤炼自己的意志,提升自己的思想境界。

3. 精益求精

办公室在履行职责、管理单位内部事务中,如果只是满足任务的完成,这显然还是不够的,应当充分意识到事务性工作在单位工作中的地位和作用,在不厌其烦的基础上,力求精益求精,为领导和各个部门提供良好的服务。也许有人会说,事务性工作难有什么创造性和令人瞩目的业绩,这种看法是不正确的。事务性工作也可以有所创造,关键在于是否有创造的欲望和创造的能力;而默默无闻,也未必不能取得令人瞩目的业绩。事实上许多从事事务性工作的同志,他们以优质服务赢得了大家的一致赞誉。



参考案例

北京外国语学院毕业的任小萍女士被分到英国大使馆做接线员,她把使馆所有人的名字、电话、工作范围甚至连他们家属的名字都背得滚瓜烂熟。有些电话进来,有事不知道该找谁,她就会多问问,尽量帮他准确地找到人。慢慢地使馆人员有事外出,并不是告诉他们的翻译,而是给她打电话,任小萍成为全面负责的留言点、大秘书。有一天,大使跑来告诉她,她因工作出色被破格调去给英国某大报记者做翻译。

点评 一个人在无法选择工作时,至少永远有一样可以选择,就是好好干,付出的多,收获的也多。

四 参与协调 >>>

所谓协调,是指防止系统出现不协调的现象,以及纠正不协调的行为而使之协调的管理活动。

按照马克思主义哲学的基本原理,矛盾无时不有,无处不在,旧的矛盾解决了,新的矛盾又会出现,因此协调是一项经常性的工作,是使决策目标得以实现的重要保障。虽然管理的各方面要素都存在着协调的问题,但其中最重要的莫过于协调人与之间的关系,因为人是最重要的、最复杂的、最活跃的要素。有的单位工作效率很低,并非领导决策不当,而是缺乏协调的意识和能力。一个矛盾重重、人心涣散的单位是什么事都干不好的。而且,协调的涵盖面相当大,包括上下关系的协调,即领导与被领导之间的协调;左右关系的协调,即部门与部门之间的协调;内外关系的协调,即本单位与他单位的协调。这三方面的协调共同构成了一个完整的网络,其中任何一方面出现不协调,都会对全局造成不良的影响,都将有碍于整个单位目标的实现。正因为如此,办公室理所当然地要把协助领导搞好协调作为一项十分重要的工作来做。

(一) 办公室参与协调的职责

协调有主动协调和被动协调之分,下面将从这两个方面分别叙述办公室人员参与协调所要做的工作。

1. 主动协调

所谓主动协调,是指为防止不协调现象发生而预先采取的协调手段。在主动协调方面,办公室有这样几项工作。

(1) 根据领导的思想意图和指示精神,统筹兼顾地起草工作计划。所谓统筹兼顾,就是针对本单位、本单位的整体情况,考虑到方方面面的因素,主要是各部门的资源状况,将计划的总目标进行分解,使每个部门所承担的任务基本得到平衡。若真正做到了统筹兼顾,就能有效地避免各部门之间的矛盾,也可以避免某些部门同领导之间的矛盾,从而保证计划目标的顺利实现。

(2) 解释领导的决策意图和指示精神,并回答有关咨询。这样做的目的,就是为了使上下级之间的思想认识能及时得到统一。许多事实证明,矛盾的产生并非决策和指示不当,也不是下级单位有意抗衡,而是他们对领导的决策和指示缺乏理解。工作做在前头,



矛盾也就不易产生。

(3)受领导之托,邀集有关单位或部门的有关人员,商讨需要共同完成的任务。有些任务需要几个单位或几个部门一起来完成,如果事前没有合理的分工,不强调工作中的互相配合,很有可能在工作中出现相互推诿乃至相互指责的情况,这样势必会直接影响工作任务的完成。

(4)主动与兄弟单位保持密切的联系,尤其是那些工作中经常发生关系的单位。我们不能用实用主义的态度来对待与兄弟单位的关系,假如平时“鸡犬之声相闻,老死不相往来”,到需要别人支持时,才登门拜访,这不仅情理上说不过去,工作效果也不会太好。

2. 被动协调

所谓被动协调,是指在不协调的现象出现之后而采取的协调手段。在被动协调方面,办公室所要做的工作是:

(1)及时发现不协调的行为。任何事物都有一个发生、发展的过程,不协调的行为也是如此。假如我们能够不协调的行为还处在萌芽状态的时候就予以发现,并及时加以纠正,就不会造成大的损失。否则,必然会使事态变得越来越严重、问题变得越来越复杂,这样,不仅加大了解决矛盾的难度,而且所造成的损失也将更大。这就要求办公室必须随时关注本单位的状况,一旦发现不协调行为的蛛丝马迹,就应及时报告领导。

(2)迅速查明不协调的原因。在出现了不协调的行为之后,办公室应当尽快了解不协调的内容和原因,并将有关情况及时向领导通报,使领导能胸有成竹地去处理问题。

(3)主动提出协调的意见和建议。在搞清不协调的内容和原因的基础上,办公室人员完全可以向领导提出解决问题的意见和建议,供领导参考。

(4)可以在领导授权下直接进行协调。在领导授权的情况下,办公室负责人可以直接充当协调人的角色,但必须十分讲究工作方式和方法,并及时将工作进展的情况报告领导。一旦协调失败,则不可一味坚持,应请示领导,由领导出面协调,不然会贻误协调的时机。

(5)关注协调后的效果。协调成功后,仍要继续观察,以防出现反复。

主动协调当然是最理想的、最积极的,然而我们不可能料事如神,在工作中出现某些不协调现象也是正常的,关键是出现问题后要把协调工作做好。

(二)办公室履行参与协调的要求

除了要注意方式方法,办公室人员参与协调还应注意这样几个问题。

1. 尊重事实

事实是处理问题的基本依据,因此弄清事实真相是进行协调的第一项工作。深入了解了事情的前因后果和各方的态度,这样就能做到言之有理,妥善地解决问题。有时协调工作未能收到成效,很重要一个原因就是没有真正地掌握事实的真相。

2. 坚持原则

要做好协调工作,就必须公平、公正,不能以感情代替原则,偏袒一方。要明辨是非,分清各方责任。假如不能做到秉公处理,就绝不可能使各方心悦诚服,使矛盾得以化解。

3. 注重时效

不协调所产生的不良后果往往同不协调状况存在的时间成正比,也就是说,事情拖得