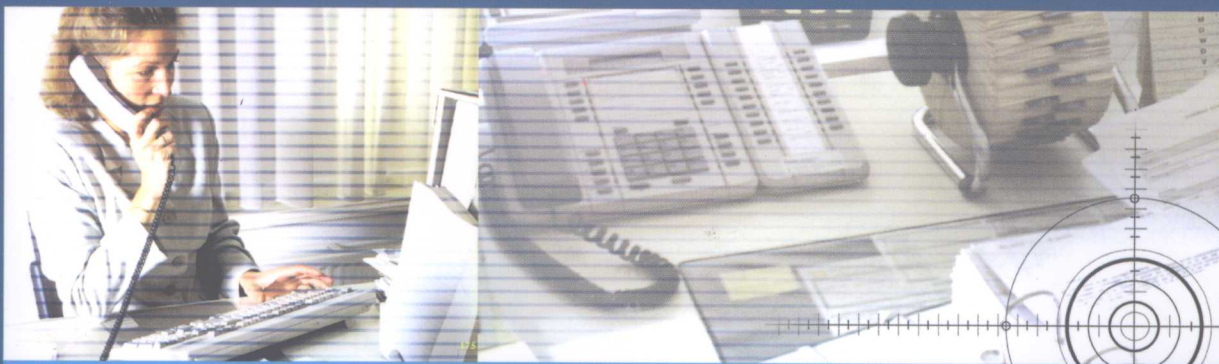


SHIJIAN JINENG KECHENG XILIE JIAOCAI

实践技能课程系列教材



办公室工作：实务与技能

Bangongshi Gongzuo : Shiwu Yu Jineng

商红日 主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

实践技能课程系列教材

办公室工作：实务与技能

商红日 主编

陈向阳 朱琴琴 副主编



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作:实务与技能/商红日主编. —上海:立信
会计出版社, 2007. 11

(实践技能课程系列教材)

ISBN 978-7-5429-1934-2

I. 办… II. 商… III. 办公室-工作-高等学校-教材

IV. C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 182135 号

策划编辑: 方 辉

责任编辑: 周健临 张 蕾

封面设计: 周崇文

办公室工作:实务与技能

出版发行	立信会计出版社	
地 址	上海市中山西路 2230 号	
邮政编码	200235	
电 话	(021)64411389	
传 真	(021)64411325	
网 址	www.lixinaph.com	E-mail lxaph@sh163.net
网上书店	www.lixinbook.com	Tel: (021)64411071
经 销	各地新华书店	

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	13.5
插 页	2
字 数	270 千字
版 次	2007 年 11 月第 1 版
印 次	2007 年 11 月第 1 次
印 数	1—3 000
书 号	ISBN 978-7-5429-1934-2/C · 0027
定 价	21.00 元

如有印订差错 请与本社联系调换

关于社会教育的几个基本观点

(代序)

商红日

“实践技能课程系列教材”丛书是我们将社会教育付诸实践的部分体现。开设实践技能课程,本意是将专业的实际操作技能和综合素质培养与社会教育活动相结合,探索应用性文科学生学习能力、实践能力和创新能力培养的新路径。

我们认为,社会本身就是一种无限的教育资源,大力开发这种教育资源是发展学校教育、全面提高学生素质、重点培养学生核心能力的方向与重要途径。社会教育(或社会实践教育)是开发这种教育资源的基本方式与路径。

这里所指的社会教育是纳入本科培养计划,作为本科应用型人才培养的基本手段和大学教育的有机组成部分而实施的教育过程。这一教育过程将学校和社会、课堂与工作场所以及学生、教师与工作实务衔接起来,开发社会活动这种教育资源,全面发展学生素质。具体说,有以下三层含义:

其一,通过有计划、有组织的社会服务、社会观察、社会调研等活动,强化大学生的社会化教育。我国新入学的大学生其社会化过程存在着明显的缺陷,主要表现为没有形成完整的“社会”概念,社会经验十分贫乏,对社会的理解片面,社会沟通和社会交往等行动能力不强。在大学阶段必须引入社会教育环节,通过这样的教育过程,完善社会化的内容。

其二,通过“小课堂”与“大课堂”的衔接和一体化,将社会实践环节课程化、规范化,使社会实践活动的应用性教育内涵得到充分挖掘和体现,培养学生在社会实践方面的基本素质。也就是说,要将思想品德教育、业务与工作能力培养以及学生自身潜能的开发寓于社会实践中,达到育人的目的。开展有益的社会活动以加强大学生的社会教育,这是我国教育思想中的重要内容,所有高校都有自己的做法,并有许多成功经验。目前尚存在的难题是:如何发掘社会教育的内涵,发展其教育功能,实现校内校外、上课课后、学校与社会的有机衔接,达到教育的目标。这个问题仍然需要不懈地实验和探索来加以解决。社会实践作为教育的范畴,要符合教育的规律,有教育活动的特点,能够包含学习性、技能训练性、品德塑造性以及能力拓展性等教育属性。因此,必须加强社会实践的课程化与规范

化,保证教学效果与质量。

其三,社会实践是教育过程,其中,教育的内容是有价值选择性的经过教学设计的社会活动,该教育过程贯穿于大学的完整教育期间,教育结果体现为学生的社会经验和专业技能的发展。

辩证唯物主义的认识论为社会教育提供了正当性的哲学基础。毛泽东在其名篇《实践论》中深刻概括了辩证唯物主义认识论的知行观,指出:“实践、认识、再实践、再认识,这种形式,循环往复以至无穷,而实践和认识之每一循环的内容,都比较地进到了高一级的程度。这就是辩证唯物论的全部认识论,这就是辩证唯物论的知行统一观。”^①这个原理应用到教育过程,就是学生的学习实践与学生的知识和能力获取的辩证运动过程,也是教师的教学实践与教学知识和能力增长的辩证运动过程。具体到社会教育的领域,就学生而言,通过各种有选择、有计划的社会参与,学生成为主体化了的客体。他们在获取社会知识过程中获得了主体性,而这恰恰是教育的重要目的。许多课程难以离开书本、课堂、教师,在学生形成专业基本素质的过程中,这些课程也是非常重要的。但是,在这些课程的教育目标的实现过程中,学生只能是客体化的主体。而社会教育的不同特性就在于,它追求将客体化的主体变为主体化的客体。当社会知识或多或少地形成,学生的主体性也将或多或少地产生,教育的内涵也就随之逐渐展现出来。认识的规律就蕴涵在这个复杂的过程中。

社会认知理论也为社会教育提供了心理学的支持。按照该理论,个体的学习过程是一种社会化的过程,是主体行为、环境和认知的各种心理机制的交互作用过程。社会教育的理念强调开发社会本身所蕴涵的教育资源,挖掘社会活动的教育内涵,使学生以一定的社会参与行动进行观察式、反思式、体验式和实验式的学习,从而塑造和培养学生的社会认知能力、适应与理解社会的能力、应用书本知识的能力、与社会沟通的能力,这些能力就是实践能力。这种能力只能在学生的实际社会参与行动中形成。这种认识来源于社会认知理论,符合社会认知理论的一些基本原理。

我们对社会教育作出以下设计:

第一,按照教学过程来安排社会实践活动。基本要求是:

- (1) 以四年为限,在四年之内总体安排,使实践教育不断线。
- (2) 将基本的社会实践过程课程化,在教学计划中设立“实践技能课”板块,设相应的学分。
- (3) 编写社会实践技能课程系列教材,规范社会实践活动的内容、方法,实现课堂与社会活动的衔接,使大学生社会实践活动转变为教育活动。

第二,建立稳定的社会教育基地,开辟第二课堂。社会教育基地建立的原则是:符合

^① 毛泽东. 毛泽东选集. 第1卷[M]. 北京:人民出版社,1991:296-297.

社会教育的目标要求;能够提供有指导能力的基地人员为兼职导师,与校内教师共同指导学生的实践活动;具有稳定性;基地提供的实践活动能够在不同年级中重复和连续进行,具有系统性。

第三,改革已有的实践活动方式和相关课程,使所有的相关课程和实践活动一体化。主要包括:改革“职业生涯设计”课程;将相关证书培训纳入规范管理的范围;将毕业实习作为统一的社会教育的有机组成部分来安排,等等。

第四,与学生就业相联系,努力通过提高学生的全面素质来提升学生的竞争力,促进学生就业。

第五,实行项目管理与信息化管理,为求得实践教育的实效提供组织保证。

第六,制定滚动实习规范。

结合两年多的实践,我们对初步展开的社会教育作出以下思考:

首先,作为教学环节,纳入教学计划,设立专门的实践技能课程,这是保证社会教育取得实效的有效途径。改变社会教育仅仅作为一种社会活动的做法是一个具有突破意义的尝试。长期以来,社会活动难以精细化设计和管理,也缺乏监控手段和考核方法,更难以使其标准化,因而,其教育意义不能充分挖掘。纳入课程设置,有计划实施,并编写指导教材,课堂和社会一体化,这必将为社会教育的发展和增强其实效性开辟一个有重要价值的途径。

其次,按照滚动实习的模式安排四年的社会教育,对于保持该种教育过程的系统性、连续性、教育性和有效性,进而达到教育目的是非常必要的。在初年级安排社会观察项目,由浅入深,逐年提高深度,社会性与专业性结合,思想性与技能性结合,这样设计,既培养学生的社会观察与思考能力,也训练学生的敏锐性和发现问题、解释问题的技能;既培养学生的公益心和社会责任感,也训练学生的职业感和与社会沟通的技能;既培养学生学会在社会参与中管理自己,也训练学生在实际活动中形成管理团队的才干。

再次,建立稳定的社会教育基地,开展有选择的社会教育活动,这是决定能否达到教育目标的关键环节。社会教育的选择性是一个关键问题。选择什么样的项目,做什么样的课题,这直接关系到能否求得实际成效。与此同时,能否稳定地、持续地从事某种可选择的项目与课题,同样是一个基本环节。这两个方面统一于社会教育基地的建立。这就是说,社会教育基地的标准应该从上述两个方面来考量,只有符合这两方面标准要求的基地,才可能为达到社会教育目标提供保障,奠定基础。

最后,进行科学管理,运用信息化手段管理,这是社会教育有序进行的重要保障。社会教育的组织和管理是一件复杂的工作。由于涉及社会、学校、教师、课堂、学生,也需要一些设备、资金,更需要进行系统化思考与精细化安排,因此,进行科学管理,特别是充分利用现代信息手段来管理是不可忽视的要件。设专人来持续开发、设计、管理,加强必要的投入,这些是社会教育所必需的。

当然,以下几个问题是需要我们在今后的社会教育活动中进一步思考和解决的:一是社会教育的科学化、教学化问题。作为一个完整的过程,社会教育虽然主要以社会为课堂,但其课程性和教学过程的规律与特点,以及这些规律和特点对指导教师的要求等,还需要深入探索。二是社会部门对从事社会实践的学生的要求与作为一种课程对学生的要求更好衔接的问题。比如在提供志愿者服务时,社会实际部门并非将大学生看成为学生,而是一个提供志愿服务的公民,要求甚高。与此同时,学校教育的规则有时也与社会志愿服务在时间等问题上存在冲突,这些问题需要进一步研究解决。三是社会教育效果的考核问题。确定社会教育质量的标准,研制考核指标,使社会教育效果的考核具有客观性、科学性和准确性,这是目前国内尚未解决的课题,我们将在今后的探索中,尝试作出自己的回答。

前 言

在我国高校文科课程设置与教学内容中,存在着明显的学科取向,即培养目标的设计偏重于学术人才的培养。实际上在高等教育进入大众化阶段,本专科人才更应侧重于职业能力培养和训练。甚至专业硕士(即国外的职业硕士)学位教育也应以职业教育为本。本书即贯穿职业教育理念,侧重于培养学生行政管理专业动手能力,试图提供一本实务与技能训练的教材。

当然,考虑到我国就业市场的实际,即众多行政管理本科人才到企业任职,本书兼顾企业行政管理的需要,在内容编排上,有许多适用于企业办公室工作的实务和技能。

本书由上海师范大学法政学院任主编单位,上海水产大学人文学院和上海市徐汇区人事局鼎力相助,历时一年半,终于同读者见面。因此,本书是集体合作的成果。

本书在研究和写作过程中,各位撰稿人和主编、副主编都付出了辛勤的劳动。各章撰稿人是:商红日,第一章;钱民权,第二、第三章;孔凡宏,第四、第五、第八章;郑建明,第六、第七、第十四章(第一、第二节);滕新贤、陈丹,第九、第十、第十三章;郭琳琳、滕新贤,第十一、第十二、第十四章(第三、第四节);朱琴琴,第十五、第十六章。副主编陈向阳对第四至第十四章做了编辑与统筹工作,副主编朱琴琴做了其他部分书稿的编辑和统筹工作。

本书由商红日拟订大纲,并对全部书稿做最终的统修定稿工作。书中引用和借鉴了国内外相关文献,特此向这些学者表示衷心感谢!书中可能存在疏漏与错误之处,敬请读者谅解,并提出批评意见。

编 者

2007年11月

目 录

第一单元 办公室工作基础

第一章 组织与办公室	3
第一节 了解组织结构	3
第二节 了解组织文化	8
第三节 办公室环境	11
第二章 办公室工作概述	15
第一节 办公室中的角色	15
第二节 办公室工作的主要内容概述	17
第三节 办公自动化技术工具	24
第三章 办公室人员的基本素质与职业规划	28
第一节 办公室人员的基本素质	28
第二节 办公室人员的职业规划	31
第二单元 办公室秘书实务与技能	
第四章 档案类实务与技能	39
第一节 档案的基本知识	39
第二节 档案分类方法	42
第三节 档案目录与索引编制	45
第四节 档案安全	48
第五节 档案的存储、保管期限与利用	49
第五章 会议类实务与技能	54
第一节 会议的基本知识与基本礼仪	54

第二节 会前的实务与技能	56
第三节 会议期间的实务与技能	59
第四节 会后的实务与技能	63
第六章 沟通类实务与技能	65
第一节 沟通的基本知识	65
第二节 沟通实务	68
第三节 沟通技能	70
第七章 事务安排与计划	78
第一节 工作日志	78
第二节 日程安排及其计划表	79
第八章 国际商务活动中的办公室文秘工作	86
第一节 国际商务活动的基本知识与基本礼仪	86
第二节 国际商务活动中的文件与合同	95
第九章 印信实务与技能	104
第一节 印章的基本知识与印章管理	104
第二节 印章的刻制、启用和停用	108
第三节 介绍信及名片的保管与使用	110
第十章 文书实务	112
第一节 公文的基本知识	112
第二节 收文处理程序与方法	115
第三节 发文处理程序与方法	120
第十一章 安全与保密工作	123
第一节 办公室安全与防护	123
第二节 办公室保密工作	129
第十二章 政务信息沟通	134
第一节 政务信息沟通概述	134
第二节 一般政务信息沟通实务	136

第三节	电子政务概述·····	139
第四节	行政督查实务·····	141
第十三章	民意调研·····	147
第一节	民意调研的基本知识与方法·····	147
第二节	民意调研实务·····	149
第三节	调研报告写作·····	154
第十四章	信访与外事工作·····	161
第一节	信访工作的基本知识·····	161
第二节	信访工作实务·····	162
第三节	外事工作的基本知识·····	164
第四节	外事工作技巧·····	168
 第三单元 办公室主任工作 		
第十五章	办公室主任概述·····	183
第一节	办公室主任的角色·····	183
第二节	办公室主任的工作·····	187
第十六章	办公室管理·····	192
第一节	办公室主任的工作职责·····	192
第二节	办公室主任的工作方法·····	201
主要参考书目·····		205

第一单元

办公室工作基础

第一章 组织与办公室

第一节 了解组织结构

一、组织结构

(一) 组织结构定义

组织结构是组织的重要特征之一。任何一个组织都包含着目标、职能、人员、任务、环境等诸多要素,这些要素都首先是通过组织结构而有机联系起来的。组织结构就是组织内部各种要素的功能性联系。它一般表现为人员与机构之间、机构与机构之间的关系,构成组织的骨骼与框架,体现了一个组织的管理体制。它的根本意义在于:第一,“它决定组织如何界定和分配工作(劳动分工)”^①;第二,“为分散的组织单元提供协调和整合机制”。^②

(二) 组织结构图

组织结构图简称组织图,“是对一个组织的一整套基本活动和过程的可视化的描述。”^③也就是说,组织结构图直观反映组织的人员与机构以及各机构之间的关系。通过组织结构图,可以直观地了解:其一,报告关系,即知道“你在为谁工作和谁在为你工作”^④;其二,组织的层级以及管理者的管理跨度,从而对一个组织有总体的认识;其三,有助于了解组织内部信息沟通的方式,了解某一组织如何由个体组成部门,如何由部门组成为一个组织。

(三) 三种基本组织结构图

1. 职能式结构

职能式结构如图 1-1 所示,组织依据各种职能分别组成不同的部门,然后,各个部门构成组织的整体。例如,政府组织中,按照职能不同而形成商业、工业、农业、民政、人事、

①、③ 史蒂文·科恩,威廉·埃米克. 新有效公共管理者[M]. 北京:中国人民大学出版社,2001: 79.

② 理查德·L. 达夫特. 组织理论与设计精要[M]. 北京:机械工业出版社,1999:96.

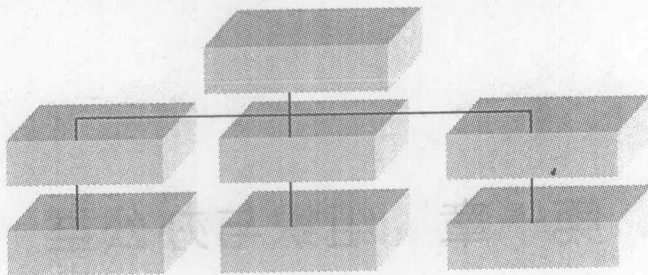


图 1-1 职能式结构

安全、能源、教育、卫生、外交等众多部门,这些部门构成政府的整体。企业按照不同职能形成生产、研发、质检、销售、财务等部门,这些部门都是企业的重要组成部分。该种组织结构具有如下特点:一是垂直性。组织的权力自上而下,因此也被称作金字塔式结构。这种结构是马克斯·韦伯科层制组织的具体体现。二是强调职能目标。每个职能部门的目标实现了,则组织的整体目标也就实现了。三是专业性强。每个部门中的人员都具有相同或相近专业的知识和技能,按照专业技能实现组织的劳动分工。这种结构的主要缺陷是层级多,对环境反应慢,权力高度集中,横向联系差,组织整体目标容易被淡化,创新动力不足。

2. 事业部或产品部结构

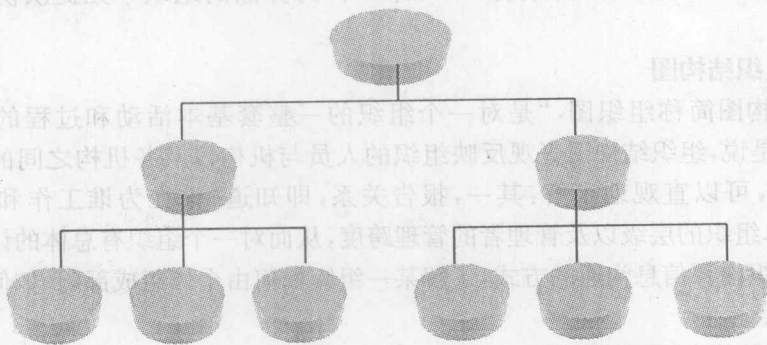


图 1-2 事业部或产品部结构

事业部或产品部结构如图 1-2 所示,是按照产出的需要,或者按照结果的要求而形成的。例如,可以针对某一单个产品、某项服务、某些产品组合、某项工程或项目、地理分布等来组织事业部。图 1-3 是 Apple 计算机公司区域结构的具体实例。

该种组织结构的特点是:其一,每个事业部都具有相对自主性,决策分权化;其二,适应于较大规模的组织;其三,对环境的适应能力强。该种组织结构的主要缺陷是技术专门化弱,跨部门协调困难,失去了组织内部的规模经济。

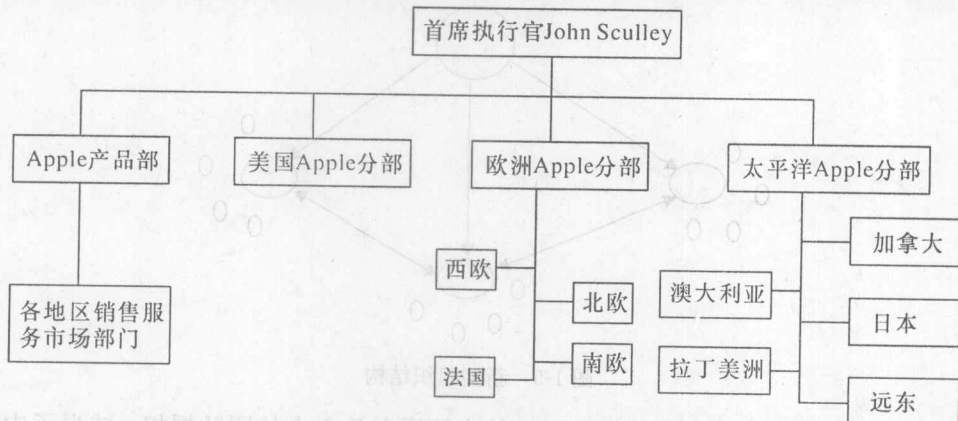


图 1-3 Apple 计算机公司区域结构

资料来源：理查德 L. 达夫特. 组织理论与设计精要[M]. 北京：机械工业出版社，1999:108.

3. 矩阵式结构

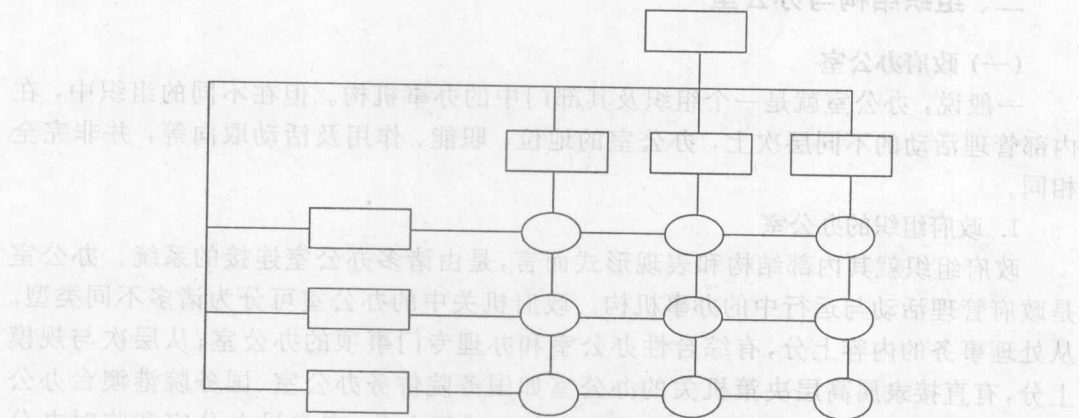


图 1-4 矩阵式结构

矩阵式结构是如图 1-4 所示的一种注重多重效果的组织设计，也是常见的组织结构。基本特点是兼具职能式和事业部式的优势，且强化了组织的横向联系。该种组织结构既有助于事业部式的适应性，也有助于职能式的效率的实现。该结构的主要缺陷是内部管理费用较高。

4. 组织结构的变化趋势

除上述三种基本的组织结构以外，我们还应了解企业再造而形成的组织结构变化趋势。在组织变革中出现的这种新型组织结构（如图 1-5 所示），是组织的理念、战略、文化根本性变革的产物，也是组织应对环境变化的选择。

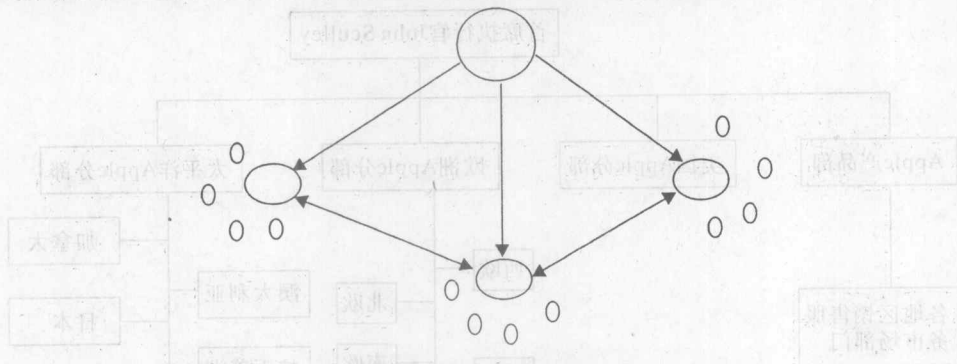


图 1-5 新型组织结构

图 1-5 就是扁平化的组织结构。组织的决策层向几个大的团队授权，减少了中间层级，提高了组织应对环境不确定性带来的风险，促进了横向联系，提高了组织的整体效率。

二、组织结构与办公室

（一）政府办公室

一般说，办公室就是一个组织及其部门中的办事机构。但在不同的组织中，在内部管理活动的不同层次上，办公室的地位、职能、作用及活动取向等，并非完全相同。

1. 政府组织的办公室

政府组织就其内部结构和表现形式而言，是由诸多办公室连接的系统。办公室是政府管理活动与运行中的办事机构。政府机关中的办公室可分为诸多不同类型。从处理事务的内容上分，有综合性办公室和办理专门事项的办公室；从层次与规模上分，有直接隶属高层决策机关的办公室如国务院侨务办公室、国务院港澳台办公室等，也有办公厅、秘书处（科、股）等；从存在时间上分，有常设办公室和临时办公室；从服务对象上分，有服务某个人的办公室，也有服务一个机构和一个组织的办公室。

2. 政府机关中的办公室

政府机关中的办公室在各级政府组织中均处于领导层开展领导活动的中心地位。它是信息网络中心、指挥控制中心、面向公众的服务中心、协调联络中心、参谋与咨询中心。

3. 政府组织中的办公室

政府组织中办公室的职能和基本工作任务由其在组织中的归属和具体服务对象所决定。例如，有的办公室以起草领导讲话稿为职能和主要工作；有的以起草政策、法规文本