

BAN GONG SHI GUAN LI

办公室 管理

• 孙 荣 主编

复旦大学出版社



办公室管理

孙 荣 主编

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室管理/孙荣主编. —上海:复旦大学出版社,1999.5
ISBN 7-309-02269-6

I. 办… II. 孙… III. 办公室-管理-教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 17341 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65102941(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 复旦大学印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 15.5

字数 367 千

版次 1999 年 5 月第一版 2000 年 3 月第三次印刷

印数 11 001—17 000

定价 20.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 简 介

本书是办公室管理课程的通用教材,分16章论述了办公室管理的涵义、原则、办公室环境、机构设置、人员素质、量化管理、计划统计、外事接待等各方面内容,实用性、操作性极强。在西方,每一个要想获得国家公务员资格或取得私营组织行政职位或秘书职位的人,都必修必考“办公室管理”课程。在我国,随着改革开放的不断深化,对办公室工作的要求不断提高,广大办公室人员学好“办公室管理”这门课程,必将大大提高自己的工作效率,增强自己的竞争能力。

前 言

本书是上海市高等教育自学考试“机关管理及办公自动化”专业的教材。本书的内容分为十六章。前四章是总论部分,论述办公室管理教学与研究中的基本问题。后十二章是分论部分,论述办公室管理的具体问题。

党政军群机关、企事业单位和社会团体,无论规格、级别大小,性质、职能如何,办公室这一机构不可或缺。办公室是各个领导机构的辅助部门,既办事又当参谋,谁也离不开办公室的服务。只要有组织存在的地方,即使小到不能设立办公室,也都无法避免行政办公工作。把“办公室管理”工作当作一门科学来看待,开设专门课程,通过专门著作来研究和探讨它的一般特点和规律,受到管理专家和各级行政人员的重视。

在西方国家,“办公室管理”被视为管理科学中一门必不可少的学科,这是因为办公室是所有公共和私人组织中的一个重要组成部分,被看成是组织中的中枢神经系统。如何通过有效的科学管理使办公室发挥机关、企事业单位中良好的指挥执行功能,一直是西方许多管理学家注意的问题。在西方,每一个要想获得国家公务员资格或取得私营组织行政职位和秘书职位的人,都必修必考“办公室管理”课程。

党的十一届三中全会以来,随着我国改革开放的深化和社会主义市场经济的逐步建立,办公室的工作大大发展了。网络信息工作的开展,电脑的使用,办公自动化的推行,使工作效率

获得极大提高。可以相信,随着多媒体电脑的普及和信息高速公路的开拓,办公室信息的接收和处理更加快捷,更加方便灵活,信息交流空间大幅度拓宽,将进一步提高办公室的工作效率,增强各级组织的活力,促进生产和服务。

办公室工作属于行政管理学范畴,是行政管理中机关管理的一个重要组成部分。同时,办公室工作又与秘书工作在许多方面相同。我们在编撰本书的时候,甚感为难:高等教育自学考试“机关管理及办公自动化”专业的课程设置中,“行政管理学”和“秘书学概论”均列其中,我们如果编撰出来的教材内容与之差不多,那就有违学科的严肃性了。

我们认为,办公室管理作为一门科学,它有其特定的性质、特点、内容、形式,也有其自身发展的规律。我们撰写本书的初衷,就是想通过对其形式、内容的研究,在摸索探讨其运行规律方面能够有所贡献。用心于此,又深恐力不从心。

在讨论本书编写大纲的时候,我们得到了孙宏(复旦大学)、余夕同(复旦大学)、翁世荣(上海大学)、刘燕(上海市自学考试办公室)、张瑞兰(中华职教社)等同志的热情帮助,他们为修改编撰大纲提出了许多宝贵而中肯的意见。复旦大学出版社及其责任编辑邬红伟为此书的编撰、出版多次给予关心和支持,付出了辛勤的劳动。在此表示诚挚的谢意,这不是客套话,是出自于内心的感受。

本书系同济大学、上海大学的专业教学人员通力合作的成果,由孙荣主编,起草、修改本书编撰大纲,拟定框架结构,负责全书的统稿。各章具体撰写人员是:孙荣(第一、四、五章);张劲(第二、三章);刘淑妍(第六、十四章);季震琦(第七章);王珍愚(第八章);范明辉(第九章);徐红(第十章);钱海梅(第十一章);黄慧珍(第十二章);朱李敏(第十三章);杨蓓蕾(第十五、十六

章)。

在编撰过程中,我们运用多年教学中积累的丰富材料,参考了几十种国内外的有关著作,广泛吸收和借鉴了已有的科研成果。在此,谨向上述所有向我们提供其劳动成果中的营养成分的作者,表示深切的敬意和谢忱。

由于我们水平有限,钻研不深,经验不足,书中尚有诸多不足,恳切希望读者多加批评指正,我们一定尽力吸纳补正。本书如能对办公室管理工作起到一定的促进作用,则是对我们的莫大鼓舞。

孙 荣

同济大学文法学院

1999年4月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 办公室管理概述	2
一、涵义和分类	2
二、地位和作用	3
三、性质和特点	6
四、办公室工作的基本原则	11
五、办公室的基本任务	17
第二节 办公室环境	21
一、办公室环境及其管理	21
二、办公室环境的物理条件	23
三、办公室环境的社会条件	27
四、日常环境和桌面环境	29
第三节 办公室的机构设置	34
一、办公室机构与管理	34
二、办公室机构设置的基本原则	35
三、办公室机构设置概况	37
第四节 办公自动化	38
一、起源和发展	38
二、办公自动化作用和条件	41
三、主要设备	44

第二章 办公室人员	46
第一节 办公室人员配备	46
一、配备原则	46
二、基本要求	48
第二节 办公室人员个体素质结构	49
一、知识结构	49
二、能力要求	51
三、道德素质	53
四、心理条件	54
第三节 办公室人员群体素质结构	56
一、群体素质结构涵义	56
二、办公室群体的功能	57
三、群体的结构因素	58
四、群体的优化	59
第四节 办公室人员考核办法	61
一、建立岗位责任制	61
二、考核的原则和内容	62
三、考核方法	63
第三章 办公室主任	65
第一节 办公室主任的要求	65
一、界定与特点	65
二、基本要求和条件	67
三、地位、作用和工作原则	69
第二节 办公室主任职责、任务	71
一、承办职责	72

二、参谋职责	73
三、管理职责	75
四、协调职责	76
第三节 办公室主任工作方法	79
一、科学思维	80
二、思想教育	81
三、领导作风和艺术	83
第四章 办公室工作量化管理	88
第一节 办公室工作量化管理基本概念	88
一、量化管理的概念	88
二、办公室工作量化管理与工作效率的关系	90
三、办公室职务分类	91
第二节 办公室工作量化管理的基本原理	93
一、脑力劳动与体力劳动的关系	93
二、定性与定量原理	95
三、静态与动态原理	97
四、测量与评定原理	98
第三节 办公室人员职业能力测评	102
一、办公室人员测评要素	102
二、测评要素设计的原则与方法	103
三、测评标准	105
四、计量与评价	108
五、测评步骤	112
第四节 办公室工作量化管理模式	112
一、模式计算法	112
二、综合定额法	113

三、打分法	116
第五节 办公室工作程序	118
一、制定办公室工作程序的原则和方法	118
二、办公室工作控制	120
第五章 办公室时间运筹	125
第一节 办公室时间运筹的基本概念	125
一、时间观念	125
二、时间运筹观念	126
三、有效运筹时间的原则	129
第二节 办公室时间运筹策略和方法	130
一、时间的分析	130
二、时间的科学运筹	132
第三节 办公室时间运筹效率	133
一、集中精力,重点突破	133
二、提高效率	134
三、合理安排工作日程	137
四、充分利用现代工具	139
第六章 办公室工作计划	141
第一节 办公室工作计划原则	141
一、性质和意义	141
二、办公室工作计划类型	143
三、制定工作计划的主要原则	146
第二节 办公室工作计划过程	149
一、工作计划的步骤	149
二、工作计划的期限	150

三、常用的工作计划方法	152
四、工作计划的总结	155
第三节 办公室工作目标管理	156
一、涵义和性质	156
二、目标管理过程	159
三、优点和弱点	162
第四节 办公室工作计划修正	163
一、计划失误的原因及限制条件	163
二、创造气氛完成工作计划	164
第七章 办公室统计工作	166
第一节 办公室统计工作常用的基本概念	166
一、统计总体和总体单位	166
二、标志和统计指标	166
三、变异、变量和变量值	167
第二节 办公室统计工作的基本环节	168
一、办公室统计设计	168
二、办公室统计调查	169
三、办公室统计整理	172
第三节 办公室统计分析	176
一、相对分析	176
二、平均分析	179
三、动态分析	185
四、指数分析	189
五、抽样推断	193
第八章 办公室接待工作	200

第一节 接待工作的意义与原则	201
一、接待工作的意义	201
二、接待工作的原则	202
第二节 接待来访个体	204
一、打招呼	204
二、接受名片	205
三、引见	205
四、送别	207
第三节 接待来访团体	208
一、拟定接待方案	208
二、搜集背景资料	209
三、掌握迎候时间	209
第四节 约见与接待安排的过程	210
一、约见安排的原则和方法	210
二、取消和拒绝约见的方法	213
三、不要打断领导工作	215
四、结束约见的方式	216
第五节 处理来信	218
一、处理来信的基本程序	218
二、若干种来信处理的方法	222
 第九章 办公室外事工作	 225
第一节 办公室外事工作性质	226
一、外事工作应遵循的基本原则	226
二、外事工作的性质和特点	227
第二节 外事邀请	231
一、邀请前的准备	231

二、接待准备	233
第三节 外事接待	235
一、礼宾礼仪	235
二、参观游览	241
三、生活保卫	241
第四节 外事洽谈	242
一、意向性洽谈	243
二、签约性洽谈	246
第五节 外事出访	248
一、出国派遣程序	249
二、出入境手续	253
三、注意事项	254
第十章 办公室信息沟通	256
第一节 办公室信息沟通模式	256
一、信息沟通的涵义与渠道	256
二、办公室人员与信息沟通	259
三、信息沟通的模式	260
第二节 办公室信息沟通的输入与输出管理	261
一、信息的输入管理	262
二、信息的输出管理	263
第三节 双向信息沟通	265
一、会谈	265
二、会议发言	267
三、工作通报	269
四、非正式沟通	270
第四节 办公室信息沟通技巧	271

一、听的技巧	271
二、说的技巧	273
三、处理沟通障碍的技巧	274
第十一章 办公室人际关系	278
第一节 办公室人际关系的重要性	278
一、办公室人际关系的涵义和类型	278
二、人际规则	281
三、人际关系能力	285
第二节 办公室人际信心和言语	286
一、人际信心	286
二、人际理念	288
三、办公室人际关系的改善	289
四、言语基础及方略	291
第三节 办公室人际形象	294
一、人际形象开发	294
二、诚实可信的形象	296
三、精明能干的形象	297
四、开明开放的形象	298
第四节 办公室人际关系技巧	299
一、与同事相处	299
二、与下属相处	300
三、与上级相处	303
四、与异性相处	304
五、与职能部门的关系	305
六、与系统外部的关系	306

第十二章 办公室礼仪	308
第一节 办公室礼仪的由来与功能	308
一、礼仪的由来	308
二、礼仪的功能	310
第二节 书面礼仪	313
一、柬帖的用法	313
二、公务专用信件	316
三、贺卡	318
第三节 语言礼仪	318
一、基调的确立	319
二、程序的掌握	320
三、语汇的选择	322
四、节奏、音量与语气的控制	323
第四节 非语言符号礼仪效应	324
一、表情语	324
二、手势语	324
三、体姿语	326
四、交际空间语	326
五、服饰礼仪	327
第五节 见面与馈赠礼仪	329
一、介绍与握手	329
二、馈赠的礼节	331
第十三章 办公室文献检索与文件处理	333
第一节 办公室文献管理的重要性	333
一、办公室文献管理的涵义和内容	334
二、办公室文献分类整理	335

三、办公室文献检索	335
四、办公室文献管理的意义	336
第二节 文献收集	337
一、文献收集工作的原则	337
二、方式与方法	339
三、常用工具	342
第三节 文献分类	348
一、文献分类的意义和要求	348
二、作用	350
三、图书分类法	351
第四节 文件处理	357
一、收发文件	357
二、文书立卷	360
 第十四章 办公室通讯工作	 364
第一节 电话的利用	364
一、电话设备	364
二、规范使用电话	369
三、电话的处理步骤	372
第二节 邮政信函	374
一、信件标准	375
二、信函的回复技巧及基本格式	375
第三节 无线寻呼	381
一、结构与性能	382
二、寻呼机的种类及系统服务项目	383
三、注意项目	383
第四节 传真与电报	384