

©中等职业教育计算机专业系列教材

总主编 龙天才

副总主编 何长健 卢启衡

# 现代办公综合实训

(第二版)

XIANDAI BANGONG ZONGHE SHIXUN



主 编 邓 涛 谔 莉



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

中等职业教育计算机专业系列教材

总主编 龙天才

副总主编 何长健 卢启衡

# 现代办公综合实训

(第二版)

主 编 邓 涛 谌 莉

主 审 龙天才

编 者 (以姓氏笔画为序)

马才绒 邓 涛 刘清太

李宇晖 李英哲 肖 凌

周 潇 姜育才 柳志扬

谌 莉 粟 洁 蒲 晋

重庆大学出版社

## 内容提要

本书以 Windows XP 为操作平台,分 7 章介绍办公室工作的常用技巧。第 1 章介绍办公室中的常用礼仪、人际关系等技巧;第 2 章介绍有关计算机使用和维护的相关知识;第 3 章介绍办公室常用的硬件设备;第 4 章介绍办公室中常见的网络应用;第 5 章介绍 Word 2007 的高级应用;第 6 章介绍 Excel 2007 的高级应用;第 7 章介绍现代办公中常用的几个软件,包括 PowerPoint 2007、Project 2007、Adobe Reader 等。

### 图书在版编目(CIP)数据

现代办公综合实训 / 邓涛, 谌莉主编. —2 版.  
—重庆:重庆大学出版社, 2016.2  
中等职业教育计算机专业系列教材  
ISBN 978-7-5624-9562-8

I. ①现… II. ①邓… ②谌… III. ①办公自动化—  
中等专业学校—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 288308 号

中等职业教育计算机专业系列教材

### 现代办公综合实训

(第二版)

总 主 编 龙天才

副总主编 何长健 卢启衡

主 编 邓 涛 谌 莉

策划编辑:王海琼

责任编辑:王海琼 版式设计:王海琼

责任校对:邹 忌 责任印制:张 策

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023)88617190 88617185(中小学)

传真:(023)88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

\*

开本:787×1092 1/16 印张:18.5 字数:362 千

2015 年 11 月第 2 版 2016 年 1 月第 5 次印刷

印数:11 001—

ISBN 978-7-5624-9562-8 定价:33.00 元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



## 编委会 BIANWEIHUI

主任:龙天才

副主任:何长健

委员:门从友

史殿毅

李权

姚凯

黄毅

卢启衡

王干

左红

李永强

胡洪建

曾立

黄渝川

王立

龙自强

李佳或

徐卉

程弋可

邓涛

江蓉秋

苏清

徐嵩松

廖继凯

付仕平

何毓颖

林柏涛

湛莉

## 序 XU

2010年,我国中等职业教育进入了一个新的时期,国家中长期教育改革和发展规划纲要明确指出了我国职业教育的发展方向。国务院要求各地要以落实国家中长期教育改革和发展规划纲要为契机,以服务为宗旨,以就业为导向,以提高质量为重点,改革人才培养模式,实行工学结合、校企合作、顶岗实习,使行业和企业真正参与教育教学环节,促进职业教育更加适应经济社会的发展需求。经过多年的努力,职业教育有了长足的进步,不少教师已摆脱传统教学方式,采用学生喜欢且易于接受的方式,结合学生就业,将工作过程引入课堂,以“项目”为教学驱动,让学生从感性到理性,不急于让学生知道为什么,先让他们感受怎么做,再回到为什么这么做。

在编写本套丛书之前,我们召集了四川、重庆、云南、湖南、江西、浙江等省一线教师和教育专家进行了多次座谈,对老师们的教学思想和实际教学情况进行总结。应老师们的要求,积极联系行业企业,将很多对学生学习有用的实际工作案例与老师们分享。

本套丛书就是根据现代职业教育的“以学生为主体,以能力为主导,以就业为导向”总体教育理念的要求,结合中等职业学校学生学习现状及学生就业职业能力的要求编写而成,在设计“项目”和“案例”时,尽可能结合行业、企业中的实际工作,同时还参考了劳动和社会保障部全国计算机信息高新技术考试大纲,方便学生学习后也能顺利获取“职业资格证书”。

本套丛书作为中等职业学校计算机应用专业教材,突出技能,在学生完成项目后能了解到工作过程,并在实施项目的过程中培养团队精神。丛书编写风格一致,从场景引入,激发学生学习兴趣,并通过项目分析、实施过程及拓展提高等栏目逐步提高学生的实际操作能力。

由于编者水平有限,加之与行业企业交流深度还不够,不妥之处还请有关专家、教师们指正,争取在教材修订时有新的变化。



## 前言 QIANYAN

能进入办公室工作是很多人的梦想,但办公室作为一个公司的“脸面”,对其员工的工作能力提出了更高的要求。它不仅要求员工有敏捷的思维和处变不惊的应变能力,而且还必须有扎实的工作能力。计算机作为办公室里最常使用的工具,对其掌握的熟练程度直接影响办公室工作是否能顺利开展。本书针对办公室工作中可能遇到的各种问题进行分析,从计算机专业角度探讨了办公室工作中可能遇到的问题的相应解决方法,以期达到帮助读者掌握技能、更好地熟悉业务的目的。

在编写方式上,本书以一个个的实例、任务为依托,将日常工作中容易遇到的问题通过案例任务的方式进行呈现,使读者在参与任务完成的过程中掌握相关技能,为工作带来便捷。同时,本书着眼于计算机的高级应用,很多案例围绕平时常用,但老师不常教的应用展开。目的是让读者感受到本书能够带来的不一样的收获,真正达到学以致用。

### 教材编写目标

本书围绕办公室中关于计算机各方面的应用,着重培养读者在办公室中计算机的应用能力,增强读者在办公室工作中的信心,为工作的顺利开展打下良好基础。

### 教材内容组成

本书遵循第一版的编写思路,是在第一版基础上的修订版。全书以 Windows XP 为操作系统平台,分七章介绍了办公室工作的常用技巧。第 1 章是关于办公室中的常用的礼仪、人际关系等技巧方面的介绍,从第 2 章开始进入到计算机的应用,介绍了有关计算机使用和维护的相关知识,第 3 章是关于办公室常用的硬件设备认知,第 4 章是介绍了办公室中常用的网络应用,第 5、6 章主要是对 Office 2007 办公自动化软件的学习,包括 Word 2007 和 Excel 2007 的高级应用,第 7 章介绍了办公中常用的几种软件,包括 PowerPoint 2007、Project 2007、Adobe Reader、Snagit 等。

由于计算机技术在不断发展,办公中用到的软件也在不断更新中,因此,本书在第一版基础上,将第 2 章的瑞星杀毒软件换成了时下常用的 360



卫士软件,在第5章加入了样式的迁移和同一篇文档多个从1开始的页码设置内容,第7章加入了截屏软件 Snagit 介绍,并对某些相关内容进行了整合,更好地突出了软件的实用性。

#### 教材编写特点

本书从实用性出发,将通常情况下办公室计算机应用过程中可能遇到的问题列举出来,并以案例任务的方式进行了分析,在操作步骤中以“图片+说明”的方式,直观地再现了操作流程。由于使用了大量的图片,读者可以在自己的计算机上进行步骤比对,避免了大量文字可能引起的歧义。

本书中的案例都经过精心挑选,每一章基本可以和实际办公室中的一个部门相对应,案例也都可以在办公室工作中找到原型,特别是每一章的案例以故事情节的方式展开,使读者在阅读中产生兴趣,在阅读中学到解决问题的方法。

本书的电子课件可在重庆大学出版社的资源网站([www.cqup.com.cn](http://www.cqup.com.cn)),用户名和密码:cqup)上下载。

#### 教材编写人员组成

本书由四川省成都市计算机中心联组成员、高级教师邓涛、谌莉老师担任主编,具体编写分工为:成都财贸职业中学马才戎、陈义、姜育才老师(第1章),四川省成都市前进职业高级中学刘清太老师(第2章),托普职业中专学校肖凌老师(第3章),成都现代职业技术学校谌莉老师(第4章),成都财贸职业中学周潇、蒲晋老师(第5章),成都铁路运输中专学校李英哲、粟洁老师(第6章),成都礼仪职业中学柳志扬老师(第7章),由邓涛老师和谌莉老师担任统稿工作。第二版的修改内容由谌莉老师独立完成。

在这里,我们也要感谢本套丛书的总主编龙天才老师和重庆大学出版社,是你们给了我们职业教师一个发展平台,让我们能将平日教书中的点滴汇总起来,汇集成这本凝结各位老师心血的、具有实践意义的教材。

人无完人,书无完书,希望读者在本书使用过程中提出相关意见或建议并反馈给我们,以便进一步完善和改进书的内容。

《现代办公综合实训》全体编委  
2010年4月



# 目录

<b>1 办公室文员的职业素养</b> .....	1
案例 1.1 办公室文员的职业道德和职业规范 .....	2
任务 1 认识办公室文员的职业道德 .....	2
任务 2 学习办公室文员行为规范 .....	4
案例 1.2 办公室的行政公文写作 .....	7
任务 1 认识公文 .....	7
任务 2 学习法定行政公文的写作 .....	9
案例 1.3 事务性公文的写作 .....	15
任务 1 学习计划和总结的写作 .....	15
任务 2 学习日志与记录的写作 .....	20
案例 1.4 社交礼仪公文的写作 .....	23
任务 1 学习欢迎词、欢送词、答谢词的写作 .....	23
任务 2 学习祝词的写作 .....	25
案例 1.5 商业性公文的写作 .....	28
任务 1 学习商业信函的写作 .....	28
任务 2 学习合同拟订 .....	35
<b>2 计算机的使用和维护</b> .....	39
案例 2.1 文件夹高级管理 .....	40
任务 1 文件的归档 .....	40
任务 2 设置文件夹的加密属性 .....	41
案例 2.2 计算机系统设置 .....	44
任务 1 磁盘的优化 .....	44
任务 2 系统管理与设置 .....	47
任务 3 备份与还原 .....	50



案例 2.3 工具软件的使用 .....	55
任务 1 360 杀毒和 360 安全卫士的使用 .....	55
任务 2 使用压缩软件 .....	65
任务 3 刻录软件的使用 .....	68
任务 4 迅雷下载软件 .....	72
<b>3 现代办公设备使用和维护 .....</b>	<b>77</b>
案例 3.1 打印机 .....	78
任务 1 打印机的分类及工作原理简介 .....	78
任务 2 激光打印机的安装使用 .....	80
任务 3 常用激光打印机的简单维护 .....	83
案例 3.2 复印机、传真机、一体机 .....	84
任务 1 认识使用复印机 .....	84
任务 2 认识使用传真机 .....	86
任务 3 一体机简介 .....	87
案例 3.3 扫描仪、投影仪 .....	89
任务 1 认识扫描仪 .....	89
任务 2 认识投影仪 .....	94
案例 3.4 其他办公设备 .....	96
任务 1 认识使用碎纸机 .....	96
任务 2 认识数码照相机和数码摄像机 .....	97
<b>4 办公室网络设置 .....</b>	<b>103</b>
案例 4.1 网络环境设置 .....	104
任务 1 配置本机的 IP 地址 .....	104
任务 2 使用无线路由方式访问 Internet .....	109
案例 4.2 网络共享和传输 .....	112
任务 1 网络共享的设置 .....	112
任务 2 网络文件传输 .....	115
案例 4.3 互联网应用 .....	119
任务 1 IE 浏览器设置 .....	119

任务 2 使用 Outlook 收发电子邮件 .....	121
任务 3 网上订票 .....	124
<b>5 Word 高级应用 .....</b>	<b>131</b>
案例 5.1 录入和校对 .....	132
任务 1 录入文字与标点符号 .....	132
任务 2 文档的审阅和修订 .....	135
任务 3 保护文档 .....	139
案例 5.2 模板的使用 .....	141
任务 1 已有模板的使用 .....	141
任务 2 模板的新建和使用 .....	145
案例 5.3 样式的创建与使用 .....	149
任务 1 创建样式 .....	149
任务 2 使用样式 .....	152
任务 3 样式迁移 .....	157
案例 5.4 制作公司产品宣传单 .....	161
任务 制作产品宣传单 .....	161
案例 5.5 添加产品目录和索引 .....	179
任务 1 制作目录和索引 .....	179
任务 2 同一文档中多个从 1 开始的页码设置 .....	187
案例 5.6 制作发货通知书 .....	191
任务 制作发货通知书 .....	191
<b>6 Excel 的高级应用 .....</b>	<b>199</b>
案例 6.1 “员工信息调查表”的制作与设置 .....	200
任务 1 制作“员工信息调查表” .....	200
任务 2 设置“员工信息调查表” .....	204
案例 6.2 制作“员工信息统计表” .....	210
任务 1 移动工作表 .....	210
任务 2 利用“选择性粘贴”复制单元格的内容或格式 .....	212
任务 3 使用条件格式配合函数处理单元格数据 .....	213



任务 4 设置工作簿密码保护.....	218
案例 6.3 利用 Excel 中的函数进行数据处理 .....	221
任务 1 公司旅游安排表的制作.....	221
任务 2 旅游开支情况表的制作.....	224
任务 3 年度汇总表的制作.....	228
任务 4 工资条的制作.....	232
案例 6.4 制作图表.....	234
任务 制作员工年度收入图表 .....	234
案例 6.5 表格的打印.....	241
任务 用“视图管理器”保存多个打印页面 .....	241
<b>7 其他办公软件应用 .....</b>	<b>245</b>
案例 7.1 使用演示文稿软件 PowerPoint .....	246
任务 1 制作产品宣传片.....	246
任务 2 修饰幻灯片.....	257
任务 3 制作组织结构图.....	261
案例 7.2 项目管理软件 Project 2007 的使用 .....	266
任务 使用 Project 2007 制作公司项目规划 .....	266
案例 7.3 阅读软件 Adobe Reader 的使用 .....	271
任务 安装并使用 Adobe Reader .....	271
案例 7.4 图形捕捉软件 Snagit 的使用.....	274
任务 1 安装并使用 Snagit 进行区域捕捉.....	275
任务 2 使用 Snagit 进行当前窗口捕捉并模糊处理部分图像 .....	277
任务 3 使用 Snagit 进行延时捕捉并为图像加注释 .....	279

# 1



## 办公室文员的职业素养

作为一名在办公室工作的文员来讲,如果希望能在本职工作上有所成就,除了扎实的专业知识和细致认真的工作态度外,文员所应具备的职业道德和职业规范都是必不可少的。如何培养工作中的职业素养将是本章讨论的重点。

### 学习目标

明确办公室文员的基本职业道德和职业规范;  
掌握办公室中行政公文的写作格式;  
掌握办公室中事务性公文的写作格式;  
熟悉社交礼仪公文的写作格式。



## 案例 1.1 办公室文员的职业道德和职业规范

### 任务 1 认识办公室文员的职业道德

小江接到公司的录用通知,在兴奋之余,她也感到很紧张。怎样干好自己的本职工作、怎样与上级以及同事处好关系等一系列的问题摆在了小江的面前。为了自己能尽快适应公司的生活方式,小江学习了有关职业道德方面的知识。

#### ■ 任务要求

- 了解一般道德与职业道德的区别;
- 认识作为一般文员所应具备的基本职业道德。

#### ■ 任务解析

##### 1. 认识职业道德的特点

(1) 范围上的特殊性。各种行业的职业道德都是约束本行业的从业人员,并不具有普遍性、适用性。

(2) 内容上的稳定性和连续性。职业道德往往表现为世代相袭的职业传统,使人们形成比较稳定的职业心理和职业习惯,养成比较特殊的职业品质和职业风格。

(3) 形式上的多样性。各个行业为了较好地规范和约束从业人员的职业行为,都往往从本行业的活动、要求以及交往的内容和方式出发,根据本行业的客观环境、职业特点及从业人员的接受能力,采用一些简便易行的、能为本行业人员所接受的形式如规章制度、工作守则、服务公约、条例、誓词、须知、保证等,来体现职业道德的要求,把职业道德规范具体化和条理化,有利于养成良好的职业道德习惯,促进工作态度的改善,提高工作效率和服务质量。

##### 2. 一般文员所应具备的基本职业道德

(1) 忠于职守,自觉履行各项职责。办公室文员忠于职守就是要忠于工作岗位,自觉履行文员的各项职责,认真辅助领导做好各项工作。要有强烈的事业心和责任感,不擅权越位,不掺杂私念,不渎职。

(2) 兢兢业业,甘当无名英雄。要围绕领导的工作来展开活动,要求招之即来,来之能干,在具体而紧张的工作中,脚踏实地,密切联系实际和群众,不计个人得失,有着



吃苦耐劳甚至委曲求全的精神。

(3) 谦虚谨慎, 办事公道, 热情服务。

(4) 遵纪守法, 廉洁奉公。遵纪守法是指办公室文员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规。廉洁奉公要求办公室文员在职业活动中要坚持原则, 不利用职务之便假借领导名义以权牟取私利。

(5) 恪守信用, 严守机密。办公室文员恪守信用, 就是要遵守信用、遵守时间、遵守诺言, 言必信, 行必果。严守机密是办公室工作的一个显著特点, 要求文员必须具备严守机密的职业道德, 自觉加强保密观念。

(6) 实事求是, 勇于创新。办公室文员工作的各个环节都要求准确、如实地反映客观实际, 从客观存在的事实出发。办公室文员无论是搜集信息、汇报情况、提供意见、拟写文件, 都必须端正思想, 坚持实事求是的原则。办公室文员应具有强烈的创新意识和务实精神, 不空谈、重实干, 不断提出新问题, 研究新方法, 走出新路子。

(7) 刻苦学习, 努力提高思想、科学文化素质。办公室工作头绪繁多、涉及面广, 要求办公室文员有尽可能广博的知识, 做一个“通才”和“杂家”。

(8) 钻研业务, 掌握办公室文员工作各项技能。从发展的角度看, 新时期的办公室文员, 必须了解和懂得与办公室文员工作有直接或间接关系的各项技能。

### 3. 提高办公室文员职业道德水平的方法和途径

(1) 学习先进典型, 提升职业精神。孔子云: “见贤思齐焉, 见不贤而内自省也。”(《论语》) 的确, 榜样的力量是无穷的。发挥榜样、先进典型的示范作用, 是行之有效的思想教育方法。

(2) 倡导自制、“慎独”, 完善自我操守。能否自制是一个人心理上是否成熟的主要标志之一。在外部环境的诱惑和冲击面前, 要努力控制和把握自我, 力争成为欲望和困难的驾驭者, 而不要让欲望和困难牵着鼻子走而成为它们的俘虏。

办公室文员应该在思想上做到心诚意正, 对办公室文员职业道德怀有严肃认真的态度, 能认识其正当性、合理性, 并用以约束自己不正当、不合理的思想与行为, 随时矫正自己的行为与动机, 并通过自我肯定、自我否定达到更高层次的坚信不疑的境界。在职业活动中, 办公室文员要能做到谨言慎行, 言行举止规范、谨慎, 将其所认知的职业道德内化成信念, 以组织系统管理者的宏观眼光创造性地完成各项职能工作。



#### 实践与拓展

案例描述: 员工越敬业, 公司越有竞争力

在美国标准石油公司, 有一位名叫阿基勃特的小职员。他每次远行住旅馆时, 总会在自己签名的下方写上“每桶四美元的标准石油”, 而且在书信及收据上也不例外, 签了名后, 总不忘写上那几个字。公司董事长洛克菲勒知道此事后, 大为感叹: “没想到竟有如此敬业的员工, 我要见见他。”洛克菲勒卸任后, 阿基勃特便成为了该公司的



第二任董事长。

思考讨论:

(1)阿基勃特成功的原因是什么?

(2)阿基勃特对自己的职业持一种什么样的态度?这一态度对他一生事业的发展产生了什么样的影响?

(3)如果你目前对办公室文员这一职业还没有多少好感,你觉得应该怎样调整自己的心态才能更有创造性地完成办公室文员工作?

## 任务 2 学习办公室文员行为规范

小江思想上有了认识之后,她知道想干好文员这份工作,还需要从规范上对自己进行要求。于是,她又开始了新的学习。

### ■ 任务要求

- 认识办公室文员行为规范的重要性;
- 了解办公室文员行为规范的具体内容。

### ■ 任务解析

#### 1. 办公室文员行为规范的重要性

“没有规矩不成方圆”,对于组织系统管理者而言,要有效实施管理行为,达到管理的目标,提高管理的效益,一项非常重要的基础性工作就是制订各个层面的规章制度、岗位职责。办公室文员职业规范就是对办公室文员具体职业行为加以约束的显性与隐性规章制度的总和。显性规章制度是指有关办公室文员业务工作方面的明文规定,隐性规章制度是指尚未形成文字规定但实际工作中确有约定俗成的“潜”规定、“前”规定。我们从四个方面加以分析:

(1)科学的办公室文员行为规范能够保证组织机构运转的正常和高效。由于办公室文员与领导者之间的特殊关系使办公室文员常常有机会扮演一些非常重要的角色。制订明确、科学的办公室文员行为规范可以明确办公室文员履职要求、规范办公室文员履职行为,可以有效地加强组织管理,维护组织良好形象,创造和谐的企业文化氛围。

(2)体系化、标准化的办公室文员行为规范是办公室文员职业趋于成熟的主要标志。为现代职业办公室文员制订科学可行的、体系化的行为规范,从某种意义上来说等于是为办公室文员职业制订相应的行业质量控制标准。体系化、标准化的行为规范的制订与实施势必对办公室文员职业化道路产生深远影响,并将成为办公室文员职业趋于成熟的主要标志之一。



(3) 办公室文员行为规范能带动社会整体管理水平的提高。事实上,职业办公室文员实施辅助管理的水平反映了一个组织系统的整体管理水平。具有较强操作性、科学性、系统性的办公室文员行为规范的制订与实施,既能使该种职业和行业受益,也必然带动整个社会各类行业、各种组织整体管理水平的提高。

(4) 办公室文员行为规范能有效维护办公室文员群体的合法权益。办公室文员行为规范对于办公室文员个体的具体职业行为起着一种约束作用。权威的办公室文员行为规范为文员的行为提供了科学的评价标准,将较好地改变目前普遍存在的对办公室文员具体职业行为评价的弹性、模糊性与主观随意性等诸多弊端。

## 2. 办公室文员行为规范的基本内容

从内容牵涉面大小来看,办公室文员行为规范可划分为两个方面:一是宏观性行为规范,二是微观性行为规范。前者是指职业办公室文员在本职岗位上体现出来的综合性规范,是职业办公室文员素质和素养的综合体现;后者是指各种具体职能活动中微观层面的具体行为规范与要领,可体现为针对某一具体履职行为而制订的行为规则与操作标准,是对办公室文员职业能力与职业水平的直接规定,也是职业办公室文员业务能力、业务水平的直接体现。

从内容与性质来看,办公室文员行为规范可分为程序性规范和技术性规范两种。前者指办公室文员从事职能活动应该遵循的先后顺序,即先做什么,后做什么,这种程序和程式是约定俗成的,不可颠倒,也不能混淆;后者是办公室文员正确处理具体业务应该具备的业务知识和业务能力,是确定“做什么”之后的“怎么做”“做到什么程度”等。

根据办公室文员内部业务分工不同,办公室文员行为规范可分为办公事务处理规范、行政事务处理规范、商业事务处理规范和智能事务处理规范等。

从办公室文员进入行业的过程来看,它又可分为求职规范、入职规范、履职规范和离职规范等。

## 3. 办公室文员行为规范具体内容

办公室文员行为规范主要体现在:员工在履职过程中高尚职业道德的外在体现与自然流露,表现为综合性精神风貌与处事风范,包括职业与职务活动过程中的形象规范、气质规范、行为举止规范、礼貌与礼仪规范、心理调适规范等。具体内容有:

(1) 尽职尽责,小中见大。办公室文员的忠诚,体现在行为上就是尽职尽责。它要求办公室文员能够做到勤勉尽职,能够不折不扣、任劳任怨地完成职责范围内的各项工作。

细节决定成败。办公室文员工作无小事,一件小事往往能折射出办公室文员对职业的全部理解,能反映办公室文员的精神风貌。

守时、准时如果是对所有职场人的共同要求的话,那么对职业办公室文员则要求更高。为了完成领导临时交办的工作事项,办公室文员加班、牺牲一些个人的时间也是必要的。



办公室资深文员常常对新文员提出这样的忠告:要做好本职工作,关键是做到一个“勤”字。具体来说,有“五勤”,即眼勤——勤于观察;耳勤——勤于收集意见;脑勤——勤于思考;手勤——多做、多干、多写;腿勤——多跑。

(2)热忱有礼,拒绝有法。这包括形象规范、气质规范、行为举止规范、礼貌规范、拒绝规范和道歉规范等。

作为单位的形象代言人,办公室文员是组织的“窗口”,因此要求其职业行为能够达到“窗口”展示的要求,能有良好的行为举止、形象气质和服务规范。如处理来访、来电、来信时要热情、礼貌、诚恳,借以展示组织系统的良好公众形象;在做好三个“服务”(服务领导、服务各职能部门、服务员工)的过程中能够做到热忱服务,平等待人,以礼待人。

职场对办公室文员行为、举止、仪容、仪表有约定俗成的规范和准则。办公室文员行为要求举止端庄、稳重,仪表要求整洁、大方、得体、美观。由于职业需要,办公室文员穿着应展现出稳重、大方、干练、富有涵养的职业形象。不同的场合有不同的气氛,因此一般把办公室文员着装规范归纳为“TPO原则”。“TPO”是三个英语单词的缩写,分别代表时间(Time)、地点(Place)和场合(Occasion),说的就是办公室文员着装要符合不同时间、不同地点和不同场合的不同着装特点。

在职业生涯中,办公室文员经常会面对某些正当或不正当的要求,办公室文员要掌握必要的拒绝艺术与规范。办公室文员拒绝的原则是不轻易拒绝他人,在不得不拒绝时,也要注意维护对方尊严,不伤害对方自尊,尽量降低拒绝产生的负面效应。这里,介绍几种拒绝的艺术:

①替代法:“真对不起,这件事我实在爱莫能助了,不过,我可帮你做另一件事!”

②先发制人法:“公司在这方面有规定,我们会严格执行的。”

③谢绝法:“对不起,谢谢,这样做可能不合适。”

④婉拒法:“哦,是这样,领导今天不在,我转告一下再答复吧。”

⑤不卑不亢法:“哦,我明白了,可是你最好找××,好吗?”

⑥幽默法:“啊!对不起,今天我还有事,只好当逃兵了。”

⑦无言法:运用摆手、摇头、耸肩、皱眉、转身等身体语言和否定的表情来表示自己拒绝的态度。

⑧缓冲法:“哦,我再和朋友商量一下,你也再想想,过几天再决定好吗?”

⑨回避法:“今天咱们先不谈这个,还是说说你关心的另一件事吧……”

⑩借力法:“你问问他,他可以作证,我从来不干这种事!”

⑪自护法:“你为我想想,我怎么能去做没把握的事?你让我出洋相啊。”

⑫严词拒绝法:“这可不行,我已经想好了,你不用再费口舌了!”

(3)彼此尊重,化解矛盾。办公室文员所处职能地位决定了办公室文员要注意做好上下联系、内外沟通,加强与各部门、各基层单位和上级单位之间的联络,做好上情下达和下情上达工作。要妥善协调各方利益和立场,以积极态度努力寻求解决矛盾和争执的办法,积极解决职能范围中的各种问题。办公室文员作为现代管理团队的辅助