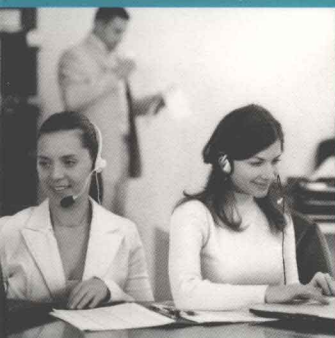




全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

秘书办公 自动化实务

吴良勤 主编



外语教学与研究出版社



全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

丛书总主编 谭一平 吴 竞

秘书办公 自动化实务

吴良勤 主编

雷 鸣 高 慧 肖颖超 副主编

外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

秘书办公自动化实务 / 谭一平, 吴竞主编; 吴良勤分册主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010.3

全国高职高专文秘专业精品教材

ISBN 978-7-5600-9515-8

I. ①秘… II. ①谭… ②吴… ③吴… III. ①办公室—自动化—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 052026 号

你有你“优”——点击你的外语学习方案

www.2u4u.com.cn

阅读、视听、测试、交流
购书享积分, 积分换好书



出 版 人: 于春迟

责任编辑: 徐晓丹

封面设计: 覃一彪

版式设计: 蔡 颖

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 紫恒印装有限公司

开 本: 787×965 1/16

印 张: 16.5

版 次: 2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-9515-8

定 价: 28.00 元

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 195150001



如何提高文秘专业学生的竞争力

一、问题的提出

现在很多学校的文秘专业是从中文系衍生出来的。与其他专业学生的就业率相比，文秘专业学生的就业率可以说是相当高了，但是文秘专业学生的总体就业质量并不高。这表现在：一是改行去做客户服务、销售的很多；二是去小型企业的多，进那些管理比较规范、素质要求较高的企业的很少。为什么文秘专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢？

二、文秘专业学生专业能力分析

文秘专业自 20 世纪 80 年代初形成至今，一直坚持“办文、办会、办事”的教学理念。“办文”是办理围绕文字、文件、文书所展开的工作，“办会”是办理有关的会议组织工作，“办事”是办理事务性工作，我们就从“办文”“办会”和“办事”这三个方面来分析文秘专业学生的专业能力。

第一，“办文”——文种大多不适合现代企业需要。在传统文秘教材中，“办文”这一部分主要是讲与党政机关相关的几十个文种。目前 90% 以上的文秘专业学生是去企业就职，虽然企业也有请示、报告这类行政性文书，但更多的是运营性文书和商业性文书，文秘教学中教的文种大多不适合企业需要。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办文”

的能力并不比其他专业的学生强。

第二，“办会”——在现代企业“英雄无用武之地”。在传统文秘教材中，“办会”通常是讲解接站、安全、保卫之类的会务工作，这是机关办会的套路。在企业开会也是要计算成本的，它们多是例行工作会，基本上不需要安全保卫之类的会务工作。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办会”的能力是“英雄无用武之地”，也并不比其他专业的学生强。

第三，“办事”——关键是态度而不是技能。毋庸讳言，在秘书日常工作中，除了写作和档案管理有较强的专业性以外，其他工作的专业含金量并不高。秘书“办事”能力的高低关键是态度而不是技能，而传统文秘教材恰恰忽视了态度这一部分，对学生的培养更多的是着眼于“办事”。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办事”的能力也并不比其他专业的学生强多少。

目前文秘专业学生不仅在“办文、办会、办事”方面没有多少优势，而且相对于外语专业和管理专业的学生，其外语水平和管理技能又略逊一筹。

三、文秘专业学生就业竞争力不高的深层原因

目前文秘专业学生就业竞争力不高，最根本的原因是传统课程设置不合理，主要表现在以下几个方面：

第一，在整体课程设置中，偏重“做事”轻视“做人”。“三分做事，七分做人”可以说是秘书工作特点的高度概括。虽然目前各学校都开设了思想政治道德修养之类的公共课，教学生如何做人，但实事求是地讲，这些课对文秘专业学生缺乏针对性和操作性。

第二，在“做事”课程设置中，重视“办文、办会”而轻视“打杂”。随着“办文、办会”比重的下降，秘书日常工作中“打杂”的比

重将越来越高。但是，在专业课程设置中，写作课程的比重仍占有绝对优势，而涉及秘书“打杂”的课程内容很少，多数教材对此只是一带而过。

第三，在“沟通”课程设置中，重文字沟通而轻口头沟通。秘书沟通能力的重要性是不言而喻的。但在课程设置中，文字沟通一直被视为重中之重，口头沟通能力则是可有可无。虽然一些学校也开设了“演讲与口才”之类的课程，但它们与秘书实际工作仍有相当的距离。

第四，在“办文”课程设置中，重行政性文书而轻运营性文书和商务性文书。目前文秘专业学生毕业后进入中小型民营企业的比重越来越大，他们起草行政性文书的机会越来越少，更多的时候是帮助上司起草市场调研报告或报价函之类的运营性文书和商务性文书。

四、文秘专业学生的核心竞争力——做人

有人将秘书工作概括为“秘书工作 = 30% 艺术 + 70% 技术”。这种说法虽然失之于简单，但很形象贴切。技术是可以通过反复训练掌握的，秘书工作技术的含金量又不高，所以进入的门槛很低。文秘专业学生应在学习“30% 艺术”方面下工夫，形成独特的专业优势。秘书工作中的艺术实际上就是做人。

五、如何提高文秘专业学生的就业竞争力

第一，转变教学理念。我们应转变文秘专业的教学理念，以职业教育为自豪，把文秘专业学生的教育目标由“知识人”转变成“职业人”。我们应以能力为本位，围绕职业能力的培养组织教学、开发教材、安排实习实训，在此基础上形成别具一格的教育教学体系。

第二，加强师资队伍建设。秘书学科是实践性很强的学科。因此，提高文秘专业教师的水平成为提高文秘专业学生竞争力的关键。

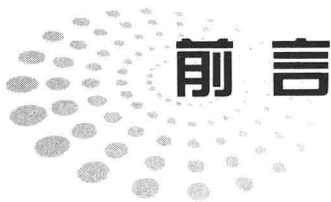
第三，教材创新。一套好的文秘专业教材至少要具备以下几个特点：一是在理念上定位要准确，面向企业文秘人员和企业工作实际。二是在内容上要与企业文秘工作的流程相吻合，具有可操作性。三是应有丰富的案例，增强学生的参与感，提高学生的学习兴趣。案例应具有真实性、典型性、故事性、目的性，并适合课堂讨论。

“全国高职高专文秘专业精品教材”形成了独特的教材体系，改变了传统教材的呈现方式，充分体现了“教、学、做一体化”的教学思想。学生将来做哪些工作，需要学哪些知识和技能，教师就教授哪些知识和技能，教材就呈现相关内容。同时本套教材还充分反映了秘书工作的最新知识、最新技术，凡是秘书岗位工作中要求掌握的知识与技能，在本系列教材中均有详细的指导和介绍。这套教材理论知识删繁就简、深入浅出、循序渐进，实践技能便于操作、实用性强，整套教材融理论、实务、案例分析和技能训练为一体，以任务驱动编排突出秘书工作技能，注重能力培养。

本套教材在理念、内容和结构上，都有很多创新。尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本套教材仍存在种种不足，恳请广大读者批评指正。

谭一平

2009年2月于北京



办公自动化（Office Automation，简称 OA）是将现代化办公和计算机网络功能结合起来的一种新型的办公方式，是当前新技术革命中一个非常活跃和具有较强生命力的技术应用领域，是信息化社会的产物。随着计算机信息技术的快速发展，办公自动化领域中的新概念、新观点、新技术也在突飞猛进地向前发展。职业秘书、办公室工作人员，也必须紧跟新技术的步伐，与时代同步前行。

目前，很多高等院校文秘类专业、经管类专业，甚至是一般的文科专业，都开设了办公自动化课程，办公自动化课程是在文秘专业（或经管类专业、一般文科专业）学生系统学习了计算机基础、计算机信息技术、秘书学概论等课程的基础上而开设的一门操作性很强的实践课程。

本教材在“教、学、做一体化”编写理念的指导下，打破了传统办公自动化类教材模式的局限，在日常办公技能讲解的基础上有所提升和突破，旨在解决工作中的实际问题 and 复杂问题。因此，它并非是面面俱到的用户手册，也不是讲解原理的教科书，而是一本高职高专院校文秘类专业、经管类专业及一般文科专业办公自动化课程的教学与实训的指导教材。本教材选取了秘书等办公室工作人员经常涉及的 Office 办公软件应用、网络办公与办公自动化系统、网络信息获取及电子邮件管理、办公自动化设备的使用与维护、计算机安全与维护方面的工作任务，分步骤进行讲解，带领学习者共同完成。全书体例设计独特新颖，内容真实有用，书中利用大量的截图说明操作流程，让读者一目了然，具有很强的可读性、可操作性和针对性，也适合于一般读者学习秘书办公自动化技能。

其特色可以用增、删、并、改四个字概括：

增：与传统办公自动化教材相比，增加了最新的办公应用软件。

删：与传统办公自动化教材相比，删去了计算机基础的内容。

并：传统办公自动化教材的内容比较零散，不便于组织教学，本教材按照打通大类的原则，将内容相近、相似的部分进行了整合、合并。

改：一改传统办公自动化教材编写的模式，采用任务驱动式编排方式进行编写，体现了现代办公自动化工作的要求。

参与本教材编写的人员均来自于高职高专院校文秘专业教学第一线，具有丰富的教学经验和实践经验。编写工作分工如下：吴良勤（钟山职业技术学院）负责编写第一、三、五章，并负责编写的组织工作和全书统稿工作；雷鸣（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写第四章；肖颖超（湖北大学人民武装学院）负责编写第二章；高慧（钟山职业技术学院）负责编写第六章。

本教材在编写过程中，参考了大量的文献资料，吸收了最新的研究成果，特别是援引、借鉴、改编了大量的案例和训练素材。为了行文方便，本教材对于所引成果及材料未能在书中一一注明。在此，笔者将对本教材编写有过帮助的方家大作，恭谨地列于书后的参考文献中，以示致敬和感谢！同时，还要特别感谢秘书学专家谭一平教授、外研社编辑徐晓丹女士在书稿编写过程中的悉心指导和帮助。

希望本教材的编写能够为高职高专院校文秘专业的教学带来一些有益的启示，更希望本教材能够成为广大高职高专学生及秘书工作人员学习和生活中的“良师益友”。限于学养、时间、精力等因素，我们虽竭尽全力，但必然存在不少错漏之处，诚恳地期望文秘教育界的专家、使用本书的广大师生及一切读到本书的读者朋友，提出宝贵的意见和建议。

吴良勤

2009年9月于南京

目 录

前 言	1
第一章 办公自动化概述	1
第一节 办公自动化的定义	1
第二节 办公自动化的组成要素	2
第三节 办公自动化技术的层次	2
第四节 办公自动化的特点	4
第五节 办公自动化的意义	5
第六节 如何学习办公自动化课程	7
本章练习与实训	8
第二章 Office 办公软件应用	10
第一节 Word 软件应用	10
任务 1 编辑文本	10
任务 2 制作公文	22
第二节 Excel 软件应用	26
任务 1 制作工资表	26
任务 2 内部资料的保存管理	46
第三节 PowerPoint 软件应用	59
任务 1 制作幻灯片	59
任务 2 制作旅游风光展示片	66
本章练习与实训	76

第三章 网络办公与办公自动化系统	82
第一节 互联网的基本知识	82
任务 1 互联网的起源与发展	82
任务 2 计算机网络的分类和互联网的常用术语	84
第二节 OA 系统概述	89
任务 1 OA 系统的作用	89
任务 2 OA 系统的特点和功能	91
第三节 可视电话和电话会议	93
任务 1 了解可视电话	94
任务 2 组织电话会议	96
第四节 视频会议和网络会议	102
任务 1 了解视频会议	102
任务 2 了解网络会议	106
本章练习与实训	108
第四章 网络信息获取及电子邮件管理	110
第一节 搜索引擎的使用	110
任务 1 了解网络搜索引擎的基本知识	111
任务 2 利用网络法收集信息	142
第二节 电子邮件的收发与管理	147
任务 1 申请、注册电子邮箱	147
任务 2 收发电子邮件	151
第三节 常用工具软件的使用	157
任务 1 信息交流工具的下载、安装与使用	157

任务 2 下载工具迅雷的安装与使用	173
本章练习与实训	180
第五章 办公自动化设备的使用与维护	182
第一节 静电复印机、打印机、传真机和扫描仪的使用与维护	182
任务 1 静电复印机的使用与维护	182
任务 2 打印机的使用与维护	190
任务 3 传真机的使用与维护	202
任务 4 扫描仪的使用与维护	214
第二节 数码相机和摄像机的使用与维护	218
任务 1 数码相机的使用与维护	218
任务 2 摄像机的使用与维护	223
本章练习与实训	226
第六章 计算机安全与维护	228
第一节 计算机安全知识	228
第二节 计算机病毒及防治	231
第三节 常用杀毒软件的使用	239
本章练习与实训	249
主要参考文献	251

第一章 办公自动化概述

第一节 办公自动化的定义

办公自动化是随着计算机科学的迅猛发展而提出的一个新名词，是 20 世纪 70 年代中期发达国家迅速发展起来的一门综合性技术。

办公自动化（Office Automation，简称 OA），是指在行政机关、企事业单位工作中，以计算机为中心，采用一系列现代化的办公设备和先进的通信技术，广泛、全面、迅速地收集、整理、加工、存储和使用信息，为科学管理和决策服务，改变过去复杂、低效的手工办公方式，从而提高工作效率的一种办公模式。这种将现代化办公和计算机网络功能结合起来的新型办公模式，是当前新技术革命中一个非常活跃和具有较强生命力的技术应用领域，是信息化社会的产物。

办公自动化没有统一的定义，凡是在传统的办公室中采用各种新技术、新机器、新设备从事办公业务，都属于办公自动化的领域。1985 年，在全国第一次办公自动化规划讨论会上对办公自动化作了如下定义：利用先进的科学技术，不断使部分办公业务活动物化于人以外的各种设备中，并由这些设备与办公室人员构成服务于某种目标的人机信息处理系统。



第二节 办公自动化的组成要素

办公自动化是“人、机、信息”一体的处理系统，主要由以下几个要素构成：

一、人是系统的第一要素

办公室主要因素是工作人员，包括各种人员，除了传统办公室的角色外，还包括部分管理设备的专业技术人员，如计算机工程师、其他设备维护人员等。

二、技术设备是另一要素

设备中有各种机器，如计算机、复印机、扫描仪、电话机、传真机、网络设备、光盘机等，这些设备统称为硬设备，或称硬件。而各种信息设备中还需要有管理设备的软件，如计算机操作系统、网络操作系统、文字处理软件、专项工作程序软件等。

三、人机系统的统一性

人机系统中人、机缺一不可，密不可分。办公自动化系统是人类处理信息的系统，是人类进入信息时代后的一种新概念。

第三节 办公自动化技术的层次

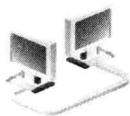
办公自动化本身是一个多层次的连接系统，在各级层面上，可以实现办公自动化的功能。从使用技术的角度，可以将办公自动化技术分为三个不同的层次：

一、事务型办公自动化系统

这个层次只限于单机或简单的小型局域网上的文字处理、电子表格、数据库等辅助工具的应用，一般称之为事务型办公自动化系统或业务型办公自动化系统。办公事务 OA 系统中，最为普遍的应用有文字处理、电子排版、电子表格处理、文件收发登录、电子文档管理、办公日程管理、人事管理、财务统计、报表处理和个人数据库等。这些常用的办公事务处理的应用可做成应用软件包，包内的不同应用程序之间可以互相调用或共享数据，以便提高办公事务处理的效率。这种办公事务处理软件包应具有通用性，以便扩大应用范围，提高其利用价值。此外，在办公事务处理层级上可以使用多种 OA 子系统，如电子出版系统、电子文档管理系统、智能化的中文检索系统（如全文检索系统）、光学汉字识别系统和汉语语音识别系统等。在公用服务业、公司经营业务等方面，使用计算机替代人工处理的工作日益增多，如订票、售票系统，柜台或窗口系统，银行业的储蓄业务系统等。事务型或业务型的 OA 系统其功能都是处理日常的办公操作，是直接面向办公人员的。为了提高办公效率、改进办公质量，适应人们的办公习惯，要提供良好的办公操作环境。

二、信息管理型办公自动化系统

信息管理型 OA 系统是第二个层次。随着信息利用重要性的不断增加，在办公系统中对和本单位的运营目标关系密切的综合信息的需求日益增加。信息管理型的办公自动化系统，是把事务型（或业务型）办公自动化系统和综合数据库紧密结合的一种一体化的办公信息处理系统。综合数据库存放该单位日常工作所必需的相关信息。例如：政府机关的综合信息，包括政策、法令、法规，有关上级政府和下属机构的公文、信函等的政务信息；一些公用服务事业单位的综合数据库，包括和服务项目有关的所有综合信息；公司企业单位的综合数据库，



包括工商法规、经营计划、市场动态、供销业务、库存统计和用户信息等。一个现代化的政府机关或企事业单位，为了优化日常工作、提高办公效率和质量，必须具备供本单位各个部门共享的综合数据库。这个数据库建立在事务型 OA 系统基础之上，构成信息管理型的 OA 系统。

三、决策支持型办公自动化系统

决策支持型办公自动化系统是第三个层次。它建立在信息管理型 OA 系统的基础上。它使用由综合数据库系统提供的信息，结合有关内部和外部的条件，针对需要作出决策的课题，构造或选用决策数字模型，由计算机执行决策程序，作出相应的决策。

第四节 办公自动化的特点

随着三大核心支柱技术——网络通讯技术、计算机技术和数据库技术的成熟，世界上的 OA 系统已进入到新的层次，在新的层次中系统有四个新的特点：

一、集成化

软硬件及网络产品的集成，人与系统的集成，单一办公系统同社会公众信息系统的集成，组成了“无缝集成”的开放式系统。

二、智能化

面向日常事务处理，辅助人们完成智能性劳动，如汉字识别、对公文内容的理解和深层处理、辅助决策及处理意外等。

三、多媒体化

包括对数字、文字、图像、声音和动画的综合处理。

四、运用电子数据交换 (EDI)

通过数据通讯网, 在计算机之间进行交换和自动化处理。这个层次包括信息管理型 OA 系统和决策支持型 OA 系统。

第五节 办公自动化的意义

办公自动化和企业的业务结合得非常紧密, 甚至可以说它是为企业定制的。因而, 可以将诸如信息采集、查询、统计等功能与具体业务密切相关。操作人员只需点击一个按钮就可以得到想要的结果, 从而极大地方便了企业领导的管理和决策。

办公自动化还是一个企业与整个世界联系的渠道, 企业的 Intranet 网络可以和 Internet 相连。一方面, 企业的员工可以在 Internet 上查找有关的技术资料、市场行情, 与现有或潜在的客户、合作伙伴联系; 另一方面, 其他企业可以通过 Internet 访问企业对外发布的信息, 如企业介绍、生产经营业绩、业务范围、产品服务等信息, 这样办公自动化系统就起到了宣传介绍的作用。随着办公自动化的推广, 越来越多的企业将通过自己的 Intranet 网络连接到 Internet 上, 所以这种网上交流的潜力将非常大。办公自动化已经成为企业界的共识。越来越多的企业认识到尽快进行办公自动化建设, 以此占据领先地位, 将有助于保持竞争优势, 使企业的发展形成良性循环。

具体来说, 办公自动化有以下七方面的意义: