

经营 管理 人员 必读

JING YING GUAN LI
REN YUAN BI DU

〔英〕 彭尼·哈克特著

科学技术文献出版社



内 容 简 介

本书是彭尼·哈克特先生依据英国社会实践编著的。书中按逻辑顺序对企事业单位人、财、物的有效管理和利用,尤其是对人才主观能动性的充分发挥作了论述。对办事人员和经营管理人员如何求职和胜任工作;提高工效和强化管理;沟通和加速信息交流;掌握信息源;学习社会礼仪;录用理想雇员;执行岗位责任制;推行工作成绩评定和晋级标准等作了详述。书中还对各种现代办公设备,如电子计算机、传真机、图像传输系统、电子编档和复制设备等作了叙述。如何培训办事人员和经营管理人员是贯穿全书的中心内容。

本书适于一切企事业单位办事人员和经营管理人员阅读。

Penny Hackett, M. A.
Success in office practice
London 1984

经营管理人员必读

〔英〕彭尼·哈克特著

刘少文 译 包锦章 校

科学技术文献出版社出版

中国科学技术情报研究所印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

787×1092毫米 32开本13.25 印张 277千字

1989年9月北京第一版第一次印刷

印数: 1—6200册

社科新书目: 226—107

ISBN 7-5023-0847-4/F·98

定价: 5.00元

目 录

前言.....	(1)
第一章 办公室和社会组织.....	(3)
第一节 引言.....	(3)
第二节 什么是办公室.....	(4)
第三节 设置办公室的目的.....	(4)
第四节 办公室工作人员的职能.....	(5)
第五节 办公室工作人员的职别和晋级.....	(8)
第六节 谁是公司或单位的所有者?	(12)
第七节 谁是公司或单位的经营者?	(16)
第八节 商业关系和义务.....	(18)
第九节 快速回答问题.....	(23)
第十节 简短练习.....	(23)
第二章 口头通信.....	(25)
第一节 引言.....	(25)
第二节 说话.....	(25)
第三节 听别人讲话.....	(29)
第四节 会议.....	(30)
第五节 快速回答问题.....	(36)
第六节 简短练习.....	(36)
第三章 电信.....	(37)
第一节 引言.....	(37)

第二节	电话分机·····	(38)
第三节	交换机·····	(39)
第四节	交换台的操作·····	(46)
第五节	回答电话·····	(49)
第六节	打电话·····	(51)
第七节	应答装置·····	(58)
第八节	电话服务·····	(59)
第九节	电报和电传·····	(61)
第十节	快速回答问题·····	(65)
第十一节	简短练习·····	(65)
第四章	笔头通信·····	(66)
第一节	引言·····	(66)
第二节	商业格式·····	(66)
第三节	商业书信和备忘录·····	(69)
第四节	商业英语·····	(76)
第五节	信息的直观表示法·····	(78)
第六节	信息源·····	(83)
第七节	快速回答问题·····	(88)
第八节	简短练习·····	(89)
第五章	文具和办公室设备·····	(90)
第一节	引言·····	(90)
第二节	纸张和信封·····	(91)
第三节	其他文具·····	(98)
第四节	使用文具要节俭·····	(98)
第五节	文具库存量控制·····	(101)
第六节	办公室设备·····	(104)

第七节	打字机·····	(107)
第八节	口述记录设备·····	(112)
第九节	人与机器的比较·····	(116)
第十节	办公室工作的卫生与安全·····	(118)
第十一节	快速回答问题·····	(121)
第十二节	简短练习·····	(121)
第六章	编档: 设备部分·····	(123)
第一节	引言·····	(123)
第二节	短期保存·····	(123)
第三节	相类似的文件组·····	(124)
第四节	大型归档设备·····	(127)
第五节	长期存储和缩微收藏·····	(131)
第六节	快速参考和索引系统·····	(136)
第七节	快速回答问题·····	(141)
第八节	简短练习·····	(141)
第七章	编档: 分类法系统·····	(142)
第一节	引言·····	(142)
第二节	按字顺编档·····	(142)
第三节	主题编档·····	(145)
第四节	数字编档·····	(145)
第五节	字顺数字编档·····	(148)
第六节	按时间顺序编档·····	(149)
第七节	按地理位置编档·····	(149)
第八节	快速回答问题·····	(150)
第九节	简短练习·····	(151)
第八章	编档: 编档系统的使用·····	(152)

第一节	引言.....	(152)
第二节	开辟新档案.....	(152)
第三节	档案调动.....	(153)
第四节	向档案里补充材料.....	(158)
第五节	档案清理和消除死档.....	(160)
第六节	快速回答问题.....	(161)
第七节	简短练习.....	(161)
第九章	文件复制	(162)
第一节	引言.....	(162)
第二节	油印机.....	(163)
第三节	酒精复印机.....	(168)
第四节	胶印机.....	(171)
第五节	复印机.....	(174)
第六节	全文传真机.....	(179)
第七节	快速回答问题.....	(182)
第八节	简短练习.....	(182)
第十章	复印后纸张处理.....	(184)
第一节	引言.....	(184)
第二节	分页和整理.....	(184)
第三节	踱齐.....	(187)
第四节	整饰剪切.....	(189)
第五节	固定和装订设备.....	(191)
第六节	销毁无用文件.....	(196)
第七节	快速回答问题.....	(198)
第八节	简短练习.....	(198)
第十一章	邮件处理.....	(199)

第一节	引言.....	(199)
第二节	处理收到的邮件.....	(199)
第三节	处理寄出的函件.....	(201)
第四节	邮票和邮费记录簿.....	(202)
第五节	“邮资已付”自动盖印机的使用.....	(205)
第六节	内部邮件.....	(210)
第七节	快速回答问题.....	(210)
第八节	简短练习.....	(211)
第十二章	利用邮局服务.....	(212)
第一节	引言.....	(212)
第二节	有价物品: 国内邮寄.....	(212)
第三节	有价物品: 欧洲和国际.....	(217)
第四节	紧急邮件: 国内邮政.....	(218)
第五节	紧急邮件: 欧洲和国际邮件.....	(220)
第六节	商业专用邮寄服务.....	(221)
第七节	智能邮寄服务.....	(224)
第八节	快速回答问题.....	(228)
第九节	简短练习.....	(228)
第十三章	现金管理.....	(230)
第一节	引言.....	(230)
第二节	零用现金.....	(231)
第三节	汇款.....	(235)
第四节	安全保证.....	(236)
第五节	快速回答问题.....	(237)
第六节	简短练习.....	(238)
第十四章	付款办法.....	(239)

第一节	引言	(239)
第二节	支票	(240)
第三节	缴款	(246)
第四节	保障交易安全	(250)
第五节	银行转帐结算制度: 非支票支付	(252)
第六节	其他支付办法	(255)
第七节	国外付款	(256)
第八节	通过邮局付款	(262)
第九节	快速回答问题	(265)
第十节	简短练习	(265)
第十五章	无纸办公室	(266)
第一节	各种计算机简介	(266)
第二节	输入设备	(270)
第三节	输出设备	(272)
第四节	计算机化信息存贮	(274)
第五节	数据处理	(277)
第六节	文字和单词处理	(278)
第七节	图像数据传输系统和电视文字广播系统	(283)
第八节	展望未来	(285)
第九节	快速回答问题	(286)
第十节	简短练习	(287)
第十六章	生产和经营	(288)
第一节	引言	(288)
第二节	生产文件	(289)
第三节	生产办公室的程序	(292)

第四节	快速回答问题.....	(295)
第五节	简短练习.....	(295)
第十七章	销售和市场调查.....	(297)
第一节	引言.....	(297)
第二节	销售文件.....	(299)
第三节	销售办公室的工作程序.....	(307)
第四节	快速回答问题.....	(308)
第五节	简短练习.....	(309)
第十八章	采购.....	(310)
第一节	引言.....	(310)
第二节	采购文件.....	(311)
第三节	采购办公室的工作程序.....	(313)
第四节	快速回答问题.....	(313)
第五节	简短练习.....	(314)
第十九章	帐目.....	(315)
第一节	引言.....	(315)
第二节	销货分类帐.....	(316)
第三节	赊销.....	(322)
第四节	进货分类帐.....	(323)
第五节	增值税 (VAT)	(326)
第六节	会计辅助设备.....	(327)
第七节	快速回答问题.....	(332)
第八节	简短练习.....	(332)
第二十章	人事和工资表.....	(334)
第一节	引言.....	(334)
第二节	人事文件.....	(336)

第三节	工资表文件.....	(339)
第四节	编制工资单的程序.....	(343)
第五节	快速回答问题.....	(351)
第六节	简短练习.....	(351)
第二十一章	经营管理服务.....	(352)
第一节	引言.....	(352)
第二节	组织和方法调查.....	(352)
第三节	数据处理.....	(353)
第四节	法律服务.....	(354)
第五节	房屋建筑.....	(354)
第六节	保险.....	(355)
第七节	快速回答问题.....	(355)
第八节	简短练习.....	(356)
第二十二章	办公室服务.....	(357)
第一节	引言.....	(357)
第二节	接待工作.....	(357)
第三节	接待程序和有关文件.....	(360)
第四节	登记处.....	(365)
第五节	秘书处.....	(367)
第六节	收发室.....	(368)
第七节	快速回答问题.....	(373)
第八节	简短练习.....	(374)
第二十三章	寻求和做好办公室工作.....	(375)
第一节	引言.....	(375)
第二节	寻求工作机会.....	(377)
第三节	与雇主联系.....	(379)

第四节	快速回答问题.....	(295)
第五节	简短练习.....	(295)
第十七章	销售和市场调查.....	(297)
第一节	引言.....	(297)
第二节	销售文件.....	(299)
第三节	销售办公室的工作程序.....	(307)
第四节	快速回答问题.....	(308)
第五节	简短练习.....	(309)
第十八章	采购.....	(310)
第一节	引言.....	(310)
第二节	采购文件.....	(311)
第三节	采购办公室的工作程序.....	(313)
第四节	快速回答问题.....	(313)
第五节	简短练习.....	(314)
第十九章	帐目.....	(315)
第一节	引言.....	(315)
第二节	销货分类帐.....	(316)
第三节	赊销.....	(322)
第四节	进货分类帐.....	(323)
第五节	增值税 (VAT)	(326)
第六节	会计辅助设备.....	(327)
第七节	快速回答问题.....	(332)
第八节	简短练习.....	(332)
第二十章	人事和工资表.....	(334)
第一节	引言.....	(334)
第二节	人事文件.....	(336)

第三节	工资表文件.....	(339)
第四节	编制工资单的程序.....	(343)
第五节	快速回答问题.....	(351)
第六节	简短练习.....	(351)
第二十一章	经营管理服务.....	(352)
第一节	引言.....	(352)
第二节	组织和方法调查.....	(352)
第三节	数据处理.....	(353)
第四节	法律服务.....	(354)
第五节	房屋建筑.....	(354)
第六节	保险.....	(355)
第七节	快速回答问题.....	(355)
第八节	简短练习.....	(356)
第二十二章	办公室服务.....	(357)
第一节	引言.....	(357)
第二节	接待工作.....	(357)
第三节	接待程序和有关文件.....	(360)
第四节	登记处.....	(365)
第五节	秘书处.....	(367)
第六节	收发室.....	(368)
第七节	快速回答问题.....	(373)
第八节	简短练习.....	(374)
第二十三章	寻求和做好办公室工作.....	(375)
第一节	引言.....	(375)
第二节	寻求工作机会.....	(377)
第三节	与雇主联系.....	(379)

第四节	填写申请表.....	(380)
第五节	参加面试.....	(382)
第六节	参加考试.....	(384)
第七节	提供附加资料.....	(386)
第八节	就业.....	(386)
第九节	熟悉情况.....	(387)
第十节	快速回答问题.....	(391)
第十一节	简短练习.....	(392)
附录		(393)
综合作业		(395)

前 言

国家在发展，社会在前进，人们的需求在改变，尤其是人们对工作类型的选择也在不断变化。在现代社会中，在农场和工厂从事体力劳动的人数逐渐减少；另一方面，人类社会对于提供信息和服务工作却日趋重视。因此，办公室业务的发展给人们提供了更多的就业机会。严格说来，对现代办公室工作人员均需进行很好的培训。不但对他们进行基本业务知识的培训，同时还要进行新技术培训。

本书的宗旨就是讲述有关培训的基本内容，这是办公室工作人员及其经营管理人员必备的起码条件。

本书首先回答几个关于人们所从事的工作范围以及在此范围内办公机构的作用问题。办公室人员所必备的各项技术，按逻辑顺序逐一加以论述。这样做的唯一目的，就是要提高办事人员的实际工作能力。其中，对诸如文字处理机、电子计算机、传真机、图像数据传输以及各类复制设备都做了阐述，并对其如何使用进行了详细讨论。因为，你在公司不同部门可能遇到不同的工作程序和文件处理；所以，本书采取一章讲述一个主题的方式。

为加深理解和消化讲过的专业知识，每章后面有几个快速回答的问题。此外，每章之后还附有两个简单练习，以帮助你再次回顾所讲过的业务知识。

在本书后面还安排了一些思考题。其中有些是过去招收

有关办公人员的考试题。我们这样做的宗旨是再次帮助你对全书加深理解，以便真正地把实用技术学到手。

第一章 办公室和社会组织

第一节 引言

假如，你能在一个繁忙的工作日刚开始的早晨，在清新的伦敦上空，乘坐直升飞机漫游，那么，你就会看到下面的大街小巷，人潮汹涌，车流奔腾。成千上万的人正急匆匆地走向他们的工作间，走向他们机关的高楼大厦。在人流中，多数、也许是大多数都是从事办公室工作的。在世界上每一个大城市，甚至在中、小城镇里，你均可亲临目睹与伦敦之晨类同的情景。办公室工作人员对各行各业的经营管理，譬如说医院、法庭、学校、学术团体、研究机构、工矿企业、饭店、商店以及农场等都肩负着至关重要的使命，并起着重要的作用。

在本书中，我们将探讨办公室工作人员的作用，阐述办公室的重要性。如果你从未在办公室工作过，也许对那里所发生的一切不太了解。作为社会组织的一个重要组成部分的办公室，它究竟起什么作用呢？作为在办公室里辛勤工作着的人们如何成为一名优秀的经营管理者呢？在本章中，我们将回答你的有关问题。接着，在后面的章、节中，我们将详细向你介绍办公室工作人员的义务和职责。

第二节 什么是办公室

为了事业的顺利进行和发展，每个社会组织均需要一定数量的有关信息。办公室正是搜集、记录、复制、储存、检索和传递上述有关信息的地方。

有的信息是人事的，比如顾客、客户、供应商以及雇员等；有的是涉及物的，如该组织卖出和买进的货物和设施；其中还有许多信息是有关该组织进行买、卖交往活动的财务信息。

就办公室本身讲，它可以是很小很小的，仅在车间的一个角落放一张桌子和一个档案柜就足够了；然而，办公室也可以是座落在城市商业中心的高层庞大建筑物。

第三节 设置办公室的目的

大体上说，每天进出办公室的信息起五种作用。

一、为未来的决策提供依据

如果一位教师受托为新生购买教科书，学校办公室就要事先把招收的新生数字告诉他，教师方能完成任务。如果这位教师不知道招收新生人数的信息，他怎能如数完成购买教科书的任务呢？这类信息由学校的办公室记录，然后传递给需要它的人和组织，以便做出决策。

二、密切注视形势的变化

一个时装店，如果不注视商情变化，不记录那个号的服装畅销或滞销；那么这个商店的畅销货会很快脱销，其结果