

办公室工作艺术

朱 军 刘典恩 主编



山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作艺术/朱军,刘典恩主编. — 济南:山东大学出版社,
2001.9

ISBN 7-5607-1993-7

I. 办… II. ①朱…②刘… III. 办公室-工作方法 IV.
C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 065214 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

山东省泰安市第三印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 15.375 印张 400 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数:1~1300 册

定价:25.00 元

编 委 会

主 编	朱 军	刘典恩		
副主编	李一鸣	沈玉强	高玉霞	张建华
	胥青云	王富贵	李向辉	
编 委	(按姓氏笔画为序):			
	卢运山	李 梅	李兆松	李新刚
	邵 萍	张伟国	张新民	孟德玲
	宋雨青	周连顺	曹国刚	谭瑞暖

目 录

第一章	办公室工作概述	(1)
第一节	办公室及其分类	(1)
第二节	办公室工作性质与特点	(6)
第三节	办公室的作用与职能	(12)
第四节	办公室工作的基本原则	(17)
第二章	值班工作艺术	(22)
第一节	值班工作任务及要求	(23)
第二节	对重要事情的处理艺术	(31)
第三节	识别假情况的艺术	(33)
第四节	打电话的艺术	(37)
第三章	政务接洽艺术	(41)
第一节	政务接洽的基本形式和分类	(42)
第二节	按程序接待的艺术	(50)
第三节	分规格接待的艺术	(54)
第四章	公关工作艺术	(58)
第一节	公关的职能	(58)
第二节	公关活动模式	(65)
第三节	公关策划艺术	(69)

第五章	调研工作艺术	(82)
第一节	调研工作及其基本原则	(82)
第二节	调研的方式与方法	(86)
第三节	调研工作技巧	(93)
第六章	协调工作艺术	(99)
第一节	概述	(99)
第二节	协调工作的原则	(104)
第三节	协调工作的类型	(107)
第四节	协调的内容	(111)
第五节	协调工作的方法	(114)
第六节	协调工作的艺术	(116)
第七章	信息工作艺术	(122)
第一节	概述	(122)
第二节	信息在办公室工作中的地位和作用	(128)
第三节	信息收集的艺术	(137)
第四节	信息处理的艺术	(143)
第五节	信息传递及反馈的艺术	(147)
第六节	与信息相关的一些问题	(152)
第八章	信访工作艺术	(158)
第一节	信访工作意义与原则	(158)
第二节	信访类型及处理技巧	(167)
第三节	防止矛盾激化的艺术	(180)

第九章 督查工作艺术	(186)
第一节 督查工作的作用及基本要求	(186)
第二节 督查工作的内容与程序	(192)
第三节 督查工作艺术	(194)
第十章 会务工作艺术	(207)
第一节 会议及会议种类	(207)
第二节 会议组织艺术	(210)
第三节 提高会议效益的艺术	(225)
第十一章 谈话的艺术	(231)
第一节 谈话的基本要求	(234)
第二节 谈话的方法艺术	(239)
第三节 谈话的场境艺术	(250)
第十二章 辩论的艺术	(253)
第一节 辩论的特点、原则和意义	(253)
第二节 辩论艺术基础	(259)
第三节 辩论过程的艺术	(266)
第十三章 常用写作艺术	(277)
第一节 公文写作艺术	(277)
第二节 应用类文体写作艺术	(283)
第三节 新闻类文体写作艺术	(288)
第四节 理论类文体写作艺术	(294)

第十四章 办公室主任工作艺术 (301)

第一节 办公室主任工作的特点及作用 (301)

第二节 办公室主任的职责与任务 (307)

第三节 办公室主任工作艺术 (312)

第十五章 决策实施的艺术 (316)

第一节 制定实施决策计划的艺术 (316)

第二节 授权的艺术 (322)

第三节 检查总结的艺术 (330)

第十六章 处理人际关系的艺术 (339)

第一节 搞好办公室团结的艺术 (339)

第二节 亲自动手与发挥他人作用的艺术 (343)

第三节 处理好领导与被领导关系的艺术 (345)

第四节 人际交往的艺术 (348)

第五节 处理人际间矛盾的艺术 (350)

第六节 关心人重于关心事的艺术 (352)

第十七章 主持会议的艺术 (355)

第一节 会议与主持概述 (355)

第二节 主持会议的语言要求 (365)

第三节 主持会议的艺术 (369)

第十八章 辅助决策艺术 (378)

第一节 辅助决策及其过程 (378)

第二节 辅助决策的方法 (386)

第三节 辅助决策的艺术 (395)

第十九章 领导人秘书工作艺术	(405)
第一节 领导人秘书的作用及工作特点	(405)
第二节 领导人秘书处理与领导者关系的艺术	(412)
第三节 领导人秘书职责与工作艺术	(416)
第二十章 档案工作艺术	(422)
第一节 机关档案工作的性质与任务	(422)
第二节 档案收集工作艺术	(427)
第三节 档案整理工作艺术	(433)
第四节 档案利用工作艺术	(438)
第二十一章 掌握时间的艺术	(444)
第一节 运筹时间的艺术	(444)
第二节 节约时间的艺术	(450)
第二十二章 办公室环境管理艺术	(462)
第一节 办公室环境管理的含义	(462)
第二节 办公室机构设置与布置	(464)
第三节 办公室环境管理技巧	(469)
参考文献	(480)
后记	(482)

第一章 办公室工作概述

从远古时代到迅速发展的现代化社会,无论是国内还是国外,无论是党政机关,还是企事业单位,办公室是单位机构中必设的建制。办公室是单位的窗口,是机关的枢纽,它起着上情下达、下情上达的作用。它是为实现一定的管理目标而服务的,它的管理能力、工作水平、工作态度,既关系到领导机关指示的贯彻、指挥作用的充分发挥和各项任务的完成,也关系着单位的整体形象。正如江泽民同志所指示的:“办公厅处在承上启下的地位,在党的工作部门中具有特殊的地位和作用,它的工作好不好对党委乃至全党的工作影响很大。”因此,办公室的含义及其分类,办公室工作性质与特点,办公室的作用与职能,办公室工作的基本原则四个方面,去着重研究,对进一步加深做好办公室工作的认识是十分必要的。本章就以上几个问题分别作一简述。

第一节 办公室及其分类

一、办公室

一个单位不管它的性质怎样、规模大小,都设有办公室这一职能部门。办公室是人们经常接触的地方,那么它的主要含义是什么呢?可以概括为以下内容:

1. 办公室的概念

所谓办公室是办事工作的地方,即指以办公为目的而设置的机构。它包括两方面含义:一是办公的场所,是工作人员完成职能工作的地点,是党政机关或社会团体、企事业单位公文收发及集中保管的处所;二是工作机构,是党政机关、社会团体和企事业单位内部设立的办理党务行政性事务的办事机构。这是广义上所指的办公室概念。

从办公室的工作性质和特点上去理解,各级党政机关、社会团体和企事业单位的办公室是直接为本机关、本单位领导工作服务的综合部门,是沟通上下、联系协调左右的枢纽和桥梁,是领导的参谋部、助手室。这是狭义上所指的办公室概念。

2. 办公室的名称

办公室的名称在不同的单位其叫法不完全一样,它是由单位规模、级别和性质所决定的。大的称办公厅,一般单位称办公室,小的一般叫秘书处、秘书科和秘书股等。

3. 组成办公室的必备条件

组成办公室的必备条件主要有以下几个方面:

一是办公的场所,即办公用的专用房间。

二是办公的工作人员,即负责办理各类具体事物的人员。工作人员,如行政事务管理人员、文秘工作人员、档案管理人员、外事工作管理人员等。人员的多少要根据工作需要来决定。

三是办公的设施,即办公用桌,办公用电话、电传、电脑、打字机、及文件保管器具等办公用具。

四是办公的目的,它是由组织制定的工作目标所决定的,另外,还要制定管理工作目的、服务工作目的等。

4. 组成办公室的内设机构

办公室内一般应设置秘书、行政、综合、外事、档案等机构。如果是办公厅,可按经济、文教、政法,科研等工作性质分别设一处、二处、三处或者设秘书局、外事局、信访局等,处(局)下面可设各类

职能科等。总之,内部机构的设置应根据工作需要来决定。

5. 办公室的工作范围

办公室的工作范围是由单位的性质所决定的,一般情况下,它包括党政事务执行中的布置和检查、协调和监督、辅助和服务、文件处理、档案管理、财务管理、办公物资的供应、人员的配备与管理等。

随着社会的不断进步和发展,办公室的含义将涉及更加广泛的内容。

二、办公室的分类

办公室是一个机关或部门内为领导决策和实施决策服务的综合办事机构,它的存在历史悠久,它涉及到广泛的领域,它是依照组织原理和系统原理相结合的基础理论进行分类的。

所谓组织原理,是指任何组织都是由一定机构组成的,没有机构,就不能称为组织。按照系统论的观点,任何系统都有自己存在的结构。所谓系统的结构,是指系统内部诸要素排列组合的方式。正如钱学森认为的那样,系统是相互作用和相互依赖的若干组成部分组成的具有特定功能的有机整体,而且这个系统本身又是它所从属的一个更大系统的组成部分。如一个机关、一个工厂、一个学校,都可看作是一个系统。按照二者原理的综合,即:办公室是组织机构的重要表现形式之一,是管理组织中起关键作用并可以控制全体的一个有机整体。不同办公室由于在组织中其任务、职能、作用和性质的差异而成为各自组织的不同的构成要素,从而可以划分为不同的类型。因此,我国的各行各业,各个领域中的办公室若按照其性质、职能、地位三种情况进行分类,可以派生出很多类型。

1. 按职能分类

按照办公室职能上的差别,美国的 Newman 先生把办公室分

成了三种类型。

(1)确定型事务处理办公室。这类办公室的事务工作比较确定,其工作人员的业务工作比较有规律,并具有重复性,如单一秘书型办公室、收发类办公室等。

(2)非确定型事务处理办公室。主要从事与人的创造力密切相关的决策工作,他们根据上级的指令,及本系统的实际情况,进行研究决策,制定适合于本系统的计划,如各级政府办公室、厂长(经理)办公室等。

(3)混合型办公室。这类办公室既有确定型的事务进行处理,又有非确定型的决策进行制定。

在我国,根据办公室的职能作用,基本可以分为综合类办公室和专业类办公室两类。

(1)综合类。如国务院系统办公室,其中的组成机构又可以分成立法机构、司法机构和行政机构的办公室。所谓立法机构办公室是指我国各级人民代表大会属于权力机构,由于它具有立法权,所以又称为立法机关。所谓司法机构办公室是指法院、检察院,其职能是执行法律,以法律为准绳去处理各种违法行为,所以称为司法机关。所谓行政机构办公室,是指各级人民政府除执行国家法律以外,还要行使国家权力,处理社会事务,所以称为行政机关。如计委、经委、财委等,它们都是综合管理某一方面的社会事务,其办公室属于综合性办公室。一个机关组织内部的办公室不管它是机关办公室,还是机关内部各系统办公室都是负责管理综合事务的,其办公室也属于综合性办公室。

(2)专业类。如林业部、电力部、国家教委、体委等或者机关内专门负责文秘工作的办公室,它们是专门负责某一领域的社会事务和具体业务,其办公室属于专业性办公室。

2. 按性质分类

按照我国党政部门、工作性质和各类机关组织的工作性质。办

公室可以分为若干类别。

(1)党务系统类。即具体管理党的工作机构的办公室,它的最高层是中国共产党中央委员会,以下有省委、市委、县委、各机关内党委办公室等。

(2)政务系统(或行政系统办公室)类。即具体行使国家权力,执行社会公务或管理机关内部公务,对社会公务或者机关事务,进行管理的机构,如立法机构、司法机构和行政机构就属于此类。

(3)群众团体系统。是指各群众团体组织工作机构的办公室,如共青团、文联、妇联、工会等系统的办公室。

(4)文教卫生系统。指大、中、小各类学校、文艺团体、医院等单位的办公室。

(5)经济管理系统类。指各类经济组织为了管理生产经营活动而设置的工作机构的办公室。

(6)交通管理系统类。即指铁路、航空、航海等各类交通运输组织为管理交通运输事务而设立的办公室。

总之,三百六十行,行行都有讲,按照我国若干行业的工作性质,其办公室可以分为若干类别,在此不一一类举。

3. 按地位分类

同一性质的办公室按照不同的地位,可以分为不同的层次,从而产生不同的类别。如党务系统类办公室,可分为中央、地方和基层三种类别的办公室,同是狭义概念中的办公室可分为办公厅(部级)、处级、科级类办公室等等。根据分析不难看出,办公室不管是按性质还是按职能、按地位分类,不管是哪个系统的办公室,哪个层次的办公室,从其职能特点、工作内容、发挥作用的综合特点来看,我国的办公室总的说来,可以分为两大类,一是综合类型办公室,二是专业类型办公室。

第二节 办公室工作性质与特点

任何事物都具有与自己本质属性相一致的性质和特点。性质,是一种事物区别于其他事物的根本属性;特点是事物所具有的独特地方。关于办公室工作的性质和特点虽然众说不一,但又基本相同。

一、办公室工作性质

办公室是辅助领导制定决策、实施决策、直接为领导工作服务的综合办事机构,可以看出,办公室工作具有辅助性、服务性的性质。辅助性和服务性是通过设置办公室的目的,办公室工作的职责、任务和地位作用,从党政办部门工作的指导思想、工作方式体现出来的。辅助性、服务性都贯穿于办公室工作各项任务的始终。现分别从以下几个方面来说明办公室所具有的工作性质。

1. 从设置办公室的目的上看

办公室从产生那天开始,就具有明显的辅助性和服务性的特点。在封建社会,办公室中的秘书工作开始为帝王执掌图籍,后来为帝王草拟招令、撰制收发公文等项。在资本主义社会其秘书工作是为统治者传达指令、收发传递信息、办理政务等等,都具有明显的辅助性和服务性。如今我国,省级以上的党政机关一般都设有办公厅,市地县级党政机关都设有办公室,设置这些机构的目的,就是为同一级领导机关和领导工作服务,为领导当参谋助手,辅助办好各种事务,而不是职能部门更不是权力部门。

2. 从办公室的工作职责上看

(1)行政管理人员的职责,是为领导和领导工作管理好一切行政事物,如购买和供给办公用品、联系安排车辆、购买和安装现代

办公设备等等。

(2)秘书工作的职责,是为领导和领导工作当好参谋助手。秘书工作的内容总体说来,一是办事,二是当参谋。所谓办事,指的是办文、办会、办信息、办协调、办接待等等。所谓当参谋,即出谋献策,就是在从事具体工作中为领导提出建议、提出决策的参政依据和参政方案。

(3)档案管理人员的职责是为领导和领导工作提供来自档案中的各种信息,如党和国家的方针、政策、法令法规,本单位过去各项职能工作管理经验和成果等。

不难看出,办公室工作职责的划分确定了办公室工作具有辅助性和服务性的工作性质。

3. 从办公室的工作任务上看

办公室工作的主要任务,一是协助领导收集掌握用来正确决策的各种信息。二是辅助领导制定决策,下达管理指令。三是协助领导检查决策执行情况,做好各种信息的反馈工作。四是协助领导办理文件起草印发和文书档案的管理利用工作。五是协助领导处理群众来信来访和接待工作。六是协助领导做好各种会议的准备组织工作。七是为领导处理好各种事务工作,如车辆、电话、财务等等。从以上内容来看,办公室的工作任务,是根据领导工作的需要来确定的,都是辅助和服务于领导工作的,不具有行使权力的性质。

4. 从办公室工作的指导思想上看

“三服务”是办公室工作的指导思想和惟一宗旨。即:围绕党的总任务、总目标、总指导思想,直接为本级领导服务;为上级、下级及相关的各级领导服务;为群众利益服务。这三个服务,从总体上集中地突出了“服务性”这个重点。“三服务”这一指导思想深刻揭示了办公室工作服务性的特点。

总之,办公室工作的历史和现实充分证明,办公室工作的辅助

性和服务性既具有历史性,又具有普遍性。因此,辅助性和服务性是办公室工作性质的双重属性。

二、办公室工作的特点

办公室工作的特点是由其性质和任务决定的,它主要包括以下几个方面:

1. 辅助性

所谓辅助性,是指办公室是领导中枢的一部分,它从事领导部门的工作,但不担负领导工作,而给领导起助手作用。辅助性是办公室工作的根本性质。它是通过以下因素具体体现的:

首先,辅助性是由领导者与办公室工作人员的关系决定的。领导者与办公室工作人员是领导与被领导的关系,也就是主辅关系。他们之间是主裁与参谋、主管与协助、被服务与服务的关系。领导者是组织的主导者,是各项活动的决策者,而办公室工作人员是决策的辅助者,他可以辅助领导决策,代表领导处理全局性的问题,起一定的领导作用,在传达处理问题中去体现领导的意图,但不能代替领导决策。它是在领导授意的范围内去进行活动开展工作,工作中要严格执行领导的指示,但不能越权、不能越职、不能反辅为主,别出心裁,不能随意超越领导意图,擅自处理问题,更不能干扰领导意图的实现。这就是说领导工作决定着办公室的工作,同时,没有办公室工作的辅助就没有领导工作的正常进行,二者是相互依存的。

其次,辅助性是由办公室工作的地位和任务决定的。在一个地区,办公室不是一级政府,在一个单位,办公室不是法定的领导,而是从属于领导之下的辅助层。办公室工作要根据领导的意图去拓展工作,要依赖领导活动管理的存在而存在。一是办事即围绕领导工作,办理好方方面面的事情,包括信息的上呈下达,公务、事务、文件处理,档案管理等。二是辅助领导决策,协助领导制定决策,任

何领导者,他的知识无论怎样渊博,总是有一定限度的,他的业务无论怎样精湛,也不可能熟悉涉及范围内的所有业务。办公室工作人员就是要通过搜集获取向领导提供所需信息和有关知识。在科学技术飞速发展的现代化社会,任何单位的工作节奏都是很紧张的,即便是年富力强的干部其精力也是有一定限度的,他不可能样样事情都自己动手,他主要是负责指挥和推动各个机构、环节协调一致地去进行工作。办公室就是要帮助领导记住各种事项,办理各种事务。因此,辅助性是办公室工作本质性的主要特点。

从本质上讲,办公室工作是被动的。要真正发挥好办公室的辅助作用,办公室工作人员必须处理好被动性与主动性的关系。首先,要明确自己的角色,办公室虽然是辅助领导工作,但辅助工作必须有主动性和创造性,主动性是在被动中发挥的,在以服从为准则,以不越权不越职的前提下,要善于领会领导的意图,正确估计实际情况,要紧紧围绕中心工作,充分发挥主观能动性。如对于贯彻执行上级文件精神,单位发展规划,要先行提出计划供领导参考;对于阶段性的重点工作、重要活动,要预先拿出参考方案,协助领导作好安排;对于突发事件,要协助领导作好调查了解,协调沟通工作,并及时提出参考意见;对于领导的决策工作,决策前,要做好信息的收集工作和必要的准备工作,决策中,要做好时势的控制工作,必要时要及时提出补充意见,决策后,要及时总结经验,不断提出完善措施。其次,要摆正自己的位置。办公室的辅助性始终是创造性的大前提,主动性和创造性是在领导意图的范围内进行的。办公室工作人员要树立胸怀大局、无私奉献的精神,以服从为准则,甘当配角,甘做无名英雄。工作中要尊重领导、协助领导、支持领导,自觉发挥参谋助手作用。当然,对于领导在大是大非问题上的错误,要坚持真理,主持公道,要给予坚决、有理、有力、有节的抵制。总之,办公室在日常工作中,要把握方针、政策,不断开拓创新,做到辅助性与创造性的高度统一。