

Secretary

高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

办公自动化 教程

主 编 李强华 陈 卿

副主编 韦志国 戚兆川 董丽娟



重庆大学出版社

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

职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

办公自动化教程

主 编 李强华 陈 卿

副主编 韦志国 戚兆川 董丽娟

重庆大学出版社

内容提要

本教材基于日常工作中办公实践的需要,注重实践性和应用性,采用操作为主、理论为辅的教学模式,一方面强调理论阐释的适度、实用,另一方面突出强化技能操作环节,重在技能训练的系统性、实景操作性和实效性。各章节以实际工作任务为驱动,着重介绍不同办公事务处理的技巧,亦介绍了网络环境下协同工作的应用。实例操作训练内容既可作为教师授课案例,亦可供学生实验、训练。特别适合文秘专业及高校其他非计算机专业学生学习,或作为企事业单位工作人员提高办公技能的辅助工具。

图书在版编目(CIP)数据

办公自动化教程/李强华主编. —重庆:重庆大学出版社,2010.8

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5624-5404-5

I. ①办… II. ①李… 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 081592 号

办公自动化教程

主 编 李强华 陈 卿

副主编 韦志国 戚兆川 董丽娟

策划编辑:贾 曼 邱 慧

责任编辑:谭 敏 邵孟春 版式设计:贾 曼

责任校对:夏 宇 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区五福街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

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

重庆科情印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:16.75 字数:346千

2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

印数:1—4 000

ISBN 978-7-5624-5404-5 定价:32.00 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

总主编 孙汝建

编审委员会成员

孙汝建	严 冰	郭 冬	曹千里	王金星
陈江平	杨群欢	时志明	王箕裘	李 丽
张玲莉	韦茂繁	程 陵		

编写委员会成员(以拼音字母为序)

陈丛耘	陈江平	陈 雅	冯俊伶	顾卫兵
韩玉芬	侯典牧	胡晋梅	金常德	贾 铎
焦名海	李锦昌	李强华	梁志刚	刘秀敏
卢如华	楼淑君	骆光林	丘 进	孙汝建
石高来	时志明	史振洪	施 新	宋桂友
王金星	王 茜	王瑞成	王 勇	吴良勤
肖云林	徐乐军	俞步松	杨 梅	杨群欢
余红平	余允球	向 阳	徐 静	张小慰
赵志强	钟小安	朱利萍	周爱荣	周建平

参编学校 (以拼音字母为序)

长沙民政职业技术学院

长江职业学校

福建泉州黎明职业大学

广东农工商职业技术学院

湖州职业技术学院

湖南商务职业技术学院

河北科技师范学院

河北政法职业学院

黄河水利职业技术学院

湖南大众传媒职业技术学院

华侨大学

黑龙江工商职业技术学院

嘉兴职业技术学院

荆州职业技术学院

金陵科技学院

金华职业技术学院

丽水职业技术学院

辽宁装备制造职业技术学院

连云港高等专科学校

南通大学

南通职业大学

南通农业职业技术学院

宁波城市职业技术学院

深圳信息职业技术学院

苏州职业大学

石家庄铁路职业技术学校

山西大学

四川职业技术学院

四川文化产业职业学院

绍兴文理学院

上海工会管理职业学院

山东文化产业学院

太原大学

唐山师范学院

西安航空旅游学院

扬州大学

扬州职业大学

英国密德萨斯大学

浙江经济职业技术学院

浙江商业职业技术学院

浙江金融职业学院

浙江东方学院

浙江经贸职业技术学院

钟山职业技术学院

中华女子学院

郑州牧业工程高等专科学校

总序

2006年1月,教育部下发了《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(高教函[2005]25号),经过调整,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称“教指委”)由下列人员组成:孙汝建(主任委员)、严冰(副主任委员)、郭冬、时志明、曹千里、王金星、杨群欢、王箕裘、韦茂繁、陈江平、李丽、张玲莉。

“教指委”成立以来,始终把教材建设作为重要工作来抓。设立了专业建设分委员会、师资培训分委员会、实训基地建设分委员会。由主任委员兼任专业建设组组长、专业建设分委员会主任,具体负责包括教材建设在内的文秘专业建设研究和指导工作。委员会先后召开了五次委员会会议;举办了三期全国文秘专业骨干教师培训班;建立了全国高职高专文秘专家库并开展研讨活动;承担教育部课题“文秘专业规范研制”的研究;在全国高职高专遴选和建设了三批教指委精品课程;设立了三批文秘专业研究课题;举办了两届全国高校文秘技能大赛;对全国六百多所高校的文秘专业进行了问卷调查;等等。“教指委”始终把教材的研究与开发作为主线贯穿在这些活动中,并多次组织专题研讨,在认真调查研究、反复论证的基础上,组织编写了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材36种,由主任委员任总主编。经过网上公开招标、委员投票,该套教材由国家一级出版社重庆大学出版社出版。

2009年8月24—27日,由“教指委”主办、重庆大学出版社承办的本系列教材主编会在重庆召开。会议期间,主编们就高职高专文秘专业课程设置、教学目标以及本系列教材编写指导思想、编写原则、体例和编写队伍组成原则等问题进行了认真而热烈的讨论,达成了以下共识:1. 根据我国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘人才的需求,构建编写大纲、选择编写内容、设置编写栏目。2. 教材编写以文秘专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据。3. 教材使用对象以高职高专学生为主体,兼顾文秘培训和秘书行业的社会需求。4. 教材内容以“够用为度,适用为则,实用为标”为原则,给课堂教学留有发挥空间,突出主要知识点,实训举一反三,紧扣文秘岗位实际,表达准确流畅。5. 教材由秘书职业基础、职业技术与技能训练和文化素质

课程(高职高专各专业通用)两大版块组成。6.教材资料尽量使用2007年以后的新成果,保证教材内容的前沿性。7.教材采用立体开发的方式出版,除了纸质教材外,还包括教学资源网站和教学资源包。

会后,本系列教材主编积极组织力量,遴选副主编和参编者,以每本教材为单位,分别组织研讨和开展教材编写工作。

经过长期运作,本系列教材36本终于面世。其中:

(一)秘书职业基础、职业技术与技能训练课程系列23种

秘书理论与实务	秘书写作实务
涉外商务文书	文案阅读与评析
档案管理实务	社会调查实务
办公室事务处理	秘书信息工作实务
会议策划与组织	中国秘书简史
商务秘书实务	秘书岗位综合实训
秘书职业概论	秘书思维训练
领导科学与领导艺术	毕业设计(论文)写作指导
人力资源管理理论与实务	企业管理基础
秘书语文基础	市场营销理论与实务
办公自动化教程	公共关系实务
秘书心理与行为	

(二)文化素质教育系列13种

规范汉字与书法艺术	普通话训练
口语交际与人际沟通	新闻写作
社交礼仪	商务写作实训
实用美学	形体塑造与艺术修养
文化产业基础	中外文化概论
地域与旅游文化	文学艺术鉴赏
法律文书写作	

本套教材由“教指委”确定教材目录、提出编写意图、组织编写队伍、审定编写大纲、并对编写出版过程进行了全程管理、指导与监控;系列教材全体主编有丰富的教学经验和科研成果;出版社有较高的资质和声誉。全体编写者都怀有一个共同的愿望:在教指委指导下,编写出一套能全面反映文秘专业最新教学科研成果、代表文秘专业建设方向、能在较长时间内指导全国高职高专文秘专业教学的精品教材。

重庆大学出版社从领导到该项目负责人,对教材的组织编写到出版一直给予高度重视和大力支持,特别是邱慧主任、贾曼老师几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令我们感动,我代表“教指委”及教材全体编写人员向他们深表敬意和谢意!

任何成果都是阶段性的,本套教材也不例外。但是,探索是无止境的,在教材的使用过程中,我们会发现修改的空间,在适当的时候,我们还可以对教材做适当的修订,使之日臻完善。

教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会
华侨大学华文学院院长、教授
2010年6月16日于厦门

孙汝建

办公自动化(OA)是将现代办公技术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非常活跃且具有很强生命力的技术应用。采用办公自动化的目的是尽可能充分利用信息资源,提高劳动生产率、工作效率、工作质量及辅助决策能力,以求得更好的经营效果。办公自动化已经成为企业界的共识,众多企业认识到尽快进行办公自动化建设,并占据领先地位,将有助于保持竞争优势,使企业的发展形成良性循环。同时,政府部门的电子政务系统也急需提高工作人员的自动化办公的能力,以为群众提供更快捷、更便利的服务。

办公自动化不仅是个人办公效率的提高,更重要的是侧重于实现群体协同工作,协同工作意味着要进行信息的交流、工作的协调与合作。工作人员利用各种办公软件可以快速得到科学、准确的结果,从而极大地方便企事业单位领导的管理和决策;现代网络技术的应用,使工作人员的交流与协调不再受时空的局限,可以瞬间完成。诸如信息采集、查询、统计等功能与具体业务密切关联。随着办公自动化的推广,越来越多的企事业单位不但建立自己的 Intranet 提高工作质量,而且连接到 Internet 上实现无地域限制的实时办公,网络的潜力将非常巨大。

本教材编写从工作实际出发,将日常工作中经常用到的办公自动化软硬件设备的使用以任务完成的形式展现在读者面前。各章以任务为导向,着重训练计算机系统自动化处理办公事务的技能,特别是网络环境下协同工作的应用。注重突出技能训练的系统性、实景操作性和实效性。系统性:本书编排按照“基础理论—办公设备—办公软件—网络办公”四个主题展开,贯穿实际办公业务讲解办公自动化知识的基本应用;实景操作性:具体章节内容根据工作实现过程进行编排,即“任务提出—任务分析—任务处理—任务实现”;实效性:每章前面都列出本章的学习目标、知识目标及能力目标,章后附有相关习题,即可供学生实验、训练,巩固知识要点,也可用于检验教、学效果。

本教材由李强华负责内容框架、编写体例的统筹和细化,以及全书的统稿工作。韦志国、陈卿、戚兆川、董丽娟参加了部分篇目初稿的审改工作。具体编写分工如下:

第一章,办公自动化概述(李强华、戚兆川);第二章,办公设备的使用与维护(董丽娟、李宝军);第三章,Microsoft Office 2003 基本操作(陈卿、王优芳);第四章,日常事务(韦志国);第五章,管理工作(韦志国、李强华);第六章,教育培训(韦志国、李强华);第七章,个人应用(韦志国);第八章,网络办公基础(戚兆川、杨宏伟);第九章,信息交流(戚兆川、郑伟)。

因编者水平所限,本书在理论和训练环节中还存在诸多不足,恳请同行专家批评、指正。

编 者

2010年6月16日



基础理论篇

第一部分 办公自动化概述

- 2 第一单元 办公自动化的基本概念
- 8 第二单元 办公自动化的发展
- 11 第三单元 电子政务与电子商务概述
- 21 训练

办公设备篇

第二部分 办公设备的使用与维护

- 24 第一单元 计算机硬件维护基础
- 29 第二单元 计算机外设及办公设备的使用与维护
- 43 训练

办公软件篇

第三部分 Microsoft Office 2003 基本操作

- 46 第一单元 Word 2003 文稿编辑
- 66 第二单元 Excel 2003 电子表格处理
- 85 第三单元 PowerPoint 2003 演示文稿制作
- 103 第四单元 其他 Microsoft Office 2003 工具简介
- 112 训练

第四部分 日常事务

- 115 第一单元 制作请柬
- 120 第二单元 合同制作
- 124 第三单元 商务信函的批量制作
- 130 第四单元 绘制组织结构图和流程图
- 137 第五单元 工作日记
- 141 第六单元 制作通讯簿
- 146 训练

第五部分 管理工作

- 148 第一单元 工作分配

153	第二单元	会议管理
157	第三单元	财务分析
160	第四单元	项目预测
163	第五单元	产品宣传
173	第六单元	公司网站制作
186		训练

第六部分 教育培训

187	第一单元	电子教案制作
192	第二单元	试卷设计
196	第三单元	成绩统计分析
199	第四单元	绘制函数曲线
202		训练

第七部分 个人应用

203	第一单元	制作贺卡
208	第二单元	设计个人画册
211	第三单元	制作求职简历
214	第四单元	制作手抄报
217		训练

网络办公篇

第八部分 网络办公基础

220	第一单元	计算机网络基础
223	第二单元	域名(Domain Name)申请
226	第三单元	搜索引擎工具使用技巧
232		训练

第九部分 信息交流

233	第一单元	资源共享
244	第二单元	远程会议
250	第三单元	即时信息
254		训练

参考文献

基础理论篇

第一部分

办公自动化概述

学习目标

学习办公自动化的基本概念,了解办公自动化的基本知识;

了解电子政务、电子商务的基本知识;

掌握电子政务信息交流的操作方法;

掌握使用网络进行购物的基本操作。

第一单元 办公自动化的基本概念

知识目标

熟悉办公自动化的基本概念、功能,了解办公自动化的常见模型及安全维护。

能力目标

掌握办公自动化的概念;

熟悉办公自动化的功能结构;

掌握办公自动化系统信息的安全与维护。

办公自动化的概念自 20 世纪上半叶在美国产生以来,随着计算机技术、网络技术、信息处理技术的不断加入和发展,其含义已由原来只基于办公室工作而逐步延伸,远远超出了狭义的办公室范围,被广泛应用到社会生活的各个领域。办公自动化业务层次也由“事务”层次进入到“管理”层次,直至“辅助决策”层次。

一、办公自动化的含义

办公自动化(OA, Office Automation)是一个不断成长的概念。现阶段,可以认为办公自动化是利用先进的科学技术(主要是计算机技术及网络技术),使办公室部分工作逐步物化于各种现代化设备中,由工作人员与设备共同构成服务于某种目标的人机信息处理系统。其目的是尽可能充分地利用现代技术与信息资源,提高生产效率、工作效率和工作质量。

二、办公自动化系统构成要素

(一) 人员

人员是办公自动化系统的第一要素,由决策人员、中层及第一线的管理人员、专业技术人员、秘书和办事员等组成。决策人员是机构的最高层领导人员,他们需要掌握准确的信息和情报,综合分析机构内外的各种动态,直接使用办公自动化系统进行辅助决策;中层及第一线管理人员要协调各专业人员的工作,综合有关信息,并对本部门的情况和问题做出判断,起到承上启下的管理控制枢纽作用。

(二) 设备

设备包括计算机设备、通信设备和办公设备 3 大类。通信设备全面担负通信系统的传输、控制、交换、处理、监控、监测等多项重要工作。办公设备是人们在办公事务处理中所需要的设备和装置。

(三) 信息

信息以物质为载体,传递和反映事物的存在方式及运动状态。各种情报、指令和知识进行加工处理后所得的结果都可以认为是信息。信息与、人、才、物并列为组织的四大资源。

(四) 办公环境

办公环境包括具体和抽象的环境。具体办公环境是指办公室的建筑情况、地理位置及办公室布局等物化的环境;抽象办公环境是指本办公系统各实体之间及与其他办公系统之间的互相约束控制、领导与被领导的关系、机构的划分与组成以及各种规章制度等。

三、办公自动化系统的基本功能

因行业不同,当今社会存在着各式各样的办公室,业务处理流程也千差万别,因此很难找到一个用统一的模式来处理各类办公事务的自动化系统。但是,不同的系统却存在着一些共同的基本功能,人们可以以这些基本的、共同的系统功能为基础实现办公活动,同时还可以进行系统开发,满足本单位、本部门的特殊需要。

(一) 信息提供

任何一个办公室都会涉及信息提供及处理工作,如文字处理、数据处理、制表与绘图等功能的综合利用,这是 OA 系统必备的基本功能。

(二) 电子文档管理

电子文档管理就是用计算机对各种资料、文件、档案乃至书籍、刊物进行登录、保管和检索。可以处理单份资料、文件夹、抽屉、文件柜,可以对资料加锁,对不同的人群和不同的层次赋予不同的权限。

(三) 电子秘书

秘书是领导办公的重要助手,是各类办公室里的重要角色。电子秘书一般具有来访接待、日程管理、电话号码簿、会议室预约、会议管理等多种管理功能,可以辅助各类办公

人员完成多种复杂的日常工作,甚至可以在某种程度上取代秘书人员。

(四) 电子邮政

信息的传递与联通在办公活动中占有很大比重。电子邮政系统可以综合电话、传真、普通邮政及数据处理的多重优势,快速完成办公室所需要的信息交互。

(五) 决策支持

决策支持功能就是利用系统所积累的全部信息以便于观察、易于分析的形式显示出来,帮助决策者进行分析、判断,为决策提供可选方案。实际上,决策支持系统也需要前述各项功能的共同支持。

四、办公自动化的关键技术

现代办公自动化系统是综合运用信息技术、通信技术和管理科学的系统,向集成化、智能化不断发展。从其处理技术来看,主要包括以下几个方面的内容。

(一) 公文电子处理技术

公文电子处理是指使用计算机,借助文字处理软件和其他软件,自动产生、编辑和存储文件,并实现各办公室之间文件的传递,其核心部件是文字处理软件。

(二) 电子表格和数据处理技术

日常办公经常用到表格和数据处理,计算机电子表格处理软件提供了强大的表格处理功能,数据处理是通过数据库软件建立的各类管理信息系统或其他应用程序来实现的。包括对办公中所需大量数据信息的存储、计算、排序、查询、汇总、制表和编排等。

(三) 语音和图形图像处理技术

就办公室环境的计算机应用而言,语音处理技术是指计算机对人的语言声音的处理,从应用角度来看,主要包括语音合成和语音识别技术。图形图像处理技术包括图形图像的生成、编辑与修改及图形图像与文字的混合排版、定位与输出等技术。

(四) 电子会议技术

电子会议技术指在现代化通信手段和各种现代电子设备的支持下,在本地或异地举行会议的技术。它使用先进的计算机工作站和网络通信技术,使多个办公室的工作台构成同步会议系统,代替一些面对面的会议。可分为电话会议、电视会议和网络视频会议3种。

(五) 信息检索与传输技术

利用计算机可以方便地进行信息检索和传输。只需要知道档案名中一个或几个关键字就可以顺利地找到资料,任何一台计算机都可以通过电话线、网线、通信卫星等设施或者无线方式与世界各地的计算机相连,使信息检索的应用扩展到全世界。

五、办公自动化系统模型

由于办公活动的灵活性、无规律性、综合性及复杂性,人们难以制作出一个严格的数学模型,传统的数据处理方法也不适合解决办公环境下的诸多问题,这为办公活动的描述

和模型化带来了很大的困难。但办公活动也有其自身的规律。建立办公模型的基本要求可概括为以下几种。

简明性:模型简单易用,有助于设计人员准确理解和掌握系统的主要特征。

准确性:模型能完整无误地反映组织机构工作的过程。

模拟性:利用模型可以方便地完成对现实系统的模拟。

根据上述要求,Newman 提出 OA 系统的五类模型。

(一) 信息流模型 (information flow model)

核心是对信息的处理,利用信息在办公室内和办公室之间的流动来表示办公活动的情况。该模型主要描述信息传递与处理的状况,强调办公活动中信息的转换与流向。

(二) 过程模型 (procedural model)

此模型着眼于办公活动的动态性,把办公活动看成是对信息的有步骤的处理,以完成某项具体任务(如安排一个会议,签订一项合同)。该模型描述的是为完成特定任务所具体执行的步骤。

(三) 数据模型 (data model)

亦称数据库模型,它是把所要处理的办公事务信息看成由若干记录组成的数据库,这些数据是办公活动所要处理的对象。该模型描述有关的数据结构、操作方式与约束机制。

(四) 决策模型 (decision-making model)

办公可以被看做是办公群体按已知的决策规律收集、整理、处理信息并完成决策的活动,这种已知规律的抽象表示就是决策模型。高层决策机构的决策模型往往牵涉到宏观经济问题,即国家或地区性的决策问题,如人口、环境、资源等;而低层(如企业级)的决策模型则较多地牵涉微观经济模型,如市场、投资、销售、企业的战略发展规划等。

(五) 行为模型 (behavioral model)

办公信息处理是在人们的社会活动中得以发生并完成的。OA 系统是一个人-机相结合的系统,所以人对系统的认识和看法是非常重要的。行为模型概括了人类思维活动的概念和规律,使人-机关系更为协调,人-机接口更为顺畅。

选择适用的系统模型,是研制 OA 系统必要的准备工作。现阶段在 OA 系统的研制和开发过程中,常常需要使用多个模型全面、准确地反映办公活动的特点、内容、过程与目标。

六、办公自动化系统结构

随着网络的逐步发展与使用,现代意义上的办公自动化系统已不再局限于单机使用,不能仅限于办公人员手工作业的替代,而应更加强调网络化办公,强调工作的协同。作为基于网络办公自动化系统的功能结构及办公自动化,可由以下几部分平台组成,如图 1-1。

(一) 个人办公平台

个人办公平台包括电子邮件、待办事务、个人地址簿、日程安排等功能模块,通过该平台可以向员工提供工作中的基本工具,如收发邮件、日程安排、个人名片、工作计划、人员

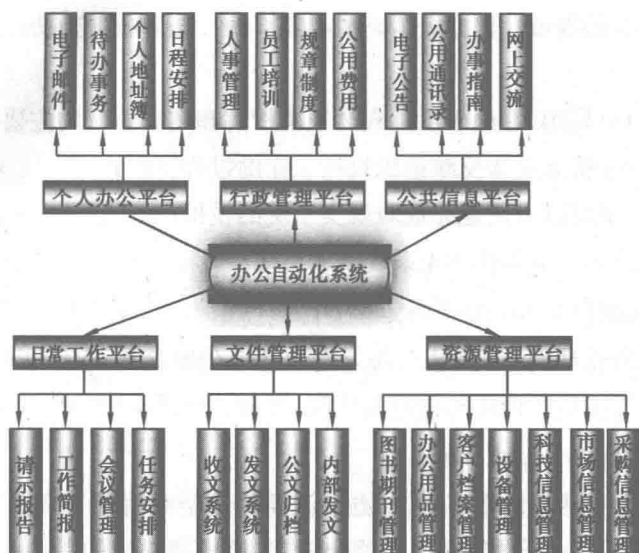


图 1-1 办公自动化系统的功能结构图

去向等。

(二) 行政管理平台

行政管理平台主要用于处置人事管理、员工培训、规章制度、办公费用等工作,通过该平台,可向行政管理人员提供基本管理工具,如员工薪酬管理、考勤管理、职业素质情况、培训进度实施情况、培训考核情况及组织规章、成本核算、费用管理等。

(三) 公用信息平台

通过公用信息平台主要实现网上电子公告牌、公用通讯录、办事指南、网上论坛等功能模块。借助本平台面向本单位员工发布信息,实现信息交流,如发布通知、活动和会议等消息,介绍组织内行为准则。网上论坛主要用于方便员工共享对某个论题的想法和意见。

(四) 日常工作平台

日常工作平台主要用于针对日常办公中形成请示、报告、工作简报、会议安排与布置、任务安排与下达等功能的实现。

(五) 文件管理平台

文件管理平台用于实现公文收取、发出,及现有内外部文档的管理。

(六) 资源管理平台

组织资源管理具体包括已有图书期刊管理、办公用品管理、客户档案管理、设备管理、采购信息管理、市场信息管理、车辆调配与管理。通过本平台可实现企业内部资源有效利用。

七、办公自动化系统安全

现代意义上的办公自动化系统大都依托于网络平台而构建,具有开放性的特征。在使用方便的同时也带来了系统入侵、病毒入侵等安全性问题,容易出现信息泄漏、设备损