



高等职业教育“十三五”文秘专业规划教材

Office Affairs Processing

办公室 事务处理

王丹 主编

- ▶ 教材定位：教学做一体。坚持学生的中心地位，教材设计的前提是充分考虑学生的情况，促进学生分析思考，便于学生动手实践，使学生在实际操作中掌握知识，提升能力。因此本教材更确切地说是一本“学材”。
- ▶ 教材编排：简明直观，课证融通。参照秘书国家职业标准，将秘书职业资格考证的内容融入其中。每一个项目按照“项目导学—项目任务—考证通道—课堂项目实训”来编排，结构清晰。理论知识紧紧围绕项目任务完成的需要，穿插在任务实施的过程中，力求文字简洁，图文并茂。
- ▶ 教材使用：方便实用。通过校企合作和工学结合，充分开发教学资源，配备多媒体辅助教学资源包与课程网站(<http://114.214.80.47:88>)，及时更新相关内容，方便教师的“教”和学生的“学”。



高等职业教育“十三五”文秘专业规划教材

办公室事务处理

主 编 王 丹

副主编 刘锦翠 刘迎春

参 编 张科杰 王 俭



常州大学图书馆
藏书章



机械工业出版社

本书打破以知识传授为主要特征的传统学科教材模式,紧紧围绕秘书岗位的典型工作任务,参照秘书职业资格标准确定教学内容,以“一个导向,两个驱动”的理念来编排内容。一个导向是指工作过程导向,两个驱动是指项目情境驱动和任务情境驱动。项目情境驱动是以模拟公司“翰林文化发展公司”行政部的工作情境作为本教材的预设情境;任务情境驱动是将实际工作中可能遇到的情境任务作为项目任务,力求增强教材内容与职业岗位能力要求的相关性,重视对学生职业能力的训练,而理论知识的选取则紧紧围绕项目任务完成的需要来进行。全书共设计了6个项目、19个任务,学生通过6个项目的学习,合作完成19个任务,能够在实际操作中掌握办公室日常事务处理的基本知识、提升处理事务的能力和岗位职业素质。

本书可作为高职文秘及管理类专业的教材,也可作为参加秘书国家职业资格技能鉴定的辅助教材,还可以作为在职人员的参考书。为方便教学,本书配备了电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

办公室事务处理/王丹主编. —北京:机械工业出版社, 2015.8

高等职业教育“十三五”文秘专业规划教材

ISBN 978-7-111-51125-0

I. ①办… II. ①王… III. ①办公室工作—高等职业教育—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第184408号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛

封面设计:张静 责任印制:刘岚

北京富生印刷厂印刷

2015年8月第1版第1次印刷

184mm×260mm·9.5印张·232千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-51125-0

定价:22.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线:010-88379833

读者购书热线:010-88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网:www.cmpbook.com

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

金书网:www.golden-book.com

前 言

高职教育是以培养高素质技术技能人才为己任的,在秘书专业人才的培养上更加注重实际操作能力和综合素质的培养,因此,在教材的开发上也要与之相适应,必须紧紧围绕秘书岗位的典型工作任务,以工作过程为导向,着力培养学生的实际工作能力。

本书编写的总体思路是:打破以知识传授为主要特征的传统学科教材模式,以学生为中心,通过任务驱动的形式,以“一个导向,两个驱动”的理念来编排教材。一个导向是指工作过程导向,两个驱动是指项目情境驱动和任务情境驱动。项目情境驱动是以模拟公司“翰林文化发展公司”行政部的工作情境作为本书的预设情境;任务情境驱动是将实际工作中可能遇到的情境任务作为项目任务,力求增强教材内容与职业岗位能力要求的相关性,重视对学生职业能力的训练。而理论知识的选取则紧紧围绕项目任务完成的需要进行。

本书的主要特色有3个方面:

(1)教材定位:教学做一体。坚持学生的中心地位,教材设计的前提是充分考虑学生的情况,促进学生分析思考,便于学生动手实践,使学生在实际操作中掌握知识,提升能力。因此本教材更确切地说是一本“学材”。

(2)教材编排:简明直观,课证融通。参照秘书国家职业标准,将秘书职业资格考证的内容融入其中。每一个项目按照“项目导学—项目任务—考证通道—课堂项目实训”来编排,结构清晰。理论知识紧紧围绕项目任务完成的需要,穿插在任务实施的过程中,力求文字简洁,图文并茂。此外,每一个项目任务后设资料库,供学生拓宽视野,自主学习。

(3)教材使用:方便实用。通过校企合作和工学结合,充分开发教学资源,配备多媒体辅助教学资源包与课程网站,及时更新相关内容,方便教师的教和学生的学。

本书由王丹担任主编,负责全书的整体策划与统稿工作,由刘锦翠和刘迎春担任副主编。具体编写分工如下:王丹主要编写项目一、项目二、项目五;张科杰主要编写项目三、项目六;刘锦翠主要编写项目四;全书任务情境与相关案例由江苏淮安中央新亚集团刘迎春提供;全书延展训练与企业常用的表格由中国农业银行淮安分行王俭修改定稿。

本书在编写过程中,参考了国内外许多学者、专业人士的研究成果,在此谨向他们表示深深的谢意。部分图片来自于网络,因无法找到原作者因此没有注明,在此深表歉意。在本书编写和出版过程中,得到机械工业出版社编辑的大力支持,在此特致感谢。

由于水平有限,书中难免存在错误和疏漏之处,敬请同仁不吝赐教。

编 者

目 录

前言

项目一 办公室环境管理	1
任务一 办公区布局设计与布置	2
任务二 办公区环境维护与管理	10
考证通道	18
课堂项目实训	20
项目二 办公室时间管理	21
任务一 掌握时间管理的方法	22
任务二 编制、管理工作日志	28
任务三 领导约会安排	33
任务四 领导差旅安排	38
考证通道	47
课堂项目实训	49
项目三 办公室用品管理	51
任务一 办公用品订购	52
任务二 办公用品与设备管理	60
考证通道	65
课堂项目实训	67
项目四 日常办公事务处理	69
任务一 接打电话	70
任务二 邮件处理	76
任务三 值班工作	82
任务四 印信管理	88
任务五 日常办公会议安排	93
任务六 小额现金管理	100
考证通道	105
课堂项目实训	107
项目五 接待工作	109
任务一 日常来访接待	110
任务二 重要客户接待	115
考证通道	123
课堂项目实训	125

项目六 信息工作	127
任务一 信息收集与整理	128
任务二 信息传递与存储	133
任务三 信息开发与利用	138
考证通道	142
课堂项目实训	144
参考文献	146

项目导入

杨林文化发展公司成立于2010年,各项工作逐步走上正轨,业务量也不断扩大。随着公司的不断发展,公司员工增加,原有的办公空间过于狭小,经公司领导研究决定,在万达广场租用了一间300平方米的办公区,需要设计公司的环境设计人员对环境布置工作,进行规划负责。杨林文化发展公司现有员工28人,其中总经理1人,副总经理2人,市场部4人,企划部4人,财务部3人,人事部3人,行政部1人,销售部3人。公司领导要求充分利用租用的空间进行合理的布局和设计,使资源利用最大化,同时营造一个健康、安全的办公环境。

任务一 办公区布局设计与布置

任务二 办公区环境维护与管理

知识目标:了解部门办公区的构成要素、办公区布局的类型、办公区环境维护的范围,掌握办公区布局的原则和要求,整理办公环境的技巧和环境管理的基本方法。

能力目标:能对部门办公区进行合理布局;能采取措施消除安全隐患;能营造健康、健康、安全的办公环境。

情感目标:能够积极主动地与其他人员友好地沟通交流,有服务他人的工作态度和立场,能遵守公司的规章制度。

项目一

办公室环境管理

项目导学

项目描述

翰林文化发展公司成立1年来,各项工作逐步走上正轨,业务量也不断扩大。随着公司业务的不断发展,公司员工增加,原有的办公空间过于狭小,经公司领导研究决定,在万达广场租用了一层300平方米的新办公区,需要进行办公区域布局设计及办公环境布置工作,由行政部负责。翰林文化发展公司现有员工28人,其中总经理1人、副总经理2人、市场部4人、企划部4人、业务部5人、人事部3人,行政部6人,财务部3人。公司领导要求充分利用租用的空间进行合理的布局和设计,使资源利用最大化,同时要营造一个健康、安全的办公环境。

项目任务

任务一 办公区布局设计与布置

任务二 办公区环境维护与管理

学习目标

知识目标:了解部门办公区的构成要素、办公室布局的类型、办公室环境维护的范围,掌握办公室布局的原则和要求、整理办公环境的技巧和环境管理的基本方法。

能力目标:能对部门办公区进行合理布局;能采取措施排除常见隐患;能营造整洁、健康、安全的办公环境。

情感目标:能够与上司及部门其他人员很好地沟通与协调;有踏实肯干的工作作风和主动、热情、耐心的服务意识。

任务一 办公区布局设计与布置

情境导入

行政部主任施林接到为新办公场所进行办公区域布局设计的任务后，迅速召开了部门会议，讨论工作分工与实施计划。前台文员初萌认为，为满足公司各部门的实际工作需要，应要求每个部门结合公司具体情况，向公司上报一份办公室布局方案，再由行政部统筹协调。负责内勤的钟苗提出，要全面了解办公室布局、布置的原则和要求，这样在工作时就有章可循了。行政部助理高叶建议联系一家资质较好的装修公司协助设计。

任务描述

行政部主任施林要求高叶具体负责调研、设计的基础工作，拟订本部门办公室布局方案，并联系装修公司，给出2份公司办公区域设计与布局图，提交公司办公会议讨论。

任务分析

办公空间是一个组织开展经营活动所必需的，也是一种必须支付的资源，如何在适当面积的空间中获取组织的最大效益是一个组织在选择和设计办公结构和布局时必须考虑的。合理进行办公室布局，可以形成有效的工作流程，有利于员工的工作分配，有利于工作顺利完成。办公室的布局和布置不是简单的座位和设施的摆放，还需要考虑部门的工作性质、工作内容，要有利于工作人员之间的沟通，有利于内部监督及员工的自我监督，保证工作环境的协调和舒适。高叶充分吸收了部门各位同仁好的想法，迅速理清思路，确定了实施任务的步骤。

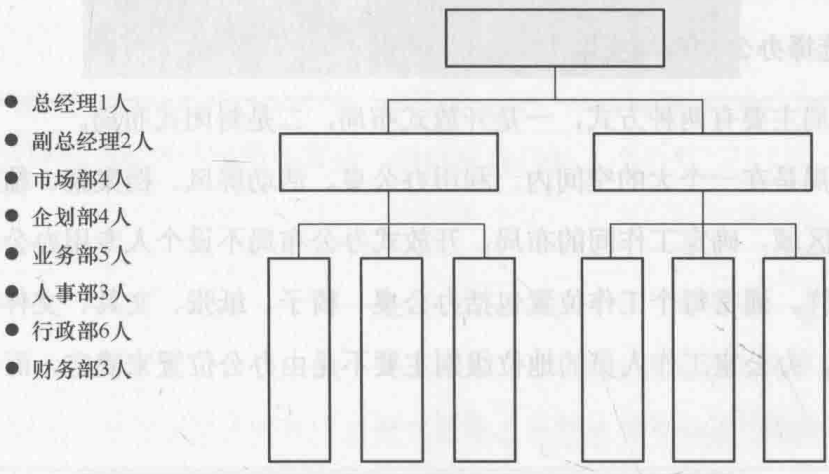
任务实施

Step1 了解公司整体组织架构

设计办公结构和布局首先就要考虑公司经营的性质或内容及公司机构的建制，如生产

型企业和服务型企业在办公室布局上就有显著的差别，带有生产车间的企业，办公区一般安排得离门较近，离车间远些；而商场的办公区域通常不安排在商店的大门边，而放在较里面的位置。此外，还需要了解公司有哪些部室，每个部室有多少人员，以此来决定办公空间的分类。

高叶在核实公司的机构和建制后，画出了公司组织结构图。请帮助高叶在图中填上相应的内容。



Step2 考察与分析部门业务工作

对各部门的业务工作内容与性质加以考察与分析，明确各部门之间的工作联系，以确保科学有效地实施工作流程，减少或避免不必要的重复和浪费。不同性质的部门设置的位置不同，如市场部、销售部主要以外联工作为主，人员往来频繁，适宜放在靠近外部的位臵；财务部、人事部需要安全和保密，适宜放在靠里的位臵。如果将业务相关联、相衔接的部门安排为近邻，可以减少工作人员和文件流动的次数和距离。在分析部门业务特点及对办公条件的要求时，着重考虑以下几点：

- (1) 所需面积、空间的大小。
- (2) 人员流动的频率。
- (3) 声音对办公效率的影响。
- (4) 需要设备及家具量的多少。

请在下面区域替高叶画一张各部门业务工作分析表，详细列出各部门的工作特点及布局设计上的特殊要求。

任务一 办公区布局设计与布置

Step3 选择办公室布局类型

办公室布局主要有两种方式，一是开放式布局，二是封闭式布局。

开放式布局是在一个大的空间内，利用办公桌、活动屏风、档案架、植物等可移动的物体来划分办公区域，确定工作间的布局。开放式办公布局不设个人专用办公室，组合工作间的材料丰富多样，通常每个工作位置包括办公桌、椅子、纸张、文具、文件的存放空间、计算机、电话等，办公室工作人员的地位级别主要不是由办公位置来确定，而是凭承担的任务来确定。



封闭式布局是按照办公职能设置分隔式的若干个相对独立办公室的布局。封闭式布局主要考虑相关业务处理的连续性和系统性，根据部门人员、业务特点、职能、设备等因素分配办公室，一般一个部门一间或多间。

开放式办公室和封闭式办公室各有优缺点，现代企业通常会采用开放式布局为主，局部使用封闭式布局的方法。请在下面区域列表说明开放式办公室和封闭式办公室的优缺点，并指出公司的哪些部门适合采用封闭式办公室。



适合采用开放式办公布局的部门有

适合采用封闭式办公布局的部门有

Step4 根据工作人员设定办公空间

员工的工作位置及办公空间的大小通常根据员工的工作性质、内容及各员工之间的关系来确定,一般而言,每个人的办公空间,大者可 3~10 平方米,小者 1.5~8 平方米即可。每个部门按工作人员数额及办公所需的空间,设定空间的大小。在进行办公区域分配时,通常要用列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来,以此为依据确定每位员工的工作位置。

请在下面区域列表记载行政部各人员的工作内容及所需办公空间的大小。

Step5 选择部门办公区的样式

常见的办公区布置样式有相向式、背向式、小间式、围坐式、同向式、链杆式、层叠式等。布置时要充分考虑部门工作的性质和内容以及部门内部组织和人员分工。例如，相向式、围坐式、链杆式便于沟通，有利于办公室配置的效率化，适合比较定型的业务操作，通常在开放式的办公布局中使用；背向式、小间式、层叠式便于个人集中精神思考，适合要求有独立创造性的工作；同向式可以避免办公室人员的目光交流，避免互相干扰，适合在封闭式的办公布局中使用。

行政部办公区应采取何种样式布置？为什么？其他部门呢？

Step6 选配办公家具及设备

根据工作需要，为办公区选配办公家具及设备，不同的工作内容和性质所需办公家具和设备也不完全相同。一般来说，每个工作人员至少应配备办公桌、椅、电脑及存储空间，在开放式的办公区域，可以集中设置办公设备区，供各部门使用。

请根据行政部的工作职能，在下面区域列表记载行政部所需办公家具和设备的名称和数量。

Step7 绘制办公区布局图

根据工作需要，绘制办公区域布局图。在布局图中要标明各部门办公区域所在的位置、办公区域采用的布置样式、公共区域的设置等。在绘制办公区域布置图时，最好要考虑到以下几点：

(1) 采用以开放式空间为主的布局,在采光、通风、监督、沟通等方面比同样大小封闭的若干办公室更优。

(2) 在设计上讲究灵活性,采用容易移动或拆除的间隔物进行隔断,便于根据组织发展需要改编布局和布置。

(3) 通常将有许多外宾来访的部门置于入口处,避免来客干扰其他部门工作。

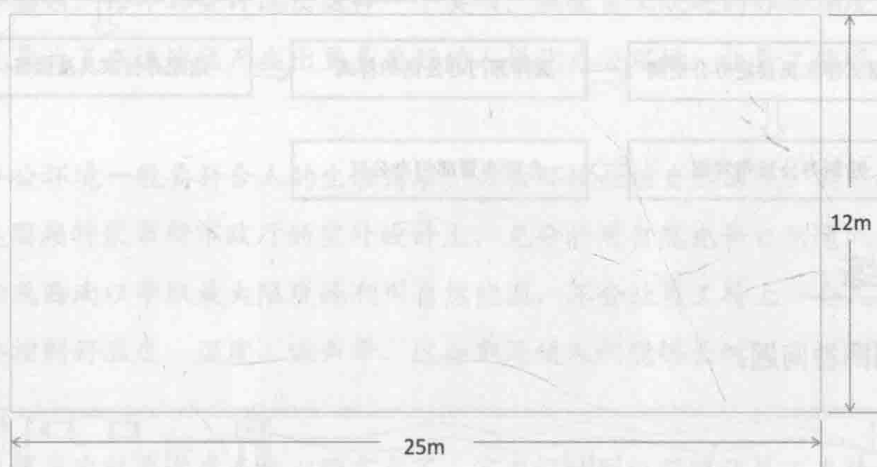
(4) 需要保密的部门应设在办公区域最里端,或设为封闭式小办公室。

(5) 工作性质和职能相近或联系紧密的部门尽量靠近,便于提高沟通效率。

(6) 预留充足的走道,并保持走道的畅通。

(7) 设置便捷的公共区域,如会客区、办公设备区、休息区等。

请根据公司的实际情况在下面区域帮高叶画出布局图。



Step8 合理布置部门办公区

协调、舒适是办公室布置的一项基本原则。这里所讲的协调是指办公室的布置和办公人员之间配合得当;舒适,是指办公人员在布置合理的办公场所工作时,没有不适感。在布置办公区域时,通常要注意以下几点:

(1) 按工作流程和职位安排座位,讲究合理有序,互不干扰,各座位间通道要适宜。

(2) 办公桌椅柜架的排列应采用直线对称。

(3) 使用统一规格的档案柜,高度统一,增进美观。

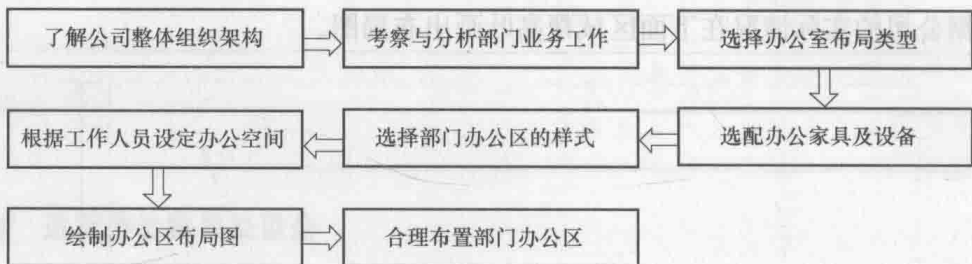
(4) 将复印机、传真机等大件办公设备安置在统一区域内,便于接电源线、管理和保养,常用设备应放在使用者近处。

(5) 电话最好 5 平方米空间范围内设一部,以免接电话离座位太远,分散精力,影响效率。

(6) 封闭式办公空间内，同室人员朝同一方向办公，领导应位于后方，以便监督。

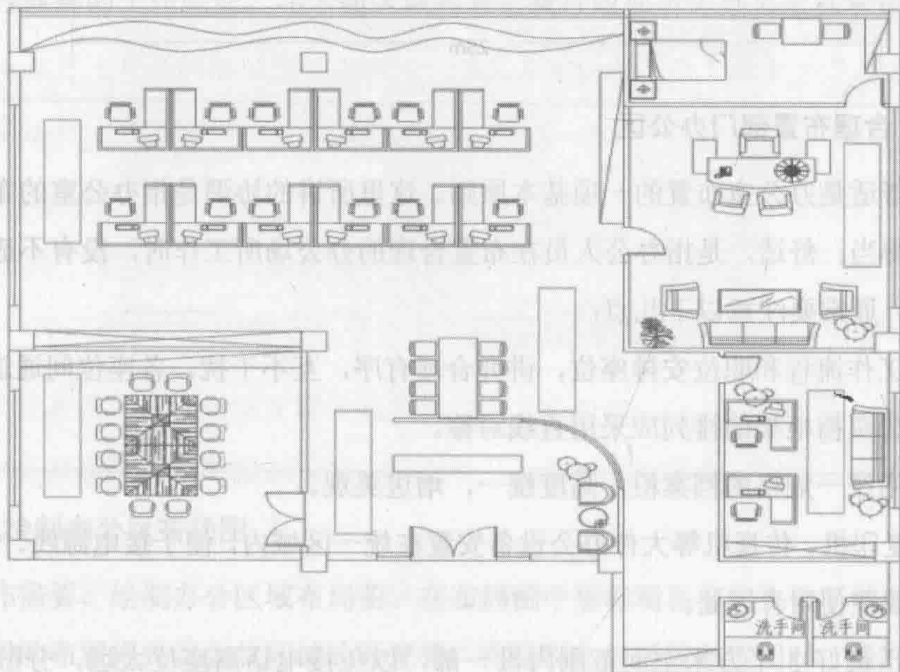
为了使部门办公区更加整洁、美观，员工工作更加高效，还需对办公区环境的布置提出合理的建议并付诸实施。请对行政部环境布置提出一些建议：

反馈小结



拓展训练

根据下图回答问题：



(1) 请在图上空格中填上合适的工作区域名称。

- (2) 图中采用了什么样的办公区布局方式?
- (3) 你认为图中办公区的布局合理吗? 说一说你的理由。
- (4) 你认为图中办公区的布置是否得当? 请提出一些好的建议。

资料库

人性化办公环境注重“人本”设计

工作节奏加快的现代社会,办公环境的好坏很大程度上决定人们的工作状态。在传统的设计中,老板的办公室往往占据最佳位置,不是通风最好就是临窗视野开阔,而在比较人性化的设计中,能看见室外美景的位置一般会留给员工,员工才是第一位的。

在美国华盛顿,每年都会评选出这样一个奖项:最受员工欢迎的办公环境奖。华盛顿设置这个奖项也是为了在该地区产生出更多更好的人性化办公环境,让员工能够在工作中充分感受到舒适。

人性化办公环境一般要符合人的生理需求,办公环境应该自然通风、能够很好地采光,如 MG2 在美国赖特蒙市新市政厅的室外设计上,充分利用自然光和自然通风,保证主要工作空间朝向南或西南以争取最大限度地利用自然能源,不会让员工待上一会儿就感到疲倦。另外,室内要控制好温度、湿度、噪声等,这些都是使人们能够长时间高效率待在办公室的因素。

当然,更深层次就要考虑人的心理需求了。室内设计到位能够让员工直接感受人性化办公环境。工作中员工有时是需要交流的,周到的办公环境在设计时会专门留出员工交流的空间,而且位置比较明显,不会放置在小角落,员工可以聊天、休息、喝咖啡。一般会把起居室的家庭气氛引入办公环境,如在休息空间摆放具有艺术感的沙发,或者装饰一些可以活跃气氛的摆件等。

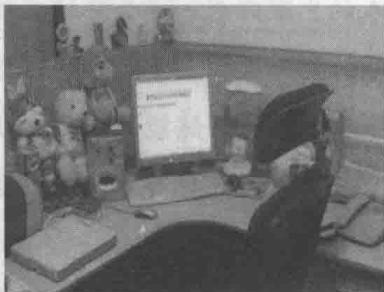
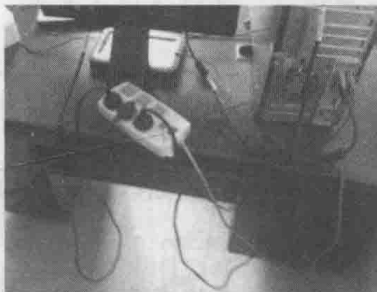
在国内一些办公环境中,经常可以看见员工偷偷小声打电话,而在国外,专门有供员工打私人电话的空间,在一些更加人性化的环境中,还会有浴室、洗衣房等,家的感觉会让员工更乐意效劳。例如,微软公司的办公环境的某些细节之处就体现了这种人性化原则:各个建筑物连接的地方设有自助餐厅,在办公环境中提供免费饮料、休息场所,甚至会有电子游戏室供员工们放松。另外,在美国一些高科技公司,工作人员可以带着心爱的宠物上班;在星巴克总部,母亲可以带着幼儿上班,因为办公场所中设计了“喂奶室”。

对于“人性化办公环境”，人们需要改变一些观念。很多国内的老板认为，给员工提供过于“人性化的办公环境”会导致员工工作更加懒散。但实际上，给员工足够的信任与尊重，一个好的办公环境能够留住更多的人才。

任务二 办公区环境维护与管理

情境导入

翰林文化发展公司办公区布局设计终于完成，办公室区域布置也已告一段落，各部门工作逐步走上正轨。但行政部助理高叶发现，由于大家忙于手头工作，忽视了对办公区域环境的维护与管理，不少人的办公区域不够整洁，甚至存在各种安全隐患。由于初期在设计时考虑得不够完善，办公环境还有待进一步优化。为引起公司领导重视，高叶拍摄了一些办公场所的图片来说明问题，希望加强办公环境的维护和管理。



任务描述

公司领导听完高叶的汇报后，要求行政部制订办公环境维护和管理制度的制度，做好环境维护和环境管理工作，在短期内抓出成效，营造健康安全的办公环境。

任务分析

整洁、有序的办公环境对企业的形象和绩效都会产生一定的影响。创造和保持一个和谐、美观、整洁、安全的办公环境，有助于办公室日常工作的完成，也有利于工作人员的身心健康。维护和管理好部门工作环境，是秘书人员的职责。要做好办公环境管理工作，首先要了解健康安全的办公环境的基本要求，其次要及时维护工作环境，保持工作环境整洁，第三要能识别安全隐患，定期进行安全检查，排除隐患。

任务实施

Step1 了解办公环境的构成要素

办公环境主要包括硬环境和软环境两部分。硬环境包括办公室空间环境、视觉环境、听觉环境、空气环境、安全环境等外在客观条件；软环境主要包括办公室（会客室）的工作气氛、工作人员的个人素养等社会环境。

空间环境指房间的分配、空间的设计、设备家具的布置等。

视觉环境包括办公室内的色彩、光线、绿化、装饰。

听觉环境指办公室所处空间的有益、无益的声音等。

空气环境指办公室的温度、湿度、空气流通与净化等。

安全环境指办公室的防火、防盗、防意外伤害等。

思考一下，什么样的硬环境和软环境有利于提高办公室工作效率？

Step2 掌握健康安全办公环境的基本要求

请仔细阅读以下办公环境管理制度：

翰林文化发展有限公司办公环境管理制度

第一条 为规范公司办公管理，营造一个文明有序、健康安全的工作环境，特制定本制度。

第二条 本制度实施范围为公司各部门、会议室、办公室、厕所、走廊等所有场所。

第三条 办公室环境卫生标准

办公室卫生要做到“五净一整齐”，即地面净、墙面净、桌面净、家具净、室内电器设备净，物品摆放整齐。

(1) 办公桌面整洁，物品摆放有序，不可摆放过多物品。

(2) 档案柜内书籍按照高、中、矮次序整齐摆放；存档资料须将文件放置文件盒内并在