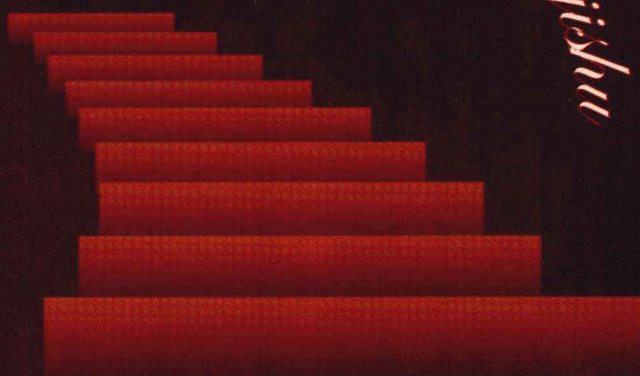


21世纪高职高专规划教材

计算机应用系列

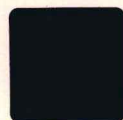
Bangong Zidonghua Yingyong Jishu



董铁 吴霞 主编

办公自动化 应用技术

清华大学出版社



Bangong Zidonghua Yingyong Jishu

21世纪高职高专规划教材
计算机应用系列

董铁 吴霞 主编
李雪晓 都日娜 副主编

办公自动化 应用技术

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书针对企事业单位日常办公中所遇问题和特殊需要,重点介绍如何通过相应软件运用技术手段解决办公及事务处理中的疑难问题。主要内容有:第1章办公自动化概述;第2章文字处理技术;第3章数据处理技术;第4章多媒体技术的应用;第5章会务管理;第6章文件打印输出与归档存储;第7章网络办公应用;第8章常用工具软件和第9章办公自动化安全。

本书的特点是从具体任务和实例出发进行论述,注重应用、立足解决实际问题。

本书既可作为高职高专教育经济管理、文秘、会展、计算机等专业办公自动化课程的教材,还可作为企事业单位在岗人员的培训教材,对社会各行业涉及办公自动化的人也是一本有益的读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

办公自动化应用技术/董铁,吴霞主编. —北京:清华大学出版社,2009.11

21世纪高职高专规划教材. 计算机应用系列

ISBN 978-7-302-20963-8

I. 办… II. ①董… ②吴… III. 办公室—自动化—应用软件—高等学校:技术学校—教材 IV. TP317.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第164532号

责任编辑:田 梅

责任校对:刘 静

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:14

字 数:321千字

版 次:2009年11月第1版

印 次:2009年11月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:23.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:010-62770177 转 3103 产品编号:023718-01

丛书编委会

主 任：牟惟仲

副主任：王纪平 吴江江 冀俊杰 赵志远 郝建忠 鲁瑞清

张昌连 冯仁华 李 弘 周 平 仲万生 林 亚

王茹琴 张建国 王 松 米淑兰 宁雪娟 李大军

编 委：宋承敏 孟震彪 刘长鑫 付绪昌 侯 杰 沈 煜

马爱杰 李贵保 白文祥 栾茂茹 卫停战 孟乃奇

王伟光 李书胜 李敬锁 阚晓芒 高光敏 王 玲

王 凯 赵 茜 盛定宇 孟繁昌 赵立群 车东升

赵宝生 侯贻波 刘 健 金 颖 徐 爽 李 多

董 铁 王 谨 都日娜 贾 晖 万 纓 李 昊

关 忠 赵春利 马 涛 田 颖 李春艳 闫秋冬

总 编：李大军

副总编：武信奎 车亚军 延 静 梁 露 吴 霞

序言

微电子技术、计算机技术、网络技术、通信技术、多媒体技术等高科技日新月异的飞速发展和普及应用，不仅有力地促进了各国经济发展，加速了全球经济一体化的进程，而且使当今世界迅速跨入到信息社会；以计算机为主导的计算机文化，正在深刻地影响着人类社会的经济发展与文明建设，以网络为基础的网络经济，正在全面地改变着人们传统的生活方式、工作方式和商务模式。

随着我国改革开放进程的加快、伴随着我国加入 WTO 以及我国市场经济体制的不断完善与发展，中国经济正在迅速融入世界经济，中国市场国际化的特征越来越明显。中国经济持续高速增长，进入到了一个最为活跃的经济增长时期。这一切都离不开高新科技的支持，都需要计算机、网络、通信、多媒体等现代化技术手段的支撑。为此，国家出台了一系列关于加强计算机应用和推动国民经济信息化进程的文件及规定，启动了电子商务、电子政务、金税等富有深刻意义的重大工程，加速推进“金融信息化、财税信息化、企业信息化和教育信息化”，全国掀起了新一轮的计算机学习与应用的热潮。

当今的时代处于网络化和信息化时代，很多工作都已经计算机化、网络化。随着我国国民经济信息化进程的加快，更加强调计算机应用与行业、企业的结合，更注重计算机应用与本职工作、具体业务的结合，计算机应用与本职工作结合的深度和广度已成为评价和考察一个人能否就业上岗、是否胜任本职工作的重要条件。目前，我国正处于改革与发展的关键时期，面对激烈的市场竞争和就业上岗的巨大压力，无论是即将毕业的各类学生还是下岗、转岗的待业人员，努力学习计算机、熟练操作计算机，真正掌握好现代化科技工具，对于今后的发展都具有特殊意义。

针对我国高职教育“计算机应用”等信息技术应用专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题，为

Preface

IV 了适应我国国民经济信息化发展对计算机应用人才的需要,为了全面贯彻国家教育部关于“加强职业教育”的精神和“强化实践实训、突出技能培养”的要求,根据企业用人与就业岗位的真实需要,结合高职高专院校“计算机应用”和“网络安全”等专业的教学计划及课程设置与调整的实际情况,我们组织北京联合大学、北方工业大学、北京财贸职业学院、首钢工学院、北方工业技术学院、北京石景山社区学院、北京城市学院、北京西城经济科学大学、北京朝阳社区学院、北京宣武社区学院、黑龙江工商大学等全国 30 多所高校及高职院校多年在一线从事计算机教学的主讲教师和具有丰富实践经验的企业人士共同撰写了这套教材。

本套丛书包括:《计算机基础实例教程》、《微机组装(DIY)与维护》、《多媒体案例教程》、《办公自动化应用技术》、《Visual Basic.NET 基础教程》、《SQL Server 数据库案例教程》、《网页设计与制作实用教程》、《中小企业网站建设与管理》、《计算机网络管理与安全》、《管理信息系统》、《电子商务案例》11 本书。在编写过程中,所有作者都自觉地以科学发展观为指导思想,严守统一的创新型格式化设计,采取任务制或项目制写法,贴近行业企业岗位实际,注重实用性技术与能力的训练培养,注重实践技能应用与工作背景紧密结合,同时也注重计算机、网络、通信、多媒体等现代化信息技术的新发展,使教材具有集成性、系统性、针对性、实用性、形式新颖和易于实施教学等特点。

本套教材不仅适合高职高专“计算机应用”和“网络安全”等专业及经济管理、税务、财会、金融类各专业学生的学历教育,同时也可适用于广大工商流通企事业单位从业人员的职业教育和在职培训,对于社会自学者也是一本有益的读物。

系列教材编委会

2009 年 9 月

前言

随着我国国民经济信息化进程的加快,促进了办公自动化和电子政务服务的应用发展,办公自动化对于提高工作效率、加强企事业单位管理、扩大服务范围、促进经济发展发挥了重要作用。当前,计算机应用水平、信息化发展的速度与程度,不仅是衡量一个国家经济发展和具有竞争力的重要指标,计算机应用与本职工作相结合深度和广度也已经成为评测及考查员工是否胜任本职工作的重要条件。

目前,我国正处于改革与发展的重要关键时期,面对激烈的市场竞争、面临就业上岗的巨大压力,无论是在岗的政府公务员与企事业单位员工,还是即将毕业的各类学生及下岗转岗待业人员,努力学习计算机、熟练操作计算机、真正掌握好现代化科技工具,对于今后的发展都具有特殊意义。为此各行各业不仅掀起了学习和应用计算机的热潮,而且更加强调和注重计算机应用与本职岗位实际业务的深度结合。

本书针对国家机关及企事业单位日常办公中所遇问题和特殊需要(如文档管理、会议管理、数据统计、信息发布、电子办公、网络办公、电子政务服务等),重点介绍通过采用相应技术手段、如何解决办公及事务处理中的疑难问题。为了跟踪计算机软硬件设备与技术的新发展,为了适应社会改革发展对办公自动化新的需要,为了满足高等职业教育计算机应用教学的新要求,编写了本教材。

全书共9章,以学习者应用能力培养与提高为主线,依照学习计算机、应用计算机的基本过程和规律,以“任务驱动、案例教学”的方式,结合知识要点循序渐进地进行讲解,主要为帮助其提高应用能力与操作技巧。具体内容包括:办公自动化概述、文字处理技术、数据处理技术、多媒体技术的应用、会务管理、文件打印输出与归档存储、网络办公应用、常用工具软件、办公自动化安全等内容,并对目前社会比较流行的软件工具和与之相对应的信息处



VI 理方法做了比较详细的介绍。

本教材由多年从事计算机教学及办公自动化实践活动的作者编写,在写作中充分考虑办公室工作的疑难问题和特别需要,注重理论知识与实践技术手段的结合,贴近岗位业务实际,以任务和实例作为引导,突出新增功能的实际操作和技能技巧的学习掌握,以促使办公自动化应用水平有所提高。由于全书采取新颖、统一的格式化设计,并具有定位准确,知识系统,内容丰富,案例鲜活,贴近实际,操作步骤详细,职业针对性突出,实用性强,语言精练且易于理解掌握等特点,因此本书的应用层面较广。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织编写,董铁和吴霞主编,吴霞统稿和修改,李雪晓和都日娜为副主编,原国家贸易部总工程师冀俊杰审订。作者分工:都日娜(第1章),吴霞、董铁(第2章、第5章、附录),董力(第3章),王谨(第4章),李雪晓(第6章),吴霞、翟然(第7章),李春艳(第8章),吴霞、赵立群(第9章),关忠、马涛、马瑞奇等人协助有关章节的编写,李晓新负责本教材课件的制作。

本书在编写过程中,我们参阅借鉴了大量与办公自动化有关的书籍报刊与网络资料,在此一并致谢。由于编写时间仓促、作者水平有限,书中难免有疏漏和不足,恳请同行和广大读者予以批评指正。

编 者

2009年9月

目录

CONTENTS

第1章 办公自动化概述	1
1.1 办公人员的岗位和主要内容	1
1.1.1 办公室工作的岗位职能和工作内容	2
1.1.2 办公人员需要的基本素质和技能	3
1.1.3 办公室工作的主要流程	5
1.1.4 办公自动化的特点和发展趋势	6
1.2 办公自动化的设备和环境	8
1.2.1 计算机设备	8
1.2.2 通信设备	9
1.2.3 多媒体设备	9
1.2.4 其他办公设备	10
1.3 办公自动化系统	11
1.3.1 计算机操作系统	11
1.3.2 OA 系统	15
1.3.3 MIS 系统	16
1.3.4 网络系统	17
本章小结	23
思考题	23
第2章 文字处理技术	24
2.1 提高汉字输入的效率	24
2.1.1 汉字输入方式的选择	24
2.1.2 掌握输入汉字的技巧	24
2.1.3 使用快捷键提高速度	26
2.1.4 利用计算机储存的信息	27
2.2 模板的使用	28
2.3 长文档的编辑处理技巧	30
2.4 挖掘查找替换的全部功能	38

VIII	2.5 批注及其使用.....	39
	2.6 使用样式高效排版.....	40
	2.7 给自己创造方便的文字处理环境.....	46
	本章小结	51
	思考题	51
第3章	数据处理技术	52
	3.1 对工资表进行公式、函数及图表的综合应用	52
	3.2 对销售数据表进行数据管理与数据分析.....	59
	3.3 Excel 2003 的其他应用技巧.....	68
	本章小结	75
	思考题	75
第4章	多媒体技术的应用	76
	4.1 图像的获取和处理.....	76
	4.1.1 图像的基本知识	76
	4.1.2 图像的获取	79
	4.1.3 图像的处理	82
	4.2 音频素材采集与处理.....	96
	4.2.1 常见声音文件格式	96
	4.2.2 音频素材的采集	97
	4.2.3 音频素材的编辑处理	98
	4.3 视频素材采集与处理.....	99
	4.3.1 视频文件格式	99
	4.3.2 视频素材的采集	99
	4.3.3 视频的简单制作.....	100
	本章小结.....	103
	思考题.....	103
第5章	会务管理.....	104
	5.1 利用办公软件组织会议	104
	5.1.1 设置会议安排.....	104
	5.1.2 设置会议提醒.....	105
	5.1.3 查看会议安排.....	105
	5.1.4 修改会议安排.....	107
	5.1.5 联系人管理.....	108
	5.2 会务服务	109
	5.2.1 打印参会人员名片.....	109
	5.2.2 特大横幅/标语的制作	111
	5.2.3 会议请柬巧制作.....	112
	5.3 幻灯片进行演示	116



5.3.1 幻灯片制作技巧	116
5.3.2 幻灯片演示技巧	118
5.4 会议文件排版技巧	120
5.4.1 会议标题的几种格式	120
5.4.2 文体页面安排	120
5.4.3 模拟公章	122
5.4.4 文档的保存	122
本章小结	123
思考题	123
第6章 文件打印输出与归档存储	124
6.1 文件打印设备的使用	124
6.1.1 打印机的类型	124
6.1.2 打印机的安装	125
6.2 文件打印方法和技巧	128
6.2.1 Word 文档打印技巧	128
6.2.2 Excel 电子表格打印技巧	131
6.2.3 幻灯片打印技巧	133
6.3 文件存储与压缩	134
6.3.1 文件存储	134
6.3.2 数据备份	135
6.3.3 光盘刻录技术	136
6.3.4 数据压缩技术	140
本章小结	142
思考题	142
第7章 网络办公应用	143
7.1 办公局域网的搭建	143
7.1.1 局域网搭建的硬件设备	143
7.1.2 网络环境	145
7.2 网络办公中硬件设备的应用	148
7.2.1 网络打印机	149
7.2.2 网络传真机	149
7.3 网络办公中软件的应用	155
7.3.1 电子邮件软件——Outlook Express	155
7.3.2 传递文件——FTP 服务器上传下载	163
7.3.3 即时通信——MSN	167
7.4 网络搜索引擎	170
7.5 网络办公自动化系统	172
本章小结	173



X	思考题.....	173
	第8章 常用工具软件	174
	8.1 办公常用工具软件	174
	8.1.1 Windows 优化大师	174
	8.1.2 文件加密.....	181
	8.1.3 文件恢复.....	182
	8.2 日常应用软件工具	186
	8.2.1 Foxmail	186
	8.2.2 电子日记本.....	190
	本章小结.....	193
	思考题.....	193
	第9章 办公自动化安全	194
	9.1 文档保护	194
	9.2 数据挽救	198
	9.3 病毒防护	201
	本章小结.....	207
	思考题.....	207
	附录 常用文件扩展名、文件类型和打开方式	208
	参考文献	211

第 1 章

办公自动化概述

【学习目标】

本章详细阐述了办公自动化的基本知识,主要涉及办公人员的岗位和主要内容、办公自动化设备环境,以及办公自动化系统三方面的内容。

【技能要求】

1. 了解办公人员的岗位职能要求,了解常用办公设备及环境,了解常用办公自动化系统结构及其功能特点。

2. 尝试运用所学的相关知识点,独立思考、分析实际社会生活中的案例。

办公自动化是指在行政机关工作中,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,从而达到提高行政工作效率的目的。

由办公自动化的上述定义,可以总结出办公自动化的基本特征。

- ① 办公自动化具有政务处理、信息管理和辅助决策功能。
- ② 办公室是监督和控制本机构的信息处理全过程。
- ③ 办公设备是人们在处理办公信息和事务中所必需的工具和装备。

1.1 办公人员的岗位和主要内容

办公是指处理办公工作事务的活动过程。

办公室是单位内部的行政管理部门,是完成办公事务的场所。它通常是党政机关、社会团体和企事业单位内设立的综合部门,是沟通上下、联系左右的枢纽和桥梁,是领导工作的辅助性机构。办公室是协助领导办理专门事项、起辅助和协调整个日常工作作用的部门。

办公人员是从事办公室职责范围内、处理日常政务、对内及对外工作业务,并为领导决策提供服务的专门人员。其工作范围较广,上对领导、下对单位内部职工或外单位的来访者,提供相关服务和管理职能,具体的工作是处理工作职责内的各种事务和各类信息。

1.1.1 办公室工作的岗位职能和工作内容

由于各单位的体制和规模、工作性质和专业领域不同,办公室工作的职能和工作内容也不尽相同,这里从通用性的角度来进行概要说明。

1. 岗位职能

岗位职能主要涉及服务、协调、把关、督办和助手等方面,具体如下。

- ① 负责公文处理、档案管理、机要保密和办公自动化工作。
- ② 负责单位内部工作的协调和督促检查。
- ③ 负责工作会议的组织安排。
- ④ 负责内务、人事、生活福利计划综合性接待等行政事务。
- ⑤ 负责或参与起草综合性重要文字材料。
- ⑥ 承办领导交办的其他工作。
- ⑦ 负责精神文明建设和工会工作。

2. 工作内容

① 文秘工作。负责撰写公文,主要有各项决定、决议、通知、通报、报告、请示和批复,以及发展规划、工作计划和总结等。为领导起草发言稿,或提供有关背景资料。负责各种文印工作。

② 档案管理。档案管理主要是针对文书档案、科技档案等存档文件的管理。档案包括各种资料、传真电报、单位内部文件、资质证书或重要会议文件、外事工作、出版工作、科研课题和科研成果等。管理工作涉及对档案的收集、整理、传阅、分发、鉴定、保管和统计等内容,以便发挥档案应有的借鉴作用和参考价值。

③ 人事管理。承担人员招聘、录用、编制、调配和人事档案管理工作,负责岗位设置、薪酬设计、教育培训、职称评审、资格认定、年度考核与奖励、职位升降以及职业生涯规划等工作。

④ 会务管理。从会议的计划和安排着手,进行会议的准备工作,组织会议进程,完成会议的文字记录、录音和录像等工作,整理会议资料,形成会议纪要。

⑤ 信息管理。对单位内部和相关领域内信息的收集、整理和利用工作,了解行业的发展状况和趋势,参考及借鉴成功经验,促进信息成果向工作成果的转化进程。

⑥ 协调关系。协调的范围有单位内上级与下级之间的关系,部门与部门之间的关系,本单位与外单位的关系,协调的内容涉及人员、资金和事物等方面。

⑦ 规范制度。从行政管理角度出发,以岗位责任制为中心来制定和完善单位内部的工作规划、工作规程和各项管理制度,使管理工作制度化、规范化和科学化,这是实施全面管理的基础和保障。

⑧ 提案管理。提案是单位内部行使民主管理的途径和方式。提案管理的内容有接收提案,检查和监督提案办理情况,通报提案落实的情况。

⑨ 接待管理。负责接待来电、来信和来访的接待工作,主要内容有关于单位规章制度或政策的咨询或建议,对其工作人员的投诉或意见,外单位的合作意向等。

⑩ 统计管理。统计管理的内容涉及单位的业绩状况和发展水平,客观、严谨的统计

资料对于领导的科学决策和单位发展规划来说,具有十分重要的影响。



小贴士

岗位职能与工作内容之间有什么联系呢?对岗位职能的描述是具有定性和概括意义的,而对工作内容的揭示是具有定量和具体意义的,它们结合起来组成了对办公室工作内容的完整揭示。

1.1.2 办公人员需要的基本素质和技能

办公室是一个单位内部重要的职能部门,工作性质决定了办公人员的素质要高、办事能力要强。这对于认真贯彻执行党的方针、政策,提升单位形象,提高工作效率和工作质量来说,都是十分重要的。办公人员是领导的参谋与助手,倘若没有较高的思想和政策水平,扎实的专业能力,就不可能为领导提供有效的决策服务。

1. 基本素质

素质是对人在政治思想、道德品质和专业技能等方面,经过学习和历练所达到的水平和能力的描述,它是人内在的、较为稳定的属性,能对人的各种行为起到长期的、持续的影响甚至决定作用。

① 政治素质。要有坚定、鲜明的政治立场,即在政治思想和行动方面,与党中央保持高度一致,认真地贯彻落实党的路线、方针和政策。

② 职业素质。忠于职守,工作积极,求真务实。积极收集各种有价值的信息,及时准确地为领导者的决策提供服务,努力提高办事效率。

③ 心理素质。自觉地当好领导的参谋与助手,充分发挥工作的积极性和创造性,实现自我价值。谦虚谨慎,平等待人,善于团结协作。面对棘手的人和事不慌、心态平和、处事冷静。

2. 能力要求

对于办公室人员而言,能力是指完成其承担工作的本领,是办公室人员良好素质在工作中的综合体现。

① 思维能力。认识事物、观察事物和分析问题的能力,有辨别是非能力,机智应变能力,处理问题既要符合办事原则,又要讲究工作方法,使人能够很好地接受。

② 表达能力。语言表达意思准确,措辞得体,态度鲜明,符合身份。

③ 写作能力。熟练掌握应用文体的写作规范,具有撰写出观点正确、内容详实、结构合理、思路清晰、表达流畅和文笔精练的文章的能力。

④ 阅读能力。对重要文件或理论著作的原文应认真研读,积极领会其内在精髓和实质,在工作中认真贯彻执行。

⑤ 倾听能力。办公人员要善于耐心倾听别人的发言,并用清晰简明精练的语言加以复述,这对于沟通和交流来说是十分重要的。

⑥ 协调能力。办公工作涉及的部门和人员较多,建立良好的协作关系,才能提高工作效率。沟通和协商都是常用的手段和方法。

⑦ 管理能力。对自己负责的工作有效地进行管理,以满足领导和他人的工作需要,才能胜任自己的工作。

⑧ 社交能力。参加社会活动时,把握公关的形象和技能,善于待人接物、处理好各方面的关系,注意提升单位和领导的形象。

3. 基本技能

办公室人员除了日常的政务工作之外,还要具备使用办公设备的技能。

① 具备良好的硬笔书法技能,熟练掌握文字速记的方法。

② 使用常见录音设备的技能,以及熟练使用数码照相机和摄像机。

③ 掌握传真机、复印机、打印机、扫描仪、投影仪、激光照排、微型胶印机和碎纸机的使用。

④ 具备计算机硬件的使用、维护和保养知识。

⑤ 掌握计算机应用软件的使用,如文字处理、表格处理、图片处理软件等。

⑥ 掌握网络应用的基本方法,如浏览器、搜索引擎的使用,收发电子邮件,使用网络硬盘,上传和下载电子文件等。

⑦ 熟练掌握单位内办公自动化系统的应用。

4. 知识结构

办公室工作的性质,要求工作人员有尽可能广博的知识,才能适应实际工作的需要,高质量地完成所肩负的工作。办公人员应努力从以下三个方面提高自己的知识结构和层次。

(1) 基础知识

① 科学文化基础知识。包括语文、数学、物理、化学、历史、地理、生物及外语等各方面的常识,这是学习和掌握其他的知识文化的基础。

② 政治理论知识。主要有马克思主义哲学和政治学、政治经济学、中共党史、党的建设理论、毛泽东思想、邓小平理论、江泽民同志的“三个代表”以及有关的国际国内时事政治。系统地学习和理解这部分知识,树立正确的世界观和方法论,坚定正确的政治方向和较高的理论水平。

③ 政策法规基础知识。党的十一届三中全会以来现行的路线、方针、政策,国家的宪法和法律,各种行政法规和部门的规章制度等。熟练掌握这些知识,办公室人员才能在工作中有章可循,认真贯彻落实。

(2) 专业知识

① 秘书知识。秘书学、文书学、逻辑学、应用写作、档案管理、行政管理学、领导学、信息学、信访学、调研学、速记学等。只有具备了这些知识,才能更好地胜任办公室为领导服务、承办行政事务的工作。

② 办公知识。有计划学、运筹学、统计学、财务管理、物业管理、演讲与口才等。

(3) 相关知识

① 方法论知识。包括系统论、信息论、控制论、科学哲学等。

② 心理学知识。包括普通心理学、领导心理学、管理心理学、社会心理学、秘书心理学等。

③ 社交知识。如人际关系学、公共关系学、礼仪学等。

④ 其他知识。有行为学、预测学、咨询学、伦理学、新闻学、编辑学、传播学、人才学、文学艺术及书法等。



小贴士

作为办公室工作人员,应该具备上述基本素质、能力要求、基本技能和知识结构。办公室工作人员如果不具备这样的要求,就无法高质量地完成自己的本职工作,以及辅助领导的工作。

1.1.3 办公室工作的主要流程

对于流程的定义,ISO 9000 是这样给出的,业务流程是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。这个关于流程的定义是比较权威和专业的。

由于没有明确的关于办公室工作流程的定义,在这里套用它的定义给出办公室工作流程的定义,是一组将办公室输入工作转化为办公室输出工作的相互关系和相互作用的办公活动,它明确给出了办公活动中具体的要求、标准和规范,以及操作方法和操作步骤,使办公工作能够有目的、有方向和可操作地进行。

由于每个单位办公室工作的性质不同,各单位的办公流程也不会相同,这里只列举基本的、有代表性的流程作为说明。

1. 收文办理工作程序

(1) 流程

签收—登记—主任审阅—领导批示—科室办理—文件归档。

(2) 工作流程说明

- ① 签收。对收到的公文进行签收。
- ② 登记。对收到的公文进行登记。
- ③ 主任审阅。办公室主任对文件内容进行审阅,将文件呈送相关领导阅批。
- ④ 领导批示。领导根据文件内容批示有关科室进行处理。
- ⑤ 科室办理。相关科室根据自己职责权限在规定时限内办结公文。
- ⑥ 文件归档。对办理完毕的公文进行立卷、归档。

2. 发文办理工作程序

(1) 流程

拟稿人起草—负责人核稿—领导审签—科室编号和校对—印制—归档分发。

(2) 工作流程说明

- ① 拟稿人起草。拟稿人按要求拟出文稿送科室负责人审核签字。
- ② 负责人核稿。科室负责人对文稿内容进行审改、签名后由拟稿人将文稿送办公室主任核定并签名。
- ③ 领导审签。办公室送主管领导审定、签发。