

第一章 绪论

在现代管理体系中，办公室的管理实践既是实现管理目标的重要步骤之一，又是值得我们去深入研究的一门科学。建设办公室管理的理论体系，有利于办公室管理的科学化、规范化和现代化。有利于提高管理质量和效益。

第一节 办公室管理研究的意义

办公室管理理论是管理学中的一个特定的范畴，是现代行政管理学的一个重要组成部分。

办公室这个名称，在不同地区、不同单位不尽一致，如有的称办公厅或办公室，有的称秘书处或秘书科、秘书股等等。不论其名称如何，其职能和性质都大体相同。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办事机构，是沟通上下左右、联系四面八方的枢纽和桥梁，是领导的参谋和助手。

在我国，办公室的工作是和秘书工作联系在一起的，它的历史可追溯到上古时期。在原始社会末期和奴隶社会初期出现的男“祝”、女“巫”，就具有秘书工作的性质，其作用类似部落酋长的秘书。主要职能是为酋长占卜算卦、传达上天的旨意；将卜辞刻到甲骨上，记录天示，记载人事原委；然后将作为档案、文书的甲骨片保存起来，以备查阅。殷商后期和西周时期出现的史官：大史、小史、外史、内史、御史，总称为五史，除了巫祝的职能外，还承担起草诏令、草拟文件的职责，这大概可以算是办公室的雏形。秦统一六国

以后，在中央设立三大机构：太尉府、丞相府、御史大夫。其中御史大夫一职就相当于皇帝的秘书长或办公厅主任。以后各个朝代，虽然名称屡有更换，但皇帝属下都设有管理秘书工作的部门，如汉的尚书省、隋的三省制（尚书省、门下省、中书省）等。就是清康熙帝亲政后成立的内阁，名义上虽是“统领六部、综揽行政之府”，品级也调升为正一品，但其职能包括参与议政、宣布纶音、办理本章、承办典礼、组织修书及存贮档籍六个方面，因此，实际上是皇帝直接指挥下的“宫廷办公厅”。

1911 年的辛亥革命，推翻了清王朝，建立了国民政府，孙中山先生担任第一任临时大总统。总统府设立了秘书处，各部设政务厅，正式推行了办公室的建制。北洋军阀时期，中央机关除总统府外，还设有内阁即国务院，下设秘书厅，内设秘书长、秘书、金事、主事等职。

中国共产党的秘书工作是从 1923 年党的三大开始的。会议决定建立秘书制。1928 年党的六大以后，又决定成立中央秘书厅，各省委成立秘书处。1942 年，陕甘宁边区政府根据精兵简政的原则，成立了合署办公厅，下设秘书处，统一掌管边区政府的会议记录、公文拟稿、收发、缮印、档案保管、书报编审和对外宣传等事项。

1949 年，中华人民共和国成立。根据《中央人民政府组织法》，政务院成立了秘书厅，设立秘书长、副秘书长。各省、区、市也都成立办公厅（室）或秘书厅（局），设有秘书长。县、局等基层单位设立秘书室或秘书股。企事业单位设立办公室或秘书。目前，在我国县级以上党政机关和大部分大中型企业，一般都设有办公室，形成了一个上下纵横的办公室工作网络。

在国外，办公室工作也起源于秘书工作。在日本，秘书一词，日语解释为秘密藏书之意。在西方语言中，英语称 Secretary，读音近似俄语的 секретарь，法语的 secretaire。“秘书”一词，来源于拉丁语 secrehum。所有的词根都是“秘密”的意思。这是因为，在中世纪，秘

书是处理国王通信的人或是处理机密和秘密紧要之事的高级人员。在英国，秘书这种职称有其长久的历史，而且是指一种高级官员。这些人员直接为领导层的工作服务。在当今发达的西方国家中，办公室的工作机构和人员都有很大的发展。如美国专为总统处理各种日常事务的行政机构——白宫办公厅，在罗斯福时期（1939—1945），厅内人员总数只有 157—215 名，至尼克松时期（1970—1974）增至 632—552 名。其内部设置也较复杂：办公厅内设主任、副主任各一人，主任帮办、助理、特别助理、执行助理各一人；副主任的助理、帮办各一人；总统的新闻秘书、副秘书长、副新闻秘书助理各一人；总统的高级顾问、副高级顾问、助理高级顾问、顾问、助理顾问各一人；还有其他助理 10 人。他们分别负责国家安全、立法、通讯以及政策制定、行政管理、公众联络等事务和总统的私人事务。此外，还设置有九个厅内办公室首席撰稿人。1978 年 3 月，又正式设立国内政策参议院，隶属于白宫办公厅，1981 年改称政策制定办公室。无论从机构设置上看，还是从人员配备上看，白宫办公厅恐怕是世界上最大的办公机构之一了。

由此可见，只要有领导和管理存在，就有为领导和管理服务的机构和人员存在，特别是办公室一类综合机构存在。与任何其他事物一样，办公室这种管理实体也经历了产生、发展和成熟的过程，发展到今天，已逐步趋向正规化、规范化。

长期来，在不少人的心目中，办公室的工作只是抄抄写写，收发收发，迎来送往，电报电话，似乎无规律可循；办公室人员也是“眼睛一睁，忙到熄灯”；“一年忙到头，说不上一、二、三”，似乎无科学可言。究其原因：办公室管理在整个管理系统中的地位和作用往往被忽视；办公室管理作为一门科学并未被人们所认识；而办公室人员本身对办公室管理的理论也缺乏有效的开发。这不仅影响了办公室的工作效率和作用的发挥，而且也脱离了实现科学化管理的时代要求。这些问题在国外也同样存在。1983 年出版的《苏联机

关秘书》一书就指出，整个苏联的秘书人数过少。据 70 年代统计，全苏机关秘书总数仅 13 万多人，事务员 53 万多人。其职能仅限于办理事务性和辅助工作以及为机关服务的信息工作。因此，秘书工作被视为无足轻重，得不到应有的关心和重视，有的甚至对秘书工作持藐视态度，轻视服务性的事务人员。其结果，秘书体制和结构不合理，办公室的作用不能得到充分发挥，致使许多部门的领导人不得不把大量时间花费在各种事务性工作上，影响了整个行政管理的工作效率，造成某些官僚主义弊病。为了从根本上解决这些问题，我们必须对办公室在现代科学管理中的地位和作用作理论的探讨和阐释，从而转变人们的传统观念。

1985 年的全国秘书长、办公厅（室）主任座谈会提出了办公室职能的“四个转变”，即：从偏重于简单办文办事转变为既办文办事又出谋献策；从单纯地收发传递信息转变为既收发传递又综合处理信息；从单凭老经验办事转变为实行科学化管理；从被动服务转变为力争主动服务，以适应新形势的要求。这指明了新时期办公室工作改革的方向和任务，提出了新形势下办公室工作的目标和要求。要实现这个目标和要求，必须做好以下两个方面的工作：

一是必须着力改变那种只写奉命文，只办奉命事，满足于不出差错的传统思想，树立出谋献策，当好参谋的新观念；改变那种“口将言而囁嚅，足将举而趑趄”的谨小慎微的传统习气，树立敢于直言的主动精神；改变那种只当“传达室”、“收发室”的传统工作方式，不断提高发现问题的洞察能力，由表及里的分析能力，兼收并蓄的综合能力，把握未来的预测能力，改革创新的探索能力，运用自如的文字能力。

二是必须对办公室的工作实践进行系统总结，不断探索办公室工作和管理的规律，把办公室的管理活动提高到理性的高度来认识；建立办公室管理的学科体系，改变那种“师傅带徒弟”的传统管理方式，实行以理论为指导的科学管理。

进行办公室管理的研究，是办公室在现代管理中的地位和作用所决定的。在现代管理活动中，为了实现管理目标，一个单位的管理体系应如图 1-1 所示。

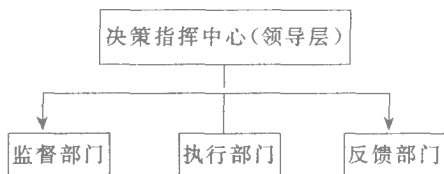


图1-1 一个单位的管理体系示意图

决策指挥中心处于管理体系的中心位置，是指本单位的领导层，通常称“领导班子”；执行部门是指职能机构，主要承担领导决策的贯彻执行任务；监督部门的主要职责是检查、监督执行部门，贯彻实施领导决策；反馈部门的重要任务是收集各种信息并加以分析处理，向领导提供决策的参考资料。

在整个管理系统中，办公室是领导层的辅助层。对于决策指挥中心而言，它是综合办事机构；对于各执行部门而言，它是平衡协调的枢纽；对于上下左右单位而言，它是信息网络中心；它对执行情况兼有监督和反馈的作用。正因为如此，办公室不仅仅是一个职能部门，而且是一个单位的综合管理部门，这是区别于其他职能部门的重要标志。许多人把办公室称为“参谋部”，这不无道理。办公室管理的优劣，直接关系到整个目标管理的好坏。因此，加强办公室管理的研究，其重要性决不限于办公室本身，而是关系到整个单位的管理效益。

以信息为中心，以微型电子计算机为标志的新技术革命，极大地促进了社会生产力的发展。它对办公室工作的直接影响是“办公自动化”。原始的办公手段将为现代化、自动化的工作手段所代替；办公室人员的“书生型”将减少；“开拓型”、“通才型”将增多。新时期的形势发展，要求办公室人员更好地学习马列主义，毛泽东思

想，学习新的科学理论和方法，如系统论、信息论、控制论、运筹学、未来学、现代领导科学等等，办公室人员的思维方式将发生重大变化；办公室的机构、编制以及人员素质、层次、结构等也将趋向精干化、合理化和立体化。目前，日本、美国、英国在办公自动化方面居于领先地位。它们已由使用单机阶段、单位联机阶段发展到跨地区以至跨国界的联机系统阶段。通过现代化办公手段，可以把文书处理的草拟、定稿、复制、发文和归档五个步骤缩为一步，使遥远的信息传递变得近似咫尺。前些年，日本制成了“电视会议系统”，它可把名古屋、东京、大阪、神户四大城市的会议室联结起来，使出席会议的人免于长途跋涉之劳，就像在一个会议室里举行会议一样。办公自动化在我国起步较迟，但近几年来也有了很大的发展。形势的发展，向办公室的科学管理提出了新的课题。为了迎接新技术革命的挑战，跟上社会发展和经济建设发展的步伐，我们必须加强对办公室管理的研究，特别是办公室自动化管理的研究。这是一项不可等闲视之的紧迫任务。

综上所述，进行办公室管理的研究，开发办公室管理的科学体系，不仅由于办公室工作本身具有丰富的实践经验而成为可能，而且，也是社会发展和现代化建设的需要。随着这门学科的开发、完善和发展，必将对现代化的科学管理起到推动作用。

第二节 办公室管理研究的对象

办公室管理是建立在办公室工作的基础之上的。但是，办公室工作与办公室管理是两个不同的范畴。长期来，由于不善于把这两者加以区分，因此，既影响了办公室工作的效率和规律性的探讨，也影响了办公室管理及其系统的开发。

什么叫管理？马克思曾指出：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行

生产总体的运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能。”^①从这段话里，我们可以看出：管理活动是从一般的社会生产与生活活动中分离出来的一种专门的社会活动；管理活动的主要职能是协调整体中各人或各部分的活动，从而达到单位个人或某一部分所不能完成的整体目的。简言之，管理是一种有意识、有目的、合乎客观规律的活动。开展管理活动的前提是必须有范围和目标，通过管理人员的管理对其所管辖范围内的工作按目标进行处理。这种活动带有控制、管辖的意思。

工作，是指完成某项任务而在一定业务范围内的劳动。就办公室而言，由于层次不同、结构各异、人员素质的差别，所承担的工作和业务范围也不完全相同。尽管如此，办公室的工作不外乎以下三个方面：参与政务、处理事务、搞好服务。其业务范围一般包括文件收发、办理公文、起草文件、制订计划、组织会议、管理印章、接待来访、检查协调、信息处理以及单位领导交办的具体事项等等。办公室管理的任务就是要从这些客观存在的错综复杂的工作以及它们的联系中找出规律性的东西，制定各种程序规范和制度。通过程序规范和制度实行控制、管辖、处理，实行各项有效的管理活动。

由此可见，办公室管理是行政管理学中的一个特定范畴，有其特定的含义。它与办公室工作之间既有严格的区别，又有密切的联系。办公室管理以办公室工作为依托，离开办公室工作，办公室管理就不复存在。办公室工作与办公室管理互为表里，互相促进。从广义上说，办公室工作也包括办公室管理工作。

办公室作为综合管理机构，具有多方位、多渠道、多层次、多功能等特点，因此，办公室管理研究的内容是极其丰富的。但是，办公室作为一个管理实体，对它的研究又是非常具体的。那末，办公室管理研究的对象是什么呢？概括起来，就是研究办公室管理活动的

^①《马克思恩格斯全集》第 23 卷，第 367 页。

规律性。

从大的范围来看，办公室管理可以分成两大部分：一是办公室自身系统的管理活动；二是办公室与办公室网络发生联系过程中的管理活动。

一、办公室自身系统的管理活动

办公室自身系统的管理活动是办公室管理活动的内涵。从管理对象和特点来分，可以分为三个层次：办公室参与目标管理；办公室自身管理；办公室的专业管理。

1. 办公室参与目标管理。这是办公室管理的高层次，它直接为一个单位总的管理目标服务。

办公室参与目标管理是由办公室在整个管理系统中的地位和作用所决定的。现代管理具有四大职能：调查研究、掌握信息；预测、计划、决策；建立系统、组织指挥；检查、监督、协调、控制等。在一个单位中，调查研究、掌握信息这一重要职能一般是依靠办公室管理来实现的。办公室又是预测、计划的重要机构，并在领导决策中发挥参谋作用。办公室作为承上启下、信息集散的总枢纽，在机构设置、确定职能机构职责范围时发挥参谋作用，并在领导授权下参与指挥。检查、督促、协调、控制更是办公室管理的具体职能。可见，凡是现代管理职能的特征在办公室管理中都得到了充分的体现。任何单位的目标管理的有效性，都有赖于办公室管理的效益，办公室管理水平直接影响总体管理目标的实现。因此，办公室参与目标管理无疑应成为办公室管理研究的重要内容。

研究办公室参与目标管理，主要是研究办公室职能管理与目标管理的关系以及参与目标管理中的活动规律。办公室作为具体的职能部门，它的管理活动有其自身的规律。作为综合管理机构，它的任何管理活动必须与最高层次上的管理活动相吻合，并受总的管理目标所制约。在办公室职能发生转变的情况下，研究办公室

如何参与目标管理显得尤为重要。

办公室参与目标管理的研究，重点不是研究母系统目标管理本身，而是在“参与”两字。具体说，就是办公室管理如何为母系统的目标管理服务，如参与单位的政务活动，负责收集和综合处理各种信息，在决策过程中的参谋助手作用等等。

2. 办公室自身管理。这是办公室管理的基础，它是指对办公室所属各个专业部门的统一管理以及对办公室的人员、信息、日常行政、财物等方面的管理，是办公室系统范围内的管理活动。通过办公室自身管理，可以使各专业管理活动处于积极、协调的最佳状态，调动办公室各类人员的积极性，从而不断提高办公室的整体功效，发挥办公室管理的最佳效益。

在研究办公室自身管理中，要坚持以马克思主义为指导，并重视现代管理科学原理的运用，如系统原理、整分合原理、封闭原理、反馈原理、弹性原理等。

系统原理应用于办公室自身管理，主要是指运用系统论的整体综合观对办公室管理进行系统分析，从而，使办公室的管理活动从整体上正确理解系统的目的，保持子系统间的动态平衡，保证办公室的整体性能和效益达到最优化。

整分合原理运用于办公室管理，主要是指运用整分合原理来规划办公室各项工作。做到在整体规划下有明确分工，并在分工基础上进行有效的综合。通过“整”“分”“合”三种管理形态的及时调节，保持办公室管理的高效率。

反馈原理应用于办公室管理，主要是指在办公室管理活动中，建立灵敏、正确、有力的反馈系统，灵敏地感受信息，正确地分析处理信息，有效地利用信息，为领导决策提供依据，协助领导把信息转化为强有力的管理行为，最大限度地发挥信息的效益。

封闭原理运用于办公室管理，主要是指办公室自身系统的管理手段必须构成一个连续的回路，形成一个封闭的有效的管理体制

系。当管理系统中具备了决策、执行、接受等元素之后，系统的封闭就有赖于办公室管理来实现，这包括对指令执行效果进行预测，针对出现的问题采取相应措施，针对执行后果进行评比及奖惩等，从而实现管理目标。

弹性原理运用于办公室管理，主要是指在复杂的管理活动中，必须有充分的可供调节的余地，以适应客观事物的变化。通过对管理系统中各单元的协调、督促，提出紧急处置措施，开通渠道，确保各项管理指令的贯彻，提高协调职能的实施效果。

3. 办公室的专业管理。这是指办公室各专业性业务的管理，是办公室自身管理的基础环节。同任何事物一样，办公室有其自身的系统。如果办公室是一个母系统的话，那末，办公室内部的各项专门性的业务和技术工作，就是办公室系统的子系统。这些子系统又有其特定的业务规范和业务制度。它们按照各自的规律与母系统和其他子系统及外部保持着联系。

办公室的专业管理就其内容来说，包括文秘管理、公文管理、事务管理、会务管理、档案管理、统计管理、信息管理、印信管理、办公自动化管理等等。

研究办公室的专业管理必须从各项专门业务的特点出发，找出各项业务管理活动中的自身规律以及相互间的联系，从而，摆脱办公室工作的‘事务主义’和‘把把门面’‘盖盖印子’收收发发、抄抄写写的被动应付局面，使各专业的管理目标与办公室的总目标一致起来，克服办公室内部各专业间的失调、分离或者抹煞各专业的个性特点等现象，保证办公室管理的总体效益得到充分发挥。

以上办公室管理的三个方面，代表了办公室管理的三个层次。它们之间是相互联系的辩证关系。它们互为条件，互相作用。三个层次发生的作用越有效，办公室的整体效益就越高。

办公室三个管理层次的内在联系，主要表现在三个方面：

第一，管理目标的一致性。虽然各个层次都有各自确定的目

标，但它们的终极目标都是一致的。办公室参与目标管理是直接为母系统的目标服务的。各专业管理的目的是为了提高业务水平，办公室自身管理原则是为了提高办公室自身系统的功效。两者的终极目标也都是为本单位总的目标服务的。

第二，管理对象的一致性。三个层次的管理都以办公室工作为依托，离开了办公室工作，任何层次的管理活动都将成为无源之水，无本之木。

第三，管理方法的一致性。三个层次都需要运用现代管理科学原理，否则，仍将落入传统“经验”型管理的窠臼。

当然，办公室三个管理层次也有区别。这主要表现为管理范围上的差别。参与目标管理着眼于办公室系统与母系统以及联系网络的关系，是带有全局性、整体性的宏观管理。而办公室的专业管理和办公室自身系统管理则属于微观管理。前者制约后两者的管理目标和方向。

二、办公室与办公室网络发生联系过程中的管理活动

由于办公室的特殊地位，它始终处于一个多向性、多渠道的立体交叉的联系网络中。在母系统中，它有自身相对独立的完整系统；而在沟通上下、联系左右的网络中，又处于中心位置。这种联系在图 1-2 中可以看出。

如图所示，这种联系是纵横交叉的、全方位的。建立这样一个联系网络主要是为了适应现代社会的形势和需要：

1. 随着改革开放政策的进一步贯彻执行，各个单位正在逐步打破封闭的状况，开放性、自主性、多样性、竞争性成了现代社会生活和经济生活的主要特点。与此相适应，每个单位与整个社会的联系更加密切了。

2. 现代社会是一个瞬息万变的社会，无论哪个组织的周围都积聚着数以千万计的信息。信息就是资源，信息就是财富。现代社

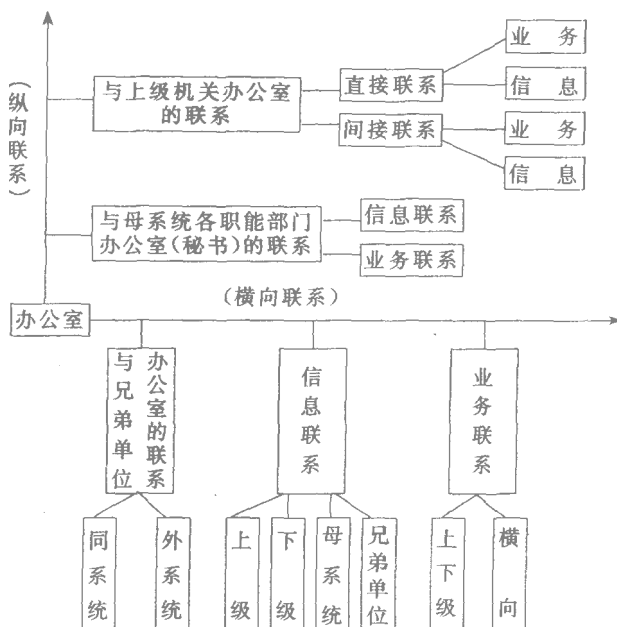


图 1-2 办公室与办公室网络之间的联系

会组织的生存、发展离不开信息，信息成为组织肌体运动存续的血液。各种现代化的信息技术为人们提供了获取信息的先进手段，但并不是获取信息的唯一途径。直接的社会交往也是获取信息的重要渠道。人与人、团体与团体之间的交往，无疑可以增加信息源和信息量，加速信息的传输。

3. 当今社会，任何个人或社会组织都处在一种多维的、双向的、错综复杂的社会关系网络中，处理、协调这种关系是天天都要遇到的事情。任何个人和社会组织要顺利地生存和发展，就必须建立和保持一个正常的、健康的、良好的社会关系网络。有了这种社会关系网络，办事就比较顺利，可以收到事半功倍的效果。反之，办起事来难免会遇到种种意想不到的阻力，甚至困难重重。

4. 现阶段我国各行各业的竞争已经由质量竞争、技术竞争、

服务竞争，扩展到信誉竞争、形象竞争。良好的组织信誉和形象已成为最重要的无形财富，是组织在公开竞争中稳操胜券的法宝。通过这种联系网络，才能让更多的单位和个人了解你、信任你，从而为组织树立良好的形象，提高知名度、美誉度，赢得公众和社会的赞许和信赖。

基于以上原因，作为一个单位的‘窗口’‘门面’的办公室，建立起一个纵横交错的办公室联系网络，不仅是实现现代科学管理的需要，也是实现本单位总体管理目标的重要环节。因此，如何利用这种网络开展最有效的工作，加强联系过程中的管理，不断摸索这种管理活动的规律性，成了办公室管理研究的一个新课题。

第三节 办公室管理理论与其他学科的关系

办公室管理理论是一门新兴的学科，要使它发展成熟起来，必须以现代管理科学为基础，并从相关学科中吸取丰富的营养，进行深入的研究和探讨，把大量的管理实践活动升华到理性高度来认识，以形成独立的学科体系。这当然非一日之功，需要办公室管理理论的研究者不断地努力。

办公室管理理论是现代行政管理学的重要组成部分。行政管理学是研究行政管理的科学，是研究行政管理的发展规律、基本原理、原则和方法的科学。其中机关管理又是行政管理学中的一个重要研究内容。广义的机关，除了指综合办事机构而外，还包括其他各专业部门和其他直属单位。而狭义的机关则主要是指一级政府为处理综合性事务而设置的办事机构，它在该级政府首脑的直接领导下进行活动。这就是各级政府的办公室。之所以有广义、狭义之分，这是由机关的发展历史而产生的。古代的国家政权基本上以一机构、多功能的形式发挥作用。随着社会发展，政权机构内部的分工越来越细，一机构、多功能的组织形式逐渐被一机构、一功能

的组织形式所代替。而后，又为了综合这众多的机构，各级首脑又不得不另建一个协助首长控制所属各机构的独立组织，办公室一类机构就是在这种情况下设立的，而且越来越显得重要，以至发展成有特殊重要意义的枢纽部门。运用行政管理中的基本原理对办公室管理进行研究，将有助于办公室理论的日臻完善。而加强办公室管理理论的研究也对发展现代行政管理学具有特殊重要的意义。

秘书工作是办公室工作的主体。因此，秘书学又是办公室管理理论体系中的重要组成部分。近年来，在我国兴起的秘书学，其理论研究的对象，主要是秘书工作的产业和发展、范畴和内容、任务和作用、性质和特点、原则和要求、改革方向和发展趋势等等。办公室管理研究则是从办公室整体功能的角度来研究秘书工作的，是把秘书工作及其管理放在办公室各项工作和管理中进行综合研究的。随着研究的不断深入，办公室管理理论和秘书学将互相促进、互相充实，各自得到完善和发展。

领导科学与办公室管理的研究也有着密切的关系。领导科学是研究现代领导工作的规律性及其方法的一门科学。它的研究范围是宏观层次管理的一般结构、体制、决策管理、领导艺术等。它所研究的领导工作的特点、规律、原则、方法等，适用于各个层次的领导，对各类领导者都有普遍的指导意义。办公室管理本身虽然不属宏观层次上的管理，但办公室是领导的参谋和助手，参与宏观层次上的管理活动，为宏观层次上的决策活动服务。因此，运用领导科学的一般原理来指导办公室的工作与管理，是完全必要的。

近年来，在我国兴起的公共关系学同办公室管理理论研究有着密切的联系。公共关系学是一种独特的管理职能，它帮助一个组织建立并维持与公众之间的交流、理解、认可和合作；它参与处理各种问题和事件；它帮助管理部门了解民意，并对之作出反应；它确定并强调单位为公众利益的责任；它作为社会趋势的监视者，帮

助单位保持与社会变动同步；它采用有效的传播技能和研究方法作为基本工具。总之，公共关系学是一个组织运用合理的原则和方法，通过有计划而持久的努力，使自己在社会公众中树立良好的形象，以谋求社会公众的理解，促进自身目标实现的一种管理活动。公共关系学是近现代管理科学的重要发展成果。公共关系学作为一门综合性的社会科学，其形成和发展，与管理学、传播学、社会心理学、市场学等学科的新发展有密切联系。本世纪 40 年代以来，管理科学从单纯的技术管理发展到逐渐强调人际关系的管理，反映了现代管理从技术化向艺术化发展地趋势。公共关系学的出现和兴起，进一步将这种人际关系的管理从内部扩展到外部，追求人际关系的环境和谐与统一，将外部的联系与内部管理紧密地结合在一起，进一步开拓管理科学的领域。国外学者认为，公共关系是经营管理中最艺术化的一个环节。办公室作为多层次、多方向、多渠道的立体交叉中心，除了需要进行有效的业务管理以外，还必须强调人际关系方面的管理，重视纵向的和横向的社会网络的建立。因此，在办公室管理中运用公共关系学的基本原理将显得格外重要。目前，有些办公室专门设置了从事公关工作的部门和公关人员，强调办公室人员要学习公共关系学，这是很有远见的。

除此之外，办公室管理理论与社会学、文书学、档案学、统计学等学科有着直接的或间接的关系。我们相信，有关学科的一些基本原理在办公室管理中的运用，不仅有助于办公室管理效益的提高，而且，还将直接影响到办公室管理理论体系的发展和完善。

第四节 办公室管理研究的原则和方法

任何一门科学，都要根据它自身的特点，确定正确的研究原则和研究方法。没有研究的原则和方法，当然无法进行科学研究；如果研究的原则和方法不正确，也不可能正确地进行科学研究。因

此，我们必须根据办公室工作的实际情况和具体特点，采用正确的研究原则和方法。

一、办公室管理研究的指导思想

我们研究办公室管理理论的唯一目的，就是认识办公室工作的客观规律，用以指导办公室管理的具体实践，为社会主义现代化建设事业服务。而马克思主义、毛泽东思想，就是根据人类改造自然、改造社会、改造自己的社会实践总结出来的科学理论。这个理论，系统地揭示了自然界、人类社会和人们思维的根本规律。因此，我们在研究办公室管理理论时，必须遵循这个规律。

首先，必须坚持马克思主义的辩证唯物主义和历史唯物主义。办公室管理理论是在长期的办公室工作实践中积累起来的，是感性认识的宝贵结晶。我们既要研究它的历史，也要研究它的现状，特别要研究它的未来。随着社会的发展，办公室管理必将面临许多新情况、新问题，需要我们去开发。由于办公室工作和管理本身实践性很强，所以在研究中又不能忽视实践。当前，由于办公室管理理论还属开发阶段，在许多方面还不系统和完善，必须花大力气去认真总结，把大量的感性认识上升到理性认识，将丰富的感觉材料经过去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里的改造创作，以形成科学的概念和理论体系。

其次，必须坚持一切从实际出发，理论联系实际。办公室管理理论是现实性和运用性很强的学科，研究的目的是为现实的办公室管理服务，所以，一定要坚持理论联系实际的原则。运用马克思主义的基本观点和方法去学习、消化、吸收现代管理科学知识，批判地吸取世界各国办公室管理的一切有益经验，创立具有中国特色、符合中国国情的办公室管理理论。办公室管理理论的应用价值和范围，是受不同社会 and 不同国家制度的经济和科学文化的发展程度、管理水平、人员素质以及历史政治文化传统等因素所制约

的。因此，研究办公室管理理论必须结合我国的具体实际。当前，由于政治体制改革的不断深入，办公室在管理系统中的地位和职能也在不断地发生变化，如精简机构、定编定岗、经费包干以及公务员制度的实行，必将给办公室管理的研究提出新的课题。又如，目前有一些单位（包括企业）的一些职能部门或撤或并，而办公室一类的综合管理机构却在扩大，变为“大办公室”。办公室向一机构、多功能的方向继续发展，这势必给办公室管理的研究注入新的内容。因此，在研究和运用中，除了要注意国情特点外，还要注意本地区、本系统、本单位的实际，这样，才能使研究工作脚踏实地，卓有成效。

二、办公室管理研究的方法

办公室管理理论既然是一门科学，那就必须坚持科学的研究方法。目前，一门崭新的科学研究方法学正在国内兴起，一些传统的研究方法受到了严重的挑战。最明显的标志是，那种科学研究方法只属于自然辩证法范畴的格局正在被打破。钱学森就说过：方法论和认识论，“还是不归于自然辩证法为好，因为认识论和方法论并非自然科学所独有，其他学科的研究也离不开它们，而且在现代科学技术中所用的研究方法，也逐渐统一了，不能区分自然科学的方法论和社会科学的方法论。”^①

美国资源委员会对什么叫科学研究下过一个定义：“科学研究工作是科学领域中的探索和运用，包括已经产生知识的整理、统计、图表及其数据的搜集、编辑和分析研究工作。”^②这一定义，对自然科学还是社会科学，无疑都是适用的。科学研究的实质是为了探求未知，创造知识。有人把科学研究划为三个层次：阐释前人的

^①钱学森：《论系统工程》，湖南科学技术出版社1982年版，第225页。

^②转引自杨沛霖：《科学研究及其分类》，《大学生》（3），新时代出版社1988年版，第39页。