

行政统筹管理实务

课程背景

您是企业管理者吗？如果是，你有行政管理的专业知识吗？

您是行政管理的负责人吗？如果你欠缺行政管理专业知识，那您将如何面对你的下属？

您想获得职场晋升吗，那您的晋升路径是什么？

该课程会与您一起探讨上述问题，并从行政管理理念到实际管理技能上得到全面训练，帮助您获得行政统筹专业能力的方法。课程将从更深、更广的角度结合老师多年行政管理工作的从业经验,对相关行政管理人员进行科学、专业、先进的系统化训练。让行政管理人员能更充分的从以下几方面认识行政管理工作：

- (一) 从以权力为中心向以规则为中心的运作方式转变。
- (二) 从管制行政向服务行政转变。
- (三) 从全能行政向有限行政转变。
- (四) 从暗箱行政向透明行政转变。

课程收益

- 1、 明确知道什么是行政管理
- 2、 行政管理人员应具备的相关素质和能力
- 3、 懂得怎样更好的处理日常行政事务及会议组织技巧
- 4、 学会如何调整心态及自我管理
- 5、 对沟通及时间管理有更清晰的认识
- 6、 树立良的职业形象

课程大纲

引言：行政管理人员角色认知

1、认知角色

——行政管理的使命与价值——稳定、高效、辅助

2、行政管理人员需要具备的职业素质及专业技能

3、成功行政管理人员的心态

讨论：行政管理的困惑？

----杂、烦、琐碎、做得好大家没有感觉，做得不好大家都看得见

行政工作管理一：行政办公室事务管理

1、行政管理人员的主要工作

(1) 政务管理

(2) 事务管理

2、行政管理人员日常事务管理

(1) 办公室的组织管理

A、办公室工作的基本要求

B、办公室的管理方式

(2) 文书档案管理

A、文书管理流程及体系

B、档案收集、整理

(3) 食堂、宿舍及车辆管理

(4) 环境管理

3、日常工作计划

思考：司机出车没有积极性，还有拉私活的现象，怎么进行有效的管理？

现场演练：办公环境 5S 管理

行政工作管理二：行政办公室工作危机处理

1、内部及外部突发事件处理；

(1) 突发事件处理原则；

(2) 突发事件处理程序与技巧；

2、办公室危机处理能力提升方法。

现场演示：办公室搬家后，员工反映甲醛超标

行政工作管理三：公文写作基础

- 1、公文写作的文类及特征
- 2、公文写作的三大规范
- 3、企业常用公文写作方法与技巧

现场训练：通知、请示及会议纪要写作方法与技巧

行政工作管理四：会议的组织与管理

- 1、会议的概念
 - 理解会议议程、日程及程序的含义
- 2、会议是由哪几个要素构成？
- 3、你知道会议有多少种类吗？
- 4、最常见的会议种类和作用

- 5、大型会议流程

——会前、会中、会后

现场练习：如何做让会议的接待更好更合理？

行政工作管理五：行政管理中的沟通技巧训练

- 1、沟通的含意
- 2、行政沟通的作用
- 3、行政沟通的类型
- 4、跨部门沟通的要点：尊重、欣赏、换位思考、知己知彼
- 5、要想做好跨部门的沟通，先要做好部门内的沟通
- 6、掌握沟通工具，促使高效沟通

——九型人格帮助我们掌握不同性格的人员，用不同方式进行沟通

探讨：1、与其他部门屡次沟通没有结果怎么办？

2、大家都是平行部门，不配合怎么办？

3、为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

行政工作管理六：时间管理与行政管理

1、时间管理的四象限法则

2、时间管理的三个重要步骤

3、优先管理时间的象限

(1) 在时间管理中哪个象限是管理人员必须把握的？

(2) 在工作中如何运用时间象限？

案例演示：如何高效进行工作统筹？

行政工作管理七：人事行政管理

1、员工的任用与职业生涯规划

(1) 如何选、育、用、留

(2) 如何对员工进行职业生涯规划

行政工作管理八：行政人员的职业礼仪

1、职业形象

(1) 行政人员形象六要素

(2) 行政人员不同岗位的职业形象要求

A、女行政人员的形象要求

B、男行政人员的形象要求

2、接待礼仪

(1) 有约接待

(2) 无约接待

3、宴请礼仪

(1) 中餐宴请礼仪

(2) 西餐宴请礼仪

现场演示：1、你知道如何点菜吗？

2、你知道接待中的酒文化？

行政工作管理九：如何缓解工作压力

1、了解压力

2、缓解压力

A、找到压力的原因

B、有针对性给出缓解压力的方法与技巧

现场测评：如何判断是否有心理疾病