

《机关办公室主任的工作规范与技巧  
——机关办公室主任如何从优秀到卓越？》

课程大纲

郭云

培训对象：

机关办公室主任、行政经理、总经理助理等

培训目标：

任何一个企业或单位都设有行政办公室（或党委办公室、综合办公室），这是一个什么样的机构呢？它应具有什么职责、发挥什么作用呢？

什么样的人才能当办公室主任？是有本事的不愿干，没本事的干不了吗？

办公室主任到底是个什么样的差事？是拎包的、贴心的、打杂的催把儿吗？是领导说话的嘴、办事的腿吗？

办公室主任当到什么样才算合格？众说纷纭：只要讲党性、讲原则、守规矩、守纪律就行吗？只要到位不越位就行吗？能够八面玲珑，左右逢源就行吗？

本课程将运用组织行为学、项目管理理论等大量管理理论和心理学知识，结合实际案例，对办公室工作性质和特点、办公室主任应如何有效利用国企行政组织机构特点，指挥、协调和管理办公室等内容进行深入浅出的阐释。通过学习本课程您将获得以下收获：

- 深刻领悟机关办公室主任应具有的职业素质和科学的思维方式、领导作风和艺术，建立良好的职业心态；
- 娴熟运用协调沟通、时间管理、会议管理、公文管理等技能，有效支持与协调企业内部运做；

- 为企业及个人建立良好的内外公共关系体系，进而提升个人的人格魅力；
- 树立具有时代特征的办公室主任的职业形象。

培训时间：2天（14课时）

培训内容：

### 第一部分 办公室主任的岗位与角色认知（准确定位）

遵循“知己知彼，百战不殆”的古训，多角度分析理解办公室主任的定位问题：如何对自身角色与所处环境正确认知、如何应对上下左右内外的各种矛盾与棘手问题，如何提升自身的综合管理指挥与协调能力、如何把握自身的职业发展方向等。

- 办公室工作的地位与作用
- 办公室主任的岗位与角色认知（三难、四说、五多）
- 办公室主任的综合素质和业务技能（处理好四大关系）
- 办公室主任的职场发展前景

### 第二部分 办公室建设与办公室工作的管理（准时到位和及时补位）

——办文、办会、办事

- 办公室工作分析与岗位设置（全局统筹、计划协调、信息信访、档案统计、调研督察、后勤安全、保卫保密、外事印信等）

- 办公室事务管理（时间、效率、质量）
- 办文工作基本规范

公文写作的基本要求

熟悉公文写作步骤与方法

把握公文写作的基本规律

## 建立并实施公文管理监控机制

- 办会工作基本规范
  - 会议服务的基本内容
  - 会议筹备与主持技巧
  - 会议服务与管理要求
- 办公自动化与电子政务

### 第三部分 办公室主任的工作艺术（避免缺位、越位、错位）

为政之本在于择人。用人之道在于授权。如何把握和处理好各种复杂微妙尴尬局面？如何协调平衡好上下左右各种利益与关系？运用生动案例与理念阐释办公室主任所应具有的工作技巧与待人艺术：

- 上级领导对办公室主任的期待（领导对办公室主任的测评）
- 如何管理上司：对领导进行性格测试、心理分析、领导风格类型分析等；与领导相处的九个准则：准确领会领导意图的途径、避免误会与摩擦的方法、进行全方位沟通以及自我保护的技巧等；
- 自身应具有的领导素质（十个守则）与工作艺术（语言表达、沟通等）
- 自身应具有的心理素质、综合修养与职业道德