

行政管理体系搭建实操训练

一、课时安排：1~2天

二、课程背景：

行政管理体系是企业尤其是集团化企业搭建的基石，其涉及到企业内部上上下下、左左右右、里里外外的沟通和协调，可以说，除行政工作之外的任何其他职能业务，对企业不管是多么重要和不可取代，但也都只是作为企业体系的某个部分而存在，以人体类比，或五官、或脏腑、或四肢等中其一，而行政工作似骨架、如血脉。

行政工作在企业中的价值主要体现在：

- 1、广泛性：贯穿企业全部职能链条的运作过程；
- 2、纵深性：切入企业诸多难以想象的细微末节；
- 3、重要性：架接企业各个层级部门的关键桥梁；
- 4、敏感性：涉及企业每个干部员工的切身利益。

故此，对行政工作的了解、学习、认知和掌握，不仅对行政专业人员，而且包括其他职能的管理人员，乃至企业高管甚或老板，都有其足够的现实价值和充分的积极意义！

三、课程收益

- (一) 行政管理人员——明白“行政”工作
- (二) 其他管理人员——认同“行政”工作
- (三) 高管乃至老板——尊重“行政”工作

四、课程对象：

- (一) 行政口：各级专业人员
- (二) 职能&业务口：管理人员
- (三) 老板&企业主要负责人

五、课程大纲：

(一) 行政管理思维模式

- 1、做“人”的思维模式
- 2、做“事”的思维模式

3、职业成长的思维模式

案例分析：

1、通过两个真实生动的小案例，阐述面对沉痾数年、管理涣散的企业积弊，如何在短短一月内得到立竿见影式的成效和解决

2、很多企业,因行业竞争和市场需求，存在加班较多现象，员工对此抵触很大，以自身成长经历和亲自带过的某徒弟为例，介绍作为行政专业人员如何在一个良好的思维模式指引下，使得其职业生涯持续不断成长，并使企业亦同时受益，共获双赢

（二）行政管理体系细分

1、行政管理体系的作用

1.1、后勤保障

1.2、事务处理

1.3、沟通协调

1.4、出谋划策

1.5、监督控制

2、行政管理体系的分类

2.1 管理类行政

2.1.1 行政人事管理

2.1.2 行政费用管理

2.1.3 行政资产管理

2.2 办公类行政

2.2.1 公关事务管理

2.2.2 会议事务管理

2.2.3 印章事务管理

2.2.4 提案事务管理

2.2.5 文档事务管理

2.3 服务类行政

2.3.1 安全保障服务

2.3.2 车辆司机服务

2.3.3 餐厅休娱服务

2.3.4 环卫绿化服务

2.3.5 员工宿舍服务

2.4 业务类行政

2.4.1 法律事务管理

2.4.2 网络信息管理

案例分析：

行政管理四大模块十五项分类，根据时间安排，原则上每一项均至少用 1-2 个案例来说明如何具体开展工作，主要包括：

- 1、面对突发性事件（分别各举一个上访和公司重大年会期间供应商追讨欠款的案例），作为一名行政管理人员，如何在确保企业核心利益的前提下，平衡各方利害，妥善合理处置的思路和做法
- 2、举例说明企业在面对高端尤其是政府接待过程中的方式、技巧和注意事项
- 3、举例说明在处理一些法律纠纷尤其是劳务纠纷时，如何规避法律风险，减少企业支出的手段方法
- 4、举例说明公司重大会议、活动的组织、实施要点
- 5、举例说明公司车辆和司机的使用、管理以及应当注意的一些细节
- 6、举例说明企业行政资产采购、保管和使用过程中的注意事项
- 7、举例说明公司印章管理使用过程中的重点关注事项
- 8、如何做好一次完整有效的会议记录、会议纪要和会议督办

（三）办公管理体系提要

- 1、文字秘书
- 2、事务秘书
- 3、业务秘书
- 4、生活秘书

案例分析：

- 1、举两个案例说明如何做一名称职的、让人尊敬的文字秘书（一个是如何写好一个大部头的年度工作总结，一个怎么写一篇高层次高水平的企业老板拜会政府领导的预约函件）
- 2、举例说明作为一名优秀的、各方认同的事务秘书所存在的核心价值
- 3、举例说明业务秘书对于高管和企业的特殊作用和重大意义

4、举例说明如何做一名合格的生活秘书，以及对老板层不可或缺的作用

（四）企业文化个人拙见

- 1、企业的核心意义
- 2、企业的四阶理念

案例分析：

举例说明企业的核心原则，如何能让企业文化真正落下地来，并深入人心，让无形的理念转变成为有形的价值

（五）行政工作理念交流

- 1、工作态度
- 2、工作品德
- 3、工作境界
- 4、工作素养
- 5、工作能力
- 6、工作定位
- 7、工作要求
- 8、工作自律
- 9、工作用人
- 10、工作处事
- 11、工作取舍

案例分析：

以若干案例将行政工作的理念与实际结合起来，主要包括：

- 1、举例说明，作为各级行政人员在老板与员工之间所要扮演的角色和如何扮演好相关角色
- 2、举数个案例说明，行政人员“说”“写”“管”“做”“教”五个层次的素养
- 3、举例说明，在态度上，如何处理好与上级、同级、下级和客户间的不同关系
- 4、举例说明，作为行政高管加强自律，对企业和对自身都有何重要意义
- 5、举例说明，在干部、员工的管理上，如何做到“严”而有“度”
- 6、举两个案例说明，作为行政人员，如何处理好繁复纷杂的日常事务

（六）行政工作心得体会

案例分析：

以诸多案例和心得体会相结合，精心介绍罗老师日常工作中点点滴滴的实践经验和人生体验，
例如：

- 1、行政人员为何要有一个好的工作习惯？这个好的工作习惯是什么？如何养成这个好的工作习惯？
- 2、员工的“结构”组成是什么，这个“结构”对于行政人员开展工作有何意义
- 3、对员工的处理技巧有哪些，怎么做到有序有节
- 4、举两个案例说明，对于“刺儿头”型员工如何处理，被“挖坑了”如何应对，以及更重要的是怎么把问题、把麻烦变成改善管理的机遇
- 5、以古语和案例相结合，阐明如何在管理上把握好“严松”、“善恶”和“对错”的尺度
- 6、以实例说明，拥有坚定的信念乃至信仰对具体管理工作的意义
- 7、以数个活泼的小案例说明，“强管理”和“弱管理”的优劣差别
- 8、系统阐述如何开好日例会，包括具体的固有模式、把握的关键重点以及重要的存在意义
- 9、如何让员工正确对待“高薪”、“低薪”和“平薪”
- 10、普通管理员工如何理性对待成长、成功以及所涉及的因素条件

（七）现代化企业管理体系搭建价值感悟

案例分析：

- 1、以两个古例分析，道出“理想团队”的一家之言
- 2、对“木桶理论”和“反木桶思维”的思考
- 3、对企业“打江山”和“坐江山”的十点体会和一点总结

（八）企业管理思维模式探讨

案例分析：

- 1、老板&高管：对于“人”（优秀人才），所达到的三种境界的探讨
- 2、老板&高管：对于“事”（变革事项），所持有的一份心态的沟通