
课程大纲（公开课定制）：

新时期行政办公管理能力提升

上海 王致诚

课程背景：

1. **“互联网+”时代刚性需求。**中国进入新时代，未来经济进入“互联网+”时代、大数据时代，信息创造与传播将更加便利、迅猛、实用，书面沟通、移动办公、精准服务……企事业单位都将在信息化潮流中面临“快鱼吃慢鱼”式的竞争，而文字是最重要的信息承载者，组织协调能力是最关键的领导力能力体现。
2. **办公室管理变革与趋势需求。**习总书记于 2014 年视察中央办公厅，对办公室工作提出了系列新要求，加上会风作风整顿，如不与时俱进，增强工作的规范性、准确性、执行力，不仅影响组织效能，而且直接面临履行职责的考核。
3. **办公室从业者的职业发展需求。**由于进入门槛偏低，以及办公工具的现代化、便捷化、直接化，行政文秘及办公室管理的职业竞争日趋激烈，而领导要求却越来越高，职业转型与晋升越来越难，靠职业资格、靠经验主义都适应不了个人职业发展需求，必须从专业实用角度，提升岗位竞争优势和职业化水准。

授课对象：

1. 行政总监、办公室（行政部、综合管理部）主任和各级主管、后勤人员；
2. 新提拔领导干部，总部机关职能管理部门人员，党群工作者，新进员工；
3. 各行各业各层级需要提升办会办事能力的人员。

课时设定：1 天

学员收益：通过 1 天的集中学习和系统训练，学员将：

深刻认知当前职场对人的行政管理综合能力提升的必要性、紧迫性和着力点。通过会议（管理活动）策划与运作、行政礼仪、管理创新与团队运作的学习，

尤其是案例的情景演练、综合研讨，掌握办会、办事、策划组织的综合技巧，包括人际沟通、难点协调、问题解决等，提升行政办公管理的领导力和执行力。

课程内容：

一、新时期办公室管理变革与形势

行政办公的功能和价值
当前办公室工作五大趋势
行政管理者的愿望与难题
行政管理满意度与重合度
新时期行政管理人员的职业素质

二、大型活动组织与有效会议管理

1.会议、活动组织的要件
会议分类、要件与区分点
会务工作内容与五方面细则
2.商务（招商、订货、战略合作）会议工作流程与组织要点
会议通知、现场布置、会场秩序与善后处理
大型会议、活动组织四大技巧性原则
3.行政（总经理办公会等）会议工作流程与组织要点
会议议题与事项决定
会议、活动的规范管理

◆ 情景演练：如何接受总经理指派，安排好一次宴请？

根据上述情景演练，分析以下领导力因素：

- 1) 中层干部能力与素质：四种类型与能力
- 2) 创新思维与领导决策：四个创新与决策途径
- 3) 跨部门沟通与协调方法：六个沟通技巧
- 4) 上下级沟通方法与艺术：致诚沟通四字经
- 5) 领导艺术在沟通协调中的应用：积极性领导

三、职场和行政秘书礼仪

1.行政礼仪管理的概念、功能与分类
六大最常用行政礼仪：

称呼、打电话、转介绍、致意、握手、拜访

2.礼仪专题：宴请礼仪-主客角色、服务与座次

讨论：说出你能想到的宴请礼仪细节

3.礼仪专题：迎送礼仪-陪客、陪领导与接送

讨论：陪同领导外出的礼仪细节

4.国际礼仪常识

◆ **综合讨论：如何协调办公室搬家？**

根据上述综合讨论，分析以下领导力因素：

- 1) 中层干部能力与素质：五个角色定位与履职
- 2) 创新思维与领导决策：整合与拆分艺术
- 3) 跨部门沟通与协调方法：七个人际策略
- 4) 上下级沟通方法与艺术：致诚沟通三点法
- 5) 领导艺术在沟通协调中的应用：冲突处理模式

四、大数据时代办公室管理创新

大数据时代的四大数据特征

大数据在金融（保险、银行）行业的应用

智慧楼宇-内嵌办公 OA 系统

办公变革之未来愿景与现代模式

五、办公室团队建设与执行力

讨论：办公室考核与人员素质

优秀办公团队的十大特征

行政工作主要管理对象、团队管理模式

高级文秘的岗位风险

行政办公执行力提升的途径