

《企业办公室行政后勤与人力资源管理技能提升》课程大纲

【课程背景】 现代企业面临的竞争日益激烈，企事业单位对办公室行政管理工作的专业素质也提出更高的要求，办公室行政管理工作人员如果没有受过系统的专业知识和技能的训练，仅凭自我认知是无法站在全局的视野做好办公室行政管理工作的；很多时候想为领导做得更多，却总是被动地顾此失彼完成一些事务性的工作，很难“想领导所想，急领导所急”，成为领导不可或缺的得力助手；如何让办公室行政工作变得更加有效率，更好地体现自己的职业价值；并快速提升自身的工作能力，如何把握正确思路和方向，找到最适当方法，迅速提升自身职业素养，规范办公室工作，塑造职业化的办公室管理人员，从而全面提高“三服务”工作水平，是我们需要认真关注的问题。

【课程时间】 1天/6课时

【课程对象】 各级省市企事业单位办公室主任、董秘、总经理工作部、经理办、综合管理部、行政部、党群工作部、党委办公室、公司秘书、党办、人力资源、文书、档案室主任、档案管理员等有关工作人员。

【课程内容】

第一讲：企业办公室行政后勤与人力资源管理人员职业素质要求

- 一、办公室主任的角色定位与认知
- 二、办公室主任、人力资源主管的思维导向
- 三、秘书/助理人员的自我角色定位
- 四、优秀秘书/助理人员的胜任素质

第二讲：办公室危机工作处理

- 一、危机处理的基本原则和要求
- 二、冲突管理的有效途径
- 三、如何处理危机和冲突的关系
- 四、突发事件信息上报

第三讲：办公室督查工作和行政事务管理

- 一、在督查督办工作中的定位与职责
- 二、督办工作中的重点环节、程序与新公文处理工作条例对督办工作的新要求
- 三、文件催办的艺术与技巧（如何催领导、催同级、催下级）
- 四、督办公文的写作：如何写办结报告、督办通报
- 五、行政事务管理工作的特点及具备的能力、素质及道德
- 六、办公室执行力的必要因素方法和措施

第四讲：现代企业档案管理操作事务

- 一、认识企业档案管理及工作规范
- 二、企业档案构成类型
- 三、企业档案业务流程及方式
- 四、人事档案管理的政策依据解读
- 五、人事档案管理工作概述与规范管理
- 六、人事档案管理标准化、信息化建设

第五讲：信息收集与处理

- 一、信息工作的六个基本要求和三个诀窍
- 二、收集信息工作的三个诀窍
- 三、信息的查实及传递
- 四、信息的储存与保密

第六讲：行政管理办公室事务管理

- .后勤管理（前台、车辆、食堂、清洁）
- .办公设备管理（电话、传真、复印机、电脑）
- .员工安全和保密工作