

《企业办公室行政管理核心技能提升专题培训班》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】 2天/12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】

一、会议内容

第一讲：实用公文写作技巧

- 1、公文写作的基本规律、技巧和写作要领；
- 2、公文的含义、特点及作用；
- 3、通知、请示、报告、函、会议纪要、通告等文种的写法。

第二讲：现代企业档案管理操作事务

- 1、认识企业档案管理及工作规范；
- 2、企业档案构成类型；
- 3、企业档案业务流程及方式；
- 4、人事档案管理的政策依据解读；
- 5、人事档案管理工作概述与规范管理；
- 6、人事档案管理标准化、信息化建设。

第三讲：办公室危机工作处理

- 1、危机处理的基本原则和要求；
- 2、冲突管理的有效途径；
- 3、如何处理危机和冲突的关系；
- 4、突发事件信息上报。

第四讲：办公室督查工作和行政事务管理

1. 在督查督办工作中的定位与职责；
2. 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；
3. 文件催办的艺术与技巧（如何催领导、催同级、催下级）；
4. 督办公文的写作：如何写办结报告、督办通报；
5. 行政事务管理工作的特点及具备的能力、素质及道德；
6. 办公室执行力的必要因素方法和措施。

第五讲：职业形象与行政公务接待

1. 行政文秘专业形象及仪态要求；
2. 行政文秘着装管理；
3. 随从上级出行礼仪；

- 4.陪同上级商谈礼仪；
- 5.拜访客户礼仪；
- 6.前台工作要求；
- 7.分级接待管理；
- 8.接待中的对等原则。

第六讲：职场高效行政沟通与协调

- 1.构建企业的沟通网络—提升部门管理威信
- 2.如何与不同人际风格的人沟通
- 3.有效的对上沟通—获得领导信任；
- 4.有效的横向沟通—获得他人支持；
- 5.协调工作的原则；
- 6.协调工作的方法讲解；
- 7.如何对内与对外协调工作。

第七讲：高效能会议组织与管理实务

1. 会议需求分析、会议准备要领；
2. 会议的关键要素与标准；
3. 会议进行中的服务和保障；
4. 会议突发事件的应对和处理；
5. 会议主持与引导技巧；
6. 会议精神的落实和督办。

第八讲：如何写好领导讲话稿

1. 各类会议的讲话稿的要求、写作技巧和范例；
2. 如何快速写好突发事件媒体应对讲话稿；
3. 怎样提高领导讲话稿写作能力。

第九讲：职业素养提升

- 1.办公室主任的角色定位与认知；
- 2.办公室主任的思维导向；
- 3.秘书/助理人员的自我角色定位；
- 4.优秀秘书/助理人员的胜任素质；
- 5.行政管理人員的目标管理与时间管理。