

# 《行政统筹管理》课程大纲

## 项目一 行政管理在现代企业中的定位

一、开篇与破冰：心理学图片开场，讨论；分组，形成对抗；介绍课程主要内容。

- 1、行政管理的定义（职能管理、基础管理和事务管理）
- 2、现代职业行政管理（与传统的区别）
- 3、行政管理在企业中的定位（中枢神经）
- 4、不同类型的企业的行政管理工作的特点和区别

讨论：行政管理与人力资源管理的区别？

## 项目二 行政部门的工作职责与行政管理人员的职业化要求

二、行政部门的工作职责与行政管理人员的职业化要求

- 1、行政部门的工作职责
- 2、行政管理人员的三把钥匙
- 3、行政管理人员的职责
- 4、行政管理人员的基本职业技能要求
- 5、职业化行政管理人员的职业素质
- 6、职业化行政管理人员与非职业化行政管理人员的特点比较

## 项目三 行政管理人员的基本技能

三、行政管理人员的基本技能

- 1、日常行政管理
  - ◇ 办公环境
  - ◇ 办公设备
  - ◇ 办公用品
  - ◇ .....

## 2、后勤服务管理

- ◇ 基础建设管理
- ◇ 房产管理
- ◇ 绿化与卫生管理
- ◇ .....

## 3、员工管理

- ◇ 员工行为规范管理
- ◇ 考勤管理
- ◇ 值班管理
- ◇ 差旅管理
- ◇ 培训与绩效管理
- ◇ 讨论：员工管理可以讲“情”吗？

# 项目四 行政管理人员的重要技能提升

## 四、行政管理人员的重要技能提升

- 1、演讲与表达技能
- 2、沟通技能与协调（DISC 识人及沟通技术）
- 3、高效的时间管理技能、
- 4、项目的管理技能
- 5、分析和解决问题的技能
- 6、办公软件应用技能（事半功倍 PPT，EXCEL）
- 7、情绪管理技能（正念与催眠练习）
- 8、讨论：行政管理人员，只需要做好自己分内事情吗

# 项目五 行政部内部的管理

## 五、行政内部的管理

- 1、前台接待（企业形象代表）

- 2、 部门秘书助理（领导得力助手）
  - 3、 司机、保安、保洁……（企业“行”的保证）
  - 4、 行政工作的内部管理规则
  - 5、 如何强化行政工作能力？
- Ø 案例分析：在需要的时候，小刘在吗？