



CAC职业（岗位）实训精品课程系列教材

老C牵手小C，快速融入企业，胜任工作岗位……



行政管理岗位

就业实训教材

王珺之 编著

CAC教育产品研发中心 组编

中国大学生就业促进工程项目办公室
全国1+N复合型人才培养项目办公室

推荐



中国计量出版社
CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE



CAC职业(岗位)实训精品课程系列教材

行政管理岗位

就业实训教材

王珺之 编著

CAC教育产品研发中心 组编



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

行政管理岗位就业实训教材/王珺之编著. —北京:中国计量出版社,2009.11
(CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材/周怀军主编)
ISBN 978-7-5026-3197-0

I. ①行… II. ①王… III. ①行政管理—技术培训—教材 IV. ①D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 193373 号

内 容 提 要

本书从行政管理工作的实践出发,将行政管理工作的基础知识与行政管理实际经验相结合,提出切实可行的工作步骤,从而形成了完整的行政管理工作体系。本书涵盖了行政办公规划、日常行政事务管理、文件及档案管理、会议管理、资产管理及总务后勤管理等方面的行政工作。行政专员可以通过本书开阔眼界、增长知识、掌握工作技巧、提高工作效率、处理实际工作中遇到的问题。

本书适合从事或者即将从事行政管理工作的士人阅读。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010)64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm×1092 mm 16 开本 印张 13.75 字数 315 千字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

*

印数 1—2000 定价:28.00 元

CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材

编委会

顾 问 宋 建 王锡赞

主 编 周怀军

编 委 (按姓氏笔画排序)

王爱欣 叶玉宏 史美芹 多俊岗 刘光生

杨建政 李元生 李光伟 何正霞 何建国

汪 东 张东燕 张海让 果宏伟 宗 勇

贾尊皖 高显嵩 滕宝红 霍 红

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分,在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位,是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出:“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”,这体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务,就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此,职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发,坚持就业导向,着力加强劳动者的实际技能,全面提高劳动者的综合素质。

“CAC 职业(岗位)实训精品课程”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的,目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的技能型人才。

要提高培训质量,课程体系的构建和教材的建设是关键。当然,教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是,作为知识和思想的载体,来自实践又能指导实践的教材,既具有基础性又具有前瞻性的特点,使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识,“CAC 职业(岗位)实训精品课程系列教材”将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此,我谨向教材的作者、组织者和所有参与“CAC 职业(岗位)实训精品课程”研发工作的同志们表示感谢,并希望“CAC 职业(岗位)实训精品课程”在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用,让职业(岗位)培训作为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



2006 年 8 月 29 日

企业内部管理工作效率的提高是目前企业的一项重要任务。企业行政部门作为企业管理的综合办事机构,是企业管理中的一个重要环节,起着枢纽和桥梁的作用。行政管理岗位的主要职位包括:行政总监、行政经理、行政助理和行政专员。在这些岗位中每个人承担着既相互联系又相对独立的工作。本书讲解的主要是行政管理中的一个职位——行政专员。在工作中,行政专员既行使了行政部门领导的部分权力,同时又是行政部门领导的工作助手。因此,行政专员的综合素质、业务能力直接影响着行政部门的具体工作,进而也间接影响着整个企业的运转。一名合格的行政专员,不仅要掌握全面的行政管理知识,还要具备高效率办事的能力,从而创造良好的企业内部环境,使企业的行政管理变得简单、有序。

随着企业的高速发展,企业的行政管理工作也越来越全面化、新颖化和高深化,行政专员的职责也从能力阶段上升到了技巧和艺术阶段。行政专员作为行政部门不可或缺的一员,需要具备高素质和高技能,既要精通企业的行政管理的具体工作,还要有丰富的行政管理经验。行政专员要负责处理好企业办公室的各项行政事务,做好办公室的规划管理;能与时俱进,协助行政部门领导制定和完善企业的规章制度,确保企业能够得到有序的发展;指导并参与行政办公的各项细节,保证行政办公的高效率;有效地组织企业的各项会议活动;准确规范地从事文件的收发与档案的管理工作;合理地控制与使用企业的资产;根据企业的实际情况,做好后勤管理工作。

本书从行政管理实践出发,针对行政管理的具体工作任务,提出切实可行的工作步骤,从而形成完整的行政专员工作体系。本书阐述了行政管理日常工作中最常见的工作任务,最新的实用知识、理念和方法。本书弱化了知识理论,让复杂的行政管理工作变得更为简单、易行,并突出了实际应用。行政专员可以通过本书开阔眼界、增长知识、掌握工作技巧、提高工作效率、处理实际工作中遇到的问题。本书可以说是行政工作人员开展工作的指导手册。适合学习行政管理的学员从对理论知识进行应用的角度,提升对行政专员工作的具体认识;已经从事行政工作的人员,从本书中得到实际工作的具体指导。

本书将行政专员的具体工作任务分成六个部分,从实际应用的角度细化行政管理的工作步骤。本书涵盖了行政办公规划、日常行政事务管理、文件及档案管理、会议管理、资产管理及总务后勤管理等方面的行政工作。已经从事和即将从事行政专员工作的人士都能从本书中受益。

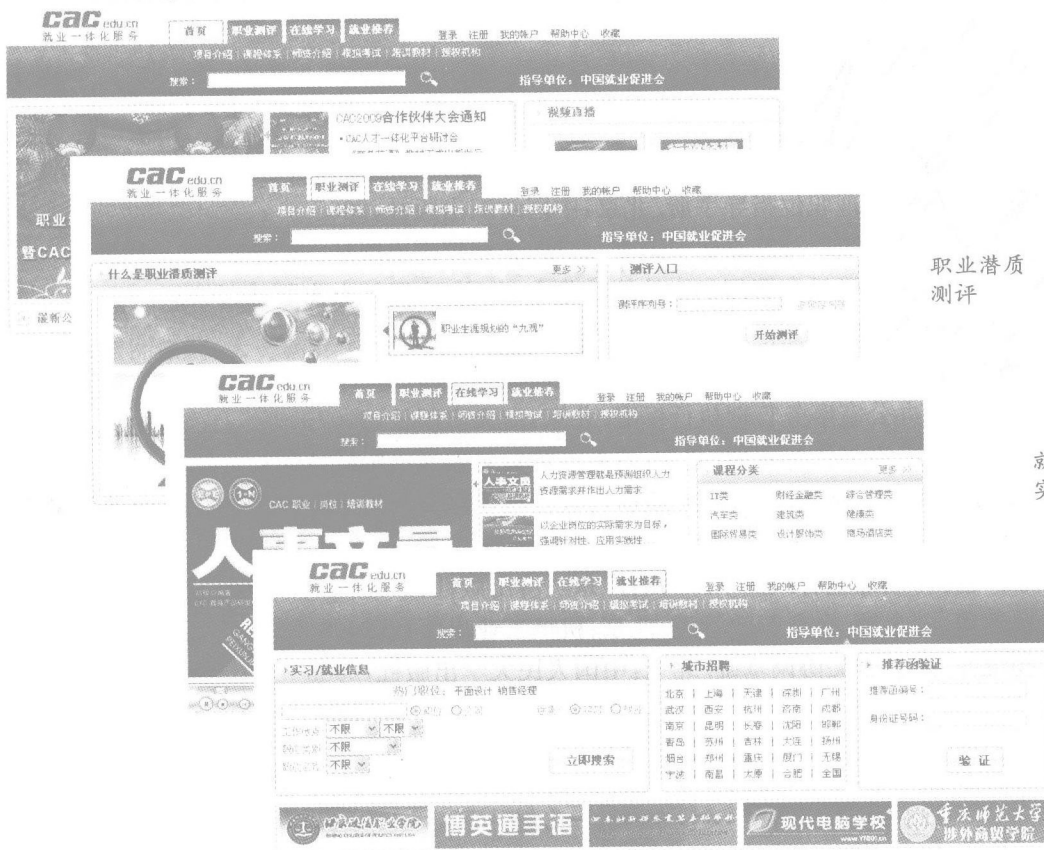
本书以实际应用与可操作性为出发点,将行政管理工作的基础知识与行政管理实际经验相结合,同时参考、借鉴了一些行政管理类的书籍、资料,特在此向有关专家、学者、教师道谢。

由于编者水平有限,加之时间比较仓促,书中难免有疏漏与不周之处,恳请读者与学员批评指正。

编著者

2009年9月

CAC就业一体化服务平台



职业规划

报告解读

在线课程

模拟考试

案例百问

资料下载

师资介绍

培训教材

我要实习

我要就业

实习岗位

就业岗位

专家指导

职场资讯

www.cacedu.cn

目 录

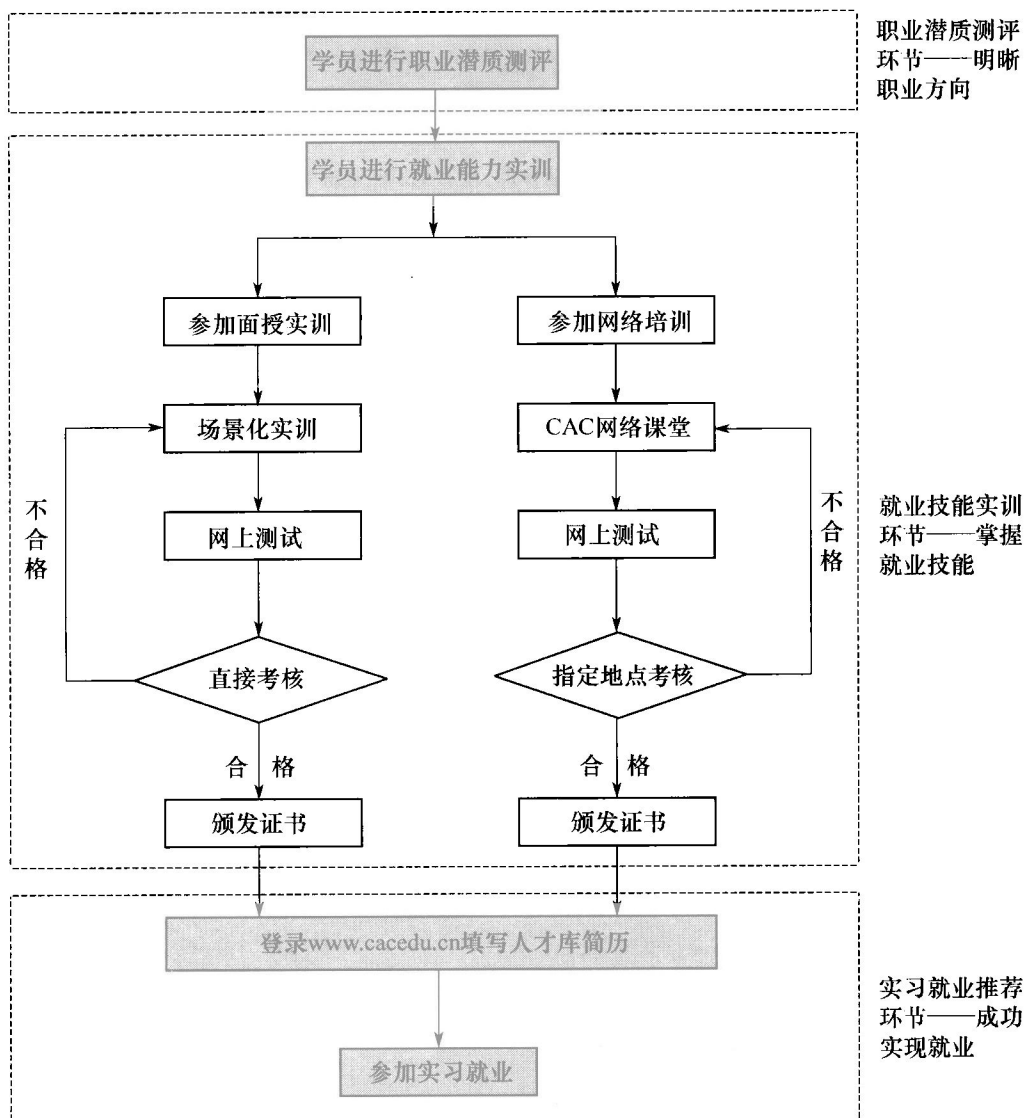
导读	1
导读一 一体化服务流程	1
导读二 实训导引	2
岗位认知	3
岗位职责一 行政办公规划	6
工作任务一 办公室环境规划	7
工作任务二 办公室内部设计	10
工作任务三 办公室卫生管理	15
工作任务四 办公室环境绿化管理	21
习题一	26
岗位职责二 日常行政事务管理	28
工作任务一 制定行政规章制度	29
工作任务二 考勤管理	34
工作任务三 出差管理	39
工作任务四 值班管理	44
工作任务五 接待管理	51
工作任务六 印信、凭证管理	58
工作任务七 表单管理	67
工作任务八 印刷品管理	71
工作任务九 行政经费管理	77
工作任务十 保密管理	82
习题二	87
岗位职责三 文件及档案管理	89
工作任务一 收文管理	90



工作任务二 发文管理	95
工作任务三 立卷归档	101
习题三	115
岗位职责四 会议管理	117
工作任务一 传统型会议	118
工作任务二 新型会议	132
习题四	139
岗位职责五 资产管理	141
工作任务一 房产管理	142
工作任务二 车辆管理	146
工作任务三 办公设备管理	153
工作任务四 办公用品管理	159
工作任务五 图书资料管理	166
习题五	173
岗位职责六 总务后勤管理	175
工作任务一 宿舍管理	176
工作任务二 餐厅管理	181
工作任务三 文体活动管理	190
工作任务四 安全管理	194
习题六	199
行政专员岗位就业实训试卷一	200
行政专员岗位就业实训试卷二	204
参考文献	209

导 读

导读一 一体化服务流程



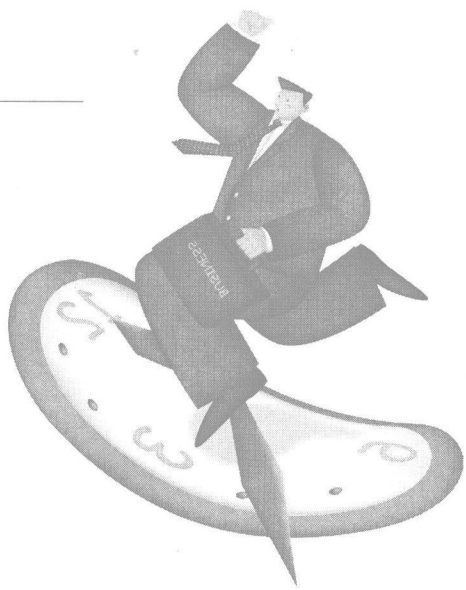
导读二 实训导引

实训模块	实训要点
岗位认知	认识行政专员岗位的工作内容、任职资格及能力要求
行政办公规划	办公室环境规划、内部设计以及办公室的卫生、绿化管理
日常行政事务管理	制定行政规章制度、考勤管理、出差管理、值班管理、接待管理、印信及凭证管理、表单管理、印刷品管理、行政经费管理、保密管理
文件及档案管理	收文管理、发文管理、立卷归档
会议管理	传统型会议管理、新型会议管理
资产管理	房产管理、车辆管理、办公设备管理、办公用品管理、图书资料管理
总务后勤管理	宿舍管理、餐厅管理、员工文体活动管理、安全管理

岗位认知

■ 行政专员岗位描述

1. 认识工作内容
2. 明确岗位职责
3. 了解素质要求



行政专员岗位认知

行政专员岗位职责说明书

岗位名称	行政专员	岗位编号	
直接上级	行政部门主管	所在部门	行政部
职位概要 行政专员主要负责协助行政主管完成公司行政事务性工作 & 部门内部日常事务工作。协助上级制定行政办公及后勤管理工作发展规划和计划;协助审核、修订行政管理规章制度,进行日常行政工作的组织与管理;协助高级管理人员进行财产、内务、安全的管理,为其他部门提供及时有效的行政服务;参与公司出差管理、考勤、采购办公用品等工作;此外还要进行会议安排以及文件档案等行政工作。			
工作内容 (1) 行政办公规划:主要负责办公环境的规划和内部设计,此外还要对办公环境的卫生和绿化进行规划、布置。 (2) 日常行政事务管理:行政专员日常工作的主要任务就是制定行政规章制度,进行考勤管理、出差管理和值班管理,此外要接待企业的访客、管理印信和凭证,企业的表单、印刷品和行政经费也是行政专员的工作内容。在工作时,行政专员要时刻注意保守企业的秘密。日常行政事务的管理可由行政专员负责或者配备相关人员负责。 (3) 文件及档案管理:从事企业文件的收发处理,以及档案的收集、整理、立卷和保管工作。 (4) 会议管理:包括传统会议与新型会议的管理,主要做好会前的准备、会中的服务和会后的处理工作。 (5) 资产管理:行政专员主要负责企业的房产、车辆、图书资料、办公设备和办公用品的采购、保管、统计等工作。 (6) 总务后勤管理:有些企业会单独设一个后勤部门,有些企业为精简人员,则把这项工作归属到行政部门,由行政专员负责。后勤管理主要负责企业宿舍、餐厅、员工的文体活动以及企业的安全保卫工作。			
任职资格 <u>教育背景:</u> ◆ 社会学、管理学、行政学等相关专业专科以上学历 <u>培训经历:</u> ◆ 受过现代企业管理学、行政管理、办公室工作、人际交往以及管理能力开发等方面的培训 <u>技能技巧:</u> ◆ 熟悉企业的各部门的运作; ◆ 熟悉企业行政工作各项事务; ◆ 具有良好的规划和执行能力; ◆ 能够分析问题、解决问题; ◆ 熟练使用相关办公软件。			

小 C:您是公司的主管,您能说说行政专员的工作都有哪些具体的内容吗?

老 C:行政工作涉及的面多,既复杂,又琐碎。要想做好行政专员的工作,只是知道工作的具体内容是不够的,首先要了解行政专员需要具备哪些能力才行。

小 C:那您讲讲行政专员需要具备哪些能力吧!

老 C:好。行政专员需要具备以下几种能力。

1. 规划执行能力

行政事务繁多,需要行政专员有计划的实施各项工作的进程,并且能够很好的执行上级的指示。有了规划,各项行政事务就能有条理的有效执行。行政专员要懂得自己的职责和职权范围,做事讲究实效,通晓各类事务的处理和办理程序。

2. 分析能力

分析问题的能力能对行政工作的好坏起着关键的作用。遇到问题时,行政专员要先收集多方面信息,细致的分析问题的根本所在。分析完问题就要进行有效的解决,行政专员要同上级和同事多商量,协调解决问题。

3. 应变能力

行政专员要有灵活的应变能力,这样才能有效地处理好工作中遇到的问题,争取能够适应突然变化的环境和事物,完成工作任务。

在日常工作中行政专员首先要善于观察、勤于思考、善于思考,准确地捕捉事物出现的新情况,发现新问题;其次针对新情况、新问题,要迅速作出判断、分析、综合和概括;第三遇事要冷静,想出好的应对策略,及时有效的采取措施解决;最后要能够预见和把握事物发展的趋势,灵活变通地处理工作任务,适应变化的工作环境。

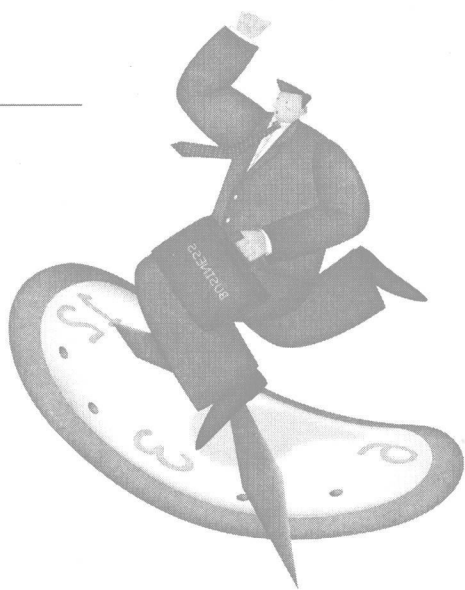
岗位职责一 行政办公规划

■ 基础技能要点

1. 办公室环境规划
2. 办公室内部设计
3. 办公室卫生管理
4. 办公室环境绿化管理

■ 核心技能要点

1. 征集环境规划意见
2. 构想内部设计方案
3. 安排清洁工作
4. 挑选绿化植物



工作任务一 办公室环境规划

老 C:小 C,你知道吗? 办公室环境是直接影响办公室工作效率的基本要素之一,所以行政办公规划要从办公室环境规划做起。做好办公室环境规划,对实现行政专员的职责和辅助管理,起着至关重要的作用。

小 C:那办公室环境规划需要行政专员做些什么工作呢?

老 C:行政专员要想做好办公室的环境规划,就要提出供选址的楼址、征求意见、拟出环境规划报告,并且做好购买或租赁办公楼以及办公室的分配工作。

小 C:原来办公室的环境规划是这些工作啊。



一、基础知识

办公室环境要有规划,因为企业办公环境虽然是相对稳定的,但它也是在变化中的。企业在一个地方办公一段时间,有可能因为发展的需要而换个新的环境;也可能因为就近扩大办公面积。如果没有相应的规划,无论换新环境还是就近扩大,都有可能使办公室的安排发生混乱,对企业管理不利。

办公室环境规划主要由企业的行政部门统一负责,其他部门协助行政部门做好办公环境规划工作。办公室的规划主要是选择办公室或办公楼的地址,然后再对办公房间进行分配。

办公室的选址要由行政部门根据企业的董事会制订的选址原则进行选址,企业的物业管理部要配合行政部门做好选址工作,所选办公楼或办公室的所属的大楼要环境静美、交通方便、便于协调,办公面积大小要根据企业的部门设置情况及员工总数确定。

办公用房要根据各部门的实际需要安排地点、楼层并分配房间,分配时要尽量保证业务用房,尽可能创造良好的业务工作条件。



二、实操过程

第一步 提出供选择的楼址

行政部门接到企业上层关于选择楼址的指令之后,要依照办公楼选址的原则先行选择几处办公场所,并将这几处楼址的信息写成报告供企业上层领导和员工讨论。讨论出结果后再确定办公楼位置。



第二步 征集环境规划意见

为了尊重各个职能部门的意见,科学的分配办公室,行政部门向各职能部门发放《办公室环境规划意见表》(见表 1—1),各部门填写完毕后,由行政部门进行汇总分析。

表 1—1 办公室环境规划征集意见表

部门： 年 月 日

对办公环境的总体要求					
对办公楼内外部环境的要求					
对办公室地理位置的要求					
对备选办公楼进行比较分析					
选中一处办公楼并说出理由					
部门人数		希望分得 面积或间数		部门主管 签字	

第三步 拟出环境规划报告

行政部门根据收集来的意见,撰写好办公室环境规划报告。办公室环境规划报告包括环境规划的目的、环境规划的原则、办公楼址的选择以及办公楼房的初步分配方案。

第四步 审议环境规划报告

收到环境规划报告之后,企业召集中层干部对行政部门提交的办公室环境规划报告进行讨论,并形成会议纪要。行政部门根据企业中层干部会议的意见修改环境规划报告,交由企业高层领导审议。高层领导审议之后,如果一致赞成通过,就形成企业的最终决议。

第五步 购买或租赁办公楼

确定了办公楼地址,并且通过了办公室环境规划报告,企业的行政部门就可以会同企业的法律顾问,与办公楼产权方或物业管理方签订房屋购买或租赁协议。

第六步 分配办公室

分配办公室要注意提高利用率,尽量减少长期闲置的房间,在分配房屋时,要取得各部门的支持,尽量公平合理。

行政部门在分配办公室的时候首先要多了解具体的情况,包括办公使用的房屋的间数、总面积、员工总数及科室部门设置的数目,从《办公室环境规划意见表》了解需分配办公用房的部门人员情况及业务量的情况,同时不能忽略各部门的人员及业务可能出现的变化。根据这些情