

行政主管的工作锦囊，企业中层的管理宝典

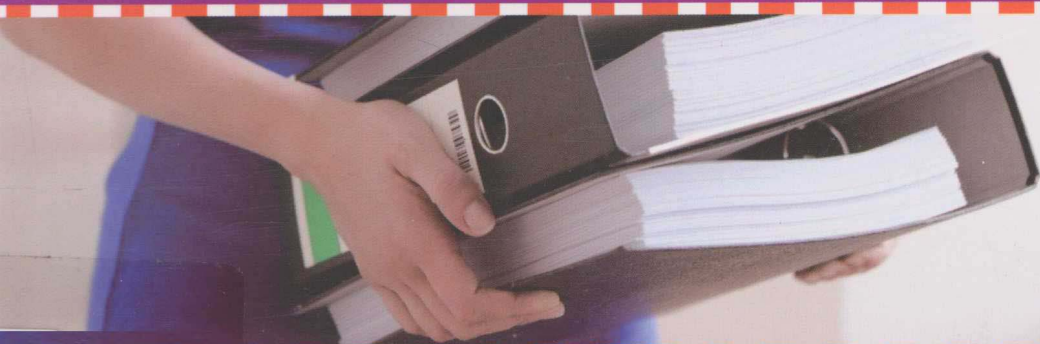
行政主管 管理十日通

孙朦◎编著

解析高效行政主管的工作秘诀

XINGZHENG ZHUGUAN
GUANLI SHIRITONG

十章解读行政主管的工作要点
十日领悟高效主管的工作智慧



北京工业大学出版社

行政主管 管理十日通

孙蒙 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

行政主管管理十日通 / 孙滕编著. — 北京: 北京
工业大学出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-5639-3288-7

I. ①行… II. ①孙… III. ①企业管理—行政管理
IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 243894 号

行政主管管理十日通

编 著: 孙 滕

责任编辑: 李周辉

封面设计: 大象设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河德利印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 22.25

字 数: 341 千字

版 次: 2012 年 12 月第 1 版

印 次: 2012 年 12 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3288-7

定 价: 38.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

现代企业中，“行政主管”是一个热门词汇，经常由人们脱口而出。然而，这个“行政主管”与企业的“财务主管”、“生产主管”、“人力资源主管”、“市场营销主管”等相比，其职责权限并不是一目了然的。许多人也因此而对它的概念总是一知半解、模糊不清。在这种情况下，要想做好企业行政管理工作，当然是不可能的了。

那么，究竟如何理解企业中的“行政主管”这一职位，或者说，如何做好这一工作呢？先来看看什么是行政。

“行政”一词自古有之。《史记·殷本纪》记载：“帝太甲既立三年，不明，暴虐，不遵汤法，乱德，于是伊尹放之于桐宫。三年，伊尹摄行政当国，以朝诸侯。”不难理解，古代“行政”一词，即意为执掌国家政权、管理国家事务。

到了近现代，“行政”的意义扩大了。狭义上，它指机关、企业、团体等内部的管理工作。广义上，则把国家机关和非国家机关，如企事业单位、社会团体乃至私人组织中的计划、决策、协调、人事、后勤庶务等管理活动统称为行政。

企业的行政管理体系，是企业的中枢神经系统。它是以总经理为最高领导，由行政副总经理分工负责，由行政部门组织实施、操

作,其业务深入到企业的各个部门和分支机构的方方面面的一个完整的系统、网络。

在这个体系中,行政主管起着统筹管理的作用,这种作用具体表现在三个方面。其一是辅助参谋作用,它贯穿于管理者工作和决策的各个环节。其二是信息咨询作用,如收集、整理、加工、利用、处理信息,提高管理者的科学管理水平,为其正确判断和科学决策起借鉴作用。其三是联系协调作用,行政主管处在管理系统的中枢部位,这就决定了其在高层决策中具有联系协调的作用。

企业行政管理体系担负着企业的管理工作,而行政主管又处于行政管理体系的核心地位,其重要性不言而喻。当今社会,科技日新月异、社会飞速发展,它给企业提出了新的发展要求,也给行政主管带来了新的挑战。每一个行政主管都应该立足自身、顺势而为、积极探索,为企业的创新发展和不断辉煌贡献自己的一份力量。

目 录

第一章

熟知行政主管的职责和作用

第一节 企业行政管理的重要作用 / 2

一、企业行政管理的内容及特点 / 2

二、企业行政管理的要求和作用 / 4

三、企业行政主管的工作职责 / 6

四、企业行政主管的特点 / 7

五、企业行政主管的作用 / 9

第二节 行政主管的主要职责 / 12

一、执行承办职责 / 12

二、总务管理职能 / 14

三、辅助参谋职能 / 15

四、协调统筹职责 / 17

五、领导指挥职责 / 19

第二章

养成行政主管的职业技能与素养

第一节 道德品质素养 / 22

- 一、敬业精神是职业道德的集中体现 / 22
- 二、忠诚是职场的基本法则 / 25
- 三、让勤奋成为一种习惯 / 27
- 四、诚信是立足职场的根本 / 30
- 五、自信是成功者的特质 / 34
- 六、培养团队精神 / 36
- 七、有充分的责任感 / 39

第二节 职业技能素养 / 43

- 一、职业技能是立足职场的根本 / 43
- 二、学以致用,将知识转化为效益 / 46
- 三、保持职场竞争力 / 47
- 四、行政主管必需的知识储备 / 50

第三节 优秀的领导能力 / 53

- 一、领导力就是凝聚人心的能力 / 53
- 二、管理者的激励艺术 / 55
- 三、管理者的口才艺术 / 57
- 四、中层管理者的领导力 / 59
- 五、中层管理者的沟通协调能力 / 62
- 六、独特的个人魅力 / 64

第四节 良好的工作心态 / 67

- 一、工作态度决定你的高度 / 67
- 二、热情是职场成功的原动力 / 70
- 三、没有任何借口 / 72
- 四、正确对待工作中的批评 / 75
- 五、科学应对工作压力 / 78
- 六、把工作当成一种事业 / 81

第三章

精通行政主管的日常办公事务

第一节 接待工作管理 / 86

- 一、接待工作的认知 / 86
- 二、接待工作的主要内容 / 88
- 三、接待工作的工作要点 / 90
- 四、不同类型人员的接待工作 / 92

第二节 会务工作管理 / 95

- 一、会议的准备工作 / 95
- 二、普通会议的礼仪 / 96
- 三、工作会议的礼仪 / 98
- 四、洽谈会礼仪 / 99

第三节 礼宾活动管理 / 101

- 一、礼宾工作的作用和意义 / 101
- 二、开业庆典的策划和主持 / 102

- 三、宴请的几种常见形式 / 104
- 四、赞助活动的工作要点 / 105
- 五、记者招待会的工作要点 / 108
- 六、涉外礼宾工作要点 / 110

第四节 行政费用管理 / 112

- 一、行政费用管理的一般模板 / 112
- 二、差旅费用的管理 / 115
- 三、业务招待费的管理 / 118
- 四、外出开会费用的管理控制 / 120
- 五、办公费用的控制 / 123

第五节 印章使用管理 / 125

- 一、印章使用管理的一般模板 / 125
- 二、企业印章的种类 / 128
- 三、印章的使用 / 129
- 四、印章的保管及保养 / 131
- 五、废止的印章的管理 / 134

第六节 办公室信息管理 / 136

- 一、办公室网络信息管理的常见标准 / 136
- 二、信息管理的分类 / 141
- 三、行政主管的信息处理 / 143
- 四、办公自动化管理 / 147
- 五、电子商务管理 / 151

第四章

抓好企业的人事工作

第一节 人事管理工作概述 / 156

- 一、人事管理的认知 / 156
- 二、人事管理工作的原则 / 158
- 三、人事管理制度的制定 / 162

第二节 全面的人事管理工作 / 164

- 一、员工的招聘工作 / 164
- 二、员工的培训工作 / 167
- 三、员工纪律管理条例 / 170
- 四、员工工作的考核评估 / 171
- 五、解聘员工的要点 / 174

第三节 严谨的劳动关系管理 / 176

- 一、劳动关系的认知 / 176
- 二、劳动法律法规的几个常识 / 177
- 三、劳动合同的要点 / 177
- 四、员工的“五险一金” / 178
- 五、员工的必要福利 / 180

第五章

重视企业文案管理

第一节 资料管理 / 184

- 一、公文管理制度 / 184
- 二、图书管理制度 / 185
- 三、内部刊物管理制度 / 188
- 四、企业的保密制度 / 190

第二节 档案管理 / 192

- 一、企业档案管理的认知 / 192
- 二、企业档案管理的作用 / 194
- 三、企业档案的整理 / 196
- 四、企业档案的正确保管 / 198

第三节 专项档案管理 / 202

- 一、人事档案管理 / 202
- 二、合同档案管理 / 204
- 三、会计档案管理 / 207
- 四、声像档案管理 / 208

第四节 电子文档管理 / 212

- 一、电子文档的特性 / 212
- 二、电子文档的收集和整理 / 215
- 三、电子文档的存储 / 217
- 四、电子文档的使用和管理 / 220

第六章

严格企业的财产物资管理

第一节 固定资产的管理 / 224

- 一、固定资产管理的认知 / 224
- 二、固定资产管理制度模板 / 226
- 三、做好固定资产管理工作的关键 / 228
- 四、固定资产的分类和计价 / 230
- 五、固定资产折旧的管理 / 234
- 六、固定资产的投资计划 / 236

第二节 办公用品的管理 / 239

- 一、办公用品管理的认知 / 239
- 二、办公用品采购制度 / 240
- 三、办公用品管理制度 / 241
- 四、办公用品的托管 / 244

第七章

做好企业的后勤服务

第一节 后勤管理是企业的后方战线 / 248

- 一、企业后勤管理的认知 / 248
- 二、企业后勤管理的特点 / 249
- 三、企业后勤管理的作用 / 251

第二节 做好企业的后勤服务工作 / 252

- 一、员工宿舍管理 / 252
- 二、员工食堂管理 / 254
- 三、车辆管理 / 256
- 四、环境卫生管理 / 259
- 五、生活设施管理 / 260
- 六、门禁管理 / 263

第八章

重视安全管理

第一节 安全管理是企业的重中之重 / 268

- 一、企业安全管理的认知 / 268
- 二、安全管理工作的要点 / 269
- 三、保障安全,以人为本 / 272

第二节 做好企业的安全管理工作 / 274

- 一、加强员工的安全意识 / 274
- 二、加强企业内部的治安管理 / 275
- 三、防火安全管理 / 277
- 四、防盗安全管理 / 279
- 五、安全事故的应急处理 / 280

第九章

建设独特的企业文化

第一节 企业文化是企业的灵魂 / 286

- 一、企业文化的概念及内容 / 286
- 二、企业的核心含义 / 289
- 三、企业文化的层次 / 290
- 四、企业文化的作用 / 291
- 五、企业文化的重要性 / 293

第二节 建设独特的企业文化 / 295

- 一、塑造企业的核心价值观 / 295
- 二、企业文化建设的要点 / 296
- 三、企业文化建设的目标 / 297
- 四、企业文化建设的基本思路和方法 / 299
- 五、企业文化失败的常见原因 / 301

第十章

提升必要的文书写作技能

第一节 常见事务类文书的写作 / 306

- 一、启事 / 306
- 二、海报 / 307
- 三、消息 / 308

- 四、工作汇报 / 310
- 五、调查报告 / 310
- 六、会议讲话稿 / 312

第二节 常见交际类文书的写作 / 314

- 一、请柬 / 314
- 二、聘书 / 316
- 三、感谢信 / 317
- 四、推荐信 / 318
- 五、倡议书 / 319
- 六、喜报 / 320
- 七、贺词 / 321

第三节 常见法律类文书的写作 / 322

- 一、申请书 / 322
- 二、公证申请书 / 323
- 三、仲裁申请书 / 324
- 四、债务追偿催促书 / 326

第四节 常见经济类文书的写作 / 328

- 一、经济计划书 / 328
- 二、经济广告 / 330
- 三、招标书 / 332
- 四、投标书 / 334
- 五、商业计划书 / 336
- 六、商务介绍书 / 338
- 七、公关活动策划书 / 339

第一章

熟知行政主管的职责和作用

第一节 企业行政管理的重要作用

第二节 行政主管的主要职责

第一节

企业行政管理的重要作用

要管理好一个组织或企业，企业行政管理是十分重要的，它是维持现代企业组织良好运转的重要保障。

一、企业行政管理的内容及特点

企业行政管理，是指依靠企业行政组织、按照行政渠道管理企业的一系列措施和方案。所谓企业行政组织，是指企业的行政组织机构。行政渠道则主要指企业行政组织机构内上下级的隶属关系，如厂长→车间主任→工段长→班组长，或公司总裁→部门经理→项目负责人等的等级系列关系。行政管理的手段通常包括行政命令、指示、规定、奖惩条件等。

企业的行政管理体系，是企业的中枢神经系统。它是以总经理为最高领导、由行政副总经理分工负责、由行政部门组织实施、操作，其业务深入到企业的各个部门和分支机构的方方面面的一个完整的系统。

行政管理体系担负着企业的管理工作。企业中除行政管理之外的工作，都是某个方面的“业务”。行政管理体系推动和保证着企业的技术(设计)、生产(施工)、资金(财务)、经营(销售)、发展(开发)几大块业务的顺利、有效进行和相互之间的协调。