



CAC 职业（岗位）培训教材

行政经理

郝惠文◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



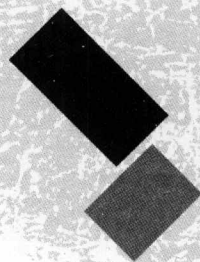
岗位职业技能

培训教程



GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG
XINGZHENGJINGLI

廣東省出版集團
廣東人民出版社



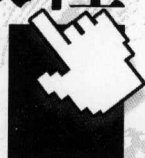
行政经理

岗位职业技能培训教程

XINGZHENGJINGLI

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG



郝惠文◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行政经理岗位职业技能培训教程 / 郝惠文编著, CAC
教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社,
2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 699 - 8

I. 行… II. ①郝…②C… III. 企业管理: 行政管理 - 技术培训 - 教材 IV. F272. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 140884 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	16 2 插页
字数	235 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 699 - 8
定价	29.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

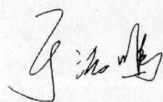
序 言

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”，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。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”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复合型人才。

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，以及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，“1+N复合型人才”系列培训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1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录 www.ccetu.org 和 www.ccepe.org 进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书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工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

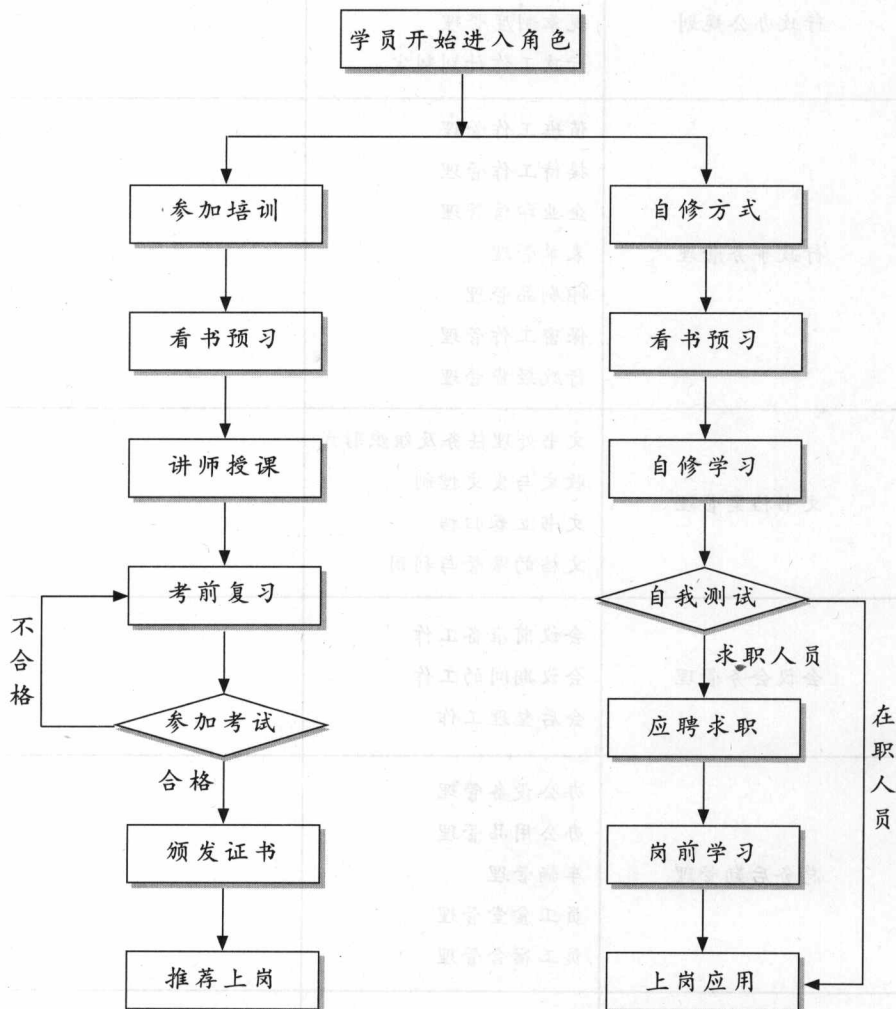
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
行政经理岗位认知	行政经理岗位描述 行政经理岗位要求	
行政办公规划	办公环境规划。 规章制度管理 行政工作计划制定	
行政事务管理	值班工作管理 接待工作管理 企业印信管理 表单管理 印刷品管理 保密工作管理 行政经费管理	
文书档案管理	文书处理任务及组织形式 收文与发文控制 文书立卷归档 文档的保管与利用	
会议会务管理	会议前准备工作 会议期间的工作 会后整理工作	
总务后勤管理	办公设备管理 办公用品管理 车辆管理 员工食堂管理 员工宿舍管理	
安全卫生管理	安全管理 环境卫生管理	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 行政经理岗位认知

第1课时 行政经理岗位描述 2

一、行政办公规划 4

二、行政事务处理 4

三、会务工作管理 4

四、文书档案管理 4

五、总务后勤管理 5

六、安全卫生管理 5

第2课时 行政经理岗位要求 6

一、形象要求 6

二、心理素质 7

三、专业要求 8

四、能力要求 9

五、职业道德要求 13

本讲思考 14

第2讲 行政办公规划

第1课时 办公环境规划 16

一、办公楼址的选择 17

二、办公用房的分配 17

三、办公室内部设计 18

四、办公室的物理条件 23

第2课时 规章制度管理 26

一、企业规章的种类 27

二、企业规章的制定 28

三、企业规章的运用 31

第3课时 行政工作计划制定 32

一、行政工作计划的内容 32

二、行政工作计划制定步骤 34

三、行政工作计划的期限 35

四、行政工作计划的实施准备 36

五、行政工作计划的总结 38

本讲思考 39

第3讲 行政事务管理

第1课时 值班工作管理 42

一、值班工作职责 42

二、值班工作要求 43

三、值班工作任务及程序 44

四、值班安排 46

五、值班记录 47

第 2 课时	接待工作管理	50
一、接待工作的基本原则		50
二、接待规格		51
三、接待工作程序		52
四、各类具体接待工作		54
第 3 课时	企业印信管理	58
一、印章的刻制		58
二、印章的启用		59
三、印章的保管		60
四、用印		61
五、印章的停用		64
六、废印章的存档和销毁		64
七、介绍信管理		65
八、凭证的管理		66
第 4 课时	表单管理	69
一、表单的功能		69
二、表单的分类		70
三、表单的管理		71
第 5 课时	印刷品管理	74
一、印刷品的类别		74
二、印刷品原稿制作与整理		75
三、公司内印刷品订货		77
四、印刷品发包		78
第 6 课时	保密工作管理	84
一、保密的内容		84
二、保密纪律		85

08	三、保密措施	86
08	四、文件保密工作	87
16	五、会议保密工作	89
26	六、经济保密工作	90
16	七、涉外保密工作	91
88	八、宣传方面的保密工作	91
82	九、电子计算机保密工作	92
32	第7课时 行政经费管理	94
20	一、预算资金管理	94
10	二、公务费管理	95
40	三、行政经费的节省方法	96
10	本讲思考	102

第4讲 文书档案管理

00	第1课时 文书处理任务及组织形式	104
00	一、文书处理工作任务	104
00	二、企业文书分类	109
17	三、文书处理工作原则	111
24	四、文书处理工作组织形式	113
15	第2课时 收文与发文控制	114
07	一、明确收发岗职责	114
05	二、收文管理要求	115
87	三、文件内部分发	117
18	四、文书寄发	118
18	第3课时 文书立卷归档	120
08	一、建立文件归档制度	120

二、文件收集整理	121
三、确定文件的销毁办法	123
四、确定文件的保管期限	125
五、文书立卷归档	127
第4课时 文档的保管与利用	133
一、档案材料损毁的防治	133
二、档案的利用	134
本讲思考	136
第5讲 会议会务管理	
第1课时 会议前准备工作	138
一、了解会议的类型	138
二、安排会议议题	139
三、拟订与会人员范围或名单	139
四、办理会议报批手续	140
五、通知与会人员参加会议	140
六、会务人员分工与监控协调	141
七、会务经费预算	142
八、明确会议议程	144
九、安排住宿、餐饮、用车	145
十、会场布置	148
十一、做好新闻发布工作	149
十二、进行全面的会前检查	149
第2课时 会议期间的工作	150
一、检查一切会议资源准备情况	150
二、客户接待	151

三、会务资料管理	153
四、会议保密管理	153
五、费用管理	155
六、议程跟踪	156
七、编写会议记录与会议简报	156
八、会议的新闻报道	156
九、会议宣传	157
十、会议参观	157
十一、会议文体活动	157
十二、突发性事件处理	157
第3课时 会后整理工作	159
一、会场检查	159
二、会场清理	160
三、会务组退房进行财务结算	160
四、会议效果的调查和总结	160
五、会议文件的收退	161
六、会议文件的立卷归档	161
七、其他事务处理	162
本讲思考	164

第6讲 总务后勤管理

第1课时 办公设备管理	166
一、办公设备管理的关键	166
二、明确管理负责人	167
三、办公设备的购买	169
四、办公设备管理卡制作和记录	171