

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书

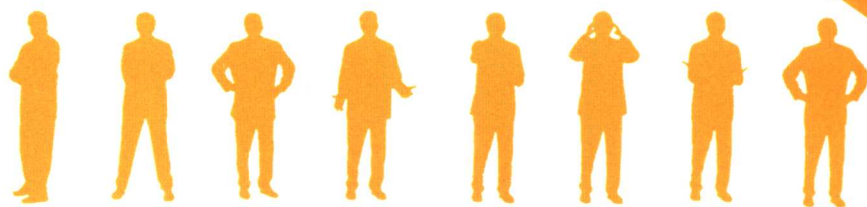
HR
华通人力

“1+1” 岗位高效工作手册系列

行政助理

高效工作手册

周仁钺 徐 恺 编著



行政助理做什么与怎样做的完美手册

赠工具光盘



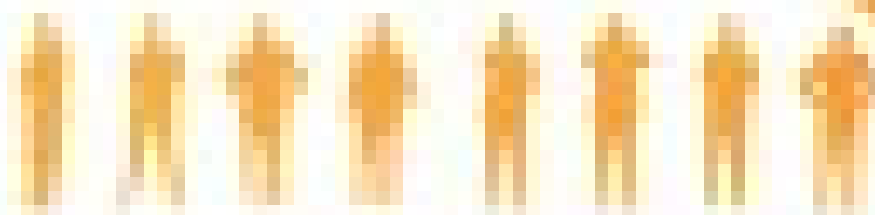
人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



行政助理

高效工作手冊

—— 教育部 國民中學課程標準 ——



教育部國民中學課程標準



教育部國民中學課程標準

正略钧策
管理丛书

1+1 岗位高效工作手册系列

行政助理高效工作手册

周仁钺 徐 恺 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

行政助理高效工作手册 / 周仁钺, 徐恺编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007. 9
(1+1 岗位高效工作手册系列)

ISBN 978-7-115-16516-9

I. 行… II. ①周…②徐… III. 行政管理—手册 IV. D035-62
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 102067 号

内 容 提 要

本书以行政助理的实际岗位为出发点, 介绍了行政助理角色基础、行政助理岗位要求、与上级领导工作关系的 3 个层次和协助上司工作管理、行政助理的工作艺术、行政事务处理、安全保障管理、总务后勤管理 8 个方面对行政助理在工作中面临的问题进行了全程式指导。本书还对行政助理应掌握的工作与管理技能进行了归纳与提炼, 便于行政助理迅速抓住工作的核心与关键, 深入理解该岗位所需要的各种知识与技能。

本书是行政助理进行高效率、规范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

1+1 岗位高效工作手册系列

行政助理高效工作手册

-
- ◆ 编 著 周仁钺 徐 恺
责任编辑 李耀东
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 13.25 2007 年 9 月第 1 版
字数: 200 千字 2007 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16516-9/F

定 价: 29.80 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

前言

《1+1 岗位高效工作手册》系列图书由图书和光盘组成。**书的功能**：全面提升岗位的适应能力、操作能力以及管理能力，是使能力得到提升和工作更加高效的解决方案。**光盘的功能**：光盘实际上是一个工具箱，几乎涵盖了与岗位相关的表格、制度等，内容全面务实，稍做修改即可使用，省时省力，十分方便。

《行政助理高效工作手册》是《1+1 岗位高效工作手册》系列图书中的一本，它以行政助理的实际岗位职责为出发点，对行政助理在工作中面临的问题进行了全程式指导，并对行政助理应掌握的管理技能进行了归纳与提炼，便于行政助理迅速抓住工作的核心与关键，深入理解该岗位所需要的各种知识与技能，是行政助理进行高效率、规范化管理和迅速提升自身能力的参照范本。

为了便于行政助理学习和掌握该岗位的相关要点，本书采用了“行为对照与案例学习”的方法，针对每一个训练要点，归纳列举了在工作中所表现出的一些典型的高低效行为（高效行为给行政助理以榜样，低效行为给其以警示），既便于行政助理深入理解要点内容，也便于其在现实的工作中对照应用。

针对每一个训练要点，本书还安排了国内外企业成功或失败的案例，并进行了深入的剖析与解读，这些案例以事实说话，充分涵盖了要点的思想内涵，可以使行政助理身临其境地参透其中的道理，为自己的行动提供有效的借鉴。

在本书每一章的最后，均安排了“能力检测与训练要点”，并设计了相应的能力检测训练题，着眼于各个岗位的工作人员对自身能力的检测与提高。

另外，为了方便读者，我们为本书配备了一张光盘，光盘收录了行政助理在日常工作中所需要的各种工具、表格、制度与流程，可以拿来即用，能节省大量的时

间，达到事半功倍的效果。但是，行政助理在使用这些工具、表格等内容时，一定要结合企业和岗位的实际情况，做到举一反三，切不可生搬硬套，应因需而变。

希望本书对读者能有所帮助，同时，对书中的不足之处，也恳请读者给我们提出宝贵意见。

编 者

2007 年 6 月

目 录

第一章 行政助理角色	1
第一节 行政助理自我岗位规划	3
一、行政助理角色定位	3
二、行政助理角色胜任能力	6
三、行政助理职业发展与规划	7
第二节 部门结构关系与岗位设计	8
一、部门关系的误区与协调	8
二、企业的部门结构和工作内容	10
三、部门的岗位构成与岗位内容	11
第三节 人力资源与绩效管理	12
一、人员任用流程与升迁管理	13
二、培训计划的制定方法与实施要点	14
三、绩效管理冲突分析与实施流程	16
附录 1: 高低效行为对照表	19
附录 2: 经典案例解说	20
附录 3: 工作技能检测及思考要点	21
第二章 行政助理岗位要求	23
第一节 行政助理的工作素质	25
一、观察工作过程的意义	26

二、观察工作过程的基本步骤	26
三、记忆工作内容的方法	28
四、企业发展阶段与工作方向	30
五、判断工作重点的方法	32
第二节 行政助理的工作技能	33
一、公文的类型与写作要求	34
二、组织工作的原则与方法	36
三、企业人员面对的变化与应对方法	38
四、人际关系处理原则与技巧	39
第三节 行政助理的工作品质	40
一、配角意识与行为表现	41
二、诚信的工作理念和务实的工作表现	42
三、配合协作的内容与方法	43
四、高效率的时间管理	44
附录 1：高低效行为对照表	45
附录 2：经典案例解说	47
附录 3：工作技能检测及思考要点	48
第三章 与上司工作关系的 3 个层次	51
第一节 准确理解自己的上司	53
一、从 5 个方面了解自己的上司	54
二、理解上司的工作内容	55
三、把握上司的工作要求	55
四、接受上司批评的基本态度	56
第二节 高效辅助自己的上司	57
一、与上司沟通的常见形式与注意事项	58
二、如何忠诚地执行上司的工作安排	59
三、为上司提供支持	59
第三节 获得自己上司的认可	60
一、不同领导风格的缺点分析	61



二、上司的错误表现和纠正方法	62
三、巧妙地为上司的错误买单	63
四、获得上司认可的步骤和策略	64
附录 1: 高低效行为对照表	65
附录 2: 经典案例解说	67
附录 3: 工作技能检测及思考要点	67
 第四章 协助上司工作与管理	71
第一节 协调组织结构关系	73
一、9 种个人角色和协作意识培养	74
二、工作冲突的原因和化解策略	75
三、良好团队关系特征与营造方法	77
第二节 出色执行工作内容	78
一、技巧性传达工作内容	79
二、指导员工工作的 5 个方面	80
三、员工的分类鼓励和鼓励方法	82
第三节 有效监督工作过程	84
一、如何发现工作中的问题	85
二、问题解决的途径与方法	86
三、工作质量的组成和反映内容	88
第四节 及时总结工作成果	90
一、工作总结的方式和内容	91
二、工作汇报的认知和要点	92
附录 1: 高低效行为对照表	95
附录 2: 经典案例解说	97
附录 3: 工作技能检测及思考要点	97
 第五章 行政助理的工作艺术	101
第一节 把握与上司的微妙关系	103

一、做好上司的下属	104
二、上司的时间管理者	105
三、上司计划的跟踪者	106
第二节 执行管理工作的原则	108
一、以身作则地进行工作	108
二、只管该管的事	109
三、做别人成功的云梯	110
第三节 处理事务中的角色扮演	112
一、员工的激励者	113
二、各组织部门的沟通者	114
三、人际关系的协调者	115
四、新员工的培训者	117
第四节 容易坠入的误区分析	118
一、只做传声筒不做管理	119
二、总把自己当成领导	120
三、好摆架子不做事	121
四、只想到上司想不到企业	122
附录 1: 高低效行为对照表	123
附录 2: 经典案例解说	124
附录 3: 工作技能检测及思考要点	125
 第六章 行政事务的处理	127
第一节 办公室事务管理	129
一、办公环境的影响因素和改善方法	129
二、办公自动化的内容和设备类型	130
三、办公费用管理程序与内容	131
第二节 文件资料的管理	133
一、文件收发的程序	134
二、文件和表单管理	136
三、资料文件的保密工作	137

第三节 会务管理与办公制度	139
一、会务工作安排	140
二、值班接待工作的内容	143
三、办公制度的落实与执行	144
附录 1: 高低效行为对照表	145
附录 2: 经典案例解说	146
附录 3: 工作技能检测及思考要点	147
 第七章 安全保障管理	 149
第一节 安全小组管理	151
一、组建安全小组	151
二、保安人员的工作内容和奖惩规范	152
三、消防制度、消防器具管理与消防演习	154
第二节 安全生产管理	155
一、安全生产影响因素及工作要点	156
二、安全生产责任制的执行	157
三、安全生产教育的内容和方式	158
四、安全生产检查的级别和内容	159
第三节 员工医疗保健管理	162
一、员工健康管理	162
二、员工医疗保险、补贴与补助管理	163
附录 1: 高低效行为对照表	164
附录 2: 经典案例解说	166
附录 3: 工作技能检测及思考要点	166
 第八章 总务后勤管理	 169
第一节 物资财产管理	171
一、固定资产的增加、处置和报废	172
二、基建项目管理与物业的维修、保养	174

三、办公用品管理的6个步骤	176
四、车辆管理的内容	178
第二节 员工食宿管理	180
一、员工食堂管理	180
二、员工宿舍管理	183
三、生活设施管理	185
第三节 娱乐活动的组织开展	187
一、制定娱乐活动开展计划	187
二、组织开展旅游活动	188
三、组织安排各种文化、体育、健身活动	189
附录1：高低效行为对照表	189
附录2：经典案例解说	191
附录3：工作技能检测及思考要点	191
第九章 光盘介绍	193

第一章

行政助理角色



行政助理要深刻地了解企业的组织结构和各个部门的定位以及相关人员的岗位职责等内容，同时对自己的岗位也要有一个正确的认识。行政助理角色的基本内容如图 1-1 所示。

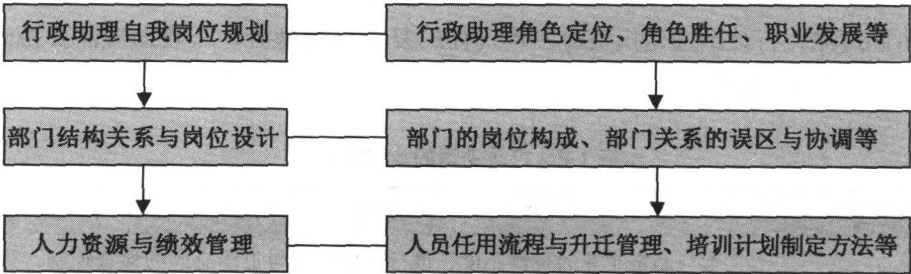


图 1-1 行政助理角色的基本内容

第一节 行政助理自我岗位规划

在企业中，行政助理可以是董事长助理、总经理助理，职位并不低，行政助理应对自身的角色有一个准确、清晰的定位，努力培养自己的胜任能力。表 1-1 为行政助理自我岗位规划的具体内容。

表 1-1 行政助理自我岗位规划内容

主要内容	说明
角色定位	行政助理既要扮演管理者、组织者的角色，又要扮演执行者、协助者、情报员等角色
角色胜任	行政助理的胜任能力，包括角色定位、角色转换、管理、沟通等能力
职业发展与规划	对自己的职业发展进行 SWOT 分析，正确认识自身条件，找出影响职业发展与规划的因素

一、行政助理角色定位

角色定位就是知道自己的工作内容和职责，行政助理的工作就是帮助管理者处理相关行政事务，包括协助制定管理制度和业务计划，监督与执行企业的各项规章

制度，管理招聘和升迁事务，进行人事档案管理、人事考核作业、考勤管理，同时对员工日常行为进行督导与培训，制定办公用品采购计划，组织部门会议，协调部门关系，管理办公环境，组织与策划各种活动，管理固定资产以及办理相关证件的注册、登记和变更手续等内容。

由此可见，行政助理是担负着多重责任的复合型管理者。行政助理需要扮演好6种角色，如表1-2所示。

表 1-2 行政助理的 6 种角色

角色	说明
管理者	参与制定企业的规章制度，进行人事管理与工作流程的检查控制，管理办公环境等
协助者	做好“配角”工作，协助上司处理各项行政事务工作
执行者	执行高层管理者的相关决定，按照企业的各项规章制度、工作标准开展工作
组织者	在企业周年庆、集体出游、节日联欢、企业联谊、产品促销与展览等工作中，行政助理要充当组织者的角色
情报员	行政助理要收集企业内部信息，包括员工的思想动态、部门之间的协作情况等内容，经过分析、整理之后反映给高层管理者
员工	虽然行政助理扮演着管理者、组织者等多种角色，但也是一名普通员工

从表1-2中可以看出，要想做一名出色的行政助理，首先要认清自己的职责与权利，其次要注意自己的工作方式。也就是说，行政助理在工作过程中会产生一些角色误区。具体而言，行政助理在工作中可能出现的角色误区如图1-2所示。

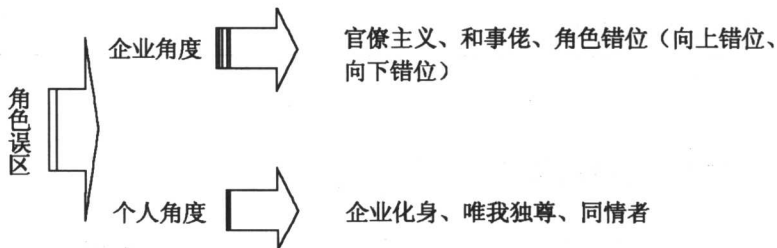


图 1-2 行政助理角色误区



1. 官僚主义作风

行政助理在工作中颐指气使，随意批评别人，以及以命令的口气对待员工等都是典型的官僚主义作风。只有在工作中去除官僚主义作风，员工才会自愿地服从管理。

2. 和事佬

虽然行政助理不能随意批评别人，但是在看到问题时还是应该坦诚沟通，寻找解决办法。由于大家在一起的时间久了，在处理问题时碍于面子，往往不能坚持原则。这种和事佬的行为对工作没有帮助，反而会使问题进一步恶化。

3. 角色错位

角色错位包括向上错位与向下错位，典型的有以下4种。

- (1) 将自己当成“职工代表”。
- (2) 向上级反映情况时持对立意见。
- (3) 不去执行上级交待的任务，对上级的决定品头论足。
- (4) 将自己当作企业领导，对下发号施令，瞎指挥。

4. 企业化身

虽然行政助理从事很多的管理工作，但从岗位性质来说，他仍然是一名普通员工，最根本的任务就是做好本职工作，不能因为自己工作性质的特殊而自我放大。

5. 唯我独尊

唯我独尊也是一种典型的角色误区，表现为不清楚自身的角色定位，只相信自己的能力，认为自己的工作别人永远都帮不上忙。

6. 同情者

行政助理经常与员工打交道，对员工有一定的感情，当员工受到处罚时，就会不自觉地扮演同情者的角色。