



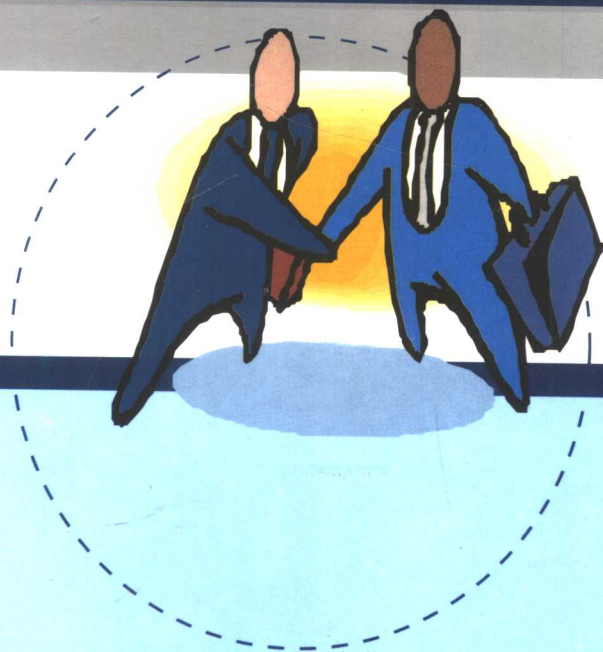
1+N职业培训教材

行政助理

培训教程◀◀

XINGZHENG
ZHULI PEIXUNJIAOCHENG

>> 刘青兰 编著



化学工业出版社



1+N职业培训教材

行政 助理

培训教程◀◀

XINGZHENG
ZHULI PEIXUNJIAOCHENG

>> 刘青兰 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书从不同的角度,对行政助理这一职业所需要掌握的技能 and 需要注意的问题全面地进行了论述。第一章对行政助理这一职业进行了概述,从行政助理的含义到行政助理与秘书的区别,行政助理与领导的关系,再到行政助理的工作性质以及特点、作用、主要内容,最后讲解了对行政助理需要的素质与培养措施。第二、三、四章从行政组织结构和管理、行政法律法规、行政助理工作管理三个方面说明了行政助理的工作环境、编制管理,行政工作所遵循的法律法规以及日常工作管理。第五、六章重点说明了行政助理在日常工作中的公文写作以及言谈举止等方面需要注意的问题。第七、八、九章从行政助理人际交往的角度,分析了行政助理人员的个体心理,强调了行政助理在行政组织人际关系中的重要作用。

本书既可作为大专院校行政管理学专业的教材,又适于广大行政助理工作人员自学、进修或作为平时参考。

图书在版编目(CIP)数据

行政助理培训教程/刘青兰编著. —北京:化学工业出版社, 2006.9
1+N 职业培训教材
ISBN 7-5025-9469-8

I. 行… II. 刘… III. 行政管理-职业教育-教材
IV. D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 117974 号

 1+N 职业培训教材

行政助理培训教程

刘青兰 编著

责任编辑:郭燕春

责任校对:凌亚男

封面设计:  方圆工作室

*

化学工业出版社出版发行
(北京市朝阳区惠新里3号 邮政编码 100029)

购书咨询: (010)64982530

(010)64918013

购书传真: (010)64982630

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

*

新华书店北京发行所经销
北京云浩印刷有限责任公司印刷
三河市宇新装订厂装订

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 13 字数 284 千字

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5025-9469-8

定 价: 22.00 元

版权所有 违者必究

该书如有缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责退换

序

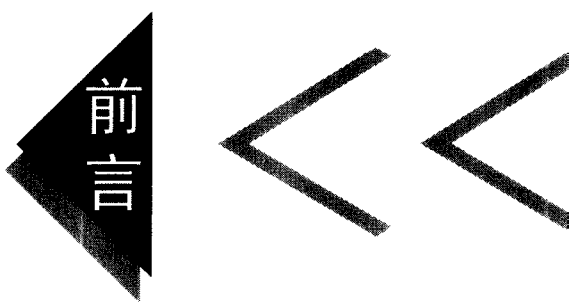
职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“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



前言

21 世纪,伴随着信息社会的发展和全球经济一体化,我国的社会竞争已经越来越激烈。处在这样的社会大背景下,行政助理人员的角色职能也开始由传统单一型向外向全能型转变。行政助理人员必须既能“文”又能“武”,既会管理又懂专业。行政助理工作是政治性、政策性、参谋性、服务性很强的工作。长期以来,广大行政助理工作者在搞好“两个服务”,即为本级领导服务、为各地各部门服务、为人民服务的实践中,形成了优良传统,积累了许多宝贵经验。但是作为一种受人注目的职业,行政助理毫无疑问是职业规范的表率,对其提出了更新、更高的要求。

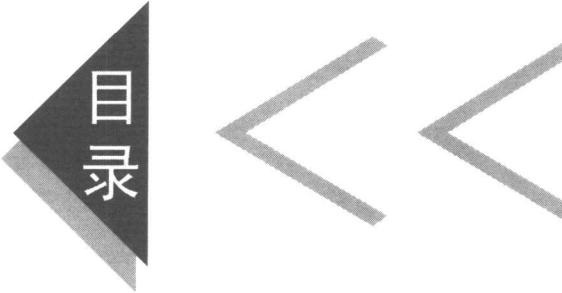
我们明白优秀的行政助理可遇不可求的道理,也深知行政助理的优秀来源于实际的经验和专业的训练。在这样的现实环境下,这本《行政助理培训教程》力求与时俱进,适应社会发展的要求,有效地培养和训练职业性的行政助理。培养和训练职业性的行政助理的方法有:一是教,二是养;教是相导,养是熏陶,而教养就是在所有的职业行为上,着意去训练其合乎标准的专业水准,使之达到相当的高度,成为一种统一的职业表现。

为了给行政助理人员提供一本既结合工作实际又能学习理论的教材,本书力求做到体系合理,理论性和知识性、学术性和实用性、专业性和趣味性的有机统一,反映了行政助理理论的新进展,为从事行政助理工作的人员提供帮助。在每一章的后面,我们都附有行政助理工作案例分析及分析参考答案要点,以便将理论性的规律、原理、原则以及行政助理工作方法用于行政助理工作实践,提高分析问题和解决问题的实际业务能力。

在编著过程中,我们参阅了大量文献资料,尤其是利用了一些网络资源,以丰富本书的内容。但由于收集资料的时间比较仓促,因此,有些资料没能一一注明来源,特别向各位作者表示衷心诚挚的感谢。

行政助理在我国还是一门年轻的学科,本书也只是做了初步的尝试和摸索,加之本人的学识所限,书中难免有不妥之处,请广大同行和读者指正,以便及时修订完善。

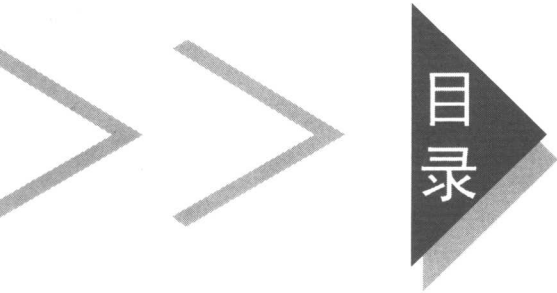
编者
2006.7



目录

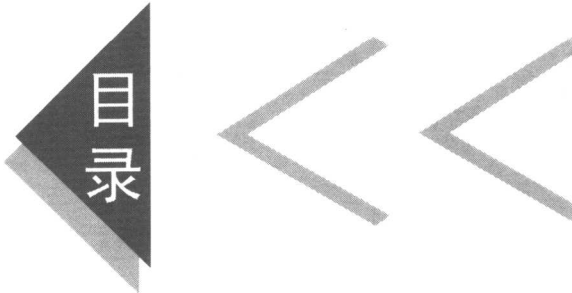
第一章 行政助理概述	1
第一节 什么是行政助理	1
一、行政助理的含义	1
二、行政助理与秘书的关系	2
三、行政助理与领导层的关系	3
第二节 行政助理的作用	4
一、助手作用	4
二、参谋作用	4
三、枢纽作用	5
四、反馈作用	5
第三节 行政助理工作	5
一、行政助理工作的含义	5
二、行政助理的工作性质	5
三、行政助理工作的特点	6
四、行政助理工作的主要内容	6
第四节 行政助理的素质与培养	7
一、行政助理的基本素质	7
二、行政助理素质的培养	8
习题	11

第二章 行政组织结构与管理	13
第一节 行政组织与行政组织结构概述	13
一、行政组织概述	13
二、行政组织结构概述	15
三、行政组织结构设计	17
四、行政组织的运行	18



目录

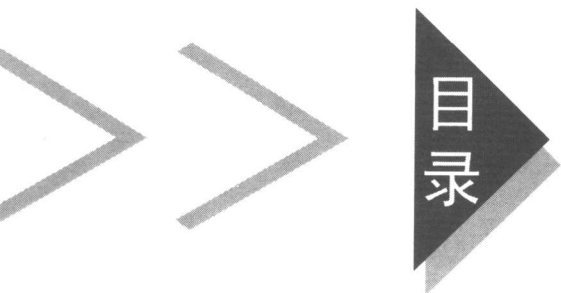
第二节 行政组织与环境	19
一、行政环境理论的提出和发展	19
二、行政组织与行政环境的相互作用	20
三、影响行政组织的主要环境因素	21
第三节 行政组织的编制管理	24
一、编制管理的含义及其意义	24
二、编制管理的原则和方法	25
习题	27
第三章 行政法律法规	29
第一节 行政法律关系的主体	29
一、行政法律关系	29
二、行政主体	32
第二节 行政行为	36
一、行政行为的概念	37
二、行政行为的分类	37
三、行政行为的效力	39
四、抽象行政行为	40
五、具体行政行为	41
第三节 行政司法	42
一、行政司法概述	42
二、行政复议	44
三、行政裁决	50
四、专门行政裁决制度	52
第四节 行政合同	53
一、行政合同概述	53



目录

二、行政合同的种类	55
三、行政合同的缔结原则与方式	56
四、行政合同双方的权利与义务	57
五、行政合同的履行	59
第五节 行政诉讼法概述	60
一、行政诉讼的特征与基本原则	60
二、行政诉讼受案范围	62
三、行政诉讼证据	64
四、行政诉讼程序	67
习题	71

第四章 行政助理工作管理	75
第一节 办公室日常管理	75
一、环境管理	75
二、值班管理	77
三、印信管理	78
四、机要保密管理	79
第二节 人事行政管理	80
一、人事行政管理含义	80
二、人事行政管理的作用与基本要求	80
三、人事行政体制创新的必要性	80
第三节 会务工作管理	81
一、会务的内涵及其意义	82
二、会务工作需要注意的环节	82
三、提高会务工作水平的措施	83
第四节 文书工作管理	84



目录

一、文书工作的含义和主要任务	84
二、文书工作者的技能	85
三、文书工作与办公室自动化	86
第五节 物资财务管理	87
一、财务管理的概念及存在的问题	87
二、加强企业财务管理的主要对策	88
三、物资管理的概念及存在的问题	90
四、加强物资管理的主要措施	91
习题	94
第五章 行政助理的应用写作	97
第一节 通用应用文写作	97
一、一般应用公文	97
二、杂体应用公文	103
第二节 经济应用文写作	105
一、合同	105
二、协议书	107
三、广告	107
四、说明书	108
五、经济活动分析报告	108
六、招标投标书	109
第三节 企业应用文写作	110
一、市场调查报告	110
二、生产经营记录	111
三、厂长/经理备忘录	112
四、大事记	112

目录

五、企业志	113
习题	115

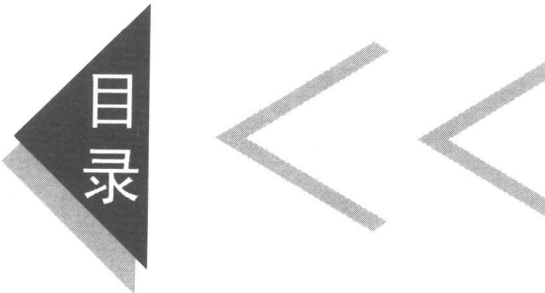
第六章 行政助理的语言运用	117
第一节 行政助理语言的风格	117
一、行政助理语言风格的特征	117
二、行政助理语言风格的基本要求	119
第二节 行政助理的书面表达	120
一、行政助理书面表达的基本特征	120
二、行政助理书面表达的基本规范	121
第三节 行政助理的口头语言	122
一、行政助理工作中口语的特征	122
二、行政助理工作中口语的规范	123
第四节 行政助理的人体语言	124
一、人体语言的作用	124
二、表情语言的运用	125
三、动作语言的运用	125
四、体姿语言的运用	126
第五节 行政助理语言的修养	126
一、加强行政助理综合素质的修养	126
二、加强行政助理语言修养的方法	129
习题	132

第七章 行政助理的个体心理	135
第一节 行政助理的角色特征	135
一、行政助理的角色特点	135

目录

二、行政助理角色条件及其角色意识	136
三、行政助理在社会变革中的角色适应	138
第二节 行政助理的个性心理	139
一、个性的概念及其形成	139
二、行政助理的气质与工作	139
三、行政助理的性格与工作	140
第三节 行政助理的需求、动机、兴趣	142
一、行政助理的需求	142
二、行政助理的动机	143
三、行政助理的兴趣	145
第四节 行政助理的智能结构	145
一、构建行政助理知识结构原则	146
二、行政助理知识结构的层次	146
三、行政助理智力结构的要素	148
四、行政助理能力结构要素	149
第五节 行政助理的价值取向	150
一、行政助理价值观念的形成	150
二、行政助理价值的基本特征	150
习题	153

第八章 行政助理的交往行为	155
第一节 行政助理的人际交往	155
一、行政助理人际交往的特点与意义	155
二、行政助理人际交往的原则与艺术	157
第二节 行政助理的公关行为	160
一、行政助理工作与公关工作的关系	160



目录

二、行政助理的公关行为	161
第三节 行政助理的工作激励	163
一、激励的概念与作用	163
二、激励的原则与方法	163
第四节 行政助理日常礼仪	167
习题	169
第九章 行政助理的工作作风与工作艺术	171
第一节 行政助理的工作作风	171
一、行政助理工作作风的基本内容	171
二、改进助理工作作风的途径和方法	172
第二节 行政助理的工作艺术	173
一、行政助理工作艺术的表现	173
二、提高行政助理工作艺术的途径	174
习题	177
参考答案	179

行政助理概述

学习目标

1. 理解行政助理的概念；
2. 了解行政助理与秘书的关系以及与领导层的关系；
3. 掌握行政助理的作用；
4. 了解行政助理工作的主要内容，掌握行政助理的工作性质和特点；
5. 正确理解行政助理的基本素质；
6. 掌握培养行政助理素质的方法和途径。

第一节 什么是行政助理

一、行政助理的含义

行政助理是为政府机关、企事业单位、团体提供辅助管理、综合服务的人员，他们一般被授予一定的助理权限。也就是说，行政助理是协助政府机关、企事业单位、团体部门负责人处理日常工作的人员。

在企事业活动中，不少管理人员会将行政助理和秘书混为一谈。其实，行政助理与秘书既有相同之处，又有不同的地方，关于这方面的内容，我们将在下一节加以讨论和学习。从定义中可以得出如下结论。

（一）行政助理所服务的对象或领域主要包括三个方面

- ① 政府机关；
- ② 企事业单位；
- ③ 团体。

（二）行政助理从事工作的本质和关键是协助

行政助理协助上级领导，提供辅助管理，决定和处理日常工作。可以说，行政助理

既是一种职业名称,又是一种职务名称。行政助理作为一种工作,是一种职业名称;而作为一种区分职位的称呼,在某些场合行政助理就是一种职务名称。

(三) 行政助理是助理的一种划分

助理按不同的角度可以划分为不同类型的助理,如私人助理、工程助理、文秘助理、公共助理、行政助理等。限于教材的篇幅和要求,我们主要讲述的是企事业单位的行政助理。在同一企业部门,行政助理的职位也有高低之分。我们可以按照职位,从低到高的顺序分成几种:一是初级行政助理;二是中级行政助理;三是高级行政助理。

在企事业单位,行政助理的职责是协助上级领导保障企业运作顺利。随着企业的发展,行政助理发挥着越来越重要的作用。

二、行政助理与秘书的关系

为了进一步了解行政助理的工作内容,我们需要阐述一下行政助理与秘书的关系,弄清楚两者之间的关系,区分好两者的异同点。

(一) 行政助理与秘书的相同点主要体现

1. 行政助理与秘书都要求具备某些特定的知识,主要包括下列三个方面。

第一,行政助理与秘书应该具有商业法规和公共政策的专业知识;

第二,行政助理与秘书应该具有经济学和管理学的专业知识;

第三,行政助理与秘书应该具有财务管理和财务分析的专业知识。

2. 行政助理与秘书都是一种管理位置的职务,主要是协助上级领导处理日常事务,如起草文书、收发文件、组织会议、招聘员工、外部联络、内部协调、办理手续等具体工作,确保企业的正常运作。

3. 行政助理与秘书都是比较重要的职务,在现代行政管理活动中,他们承担着越来越多的责任,发挥着越来越重要的作用。行政助理与秘书都是领导开展工作的助手,代替领导处理一些日常事务,为其分担工作压力,是企业管理层不可缺少的重要组成部分。

在企事业单位中,行政助理与秘书作为一个协助领导把握全局的管理者和具体事务的处理者,行政助理是连接决策者和执行者之间的一个关键环节。因此,行政助理务必及时、合理地协助上级领导处理各种程序性的工作,协调工作的顺利开展。

(二) 行政助理与秘书的不同点主要体现

1. 行政助理拥有一定的代理权限,而秘书通常是没有的,例如一定范围的决定权和人事权等。一般来说,有以下四个方面。

第一,在领导的授权下,行政助理有权出具企业证明,并使用企业印信,开展工作。

第二,在领导的授权下,行政助理有权审核有关的文件资料和各类合同,并签署意见,做出正确、合理的处理。

第三,在领导的授权下,行政助理有权协调与平衡各部门之间的工作关系。

第四,在领导的授权下,行政助理有权在上级外出期间负责企业的日常管理工作,

而且在其被授权的范围内做出处理事务的恰当决定。

当然, 在企业上级领导外出期间, 如果是超出授权范围的事情, 行政助理应该及时向上级汇报, 根据上级的指示处理事务。这一点是行政助理人员必须谨记的。

2. 当上级领导外出期间, 行政助理就需要行使以上这些被赋予的权力, 处理事务, 这是行政助理的职责所在。当然, 这种被赋予的权力有一定的权限。职责是指担任某项职务所必须承担的相应责任, 权限是指担任某项职务所必须遵守的做事尺度。行政助理比秘书更应该了解企业事业的全貌, 更应该掌握所有事件的来龙去脉, 从而利用其被赋予的权力处理各种棘手的问题或者突发事件。

3. 对行政助理而言, 行使其被赋予的权力, 需要做出选择时, 惟一应该考虑的是事情本身的重要性以及对企事业单位的利益的影响。行政助理在权限范围内, 应该本着负责的态度和尊重他人的想法妥善处理各项事务, 处理好事务的细节, 目的在于把事情做好。

由此可见, 行政助理有效地行使职权, 有利于提高其管理能力, 提高处理事务的质量, 同时也能大大提高行政助理的办事效率。

三、行政助理与领导层的关系

行政助理与企事业单位领导层的关系, 我们要从不同的角度去看, 然后才能得出更加全面的结论。事实上, 行政助理与领导层的关系不是一种平面的关系, 而是一种多层次的立体关系。我们研究行政助理与领导层的关系的实质, 对于行政助理正确处理与领导层的关系十分重要和必要。行政助理与领导层的关系是建立在共同的事业和目标的基础上, 行政助理只有真正理解了这种关系的实质, 才能恰当地处理和进一步改善这种关系, 从而有利于协助领导开展工作。下面, 我们将从不同角度分析行政助理与领导层的关系。

(一) 从政治角度看, 行政助理与领导层是一种同志的关系

在企事业单位中, 行政助理与领导层不管担任何种职务、从事何种工作, 虽然他们的工作内容不同、职责分工不同, 但他们都是为人民服务的, 在政治上都是平等的。在政治上, 他们享有同等的权力, 他们的利益目标一致。行政助理必须充分利用这一关系正确地履行自己的职责, 正确地行使和维护自己的权力, 合理地配合领导开展工作。

(二) 从地位角度看, 行政助理与领导层是一种从属的关系

从地位上看, 行政助理从属于领导或领导部门。行政助理本身的存在, 必须依赖和辅助领导工作的顺利开展。我们需要弄清楚一点, 我们所说的从属关系要跟资本主义社会的奴仆关系完全区分开来, 两者的本质是不同的。行政助理与领导层的从属关系是一种不存在剥削与被剥削的关系。行政助理与领导层在地位上的从属关系, 只是工作性质的一种从属关系。对行政助理来说, 应该尊重这种从属关系, 在自己的位置上, 发挥自己的聪明才智, 而不是拘泥于被这种从属关系, 自以为低人一等, 失去对工作的热诚。

(三) 从人格角度看, 行政助理与领导层是一种平等关系

法律面前人人平等, 行政助理与领导层当然也不会例外。行政助理与领导层之间应

该互相尊重，行政助理应该尊重领导，但是行政助理也应该得到领导的尊重。行政助理和领导层都有维护自己的人格尊严的权利。在这个崭新的时代，行政助理与领导层是一种平等关系，而这种平等关系是行政助理与领导层关系中的一项重要内容。

（四）从组织角度看，行政助理与领导层是一种上下级的关系

行政助理与领导层在同一组织上，是上下级的关系，这种关系要求行政助理在充分行使自己的权力的同时，还必须接受领导层的领导。也就是说，行政助理必须尊重组织上所赋予领导层的权力，行政助理必须服从领导，只有这样才能更好地协助领导。作为一名行政助理应当恰当地行使被赋予的工作权力，但不能越俎代庖、超越权力的范围，甚至替代领导，这样一来定将给自身的工作带来不必要的麻烦。

（五）从工作角度看，行政助理与领导层是一种服务和被服务的关系

行政助理是领导的参谋和助手，因此要做好每一项服务工作，为领导排忧解难。要知道，为领导服务是行政助理的工作职责所在，主要体现在帮助领导处理一些日常的事务性的具体工作。在服务工作中，行政助理服务范围有一定的限制，也就是职责内的服务。行政助理为了辅助领导而实现某个特定目的，在特定的活动中分担不同的任务，这种服务关系必须与这个特定的目的相一致。

在行政助理与领导层的关系中，行政助理要正确处理这些关系，是行政助理做好工作的前提和基础。行政助理应该对这些关系有全面的评价和认识，从而找到其工作的正确位置，把每一项工作落到实处。

第二节 行政助理的作用

从行政助理的定义中，我们可以看出行政助理的基本职能是：辅助决策，服务领导。而在现代社会中，由于人们社会活动的范围越来越大，现代管理工作也日趋复杂，因而行政助理的作用比过去显得尤为重要。通常我们可以归纳出以下几种作用。

一、助手作用

行政助理是协助领导工作的助手。这是行政助理工作的本质，任何地方、任何时候都不会改变。我们知道，每个单位的领导都有很多行政事务工作需要处理，而领导又不可能每件事情都亲自去办理。这时候，行政助理必须协助领导处理大量的日常行政事务工作，按照领导的指示，为领导办实事，解决各种繁琐的问题。

二、参谋作用

行政助理是领导的参谋和左右手。行政助理只有先当好领导的助手，才有可能成为领导的参谋。行政助理给领导当参谋，是领导对行政助理高度信任的表现，也是对行政助理提出的更高要求。行政助理应当扮演好这个参谋的角色，才能深得领导的信任，进一步成为领导的左右手，为领导解除后顾之忧。

三、枢纽作用

在现代企业中,行政助理起着沟通上下、协调左右的枢纽作用。行政助理的枢纽作用是一种承上启下、上传下达的作用,也是一种平衡和协调各种内外关系的作用。行政助理常常在领导的授权下,运用各种有效的方式和手段,实现承上启下、上传下达的作用,实现部门与部门、个人与个人之间的联络、沟通、协调,从而化解矛盾、加强合作,实现领导的意图。

四、反馈作用

行政助理能够协助领导,对重要、有用的信息进行反馈,为领导开展工作提供更多、更全面的信息。行政助理要对各种情况、资料、函件、信息做出迅速的反应,为上级领导搜集信息,将各种重要信息提供给领导,作为领导进行决策的依据,同时行政助理要协调上下、内外之间的联系。

第三节 行政助理工作

一、行政助理工作的含义

行政助理是政府行机关,企事业和团体设在领导身边提供辅助管理、综合服务的人员。事实上,从定义中可以看出行政助理的工作主要是辅助行政决策和管理行政事务的工作。一般由下面四种类型构成:

- ① 日常程序化工作;
- ② 辅助决策工作;
- ③ 领导临时交代的工作;
- ④ 协调工作。

关于行政助理工作四种类型的内容在本书后面的章节将继续论述。

二、行政助理的工作性质

在现代社会活动中,行政助理有着其独特的性质,一般表现在以下三个方面。

(一) 事务性

事务性是指行政助理在协助领导工作的过程中,需要完成大量的日常事务工作。

(二) 中介性

中介性是指行政助理为领导在部门与部门、人员与人员之间进行沟通、全面协调。

(三) 辅助性

辅助性是指行政助理的活动均以协助领导工作为中心内容。因此,辅助性是行政助理的工作最根本的性质。辅助性在很大程度上是通过完成事务性工作体现出来的。