

全景展示现代办公生态 提供全方位办公细节解决方案

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

主编 乔安富 许庆元



華齡出版社

办公室主任完全工作手册

乔安富 许庆元 主编

第四卷

华龄出版社

目 录

第一篇 办公室主任的职业定位

第一章 办公室主任的角色认知	(3)
第一节 办公室主任的职务特点	(3)
第二节 办公室主任的基本要求 and 条件	(5)
第三节 办公室主任的职务地位	(7)
第四节 办公室主任的工作原则	(8)
第二章 办公室主任的工作职责	(10)
第一节 承办职责	(10)
第二节 协调职责	(11)
第三节 管理职责	(18)
第四节 领导指挥职责	(21)
第五节 参谋职责	(22)
第三章 办公室主任的工作能力	(27)
第一节 正确行使职权的能力	(27)
第二节 组织协调的能力	(30)
第三节 宏观把握的能力	(41)
第四节 科学决策的能力	(48)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第五节	分析和预测的能力	(52)
第六节	依法执政的能力	(57)
第七节	应对突发事件的能力	(64)
第八节	说服教育的能力	(66)

第二篇 办公室主任的日常工作

第一章 公文管理工作..... (75)

第一节	公文的特点、作用和布局	(75)
第二节	合格公文的撰写	(79)
第三节	办公室公文管理	(94)
第四节	公文的修改及典型病例分析.....	(203)
第五节	办公室主任常用公文.....	(237)

第二章 会务工作

(318)

第一节	办公室主任的会议组织工作.....	(318)
第二节	会议的文字工作.....	(334)
第三节	电话会议.....	(338)
第四节	社会活动.....	(339)

第三章 后勤和值班工作

(341)

第一节	后勤服务工作.....	(341)
第二节	后勤服务的内容.....	(342)
第三节	后勤服务的基本要求.....	(350)
第四节	值班工作的要求和任务程序.....	(351)

第四章 外事工作	(356)
第一节 外事工作概述	(356)
第二节 外事出访程序	(359)
第三节 外事工作内容	(364)
第四节 外事交往礼仪与服饰要求	(368)
第五节 外事安全保密工作	(369)
第六节 外事活动仪式	(369)
第五章 礼仪工作	(371)
第一节 行政礼仪	(371)
第二节 接待礼仪	(381)
第三节 外事礼仪	(387)
第四节 形象礼仪	(397)
第五节 社交礼仪	(415)
第六章 安全保密工作	(435)
第一节 安全工作	(435)
第二节 泄密的防范和查处	(440)
第三节 保卫工作	(446)
第四节 保密工作	(450)
第五节 保密工作的内容	(455)
第七章 信访工作	(463)
第一节 信访工作概述	(463)
第二节 信访工作办理程序	(469)
第三节 信访工作的相关法律	(471)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第八章 汇报工作	(478)
第一节 博得领导赏识的汇报艺术	(478)
第二节 领导讨厌的 5 种汇报方式	(479)
第三节 汇报时易犯的 7 个错误	(481)

第三篇 办公室主任的权谋艺术

第一章 办公室主任的权力	(487)
第一节 权力的解释	(487)
第二节 权力的特性	(490)
第三节 权力即关系	(492)
第四节 与权力相关的其他问题	(494)
第二章 用权艺术	(498)
第一节 办公室主任的用权方式	(498)
第二节 办公室主任的用权误区	(530)
第三节 排除用权阻力	(543)
第三章 分权艺术	(552)
第一节 以分权达到最佳用权效果	(552)
第二节 分权的原则	(554)
第三节 办公室主任怎样分权	(565)
第四章 授权艺术	(578)
第一节 授权是必须做的工作	(578)
第二节 办公室主任怎样授权	(587)

第三节	办公室主任的授权艺术·····	(611)
第四节	授权必须注意的问题·····	(621)
第五节	授权的步骤·····	(637)
第六节	授权的方法与技巧·····	(642)
第五章	控权艺术 ·····	(647)
第一节	保证权力运用最合理·····	(647)
第二节	控权的技巧·····	(656)
第三节	控权的艺术·····	(662)
第六章	防止越权 ·····	(665)
第一节	越权的危害·····	(665)
第二节	越权的形式·····	(667)
第三节	防止越权·····	(670)
第七章	办公室政治面面观 ·····	(681)
第一节	办公室政治斗争产生的影响·····	(681)
第二节	避免办公室冲突的方式·····	(682)
第三节	赢得一场不可避免的办公室冲突的方法·····	(684)
第四节	办公室主任必须通晓的各项政治常识·····	(686)
第八章	办公室主任的晋升技巧 ·····	(692)
第一节	晋升的通用法则·····	(692)
第二节	如何在升职竞争中获胜·····	(696)
第三节	效忠是升迁的根本·····	(698)
第四节	争取“贵人”相助·····	(699)
第五节	抓住可能获得晋升的机遇·····	(701)
第六节	如何提出晋升要求·····	(705)
第七节	谋求升迁需要注意的问题·····	(707)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第四篇 办公室主任的领导艺术

第一章 如何打开工作局面	(713)
第一节 了解内情,准确定位	(713)
第二节 信心百倍走上新岗位	(720)
第三节 上任后怎样处理好各种关系	(722)
第四节 尽快打开工作局面	(727)
第五节 新任办公室主任应注意的问题	(729)
第二章 树立个人形象	(730)
第一节 培养个人魅力	(730)
第二节 培养个人品质	(740)
第三节 树立领导权威	(748)
第四节 赢得下属的支持	(774)
第三章 指导下属工作	(787)
第一节 怎样布置工作	(787)
第二节 怎样检查工作	(788)
第三节 怎样指导工作	(792)
第四节 抓工作落实的注意事项	(797)
第五节 下基层的禁忌	(799)
第六节 现场办公的艺术	(802)
第七节 听汇报时要坚持的原则	(804)
第八节 总结工作经验的方法	(806)

第四章 灵活应变的技巧 (810)

第一节 头脑灵活,及时找对策..... (810)

第二节 打破规则,变换角度..... (812)

第三节 不要被突发事件乱了手脚..... (814)

第四节 与人打交道的五种应变方法..... (815)

第五章 走出领导的误区 (818)

第一节 走出朝令夕改,优柔寡断的误区..... (818)

第二节 走出好大喜功,沾沾自喜的误区..... (819)

第三节 走出角色错位,越俎代庖的误区..... (820)

第四节 走出先入为主,印象用人的误区..... (821)

第五节 走出因循守旧,故步自封的误区..... (822)

第六节 走出邯郸学步,东施效颦的误区..... (823)

第七节 走出夜郎自大,目中无人的误区..... (823)

第八节 走出贪天之功,争名夺利的误区..... (824)

第九节 走出事无巨细,事必躬亲的误区..... (825)

第十节 走出言行不一,不讲信用的误区..... (827)

第五篇 办公室主任的管理艺术**第一章 办公室主任的用人艺术** (831)

第一节 识才的艺术..... (831)

第二节 选才的艺术..... (839)

第三节 用才的艺术..... (854)

第四节 育才的艺术..... (864)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第五节 聚才的艺术·····	(872)
第六节 留才的艺术·····	(884)
第二章 办公室主任的决策艺术 ·····	(895)
第一节 常用的七种预测方法·····	(895)
第二节 决策之前应考虑的问题·····	(897)
第三节 决策者“八戒”·····	(900)
第四节 “拍板”时应注意的问题·····	(902)
第五节 制定重大决策应关注的三个问题·····	(905)
第六节 办公室主任怎样进行科学决策·····	(907)
第七节 运用传统的决策艺术·····	(911)
第八节 运用直觉做出快速决策·····	(913)
第九节 恰当处理同智囊团的关系·····	(916)
第三章 办公室主任的激励艺术 ·····	(919)
第一节 激励下属的十种方法·····	(919)
第二节 奖励下属的十种策略·····	(925)
第三节 如何进行惩罚·····	(928)
第四节 进行惩罚的艺术·····	(930)
第五节 表扬下属的要求·····	(932)
第六节 表扬下属的方法·····	(936)
第七节 批评下属的方法·····	(938)
第八节 批评下属十二戒·····	(943)
第四章 办公室主任的团队管理艺术 ·····	(947)
第一节 成功团队的作用·····	(948)
第二节 好团队的标准·····	(951)
第三节 拥有一支高绩效的团队·····	(954)
第四节 如何处理团队冲突·····	(962)

第六篇 办公室主任的环境规划

第一章 办公室的位置选择	(967)
第一节 办公室位置选择的影响因素	(967)
第二节 办公室位置选择的决策技术	(971)
第三节 办公室(楼)的获取	(974)
第二章 办公室的工作条件	(981)
第一节 办公室工作条件及其基本要求	(981)
第二节 工作场所的安排	(983)
第三节 办公室环境的健康与安全	(989)
第四节 办公室环境的社会条件	(1002)
第五节 日常环境和桌面环境	(1004)

第七篇 办公室主任的多维协调艺术

第一章 多维协调人际关系的智慧	(1011)
第一节 多维协调人际关系的准则	(1011)
第二节 怎样使多维协调更有效	(1014)
第三节 人际关系处理的“黄金法则”与“白金法则”	(1016)
第四节 协调人际关系的四大方法	(1019)
第二章 办公室主任上传下达的艺术	(1022)
第一节 了解“下情”也要吃透“上情”	(1022)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第二节	与上级沟通要有点分量	(1025)
第三节	与下属沟通要深厚老成一些	(1027)
第三章	办公室主任调解冲突的艺术	(1035)
第一节	学会处理与上级领导间的冲突	(1035)
第二节	巧妙处理与同级领导之间的冲突	(1036)
第三节	对待“政敌”的策略	(1037)
第四节	处理与下属之间冲突的技巧	(1038)
第五节	区别对待不同的冲突	(1043)
第四章	处理与上级领导关系的艺术	(1047)
第一节	与上级沟通的一般原则	(1047)
第二节	如何获得上级领导的好感	(1055)
第三节	与不同上级相处的艺术	(1077)
第四节	处理上级领导矛盾的艺术	(1089)
第五章	处理与同级间关系的艺术	(1098)
第一节	现实生活中的同级关系	(1098)
第二节	与同级沟通的一般原则	(1099)
第三节	同级之间相处的艺术	(1104)
第四节	与不同的同级之间相处的方法	(1117)
第六章	处理与下级关系的艺术	(1130)
第一节	与下级沟通的原则	(1130)
第二节	与下级相处的艺术	(1148)
第三节	与不同个性下属的相处方法	(1173)
第四节	办公室主任表扬与批评的艺术	(1189)

第七章 处理与群众关系的艺术	(1219)
第一节 与群众之间的关系构成	(1219)
第二节 与群众沟通协调的艺术	(1221)
第八章 处理与其他人关系的艺术	(1235)
第一节 与离退休干部的交往	(1235)
第二节 与“通天人物”交往	(1236)
第三节 与“大款”交往	(1237)
第四节 与不喜欢的人交往	(1239)

第八篇 办公室主任的场景语言艺术

第一章 办公室主任的领导讲话艺术	(1245)
第一节 领导讲话的特点	(1245)
第二节 讲话水平是领导能力的直接体现	(1259)
第三节 讲话艺术的培养	(1280)
第二章 办公室主任常用的语言艺术	(1315)
第一节 激励的语言艺术	(1315)
第二节 批评的语言艺术	(1340)
第三节 说服的语言艺术	(1356)
第四节 拒绝的语言艺术	(1361)
第五节 应急的语言艺术	(1369)
第六节 沟通的语言艺术	(1373)
第七节 拜访的语言艺术	(1376)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第八节 接待的语言艺术	(1379)
第九节 提问的语言艺术	(1384)
第十节 答问的语言艺术	(1387)
第十一节 安慰的语言艺术	(1389)
第十二节 道歉的语言艺术	(1392)

第三章 办公室主任在特定场合下的讲话艺术

(1394)

第一节 个别谈话	(1394)
第二节 主持会议	(1404)
第三节 演讲	(1416)
第四节 即席讲话	(1436)
第五节 谈判	(1449)
第六节 交际应酬	(1467)
第七节 答记者问	(1483)
第八节 辩论	(1494)

第九篇 办公室主任的健康管理

第一章 办公室主任健康管理迫在眉睫

(1533)

第一节 健康是工作的资本	(1533)
第二节 办公室里的健康杀手	(1539)

第二章 办公室主任饮食习惯与健康

(1547)

第一节 健康饮食促健康	(1547)
第二节 良好的饮食习惯促健康	(1551)

第三章 办公室主任的身心健康	(1559)
第一节 身体健康	(1559)
第二节 心理健康	(1561)

附录 办公室管理常用标准规范文本

第一章 行政事务管理制度	(1575)
第一节 办公室岗位责权管理制度	(1575)
第二节 办公室纪律管理制度	(1586)
第三节 办公室值班制度	(1593)
第四节 印信管理制度	(1597)
第五节 办公室行政管理表格	(1606)
第二章 文书、档案管理规范文本	(1622)
第一节 文书立卷、归档与保管规定	(1622)
第二节 普通档案管理制度	(1626)
第三节 特殊档案管理制度	(1633)
第四节 文书、档案管理表格	(1645)
第三章 会议管理规范文本	(1657)
第一节 会议事务管理制度	(1657)
第二节 会议规范与程序	(1663)
第三节 会议管理表格	(1679)

办公室主任完全工作手册

BANGONGSHIZHURENWANQUANGONGZUOSHOUCE

第四章 劳资人事管理规范文本 (1686)

第一节 人事部工作职责 (1686)

第二节 人员招聘及任用管理制度 (1692)

第三节 员工出差管理制度 (1711)

第四节 人员培训及考核管理制度 (1717)

第五节 劳资人事管理表格 (1735)

第五章 公共关系管理规范文本 (1745)

第一节 外事接待管理制度 (1745)

第二节 公关活动管理制度 (1759)

第三节 公共关系管理表格 (1769)

第二章 办公室主任常用的语言艺术

第一节 激励的语言艺术

一、激励与言语激励

激励 (Motivation) 本来是心理学的概念, 就其本质来讲, 它是表示某种动机产生的原因, 即发生某种行为的动机是如何产生和在什么环境中产生。同样一个人, 为何有时工作积极肯干、干劲冲天; 有时心灰意懒, 甚至消极怠工? 把激励这个概念引进到办公室主任的管理工作中, 则赋予了它新的含义。也就是说, 激励是一种精神力量或状态, 起加强、激发和推动作用, 并且指导和引导行为指向目标。办公室主任不仅要研究某种动机是如何产生的, 同时要研究如何促使被管理的对象产生某种特定的动机, 如何引导他拿出自己的全部力量来实现某一目标而努力奋斗。在指导与领导工作中, 激励被视为重要的方法。其作用就在于它能更大地发挥人力, 从而达到组织目标的实现。

激励的方式和途径有很多种, 其中以言语为手段, 表达出办公室主任的赞赏、期许等情感, 从而对听者产生一定作用, 使其具有良好的精神状态的激励方式, 称为言语激励。言语激励是办公室主任对听者施加的一种精神作用, 它与物质奖励的不同之处, 就在于它没有经济上成本支付的因素, 而且它是满足听者更高层次需求的一种有效方式, 因而也是领导艺术的更高表现。

二、对激励的正确认识

办公室主任要掌握激励的艺术, 就首先需要对激励有一个正确的了解和认识。