

● 新经济管理实务速成系列



行政管理

看图速成

PICTURE EXECUTIVE MANAGEMENT

市场反馈

企业形象

信息

方向

多信息

多信息

郭小龙

甘雅军 / 文
王 或 / 图

● 融管理知识和技能于轻松的漫画中，生动幽默，是经理人快速充电的好帮手

● 将管理知识模式化、程序化，图文并茂，即学即用

● 作者均系多年从事相关管理工作的职业经理人，理论联系实际，绝对有的放矢



中国致公出版社

行政管理看图速成

郭小龙 甘雅军/文 王彧/图

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理看图速成 / 郭小龙, 王 彧编. —北京: 中国致公出版社, 2001.5

ISBN 7-80096-815-4

I. 行… II. ①郭…②王… III. 企业管理: 行政管理—图解 IV. F272.9-64

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 19366 号

行政管理看图速成

编 著: 郭小龙 王 彧

责任编辑: 于剑平

责任印制: 郭艳茹

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京地质印刷厂

开 本: 787×1092 1/16 开

印 张: 27.25

字 数: 100 千字

版 次: 2001 年 5 月第 1 版 2001 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-80096-815-4 / F·26 · 定价: 48.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

随着市场经济中企业竞争的日益激烈,企业的管理者越来越深刻地认识到管理的意义和价值。“只有用科学的管理方法管理企业,企业才能获得稳定的发展”,这一原则已经被很多企业经营者和管理者所认同。但是,繁忙的工作使人们无暇去阅读深奥的大部头管理专著;如果管理书籍既能让读者学到管理知识,又能给读者带来轻松和幽默,以解除一天的工作疲劳,那该有多好!

《管理漫画系列》便是这样一套既通俗易懂、又风趣幽默的管理丛书。本丛书首次出版《管理基础看图速成》、《行政管理看图速成》和《人事管理看图速成》三本。

《管理基础看图速成》讲解了管理的基本原理和方法,从计划、决策、领导、组织和控制五个方面具体阐述了管理的各个要素;另外从授权、沟通、冲突及激励四个方面讲解了管理者的领导艺术。

《行政管理看图速成》共分十二章,分别从行政人员职责分工、行政部门工作及提高行政工作效率三个方面对企业的行政管理工作进行了细致的讲解。其中不仅涉及到了办公环境布置、文件档案管理和通讯管理,还包括了会议管理、接待工作、安全工作及劳动保护等内容。

《人事管理看图速成》将人事工作分为工作分析、人力资源规划、招聘、选择、绩效考评及报酬管理等六个模块,并分章节对各模块进行了系统讲解。另外,“员工管理”一章为人事经理如何做好本职工作提供了一些参考知识;“提高管理能力”一章则为直线经理们提供了一些如何提高管理素质及如何管理下属的建议。

本丛书的作者均为从事多年行政及人事管理工作的企业经理人,管理经验丰富,行文通俗易懂,贴近现实。

《管理漫画系列》丛书由李剑任主编,郭小龙负责编写《管理基础看图速成》分册,甘雅军、郭小龙共同编写《行政管理看图速成》分册,李剑负责编写《人事管理看图速成》分册。本丛书漫画部分由青年漫画家王或设计并绘制。

在本丛书的编写过程中,参考了大量的相关文献和书籍,在此向相关作者表示感谢。由于笔者学识浅薄,水平有限,所以难免有些错误,欢迎各位读者和专家学者批评指正。

2001年4月

目 录

第1章 行政管理概述

1. 行政管理及行政部	2
2. 行政部门综合性的两个含义	4
3. 行政管理的特点——综合性强	8
4. 行政管理的特点——政策性强	12
5. 行政管理的特点——时间性强	14
6. 行政管理的特点——工作内容繁杂	16
7. 行政管理的特点——联系广泛	18
8. 行政管理的特点——被动性和突发性	20
9. 行政部门的核心地位和作用	22
10. 行政部门作为管理中枢的地位和作用	26
11. 行政部门的桥梁、窗口作用	28
12. 行政部门的工作内容——辅助管理	30
13. 行政部门的工作内容——公文处理	32
14. 行政部门的工作内容——通讯管理	34
15. 行政部门的工作内容——办公成本控制	36
16. 行政部门的工作内容——会议管理和保密工作	38
17. 行政部门的工作内容——员工保护	40
18. 行政部门的工作内容——日常事务管理与自身建设	46
19. 行政部门机构设置	48
20. 小 结	50

第2章 行政人员管理

1. 行政岗位	52
2. 行政人员配置	54
3. 行政人员个人素质要求	58
4. 行政人员整体素质要求	70
5. 行政人员招聘	72
6. 行政人员的选择	74

7. 行政人员的工作安排	76
8. 行政人员的授权	82
9. 行政人员的考评	84
10. 行政人员工作态度考评	88
11. 行政人员工作能力考评	90
12. 行政人员工作结果考评	94
13. 行政人员德能勤绩考评	96
14. 岗位责任制	98
15. 行政人员的工作压力	102
16. 行政人员的压力种类	104
17. 行政人员的压力控制	110
18. 小 结	116

第3章 行政主管职责

1. 行政主管的特点	118
2. 行政主管的地位和作用	122
3. 行政主管的工作要求及原则	124
4. 行政主管的职责	126
5. 几种不良工作习惯	132
6. 如何对待员工	140
7. 小 结	148

第4章 办公环境

1. 办公环境	150
2. 办公环境的布置	152
3. 办公环境的硬件条件	158
4. 办公环境的软件条件	164
5. 小 结	166

第5章 文件及档案管理

1. 文件的分类	168
2. 发文处理程序	170
3. 收文处理程序	174
4. 文书立卷	176
5. 档案管理	178

6. 档案管理的方式	180
7. 档案分类、标注的方法	184
8. 档案资料归还	186
9. 小 结	188

第6章 通讯管理

1. 电话的使用	190
2. 电话费用的控制	198
3. 控制电话话费的步骤	200
4. 私人电话费的控制	204
5. 长途话费与信息员的控制	206
6. 手机话费的控制	208
7. 信件标准	210
8. 处理来信	212
9. 传真机的使用	214
10. 电报的拍发	218
11. 电子邮件的使用	220
12. 小 结	224

第7章 会议管理

1. 是否开会,须三思而后定	226
2. 4种不直开的会	228
3. 会议目标	230
4. 会议的程序	232
5. 会议时间的确定	234
6. 会场的选择	238
7. 会议通知	242
8. 会议主持技巧	244
9. 会议中常见状况及对策	248
10. 突发情况的灵活处理	254
11. 小 结	256

第8章 接待工作

1. 接待工作的特点	258
2. 接待工作的原则	260

3. 如何接待个体来访者	262
4. 如何向客人引见领导	266
5. 接待团体前的准备工作	268
6. 如何接待团体	270
7. 外事工作的原则	272
8. 如何发出外事邀请	274
9. 外事邀请准备工作	276
10. 外事工作礼仪——迎接	278
11. 外事工作礼仪——会见	280
12. 外事工作礼仪——宴请	282
13. 外事工作礼仪——欢送	284
14. 外事工作中的洽谈与签约	286
15. 如何办理护照	288
16. 如何办理签证	290
17. 小 结	292

第9章 安全工作

1. 安全工作的特点	294
2. 保密工作	296
3. 企业秘密的内容	298
4. 企业保密措施	300
5. 行政工作所涉及的保密工作	302
6. 泄密途径	304
7. 保卫工作	306
8. 保卫工作的职责	308
9. 办公环境防盗工作的具体要求	310
10. 对保卫人员的防火要求	312
11. 小 结	314

第10章 社交礼仪

1. 礼仪概述	316
2. 交往空间距离	318
3. 介绍的礼仪	320
4. 握手的礼仪	322
5. 交谈的态度	324

6. 交谈的表情	326
7. 表达方式的礼仪	328
8. 告别的礼仪	330
9. 馈赠的礼仪	332
10. 柬贴的礼仪	334
11. 公务专用信件的书写礼仪	336
12. 非语言符号的礼仪	338
13. 小 结	348

第 11 章 劳动保障

1. 员工的权利	348
2. 企业的权利	356
3. 劳动保护	364
4. 劳动合同	370
5. 劳动保险	380
6. 劳动福利	382
7. 小 结	384

第 12 章 提高行政工作效率

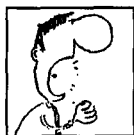
1. 行政工作的突出问题	386
2. 进行工作分析	388
3. 提高效率的方法——减少人员	396
4. 提高效率的方法——使用现代化办公设备	398
5. 提高效率的方法——基本技能培训	400
6. 提高效率的方法——目标管理	402
7. 有效制定制度	406
8. 管理的穿透力	416
9. 管理穿透力能达成的目标	418
10. 如何提高管理穿透力	420
11. 小 结	424

第 1 章

行政管理概述

在政府机关,或在企事业单位,都有“办公室”或“行政部”之类的部门。比如,在政府机关,有省办公厅、某某局办公室;在医院或学校,有院长办公室或校长办公室;在企业有总裁办公室或行政部等等。

在组织的活动和发展中,行政部无疑扮演着重要的角色,如果我们对行政部的工作,即行政管理工作,有着良好的认识 and 把握,将有助于提高组织整体的运营效率。在本书中,我们将以企业中行政部门的工作为例,系统地向读者介绍行政管理的各个环节。



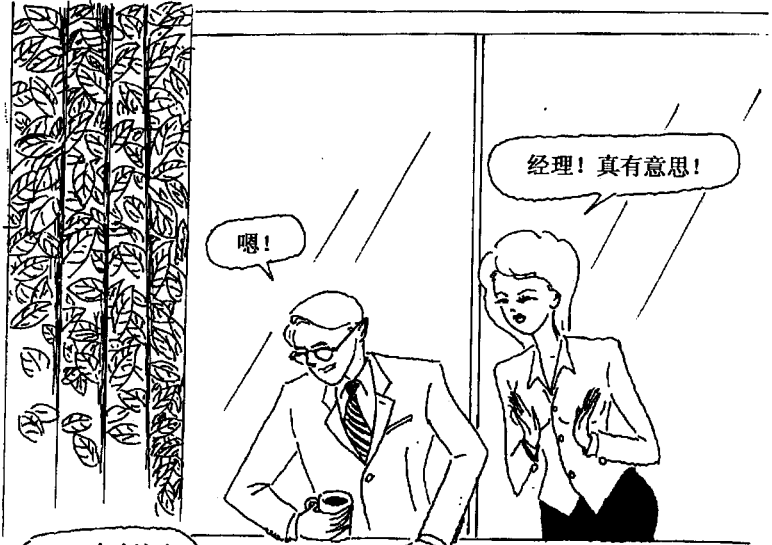
行政管理及行政部

管理是人类社会最基本的活动之一,尤其在现代生活中更是必不可少。目前的管理体系中,行政管理作为一门重要的管理,直接体现了现代化管理的特点。

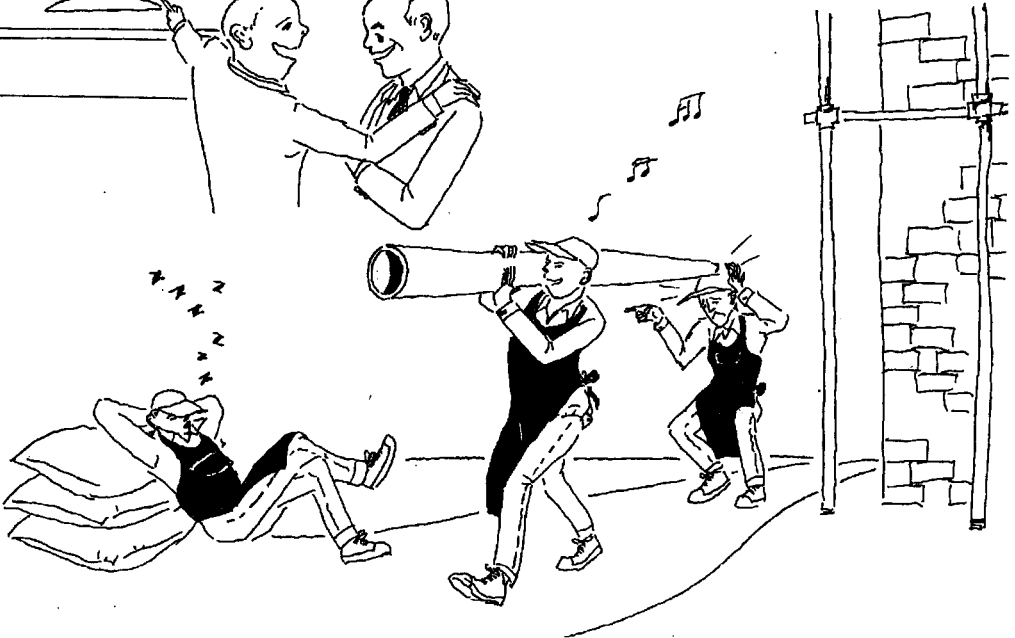
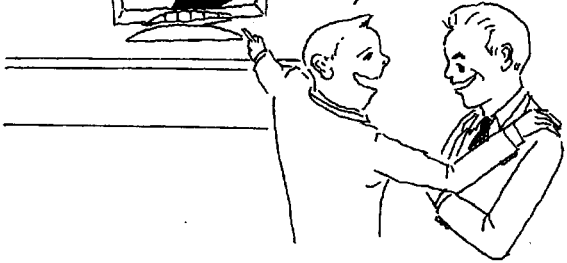
何为行政管理呢?简而言之,它是由“行政”和“管理”构成。“行政”是指政务的推行及执行,就内容和过程而言;“管理”指事务的管辖和处理,是对目的和结果而言的。

行政部(或办公室,以下统称行政部)是组织的行政事务处理部门,在组织中,即扮演执行任务的角色,又扮演监督控制的角色,有时还扮演决策协调的角色。行政部是组织的一个综合事务管理部门,它需要为组织其他所有的部门或个人进行服务。

行政部



哈哈这个好看!!!





二

行政部门综合性的两个含义

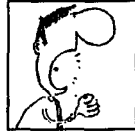
(1)它是企业的服务和管理部门。

行政部门的服务工作和管理工作都是面向企业所有部门和所有员工的,企业的任何一位员工都要与行政部门频繁地打交道。

行政部门的首要职能是服务。它是为企业所有部门和员工提供所有日常性的服务,如考勤统计、办公用品管理、来人接待、筹备会议、文件收发、通讯管理、复印打字等等。这种服务是非常繁杂和零散的。

行政部门的第二个职能是管理。它要为公司制定并监督执行企业的行政管理规章制度,规范员工的日常工作习惯和行为,并且有对员工轻微处罚的权力。





(2)它是企业所有其他部门工作的补充。

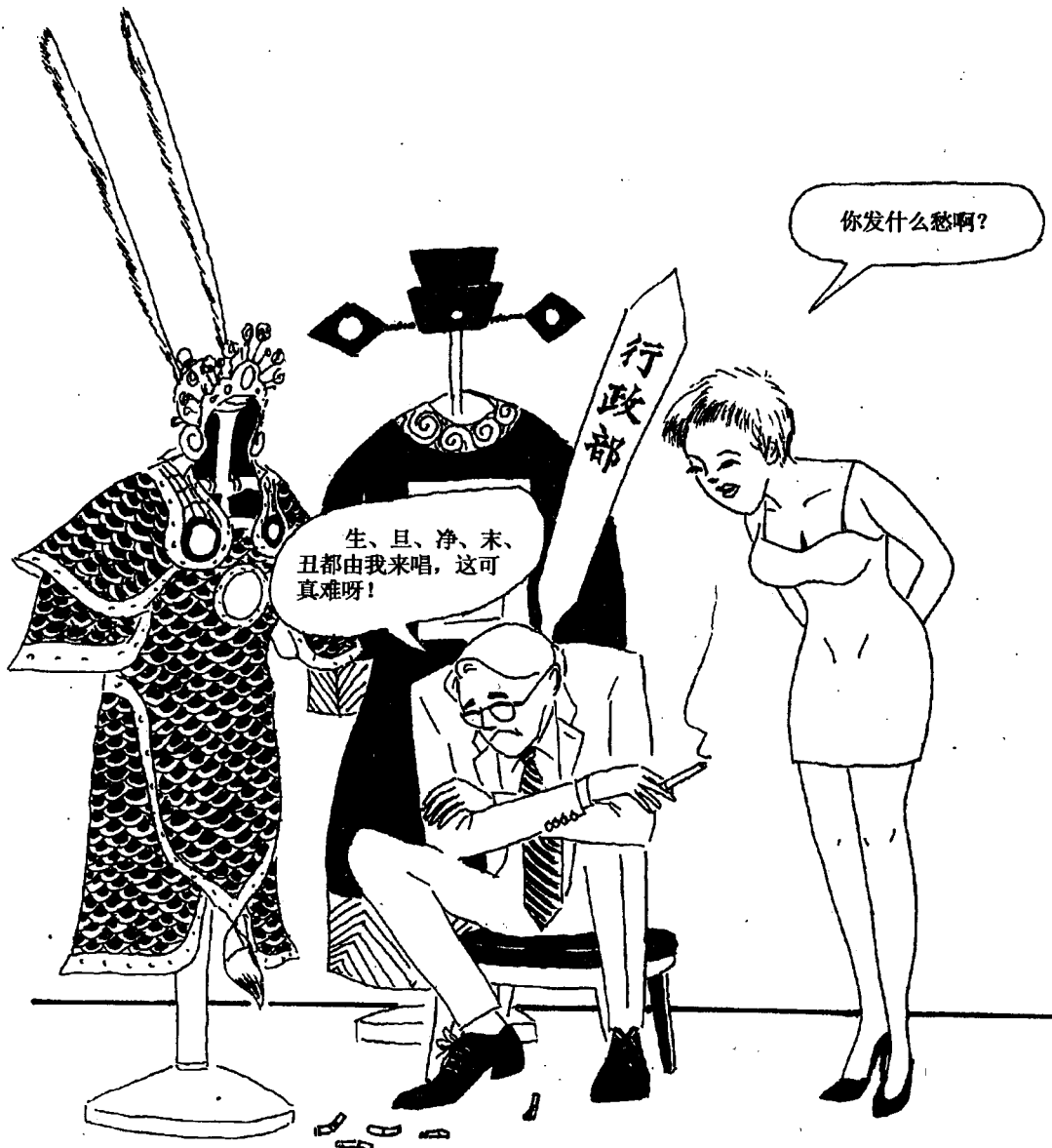
行政部门的工作设置很有意思,我们往往无法准确地定义出它的工作范围。因为企业其他部门所涉及不到的所有工作,都要由行政部门承担。

在小公司,由于公司组织结构简单,行政部门可能要肩负起人事部门、财务部门、公关部门等工作。随着企业的发展壮大,虽然各部门的工作都相应的分离出来,但是各类无法分派的临时性、突发性工作还是要由行政部门管理。

我们可以这样来理解行政部门的工作范围:

行政部门工作 = 企业所有的工作 - 各部门的工作总和

综上所述,行政管理是为组织内部提供的一种综合性服务与管理,它的范围会根据企业的特点各有不同,并且会随着企业的发展而发生变化。





3



行政管理的特点——综合性强

综合性强是行政部门与其他部门最显著的区别之一,行政部门需要负责其他部门所不能负责的一切事务,要与各个方面打交道。另外,行政部门是各方面信息的汇合点,每天需要处理大量的各类信息。行政部门与企业各部门都有很大的接触,不仅要与企业领导沟通,还要与平衡部门及下级部门建立广泛的联系。

首先,行政工作的内容多、业务广。行政管理部門一般在单位中都是比较重要的部门。它直接影响领导层次决策的准确与否及决策的贯彻程度,联系的不仅是内部上下级之间,还有外部各种千丝万缕的关系,因此不同性质、内容的工作是必不可少的。