



**人力资源学习系列**

**行政工作统筹管理**

**主 讲：舒薇 实战管理训练专家**

**课程时间/地点：11月7-8日/广州 课程费用：3800元/人（会员8张票）**

课程对象：行政总经理、行政总监、人事行政部经理、人力资源部经理、总经理办公室主任、总经理高级秘书、部门行政助理、办公室秘书。

**课程概要**

行政管理是企业的中枢神经系统。行政管理的广度，涉及到一个企业运作的全部过程；行政工作的深度，又关乎到企业各个板块的管理效率，还有许多局外人难以想象的细枝末节。企业的行政管理如此重要，却很少人能以统筹的思维来开展工作，或者是有想法，没办法。面对大量繁琐的事务性工作，如何摆脱被动局面，主动掌握工作节奏，从容应对突发问题，有效协调各方资源，使行政工作真正成为经营管理的好帮手，舒老师以其丰富的管理经历和实战型讲师的引导能力，帮助行政管理者排除上述困惑，对有志于在行政管理领域发展自己职业生涯的骨干员工更是大有裨益，其课程效果和职业操守在业界素有口碑，并建立了良好的品牌效应。

**【课程收益】**

1. 帮助学员转变观念，用全新的角度审视行政管理工作；
2. 了解行政统筹管理的领域，掌握基本的工作思路。
3. 帮助学员开拓管理视野，掌握科学的管理方法；
4. 学会制作管理工具，保证管理效能和执行力。
5. 学习如何通过建立管理机制和硬管道来协调部门关系，有效配置资源；
6. 学会用项目管理的思路来统筹大型任务，体现枢纽的价值。
7. 帮助学员找到提升部门管理威信的渠道和方法；
8. 提高学员的职业化的素养，获取职业发展的资源。

**【课程特色】**

内容讲授、角色演练、案例研讨

**课程大纲**

**第一单元 关于行政统筹的基本认知**

**（一）当前环境下行政管理的转型**

1、从管家型到枢纽型

2、从经验管理到科学管理

3、从被动执行到主动推进

**（二） 行政统筹的绩效价值**

1、协调的功能

2、优化的功能

3、执行的功能

4、服务的功能

**（三）行政管理工作的困扰及其应对**

1、工作内容和效果的无形性

2、任务的被动性和突发性

3、外界对其管理效果评价的主观性

4、管理特征的政策性和协调性

**(四) 行政统筹管理的领域**

1、硬件—办公环境、办公设施、后勤资源

2、软件—管理效率、工作流程、预见性管理

3、人员—工作心态、服务意识、习惯、个性

**（五）审视行政部门存在的价值**

1、努力**发现**业务部门的需求- 避免被边缘化

2、努力**满足**企业运作的核心需求－被高层所依赖

3、努力**创造**企业和业务部门的需求－凸显自身价值

**第二单元 企业运营的统筹管理**

**（一）事务性工作的统筹管理体系**

1、建立管理法规

2、量化管理标准

3、制作点检工具

4、完善抽查记录

（二）**办公环境的统筹管理**

1、办公环境管理的特点和难点

* + 繁杂、琐碎
	+ 突发性、被动型

2、如何保证管理的有效性

* 使任务可视化－除去感觉和经验导致的盲区
* 制作管理工具－降低检查和监督的成本
* 建立工作标准－保证执行过程的可操行性

3、有效管理标准的特征

* + 可衡量－能够量化到点
	+ 可检验－不能产生争议
	+ 可追溯－便于检查监督

4、管理效果的检验

* 复杂的事情简单化
* 简单的工作流程化
* 让经验可以复制
* 降低对人的依赖

**演练：行政事务管理工具的演示及制作**

**案例：洗手间管理文化**

（**三）其他行政事务的管理规范**

**1、**饭堂管理规范（作业、卫生、安全、采购）

2、保安管理规范（培训、安全、工作标准）

3、公务车管理规范（司机培训、考核）

4、前台管理规范（礼仪、标准化）

**（四）会议筹划与管理**

1、会议的行政筹划与准备

* + 企业会议类型
	+ 各类会议的筹划要点
	+ 会议席位的礼宾次序
	+ 为效果服务的几种会场模式
1. 行政例会效果的管理与控制
* 摩氏会议效果评鉴法
* 科学的会议纪要模板
* 会议决议的跟进和督办
* **第三单元 跨部门工作任务的统筹管理**
* **（一）行政沟通协调的困扰和难点**
* 1、垂直指挥系统的作用有限，缺乏强制力
* 2、职能分工不合理，导致部门利益冲突
* 3、职权划分不清晰,有责任盲点或空白区
* 4、组织资源稀缺，导致无序竞争和掠夺
* 5、人性的弱点---尽可能把责任推给他人
* **（二）科学管理的思路与方法**
* **1、**科学代替经验，用清晰的工作流程避免责任的盲区
* 2、理性代替感性，用清晰的任务划分避免部门间推诿
* 3、高效率代替随意性，用重组和优化手段避免工期延误
* **（三）情景演练：企业年会统筹策划案**
* **科学的会议统筹流程**
* 1、分解任务－使大型任务变成每一项清晰具体的活动
* 2、制作工作包－明确各协作部门的管理责任和资源配置
* 3、制作管理网络图－各项任务的完成时限和相互制约的关系清晰化
* 4、关键任务管理— 保证监督检查和特殊问题统筹到位
* **第四单元 有效的行政沟通与协调**
* **（一）构建企业的沟通网络—提升部门管理威信**
* 1、建立清晰的管理系统－明确企业的汇报关系
* 2、健全正式沟通路线－保证信息的权威性和严肃性
* 3、建立正向的沟通渠道－传递公司的文化和管理主张
* **（二）有效的对上沟通－获得领导信任**
* 1、学会听懂上级说话，不要想当然
* 2、问好问题，了解领导的真正需求
* 3、有效表达，提高建议的采信率
* 4、积极互动，引导上级的正确思路
* 5、主动补台，适应不同上级的行为风格
* 6、严格职场操守，不参与办公室政治
* 7、承接任务三步骤
* 8、工作汇报四原则
* **课程内容总结与回顾**

**讲师介绍**

**舒薇——实战管理训练专家**

中山大学颐园管理学院客座教授

华南理工大学、美国管理技术大学MBA特聘教授

MTP授证讲师

曾系统接受过美国管理协会（AMA）的专业培训



**实战经验：**

 曾任境外上市公司副总经理；行政总监、人力资源总监、客户服务总监；早年任教于国内著名商学院。二十年企业管理和专业讲师经验，良好的教育背景。曾长期致力于团队管理、客户服务管理、行政管理、员工培训管理工作，属于实战型讲师。目前被全国主要公开课培训机构聘为核心讲师。

**授课风格：**

一、善于借鉴国外先进的培训理念和培训技巧，具有良好的亲和力与现场控制能力，高效调动各种类型的学员参与互动，课堂气氛活跃；

二、思路清晰，逻辑严谨，语言富有感染力，良好的个人修养和职业形象；

三、作为多年在职场获得多项殊荣的职业经理人，其个人积极的心态对参与者个人全面素质的提升、态度的转变有相当的益处，对学员高度负责的态度和敬业精神在业界素有口碑。

**服务客户**

**国际公司**：西门子、BP石油、摩托罗拉、诺基亚、IBM、日立环球、顺德埔项、希普利集团、广日电梯、五羊本田、本田汽车、风神汽车、广州科密电子、安利、日本松下电器电机有限公司、立德国际集团、福田汽车

**电信运营商**：
中国移动-----广东移动（包括各分公司）、广西移动、厦门移动、安徽移动、福州移动；

中国电信------广东电信属下分公司；四川电信属下分公司；广西电信属下分公司；泉州电信、福州电信；

中国网通－广州分公司 中国铁通

**金融系统**：
中国银行、中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、交通银行、广州发展银行、深圳发展银行、招商银行、平安银行、兴业银行、华润银行、广州证券、广州贵金属投资公司；南方基金；

**《行政工作统筹管理》报名表**

**填好下表后邮箱至： 联系方式：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 企业类型： □外资 □台资 □港资 □民营 □其它 |
| 联 系 人 |  | 公司地址 |  |
| 联系电话 |  | E-mail |  |
| 参会人数 |  人 | 参会费用 | ￥\_\_\_\_\_\_\_元 |
| 请将款项汇至指定帐号 | 户 名：广州中智光华教育科技有限公司开户行：中国建设银行广州琶洲支行账 号：4400 1101 4740 5250 0736 |
| 参会学员 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **2018时代光华学习卡价格表** |
| **会员系列** | **类型** | **价格(元)** | **数量(张)** | **平均价格（元/张）** |
| 集团系列 | 皇冠卡 | ￥288，800 | 2888 | 100 |
| 至尊卡 | ￥158，800 | 1324 | 120 |
| 翡翠卡 | ￥118，800 | 757 | 157 |
| 公司系列 | 金钻卡 | ￥94，800 | 499 | 190 |
| 钻石卡 | ￥70，800 | 331 | 214 |
| 白金卡 | ￥59，800 | 249 | 240 |
| 团队系列 | 金卡 | ￥46，800 | 170 | 275 |
| 银卡 | ￥32，800 | 100 | 328 |
| **说 明:**1. 成功购买时代光华学习卡的企业，即成为时代光华的VIP会员单位；
2. 时代光华学习卡会员均可参加广州、深圳、东莞、佛山、杭州五地课程；
3. 企业参加课程学习所产生的食宿、交通、差旅等费用自理；
4. 时代光华学习卡会员可免费参加时代光华沙龙活动；
5. 产品手册内公开课程项目均可匹配企业以内训学习形式另行采购；
6. 会员单位购买时代光华E-learning网络学习产品可享受优惠；
7. 学习卡使用所有解释权归中智光华教育集团所有。
 |