

提升办公室行政管理人員綜合能力的思考

曹 鹏 刘一诺

国网咸阳供电公司, 陕西 咸阳 712000

[摘要] 办公室行政管理职员是企业管理中必不可少的一环, 提升其综合素质对组织的顺畅运作极为关键。通过分析了当前办公室行政管理人員在工作中遇到的关键难题, 如流程不规范、协调能力欠缺、信息管理不到位等, 提出了一系列改进措施, 包括强化培训、改善工作流程、增强沟通技巧等。通过对相关议题的细致剖析与应对措施的研究, 旨在为行政管理人員构建高效成长途径, 推动其职业技能提升, 提升办公环境管理效能, 促进组织全面发展。

[关键词] 办公室行政管理; 综合能力; 提升策略; 工作流程; 沟通协调

DOI: 10.33142/mem.v6i2.16181 中图分类号: F272.92 文献标识码: A

Thoughts on Enhancing the Comprehensive Abilities of Office Administrative Management Personnel

CAO Peng, LIU Yinuo

State Grid Xianyang Power Supply Company, Xianyang, Shaanxi, 712000, China

Abstract: Office administrative staff are an essential part of enterprise management, and improving their comprehensive quality is crucial for the smooth operation of the organization. By analyzing the key challenges faced by current office administrative management personnel in their work, such as non-standard processes, lack of coordination ability, and inadequate information management, a series of improvement measures have been proposed, including strengthening training, improving work processes, and enhancing communication skills. Through detailed analysis of relevant issues and research on response measures, the aim is to build an efficient growth path for administrative managers, promote their professional skills improvement, enhance the efficiency of office environment management, and promote the comprehensive development of organizations.

Keywords: office administrative management; comprehensive ability; enhancement strategy; workflow; communication and coordination

引言

办公室行政管理职员在单位中担负着极其重要的职责, 负责统筹内部工作、负责日常运作和管理、助力决策流程。然而, 随着机构管理要求日渐繁复, 行政管理工作人員面临诸多挑战, 增强行政管理人員综合素质, 已成为企业增强工作效能与竞争实力的核心要素。因此, 本文对现有问题进行剖析, 制定相关对策, 旨在助力行政管理人員在履职中实现更大效能。

1 办公室行政管理人員综合能力的概述

办公室行政管理人員需具备全方位的综合素质, 涉及专业知识、交流技能、信息处理、决策辅助等多个方面。随着现代办公环境与管理需求的持续演变, 行政管理人員的职责日益凸显, 他们不仅仅是行政事务执行者, 更是组织运作的协调者与支持者。因此, 增强其综合素质, 更能助力他们高效履行日常工作, 进一步提升整体团队的工作效能与管理品质, 提升综合能力对行政管理人員的职业生涯及组织未来具有重大影响^[1]。

2 办公室行政管理人員综合能力的问题

2.1 工作流程不规范

不规范的工作流程是众多办公室行政管理中普遍存在的问题。鉴于操作流程尚未系统化与标准化, 公务人員

通常依据个人经验及即时评估处理日常工作, 此方法致使工作效能下降, 且提升了出错的风险。特别在涉及跨部门协作的使命中, 因缺乏明确流程及职责界定, 工作常延期或重复执行, 造成资源消耗。此外, 工作流程不规范导致任务分配及进度管控遇阻, 损害了整个团队的工作效率和连续性。更严重的是, 由于工作流程不清晰, 导致行政管理人員在应对繁杂事务时易陷入“疲于奔命却成效低”的困境, 进而波及其他关键工作进度的实施。

2.2 沟通协调能力不足

沟通协调能力欠缺, 充当组织各部门间的桥梁。行政管理人員沟通协调水平对工作信息流通及协同作业成效具有直接影响。然而, 鉴于部分公务人員沟通协调能力不足, 通常难以高效应对部门间交流需求, 信息交流受阻, 交流费用上升, 损害了整体工作效率。尤其是在协调跨部门协作及重大事项处理时, 公务人員的交流技巧直接影响工作进展。如果公务人員在交流时未及时捕捉核心资讯, 未采取恰当的交流途径, 就可能引发误会和争执, 工作质量受影响^[2]。

2.3 信息管理水平低

随着信息技术的广泛应用和数据量的迅猛增加, 信息管理乃行政管理不可或缺的核心技能。然而, 众多公务人員依旧沿用传统的纸质档案管理方式, 仰赖人工登记与编

纂文档，未充分运用现代信息技术手段，导致信息管理效能欠佳，确保准确性及安全度存在困难。在日常工作环节，信息保存与检索存在不便，频繁投入大量时日于搜集与编排资料，工作推进受阻。此外，信息管理之分散化及效能不足，亦提升了数据泄露或失误的风险，对组织构成潜在法律及运营隐患。

3 提升办公室行政管理人员综合能力的思考策略

3.1 加强专业培训与技能提升

提升办公室行政管理人员的综合能力，首先需要加强其专业培训和技能提升。行政管理范畴广泛，涵盖文件管理、财务管理、会议筹备、信息技术等多个领域，旨在增强行政管理人员的办公效能与应对繁杂事务的才干，单位应定期举办专项化深度培训。特别是在信息时代，运用现代化办公软件及管理工具已构成行政管理关键要素。众多行政人员于日常工作遭遇众多文档管理与信息处理职责，若技术保障不足，工作效能与准确度均难以确保^[3]。

因此，针对提升行政人员能力水平，培训课程需包括基础办公软件操作，尤其是办公自动化系统的高端功能，保障公务人员高效办理各类行政工作。此外，培训内容涵盖信息管理、数据分析与处理等现代技术应用领域，助力行政人员提升办公效能，降低人力资源消耗。为此，单位可与专业教育机构携手，举办周期性教育培训活动，邀请业内专家学者举办讲座及实践操作活动，加强行政管理人员的数字化技能，协助其精通运用各种管理手段与信息平台，提升工作效率，防止人为失误。

除了信息技术培训外，管理人员需参加人际交往、团队配合、时间掌控等非技术性技能的培训。有效的交流能力有助于提升工作效率，有助于提升团队协作意识，行政管理人员频繁进行跨部门及人员交流。因此，增强其沟通表达能力及冲突解决技能，是推动工作成效的关键环节。通过分阶段的培训，亦能协助公务人员提升专业素养与技能，尚可提升其自信与职业修养，有效促进办公室行政管理事务的进步。

3.2 优化工作流程和信息管理系统

工作流程不规范是影响行政管理工作效率的一个突出问题。行政管理传统上多依赖个人经验，操作流程需完善规范，造成工作流程效率降低，错误频发，且各任务间关联不足，易致重复作业。因此，改进工作流程是提高行政管理效能的核心，对现行工作流程进行全面审视，查找各工作中低效环节及制约点，并制定更明确、规范的操作规程，每一项行政事务的处理流程应当具体、明确，明确每一环节的责任人、工作要求及完成时限。例如，该文件审核程序、经费报销程序、会议筹备程序等，均应明确界定审批、签署、存档等环节，确保操作无遗漏且不冗余。同时，程序需具备适当弹性，针对各类情形与需求的变化进行调整^[4]。

随着信息化水平持续提高，采用先进的信息管理平台

是提升行政效能的关键举措。采用数字化及自动化技术，行政人员可更高效地进行数据存储、查询与维护，减少了纸质文件应用频率，也降低人工操作失误概率。现代信息管理系统助力融合多元资源，开展数据分析与报告编制，提供即时管理资讯服务，据此为领导决策提供数据支撑。

在现代企事业单位办公管理中，信息传递与处理效能关乎工作品质与进度关键。随着信息技术迅猛进步，改进后的文档管理传统模式日益显现出众多弊端，文件管理不规范、检索提取不畅、审批流程拖沓等。这些问题不仅影响了工作效率，可能造成数据遗失及误操作，干扰机构常规运作与发展。因此，推行电子文档管理平台，持续改进工作流程及信息管理系统，成为提高行政管理人员综合素质和组织运作效能的关键途径。

电子文档管理系统是一种利用信息技术对文档进行管理、存储、检索和流转的数字化系统。实施电子文档管理系统，首先可以将传统的纸质文件转化为电子文件，存储在数据库中。这一过程不仅有助于减少纸张消耗，符合环保要求，还能够降低文件丢失、损坏等问题的发生。此外，电子文档的数字化存档使得文档存储更加规范和安全，避免了纸质文件可能带来的空间占用和存储不便。

电子文档管理系统显著优势在于其高效的文件搜索能力。传统档案管理多依赖人工检索，办理效率低，易致疏漏与失误。而借助系统的检索机制，公务人员能迅速锁定与检索相关文件，有效降低时间与精力投入，提升办公效率。例如，若某业务需检索过往文件档案，可借助电子平台，依据关键词、时间、文件类别等要素迅速检索和提取有关资料，大幅减少检索时长^[5]。

更为重要的是，电子文档管理系统具备高效审批流转机制。在传统公文审批流程中，文件往往需经多次流转、签署及审核，这不仅耗费了时间，还可能引发文件丢失或审批延迟。在电子文档管理系统内，行政人员可设定审批流程环节，确保文档在各个流程中顺畅流转并及时审批。系统自动记载各环节处理时长及状态，确保审批流程公开可追溯，降低人为差错及审批拖延风险。

3.3 提升沟通协调能力和团队协作

沟通协调能力是办公室行政管理工作中不可或缺的核心能力。行政管理人员在日常公务活动中需与各相关单位加强沟通与协作，保障信息实时传达与工作进展顺畅。缺乏良好的沟通协调能力，不仅会导致工作效率低下，还可能引发部门之间的冲突和误解，影响团队的整体表现。因此，增强行政管理人员的交流协作技能对促进高效运作极为关键，单位应开展团队建设活动及跨部门协作实践，增强政府公务员的协作精神。团队构建活动助力行政人员洞察彼此长处与短板，提升相互信任与合作意愿。通过跨部门实质性协作，行政人员更深入地把握其他部门需求与工作焦点，改进协调机制，加强部门间协作。定期召开团

队交流座谈会,清晰界定各职能部门的任务分配与合作途径,有效降低工作沟通障碍^[6]。

为了帮助行政管理人员提升沟通能力,组织应定期开展沟通技能培训。沟通技巧不仅涵盖言语交流的技巧,更侧重于在多变且复杂的工作场景中精确传递信息,迅速满足要求,妥善解决冲突与难题。因此,培训内容应全面涵盖高效沟通、倾听、冲突处理及问题解决等技能。培训沟通技巧应着重阐述“高效传达”的必要性,管理人员普遍需以书面或口头途径向领导、同事及相关部门报告工作动态与需求,若表述不明晰、内容含糊,易引发信息传达偏差或歧义。因此,培训内容应涵盖组织逻辑性语言的技巧,如何针对不同受众调整沟通策略,以及如何以简明扼要的方式准确传达信息。

倾听技巧也是沟通培训的重要组成部分。在行政管理工作中,除了信息的传递外,倾听也是建立有效沟通的关键环节。通过倾听,公务人员能把握民众需求、洞察信息要点,据此作出更为精准的评估。培训需使行政人员掌握积极聆听技巧,请勿中途打断他人发言,准确把握对方意图,通过反馈增进彼此的理解与共识。培训课程应涵盖“应对冲突与解决难题”的技能。在日常工作实践中,管理人员常遭遇部门间、员工间纠纷与争执,通过培训,公务人员应掌握保持冷静的办法。在沟通时力求保持理性,妥善化解矛盾,确保问题得到妥善处理。培训过程中可采用案例研讨、模拟扮演等形式,协助政府工作人员应对各类繁杂局面,从而增强其适应能力和应对能力。

为了使培训内容更加实际和有效,组织可以引入模拟演练和角色扮演的教学方法。此类互动型培训模式有助于行政人员更深入地掌握沟通技巧的应用,改进并增强他们在实际工作中的适应能力和问题解决能力。模拟演习通常在预设情境中进行操练,构建与工作相联的情景,行政人员可在实际操作中试行与摸索。例如,仿拟会议、接待客户、跨部门交流等场合,相关人员需在此等场景中饰演各异角色,开展信息沟通、问题处理与协调作业。开展仿真操练,公务人员不仅可深化对交流技能的认识,尚能在实际操作中识别问题并作出调整,进而逐步增强沟通技能。角色扮演即令行政人员扮演不同角色展开交流与互动,协助他们更深入领会各方诉求与情感。例如,在处理一则员工与部门之间的纠纷时,行政人员可从不同角色视角出发,提升沟通技巧以解决冲突,协调各方。采取该途径,行政

人员可更深刻感受沟通过程中的难题与策略,有效提升其沟通协作水平。

电子邮件、即时通讯软件等工具可以帮助行政人员及时、有效地传递信息。借助这些工具,公务人员高效开展跨部门沟通与合作,优化传统电话或面对面交流的时效性与准确性。此外,电子邮件和即时通讯软件的记录功能也使得信息传递更加透明和可追溯,有助于提升工作效率和信息管理的准确性。视频会议系统可有效突破地域与时间限制,便利跨区域、跨部门间的沟通与协作。公务人员可利用网络视频会议迅速组织会议,与异地团队开展视频会议,改进工作过程中遇到的难题。这种工具的使用显著提升了工作效率,特别是在现阶段的国际化和信息化环境中,具有重大意义。通过对行政管理人员进行培训,使其熟练运用这些沟通工具,可明显增强工作信息交流的效能与精确度,降低沟通隔阂,确保信息完整无缺,防止产生歧义。正确使用现代化沟通工具,能够加快工作流程,缩短反应时间,从而提升行政人员的整体工作效率。

4 结语

办公室行政管理人员的综合能力提升,是促进企业高效运营的重要手段。通过对现有问题的分析,结合实际策略实施,不仅能有效提升行政人员的工作能力,也能为组织带来更加顺畅的运营和更高的管理效率。

[参考文献]

- [1] 胡娜. 提升国企办公室行政管理人员综合能力的分析[J]. 活力, 2023(1): 169-171.
 - [2] 李特. 关于提升办公室行政管理人员综合能力的思考[J]. 企业改革与管理, 2019(8): 74-75.
 - [3] 马三蕊. 关于提升现代企业行政管理人员综合能力的思考[J]. 老字号品牌营销, 2022(22): 139-141.
 - [4] 胡娜. 提升国企办公室行政管理人员综合能力的分析[J]. 活力, 2023(1): 169-171.
 - [5] 辛鹏. 如何提高企业办公室人员的工作效率与综合素质[J]. 人力资源, 2019(16): 38.
 - [6] 闫万礼, 索朗巴珠, 谢宜君. 关于提升现代企业行政管理人员综合能力的思考[J]. 现代企业文化, 2023(23): 141-144.
- 作者简介: 曹鹏(1977.6—), 毕业院校: 交通大学, 所学专业: 会计学, 当前就职单位: 国网咸阳供电公司, 职称级别: 中级经济师。