

提升办公室行政管理人员综合能力的思考

刘建平

国家能源集团新疆开都河流域水电开发有限公司 新疆 库尔勒 841000

摘要：办公室行政管理人员综合能力的提升对于组织的高效运作至关重要。本文探讨了办公室行政管理人员综合能力的内涵，包括沟通协调能力、组织管理能力等。针对当前存在的问题，如能力参差不齐、培训机制不完善及工作压力与动力失衡等，提出了加强培训体系建设、提供实践锻炼机会、完善激励机制、营造创新氛围以及推进数字化转型与技术赋能等策略。旨在通过这些措施，全面提升办公室行政管理人员的综合能力，促进组织的可持续发展。

关键词：办公室；行政管理人员；综合能力

引言

在现代组织中，办公室行政管理人员扮演着至关重要的角色，他们不仅是组织内部的协调者，更是连接各部门、沟通上下级的桥梁。随着社会的快速发展和组织的不断变革，对办公室行政管理人员的综合能力提出了更高要求。然而，当前部分行政管理人员在能力上还存在一定不足，影响了组织的整体运作效率。因此，如何提升办公室行政管理人员的综合能力，成为组织面临的重要课题。本文将从多个角度进行深入探讨，以期组织提供有益的参考。

1 办公室行政管理人员综合能力的内涵

办公室行政管理人员的综合能力是组织高效运转的枢纽支撑，其核心内涵在于多维能力的有机融合与动态协同。沟通协调能力构筑起纵向贯通、横向联动的协作网络，既需精准传达战略意图，又需平衡部门利益诉求，在跨部门协作中搭建共识桥梁，尤其在处理突发事件时，能通过情绪疏导与资源整合化解矛盾焦点^[1]。组织策划能力贯穿活动全周期管理，从目标拆解到流程设计，从预案制定到效果评估，需以系统化思维统筹人、财、物、时多重要素，确保会议、调研等任务目标精准落地。文字写作能力作为管理效能的转化器，要求将专业判断转化为规范文本，文件起草需兼顾政策严谨性与执行可操作性，报告撰写要平衡数据支撑与观点提炼，通知公告更需把握传播效率与受众理解度。信息处理能力则体现对数字时代的敏锐感知，通过构建信息采集-筛选-分析-应用的完整链路，将碎片化数据转化为决策依据，舆情监测、政策解读与市场洞察形成三维支撑，保障信息流转既快速准确又安全可控。应变创新能力要求突破经验主义框架，在流程优化、工具革新方面持续探索，如运用数字化平台提升审批效率，设计弹性机制应对突发情况。服务意识与执行力作为价值锚点，强调从

被动响应向主动服务的思维转变，既需换位思考预判需求，又需以结果导向确保战略落地，形成“需求感知-方案设计-执行反馈”的闭环结构。这些能力相互支撑、互为表里，共同构建起适应复杂管理场景的胜任力模型，为组织发展注入持续动能。

2 当前办公室行政管理人员综合能力存在的问题

2.1 能力参差不齐

部分行政管理人员因转岗背景导致岗位适配度不足，其能力短板集中体现在三方面：一是知识体系碎片化，多数未经历系统培训，对行政管理专业理论、政策法规及流程规范掌握不足，难以支撑复杂工作场景需求；二是实践技能存在结构性缺陷，沟通协调缺乏技巧支撑，公文写作常出现逻辑混乱、格式失范等问题，直接影响行政效能；三是岗位转换后的能力断层现象突出，原有岗位经验难以迁移，面对突发事件应对迟缓，跨部门协作时易成为效率瓶颈。这种能力参差削弱团队整体执行力，更可能导致政策执行偏差与公共服务质量波动。

2.2 训机制不完善

培训机制不完善主要体现在四个层面：其一，培训体系缺乏系统性规划，培训内容长期局限于基础理论知识，对公文写作、应急管理等实务技能覆盖不足，与工作场景存在明显割裂；其二，培训形式僵化单一，多采用单向灌输式教学，案例研讨、情景模拟等互动式方法运用匮乏，难以培养解决实际问题的能力；其三，需求调研环节缺失，未建立岗位能力评估与培训需求的动态匹配机制，导致供需错位；其四，效果评估体系缺位，缺乏培训后跟踪考核与持续改进机制，难以形成能力提升闭环。这种培训脱节导致知识转化率低下，长期制约行政管理人员综合素质进阶。

2.3 工作压力与动力失衡

行政管理工作面临双重压力失衡困境：一方面，任务量超负荷与节奏紧迫性交织，日常工作与临时性任务叠加，导致管理人员长期处于高负荷运转状态，身心长期处于应激模式，职业倦怠现象普遍，工作质量与效率难以持续保障；另一方面，激励机制呈现结构性失效，绩效考核指标体系缺乏差异化设计，未能有效区分能力层级与工作贡献，晋升通道存在“天花板效应”，物质奖励与精神激励双重缺位，正向反馈机制缺失导致“能力-回报”良性循环难以建立^[2]。这种压力与动力失衡形成恶性循环，削弱个体提升能力的内在驱动力，更导致团队整体陷入低效忙碌状态，制约行政管理效能的突破性提升。

3 提升办公室行政管理人员综合能力的策略

3.1 加强培训体系建设

提升办公室行政管理人员综合能力需构建系统化培训机制。（1）针对岗位需求与个人短板制定差异化培养方案，通过能力测评与岗位分析明确培训重点，动态调整课程模块。为文字能力薄弱者设计公文规范、逻辑表达专项课程，为协调能力不足者开发冲突管理、谈判技巧实训模块，确保培训内容精准匹配实际需求。（2）构建多元培训体系，融合理论授课与实践演练。在行政管理基础课程中嵌入沟通技巧、项目管理、数据分析等实用技能模块，引入商务谈判模拟、应急事件处置等场景化训练，通过角色扮演、案例研讨强化实战能力。建立导师制与岗位轮换机制，通过资深管理者传帮带、跨部门实践拓展视野，促进知识转化。（3）完善效果评估与反馈机制，形成培训闭环管理。采用书面测试检验理论掌握程度，通过观察报告、模拟任务考核实操能力，结合上级评价与同事互评进行360度评估。建立培训档案跟踪个人成长轨迹，针对评估结果优化后续课程，对未达标者实施补训计划。通过定期复盘培训投入产出比，持续优化资源配置，确保能力建设始终与组织战略同频共振。这种以需求为导向、以实践为核心、以评估为驱动的培训体系，能有效推动行政管理人员从经验型向专业型转变。

3.2 提供实践锻炼机会

提升办公室行政管理人员综合能力需构建系统化培训机制。通过精准的需求分析制定差异化培养方案，结合岗位能力模型与个人测评结果，动态设计课程模块。针对文字表达短板者开设公文规范与逻辑训练课程，为协调经验不足者开发冲突管理与谈判技巧实训，确保培训内容与岗位需求高度匹配。课程体系需融合理论深度与实践广度，在行政管理基础模块中嵌入沟通技巧、项

目管理、数据分析等工具类内容，通过商务谈判模拟、突发事件处置等场景化训练强化实战能力。建立导师帮带制度与跨部门轮岗机制，由资深管理者指导业务实践，通过多岗位历练拓展管理视野，促进知识向能力转化。培训效果评估需形成闭环管理，采用书面测试考核理论掌握，结合模拟任务观察实操表现，引入上级评价与同事互评实施360度反馈^[3]。建立个人培训档案跟踪成长轨迹，针对评估结果动态调整后续课程，对未达标者实施补训计划。定期分析培训投入产出比，优化资源配置方向，确保能力建设始终与组织战略发展同步。通过实践锻炼提升行政管理人员的专业能力，同时以评估反馈为闭环，不断优化培养过程，有效推动行政管理人员从依赖经验向注重专业转型，提升整体管理水平与效率。

3.3 完善激励机制

完善激励机制是激发办公室行政管理人员潜能的关键策略。绩效考核体系需体现多维性与差异化，针对不同岗位特点设计考核指标，涵盖工作成效、协作效率、创新贡献等维度。对协调能力要求高的岗位侧重跨部门项目推进效率评估，文字岗位则侧重公文质量与客户反馈。考核结果与薪酬福利、职级晋升深度绑定，建立阶梯式奖励机制，对年度考核优异者提供专项培训基金或海外考察机会，形成“能力-绩效-发展”的正向循环。精神激励需构建多层次荣誉体系，除传统评优外，可设立“创新突破奖”“服务之星”等特色奖项，通过内部刊物、宣传栏展示优秀案例，强化标杆效应。建立即时反馈机制，对突发事件中的突出贡献给予即时表彰，通过管理层公开致谢、团队经验分享会等形式增强职业认同感。职业发展激励方面，设计双通道晋升路径，业务能力强者可通过专家路线获得职级提升，具备管理潜力者纳入储备干部池，通过轮岗历练培养复合型人才。创新激励需建立容错机制，鼓励试错文化，对流程优化建议被采纳者给予专项奖励积分，积分可兑换额外休假或学习资源。同时搭建创新提案平台，定期组织“金点子”大赛，对具有推广价值的创新方案提供资源支持。通过构建物质激励与精神激励并重、短期奖励与长期发展结合的激励生态系统，持续激发行政管理人员提升综合能力的内生动力，推动组织效能持续优化。

3.4 营造创新氛围

（1）营造创新氛围是推动办公室行政管理人员能力提升的关键支撑。组织高层需通过行为示范强化创新导向，在决策中主动采纳跨部门创新建议，定期召开创新提案评审会，对具备可行性的方案提供试点资源支持。某单位设立“流程优化实验室”，鼓励行政人员申报简

化审批环节的试点项目,配套专项经费与容错机制,成功案例转化为制度性文件并署名推广,形成“提案-试点-推广”的良性循环。(2)构建复合式奖励体系,除物质奖励外,可设置创新积分账户,积分累计用于兑换培训机会、健康福利或弹性工作时间。建立双轨制晋升通道,为在数字化管理工具开发、会议模式革新等领域取得突破的人员开辟专家型职业发展路径。通过季度创新榜单发布、年度创新盛典等形式,将创新成果与绩效考核、职称评定深度关联,形成“创新-成长-收益”的价值链。(3)学习交流需打造立体化知识网络,与高校合作开设行政管理创新研修班,邀请行业专家进行沉浸式工作坊培训。内部建立“创新时间”机制,每月固定半天组织跨部门头脑风暴,利用数字化平台征集痛点问题,采用设计思维工具共创解决方案。构建案例资源库,将优秀创新实践转化为可复制的标准模块,通过短视频、情景模拟等方式进行全员推广^[4]。同时建立外部对标机制,定期组织赴标杆企业观摩,将前沿管理理念与单位实际结合,形成二次创新成果。这种从文化倡导到机制保障、从个体激励到组织学习的系统性创新生态,能有效激发行政人员的变革意识,推动能力体系从执行型向创新型跃迁。通过持续的资源投入与制度优化,使创新成为组织发展的核心驱动力。

3.5 推进数字化转型与技术赋能

提升办公室行政管理人员综合能力需深度融合技术工具与业务场景。引入智能办公系统(如AI文档处理工具),通过自动化流程减少事务性工作耗时,提升多部门协同效率。开展数据分析专项培训,培养管理人员运用数据仪表盘进行决策支持的能力,例如利用Excel高级函数或BI工具完成活动预算分析、资源分配优化。建立数字化知识库,将制度文件、案例经验转化为可检索

的云端资源,支持移动端随时查阅学习。引入虚拟现实(VR)技术进行应急演练,模拟突发事件场景下的决策流程,增强危机处理能力。开发电子化的绩效看板,实时追踪任务进度与质量指标,形成“计划-执行-监控-改进”的数字化管理闭环。定期对技术工具使用效果进行评估,通过用户反馈迭代功能设计,例如优化会议管理系统界面,增加自动纪要生成功能。建立数字导师机制,由信息技术部门骨干为行政人员提供一对一数字工具辅导,解决跨代际数字技能鸿沟。将数字化应用能力纳入岗位胜任力模型,在晋升评估中增设技术赋能成效指标。通过技术赋权激发创新潜能,例如运用低代码平台开发个性化管理插件,使行政人员从工具使用者转变为解决方案共创者,推动组织向智慧办公模式转型。

结语

综上,提升办公室行政管理人员的综合能力对组织长远发展至关重要。加强培训、实践锻炼、完善激励机制、营造创新氛围及推进数字化转型等措施,能显著提升其综合素质与业务能力。这些举措激发工作积极性与创造力,还为组织持续发展与创新提供坚实保障。未来,组织变革加速,对行政管理人员能力要求更高,需持续关注并不断提升其综合能力,以适应发展需求。

参考文献

- [1]胡静.提升办公室行政管理人员综合能力的思考[J].中小企业管理与科技,2020(9):104-105.
- [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]唐斌.提升企业办公室行政管理人员综合能力的思考[J].市场调查信息,2024(7):178-180.
- [4]曹慧娟.提升办公室行政管理人员综合能力的几点思考[J].国际援助,2021(14):71-72,75.