

---

## 第一节 建立工作程序

### 【本节任务训练】

为下列任务排列轻重缓急顺序：

1. 一个打印机报废了，上级要求你来做记录。
2. 接到一个传真，是用户发给销售部门的。
3. 食堂突然起火，火灾已经及时扑灭，上级要求你做记录。
4. 领导临时交办协助工会安排周日组织职工旅游。
5. 技术部门转来的保密文件。

## 第二节 行政事务管理流程

### 【本节任务训练】

请你设计一个到机场接待来访者的工作流程。

## 第三节 质量标准与控制

### 【本节任务训练】

一、你作为米尼公司的行政助理，收到下面的备忘录，请迅速作出处理。

备忘录

发给：行政助理

发自：米舒琪，客户服务经理

日期：2011年2月10日

我收到客户的抱怨，他说用电话查询信息，但不得不花很长时间等待回应。请区分下列电话的优先次序，并给你的部门处理电话查询的工作人员每人一份。完成任务的列表，并将复印件放在电话旁边显眼的位置。

1. 韦可湖女士打的电话，要改变与朱敏思女士两周前安排的约会。
2. A规划公司的设计师打的电话，他们正在修建我公司的新办公室，装修设计图需要紧急地决定。
3. 司雨声先生询问，关于我公司广告征召助理会计师职位的细节。
4. 章西芝女士打电话抱怨说，她两周前发出的意见信没有收到回答。

---

5. 朱敏思女士电话询问关于我们一种产品的信息，她的公司正在考虑大量订购。

## 第四节 基础制度

### 【本节任务训练】

企业内部管理制度的价值和作用常被部分管理者错误理解，以下是几种典型的现象和说法，请分析其问题所在，并在实践中加以避免。

1. 企业就是老板的王国，老板可随意指挥员工，不需要制度的约束。
2. 原文照抄其他经营顺利的企业管理制度，认为这种完善的制度移植到自己的企业会自然产生相同的效果。
3. 过分崇尚秩序，认为人人守规矩，事事照章办就会出效益。
4. “基于公司的规定，你的申请难以批准。”或者“如果你不这样做，我就按规定罚你！”