

一、选择题

- 1.真正成本控制的高招在()
 - A 一线行政主管手里
 - B 一线执行者的手里
 - C 财务总监的手里
 - D 老总的脑子里
- 2.行政管理者需要具备的第一大要素是()
 - A 明确行政管理的范畴
 - B 明确工作责任
 - C 透彻理解他人的思想
 - D 掌握内部激励的要领
- 3.外向又弱势的人趋向于()
 - A 占有欲
 - B 表现欲
 - C 安全感
 - D 控制欲

二、填空题

- 1.企业行政管理人员会就具体项目、具体环节制定的操作程序编制()。
- 2.工作人员必须能够区别(), 能够在常规任务之前优先处理紧急任务。
- 3.接外线电话应在()次铃声以内。
- 4.非紧急事件, 回复邮件应在收到信件后()个工作日内发出。
- 5.基础制度包括()()()三种类型。
- 6.企业管理有三个层次()()()。
- 7.基础制度试行、修订后全面推开, 同时根据运行情况制定()措施。
- 8.紧急归档应在()小时内完成。
- 9.日常工作, 应该在收到后()小时内返回; 紧急工作, 应在收到后()小时内返回。
- 10.()是规范企业运行的总的原则。
- 11.企业中使用的表格数量应保持(), 表格太多可能会导致低效率。

三、简答题

- 1.简述建立工作程序的原则?
- 2.如何设计处理突发事件的流程?
- 3.如何设计安全管理工作流程?
- 4.办公设备、用品及日常用品的采购、发放管理流程应该如何设计?

5.报告和跟踪（检查）工作进展使用的跟踪方法和频率取决条件有哪些？

6.制作程序和质量手册的基本要求有哪些？

7.基础制度设计的步骤包括什么？

四、论述题

1.论述建立行政管理工作程序的必要性和重要性。

