

教 案

第周	第 次课	授课时间	
授课题目	第三章：工作程序和制度建设 第3节 质量标准与控制		
授课方式	理论课(0.5);实践课(0.5);实习()	教学时数	1
教学目的 教学要求	目的：培养制订工作程序和建立企业制度的岗位工作能力 要求：掌握建立工作程序的重要性；熟悉行政事务管理的流程；了解质量标准与控制方法；了解基础制度概念		
教学重点 教学难点	重点：1.开发程序 2.执行程序 3.维护程序 难点：开放工作程序和制度建设的岗位技能		
教学方法 教学手段	方法：项目导向、任务驱动、案例法、讨论法。设计工作任务模块训练法实施混合式教学，布置给学生教学任务，利用智慧校园网络在工商企业管理微知库上和教材上进行自学理论知识，参加义务工作实践，在课上主要进行答疑、实践、模拟设计与操作、指导小组合作完成作业，指出缺点和不足，目的是使学生在岗位实践中有所提高。 手段：以工商企业管理资源库为载体，充分利用视频、图片、动画、微课、互联网等信息技术和数字媒体资源，师生互动、课后小组合作训练		
	教学内容		时间 分配
教学进程	第一模块：互动+答疑+提问+检查作业 第二模块：学习新课+课堂训练 教学任务 3-3：质量标准与控制一、工作时限和周期控制 (一) 回应周期 1.回应时间和满足最终期限 (1) 回应时间。 (2) 满足最终期限 2.迅速有效地处理相关问题的重要性 3.区别处理 (二) 报告和跟踪工作进展 1.小型单位 2.大型单位 3.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 (1) 工作人员的经验。 (2) 工作人员的个人技能。 (3) 任务的困难程度。 (4) 任务的紧急程度。		5
			10

	<p>(5) 任务的优先程度。</p> <p>4.跟踪工作进展的方法</p> <p>(1) 非正式口头检查。</p> <p>(2) 工作日志。</p> <p>(3) 现场检查。</p> <p>(4) 对照检查。</p> <p>(5) 监督检查。</p> <p>1.你对工作者所执行的工作满意吗？（是 / 否）</p> <p>2.你提出的意见（希望）： 办公室主任签字：日期：</p> <p>二、公司程序、政策和质量控制手册</p> <p>(一) 程序（详见本章第一节）</p> <p>(二) 政策</p> <p>(三) 质量控制手册</p> <p>(四) 程序和质量手册的制作和展示特点</p> <p>1.制作程序的基本要求</p> <p>(1) 书面布局清晰，以使它们容易遵守。</p> <p>(2) 询问相关的工作人员，保证程序是可接受的和符合实际的。</p> <p>(3) 应急处理，当不正常情况发生时该如何做。</p> <p>(4) 应清楚地包含稳定性和安全性。</p> <p>(5) 指出应该完成的文档。</p> <p>(6) 具有执行监督方法以便检查程序。</p> <p>2.展示特点</p> <p>(1) 标准的方式和布局。</p> <p>(2) 参照和编号文档。</p> <p>(3) 散页格式。</p> <p>(4) 装订方式。</p> <p>(5) 手册的跟踪。</p> <p>(6) 语言风格。</p> <p>三、标准</p> <p>1.数量标准的例子</p> <p>(1)规定接听电话之前最多的电话铃声次数，例如，3次铃声内必须接起电话。</p> <p>(2)规定对单位收到的信件的最长回应时间，例如，两个工作日以内必须回复。</p> <p>3.质量标准的例子</p> <p>(1)对打电话回应的言语语调定标准。</p> <p>(2)企业中制作文件的准确要求。</p> <p>(3)企业中制作文件的标准格式。</p> <p>(一) 表格的管理</p> <p>(1) 最少原则。(2) 不得任意更改。(3) 不得替换。</p> <p>(二) 表格的设计因素</p>	<p>10</p> <p>10</p>
--	--	---------------------

1. 表格的目的。
表格符合它所设计的目的吗?表格真正需要吗?
2. 费用。
3. 容易完成。
表格应该以逻辑顺序布局,以易于填写。可使用以下技术来实现:
 - (1) 把相关信息放在一起,例如,姓名、地址、年龄、出生日期。
 - (2) 减少书写,使用打钩、圈选完成,例如,选择“男/女”代替填写男性、女性。
 - (3) 留出足够的空间给需要的信息,例如,较长的姓名和地址。
 - (4) 留出足够的空间,便于使用不同方法填写,例如,给手写留出空间。
 - (5) 避免模糊的问题。
 - (6) 应该为所要求的信息作出指导说明。
4. 考虑填表人员的文字水平,列出的问题应适合于填写表格的人员。
5. 填写表格的地点,将影响纸张的选择、表格的大小和设计方案。
6. 考虑信息的安排。
7. 复印的数量。
8. 表格的计算机化。

10

第三模块：总结和提高：点评作业，学生互评

模拟检查工作任务完成情况：行政助理用黑色笔写计划；办公室（或科长）主任用绿色笔批示；副总经理用蓝色笔批示；首席执行官用紫色笔批示；董事长用红色笔批示；教师走动式抽查作业完成情况。

第四模块：布置作业

本节任务训练

第五模块：完成方法：

课代表负责组织，组长负责督促组员完成。学习委员监督执行。请在任务右下角签字。

签字表

模拟职务角色	实际职务	签字
办公室主任	本章组长	
行政助理	学生本人	
副总经理	课代表	
首席执行官	学习委员	
董事长	教师	

**使用的
参考资料**

教材：ISBN978-7-5685-1685-3《企业行政管理》（第三版）马蔚然主编，大连理工大学出版社2018年8月出版，2018年8月第1次印刷

参考资料 1.《企业行政管理》资源库每期更新

参考资料 2.《中国人才》《中国人事科学》期刊每期更新

	<p>参考资料 3.学习强国 APP 每日更新</p> <p>参考资料 4.《如何通过企业行政管理》(第二级、第三级中文版) 伦敦工商会考试局主编 1999 年 (国家职业资格证书培训资料)</p> <p>参考资料 5.《你的礼仪价值百万 2 职场修炼篇》, 主编周思敏, 中国纺织出版社出版</p>
<p>作业及思考题</p>	<p>备忘录</p> <p>发给: 行政助理</p> <p>发自: 客户服务经理米舒琪</p> <p>日期: 2013 年 2 月 10 日</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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复。 5. 陈珍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。
<p>课后小结</p>	
<p>教研室主任意见</p>	<p style="text-align: right;">签字:</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

在授课结束后将教案交到教研室存档

任课教师签字: