



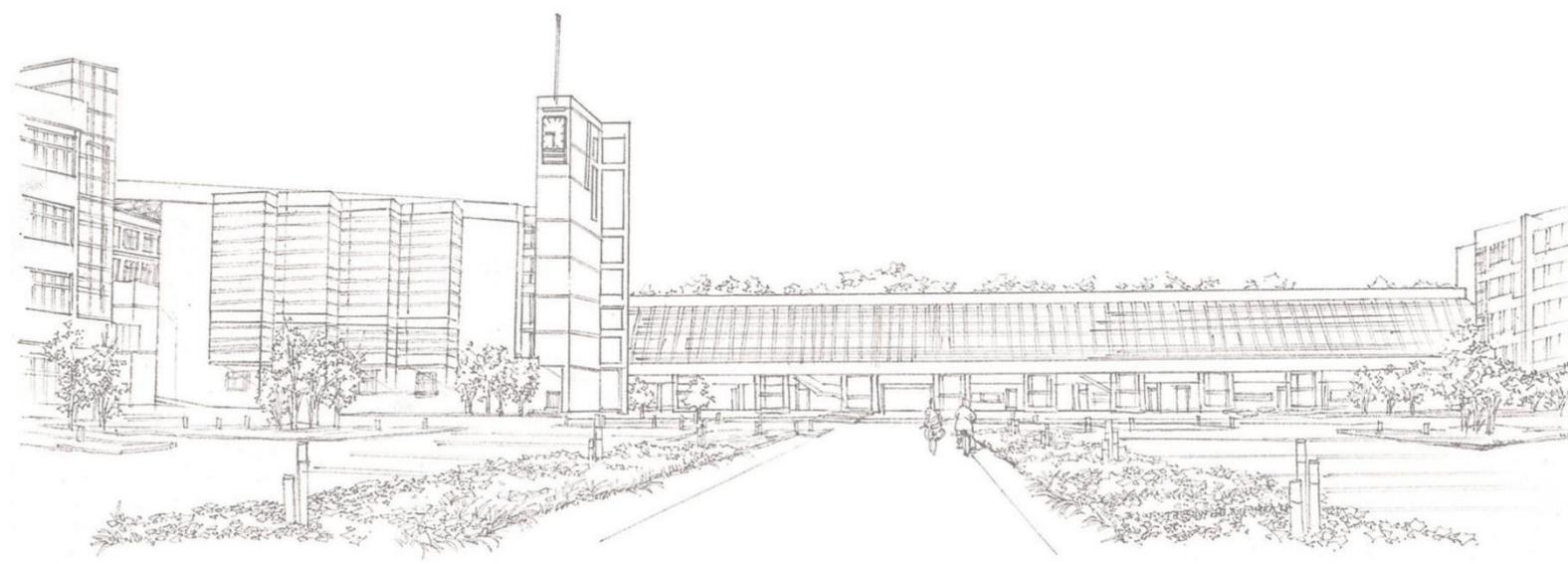
该文档是极速PDF编辑器生成，
如果想去掉该提示，请访问并下载：
<http://www.jsupdfeditor.com/>



日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《企业行政管理》课程标准

商学系



《行政管理》课程标准

一、课程基本信息

课程代码	270008	课程性质	必修课
适用专业	工商管理、公共管理类	开设学期	2019-2020 第二学期
课程类别	专业教育课程	课程类型	专业平台课程
学 分	4	总 学 时	56
学时分配	理论学时：30； 实践学时：26		
实施场所		授课方式	讲授
执笔人	高士强		
审核人			
制订时间			

二、课程概述

（一）课程定位

企业行政管理是研究企业行政管理活动的基本理论、基本规律和一般方法的科学。它是一门实用性，综合性较强的学科。该课程是工商企业管理、经济贸易、市场营销等专业的专业基础课，为必修课程。

随着市场竞争的加剧和现代企业制度的逐步建立，加强企业管理是我国企业面临的十分紧迫而重要的任务。因此，通过本课程学习使学生掌握现代企业管理的基本理论、基本原理和方法，了解当今企业管理的新思想、新方法、新趋势，培养学生的基本管理素质和管理能力，以应用于企业管理实践，具有十分重要的意义。

企业行政管理是企业管理专业学生开设的基本课程，学习本课程就是让学生学会运用管理活动的基本规律和一般方法，加深对管理职能的理解，为学习其他专业课程打下良好的基础。

（二）先修后续课程

先修课程：管理学、组织行为学等；

后续课程：公共政策、公共关系管理。

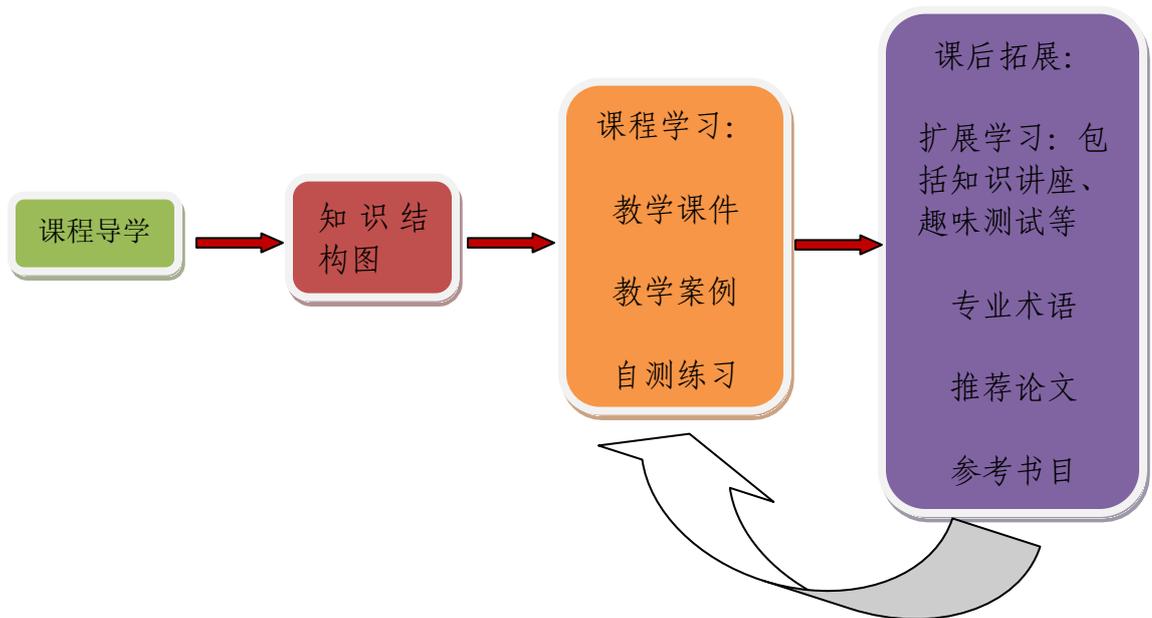
(三)本课程与中职、本科、培训班同类课程的区别。

层次	区别
本科	注重理论学习，对行政管理各方面学习较多，但针对各项目模块训练很少。
中职	理论知识和操作技能都较浅，接近于普类。
培训班	更多针对企业行政的部分技能点进行培训，缺乏理论基础，知识呈现碎片化。

三、课程设计思路

本课程是以行业专家对管理类专业所涵盖的岗位群进行任务与职业能力分析为基础，以任务驱动、就业为导向，根据高职院校管理类学生的认知特点，结合本课程的教学内容与特点设计的。

课程根据上述过程和内容安排设定教学内容，注重对学生职业能力的培养。突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务的需要来进行，同时又充分考虑高等教育对理论知识学习的需要。



学习活动安排

在工作任务引领下，以教师讲授、多媒体演示、案例分析、分组讨论、学生实训、学生实践、上网查阅资料等形式展开教学。在加强课堂教学中基本理论和方法的学习同时，应加强教学的实践和实习环节。要求学生做学结合、边学边做，以培养学生胜任相关的专业能力，提高学生分析和解决问题的实际操作能力，适应岗位实际运用需要，并为学习掌握其他相关专业主干课程做好铺垫。

课程设计体现职业性：本课程坚持以工作流程为主线、以能力训练项目和工作任务为载体，以专业技能的形成为核心，突出学生职业素养的养成，遵循学生职业能力培养的基本规律。

课程设计体现实践性和针对性：根据工商企业管理专业人才培养方案的要求，该门课程针对就业岗位，对实际中的工作任务、工作职责、工作要求进行了梳理、分析、整理、归纳，提炼出职业发展中所应具备的岗位核心能力和职业素质。

课程主要任务描述：课程的主要任务是通过本课程的学习使学生系统地掌握企业行政管理的基本理论、知识；掌握企业行政管理的信息收集与利用。掌握企业办公环境下的安全保障管理方法，了解设备的采购流程，掌握商务办公对外接待及职场礼仪知识，掌握会议管理等工作交流的办法，掌握制定工作计划的方法，了解信息沟通的收集、存储和加工方法，掌握会议管理、商务旅行的管理以及团队管理的方法。

四、课程目标

（一）总体目标：

通过课程的学习，使学生系统、完整、准确地掌握企业行政管理的基本原理和基础知识，该课程的开设旨在使学生系统地掌握公司行政管理的全过程和全要素，是培养学生辩证唯物主义观点，使学生了解、熟悉、掌握公司行政管理的基本理论、原则、策略和方法。通过本课程的学习，培养学生关注现实、运用所学理论知识分析和解决实际问题的能力：1. 办公室的工作环境管理能力；2. 制定工作计划能力；3. 工作程序和制度建设能力；4. 人员管理能力；5. 团队管理能力；6. 行政办公室职场礼仪与接待来访的运用能力；7. 企业信息源与加工能力；8. 企业信心管理与安全管理能力；9. 信息沟通能力；10. 办公用品管理能力；11. 会议管理能力；12. 商务旅行管理能力。

（二）素质目标：

本课程重在培养学生的理论应用能力，要求学生应用所学企业行政管理的知识与理论，解决行政管理活动中面临的实际问题并有所创新。

1. 学生能熟练掌握公司行政管理的一般概念与原理，能对公司行政管理活动做一定深度的理性思考，并能有意识地用所学理论解释公司行政管理行为，并

能在未来从事企业行政管理过程中加以应用，指导自己的工作实践。

2. 学生能够从管理学的角度去研究公司办公室和后勤管理事务，学生成为具有现代公司管理理论和技能的综合型人才。

3. 学生的企业行政管理的专业能力、理论应用于实践的方法能力、预知安全隐患的能力、个人效率、团队合作、与人沟通、发展和谐人际关系的社会能力得到提高。

（三）知识目标：

1. 掌握办公室设计的标准；掌握工作环境健康及安全标准；熟知识别办公场所的隐患问题和解决方法；熟悉紧急情况的处理方法。

2. 了解制定工作计划的准备工作；掌握如何制定工作计划；了解执行工作计划；学会工作计划的监督和调整。

3. 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。

4. 掌握遵守规定的主要内容；了解绩效考核的实施；了解工作目标的时效性；掌握首次作对的途径。

5. 掌握团队精神；了解团队效率含义及提升；了解团队互助合作的主要内容。

6. 掌握职场的礼仪标准；掌握办公室职场的各种基本礼仪；了解职场的宴会礼仪。

7. 熟悉信息的基本概念；熟悉企业信息的分类；掌握信息的几种加工制作方法。

8. 掌握企业信息收集的基本原则；掌握企业信息收集的基本方法；掌握企业信息存储的基本方法；掌握企业信息安全管理的基本方法。

9. 了解信息沟通渠道；掌握正确的交流方法；掌握简单通信的书写。

10. 掌握各种办公设备的使用方法；熟悉行政办公设备选购流程；掌握办公设备的收发管理；掌握办公设备的安全使用方法；了解办公设备故障处理的流程。

11. 熟悉会议的种类、会议程序、会议接待的流程；熟练掌握会议记录和会后整理的方法。

12 掌握旅行安排的方法、熟悉交通方式；了解如何管理旅行的信息。

(四) 能力目标:

1. 建立和维护有效的工作环境;
2. 注意工作场所的卫生和安全。
3. 能够制作一份完整的工作计划。
4. 能够正确执行工作计划。
5. 能够在实践中调整工作计划。
6. 能够开发程序。
7. 能够执行程序。
8. 能够维护程序。
9. 能够按照规定完成日常工作。
10. 能够自己制定工作目标, 按照时效性进行评估。
11. 致力于改进自己的工作。
12. 建立、发展和维护团队效率。
13. 熟练操作各种基本礼仪。
14. 能够在接待和帮助来访者中对各种礼仪加以实际运用。
15. 能够利用计算机打印文件。
16. 能够利用计算机制备带有表格、图形的文件。
17. 能够利用计算机制备带有流程图的文件。
18. 能够利用计算制作幻灯片。
19. 能够进入企业信息数据库存储和提取信息。
20. 能够处理外来和本企业产生的文书。
21. 能够办理文书立卷和归档。
22. 能够建立良好的人际关系。
23. 能够选择恰当的方法与他人有效沟通。
24. 能够复印文件、发送与接收传真、接收和发送邮件。
25. 能够选购办公设备和耗材。
26. 办公设备和耗材的管理与监督的技能。
27. 会前准备工作、会议进行中的注意事项、会后整理的技能。
28. 安排旅行和住宿。

五、课程内容

本课程在内容选取上，以能力学习单元为基础，依据“办公室的工作环境管理能力、制定工作计划能力……”的逻辑顺序，将课程内容确定为 12 个学习单元，共计 68 个课时。

序号	能力单元名称	理论 (学时)		机动 (学时)	合计 (学时)
		课堂	实践		
1	办公室的工作环境管理能力	2	2		4
2	制定工作计划能力	2.5	2.5		5
3	工作程序和制度建设能力	3	2		5
4	人员管理能力	2	2		4
5	团队管理能力	3	2		5
6	行政办公室职场礼仪与接待来访者的运用能力	2.5	2.5		5
7	企业信息源与加工能力	2	2		4
8	企业信心管理与安全管理能力	3	2		5
9	信息沟通能力	2.5	2.5		5
10	办公用品管理能力	2	2		4
11	会议管理能力	3	2.5		5.5
12	商务旅行管理能力	2.5	2		4.5
	合计	30	26		56

课堂教学过程：本课程根据学科特点和学生专业特点，确定课程内容，在教学中采用讲授法、案例法、讨论法等教学方法，着重在学生操作和应用能力的培养上。通过案例和课堂讨论，提高学生的动手能力和分析能力。

六、实训项目设计

编号	实训项目（任务）名称	素质目标	知识目标	能力目标	实施步骤	可展示的结果或考核标准
1	模拟成立一个行政管理组织	要求学生具有对行政管理进行定位的能力。	掌握行政组织特点及岗位设置的原则。	对企业或党政机关模拟设置一个有行政管理机能的组织机构并设置领导岗位及职责。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分若干小组对行政组织进行全方位分析 2. 并据此形成基本岗位和机构职能 3. 模拟设置机能机构和岗位 4. 并分工安排组内成员合适的岗位 5. 代表上台进行 PPT 演示。 	1. PPT 演示
2.	入职面试	提高学生逻辑思维、语言表和达应变能力。	要求学生对公务员的面试有个较为全面和清楚的认识。	掌握公务员面试的相关原则及技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分若干小组对公务员组织进行全方位分析 2. 发布面试通知 3. 并据此形成公务员招聘方案 4. 代表上台进行 PPT 演示 5. 分组进行公务员面试演练。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PPT 演示 2. 实战演练
3.	会议管理	培养学生细心做事，思维周密	掌握会议程序及相关要求	要求学生对会议管理有个较为全面和清楚的认识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分若干小组对行政会议进行全方位分析 2. 并据此形成会议方案 3. 发布会议通知 4. 代表上台进行 PPT 演示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照片图片 2. PPT 演示

4.	办公室日常和文书档案管理	让学生树立办公室工作意识, 提高学生日常办公能力	办公室日常管理的要求及原则	要求学生办公室日常管理有个较为全面和清楚的认识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分若干小组对日常办公室工作进行全方位分析 2. 并据此形成基本的日常办公程序 3. 模拟设置办公文书及档案 4. 代表上台进行 PPT 演示。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PPT 演示 2. 照片图片
----	--------------	--------------------------	---------------	-------------------------	---	--

七、课程实施计划

能力单元 1: 办公室的工作环境	
教学目的描述	主要概述课程要求, 介绍工作环境与安全保障措施, 办公室布局标准, 以及在紧急情况的处理方法。
教学重点与难点	建立和维护有效的工作环境; 注意工作场所的卫生和安全。
教学时数	4
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 1-1: 工作环境与安全保障	
相关知识点	1. 空间的使用 2. 空间的分类方式 3. 现代办公空间组成 4. 办公室布局 5. 办公环境及行为的新特点 6. 办公室布局的基本要求
相关实践技能	建立和维护有效的工作环境
相关实训	调查一个企业的办公室空间组成情况, 并描述该办公室的基本设计理念, 提出帮助企业改进的措施建议。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 1-2: 工作环境与安全保障	
相关知识点	1. 工作区的安全 2. 家具、设施和装饰 3. 办公室的采光、采暖、通风和禁止吸烟 4. 工作中的安全保障措施
相关实践技能	办公室空间环境与安全保障
相关实训	以小组为单位调查一个办公室, 找出在健康和安全上存在的问题, 讨论整改措施, 把存在的问题和整改措施列出一张表格。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 1-3: 紧急情况的处理	

相关知识点	1. 紧急应对 2. 事故发现和报告 3. 防火措施和安全警告 4. 伤病员急救
相关实践技能	紧急情况的处理措施
相关实训	1. 你在接待区工作，当一位来访者提出感觉身体不好。你将采取什么措施？如果你已经工作，请咨询你的上级，询问你的单位对处理这种情况的程序。如果你是学生，请咨询你学校的相关工作人员，询问处理生病的来访者的措施。将你收集到的信息记录下来，与其它学员交换并集体讨论。 2. 制定你工作的办公室或你的学院的某层的防火紧急措施，并在措施中标记：灭火器，防火箱，灭火毯，防火门，火灾报警器和安全门。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 2：制定工作计划	
教学目的描述	了解制定工作计划的准备工作；掌握如何制定工作计划；了解执行工作计划；学会工作计划的监督和调整
教学重点与难点	制作一份完整的工作计划；正确执行工作计划；调整工作计划
教学时数	5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 2-1：制定计划的准备工作	
相关知识点	1. 确立工作目标 2. 明确工作内容 3. 选择实施方法 4. 安排工作次序
相关实践技能	准备起草工作计划
相关实训	要求对某项计划做详细的筹备工作，写一份详案。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 2-2：制定工作计划的步骤	
相关知识点	1. 起草制定工作计划初稿

	2. 征求修改意见 3. 修改工作计划
相关实践技能	能够制定自己的工作计划
相关实训	根据实际情况制定和改进自己的工作计划
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 2-3: 执行工作计划	
相关知识点	1. 明确职责 2. 执行计划 3. 计划的总结、分析和评价
相关实践技能	执行工作计划
相关实训	完成办公大楼安全防火工作计划并制定具体实施步骤并在执行中进行改善。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 2-4: 计划的监控和调整	
相关知识点	1. 找出与计划目标偏差的原因 2. 改变工作计划或实施方案的优先顺序
相关实践技能	能够在执行计划中进行监控和调整
相关实训	根据自己的实际情况制作一份计划，并执行该计划。在计划执行过程中，对计划的执行情况进行监督，如遇到不合适之处要做出相应的调整，请把监督过程做一份完整的记录，并把调整之处的内容写出来。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 3: 工作程序和制度建设	
教学目的描述	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
教学重点与难点	1. 开发程序 2. 执行程序 3. 维护程序
教学时数	5

教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 3-1: 建立工作程序	
相关知识点	1. 建立行政管理工作程序的必要性和重要性 2. 建立企业行政管理工作程序的原则 3. 建立企业行政管理工作程序的方法
相关实践技能	根据工作要求排列轻重缓急顺序
相关实训	为给定的工作排列轻重缓急顺序
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 3-2: 行政事务管理流程	
相关知识点	1. 办公设备、用品及日常用品的采购、发放管理 2. 执行文件档案的归档管理 3. 文件资料收发、传真流程 4. 各种车辆费用的支付、控制流程图 5. 对外关系的建立和维护流程图 6. 处理突发事件流程图 7. 后勤服务质量保障检查流程图 8. 安全管理工作流程图 9. 日常事务处理流程图
相关实践技能	能设计行政办公工作流程
相关实训	设计一个接待来访者的工作流程。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 3-3: 质量标准与控制	
相关知识点	1. 工作时限和周期控制 2. 公司政策、程序和质量控制手册 3. 标准 4. 作业指导书——表格管理和设计
相关实践技能	能够制定回应客户的回应周期
相关实训	1. 根据客户投诉和回应周期进行信件答复来访, 制定标准进行质量控制; 2. 根据给定条件重新设计工作申请表格。

教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 3-4: 基础制度	
相关知识点	1. 基础制度的形式类型 2. 基础制度设计标准步骤 3. 员工对管理制度的认同 4. 内部管理指导建设的要求
相关实践技能	正确理解企业内部管理制度的价值和作用
相关实训	在实际工作中对企业管理制度的建设要求
教师注意事项	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 4: 人员管理	
教学目的描述	使学生掌握遵守规定的主要内容；了解绩效考核的实施；了解工作目标的时效性
教学重点与难点	1. 能够按照规定完成日常工作；2. 能够自己制定工作目标 3. 按照时效性进行评估；
教学时数	4
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 4-1: 个人绩效	
相关知识点	1. 遵守规定 2. 绩效考核
相关实践技能	绩效面谈
相关实训	1. 实际绩效考核制度分析； 2. 分组模拟绩效面谈，记录谈话内容
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 4-2: 工作模式	
相关知识点	1. 不同的工作模式 2. 职位描述和分配工作 3. 工作日志 4. 考勤、值班安排和缺勤替补
相关实践技能	工作日志的应用

相关实训	手工的和电子的工作日志
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 4-3: 工作目标	
相关知识点	1. 工作目标的制定 2. 工作目标时效性 3. 工作目标缺乏的原因 4. 提高工作目标时效性
相关实践技能	树立工作目标
相关实训	制定一份个人职业生涯规划
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 3-4: 改进工作	
相关知识点	1. 征询改进意见 2. 确立改进目标 3. 积极参加培训 4. 评价和检查改进情况
相关实践技能	改进工作，提高效率
相关实训	总结和检查一年来的学习和工作，征询上级（班主任、指导员、班长、支书）、同事（同学）的意见，制定一份改进自己工作（学习）的计划，包括目标、措施和实施步骤。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 5: 团队建设和时间管理	
教学目的的描述	掌握团队精神和团队领导的职责，了解团队效率含义及提升，了解团队互助合作的主要内容
教学重点与难点	1. 团队与团队精神 2. 改进自己的工作 3. 建立、发展和维护团队效率 4. 合理分配时间
教学时数	5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法

	3. 案例分析法
教学任务 5-1:	团队精神
相关知识点	1. 团队 2. 团队精神 3. 团队精神的重要功能
相关实践技能	能开发现团队中的积极因素，提炼团队精神，促进团队和谐发展
相关实训	能够领导团队不断健康发展
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 5-2:	团队合作
相关知识点	1. 建立和维护与同事的良好关系 2. 遵守对同事的承诺 3. 向同事提供信息和支持 4. 正确处理工作关系中的问题和分歧
相关实践技能	能发现冲突产生的原因，并提出具体的解决措施
相关实训	角色扮演同事、上级、下级模拟团队互助合作，发现冲突产生的原因，并提出具体的解决措施。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 5-3:	团队管理
相关知识点	1. 确立团队目标 2. 建立团队管理的运行机制 3. 公平分配团队成员的工作 4. 明确个人在团队中的责任 5. 团队活动 6. 评估和监督
相关实践技能	能够确立目标，公平分配团队成员的工作，检测按照既定的目标完成工作的情况
相关实训	制定一个职场礼仪的培训目标，组织开展一次培训，为了检测按照既定的目标完成工作的情况，需要对完成的工作进行评估和监督，以查找不足，总结经验，记录下来。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。

学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 5-4: 时间管理与工作效率	
相关知识点	1. 时间资源是有限的 2. 用技巧、技术和工具帮助人们实现目标 3. 如何有效地管理好个人的时间 4. 时间就是金钱
相关实践技能	能够进行自我评估
相关实训	时间管理矩阵的实践应用
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 6: 行政办公室职场礼仪与来访接待	
教学目的描述	掌握职场的礼仪标准；掌握办公室职场的各种基本礼仪；了解职场的宴会礼仪。
教学重点与难点	熟练操作各种基本礼仪；能够在接待和帮助来访者中对各种礼仪加以实际运用。
教学时数	5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 6-1: 职场礼仪标准	
相关知识点	1. 职场礼仪的含义 2. 几种常见的职场礼仪
相关实践技能	熟练掌握常见职场礼仪的标准
相关实训	职场礼仪训练
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 6-2: 办公室职场礼仪修炼	
相关知识点	1. 电话礼仪 2. 环境礼仪 3. 语言礼仪 4. 同事相处礼仪
相关实践技能	能够注意接待中的礼仪
相关实训	电话礼仪
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调

	整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 6-3: 办公室职场服饰礼仪	
相关知识点	1. 男士的基本服饰 2. 女士的基本服饰 3. 办公室服饰礼仪应注意的问题
相关实践技能	能够注意在不同的环境下应该如何选择服饰
相关实训	职场服装礼仪
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 6-4: 职场宴会礼仪	
相关知识点	1. 宴前准备 2. 座次 3. 点菜礼仪 4. 用餐礼仪 5. 中途离席
相关实践技能	能够注意参加宴会的礼仪。
相关实训	宴会的礼仪
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 6-5: 来访接待	
相关知识点	1. 做好接待准备 2. 做好接待服务 3. 临时到访客人的接待服务 4. 做好接待评估和总结
相关实践技能	能够注意接待来访者的礼仪。
相关实训	接待的礼仪和培训工作
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 7: 企业信息源与加工	
教学目的描述	熟悉信息的基本概念；熟悉企业信息的分类；掌握信息的几种

	加工制作方法
教学重点与难点	1. 利用计算机打印文件 2. 利用计算机制备带有表格、图形的文件 3. 利用计算机制备带有流程图的文件 4. 利用计算制作幻灯片
教学时数	4
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 7-1: 企业信息源	
相关知识点	1. 企业信息源的概念 2. 企业信息载体 3. 企业信息主要内容
相关实践技能	能描述企业信息载体的内容
相关实训	收集企业信息
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 7-2: 使用计算机制作文本	
相关知识点	1. 使用计算制作文本的基本要求 2. 用 Word 制作表格 3. 图表制作 4. 流程图制作
相关实践技能	能用计算机制作文本
相关实训	利用计算机制作文本
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 7-3: 用计算机制作演示文稿	
相关知识点	1. 用计算机制作演示文稿 2. 投影胶片制作
相关实践技能	能用计算机制作演示文稿, 能用打印机、复印机等设备制作投影胶片
相关实训	制作演示文稿、投影胶片
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业

	信息等
能力单元 8: 企业信息管理与安全	
教学目的描述	掌握企业信息收集的基本原则; 掌握企业信息收集的基本方法; 掌握企业信息存储的基本方法; 掌握企业信息安全管理的基本方法
教学重点与难点	1. 能够进入企业信息数据库存储和提取信息 2. 能够处理外来和本企业产生的文书 3. 能够办理文书立卷和归档
教学时数	5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 8-1: 企业信息收集与传输	
相关知识点	1. 信息收集 2. 信息传输 3. 进入数据库存储和提取信息 4. 企业文件收发管理
相关实践技能	能制作收文簿和发文簿
相关实训	将文件登记到收文簿、发文簿
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 8-2: 信息的归档	
相关知识点	1. 信息归档的作用 2. 信息归档方法 3. 跟踪文档 4. 档案部门 5. 档案目录 6. 档案立卷
相关实践技能	保存纸质档案
相关实训	保存纸质档案
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 8-3: 信息的保密和安全	
相关知识点	1. 商业秘密的范畴 2. 常见的泄密途径与对策

	<ul style="list-style-type: none"> 3. 主要数据保护原则 4. 计算机安全措施 5. 文档的安全措施 6. 特定类型信息的保密和安全 7. 如何防范工作人员的泄密问题
相关实践技能	能够防止信息泄密
相关实训	防止信息泄密的方法展示
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 9：信息沟通	
教学目的描述	了解信息沟通渠道建设；掌握正确的沟通方法；掌握信息沟通文本的书写
教学重点与难点	<ul style="list-style-type: none"> 1. 建立良好的人际关系 2. 选择恰当的方法与他人有效沟通
教学时数	5
教学方法与手段	<ul style="list-style-type: none"> 1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 9-1：信息沟通渠道建设	
相关知识点	<ul style="list-style-type: none"> 1. 机要通信建设 2. 收发室的建设 3. 企业电信系统建设 4. 计算机网络建设
相关实践技能	能设计信息沟通渠道
相关实训	设计信息沟通渠道
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 9-2：正确的沟通方法	
相关知识点	<ul style="list-style-type: none"> 1. 面对面沟通 2. 书面沟通 3. 电话沟通 4. 计算机电子信息沟通
相关实践技能	发布信息的方法
相关实训	发布信息

教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 9-3: 有效的沟通	
相关知识点	1. 有效沟通的信息要求 2. 沟通应遵循的准则
相关实践技能	能够使用的有效沟通方式
相关实训	使用的有效沟通方式
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 9-4: 信息沟通文本的书写	
相关知识点	1. 信息沟通文本的写作要求 2. 书信的类别和写法 3. 备忘录的写法 4. 传真首页的书写
相关实践技能	能够正确地书写信息沟通文本
相关实训	使用各种沟通文本进行沟通
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 10: 办公用品管理	
教学目的描述	掌握各种办公设备的使用方法；熟悉行政办公设备选购流程；掌握办公设备的收发管理；掌握办公设备的安全使用方法；了解办公设备故障处理的流程
教学重点与难点	1. 复印文件、发送与接收传真、接收和发送邮件 2. 选购办公设备和耗材 3. 办公设备和耗材的管理与监督
教学时数	4
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 10-1: 办公自动化设备	
相关知识点	1. 计算机类 2. 办公设备类 3. 办公通信设备类

相关实践技能	能使用各种现代自动化办公设备
相关实训	使用各种现代自动化办公设备进行办公
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 10-2: 办公用品申购	
相关知识点	1. 日常办公用品的范围 2. 办公用品选购前的准备 3. 请示文件
相关实践技能	能书写申购办公设备的文件
相关实训	申购传真机
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 10-3: 行政办公用品选购流程	
相关知识点	1. 采购任务、采购制度 2. 选购工作程序
相关实践技能	能够采购设备
相关实训	任意选择一种办公设备，写一份针对这种办公设备的三家供应商的五项要素的对比表和一份选购理由的说明。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 10-4: 有效管理办公用品	
相关知识点	1. 接收和发放管理 2. 办公用品采购成本控制 A、B、C 法 3. 存储管理 4. 使用管理 5. 故障、维修、报废与闲置设备
相关实践技能	能够及时、完整、准确的记录接受和发放办公用品
相关实训	接收和发放办公用品；定期检查你的各种办公室的设备，并书写不少于一个月的故障日志。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业

	信息等
能力单元 11: 会议管理	
教学目的描述	熟悉会议的种类、会议程序、会议接待的流程; 熟练掌握会议记录和会后整理的方法
教学重点与难点	1. 会前准备工作 2. 会议进行中的注意事项 3. 会后整理
教学时数	5.5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 11-1: 会议的种类	
相关知识点	1. 按开会的不同方式区分会议的种类 2. 企业的会议
相关实践技能	能区分企业会议的种类
相关实训	区分会议的种类。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 11-2: 会议策划	
相关知识点	1. 会议目标 2. 会议流程
相关实践技能	能书写会议的流程
相关实训	设计会议的流程
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 11-3: 会议议程和通知	
相关知识点	1. 设计会议议程 2. 派发通知
相关实践技能	能够设计会议议程和派发通知
相关实训	书写会议议程和会议通知
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 11-4: 会前准备	

相关知识点	1. 选择恰当的时间 2. 选择适宜的地点 3. 预算经费开支 4. 布置会场
相关实践技能	会前准备工作的能力
相关实训	设计新员工入职欢迎会的会前准备工作内容。由小组合作完成，要求记录所有讨论的经过。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 11-5: 会议记录和会议纪要	
相关知识点	1. 会议记录 2. 会议纪要 3. 会议记录和会议纪要的安全保密
相关实践技能	能够记录会议记录、书写会议纪要
相关实训	以“关于办公室安全隐患的防范方法”为主题开会，并做会议记录，制成会议纪要
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 11-6: 如何对待会议中的意外情况	
相关知识点	1. 针对意外的与会者的对策 2. 主持人的守则与责任 3. 参会者的守则与责任 4. 面对冲突时人们的反应
相关实践技能	能担任主持人，在会议中处理意外情况
相关实训	主持人面对冲突如何处理
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
能力单元 12: 商务旅行	
教学目的的描述	掌握旅行安排的方法、熟悉交通方式；了解如何管理旅行的信息
教学重点与难点	安排旅行和住宿

教学时数	4.5
教学方法与手段	1. 教师讲授与提问法 2. 学生分组讨论与分组设计法 3. 案例分析法
教学任务 12-1: 旅行安排	
相关知识点	1. 商务旅行 2. 旅行计划 3. 旅行前的准备 4. 为领导人安排商务旅行 5. 旅行计划
相关实践技能	能查询出行所需信息, 制订旅行计划, 进行旅行前的准备, 能为领导人安排商务旅行
相关实训	查询出行所需信息
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 12-2: 交通方式的选择	
相关知识点	1. 交通方式 2. 选择旅行方式的原则 3. 选择旅行方式的程序 4. 商务旅行的交通工具
相关实践技能	能正确选择旅行的交通方式
相关实训	根据行程工作时间表, 为调研人员查询所需交通工具提供参考信息
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调整授课方式与方法, 提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 12-3: 住宿安排	
相关知识点	1. 住宿选择 2. 酒店 3. 预订 4. 入住酒店
相关实践技能	能够安排住宿
相关实训	从较大的城市中任选一个, 调查这个城市的酒店情况, 书写分析报告
教师注意事项	与学生要进行充分的交流, 密切注意学生的参与程度, 及时调

	整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 12-4: 商务旅行信息和 APEC 商务旅行卡	
相关知识点	1. 商务旅行信息 2. APEC 商务旅行卡
相关实践技能	能使用旅行信息和准备旅行所需要的文件
相关实训	5-7 人分成一个小组，讨论 APEC 商务旅行卡的作用和发展前景。
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等
教学任务 12-5: 企业因公出差和费用支付管理	
相关知识点	1. 因公出差审批权限 2. 因公出差审批程序 3. 企业差旅费构成 4. 因公出差费用的报销标准 5. 因公出差交通费的报销原则 6. 因公出差住宿费的报销原则 7. 因公出差费用报销程序 8. 因公出差费用的支付形式
相关实践技能	能管理因公出差和费用支付
相关实训	因公出差费用的支付和报销
教师注意事项	与学生要进行充分的交流，密切注意学生的参与程度，及时调整授课方式与方法，提高教学效果。
学习资源	电子课件、电子教案、教学案例、网络信息、教辅资料、行业信息等

八、课程考核

对学生的评价与考核分三个部分：过程性考核、技能性考核和结果考核：

1. 过程性考核，考核学生的学习过程，包括其学习态度、努力的程度以及表现出来的效果，包括平时的出勤率、听课态度，完成书面作业任务的情况等，15%。

2. 技能性考核，根据学习过的知识，进行综合管理问题的处理，考核学生的实际动手能力和对知识的综合掌握情况，小组完成，考核成绩占总成绩的 20%；课前行政案例讲座，个人完成，5%。

3. 期末考试(暂定为开卷)，卷面考核学生对理论的实际掌握情况，60%左右。

4. 鼓励学生参加管理类职业资格考试。

项目	考勤	作业	课前讲座	小组实训	期末考试
比例	5%	10%	5%	20%	60%

九、课程实施条件

(1) 教学团队

通过建立团队合作的机制，改革教学内容和方法，开发教学资源，促进教学研讨和教学经验交流，推进教学工作的传、帮、带和老中青相结合，提高教师的教学水平。

根据地域分布和行业分布现状，建立老中青搭配合理、教学效果明显、在师资队伍建设和方面可以起到示范作用的省级教学团队，资助其开展教学研究、编辑出版教材和教研成果、培养青年教师、接受教师进修等工作。

“双师”结构的团队组成。主要由学校专任教师和来自行业企业兼职教师组成，以专业(群)建设作为开展校企合作的工作平台，开发、设计和实施专业(群)人才培养方案，人才培养和社会服务成效显著。

(二) 教学场所及教学手段

多媒体教室、足够的情景演示空间、黑板(白板)

教学媒介选择：纸媒：书籍报纸杂志；电子媒介：广播电视网络数字产品。

教学方法选择：讲授法、案例教学法、讨论法等

活动课程：增加案例教学的比重，文字教材中都要突出典型案例的剖析。同时安排必要的作业和实验，给学生接触实际、动手分析的机会。

十、课程资源

(一) 教材选用

本课程选用的教材是大连理工大学出版社出版的马蔚然主编的《企业行政管理》(第三版)，其需要借助大量的案例分析以及综合能力的训练，帮助学生在实际学习中提高分析问题和解决问题的能力。

本教材的内容完整，操作性和实用性较强，通过浅显易懂的语言和现实案例反映比较普遍的行政管理学知识，将其科学性、艺术性融为一体。

(二) 教辅资料(辅助教材,电子图书,网络资料等)

1. 《如何通过企业行政管理（第二级）》（中文版）
2. 《如何通过企业行政管理（第三级）》（中文版）
3. 《企业行政管理经理实操细节》

（三）使用软件

1. 常规 office 软件；
2. 视频播放软件

十一、需要说明的其他问题

1. 教授班级为 2018 级工商企业管理专业，大二下学期。2017 级用的教材是行政管理类的教材，适用性不强，所以今年教材统一征订马蔚然主编的《企业行政管理》（第三版），看初步课堂效果再决定下一步教材使用。学院要求课堂纪律要严抓，所以 10 分的考勤成绩和 10 分的案例讲座要利用好。

2. 本课程要求利用丰富多样的网络教学资源。在学院宽带信息网的支持下，应通过学院的多媒体教室、图书馆、数字图书馆等向学生提供大量的学习素材。

3. 本课程教学要求充分利用多媒体展示行政管理工作的各个方面，同时要求有一定的实习实训，让学生通过亲身实践活动，掌握并运用人力资源管理的具体方法与技术。