



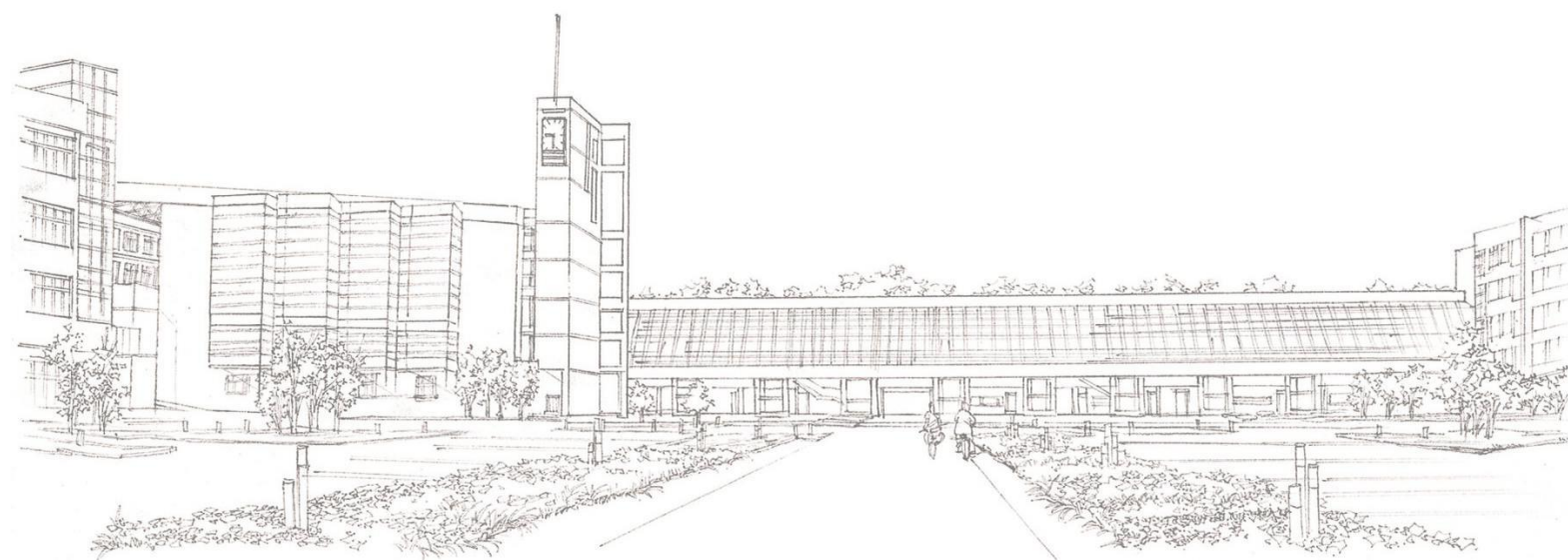
该文档是极速PDF编辑器生成，
如果想去掉该提示，请访问并下载：
<http://www.jsupdfeditor.com/>



日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《企业行政管理》整体设计

商学系





《行政管理》 课程整体教学设计

(2023 ~ 2024 学年第 2 学期)

课程名称: 行政管理

所属院部: 商学院

制定人: 高士强

合作人: _____

制定时间: 2023 年 12 月

	<p>2.封闭式办公室 开放式办公室和封闭式办公室各有优缺点，互相补充。</p> <p>三、现代办公空间组成</p> <p>1.接待区 2.会议室 3.总经理办公室 4.员工办公区</p> <p>四、办公室布局及其功能要求</p> <p>(一) 现代办公室布局应考虑的因素</p> <p>(1) 个人空间与集体空间系统的便利化； (2) 办公环境给人的心理满足； (3) 提高工作效率； (4) 办公自动化； (5) 从功能出发考虑空间划分的合理性； (6) 导入口整体形象的完美性； (7) 提高个人工作的集中力等。</p> <p>(二) 现代办公室布局应达到的要求</p> <p>1.秩序感 2.明快感 3.现代感</p> <p>(三) 办公家具摆放</p> <p>1.写字台 2.文件柜</p> <p>五、办公环境及行为的新特点</p> <p>1.开放性 2.虚拟性 3.移动灵活性 4. “SOHO” 一族</p> <p>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：行政助理写计划；办公室（或科长）主任批示；副总经理批示；首席执行官批示；董事长批示；教师走动式抽查作业完成情况。</p> <p>第四模块：布置任务 【本节任务训练】 小组调查一个企业的办公室，要求：描述该办公室的基本设计理念。 2.提出帮助企业改进的措施建议。</p> <p>第五模块：完成方法</p> <p style="text-align: center;">签字表</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">模拟职务角色</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">实际职务</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">签字</td> </tr> </table>	模拟职务角色	实际职务	签字	<p>10</p> <p>10</p> <p>10</p>
模拟职务角色	实际职务	签字			



	<table border="1"> <tr> <td>办公室主任</td> <td>本章组长</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>行政助理</td> <td>学生本人</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>副总经理</td> <td>课代表</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>首席执行官</td> <td>学习委员</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>董事长</td> <td>教师</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	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		
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																				
<p>使用的参考资料</p>	<p>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</p> <p>参考资料 1.《企业行政管理》资源库每期更新</p> <p>参考资料 2.《中国人才》《中国人事科学》期刊每期更新</p> <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>【本节任务训练】</p> <p>小组调查一个企业的办公室，要求：描述该办公室的基本设计理念。2.提出帮助企业改进的措施建议。</p>																				
<p>课后小结</p>																					
<p>教研室主任意见</p>	<p style="text-align: right;">签字： 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：

日照职业技术学院

课程整体教学设计

一、课程基本信息

课程名称: 行政管理		
课程代码: 270008	学分: 4	学时: 68
授课时间: 第四学期	授课对象: 2018 级工商企业管理	
课程类型: 工商企业管理专业平台课程		
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	

二、课程定位

(一) 岗位分析

1. 岗位分析

高职高专工商企业管理专业的培养目标是培养行政管理、连锁经营管理等方向的高素质技能型专门人才。(摘自工商企业管理专业人才培养方案培养目标)

职业领域	岗位面向	主要就业岗位
行政管理	初始就业岗位	行政专员
		行政助理
	二次晋升岗位	行政经理(主管)
	目标岗位	公司副总经理(行政人事副总)
连锁经营管理	初始就业岗位	门店运营专员
	发展就业岗位	店长助理
	目标就业岗位	连锁店经理

(二) 课程分析

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。

本课程与本科、中职和培训班的区别：

高职：以工作过程为导向，重点培养学生对完整的行政管理学工作流程的操作技能，学生既具备一定的理论知识，还具备很强的实践动手能力；

培训班：更多针对人力资源工作中的部分技能点进行培训，缺乏理论基础，知识呈现碎片化；

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；

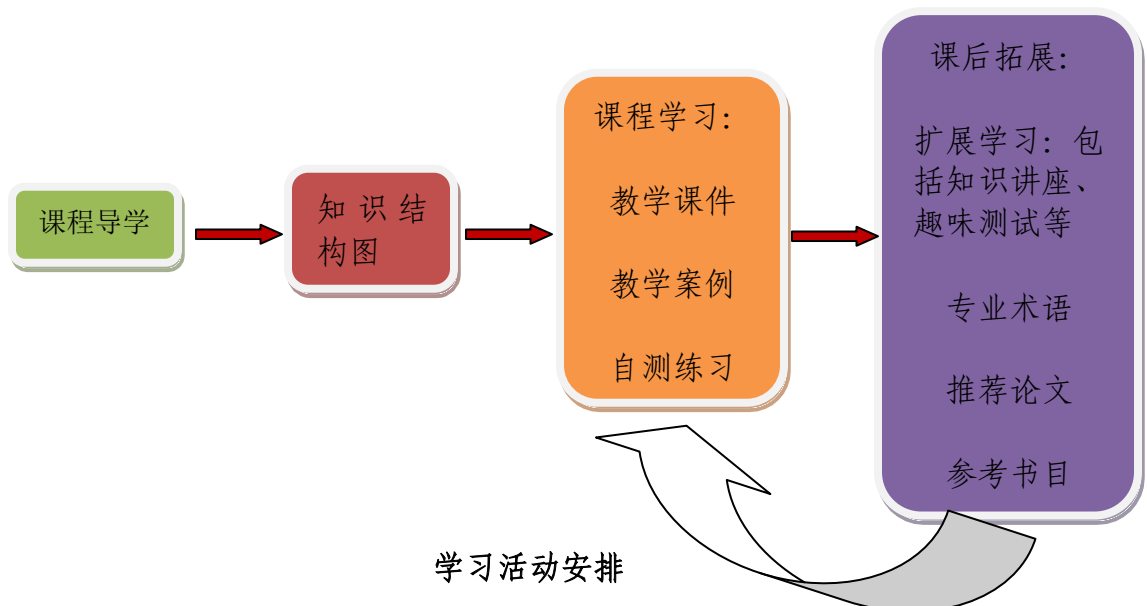
中职：理论知识和操作技能都较浅，接近于普类。

三、课程设计

（一）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。



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。

(二) 课程目标设计

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

四、课程内容设计

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	4	2		6
2	制定工作计划能力	3	3		6
3	工作程序和制度建设能力	3	2		5
4	人员管理能力	3	2		5
5	团队管理能力	4	3		7
6	行政办公室职场礼仪与接待来访者的运用能力	3	4		7
7	企业信息源与加工能力	3	2		5
8	企业信心管理与安全管理能力	3	2		5
9	信息沟通能力	3	2		5
10	办公用品管理能力	3	3		6
11	会议管理能力	3	3		6
12	商务旅行管理能力	3	2		5
	合计	38	30		68

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。

五、能力训练项目设计

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	要求学生对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

六、课程进程表

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	6
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	6
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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基础制度的形式类型 2. 基础制度设计的标准步骤 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	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 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	7
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	7
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	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 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 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	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	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	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	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	6
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	6

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	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

七、第一次课设计（面向全课，力争体验）。

1. 自我介绍（10 分钟）：

用生动、风趣的语言，拉近与学生距离，告诉学生手机、QQ 号和邮箱，以方便师生联系。个人教学风格、授课特色，本课堂对学生的要求。

2. 课程介绍（15 分钟）：

（1）课程性质、课程教学内容、课程目标（知识目标、能力目标和素质目标）、课程项目进度图、考核方案；介绍校内实训项目等事宜；说明该课程在课程体系中的位置，突出该课程重要性。

（2）模块及课程进度介绍

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	4	2		6
2	制定工作计划能力	3	3		6
3	工作程序和制度建设能力	3	2		5
4	人员管理能力	3	2		5
5	团队管理能力	4	3		7
6	行政办公室职场礼仪与接待来访者的运用能力	3	4		7
7	企业信息源与加工能力	3	2		5
8	企业信心管理与安全管理能力	3	2		5

9	信息沟通能力	3	2		5
10	办公用品管理能力	3	3		6
11	会议管理能力	3	3		6
12	商务旅行管理能力	3	2		5
	合计	38	30		68

(3) 介绍学习方法 (5 分钟)

本课程的学习方法有小组讨论、案例分析、情景模拟等。班级按每组 7 人进行分组，遴选小组长，带领小组成员听从老师的任务指派。上课时小组成员要集中坐在一起，以方便课堂集中讨论。

3. 案例导入 (15 分钟)

走进行政管理，导入案例，最后点评案例，以说明本课程的重要性。

详见：企业行政管理第一次课 PPT

八、最后一次课设计 (面向全课, 高水平总结)。

1. 课程回顾: 引导学生本课程学习的基本内容, 特别注重学生提炼重点的能力和逻辑思维方法的运用, 引导学生做出本课程的结构体系表。

2. 过程性考核点评: 对各小组分工合作表现进行评价, 表彰表现优秀的同学, 并指出表现有待提高的同学, 对他们提出要求和希望。。。

3. 布置安排终结性考核: 引导学生做好考前复习和总结, 考出好的成绩。

4. 征集建议: 向同学们征集本课程教学建议, 为以后教学提高做准备。

九、考核方案 （考核方案先由指定教师写出，然后由课程组成员集体研讨商定）

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%

十、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。

十一、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

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

十二、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。

十三、中英文对照表

一、人力资源管理:(Human Resource Management ,HRM)

人力资源经理:(human resource manager) 高级管理人员 :(executive) /
i`gzekjutiv 职业 :(profession) 道德标准 :(ethics) 操作工 :(operative employees) 专
家:(specialist) 人力资源认证协会 :(the Human Resource Certification Institute, HRCI)

二、外部环境:(external environment)

内部环境:(internal environment)政策:(policy)企业文化:(corporate culture)目标:(mission) 股东:(shareholders) 非正式组织:(informal organization) 跨国公司:(multinational corporation,MNC)管理多样性:(managing diversity)

三、工作:(job)

职位:(posting)工作分析:(job analysis)工作说明:(job description)工作规范:(job specification)工作分析计划表:(job analysis schedule,JAS)职位分析问卷调查法:(Management Position Description Questionnaire,MPDQ) 行政秘书:(executive secretary)地区服务经理助理:(assistant district service manager)

四、人力资源计划:(Human Resource Planning,HRP)

战略规划:(strategic planning) 长期趋势:(long term trend) 要求预测:(requirement forecast) 供给预测:(availability forecast) 管理人力储备:(management inventory)裁减:(downsizing)人力资源信息系统:(Human Resource Information System,HRIS)

五、招聘:(recruitment)

员工申请表:(employee requisition)招聘方法:(recruitment methods)内部提升:(Promotion From Within ,PFW)工作公告:(job posting)广告:(advertising)职业介绍所:(employment agency)特殊事件:(special events)实习:(internship)

六、选择:(selection)

选择率:(selection rate)简历:(resume)标准化:(standardization)有效性:(validity)客观性:(objectivity)规范:(norm)录用分数线:(cutoff score)准确度:(aiming)业务知识测试:(job knowledge tests)求职面试:(employment interview)非结构化面试:(unstructured interview)结构化面试:(structured interview)小组面试:(group interview)职业兴趣测试:(vocational interest tests)会议型面试:(board interview)

七、组织变化与人力资源开发

人力资源开发:(Human Resource Development,HRD) 培训:(training) 开发:(development) 定位:(orientation) 训练:(coaching) 辅导:(mentoring) 经营管理策略:(business games) 案例研究:(case study) 会议方法:(conference method) 角色扮演:(role playing) 工作轮换:(job rotating) 在职培训:(on-the-job training ,OJT) 媒介:(media)

八、企业文化与组织发展

企业文化:(corporate culture)组织发展:(organization development,OD)调查反馈:(survey feedback)质量圈:(quality circles)目标管理:(management by objective,MBO)全面质量管理:(Total Quality Management,TQM)团队建设:(team building)

九、职业计划与发展

职业:(career)职业计划:(career planning)职业道路:(career path)职业发展:(career development)自我评价:(self-assessment)职业动机:(career anchors)

十、绩效评价

绩效评价:(Performance Appraisal,PA)小组评价:(group appraisal)业绩评定表:(rating scales method)关键事件法:(critical incident method)排列法:(ranking method)平行比较法:(paired comparison)硬性分布法:(forced distribution method)晕圈错误:(halo error)宽松:(leniency)严格:(strictness)360 反馈:(360-degree feedback)叙述法:(essay method)集中趋势:(central tendency)

十一、报酬与福利

报酬:(compensation)直接经济报酬:(direct financial compensation)间接经济报酬:(indirect financial compensation)非经济报酬:(no financial compensation)公平:(equity)外部公平:(external equity)内部公平:(internal equity)员工公平:(employee equity)小组公平:(team equity)工资水平领先者:(pay leaders)现行工资率:(going rate)工资水平居后者:(pay followers)劳动力市场:(labor market)工作评价:(job evaluation)排列法:(ranking method)分类法:(classification method)因素比较法:(factor comparison method)评分法:(point method)海氏指示图表个人能力分析法:(Hay Guide Chart-profile Method)工作定价:(job pricing)工资等级:(pay grade)工资曲线:(wage curve)工资幅度:(pay range)

十二、福利和其它报酬问题

福利(间接经济补偿)员工股权计划:(employee stock ownership plan,ESOP)值班津贴:(shift differential)奖金:(incentive compensation)分红制:(profit sharing)

十三、常用职位

首席执行官 CEO Chief Executive officer.董事长 President.董事 Director.总经理 General Manager.副总经理 Deputy General Manager.营销总监 Marketing

Director. 技术总监 Technical Director. 财务总监 Financial Director. 工程总监 Project Director. 大客户总监 Account Director. 人事总监 Human Resources Director. 行政总监 Executive Director. 生产总监 Production Director. 项目总监 Project Director. 销售部经理 Sales Department Manager. 财务部经理 Finance Department Manager. 行政部经理 Admin. Department Manager. 人事部经理 Human Resources Manager. 采购部经理 Purchase Department Manager. 拓展部经理 Marketing Development Manager. 技术部经理 Technical Department Manager. 生产部经理 Product Department Manager. 品质部经理 Quality Department Manager. 项目经理 Project Manager. 仓储部经理 Warehouse Manager. 设计部经理 Design Department Manager. 客户部经理 Account Manager. 技术研发部经理 Technical Develop Manager. 销售工程师 Sales Engineer. 技术工程师 Technical Engineer. 高级工程师 Senior Technical Engineer. 维修工程师 maintenance engineer. 增值服务工程师 Value Added Service Engineer. 技术研发工程师 Technical Develop Engineer. 质检工程师 Quality Engineer. 平面设计师 Graphic Designer. 服装设计师 Dress Designer. 高级客户专员 Senior Account Executive. 行政专员 Admin. Specialist. 人事专员 Human Resources Specialist. 采购专员 Procurement Commissioner. 总机 Operator. 前台文员 Receptionist Officer. 办公室文员 Senior Officer. 客户接待人员 Customer Service Officer. 秘书 Secretary. 助理 Assistant. 会计 Accountant. 出纳 Cashier. 销售人员 Salesperson. 采购员 Buyer. 质检员 Quality Controler. 仓管员 Warehouse Keeper. 司机 Driver

十四、行政术语表

企业行政管理

企业的行政管理，是企业为了自身的生存发展，依据一定的法律、制度、原则、方法对内部开展职能性管理的总和。这个认识可以分为三个层次：第一，企业行政管理的目标是全局性的，为的是企业整体的生存发展；第二，企业行政管理职能是企业领导主要管理内容，处于企业系统的中心位置；第三，企业行政管理的职能性管理是跳出生产、财务、技术等具体职能而产生出的管理服务平台。随着社会、企业的发展，管理研究对企业行政管理的理解还会不断的演变和深入。

企业行政管理特点

(一) 企业行政管理具有服从性。(二) 企业行政管理具有服务性。(三) 企业行政

管理具有效益性。(四) 企业行政管理具有灵活性。

企业行政管理工作内容

一类是在企业办公行政管理，主要在办公室内进行日常制度设计、文件处理、行政会议等工作；另一类是企业总务后勤行政管理，主要是提供企业员工食宿安排、企业环境绿化、安全保卫等企业保障性工作。

企业行政组织的职能

(一) 行政协调 (二) 信息处理 (三) 决策参谋 (四) 综合事务管理

企业行政组织的结构

(一) 职能型 (二) 综合型 (三) 混合型

企业行政组织的要素

(一) 劳动分工 (二) 部门划分 (三) 权力划分 (四) 确定管理幅度与层次

企业行政管理领导岗位的特点

管家角色。助手角色。参谋角色。活动家角色。

企业行政管理领导岗位的素质要求

(一) 资历要求。从事行政管理层岗位一般需要有较长的工作经历，在企业内部具有威信，既能够指挥下属部门，又能对其他企业高层管理者产生影响力。虽然企业不能讲按资排辈，但是由于行政部门的综合性质，要求其领导者对企业的整体情况比较了解，并能够沟通协调其他部门，所以相对而言，企业行政部门的管理岗位对工作资历及经验更为看重。

(二) 思想素质。对企业行政部门管理层的思想素质要求高于一般岗位的职业道德。凡是要求下属和员工遵守的制度，首先要自己遵守；凡是要求下属和员工不做的事情，首先自己不能做。领导的政治思想、道德素养必须严格要求，才能言传身教，影响他人。

(三) 心理素质。管理层人员需要过硬的心理素质，要具有敢于决断、坚忍不拔和承受压力的能力，这样才能从容面对行政领导工作中的复杂问题。

(四) 专业素质。企业行政部门管理者领导主要从事管理工作，在专业素质方面除了要熟悉行政业务上的专业知识以外，还特别强调有管理知识及经验，对计划、组织、领导、控制等管理技巧要善于运用。管理层岗位需要做决策和指挥，因此要求知识面更广对生产、销售、人事、财务等其他部门的运作知识都要有所了解。

(五) 形象要求。个人形象包括穿着、服饰、言谈、举止、神态等。企业行政部门是企业的窗口和枢纽，部门管理者对内对外活动很多，应该穿着得体、举止自如、谈吐文雅、工作稳重。作为企业行政管理层，保持良好个人形象，既能推进个人工作，也能促进企业其他工作。

企业行政办公室的属性

机关和企事业单位内部办理行政事务的工作机构，是设在组织内部直接为组织管理服务的综合部门。

企业行政办公室的性质

(一) 综合性和政治性。(二) 从属性和服务性。

企业行政办公室的地位

(一) 中心的地位。(二) 枢纽的地位。(三) 窗口的地位。

企业行政办公室的职能

(一) 服务职能 (二) 指导职能 (三) 管理职能 (四) 监督职能 (五) 协调职能

(六) 参谋咨询职能

企业对外联络的对象

(一) 政府管理部门。(二) 相关单位。(三) 同行竞争者。(四) 供应商。(五) 客户。(六) 经销商。(七) 社交媒体。(八) 行业协会组织。

企业对外联络的重点

(一) 地方镇级政府及其所属。(二) 地方市(区)政府及其所属。(三) 省政府、中央政府。4. 行业主管的政府部门。

企业接待工作的原则

(一) 诚恳热情、讲究礼仪。热情、友好的言谈举止，会使来访者产生一种温暖、愉快的感觉。对来访者，应平等相待，诚恳热情，不卑不亢，落落大方。诚恳热情的态度是人际交往成功的起点，也是待客之道的首要之选。

(二) 细致周到、按章办事。接待工作的内容往往具体而琐碎，涉及许多部门和人员。这就要求行政人员在接待工作中开动脑筋，综合考虑，把工作做得面面俱到，有条不紊，善始善终，也就是要一环扣一环，一丝不苟地做好每一件事。切忌有头无尾，缺少章法。

(三) 俭省节约。接待工作在某种意义上是一项消费活动，需要人力、物力、财力的投入。接待人员要厉行节约，精打细算，勤俭务实，不搞形式主义，不摆阔气，不讲排场，不大吃大喝，抵制奢侈铺张的不正之风，尽可能少花钱、多办事。

(四) 保守秘密。行政人员在重要的接待工作中，往往参与接触一些企业的重要会议、秘密文电资料等，所以要特别注意保密工作。在迎来送往的过程中，尤其要注言谈举止，注意内外有别，严守单位秘密。

企业接待工作的内容

(一) 接待前的准备工作

(1) 邀请：向来宾发出邀请，可以口头邀请、书面邀请或者上门邀请，书面邀请是最常用、最正式的邀请方式，通常采取“请柬”或“信函”的方式。

(2) 拟定接待方案：确定有接待任务后，行政人员应该提前制定好行程方案。制定方案时需要详细了解来宾的人数、行程，并与对方加强沟通，将制定的方案提前告知对方，进行确定。

(3) 接待活动预算：对接待活动事先进行经费预算，以便对确定接待的规格有所把握。

(4) 全面准备：开始落实接待方案的各项细节，主要有预定酒店食宿、交通安排、会议场所布置、接待人员安排、物资采购等。应做到周密细致，有条不紊。

(二) 到访接待

(1) 迎接：一般而言，重要的接待工作需要安排专门人员前往车站、机场地迎接客人。必要时，还需要行政部门主要负责人亲自前往迎接。接待客到单位时，企业主要负责人若没有在车站、机场等地迎接，则应在单位门口迎接，以示尊重。必要时，还可以举行一定规模的欢迎仪式。

(2) 正式接待活动：原则上应该按照事先拟订的计划书来进行。接待内容应当包括：双方业务负责人间的会晤及技术上的交流活动；对本方企业各项情况的介绍、安排企业的整体参观活动；安排宴会款待来宾，以示对客人的尊重和欢迎；在正式接待内容完成之后，可以邀请并陪同外地客人游览本地名胜古迹等。

(3) 妥当安排送行：接待工作应该有始有终，当接待活动结束后，客人即将返程时，接待工作绝不能在此时有丝毫的松懈。应当为客人定好回程的车、船、机票。准备有地方特色或企业特色的纪念品赠送客人。

(三) 接待后续工作

在来宾离开之后，还应做好后续的一些工作，包括客人离开后应该及时联系，确认是否安全返回，并了解对接待工作的意见；条件允许，可以安排到对方单位进行回访，进一步强化访问达成的成果；接待期间的照片、音像资料、合作协议等应在处理好后及时邮寄给对方。

企业员工出差是开展对外工作的主要形式，出外工作情况分为两种，一种是“外出”，即当日可以往返；另一种就是当日无法往返需要在外住宿的就叫做“出差”，还包括到国外工作的就是“国外出差”。企业员工出差，会形成很多事务性工作。企业行政办公室需要对整个企业的员工差旅活动进行全面管理，包括：交通安排、住宿安排、出国手续管理、差旅费用管理等。

企业会议组织会前组织管理

认真负责地做好会议的准备工作是开好会议的基本保证，是会议能否按照预定程序逐次展开、顺利完成的基础和前提。一次规范的企业会议的会前准备工作，应该包括以下一些主要内容：

（一）制定企业会议计划

企业会议的召开，总是有着其特定的目的、内容和要求。为此，必须根据这些特定的目的、内容和要求事先认真准备，提前进行周密策划。在制定企业会议计划时要注意：

1. 要根据企业的工作需要和企业领导的意图，就会议召开的情况作出总体筹划。
2. 要将会议召开的名称、时间、地点、主题、主持人、议事日程、与会人员初步确定下来，报送有关方面进行会前审核。
3. 确定召开会议后要事先通知所有的与会者，以便让其有和缓的与会准备，调节和安排与会时间。
4. 要根据企业会议召开的实际需要制定出会议预算。

（二）制定企业会议预案

企业会议预案就是企业会议的总体方案，其内容包括：

1. 会议名称，即拟召开会议的标准和规范的名称。会议名称的基本构成方式是：“单位名称+时限+会议内容+会议性质”。例如：广东科学技术职业技术学院二〇〇八年年终表彰大会；珠海里程公司秋季新产品推介会。

2. 会议主题，即召开会议的目的、根据、原因和主导思想、主导内容。

3. 起止日期，即召开会议的开始日期、结束日期。

4. 议事日程，即召开会议的具体日程安排和议题安排。

5. 与会人员，即参加会议的参会人员。与会人员包括：出席人员、列席人员、特邀人员、工作人员等。

6. 会议筹备班子。一般要在大、中型的企业会议中才有必要设立专门的会议筹备班子。设立专筹备班子的目的是进一步明确各工作人员的职责分工，做到横向到事，纵向到人；人有专职，事有专人；分工合作，强化责任。会议筹备班子按职责的不同又可分为若干个工作小组：秘书组、资料组、宣传组、后勤组、保卫组等。

7. 会议会场布置。企业会议的会场布置一方面包括场地选择、话筒设施、空间温度、光线照明、音响调试等；另一方面包括主席台设置、座位排列、会标悬挂、花卉陈设等。

8. 会议活动安排。即会议过程中由会议组织方安排的各种活动，如参观访问、外出考察、分组讨论、联欢娱乐等。会议活动是企业会议的正式内容和重要组成部分，其目的是一是促进与会人员的联系、交流、沟通；二是配合会议内容，巩固会议效果；三是

帮助与会人员开阔视野，愉悦身心。

（三）准备企业会议文件

规模比较大、内容比较重要的企业会议，均需事先准备好各种会议文件。企业会议的文件不要过多、过细、过长和过于复杂且要事先印制好供会议发放。特别重要的企业会议还要做好会议文件的登记和回收工作。

企业会议文件的具体内容一般包括：开幕词，领导人讲话稿，报告资料，交流材料，会议须知或会议手册，闭幕词等。

（四）发送企业会议通知

比较正规的企业会议需要提前发送会议通知。会议通知分请柬、邀请书和书面通知、口头通知、电话通知等形式。无论哪一种形式的会议通知，都要做到及时、准确、明晰、精简，防止错发、漏发、重发。

书面的会议通知上要写明的内容包括：会名，会因，会期，报到和开会的时间、地点，参会的人员范围，接站及行车路线，需携带的会议费用，需缴纳的会议费用等。

（五）布置企业会议会场

会场是举行会议的具体场所。会场布置要根据会议的实际需要和其他各种相关因素考虑。重点要注意会场大小、座位多少、音响效果、话筒设施等。布置企业会议会场的基本原则是朴素大方、简洁庄重，能够体现会议的气氛和主题。

（六）排列企业会议座次

企业会议座次包括主席座次和其他座次。主席台座次以与会人员的职务或社会地位、名望高低排列，最高者排在主席台第一排的正中间，其余按高低顺序，以正中间作为起点，面向会场，依左为上、右为下的原则交叉排列。座次安排须报领导者审定。其他与会者的座次排列，有按汉字笔画顺序、按地理位置、按行业系统等排列方式。

（七）进行与会人员编组

较大规模的企业会议，还需要对与会者进行编组，目的是方便分组讨论和会间活动。编组的方法有按地区编组、按专业编组、按职务职称层次编组等。

（八）制发会议名册证件

与会人员名册是与会者之间进行联系的必要工具，应尽快尽早进行编印。名册应包括姓名、性别、年龄、工作单位、职务、电话号码、通讯地址、房间号等项目。大型会议还常需要印制有关证件，如出席证、代表证、嘉宾证、签到证、记者证等，以便于识别身份、统计人数和保障安全。

（九）编制会议代表手册

代表手册（或会议须知）是大、中型企业会议用以指导与会者活动的印刷品。其项

目包括大会各级工作机构、一般情况介绍、分组情况、大会日程表、各项活动时刻表、会场及会场平面图等。

（十）进行会议会前检查

企业会议正式召开以前，要对会议的各项准备工作进行全面、认真、细致的检查，重要会议还需要进行反复检查。检查的重点包括会议文件、会场布置、安全保卫等。

10、 会间组织管理

企业会议召开期间，办公室人员需要参与做好各项组织服务工作，以保证会议的顺利进行。其内容包括：

（一）会议签到：为便于会议组织者及时了解与会人员的出席情况，会议开始时要认真做好会议签到工作。

（二）会场服务：会场服务是会议工作人员在会场提供的茶水、纸笔、声讯等服务。

（三）会议记录：会议记录是会议组织者对会议情况进行的最原始、最全面、最真实的记录。包括文字记录、录音记录、录像记录、文稿存留等。

（四）编写会议简报：编写会议简报是具体反映会议情况、进程、动态的书面材料，以便向与会者或非与会者通报会议情况。

（五）进行会间调度：会间调度是会议组织者在会议进行期间对会议程序、会议内容、会场服务等情况进行临时的变通、调整 and 安排。

（六）组织会议选举

（七）安排会议期间生活：安排会间生活是安排好与会者在会议召开期间的食宿、交通、活动参观访问和业余文化生活。

1、 企业文化的含义

企业文化是组织在长期的生存和发展中所形成的为组织多数成员所共同遵循的基本信念、价值标准和行为规范。

企业文化是企业价值观在其指导思想、经营哲学、管理风格和行为方式上的反映。具体地说，它是指企业在一定的民族文化传统中逐步形成的具有本企业特色的价值观念、基本信念、管理制度、行为准则、工作作风、人文环境，以及与此相适应的思维方式和行为方式的总和。

2、 建设企业文化的意义

一个企业的企业文化由外层到内层需要长时间的积淀形成，一旦形成企业良好的文化，将可以成为企业难以复制的竞争力，企业文化可以发挥的作用主要有五个方面。

（一）凝聚作用：好的企业文化就像一根纽带，把员工和企业的追求紧紧联系在一起，使每名员工产生归属感和荣誉感。

（二）激励作用：企业文化建设明确了企业中的价值导向，从而有助于员工充分地发挥自己的创造性和主动性，来取得企业的认可、展现自己的价值。

（三）协调作用：企业文化的形成使企业员工有了共同的价值观念，对很多问题的认识有了共同的语言，从而有助于增强相互的信任、交流、沟通，使企业的各项活动更加协调。

（四）约束作用：明确的企业文化理念对员工行为具有无形的约束力，经过潜移默化和群体舆论可在企业中形成与企业文化理念相应的群体规范和行为准则，从而实现员工外部约束和自我约束的统一。

（五）形象塑造作用：通过企业文化建设，有助于企业向社会大众展示企业高尚的精神风貌和事业追求，从而为企业塑造良好的整体形象，树立信誉，扩大影响奠定基础。

3、 企业文化建设的内容

（一）物质文化建设（二）制度文化建设（三）精神文化建设

4、 企业文化的对外宣传的要点

（一）对外宣传工作是有意识、有计划的活动过程。信息发布的整个过程都在管理人员的控制之内，不仅要有明确的信息传播目的，还要有明确的公关传播目标，要选择和确定最佳的传播方式和内容。

（二）宣传内容要具有明确性。公司需要发布的信息一般都要求通过简洁明了的形式表达出来，使人易于理解，即使是暗示，也要创造特定的语境，让人理解。切不可信息含混不清，引起公众负面的猜测。

（三）宣传范围的选择。对外宣传虽然具有公开性，但适当控制宣传的范围可以保证针对性，提高宣传的效果。大部分信息发布是完全公开的，少量信息可以在某一类别公众中公开。根据公司所要达到的目的，管理人员应灵活掌握。对于要着重突出的核心信息或出现危机紧急反应，一定要利用大众传播工具，向大众表明自己的信息。而对于某些特定信息或要淡化的负面信息，则适合通过恳谈会、协商会这种小众传播的方式将信息控制在一定范围之内。

（四）信息发布的时机选择。良好的时机选择可以使宣传工作事半功倍，在一定程度上还可以引导公众的关注程度。

1、 企业员工食堂的特点

（一）员工食堂是企业福利部门，不以盈利为目的。（二）食堂服务提供的大众饮食，服务的对象是全体员工，既有广泛性，又有针对性。（三）食堂餐饮是企业生产的保证。

2、 企业员工宿舍的类型

(一) 集体宿舍 (二) 倒班宿舍 (三) 企业员工家属住宅

3、企业员工心理问题的表现和原因

(一) 心理问题的表现

心理亚健康、不健康越来越普遍。由于心理问题导致的现象有：

1. 心理疾病：抑郁症、焦虑症、心理疲劳、心力衰竭等认知和情绪病态，主要表现为失眠、心悸、易怒、健忘、沮丧、烦躁、自卑、悲观、逆反、自闭、神经质、怨天尤人、注意力分散、高挫折感和不安全感、人际障碍、与社会隔绝等。

2. 身体疾病：疲惫、偏头痛、食欲下降、消化不良、背部痉挛、恶心呕吐、月经失调、性功能丧失、内脏器官病变、免疫系统紊乱等。

3. 行为扭曲：吸毒、酗酒、滥交、暴食、开快车、婚外情、不修边幅、沉溺网络和电子游戏、攻击行为、自杀倾向等。

(二) 心理问题产生的原因

企业行政管理工作者要使保持员工心理健康，首先要找出引起其心理问题根源。经过总结发现，作为企业员工，产生心理健康问题主要有几个原因：

1. 职业压力。职业压力是员工在职业生涯中受到令个体紧张、感受到威胁性的刺激情境或事件，由此而产生持续性紧张的情绪、状态。现代企业为取得和保持竞争优势，对员工的要求越来越高，员工常常面临着巨大的工作负荷、同事间的激烈竞争、紧张的工作气氛。另外，移动通讯、个人计算机、互联网的出现正使人们的工作方式发生着巨变，手机、笔记本电脑、电子邮件、无线上网等现代 IT 技术和设备使专业人士的心理承受到全天候工作的压力。

2. 人际关系焦虑。在企业组织内，有些劳动者往往由于无法处理好与客户、上下级和同事的人际关系，或者由于遭到性骚扰、打击报复等，或者不善于在工作和生活中建立起良好的人际关系网络而产生心理焦虑。表现为恐惧、无助；对人冷漠麻木、冷嘲热讽、缺乏同情心；不信任他人、动辄责备迁怒、反应过度；与他人刻意保持距离等。

3. 工作倦怠。工作倦怠又称职业枯竭，表现为心理疲劳、情绪冷漠、玩世不恭、丧失成就感和工作动力。原因主要在于劳动者个人感到职业生涯前景黯淡，工作单调重复，缺乏创造性；或对组织文化、发展理念、工作环境、管理机制及个人待遇不认同。出差太多、工作枯燥例行化、工作量过大、工作责任不明确、工作缺乏自主性、不能参与决策、分配机制不合理、奖惩失当、升迁机会少、管理者方法偏颇等因素最容易导致劳动者工作倦怠。

4. 突发事件的心理冲击。在激烈的市场竞争环境下，企业难免出现裁员、丑闻、兼并、重组、濒临破产突发事件等，会给劳动者带来心理冲击，特别是同事在突发事件

中失业、伤亡会造成其他员工极大的心理震动。另外，在一些重要的社会变故、自然灾害、安全事故中每个人也难免受到心理影响，例如美国“911”事件、中国的 SARS 流行、东南亚海啸，都曾经使许多劳动者情绪陷入低潮，恐慌、迷茫。

5. 个人生活的心理危机。个人生活中的一些困难如身体健康欠佳、恋爱失败、法律纠纷、家庭暴力、夫妻关系紧张、分居或离婚，家属疾病或伤亡，子女成长挫折，经济负担过重，家庭财务窘迫，对失业和收入下降的恐惧，对多样化选择的不知所措，来自家庭的过高期望，自我评价的标准及与人比较的方式有欠客观，由于工作占用精力、时间过多而对家庭和朋友产生的愧疚等等，都会影响劳动者的心境。

1、 社会保险

社会保险是国家通过立法的形式，由社会集中建立基金，以使劳动者在年老、患病、工伤、失业、生育等丧失劳动能力的情况下能够获得国家和社会补偿和帮助的一种社会保障制度。从属性特点上讲，社会保险不以盈利为目的。社会保险是国家根据宪法所制定的基本社会政策，社会保险具有法定性、保障性、互济性、福利性、社会性。

2、 养老保险

养老保险是社会保障制度的重要组成部分，是社会保险五大险种中最重要险种之一。所谓养老保险是国家和社会根据一定的法律和法规，为解决劳动者在达到国家规定的解除劳动义务的劳动年龄界限，或因年老丧失劳动能力退出劳动岗位后的基本生活而建立的一种社会保险制度。我国养老保险的形式是基本养老保险与企业补充养老保险和职工个人储蓄性养老保险相结合，其中基本养老保险是最基础的养老保险。

养老保险是在法定范围内的老年人退出社会劳动生活后才自动发生作用的。我国法定的企业职工退休年龄是男年满 60 周岁，女工人年满 50 周岁，女干部年满 55 周岁。从事井下、高温、高空、特别繁重体力劳动或其他有害身体健康工作的，退休年龄男年满 55 周岁，女年满 45 周岁，因病或非因工致残，由医院证明并经劳动鉴定委员会确认完全丧失劳动能力的，退休年龄为男年满 50 周岁，女年满 45 周岁。

3、 基本医疗保险

医疗保险是指当人们生病或受到伤害后，由国家或社会给予的一种物质帮助，即提供医疗服务或经济补偿的一种社会保障制度。医疗保险具有社会保险的强制性、互济性、社会性等基本特征。因此，医疗保险制度通常由国家立法，强制实施，建立基金制度，费用由用人单位和个人共同缴纳，医疗保险费由医疗保险机构支付，以解决劳动者因患病或受伤害带来的医疗风险。

基本医疗保险是指基本医疗保险的水平和我国社会主义初级阶段的生产力发展水平相适应，相应的筹资水平要根据目前我国财政和企业的承受能力确定，只能保障职工

的基本医疗需求的保险。

4、 工伤保险

工伤保险是指国家和社会为在生产、工作中遭受事故伤害和患职业性疾病的劳动者及亲属提供医疗救治、生活保障、经济补偿、医疗和职业康复等物质帮助的一种社会保障制度。凡是企业、事业单位、国家机关、社会团体、城镇个体经济组织，都必须参加社会工伤保险，按规定缴纳工伤保险费，员工有权监督单位为其投保。

5、 失业保险

失业保险是指国家通过立法强制实行的，由社会集中建立基金，对因失业而暂时中断生活来源的劳动者提供物质帮助和促进其再就业的制度。参保范围包括地方国有企业（包括中央、省属、部队驻地企业、机构），以及所有事业单位、市属集团企业（包括市属三资企业）、镇区办集体企业及其全部职工（包括临时工）、国家机关、社会团体的合同制职工为第一步实施范围。在参加养老保险的同时，参加失业保险，缴纳失业保险费。

6、 生育保险

社会生育保险是国家针对女性生育行为、生育特点，通过国家强制手段征集生育基金，为怀孕和分娩的职业妇女及时提供经济帮助，保障参保母子的基本生活和健康，确保社会人口再生产顺利进行的一项社会保障制度。

企业资产

企业的财产物资，是维持企业正常生产和生活的物质基础，是保证企业各项生产经营活动及行政事务活动的必要条件。一般企业行政管理人员需要负责或参与企业的固定资产管理、办公用品管理、企业车辆管理等工作。掌握这些资产的管理技能，完成好资产管理中的采购、保养、核查、控制、分析等各项环节，是企业行政工作的重要任务。

2、 企业资产管理的内容

企业资产按照性质主要分为：固定资产、材料和低值易耗品三类。

3、 企业资产管理的原则

（一）讲求效率，保证需要。（二）健全制度，加强领导。（三）账目清楚，物账相符。（四）厉行节约，物尽其用。

4、 企业资产管理的环节

企业资产既是企业的财产组成部分，又是其生活和经营的必备资源，对企业资产的管理，主要包括物资资产采购、保管、和分配使用三个环节。

5、 企业房产物业的产权管理

（一）企业房屋新建、扩建管理（二）企业房屋维修管理（三）企业房屋租赁管理

6、 企业车辆的调度

车辆的调度指的是车队负责队或专职调度人员根据企业车辆使用管理规定和当天的用车需要，对企业车辆的使用进行分配安排。有做好调度工作，才可以充分发挥汽车的使用效益，最大限度地满足各方面的用车要求。企业普遍存在的用车量大、供需矛盾突出的问题，应该充分发挥调度在连接、协调用车部门同车队之间关系的纽带作用。

车辆调度工作一般采取的程序为：（1）填写车辆使用预约登记单进行申请；（2）编制派车计划；（3）通知车辆安排时间、地点等细节或对不能派车进行解释。

7. 企业办公用品的采购

（一）企业办公设备和办公家具的采购（二）企业办公消耗品的采购

1. 办公的环境：

由办公所在地（办公室）、建筑设计、室内光线、空气、颜色、办公设备、办公布局等因素综合形成的。办公环境是行政人员的主要工作场所，可能影响到人在工作中身体的健康、心情的愉悦。优化办公环境可以对行政工作的效率产生直接作用。办公环境的优化管理，主要靠环境设计规划以及日常整理得到实现。

2、 企业办公室内布置设计

企业办公室内部常见的布置设计主要有封闭式、开放式和全景式三种基本形式。

3、 企业办公室内视觉优化

（一）颜色的选择、搭配（二）光线的控制

4、 企业办公室内空气环境优化

空气环境是指由生理空气因素（包括温度、湿度、流通与净化）造成的办公室的整个气氛。而空气调节是指为了员工的精神愉快和生理舒适而精心调节空气，这方面的措施主要包括控制空气的温度、湿度、流通和净化。

（一）温度控制（二）湿度控制（三）流通控制（四）室内净化

5. 5S 管理的起源和发展

5S 是现场管理最基础的方法，其内容就是整理、整顿、清扫、清洁、素养五个项目，因日语的拼音均以“S”开头，简称 5S。5S 起源于日本，通过规范现场、现物，营造一目了然的工作环境。5S 还培养员工良好的工作习惯，其最终目的是提升人的品质：革除马虎之心，养成凡事认真的习惯，认认真真地对待工作中的每一件“小事”；遵守规定的习惯；自觉维护工作环境整洁明了的良好习惯；文明礼貌的习惯等。

6. 5S 管理的内容

5S 是日文 SEIRI（整理）、SEITON（整顿）、SEISO（清扫）、SEIKETSU（清洁）、SHITSUKE（素养）这五个单词，因为五个单词前面发音都是“S”，所以统称为“5S”，它们的具

体内容分别是：

（一）整理：就是区分必需和非必需品，现场不放置非必需品。将混乱的状态收拾成井然有序的状态。

（二）整顿：能在 30 秒内找到需要找的东西，将寻找必需品的时间减少为零。物品能迅速取出，能立即使用，处于能节约的状态。

（三）清扫：将岗位保持在无垃圾、无灰尘、干净整洁的状态。清扫的对象包括：地板、天花板、墙壁、工具架、橱柜等；机器、工具、测量用具等。

（四）清洁：将整理、整顿、清扫进行到底，并且制度化；管理公开化，透明化。

（五）素养：对于规定的事，大家都要认真地遵守执行。典型例子就是要求严守标准，强调的是团队精神，养成良好的 5S 管理习惯。

5S 含义极其简单，完全是一门行动的科学。而 5S 管理的最根本目的在于提高人的修养。从内容对象上看，整理、整顿、清扫、清洁的对象是“场地”，“物品”。修养的对象则是人，而“人”是企业最重要的资源，我们可以从“企业”的“企”字中分析人在企业中的重要，所谓“企”字是由“人”和“止”组成，“人”走了企业也就停“止”，所以在企业经营中，人的问题处置的好，人心稳定，企业就兴旺发达。

在 5S 管理活动中，往往需要不厌其烦地教育员工做好整理、整顿、清扫工作，其目的不只是希望将东西摆好，设备擦干净，最主要的是通过细琐单调的动作中，潜移默化，改变他们的思想，使它们养成良好的习惯，进而能依照规定的事项（厂纪、厂规、各种规章制度，标准化作业规程）来行动，变成一个有高尚情操的真正优秀员工。

7. 5S 管理的作用

（一）5S 是最佳推销员。被顾客称赞为干净整洁的工厂、对这样的工厂有信心，乐于下订单；口碑相传，会有很多人来工厂参观学习，整洁明朗的环境，会使大家希望到这样的工厂工作。

（二）5S 是节约家。降低很多不必要的材料以及工具的浪费，减少“寻找”的浪费，节省很多宝贵的时间，能降低工时，提高效率。

（三）5S 是安全员。宽广明亮，视野开阔的职场，物品一目了然，遵守堆积限制，危险处一目了然，走道明确，不会造成杂乱情形而影响工作的顺畅，这些都是安全生产的有利保障。

（四）5S 是标准化的推动者。按照原则规范现场作业，大家都正确的按照规定执行任务，程序稳定，带来品质稳定，成本也很清晰。

（五）5S 是环境清新剂。形成令人满意的职场，明亮、清洁的工作场所，员工动手做改善、有成就感，能造就现场全体人员进行改善的气氛。

1、 企业治安管理指导方针

(一) 行政领导负责，依靠群众 (二) 预防为主，管理从严 (三) 及时处理，保障安全

2. 企业防范设施

(一) 建筑设施 (二) 报警装置 (三) 闭路电视监控装置 (四) 门户开启装置

3、 突发治安事件的处理

(一) 思想重视。(二) 制度强化。(三) 准备充分。(四) 行动坚决。

4. 企业消防安全组织

(一) 负责人体系 (二) 消防员队伍

5、 企业消防安全教育

(一) 增强消防意识和社会责任感。(二) 普及消防知识，训练消防技能。