

第二节工作模式和工作日志



1

一、不同的工作模式

2

二、职位描述和分配工作

3

三、工作日志

4

四、目标的实施与控制 分配资源 有效授权 授权控制

5

五、考勤、值班安排和缺勤替补

不同的工作模式



弹性工作制

1.

弹性工作制对用人单位的好处

2.

弹性工作制对工作人员的好处

3.

用人单位弹性时间管理的注意事项

在家工作制

优点



①节省办公室空间和资金;



②可把往返办公室的时间用在工作上;



③有更大的灵活性管理时间，工作母亲能去学校接孩子;



④减少交通拥挤，特别是高峰时间;



⑤减少交通污染;



⑥减少交通费用。

(三) 远程工作制

优点

- ①减少办公场地、取暖、照明、租借等费用。
- ②在低工资区聘用人员，能够减少工资支出。
- ③在工作高峰期能聘用更多的工作人员，不需要提供更多的 workspace。
- ④减少员工交通时间和费用。减少交通污染。
- ⑤员工对自己的工作时间有更多的控制，工作有更大的灵活性。
- ⑥政府为了提高乡村和高失业地区的工作机会，可能提供工作场地和设备使用的优惠补贴。

缺点

- ①远程工作要求企业对电话和计算机设备的投资。
- ②必须加强管理，以确保工作人员能满足要求。
- ③远程工作的员工可能感到孤立和缺少社会联系。
- ④对远程工作人员的监督和控制更加困难。

(三) 远程工作制

优点

- ①公司能保留有承担其他责任和有技能的人员。
- ②灵活的工作模式能激励工作人员。
- ③双人努力合作的贡献，比一个人做该工作的效果要好。
- ④交叉工作中的伙伴可以替补因疾病和假期造成的缺勤。

缺点

- ①客户和其他工作人员可能更愿意与交叉工作中的一名成员工作。
- ②交叉工作中，两人身上的工作量可能不公平。
- ③难于保证工作的连续性。
- ④当工作没能有效的衔接和沟通时，可能出现混淆和错误。

（五）兼职责任制

对象	优点	缺点
用人	①节省人工费，它只提供临时性专业服务，节省永久性聘用人员昂贵的费用。 ②工作的灵活性，特定的项目才需要此类专业服务。 ③节省设备费用，设备由工作人员自备。	①企业对该类人员工作控制很少。 ②企业中工作的连续性可能受影响。
工作人	①工作人员能自己控制工作时间和环境，经营有动力，因为能感觉到自己努力工作而获得的全部利益。 ②这种工作方法可给兼职人员提供多项工作。 ③兼职人员能完全发挥他们的专业技能。 ④兼职工作的收费可包括旅行时间、旅行费用和设备的提供和使用。	①工作人员将因病或休假而无工资收入。 ②工作人员可能在一段时间很少有工作，而另一段时间忙得不可开交。 ③工作的酬劳难于控制；有时事先给，有时事后给，还可能长期拖欠。

二、职位描述和分配工作

(一) 职位描述

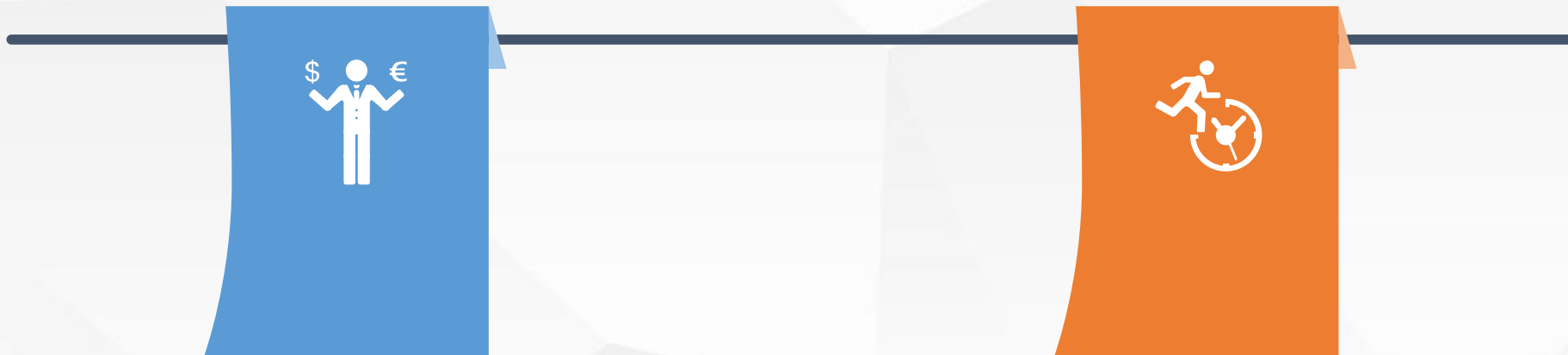
• 1.职位描述内容:

- (1) 公司名称 (2) 工作地点和部门 (3) 职位名称和等级
- (4) 对上向谁负责 (5) 对下管理哪些人员和设备
- (6) 职位目标和主要职责 (7) 发布日期。

• 2.职位描述的作用:

- (1) 人员管理 (2) 绩效考核
- (3) 招聘 (4) 培训。

(二) 分配工作



1.企业行政管理人员接受别人分配给你的工作时，应该做到什么？

2. 企业行政管理人员给他人分配工作时，应该做到什么？

分配工作





分配工作

- 每一位企业行政管理人员都是在某一个团队中进行工作的，既能不断得到别人分配给你的工作，又能经常给别人分配工作。



● 一、接受上级分配工作

● 二、给下级分配工作

一、接受上级分配工作

备笔记本

01

不懂就问

02

报告问题

03

01

06

02

05

03

04

06

制订计划和
工作流程

05

资金申报

04

申报配合和帮助

一、接受上级分配工作



备笔记本

姓名

工作单位和职务

工作任务的详细内容

要求

时限

一、接受上级分配工作



不懂就问

**向分配给你工作的人提出
直到清楚为止**



一、接受上级分配工作

03

需要的设施、设备、工具、用品，自己能解决的有哪些，不能解决的有哪些。必须向你的上级或任务分配人报告，并解决自己不能解决的问题。



一、接受上级分配工作



需要别人的配合和帮助时，尽量由自己去求得别人的配合和帮助。如果自己不能解决时，应该向上级报告，求得解决。



一、接受上级分配工作

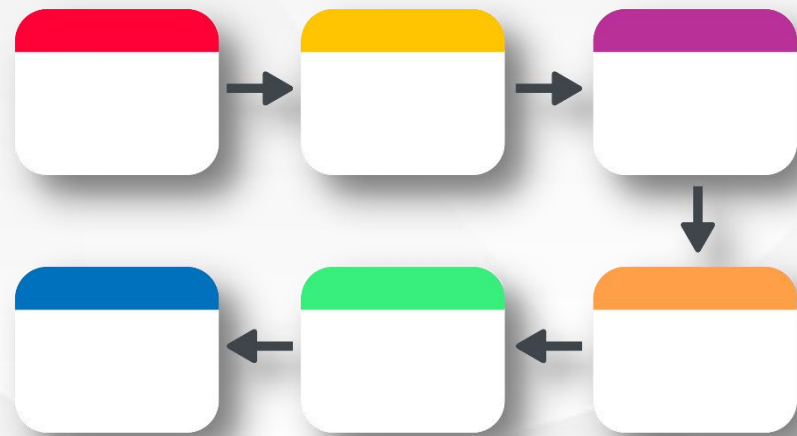


需要资金时，应编制预算，并向上级申报。

一、接受上级分配工作



复杂的工作任务，必须
制订计划和工作流程



二、给下级分配工作

明确分配工
作的对象

01

选择分配工
作的方法

02

分配工作
注意事项

03

二、给下级分配工作

1.明确分配工作的对象

01

给直接下级人员分配工作

02

给专业人员分配工作

03

向其他部门布置工作或传达任务

二、给下级分配工作



2.可选择的方法

- 口头
- 电话
- 电子邮件
- 填写表格
- 书面
- 群发

二、给下级分配工作

3.工作注意事项:

1

任务的细节

2

任务的轻重缓急程度

3

完成任务的最终期限

4

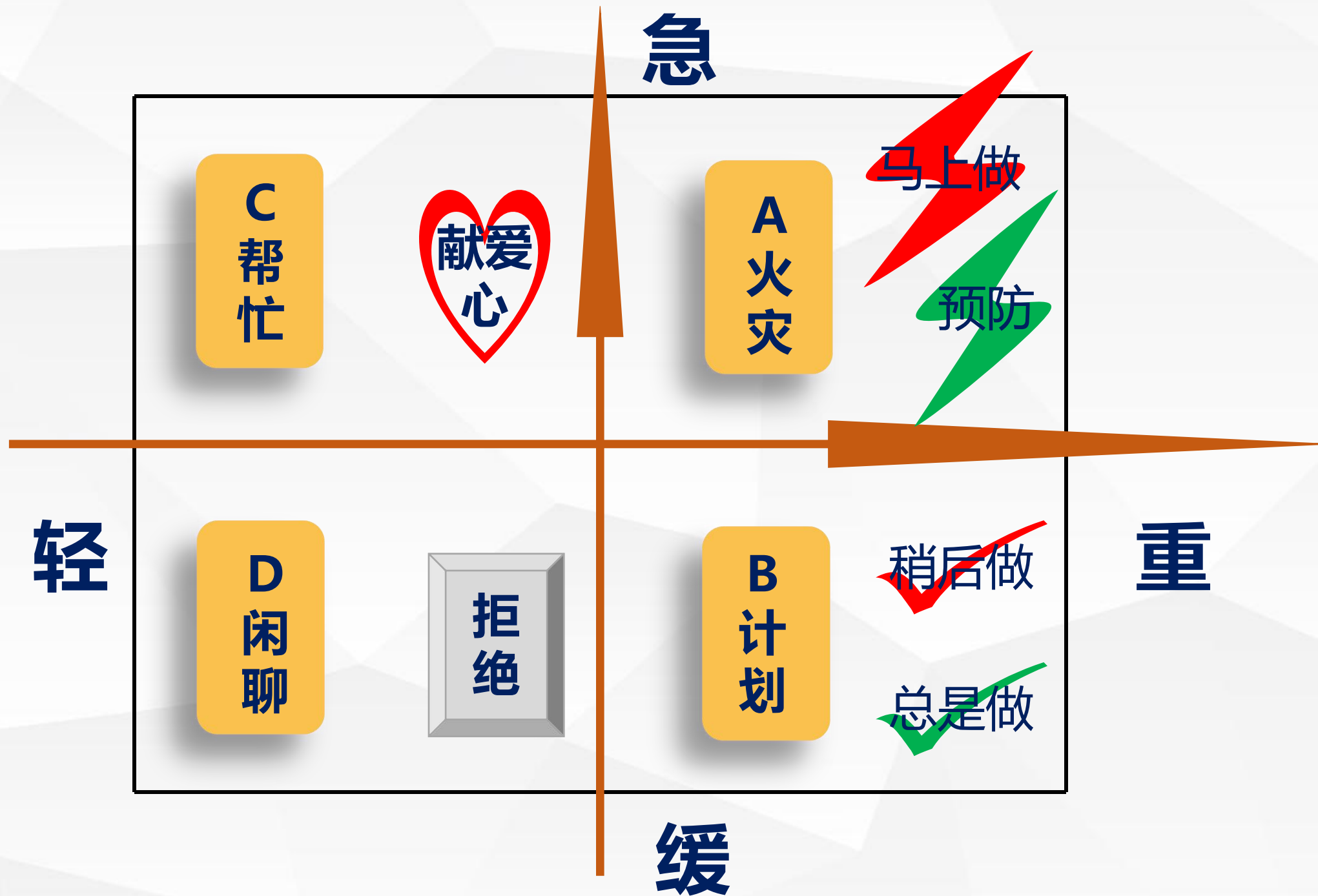
有关的资源和信息

5

程度上或质量上的要求

6

完成任务过程中出现任何问题和困难时，与相关负责人的联系方式

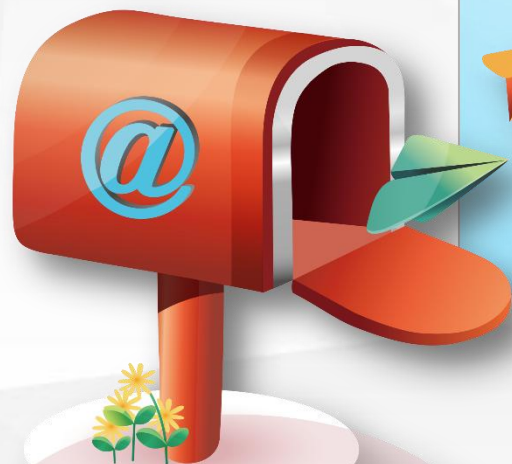


【本节任务训练】

小组合作完成：

米尼公司总经理办公会议决定：要求各部门在下周五植树。你负责分配的是行政办公室的植树任务。完成任务后将所分配的工作任务发到老师邮箱。

邮箱地址：maweiran007@163.com





三、工作日志

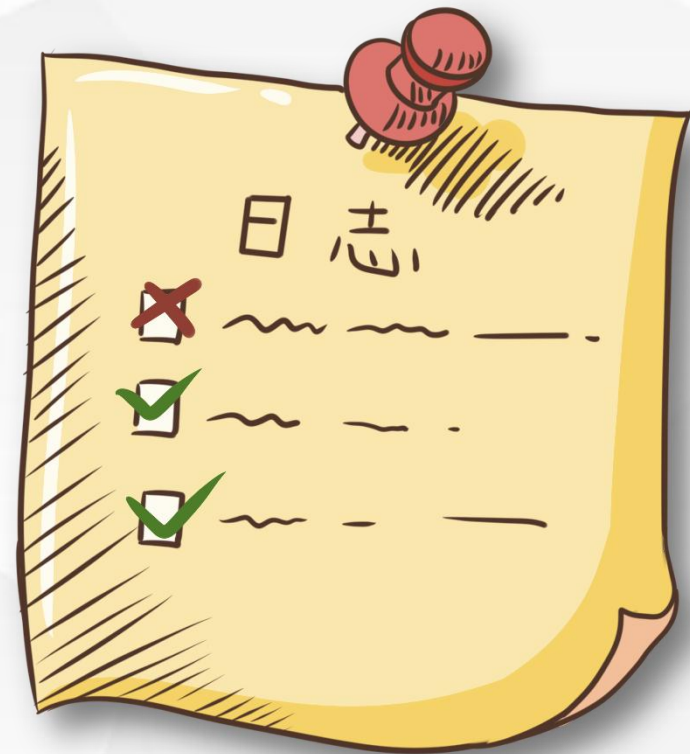
- (一) 工作日志的好处
- (二) 手工填写的工作日志
- (三) 电子工作日志
- (四) 工作完成之后写的工作日志

工作日志

工作日志分类

手工填写的工作日志

电子工作日志



工作日志

1

· 行政秘书工作日志

2

· 上司工作日志

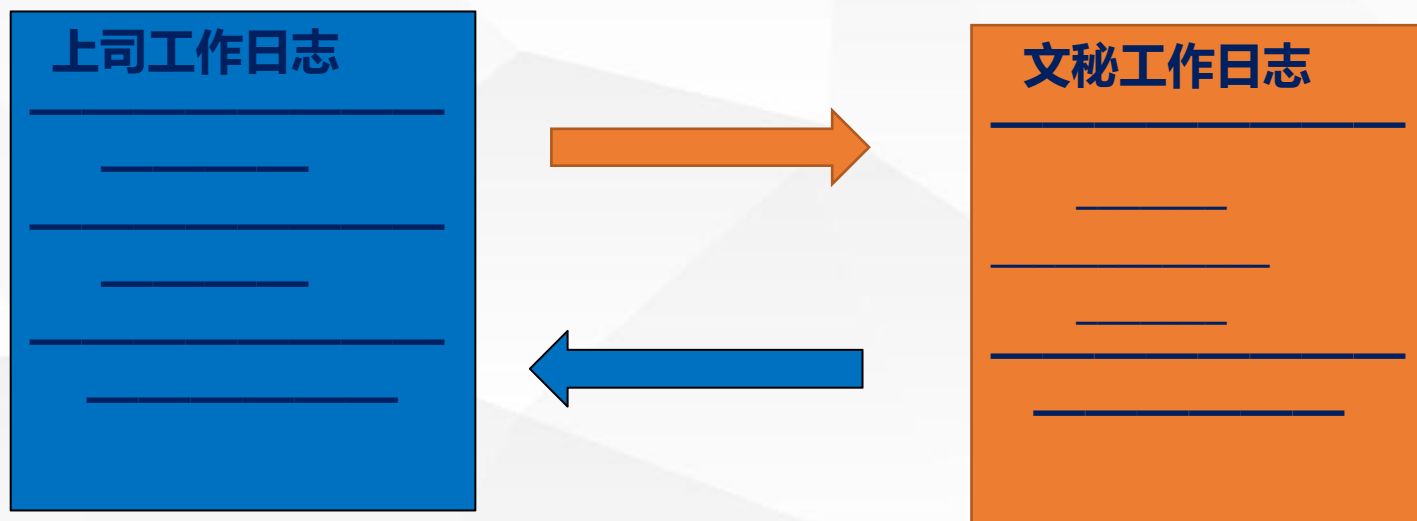
3

· 工作日志管理的要求

一、手工填写的工作日志

(1)行政助理工作日志

一个行政助理必须保持最少两本工作日志，其中，一本是上司专用的，一本是自己使用的。如果其中一本工作日志丢失，可以从另外一本中查询信息。



一、手工填写的工作日志

行政文秘人员的工作日志

2017年6月20日星期二

09: 00
09: 30
10: 00
10: 30
11: 00
11: 30
12: 00
12: 30
13: 00
13: 30
14: 00
14: 30
15: 00
15: 30
16: 00
16: 30

一、手工填写的工作日志

(2) 上司工作日志

行政文秘要根据上司一天的工作内容，为上司填写工作日志。上司工作日志至少二本，分别保存在上司和助理手中。

有些上司更愿意保留三种工作日志，专门记录在非办公时间发生的一些事情。常常把这些事情转移到其他两本工作日志中。

一、手工填写的工作日志

- 01 两本日志包含同样的信息，每天必须至少更新一次;内容书写清楚,易于阅读。
- 02 保持工作日志的整洁，铅笔注上计划的会见内容。
- 03 应注明有关来访者姓名、单位的详情和会见的时间。
- 04 安排在外面的会见，要注明会见的时间和确切的地点，这样能够节省上司到达的时间。
- 05 要养成记录会见人的电话号码的好习惯，因为一旦上司因其他一些事情阻碍参加会见时，要及时给对方打电话取消会见，避免了因为不能及时会见而造成的不良影响。
- 06 个人信息，也要详细记录在工作日志中，当翻开工作日志时，可以一目了然地看见相关信息。

一、手工填写的工作日志

(2) 上司工作日志

工作日志要选择每天留有一整页可记录的日志，这样可以使临时填入的内容有足够的空间。

备注：每页工作日志上最好在页面的左边预先打印好时间，以减少记录的麻烦，使记录人能直接按照时间顺序填入所需要的信息。

一、手工填写的工作日志

上司的工作日志如下表所示

2017年6月20日 星期二

09: 00
09: 30
10: 00
10: 30
11: 00
11: 30
12: 00
12: 30
13: 00
13: 30
14: 00
14: 30
15: 00
15: 30
16: 00
16: 30

一、手工填写的工作日志

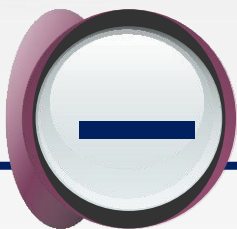
(3) 工作日志管理的要求

作为上司的得力助手——行政文秘，一定要清楚地把握应该遵守的工作程序和有关工作日志的管理要求。



一、手工填写的工作日志

(3) 工作日志管理的要求



共有多少本
工作日志



如果工作日志在一本以上，需要多长时间对它们进行一次检查，以确保日志上的信息内容都是准确的



工作日志应该存放在哪里



工作日志中应该包括的信息类型

一、手工填写的工作日志

(3) 工作日志管理的要求

五

上司每天最早和最迟可安排会见的时间规定要清晰，而且每次会见的时间(指一般的时间)是多长

六

注明上司每天的工作时间长度、午餐时间长度；

七

先用铅笔填入即将要做的工作，确认时再用钢笔填写清楚；

八

如果会见的时间超过规定的长度，由行政助理人员采取打断、按铃或写便条等措施进行提示。

二、电子工作日志

电子工作日志系统主要是在计算机网络上运行。

(1)电子工作日志的优点

操作简单
便于查询

1

存储量大
不易丢失

2

文书工作
大大减少

3

比使用手工
日志更容易
更新信息

4



二、电子工作日志

电子工作日志系统主要是在计算机网络上运行。

(2)电子工作日志的缺点



①

如果所有的工作日志都能被查询，可能会出现安全问题；



②

电子系统容易发生故障，造成麻烦；



③

携带不方便；



④

有时信息更新会不及时。

二、电子工作日志

(3)手机电子工作日志

手机功能的扩展和高度普及化，使电子工作日志的应用更具有了可能性。



工作日志的好处

1.培养工作条理化。

2.培养工作计划性。

3.培养发现问题、分析问题、解决问题的思考能力。

4.强化工作职责。

5.加强上下沟通。

6.为绩效考核提供依据。



(二) 手工填写的工作日志

- 1.行政助理工作日志
- 2013年3月8日 星期一
- 09: 00 部门会议, 7层76号房间, 带有议程和相关文件的文件夹。
- 09: 30 处理今天收到的文件
- 10: 00 通知车队派车到火车站接出差回来的副总经理
- 10: 30 安排维修工维修总经理办公室的窗户 (关不严)。维修工电话: 13478182311
- 11: 00 首席执行官, 包括午餐, 拿出待聘人员的简历资料。
- 11: 30 为副总经理办理出差报销事宜。
- 12: 00午餐
- 12: 30 做好招聘接待员的相关准备, 包括提醒面试官。面试官电话: 13840055214
- 13: 00 招聘接待员的面试, 4个候选人, 在234房间。在面试开始前把寄来的申请信和表格收集在一起, 请面试官阅读后签字。
- 13: 30 会见1——张某
- 14: 00 会见2——李某
- 14: 30 会见3——徐某
- 15: 00 会见4——王某
- 15: 30
- 16: 00 与参加招聘面试的其他工作人员讨论, 任命接待员。
- 16: 30

(二) 手工填写的工作日志

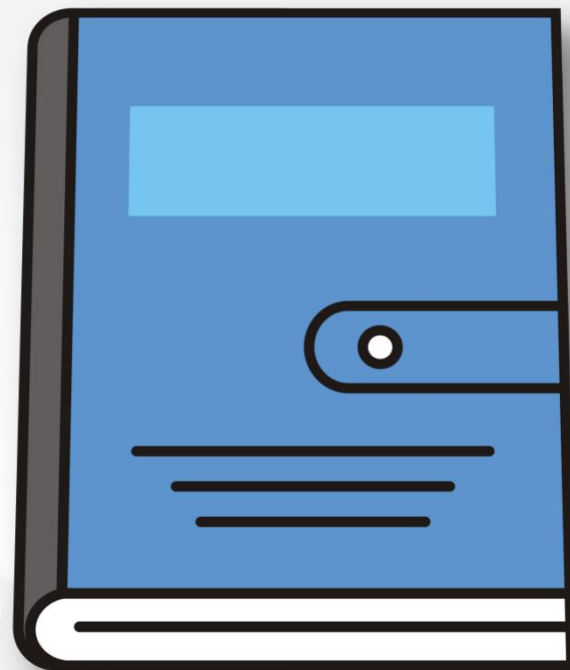
- 2.上司工作日志
- 2013年3月8日 星期一
- 09: 00 部门会议, 7层76号房间。
- 09: 30
- 10: 00
- 10: 30
- 11: 00 首席执行官, 包括午餐。
- 11: 30
- 12: 00
- 12: 30
- 13: 00 招聘接待员的面试, 4个候选人, 234房间。
- 13: 30 会见1——张某
- 14: 00 会见2——李某
- 14: 30 会见3——徐某
- 15: 00 会见4——王某
- 15: 30
- 16: 00 与参加招聘面试的其他工作人员讨论, 任命接待员。
- 16: 30



(二) 手工填写的工作日志

3.工作日志管理的要求

- (1) 共有多少本工作日志;
- (2) 如果工作日志在一本以上, 需要多长时间对它们进行一次检查, 以确保日志上的信息内容都是准确的;

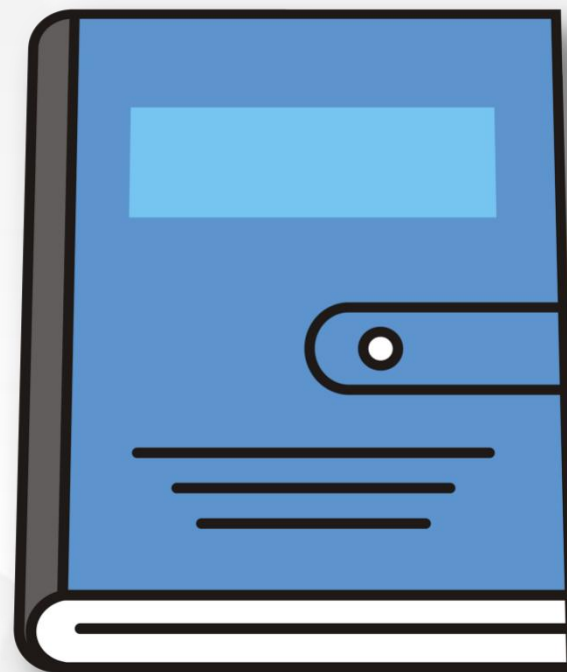


3.工作日志管理的要求

(4) 工作日志中应该包括的信息类型;

(5) 上司每天最早和最迟可安排会见的时间规定要清晰,而且每次会见的时间长短——指一般的时间是多长;

(6) 注明上司每天的工作时间长度、午餐时间长度;



3.工作日志管理的要求

(7) 先用铅笔填入即将要做的工作，确认时再用钢笔填清；

(8) 如果会见的时间超过规定的限度，由行政管理人员采取打断、按铃或写张便条的放在上司的桌上的措施进行提示。



(三) 电子的工作日志



(三) 电子的工作日志

1. 电子工作日志的优点

(1) 操作简单，便于查询；

(2) 存储量大，不易丢失；

(3) 文书工作大大减少；

(4) 比使用手工日志更容易更新信息

(三) 电子的工作日志

2.电子工作日志的缺点



(1) 如果所有的工作日志都能被查询，可能会出现安全问题；



(2) 电子系统容易发生故障，造成麻烦；

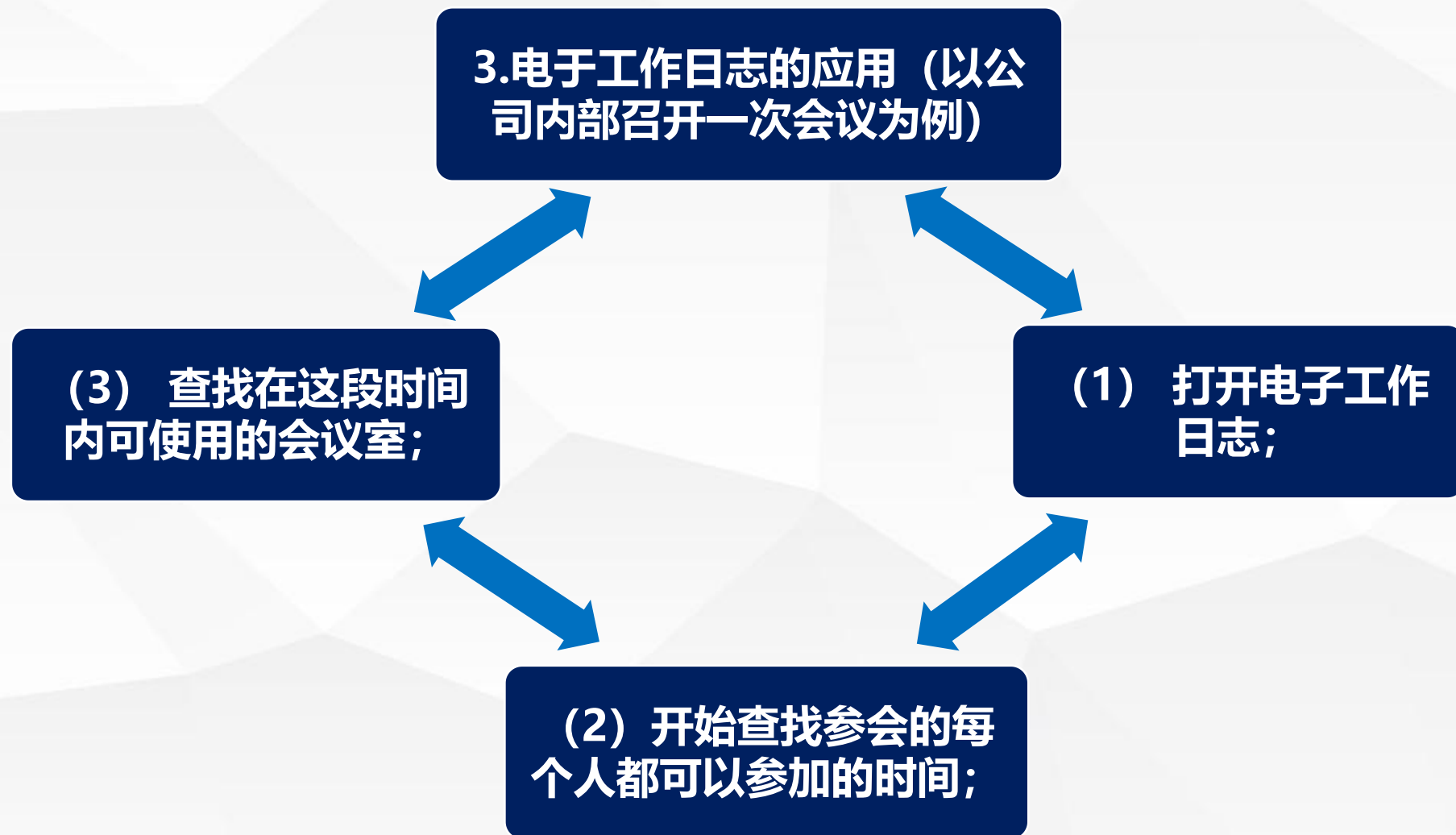


(3) 携带不方便；

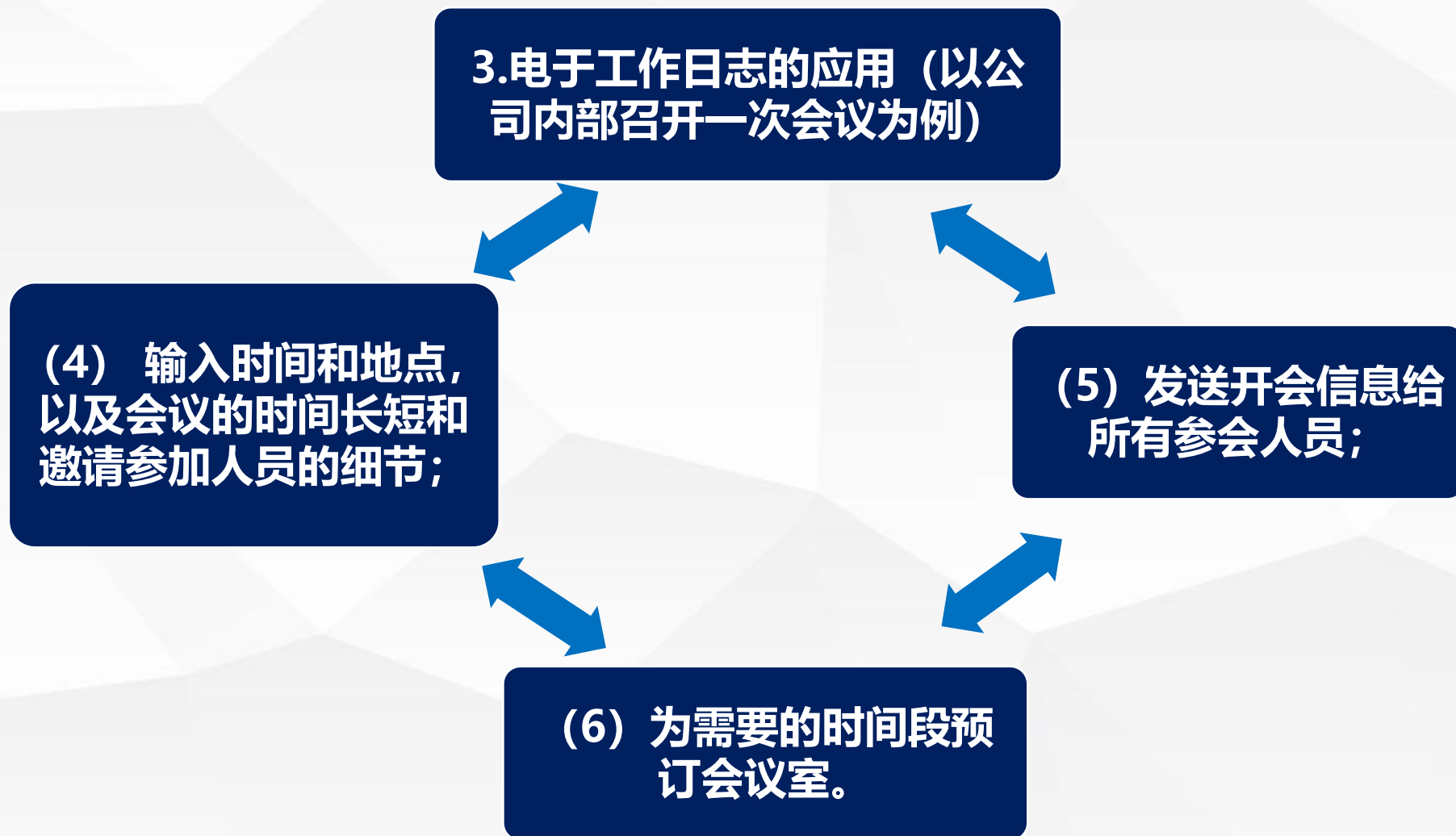


(4) 有时信息更新会不及时。

(三) 电子的工作日志



(三) 电子的工作日志



(四)工作完成之后写的工作日志

1.工作完成之后写的工作日志要遵循六个基本要素：

(1)

时间。
不仅要记到年、月、日，还要记到小时、分，甚至秒。

(2)

地点。
事件发生或即将发生的地点。

(3)

人物。
与事件相关的主要人物、次要人物和关联人物。

(四)工作完成之后写的工作日志

1.工作完成之后写的工作日志要遵循六个基本要素：

(4)

事件。
事件的性质、原由、经过和结果。

(5)

人物。
与事件相关的主要人物、次要人物和关联人物。

(6)

时间。
不仅要记到年、月、日，还要记到小时、分，甚至秒。

2.工作完成之后写的工作日志的基本特征

基本特征

(1)

一天的日志是由发生在不同时间地点的相互独立的事情组成的；

(2)

一天中发生的事情，有的是原来日志中安排好的，有的是临时发生的；

2.工作完成之后写的工作日志的基本特征

基本特征

(3)

某些事情和记录人正在做的一个或者多个任务、项目相关；

(4)

某些事情一定会涉及到其它人员，他们可能是自己的同事、朋友、客户、供应商、竞争对手等等。

工作完成之后的工作日志的格式

工作完成之后的工作日志的格式

表4-9

年 月 日

序号	时间	地点	主要内容和小结	关联的项目和任务	关联的联系人
总结和分析					

3.完成工作之后的工作日志的写作要求

**(1) 记录本一定要正规，
质量要好，易于保存。**

3.完成工作之后的工作日志的写作要求

(2) 每日工作无论再忙、再累，一定要挤出时间来写工作日志，既是对一天工作的记录，更是对一天工作的总结和分析；

3.完成工作之后的工作日志的写作要求

(3) 根据一天的随手记录可以按时间、类别或其他，进行详细有条理的记录。但一定要实事求是，不得随意删改。

四、考勤、值班安排和缺勤替补

(二) 值班安排

- 1.企业需要安排值班的原因
- 2.值班制度
- 3.值班轮流表c
 - (1) 按周轮流值班表
 - (2) 节假日值班表
- 4.值班日志

(一) 考勤

- 1.考勤机
- 2.纸卡考勤

(三) 缺勤替补

(一) 考勤

1. 考勤机

目前考勤机主要识别方式有：

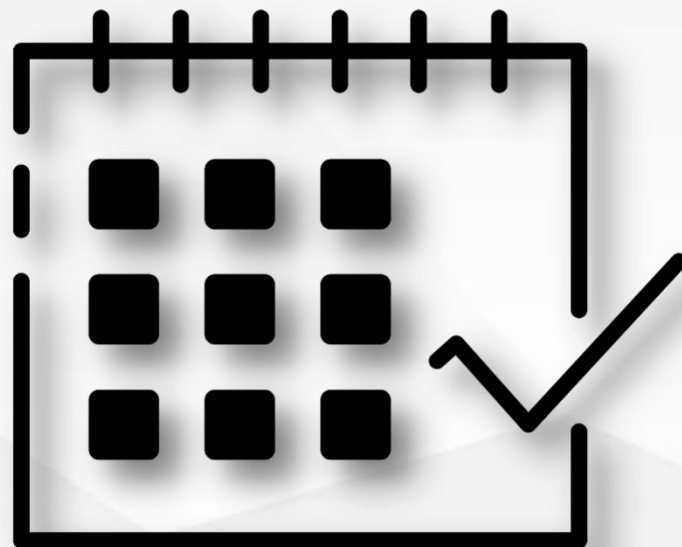
ID卡考勤机、IC卡考勤机、
指纹考勤机、静脉考勤机、
人脸识别考勤机、声音识别考勤机。



(一) 考勤

2. 纸卡考勤

纸卡考勤，运用签到制、点名制等形式采集信息，然后将考勤信息填写在考勤表上，再根据考勤表的记载实现制度化管理。（表4-10）



(二) 值班安排

1

企业需要安排值班的原因

- (1) 节假日。
- (2) 生产和经营需要。
- (3) 安全需要。
- (4) 时差原因。
- (5) 紧急情况

(二) 值班安排

2

值班制度

- (1) 值班人员范围，即哪些人必须参加值班，哪些人可以不参加值班；
- (2) 值班人因故不能值班的申报和批准程序；
- (3) 值班人替补和轮换规则；
- (4) 值班人的职责，即值班人员在值班时间应承担什么责任，有哪些权限；
- (5) 请示汇报范围，即哪些事项必须请示汇报和向谁请示汇报；
- (6) 交接班工作要求，即交接班的时间、地点、交接班人员、交接班内容等；
- (7) 值班日志的填写规则。

(二) 值班安排

3

值班轮流表

(1) 按周轮流值班表

(2) 节假日值班表

4.值班日志

(三) 缺勤替补

1.企业办公中会发生如下缺勤情况:



(1) 工作人员按着劳动法规定休年假;



(2) 工作人员根据个人需要, 运用加班、串休, 积累时间休假;



(3) 女工作人员休产假;



(4) 工作人员因病请假;



(5) 工作人员因事请假。

2.做好缺勤记录

为确切掌握休假和缺勤人员情况，需要建立缺勤记录表。
缺勤记录表中主要记录以下5方面信息：

(1) 缺勤人员的姓名、
性别、职务、工作岗位；

(2) 缺勤的具体时间；

(3) 缺勤的原因；

(4) 将在哪里找到休假
或缺勤者的替补人员，以
保证工作能完成；

(5) 怎样安排“替补人
员”或对未料到的缺勤等
意外情况予以处理。



3.安排替补工作人员

- ◆ 当工作人员患病或休假时，可以安排替补人员来保证完成所有工作。
- ◆ 一般可以从以下8种来源安排替补人员：
 - ◆ (1) 部门内同一级别的工作人员替补；
 - ◆ (2) 下级顶替上级的工作；
 - ◆ (3) 上级顶替下级的工作；
 - ◆ (4) 调配其它部门的人员来顶替；
 - ◆ (5) 聘用临时工顶替休假和缺勤人员；
 - ◆ (6) 雇用代理机构人员顶替休假和缺勤人员；
 - ◆ (7) 安排人员加班，完成因人员休假和缺勤没能完成的工作。
 - ◆ (8) 利用执行弹性工作制人员和一技多能人员，顶替休假和缺勤人员。为此，可采用以下四种方法做准备：
 - ◆ ①培训，让工作人员掌握多种技能，例如各种设备的使用；
 - ◆ ②轮班工作，让工作人员能够相互顶岗工作；
 - ◆ ③执行统一的工作程序；
 - ◆ ④在批准休假时，留出足够的交接工作的时间。

【本节任务训练】

- 一、米尼公司在沈阳，你作为公司行政助理将于明天和你的上级一起接待来自北京的客户刘经理（男）和他的助手林助理（女），手写一份工作日志。
- 二、根据第一题的工作任务，使用计算机编制一份电子工作日志。



谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院