



国家职业技能鉴定

操作技能强化训练(学生取证专用)

CAOZUO JINENG QIANGHUA XUNLIAN(XUESHENG QUZHENG ZHUANYONG)

秘 书

MISHU

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

•(国家职业资格四级)•



中国劳动社会保障出版社

国家职业技能鉴定
操作技能强化训练 (学生取证专用)

秘 书

(国家职业资格四级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

C911.46
Y3

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书:国家职业资格四级/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2004

国家职业技能鉴定操作技能强化训练(学生取证专用)

ISBN 7-5045-4576-7

I. 秘… II. 劳… III. 秘书学-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第086342号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 8.75印张 199千字

2004年10月第1版 2004年10月第1次印刷

印数: 3200册

定价: 14.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中明确指出：要严格实施就业准入制度，加强职业教育与劳动就业的联系。与此同时，职业资格证书已逐步成为各级各类职业院校学生求职择业的“通行证”。

为了进一步贯彻《决定》精神，衔接各级各类职业院校学生的专业学习与鉴定考核要求，提高学生的职业能力水平，劳动和社会保障部教材办公室在调研全国百余所职业院校教学实际状况的基础上，针对参加职业技能鉴定的学生群体，组织编写了《国家职业技能鉴定操作技能强化训练（学生取证专用）》系列教材（以下简称《技能强化训练》）。《秘书（国家职业资格四级）》就是系列教材中的一本。

《技能强化训练》内容以国家职业技能鉴定考核要点为依据，全面体现“考什么、编什么”，有助于学生熟练掌握鉴定考核要求，对取证应试具有直接的指导作用。在结构上，《技能强化训练》分为应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化四部分，引导学生在职业技能鉴定前进行科学的应试复习。其中前三部分直接指导操作技能考核，理论知识强化部分直接指导理论知识考核。《技能强化训练》在语言运用上力求简洁精炼，特别是在实战演练部分中多采用指令性语言，明确指导完成训练项目的实际操作步骤，使学生在短期内快速掌握鉴定考核要求。

《技能强化训练》既可作为各级各类职业院校及高等院校学生鉴定前短期强化培训教材，也可作为鉴定前应试辅导自学用书。

《国家职业技能鉴定操作技能强化训练——秘书（国家职业资格四级）》由杨诚主编，梁京、闵卫东、龚晓林编写（以上作者均为成都信息工程学院教师）。

《技能强化训练》的编写模式是一次全新的探索，具有一定的难度，由于时间仓促，缺乏经验，不足之处恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内容介绍

职业资格证书是就业通行证,国家职业技能鉴定的应试人数因此而日益攀升。本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。在内容上,根据考核要点的要求,逐条对读者进行鉴定前的强化训练;在形式上,根据考前科学的复习方式,逐步引领读者进入鉴定考核实战空间,并帮助读者到达胜利的彼岸。本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力,考出好成绩”“考核内容”4项内容,旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求,逐条对考核要点的操作技能进行具体指导,旨在使读者深入理解考核要点的要求,并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式,了解考场规则、评分原则和标准,有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核重点的要求,给出理论知识考试复习重点内容,旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆,起到“临阵磨枪”的作用。

目 录

应试指导	(1)
技能鉴定考核试题形式	(1)
试卷的组成及考核注意事项	(2)
提高适应能力, 考出好成绩	(2)
考核内容	(3)
四级秘书操作技能鉴定考核要点表	(3)
四级秘书理论知识鉴定考核要点表	(5)
实战演练	(11)
考核要点 1——确定接待规格	(11)
考核要点 2——制定接待计划	(13)
考核要点 3——进行横向沟通	(15)
考核要点 4——进行纵向沟通	(18)
考核要点 5——处理冲突	(21)
考核要点 6——进行安全检查	(23)
考核要点 7——信息保密	(25)
考核要点 8——编制值班表	(27)
考核要点 9——管理零用现金	(29)
考核要点 10——报销商务费用	(31)
考核要点 11——收发文处理	(32)
考核要点 12——办公设备和办公用品的进货	(35)
考核要点 13——办公设备和办公用品的保管	(37)

考核要点 14——办公设备和办公用品的库存管理	(38)
考核要点 15——编制时间表	(40)
考核要点 16——填写工作日志	(42)
考核要点 17——管理工作日志	(44)
考核要点 18——拟写简报	(45)
考核要点 19——拟写会议记录	(47)
考核要点 20——拟订意向书	(48)
考核要点 21——拟订订货单	(50)
考核要点 22——拟写产品说明书	(52)
考核要点 23——拟订会议议程	(55)
考核要点 24——拟订会议日程	(58)
考核要点 25——选择会址	(60)
考核要点 26——做好会议记录	(63)
考核要点 27——做好会议期间的信息沟通工作	(65)
考核要点 28——做好会议期间的值班和保卫工作	(67)
考核要点 29——做好会议文件资料的立卷归档	(69)
考核要点 30——做好会议经费结算工作	(70)
考核要点 31——拟订开放参观活动方案	(72)
考核要点 32——安排宴请活动	(75)
考核要点 33——拟订商务旅行计划	(79)
考核要点 34——准备出国商务旅行	(83)
考核要点 35——信息的系统整理	(86)
考核要点 36——信息的有效传递	(87)
考核要点 37——信息的有序存储	(89)
考核要点 38——进行档案分类	(91)
考核要点 39——进行档案检索	(92)
考核要点 40——做好档案鉴定工作	(94)
考核要点 41——做好档案保管工作	(95)

亲临考场	(98)
------------	--------

试卷 1	(98)
------------	--------

试卷 2	(101)
------------	---------

理论知识强化	(110)
--------------	---------

考核范围 1——公务文书的概念和程序	(110)
--------------------------	---------

考核范围 2——公文的格式	(110)
---------------------	---------

考核范围 3——文种辨析与常用公文的拟写	(112)
----------------------------	---------

考核范围 4——文书拟写基础知识	(113)
------------------------	---------

考核范围 5——计算机基础知识	(114)
-----------------------	---------

考核范围 6——办公室常用设备的使用与维护	(114)
-----------------------------	---------

考核范围 7——计算机网络知识	(115)
-----------------------	---------

考核范围 8——速记基础知识	(116)
----------------------	---------

考核范围 9——公司法	(117)
-------------------	---------

考核范围 10——外商投资企业法	(118)
------------------------	---------

考核范围 11——劳动法	(119)
--------------------	---------

考核范围 12——企业管理基础知识	(122)
-------------------------	---------

考核范围 13——接待知识	(123)
---------------------	---------

考核范围 14——沟通基础知识	(123)
-----------------------	---------

考核范围 15——办公室事务与管理知识	(124)
---------------------------	---------

考核范围 16——常用事务文书的拟写知识	(126)
----------------------------	---------

考核范围 17——会议知识	(127)
---------------------	---------

考核范围 18——商务活动知识	(128)
-----------------------	---------

考核范围 19——信息管理知识	(129)
-----------------------	---------

考核范围 20——档案管理知识	(130)
-----------------------	---------

应试指导

在你决定参加国家职业技能鉴定考试之前，你知道应该做哪些准备工作吗？

本部分根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容。其中考核内容收录了2个表格，即操作技能鉴定考核要点表和理论知识鉴定考核要点表，这2个表格是下述实战演练、亲临考场、理论知识强化3部分内容的直接依据。同时通过这2个表格，可以使你对国家职业技能鉴定的考核内容结构及鉴定要求一目了然。

现在就帮助和指导你在考核前如何做好知识和心理等多方面的准备。

● 技能鉴定考核试题形式

秘书职业操作技能鉴定考核的试题一般可分为两类：案例分析题、工作实务题。

◆ 案例分析题

通过播放两段情景录像，让考生观看后作出分析判断，指出录像情景中秘书行为及工作环境的正确与错误之处。要能完全并准确地指出秘书行为及工作环境中的15处正确或错误做法，首先必须熟悉情景录像所涉及的范围知识，其次是在播放录像时集中精力认真细致地观看，尽可能用脑记住录像的情景，然后通过回忆逐点写出录像情景中秘书行为及工作环境的正确与错误之处。可以在观看的同时用笔记下录像情景中秘书行为及工作环境的“点”，以便在回忆作答时给予提示。但如果边看边作答，很容易造成瞻前不能顾后，遗漏录像情景中秘书行为及工作环境的某些“点”，从而使回答不全面。

◆ 工作实务题

它是秘书职业资格鉴定考试中的重要题型，一般是在题中设置相应的情景、环境或条件，并从中提出问题，让考生来解决。通常是以上司书面交代秘书某几项工作任务的方式来设置情景，要求秘书在试卷上予以解决——用文字表述回答。它主要考核考生知识应用的能力以及思维能力、综合分析能力和文字表述能力。

该题的解题思路一般是：首先仔细阅读情景，明确工作任务要求，弄清楚该项工作任务所属的知识和技能范围以及完成方式；其次，利用自己所掌握的相关知识和技能与题目情景给出的条件相联系，理清解决该问题的思路；最后，用简明准确的文字条理清晰地进行表述回答。

● 试卷的组成及考核注意事项

◆ 试卷组成

操作技能试卷包括案例分析和工作实务两部分，分别由两段情景录像题和3~4个工作实务操作题组成。

◆ 计分

操作技能考核满分110分，其中案例分析题60分，工作实务题50分。

◆ 考核时间

操作技能考核时间共110 min，其中案例分析部分60 min，工作实务部分50 min。

◆ 注意事项

▪ 拿到试卷以后，首先检查试卷是否与自己所报考的职业、等级相一致。确认无误后，再根据试卷“注意事项”中的要求，在规定的位置将自己的姓名、准考证号等用钢笔或圆珠笔填写清楚，并用铅笔填涂答题卡上的相应位置处。同时，应将首页右上角的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。

▪ 操作技能考核答案应在试卷上规定的位置填写，但不得作任何与答题无关的记号。

● 提高适应能力，考出好成绩

◆ 熟记基础业务知识，作好快速、准确答题的知识储备

根据理论知识鉴定考核要点的要求，在熟读《秘书国家职业资格培训教程》的基础上，参考本书的“理论知识强化记忆”部分内容，记熟基础业务知识。

◆ 做好考前的针对性练习

根据操作技能鉴定考核要点表的要求,认真完成《秘书国家职业资格培训教程》和本书“实战演练”部分的训练任务,提高基础业务知识的应用能力。

◆ 做好考前的适应性练习

秘书操作技能鉴定考核试卷的案例分析部分是通过观看情景录像,运用知识判断录像情景中秘书行为的正确或错误处。每题的录像连续播放两遍,读者应在考前有意识地自觉加强这方面适应性的练习,如观看类似电视节目等。

◆ 重要提示

• 读者必须服从鉴定工作人员的统一指挥,按准考证的要求进入指定的考场、考位。

• 携带并放好准考证、身份证等证件,以备监考人员查验。

• 仔细阅读试卷,明确考题和答题要求。

• 心态镇定、自信。

• 准确判断,快速作答,把握好时间,避免因时间不够而影响考核成绩。

● 考核内容

四级秘书操作技能鉴定考核要点表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
接待	5	确定接待规格	熟知
		拟订接待计划	掌握
沟通	3	进行横向沟通	掌握
		进行纵向沟通	掌握
		应对沟通中的冲突	掌握
办公环境的管理	7	进行安全检查	掌握
		改进工作环境	掌握
		做好保密工作	掌握
日常办公室事务	9	安排值班工作,编制值班表	掌握
		管理零用现金和履行报销的手续	掌握
		按规定进行文书的处理	掌握
		管理印章及介绍信	熟知

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
办公用品的发放和管理	8	办理办公设备和办公用品的进出手续	了解
		进行库存管理	了解
办公效率和时间管理	7	编制工作时间表	掌握
		管理工作日志	掌握
		工作日志的调整和变化	掌握
常用事务文书拟写	12	拟写会议记录	掌握
		拟写合作意向书	熟知
		拟写订货单	熟知
		拟写产品说明书	了解
		拟写简报	掌握
会议筹备	9	拟订会议议程、日程	掌握
		选择会议地点	掌握
会议中的服务	5	做好会议记录	掌握
		做好会议中的信息收集、传递	掌握
		做好会议中的信息反馈	熟知
		做好会议中的对外宣传工作	熟知
		做好会议值班	熟知
		做好会议保卫工作	了解
会议的善后工作	6	做好会议文件的收集整理	掌握
		做好会议经费结算工作	掌握
商务活动	7	拟订开放参观活动的方案	熟知
		安排宴请活动	掌握
商务旅行	8	拟订商务旅行计划	熟知
		制作旅程表	掌握
		安排出国旅行	熟知
信息管理	7	信息分类	掌握
		信息筛选	掌握
		信息校核	熟知
		信息传递	掌握
		信息存储	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
档案管理	5	对档案进行分类和检索	熟知
		根据档案价值划分保管期限	掌握
		档案保管	了解

四级秘书理论知识鉴定考核要点表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
基本知识	10	职业道德概述及其价值	熟知
		职业道德规范	掌握
		公民道德建设实施纲要	掌握
职业守则	10	谦虚谨慎,文明礼貌	掌握
		办事公道,热情服务	掌握
		实事求是,讲究时效	掌握
		兢兢业业,乐于奉献	掌握
		忠于职守,履行职责	掌握
		钻研业务,培养技能	掌握
		奉公守法,不以权谋私	掌握
公务文书的含义与制发	2	公务文书的概念	熟知
		公务文书的程序	熟知
公文格式	2	公文用纸及印装格式	掌握
		公文的文体格式	掌握
		公文的特殊格式	掌握
文种辨析与拟写	3	命令	了解
		议案	了解
		决定与决议的区别	了解
		会议纪要与会议决议的区别	了解
		公告与公报、通告的区别	了解
		通知与通告、通报的区别	掌握
		批复	了解
		请示	掌握
		报告	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
文种辨析与拟写	3	意见	了解
		函	了解
文书拟写基础知识	3	文章要素	掌握
		公文的表达方式	掌握
计算机硬件	2	认识主机	熟知
		显示器	熟知
		键盘	熟知
Windows 窗口操作系统	3	中文 Windows98	熟知
		中文 Windows98 资源管理系统	熟知
办公常用设备	2	打印机	熟知
		扫描仪	熟知
		数码相机	熟知
		传真机	熟知
		复印机	熟知
计算机网络	3	计算机网络的概念	掌握
		计算机网络的组成	掌握
		计算机网络的主要特征	掌握
		网络的主要功能	掌握
		计算机网络的分类	掌握
		网络系统设备与构成	掌握
		网络的使用	掌握
速记	2	速记的概念	熟知
		速记的特点	掌握
		汉字速记	掌握
		拼音速记	掌握
		双音节略写法	熟知
		三音节略写法	熟知
		声符写法五要领	了解
		会议记录的方法	了解
公司法	1	公司法	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
公司法	1	有限责任公司	掌握
		股份有限公司	掌握
		公司的合并、分立与终止	掌握
		公司的清算	掌握
外商投资法	1	中外合资经营企业法	掌握
		中外合作经营企业法	掌握
		外资企业法	掌握
合同法	0.5	合同与合同法	了解
		合同的订立、效力和履行	了解
		合同的变更和转让	了解
		合同的权利和义务终止	了解
		违约的责任	了解
劳动法	0.5	劳动法及其适用范围	熟知
		促进就业和就业原则	熟知
		劳动合同	熟知
		集体合同	熟知
		工作时间	熟知
		工资制度	熟知
		劳动安全卫生制度	熟知
		女职工和未成年职工特殊保护制度	熟知
		职业培训	熟知
		社会保险和福利制度	了解
		劳动争议处理制度	了解
知识产权法	0.5	著作权法	了解
		专利法	了解
		商标法	了解
世界贸易组织法	0.5	世界贸易组织的建立及其法律地位	了解
		世界贸易组织的组织机构	了解
		世界贸易组织法的基本原则	了解
		与货物贸易有关的法律规章	了解

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
企业管理常识	2	企业的概念	熟知
		企业的特征	掌握
		企业管理	熟知
		现代企业制度	了解
		现代企业文化	了解
财税常识	1	财务基础知识	掌握
		税收基础知识	了解
金融常识	1	货币	熟知
		信用与利息	熟知
		金融体系	了解
		保险业	了解
		金融市场	了解
		国际金融	了解
接待	4	区分接待规格的原则	掌握
		接待计划的基本要求	掌握
沟通	4	横向沟通基本知识	了解
		纵向沟通基本知识	了解
		冲突产生的原因	了解
办公环境的维护和管理	4	办公区域建设及办公环境安全的基本要求	了解
		改进工作环境的方法	熟知
		保密工作措施	掌握
日常办公事务	4	值班工作的内容及值班管理制度	掌握
		现金管理和报销的知识	掌握
		文书形成和文书处理的一般程序	掌握
		印章及介绍信的管理要求	掌握
办公用品的发放和管理	5	办公设备和办公用品进出基本要求	掌握
		库存管理的基本要求	了解
		库存记录的目的	了解
		订购库存物品	熟知
办公效率和时间管理	3	时间表的编制方法	掌握

续表

考核范围	考核比重(%)	考核要点	重要程度
办公效率和时间管理	3	时间表的类型	熟知
		工作日志的基本内容和要求	掌握
常用事务文书的拟写	5	会议记录的概念和特点	熟知
		会议记录的结构	掌握
		意向书的概念和特点	熟知
		意向书的结构	掌握
		订货单的概念和类型	熟知
		订货单的结构	掌握
		产品说明书的概念和类型	熟知
		产品说明书的结构	掌握
		简报的概念和特点	熟知
		简报的结构	掌握
会议筹备	4	会议议程的内容	掌握
		会议日程的内容	掌握
		会址选择的注意事项	掌握
会议中的服务	3	信息加工的形式	熟知
		信息传递的方式	掌握
		会议值班的工作内容	掌握
		会议保卫工作内容	了解
会议的善后工作	4	清退会议文件资料基本要求	熟知
		会议经费结算的方法	掌握
商务活动	3	开放参观活动方案的内容	掌握
		宴请的形式	掌握
		宴请的目的	熟知
商务旅行	3	旅行计划的内容	掌握
		有关旅行信息	熟知
		日程安排表的内容	掌握
		出国旅行的准备	掌握
		出国旅行的手续	掌握
		时差的基本知识	熟知