

用于秘书国家职业技能鉴定考试

权威专家深度辅导, 紧密配合国家题库

秘书

职业资格考试 通关指南

主编 吴良勤 李 展

本书适用于报考国家职业资格
四级秘书、三级秘书的考生使用



外语教学与研究出版社

用于秘书国家职业技能鉴定考试

权威专家深度辅导，紧密配合国家题库

秘书

职业资格考试 通关指南

主 审 王瑞成 蔡 平

主 编 吴良勤 李 展

副主编 雷 鸣 陈建国 曹有根

外语教学与研究出版社

北 京



图书在版编目(CIP)数据

秘书职业资格证书通关指南/ 吴良勤, 李展主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2011.7
ISBN 978-7-5135-1019-6

I. ①秘… II. ①吴… ②李… III. ①秘书学—资格考试—自学参考资料
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 136126 号

universal tool · unique value · useful source · unanimous choice



悠游网—外语学习 一网打尽
www.2u4u.com.cn

外研社旗下网站, 打造外语阅读、视听、测试、共享的全方位平台

登录悠游网, 您可以:

- 阅读精品外语读物, 独有资源, 涵盖广泛, 学习必备。
- 观看双语视频、名家课堂、外语系列讲座。
- 多元外语测试, 检测外语水平和专项能力, 获得外语学习方案。
- 外语资源共享, 网友互动, 小组讨论, 专家答疑, 语言学习无疑难。
- 网站推出众多精彩大礼包, 可通过积分换购。

贴心小提示:

悠游网增值服务: 提供海量电子文档、视频、MP3、手机应用下载!

出版人: 于春迟

责任编辑: 徐晓丹

封面设计: 姜凯

版式设计: 韩晓梦

出版发行: 外语教学与研究出版社

社址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网址: <http://www.fltrp.com>

印刷: 三河市北燕印装有限公司

开本: 787×1092 1/16

印张: 25.5

版次: 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5135-1019-6

定价: 45.00 元

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 210190001

前言

随着经济的快速发展，用人单位对秘书人员素质和能力的要求越来越高，熟悉秘书岗位技能、能够熟练应对各项工作任务的高水平秘书越来越难觅“芳踪”。而另一种现实是，高校文秘专业的毕业生就业质量不高，其原因就在于文秘专业学生的能力与用人单位的需求脱节。为适应用人单位的需要，各高等院校逐渐开始重视对学生职业能力的培养，特别是高职高专院校不断进行教育教学改革，力求实现教育教学与工作实际的“零距离”，其中双证教育就是改革的重要举措之一。

所谓双证教育，就是要求学生取得学历证书的同时，参加社会职业资格鉴定，取得相应等级的证书。以文秘专业为例，除了学历证书之外，一个必备证书就是秘书职业资格证书。因此，考取秘书职业资格证书成为文秘专业学生的一件大事。

由国家人力资源和社会保障部颁发的秘书职业资格证书已成为业界最具权威的职业资格证书，是广大秘书从业者的“敲门砖”。据统计，参考人员除了文秘专业学生外，还包括管理、外语、新闻、公共关系等专业的学生以及企事业单位的秘书、助理、文员等办公室工作人员，专业涉及面广，参考人数多，社会关注度高，考试重要性可见一斑。

为了帮助报考人员顺利通过秘书四级、三级职业资格考试，我们联合江苏、安徽、浙江、河南等省有多年秘书教育和培训经验的老师，编写了这本《秘书职业资格考试通关指南》。

本书主要有以下三个突出特点：

一是内容全面解析精当，重点难点深入剖析。本书严格按照《秘书国家职业标准》（2006年版）编写，以中国就业培训技术指导中心组织编写的“秘书国家职业资格培训系列教程”为依据，对考证所涉及的内容进行了系统梳理，涵盖了秘书四级、三级考纲要求的所有考点，对知识考核和技能考核要点进行了归纳

总结,对考试重点、难点进行了深入的剖析。

二是深度归纳命题规律,系统总结解题技巧。本书的编写者均长期从事秘书考证辅导和培训,熟悉命题规律和考试特点。因此,作为长期培训实践经验的结晶,本书与考证试题高度对接,特别是在破解答题技巧方面,总结出了一套行之有效的办法。这对考生顺利获取证书具有指导意义。

三是涵盖最新考试题型,选用历年真题训练。本书以目前最新的考试题型为蓝本,逐一解析,讲解应对方法。同时,为了提高针对性,本书的训练题目基本上都选自历年考试的真题,这种实战式模拟训练,对于考生考试具有极大的帮助。

我们希望本书能成为考生备考的法宝,祝广大考生顺利考取职业资格证书!

吴良勤

2011年3月于南京银河湾

目 录

第一章 秘书职业资格鉴定考试概述

第一节 《秘书国家职业标准》(2006 年版) 解读	1
一、职业概况	1
二、基本要求	4
三、工作要求	6
四、比重表	15
第二节 秘书职业资格鉴定考试概述	16
一、考试依据	16
二、内容构成	16
三、各部分考试题型及分值安排	17
四、成绩计算	17

第二章 职业道德与秘书礼仪

第一节 考点解析	18
一、考试重点与难点	18
二、考点解析	19
第二节 仿真训练	23
一、职业道德基础知识	23
二、职业道德个人表现	26
三、秘书礼仪	27

第三章 文书基础

第一节 考点解析	29
一、考试重点与难点	29
二、考点解析	29
第二节 仿真训练	35
一、单项选择题	35
二、多项选择题	38

第四章 办公自动化基础和速记基础

第一节 考点解析	41
----------	----

一、考试重点与难点	41
二、考点解析	42
第二节 仿真训练	49
一、单项选择题	49
二、多项选择题	52
第五章 沟通基础	
第一节 考点解析	57
一、考试重点与难点	57
二、考点解析	57
第二节 仿真训练	62
一、单项选择题	62
二、多项选择题	64
第六章 企业管理基础	
第一节 考点解析	67
一、考试重点与难点	67
二、考点解析	67
第二节 仿真训练	73
一、单项选择题	73
二、多项选择题	75
第七章 法律与法规	
第一节 考点解析	78
一、考试重点与难点	78
二、考点解析	78
第二节 仿真训练	87
一、单项选择题	87
二、多项选择题	90
第八章 会议管理	
第一节 考点解析	94
一、考试重点与难点	94
二、考点解析	95

第二节 仿真训练	111
一、四级秘书	111
二、三级秘书	116
第九章 日常事务管理	
第一节 考点解析	123
一、考试重点与难点	123
二、考点解析	124
第二节 仿真训练	226
一、四级秘书	226
二、三级秘书	234
第十章 文书拟写与处理	
第一节 考点解析	242
一、考试重点与难点	242
二、考点解析	243
第二节 仿真训练	257
一、四级秘书	257
二、三级秘书	268
第十一章 答题指导与模拟测试	
第一节 答题指导	277
一、考试试题类型	277
二、各种题型答题技巧	277
第二节 模拟测试	280
秘书职业资格四级模拟测试（一）	280
秘书职业资格四级模拟测试（二）	299
秘书职业资格四级模拟测试（三）	317
秘书职业资格三级模拟测试（一）	336
秘书职业资格三级模拟测试（二）	355
秘书职业资格三级模拟测试（三）	373
后 记	394

第一章 秘书职业资格鉴定 考试概述

第一节 《秘书国家职业标准》 (2006 年版) 解读

一、职业概况

(一) 职业名称

秘书。

(二) 职业定义

秘书指从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

(三) 职业等级

秘书职业共设四个等级，分别为：五级秘书（国家职业资格五级）、四级秘书（国家职业资格四级）、三级秘书（国家职业资格三级）、二级秘书（国家职业资格二级）。

(四) 职业环境

室内，常温。

(五) 职业能力特征

具备文字与语言沟通能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。

(六) 基本文化程度

高中毕业（或同等学历）。

(七) 培训要求

1. 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：五级秘书不少于 220 标准学时，四级秘书不少于

200 标准学时, 三级秘书不少于 200 标准学时, 二级秘书不少于 150 标准学时。

2. 培训教师

应具有本职业 2 年以上培训经验。培训五级秘书、四级秘书的教师应具有三级秘书及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格; 培训三级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格; 培训二级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书 3 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

3. 培训场地设备

培训场地应具有可容纳 20 名以上学员的标准教室, 并配备电视机、VCD 机、录音机、录像机、摄像机、投影仪、计算机、打印机、复印机、传真机、碎纸机、光盘刻录机、数码相机、扫描仪等设备。

(八) 鉴定要求

1. 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

2. 申报条件

(1) 五级秘书 (具备以下条件之一者)

连续从事本职业工作 1 年以上。

具有中等职业学校本专业 (职业) 或相关专业毕业证书。

经本职业五级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(2) 四级秘书 (具备以下条件之一者)

连续从事本职业工作 3 年以上。

连续从事本职业工作 2 年以上, 经本职业四级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

取得本职业五级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 2 年以上。

取得本职业五级职业资格证书后, 连续从事本职业工作 1 年以上, 经本职业四级正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。

(3) 三级秘书（具备以下条件之一者）

连续从事本职业工作 6 年以上。

具有以高级技能为培养目标的技工学校、技师学院和职业技术学院本专业或相关专业毕业证书。

取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

具有本专业或相关专业大学专科及以上学历证书。

取得其他专业大学专科及以上学历证书后，连续从事本职业工作 1 年以上。

取得其他专业大学专科及以上学历证书后，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(4) 二级秘书（具备以下条件之一者）

连续从事本职业工作 13 年以上。

取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

取得本专业或相关专业大学本科学历证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

取得硕士研究生及以上学历证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

（注：相关专业是指行政管理、工商管理、信息管理、汉语言文学、新闻学、传播学、档案学、公共关系、英语等专业。）

3. 鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核，理论知识考试采用闭

卷笔试方式，专业能力考核采用笔试、录像等方式进行。理论知识考试和专业能力考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。二级秘书还必须进行综合评审。涉外秘书加试秘书英语考试，秘书英语考试采用闭卷笔试方式，成绩达 60 分以上者为合格。

4. 考评人员与考生配比

理论知识考试、专业能力考核和秘书英语考试考评人员与考生配比为 1:20，每个标准教室不少于 2 名考评人员；综合评审委员不少于 5 人。

5. 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90 分钟，专业能力考核时间不少于 120 分钟，秘书英语考试时间不少于 90 分钟，综合评审时间不少于 30 分钟。

6. 鉴定场所设备

理论知识考试和秘书英语考试在标准教室进行。专业能力考核在具有计算机、电视机、录音机、录像机、VCD 机和投影仪等设备的标准教室进行。

二、基本要求

（一）职业道德

1. 职业道德基本知识（略）

2. 职业守则

（1）谦虚谨慎，文明礼貌。

（2）办事公道，热情服务。

（3）实事求是，讲究时效。

（4）兢兢业业，甘当无名英雄。

（5）忠于职守，自觉履行各项职责。

（6）钻研业务，掌握秘书工作各项技能。

（7）奉公守法，不假借上司名义以权谋私。

（8）树立承诺意识、时限意识、精准意识、保密意识、权责意识、服务意识。

（二）基础知识

1. 文书基础

- (1) 应用文书的概念与制发程序。
- (2) 应用文书的格式。
- (3) 应用文书的要素。
- (4) 应用文书的表达方式。

2. 办公自动化基础

- (1) 计算机基础知识。
- (2) Windows XP 操作系统应用基础。
- (3) Word 2003 应用基础。
- (4) Excel 2003 应用基础。
- (5) PowerPoint 2003 应用基础。
- (6) 计算机网络应用基础。

3. 沟通基础

- (1) 沟通的基本概念与内容。
- (2) 沟通的方法与技巧。
- (3) 横向沟通与纵向沟通。

4. 速记基础

- (1) 速记概述。
- (2) 手写速记知识。
- (3) 计算机速记知识。

5. 企业管理基础

- (1) 企业管理常识。
- (2) 企业文化知识。
- (3) 企业人事管理知识。
- (4) 企业公共关系知识。
- (5) 企业经营常识。

6. 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国公司法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

- (4) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。
- (6) 《世界贸易组织法》相关知识。

三、工作要求

本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求，见下列表。

(一) 五级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
会议管理	会前筹备	1. 能够发送会议通知 2. 能够制作会议证件和指示标志 3. 能够预订会议室 4. 能够预订、确认会议住宿 5. 能够确认最终参会人员	1. 会议的构成要素 2. 常见的会议种类 3. 会议通知的内容 4. 会议证件的样式 5. 会议指示的标志 6. 会议室预订知识 7. 会议接待工作的内容与基本程序
	会中服务	1. 能够按要求接站 2. 能够完成签到工作 3. 能够引导与会人员就座	1. 接站的准备内容 2. 签到工作的内容 3. 引导与会人员就座的方法
	会后落实	1. 能够安排与会人员返程 2. 能够清退会议文件资料 3. 能够整理会议室	1. 返程工作的服务要求 2. 清退会议文件资料的基本要求 3. 整理会议室的注意事项
事务管理	接待	1. 能够按职业要求着装 2. 能够正确接听、拨打电话 3. 能够迎送来访者 4. 能够招待来访者 5. 能够设计、填写接待记录与电话记录表	1. 着装的要求 2. 仪态的要求 3. 接听、拨打电话的基本要求 4. 迎送来访者的礼节要求 5. 接待的程序及要求 6. 电话记录表的设计要求 7. 接待记录表的设计要求

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
事务管理	办公环境管理	1. 能够维护接待室、会议室等相关公共区域的环境 2. 能够维护上司的办公环境 3. 能够维护本人的办公环境	1. 公共环境构成的知识 2. 上司办公环境的要求 3. 个人办公环境的要求 4. 常用个人办公用品的种类 5. 常用公共物品的种类
	办公室日常事务管理	1. 能够安排会议室 2. 能够安排用车 3. 能够处理邮件	1. 会议室登记的要求 2. 用车登记的要求 3. 签收邮件的流程 4. 传阅邮件的要求 5. 寄发邮件的要求
	办公用品与设备的使用和管理	1. 能够发放办公用品 2. 能够使用打印机打印文档 3. 能够使用传真机收发文件并对结果进行确认 4. 能够使用复印机复印文件 5. 能够使用碎纸机销毁文件	1. 常用办公用品的种类 2. 发放办公用品的手续 3. 打印机的种类及安装知识 4. 传真机的使用与维护常识 5. 复印机的使用与维护常识 6. 碎纸机的日常维护
文书拟写与处理	文书拟写	1. 能够拟写事项性通知 2. 能够拟写商洽函 3. 能够拟写传真稿 4. 能够拟写备忘录 5. 能够拟写请柬 6. 能够拟写邀请信 7. 能够拟写贺信（电） 8. 能够拟写感谢信 9. 能够拟写各种类型的启事	1. 事项性通知的概念、类型及拟写要点 2. 商洽函的概念、拟写要点及注意事项 3. 传真件的格式 4. 备忘录的格式 5. 请柬的格式 6. 邀请信的写作要求 7. 邀请信与请柬的区别 8. 贺信（电）的写作要求 9. 感谢信的写作要求 10. 启事的概念、种类、特点及写作要求
	收文、发文处理	1. 能够签收文书 2. 能够拆封文书 3. 能够登记文书 4. 能够分发文书	1. 文书签收的要求 2. 文书拆封的要求 3. 文书登记的要求 4. 文书分发的要求 5. 收文、发文处理程序

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
文书拟写与处理	文档管理	1. 能够确定归档范围 2. 能够对文书进行立卷归档	1. 档案的概念、特点与种类 2. 立卷、归档、档案收集的含义 3. 归档制度的内容 4. 文书归档的要求 5. 档案装订的方法与要求

(二) 四级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
会议管理	会前筹备	1. 能够拟订会议议程、日程 2. 能够提供会议地点备选方案 3. 能够布置会场和安排座次 4. 能够发布会议信息 5. 能够安排会议食宿、车辆 6. 能够邀请嘉宾 7. 能够准备会议资料、会议用品 8. 能够安排会议礼仪服务 9. 能够检查会议常用视听设备是否正常	1. 会议议程、日程的内容 2. 会议地点选择的要求 3. 会场整体布局的要求 4. 主席台座次和场内座次 5. 会议信息发布的内容与方法 6. 安排食宿的常识 7. 邀请嘉宾的要求 8. 会议资料和用品的类型及准备程序 9. 会议礼仪服务的知识 10. 会议常用视听设备检查的内容和要求
	会中服务	1. 能够安排会议值班工作 2. 能够联系和接待新闻媒体 3. 能够进行会议记录 4. 能够收集与会人员对会议的意见和建议 5. 能够印发会议简报 6. 能够安排与会人员的集体合影	1. 会议值班工作的内容要求 2. 接待新闻媒体的工作内容 3. 会议记录的特点 4. 会议记录的注意事项 5. 收集会议信息的要求 6. 会议简报的内容和要求 7. 反馈会议信息的内容与要求

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
会议管理	会后落实	1. 能够收集、整理会议文件资料 2. 能够印发会议纪要 3. 能够结算会议经费 4. 能够收集、反馈会议精神的落实情况	1. 会议文件资料收集、整理的要求 2. 会议纪要的内容和要求 3. 会议经费结算的方法 4. 收集、反馈会议精神落实情况的方法
事务管理	接待	1. 能够制订接待工作计划 2. 能够安排迎送来访团体 3. 能够安排来访者食宿、交通、行程 4. 能够安排来访者的参观、娱乐活动	1. 确定接待规格的方法 2. 接待计划的基本内容和要求 3. 中餐宴请礼仪的要求 4. 用车礼仪的要求
	办公环境管理	1. 能够布置办公室 2. 能够检查办公室环境的安全状况 3. 能够对办公室安全隐患提出处理办法	1. 办公室的布置要求 2. 办公室的布置原则 3. 安全检查的内容与要求 4. 安全隐患表的填写要求 5. 设备故障表的填写要求
	办公室日常事务管理	1. 能够编制工作时间表 2. 能够编制、管理工作日志 3. 能够管理印章和介绍信 4. 能够安排值班工作 5. 能够办理现金使用手续 6. 能够办理上司的差旅事务 7. 能够办理上司临时交办的事项 8. 能够完成文字记录工作	1. 工作时间表的内容与编写要求 2. 时间管理的内容、工具与技巧 3. 工作日志的内容与编写要求 4. 管理上司工作日志的方法及注意事项 5. 印章的种类、样式、管理与使用要求 6. 介绍信的使用要求 7. 值班工作的内容、任务与要求 8. 现金提取、使用与报销要求 9. 办理差旅事务的要求 10. 上司临时交办事项的特点、范围 11. 文字记录的方法与要求