

用于国家职业技能鉴定

秘书

国家职业资格 培训教程

(二级秘书·国家职业资格二级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

MISHU
GUOJIA ZHIYE ZIGE
PEIXUN JIAOCHENG



用于国家职业技能鉴定

秘书国家职业资格培训教程

(二级秘书·国家职业资格二级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书国家职业资格培训教程：二级秘书·国家职业资格
二级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中
央广播电视大学出版社，2013.8

用于国家职业技能鉴定

ISBN 978-7-304-06073-2

I. ①秘… II. ①中… III. ①秘书—职业技能—鉴定
—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 069828 号

版权所有，翻印必究。

用于国家职业技能鉴定

秘书国家职业资格培训教程 (二级秘书·国家职业资格二级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行：中央广播电视大学出版社

电话：营销中心 010-66490011 总编室 010-68182524

网址：<http://www.crtvup.com.cn>

地址：北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编：100039

经销：新华书店北京发行所

策划编辑：苏 醒

责任编辑：谷春林

印刷：北京云浩印刷有限责任公司

印数：0001~5000

版本：2013 年 12 月第 1 版

2014 年 3 月第 1 次印刷

开本：787×1092 1/16

印张：24.5 字数：527 千字

书号：ISBN 978-7-304-06073-2

定价：53.00 元

(如有缺页或倒装，本社负责退换)

《秘书国家职业资格培训教程》

编审委员会

主任：刘康

副主任：张亚男 艾一平

委员：苏醒 张玲莉 刘萌 张丽琍

郭春燕 胡晓涓 王英红 张平

郭秀敏 汪玉川 苏丽莹 廖清

刘建华 伊强 周季平 杨文丰

徐飏 谷春林 郭冬 郭建庆

唐可为 李明杰 陈蕾

《二级秘书·国家职业资格二级》

编审人员

主 编：刘 萌

执行主编：汪玉川 杨文丰

编写人员：（按章节顺序为序）

王英红 张 平 郭秀敏 郭春燕

汪玉川 苏丽莹 廖 清 刘建华

伊 强 张丽琍 胡晓涓 刘 萌

杨文丰

审 定：郭 冬 张玲莉 郭建庆 唐可为

李明杰 苏 醒 谷春林

前 言

为推动秘书职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在秘书从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心组织专家依据《秘书国家职业标准》（以下简称“标准”）编写了《秘书国家职业资格培训教程》（以下简称“教程”）。

“教程”在编写中紧贴“标准”，在内容上突出了“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，结合秘书职业发展最新趋势及工作要求，突出职业培训特色；在结构上对旧有教程内容及层级衔接进行了部分调整。为便于考生使用，新教程分为两编，将基础知识与工作要求两本教材合二为一。各级新教程（五级除外）在每节前面都设有“先修内容”模块，对低级别中涉及的相关知识与技能进行了概括，这将有利于学习者知识与技能的系统化。

本教程是秘书国家职业技能鉴定的推荐用书，适用于秘书的职业培训，也可以作为高校秘书及相关专业的专业课教学或实训教材使用，还可以供秘书职业广大从业人员自学及作为工具书之用。

本教程上编基础知识部分由王英红、张平、郭秀敏、郭春燕、汪玉川、苏丽莹、廖清、刘建华和伊强老师编写；下编工作要求中的会议管理部分由张丽琍、刘建华老师编写，事务管理部分由周季平、胡晓涓、郭春燕、刘萌老师编写，文书拟写部分（二级至五级）

分别由杨文丰、郭秀敏、张平、徐飏老师编写，收发文处理和文档管理部分由刘萌老师编写。

本教程在编写过程中，得到了来自人力资源和社会保障部、北京中鸿网略教育技术有限公司，全国诸多高校、培训机构以及中央广播电视大学出版社的大力支持。在此一并表示感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

中国就业培训技术指导中心

2014年3月

目 录

上编 基础知识

第一章 职业道德	2
第一节 职业道德概述	2
第二节 秘书职业道德	10
第二章 文书基础	22
第一节 商务文书的概念与制发程序	22
第二节 商务文书的格式	25
第三节 商务文书的要素	28
第四节 商务文书的表达方式	34
第三章 办公自动化基础	38
第一节 计算机基础知识	38
第二节 Windows 应用基础	43
第三节 Word 应用基础	49
第四节 Excel 应用基础	60
第五节 PowerPoint 应用基础	66
第六节 多媒体应用基础	74

85	第七节	计算机网络应用基础
96	第四章 沟通基础	
96	第一节	沟通的基本概念与内容
102	第二节	语言与非语言沟通
108	第三节	人际沟通
114	第四节	组织沟通
118	第五节	跨文化沟通
122	第六节	涉外谈判
128	第五章 速记基础	
128	第一节	认识速记
130	第二节	手写速记知识
142	第三节	计算机速记速录知识
147	第六章 管理基础	
147	第一节	管理常识
153	第二节	组织文化知识
161	第三节	人力资源管理知识
167	第四节	公共关系知识
176	第五节	组织经营常识
185	第七章 法律基础	
185	第一节	法的一般理论
192	第二节	经济法知识：劳动法
211	第三节	行政法知识：行政复议法

下编 工作要求

第一章 会议管理	226
第一节 会前筹备	226
第二节 会中服务	245
第三节 会后落实	258
第二章 事务管理	265
第一节 办公环境管理	265
第二节 办公室日常事务管理	276
第三节 商务活动	300
第四节 信息管理	325
第三章 文书拟写与处理	335
第一节 文书拟写	335
第二节 文档管理	372
参考文献	379
后记	382

基础应用 第一章

上 编

基础知识

本书是《基础应用》系列丛书的第一分册，主要介绍基础应用的基本概念、基本原理和基本方法。全书共分两章，第一章介绍基础应用的基本概念和原理，第二章介绍基础应用的基本方法。

本书可作为高等院校相关专业的基础课程教材，也可供从事相关工作的工程技术人员参考。

本书由清华大学出版社出版。

基础应用 第一章

第一章

第一节 基础应用的基本概念

基础应用是指在实际应用中，将理论知识转化为解决实际问题的能力。它包括对问题的分析、建模、求解和验证等各个环节。基础应用是工程技术人员必须具备的基本素质。

基础应用的基本概念包括：问题、模型、求解和验证。

一、问题的提出

问题的提出是基础应用的第一步。在实际应用中，问题往往是以一种模糊的形式出现的。我们需要对问题进行分析和抽象，将其转化为一个明确的数学模型。这个过程需要我们对问题的背景有深入的了解，并能够从大量的信息中提取出关键要素。

问题的提出通常包括以下几个步骤：明确问题的目标、收集相关信息、进行初步分析和抽象。

在明确问题的目标时，我们需要清楚地知道我们要解决什么问题，以及这个问题的边界条件是什么。在收集相关信息时，我们需要查阅相关的文献、资料，并与专家进行交流和讨论。在初步分析和抽象时，我们需要对问题进行分解，找出问题的关键要素，并将其转化为一个数学模型。

问题的提出是基础应用的关键环节，它决定了后续求解的方向和难度。

在实际应用中，问题的提出往往是一个反复的过程。我们需要不断地对问题进行分析和抽象，直到找到一个合适的数学模型为止。

第一章 职业道德

【本章提示】

通过本章的学习，重点理解和掌握以下内容：道德的含义，道德与法律的联系和区别；职业道德的概念、构成要素、特征和功能；秘书职业道德的基本要求和职业守则。

第一节 职业道德概述

【先修内容】

1. 道德的含义及其功能

道德是指以善恶为标准，通过社会舆论、内心信念和传统习惯来评价人的行为、调整人与人之间以及个人与社会之间相互关系的行动规范的总和。道德的基本功能有调节、教育、导向、激励等。

2. 道德与其他社会意识的区别

政治与道德的区别是：政治主要是通过强制性的国家制度和政策、政令起作用，而道德则通过社会舆论和说服教育的方式起作用。在阶级社会里，道德为阶级斗争服务，往往直接表现于为政治服务，政治制度也能强化统治阶级的道德威力。道德领域里的思想斗争常常和政治斗争相联系或影响到政治领域里的思想斗争。

道德与宗教的原则性区别在于：道德是世俗的现实社会生活中的行为规范，宗教则是一种超自然、超世俗的信仰；道德的根本精神是积极进取的，它主张为现实生活的理想而奋斗，宗教的根本精神则是消极弃世的；道德的作用随着社会的发展而日益增长，宗教的作用则随着社会的发展而日益削弱和衰亡。

道德与艺术的原则性区别在于：道德是用概念和原则来表述道德理想和准则，而艺术主要用形象反映自然环境和社会生活的真实情况。道德评价的根据是道德的原则

和规范,艺术评价的依据则是美的原则和规范;道德以善、恶范畴表述道德价值,艺术则用美、丑范畴表述艺术价值。

道德与法律的原则性区别在于:①道德在无阶级的原始共产主义社会时期就产生了,将来发展到一切阶级差别完全消灭之后,道德仍将继续作为维护社会秩序和调整人们关系的行为准则而存在;法律是私有制和阶级、国家出现之后才产生的,到将来阶级完全消灭之后,也会随着政治国家的消亡而消失。②道德是说服教育和榜样感化的自律性行为规范,它的作用通过社会舆论的赞扬和谴责、表彰和批评的方式来实现;法律则是禁令或强制性的他律规范,如果触犯了法律只有依靠执法机关的审讯和裁判来解决。③道德的原则和规范只是一些原则性规定,是评价行为善恶的标准;法律则含有各种具体的明文细则,是衡量有罪、无罪或罪行性质与严重性的依据。

3. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现为:调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系;有助于维护和提高企业的信誉,促进企业的发展;有助于提高全社会的道德水平。

4. 职业道德与企业文化

企业文化的主要内容包括:经营哲学、价值观念、企业精神、职业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命。这些统一的价值取向就是企业文化的内核。由此可见,职业道德是企业文化建设的主要内容和重要组成部分,企业文化建设可有效地推动员工职业道德的培育,加强职业道德的培育又可有效推进企业文化的建设。

【本节概括】

本节介绍道德、职业道德、职业技能与职业道德、职业道德修养知识。学习者要掌握道德和道德评价的含义,掌握道德规范与法律规范的关系;掌握职业道德的概念、历史发展、构成要素、特征和功能;理解职业道德的社会作用,了解社会主义职业道德含义及建设原则;了解职业技能与职业道德的关系,了解职业技能的作用;了解职业道德修养的含义,理解职业道德修养的重要性,掌握职业道德修养的内容、途径与方法。

【引导案例】

曾经有位中国学生在法国留学,他发现当地公共交通系统的管理上存在漏洞,便经常逃票上车。4年过去了,名牌大学的金字招牌和优秀的学业成绩让他充满自信,但他的求职却一次次失败。最后一次,他冲进某公司人力资源部经理的办公室,要求经理对于不予录用他给出一个合理的理由。对方的答复是:“我们查了你的信用记录,发现你有3次乘公交车逃票被处罚的记录。此事证明了两点:第一,你不尊重规则。不仅如此,你善于发现规则中的漏洞并恶意使用。第二,你不值得信任。我们公司许

多工作的进行是必须依靠信任进行的，因为工作中公司将赋予你许多职权。为了节约成本，我们没有办法设置复杂的监督机构，正如我们的公共交通系统一样。所以我们没有办法雇用你，可以确切地说，在这个国家甚至整个欧盟，你可能找不到雇用你的公司。”直到此时，他才如梦方醒。然而，真正让他产生一语惊心之感的，却还是对方最后提到的一句话：道德常常能弥补智慧的缺陷，然而，智慧却永远填补不了道德的空白。

点评：人的道德品质，往往从细小的地方表现出来，俗话说：不因善小而不为，不因恶小而为之。有人会觉得，占用公司一本稿纸、一支圆珠笔没有什么大不了的，这些不值钱的东西，用用没有什么关系。其实，这种想法是错误的。许多人在职场打拼多年，没有取得成功，就是败在自己不良的职业操守上。要充分认识道德的重要性，认真接受道德教育，自觉培育职业精神，不断提升内在的道德品质，把道德规范变成自己在职业活动中遵循的信念和标准，提升职业道德水准。

一、道德

（一）道德的含义

道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间的关系的特殊行为规范的总和。由此可见，道德包含3层含义：一个社会的道德的性质、内容，是由社会生产方式、经济关系（物质利益关系）决定的；道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们的行为的；道德不是由专门的机构来制定和强制实施的，而是依靠社会舆论和人们的信念、传统、习惯，以及教育的力量来调节的。

公民道德建设体现在社会公德、职业道德和家庭美德3个方面。它们相互联系、相互支撑、相互促进，构成公民道德建设的主体。

（二）道德评价

道德评价是人们依据一定的道德原则和规范，对自己或他人的行为进行是非、善恶判断，表明自己态度和价值倾向的活动。根据道德评价主体的不同，道德评价可分为自我道德评价和社会道德评价。道德评价具有扩散性和持久性的特点。

二、职业道德

（一）职业道德的概念与历史发展

职业道德就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，又是从

业人员对社会所负的道德责任与义务。职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间等关系。职业道德与一定的职业生活相联系,来源于一定的社会公德体系,并受其统领和指导。职业道德体现着或包含着社会公德,它的职业性、连续性和实践性等能使社会公德的原则、理想和规范在职业活动中得到具体的贯彻和落实。职业道德与社会公德是部分与整体、个性与共性的关系,两者既有区别又有联系。我国传统职业道德的精华主要有:公忠体国的社会责任感;恪尽职守的敬业精神;自强不息、勇于革新的拼搏精神;以礼待人的和谐精神;诚实守信的做人准则;见利思义、以义取利的价值取向。西方发达国家职业道德精华主要有:社会责任至上、敬业、诚信、创新。

(二) 职业道德的构成要素

职业道德由意识性要素、规范性要素和行为性要素构成。其中,意识性要素是前提和统帅,规范性要素是核心,行为性要素是目的。

1. 意识性要素

职业道德的意识性要素包括职业理想、职业态度、职业良心、职业荣誉。它反映了一定职业和其从业者的一种价值目标、劳动态度、道德责任感和自尊感。

2. 规范性要素

职业道德的规范性要素包括职业责任、职业行为准则、职业纪律,它是职业活动中的道德要求的直接表达。

3. 行为性要素

职业道德的行为性要素包括职业行为方式、职业作风、职业技能和生活方式等。它是从业人员特殊性的价值取向,包括情操作风、兴趣爱好、行为方式和品质的反映和体现。

(三) 职业道德的特征

1. 鲜明的行业性

职业道德是在特定的职业实践中,通过职业角色将社会道德具体地体现出来。因各行各业的职业道德规范各不相同,由此也就形成了某一行业特有的道德传统和道德习惯。

2. 适用范围的有限性

每种职业所承担的职业责任和义务不同,从而各自特定的职业道德的具体规范就不可能完全相同。因此,职业道德具有适用范围的有限性。

3. 一定的强制性

职业道德以制度、章程、条例的形式表达纪律要求。当从业人员违反了职业章程、职业合同、操作规程给企业和社会带来损失或者危害时,职业道德就用具体的评价标准对违规者进行处罚,使违反职业道德的人受到纪律或者法律的制裁,因此职业道德

兼有强烈的纪律性，具有一定的强制性。

4. 表现形式的多样性

任何职业都对社会负有特殊的使命、责任和义务。不同的职业内容和职业生活，形成不同的职业道德规范。每一种具体职业道德规范只适用于一定的职业和从事这一职业活动的人员，因此，社会分工产生的多样性也决定了职业道德表现形式的多样性。

5. 稳定性、连续性

职业道德主要是用来规范从事本职业从业人员的行为活动的，这就要求各行各业的职业道德必须在内容和结构上更多地反映该职业的特殊要求，并继承和发扬传统职业道德中的精华，从而形成比较稳定的职业道德传统习惯和比较特殊的职业心理与品质要求。

6. 利益相关性

利益是道德的基础，各行各业的职业道德规范总是直接或间接地与从业者的实际利益相关联。

(四) 职业道德的功能

1. 导向功能

导向功能是指职业道德具有引导职业活动方向的效用。职业道德的导向功能表现在3个方面：

(1) 确立正确的职业理想，使企业和从业人员提高社会责任感，坚持社会文明前进的方向。

(2) 根据企事业单位发展战略和经营理念，引导企事业单位和从业人员集中智慧和力量，促进企事业单位健康发展，推动从业人员取得事业成功。

(3) 通过职业道德基本要求，引导从业人员的职业行为符合企业发展的具体要求，确保从业人员岗位活动不出偏差。

2. 规范功能

规范功能是指职业道德具有促进从业活动规范化和标准化的效用。职业道德规范功能表现在两个方面：

(1) 通过岗位责任的总体规定，使从业人员明白职业活动的基本要求。

(2) 通过具体的操作规程和违规处罚规则，让从业人员了解职业行为底线。

3. 整合功能

整合功能是指企业通过职业道德核心理念对企业内部不同部门、不同利益个体之间进行调解，起到凝聚人心、协调统一的效用。职业道德的整合功能表现在3个方面：

(1) 通过企业目标吸引员工的注意力、促进组织凝聚力形成。

(2) 通过企业价值理念调整内部利益关系，发扬精神的力量，最大限度地消除分歧，化解内部矛盾。

(3) 通过硬性要求，增强威慑力，抑制投机、越轨心理，以有效消除偏离正常轨道的思想和行为。

4. 激励功能

激励功能是指职业道德能够激发从业人员产生内在动力的效用。激励的功能可通过以下途径实现：一是教育引导，帮助从业人员树立崇高的职业理想；二是通过榜样、典型的示范，提供鲜活、明确、具有感召力的行为坐标参照系；三是考评奖惩机制。

(五) 职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，它一方面具有社会道德的一般作用，另一方面它又具有自身的特殊作用，具体表现在以下几个方面。

1. 有利于调整职业利益关系，维护社会生产和生活秩序

职业道德有利于调节职业与社会之间、不同职业之间、职业内部员工之间、上下级之间、员工与单位之间的关系，促进社会生产和社会秩序的稳定与正常运行。

2. 有助于提高人们的社会道德水平，促进良好社会风尚的形成

职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业、如何对待工作的态度，也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现。另一方面，职业道德也涉及一个职业集体，甚至一个行业全体人员的行为表现。如果每个职业、每个行业集体都具备优良的道德，就会对整个社会道德水平的提高发挥重要的示范和引导作用。

3. 有利于完善人格，促进人的全面发展

职业道德通过制定具体的职业岗位责任规范，指导人们明确岗位目标、履行岗位职责、完成岗位任务，培养职业道德品质，进而使从业者形成崇高的道德人格，促进他们的全面发展。

(六) 社会主义职业道德建设的基本原则

社会主义职业道德确立了以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容，以社会主义荣辱观为基本准则的职业道德体系。社会主义职业道德体系的主体部分包括3个层次：最高层次是社会主义职业道德的核心——为人民服务；第二层次是各行各业都应当遵守的5项基本规范，即“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”；第三层次是各行各业自己的具体职业规范。社会主义职业道德的特征表现为继承性与创造性的统一，阶级性和人民性的统一，先进性和广泛性的统一。

1. 坚持社会主义核心价值体系

坚持社会主义核心价值体系，体现社会主义核心价值观。社会主义核心价值体系在职业道德建设中发挥着统领作用，表现在以下几个方面。

(1) 引领职业道德建设的目标方向。社会主义核心价值体系从根本上保证职业道德建设为人民服务的正确方向。

(2) 确立职业道德建设的共同理想。中国特色社会主义的共同理想为职业道德建设奠定了坚实的基础。