

用于国家职业技能鉴定

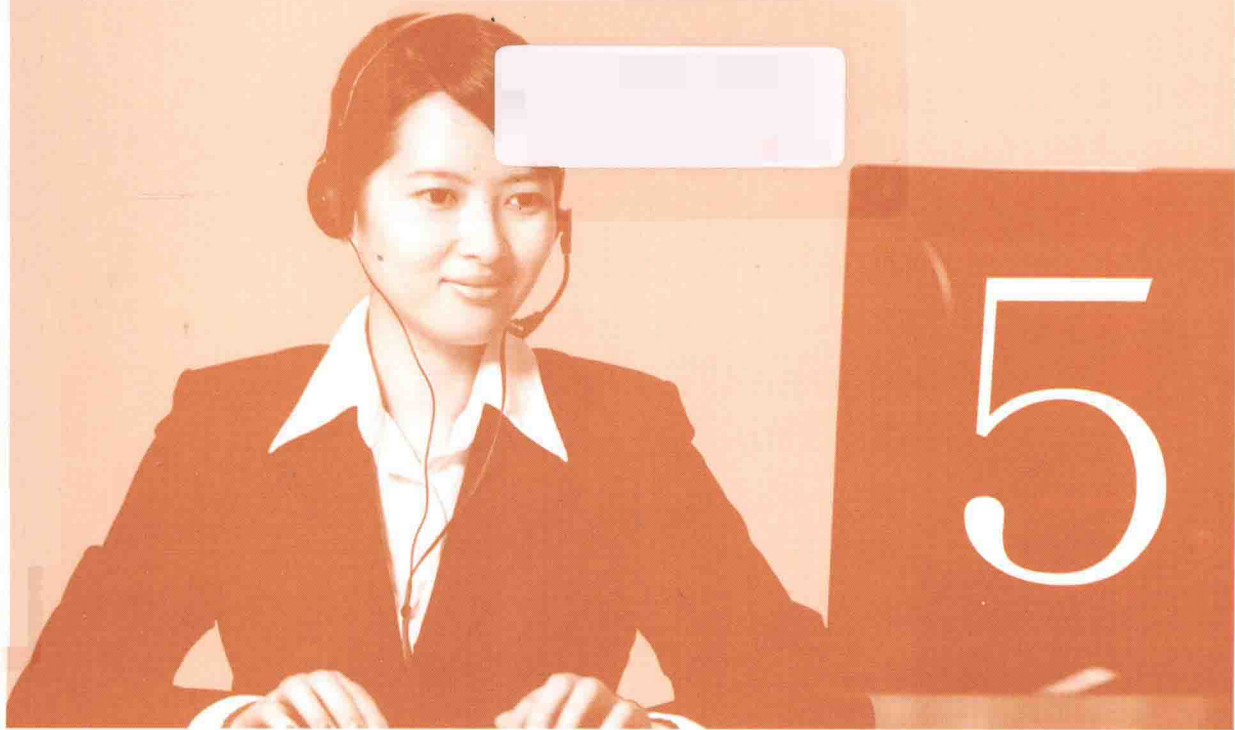
秘书

国家职业资格 培训教程

(五级秘书·国家职业资格五级)

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

（五级秘书·国家职业资格五级）

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：五级秘书·国家职业资格
五级 / 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 978-7-304-06076-3

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 069460 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（五级秘书·国家职业资格五级）

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 010-58840200 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：冯 欢

印刷：北京云浩印刷有限责任公司

印数：0001~10000

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：20 字数：426 千字

书号：ISBN 978-7-304-06076-3

定价：45.00 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

《五级秘书·国家职业资格五级》

编审人员

主 编：胡晓涓

执行主编：周季平 徐 飏

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 周季平 胡晓涓

徐 飏 刘 萌

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，结合了最新的秘书职业发展趋势及工作要求，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，新教程分为上编和下编，将基础知识与工作要求两本教材合二为一。

本教程是秘书国家职业技能鉴定的推荐用书，可作为秘书职业的培训用书，也可以作为高校秘书及其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。

本教程的编写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，欢迎广大读者及诸位同仁批评指正。

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 秘书职业道德	2
第一节 职业道德基本知识	2
第二节 秘书道德规范	8
第二章 文书基础	15
第一节 应用文书的概念与制发程序	15
第二节 应用文书的格式	18
第三节 应用文书的要素	20
第四节 应用文书的表达方式	28
第三章 办公自动化基础	34
第一节 计算机基础知识	34
第二节 操作系统使用基础	41
第三节 Word 应用基础	46
第四节 Excel 应用基础	53
第五节 PowerPoint 应用基础	63
第六节 多媒体应用基础	71
第七节 计算机网络应用基础	77

第四章 沟通基础	87
第一节 沟通的基本概念与内容	87
第二节 语言与非语言沟通	92
第三节 人际沟通	95
第四节 组织沟通	100
第五节 跨文化沟通	104
第六节 涉外谈判	106
第五章 速记基础	110
第一节 认识速记	110
第二节 手写速记知识	113
第三节 计算机速记速录知识	123
第六章 管理基础	128
第一节 管理常识	128
第二节 组织文化知识	131
第三节 人力资源管理知识	134
第四节 公共关系知识	138
第五节 组织经营常识	142
第七章 法律基础	147
第一节 法律基础理论知识	147
第二节 企业法	152
第三节 行政许可法	173

下编 工作要求

第一章 会议管理	184
第一节 会前筹备.....	184
第二节 会中服务.....	202
第三节 会后落实.....	210
第二章 事务管理	215
第一节 接 待.....	215
第二节 办公环境管理.....	238
第三节 办公室日常事务管理.....	247
第四节 办公用品与设备的使用与管理.....	255
第三章 文书拟写与处理	279
第一节 文书拟写.....	279
第二节 收文、发文处理.....	298
参考文献	307
后 记	309

上 编

基础知识

第一章 秘书职业道德

【本章提示】

通过对本章的学习，学习者应掌握道德的含义，了解道德与法律的关系；掌握职业道德的内涵、本质与特征；掌握社会主义职业道德的基本要求，理解职业道德对个人和企业的意义；掌握秘书职业道德的内涵和作用，熟知秘书职业道德的基本内容；掌握秘书职业道德行为养成的途径和方法。

第一节 职业道德基本知识

【本节提要】

本节主要介绍职业道德的基本知识。通过对本节的学习，学生可以明确道德与职业道德的含义，以及职业道德对个人和企业的意义。

【引导案例】

联想集团的创始人柳传志说：“一位好的职工首先在德方面应该有很高的要求，要有很强的责任心，强烈的上进心，并能逐渐地把上进心转化为事业心。”松下公司的选拔标准：能够作出正确价值判断的人。麦当劳公司的选拔标准：吃苦耐劳和创业精神。惠普公司对人才的要求：正直、诚信、体贴别人、公平、热诚。

点评：从众多知名企业的人才选拔标准可以看出，对从事职业的人而言道德排在所有评价标准的前面。学历资格不是公司招聘首先考虑的条件，名企用人并不像我们所想象的单看学历或者智商，他们更看重的是职工在工作中所展现的正确的态度和高尚的道德情操与品质。因此，秘书从业者也应该建立科学的职业道德基本认知，并能将科学的职业道德认知上升为自觉行为，形成良好的职业道德素质。

一、道德

（一）道德的含义

所谓道德，就是由一定社会的经济基础所决定，以善恶为评价标准，依靠社会舆论、传统习惯和人们内心信念来维系的，调整人与人、人与社会之间关系的行为规范的总和。

（二）道德规范和法律规范的关系

1. 法律与道德的区别

（1）产生的前提条件不同

法律是国家按照统治阶级的利益和意志制定或认可，并由国家强制力保证实施的行为规范的总和。法律的产生以国家的形成为前提条件，是国家制定并且带有强制性的行为规范。而道德并不以国家的产生为前提。

（2）表现形式不同

法律是国家制定或认可的一种行为规范，它具有明确的内容，通常要以各种法律渊源的形式表现出来，如制定法、习惯法、判例法等；而道德规范的内容存在于人们的意识和社会舆论之中，并通过人们的言行表现出来，它一般不诉诸文字，内容比较原则化，且抽象而概括。

（3）调整范围不同

法律调整的是那些对统治阶级来说关系根本的、重要的利益并且需要用国家权力干预、保证的社会关系。同时，法律只能规范人的行为，如果没有违法行为存在，法律并不惩罚主观过错本身，即不存在“思想犯”。道德调整的范围比法律调整的范围要广泛得多。道德不仅调整人们的外部行为，还调整人们的动机和内心活动，它要求人们根据高尚的意图而行为，要求人们为了善而去追求善。

（4）实现方式不同

法律是靠国家强制力保障实施的，而道德是靠社会舆论、内心信念和传统习惯来维系的。

2. 法律与道德的联系

（1）法律与道德在社会阶级本质和服务方向上具有共同性

法律和道德的社会阶级本质和服务方向是共同的，即它们都是为维护统治阶级的利益服务的，都是调整社会关系的重要手段。

（2）法律与道德的联系还表现在内容上的互相渗透

法律以道德为基础，它的许许多多的规范是根据道德原则或规范制定的。同时，法律也对某些消极的道德义务通过立法的形式予以禁止。

(3) 法律与道德在功能上相辅相成、互相制约

道德是法律的基础，法律是道德的屏障。法制不健全，社会秩序紊乱，导致道德沦丧；反之，如果法律公正严明，平等，同样也可以促进道德的教化作用。道德对法律的实施也起到辅助作用，道德通过社会舆论和个人信念保证法律的遵守，同时也可促进司法和执法的公正。另外，法律与道德相互制约。道德通过对法的某些规定的公正性和公正程度的评价，促使法的改、废、立，使其符合统治阶级（或人民）的利益，保持法的伦理方向。法则通过立法和司法，促使某些道德规范的完善和道德的发展，制约不道德行为，使其不超越法律许可的范围。

二、职业道德

(一) 职业道德的内涵

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。职业道德的涵义包括以下几个方面：

- (1) 职业道德是一种职业规范，受社会普遍的认可。
- (2) 职业道德是长期以来自然形成的。
- (3) 职业道德没有确定的形式，通常体现为观念、习惯、信念等。
- (4) 职业道德依靠文化、内心信念和习惯，通过员工的自律实现。
- (5) 职业道德的主要内容是对员工义务的要求。
- (6) 职业道德标准多元化，代表不同企业可能具有不同的价值观。
- (7) 职业道德承载企业文化和凝聚力，影响深远。

(二) 职业道德的本质

道德是由一定的社会经济基础所决定，并为一定的社会经济基础服务的。在阶级社会中，道德具有明显的阶级性，这是道德的一般本质。职业道德除了具备道德的一般本质外，其本质还表现为以下几点：

- (1) 职业道德是社会经济关系决定的特殊社会意识形态。
- (2) 职业道德是生产发展和社会分工的产物，是人们在职业实践活动中形成的规范。
- (3) 职业道德是职业活动的客观要求。
- (4) 职业道德是调节职业活动的各种职业关系的手段。

(三) 职业道德的特征

第一，职业性。职业道德不是简单地反映社会道德要求，而是在特定的职业实

践中通过职业角色将社会道德具体地体现出来。因而，各行各业的职业道德规范各不相同，由此形成各职业特有的职业道德传统和职业道德习惯。

第二，实践性。职业行为过程，即职业实践过程。只有在实践过程中，才能体现出职业道德的水准。

第三，继承性。职业道德是在长期的实践过程中形成的，并被作为经验和传统继承下来。

第四，多样性。职业道德的行为规范不仅仅是原则性的具体规定，而且在表现形式上灵活多样，如通过规章制度、工作守则、服务公约、劳动规程、行为须知等形式表现出来。另外，不同的行业和不同的职业具有不同的职业道德标准。

第五，稳定性、连续性。职业道德主要是用来规范本职业从业人员的行为活动的，对于非本职业人员和本职业人员从事非职业活动，往往起不到规范作用。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各种职业利益的特殊要求，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。

（四）社会主义职业道德规范体系

在人类历史上，产生了两种不同类型的职业道德：一种是私有制社会的职业道德，包括奴隶社会、封建社会和资本主义社会的职业道德；另一种是公有制社会即社会主义社会的职业道德。以公有制为基础的社会主义的职业道德与私有制条件下的各种职业道德有根本性的区别。社会主义职业道德有相对独立的道德体系，其主体部分包括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。

（五）职业道德的基本要求

《中华人民共和国公民道德建设实施纲要》明确指出：“要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德，鼓励人们在工作中做一个好建设者。”因此，我国现阶段各行各业普遍适用的职业道德的基本内容，即“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”。

1. 爱岗敬业

爱岗敬业就是“干一行，爱一行”，它要求从业者既要热爱自己所从事的职业，又要以恭敬的态度对待自己的工作岗位。爱岗敬业是职责，也是成才的内在要求。所谓爱岗，就是热爱自己的本职工作，并为做好本职工作尽心竭力。所谓敬业，就是用一种恭敬严肃的态度来对待自己的职业，对本职工作一丝不苟。

爱岗敬业地工作，就不再把职业当作谋生的手段和工具，也不仅仅是按其义务

的要求做好自己的本职工作，而是以服务社会的心态来从事职业工作，把职业当作生活中最美好的一部分。一个从业者只要热爱自己的工作，养成“干一行，爱一行，钻一行”的职业精神，兢兢业业地工作，终会在平凡的岗位上创造出奇迹。

2. 诚实守信

诚实就是实事求是地待人做事，不弄虚作假，在职业行为中最基本的体现就是诚实劳动。守信，要求讲求信誉，重信誉，信守诺言。从业者在工作中要严格遵守国家的法律、法规和本职工作的条例、纪律，要做到秉公办事，坚持原则，不以权谋私，要做到实事求是，信守诺言，对工作精益求精，注重产品质量和服务质量，并同弄虚作假、坑害消费者的行为进行坚决的斗争。

3. 办事公道

所谓办事公道，是指从业人员在办事处理问题时，要站在公正的立场上，按照同一标准和同一原则办事的职业道德规范，即处理各种职业事务要公道正派、不偏不倚、客观公正、公平公开。

4. 服务群众

服务群众，就是要求在职业活动中一切从群众的利益出发，为群众着想，为群众办事，为群众提供高质量的服务。在职业活动中，每个公民无论从事什么工作，能力如何，都能够在本职岗位上通过不同形式为人民服务。毫不利己、专门利人，为祖国、为人民无私奉献，是为人民服务；先公后私、尽职尽责、诚实劳动，是为人民服务；为维持自己和家庭的生活，利用自己的一技之长，做好工作，守法经营，也是为人民服务。社会生活中，人人都是服务者，人人又都要接受他人的服务，职业的本质就是为人民服务。只有认识到这一点，才能不在个人利益上斤斤计较，才能真正确立服务群众的正确价值取向。

5. 奉献社会

奉献社会就是要履行对社会、对他人的义务，自觉地、努力地为社会、为他人做贡献。当社会利益与局部利益、个人利益发生冲突时，要求每一个从业人员把社会利益放在首位。奉献社会不仅需要有明确的信念，更需要有崇高的行动。

三、职业道德对个人和企业的意义

（一）职业道德对个人的意义

职业道德把从业人员的个人需要同职业使命结合起来，从而使人生变得有目的、有意义。职业道德对个人而言是人的生存之道、为人之道和成功之道。

1. 人的生存需要与安全需要离不开职业道德

不讲职业道德，无论多么有才华，在人才激烈竞争的今天，都有可能被市场、被企业抛弃。只有讲职业道德的人，才是具有竞争力的人。从这个意义上说，职业

道德可谓生存之道。

2. 人的社交与尊重的需要离不开职业道德

首先,职业道德可满足社交需要。一个讲职业道德的人,往往是一个诚实守信、待人宽厚、工作上敢于吃亏的人。跟这样的人做同事、打交道,你会感到很轻松、很愉快。因而,人缘好、人际关系融洽,人们的社交需要就能得到满足。其次,讲职业道德可满足尊重需要。以工作为乐,以帮助和服务他人为荣,这样的人,才是有职业道德的人,才能得到别人的赞誉和尊重,其尊重需要才能满足。从这个意义说,职业道德又是为人之道。

3. 人生价值的实现离不开职业道德

只有职业道德修养达到一定境界的人,才会自觉地把为企业服务作为职业理想,才能充分发挥个人才智,使个人幸福同部门发展、企业进步充分结合,在献身事业中实现人生价值,体验真正的人生快乐。因此,职业道德又是成功之道。

(二) 职业道德对企业的意义

职工职业道德对企业形象、企业的竞争力乃至企业的经济效益有重大影响。我们可以从以下几个方面理解职工职业道德对企业的重要性:

1. 职工职业道德是企业的无形资产

人是企业的决定性因素。一个企业成功的秘诀,是这个企业必须拥有一支具有良好职业信念、职业习惯和较强自律能力的职工队伍,尤其是在企业物质资产相同的情况下,哪个企业的职业道德建设搞得好、职工队伍素质高,哪个企业就会获得更高的利润回报。

2. 职工职业道德是企业的效益

市场经济条件下,企业和行业的形象、信誉主要是通过产品和服务体现出来的,从业人员良好的职业道德是提高产品和服务质量的有效保证,也是企业和行业持续发展的内在动力。职业道德一旦内化为从业人员的素质,外化为从业人员的行为,就会转化为强大的物质力量,极大地提高企业和行业的竞争力,因为职工良好的职业道德会赢得客户,为企业带来巨大的经济效益和社会效益。由此可见,从职业道德帮助企业提高效益的角度来看,职业道德又是企业的效益。

3. 职工职业道德关乎企业形象

企业形象是全体职工共同塑造的,职工的职业道德水平很大程度上代表了企业的价值观和伦理道德水平。个别职工缺乏起码的职业道德,将影响整个企业的形象。

4. 职工职业道德关乎企业生存

安然、世通、安达信案中,首席执行官、财务总监以及注册会计师的不道德行为,不但毁掉了几十年甚至上百年竖立起来的品牌,还毁掉了几千甚至上万人赖以生存的企业,给社会带来巨大的损害。这说明,职工的道德品行关乎企业的生存发展。