

用于国家职业技能鉴定

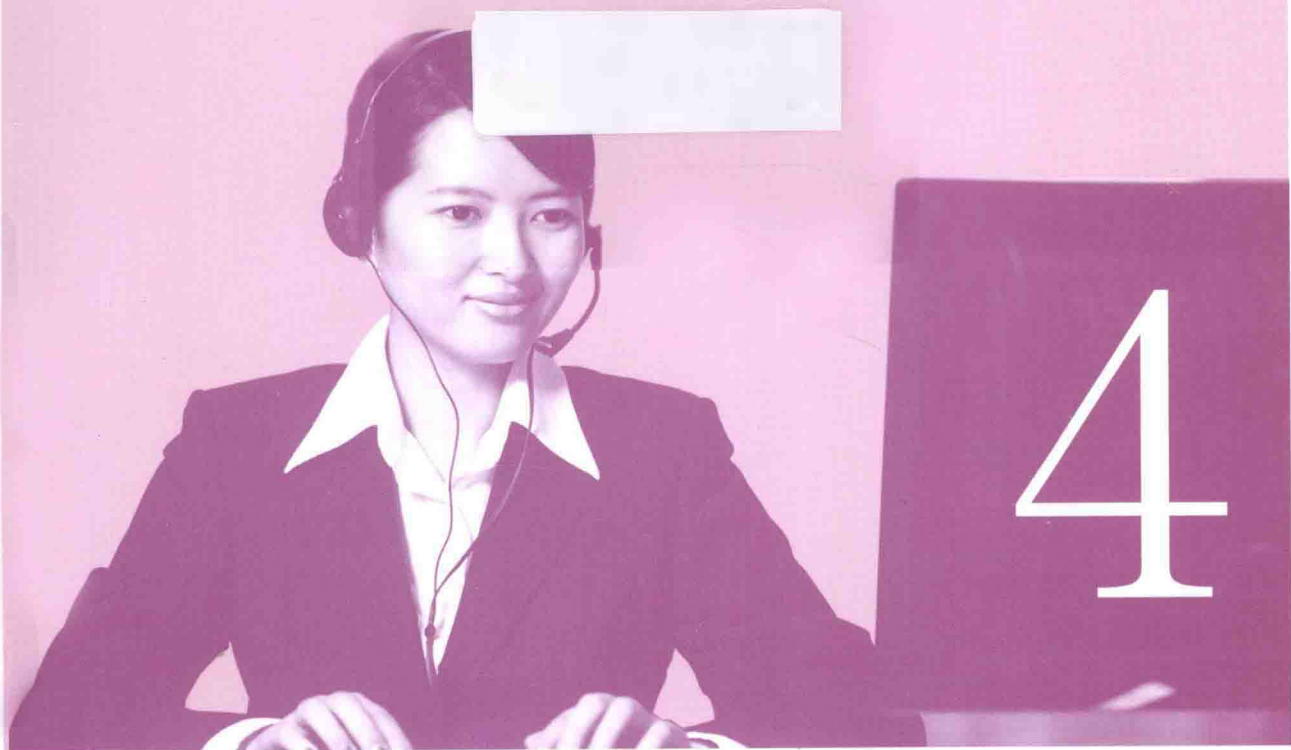
秘书

国家职业资格 培训教程

(四级秘书·国家职业资格四级)

■ 中国就业培训技术指导中心 组织编写

MISHU
GUOJIA ZHIYE ZIGE
PEIXUN JIAOCHENG

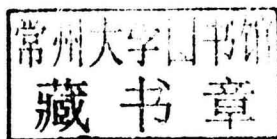


用于国家职业技能鉴定

秘书国家职业资格培训教程

(四级秘书·国家职业资格四级)

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：四级秘书·国家职业资格四级 / 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 978-7-304-06075-6

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 069462 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（四级秘书·国家职业资格四级）

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：0001~10000

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：25.75 字数：546 千字

书号：ISBN 978-7-304-06075-6

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

《四级秘书·国家职业资格四级》

编审人员

主 编：郭春燕

执行主编：伊 强 张 平

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

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，突出了职业培训特色，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。各级新教程(五级除外)在每节前面均设有“先修内容”模块，对低级别中涉及的相关知识及技能进行了概括，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、徐颢老师编写，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

中国就业培训技术指导中心... 秘书国家职业资格四级... 网略教育技术有限公司... 中央广播电视大学出版社... 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 秘书道德守则.....	10
第二章 文书基础	16
第一节 应用文书的概念与制发程序.....	16
第二节 应用文书的格式.....	19
第三节 事务文书的要素.....	21
第四节 事务文书的表达方式.....	27
第三章 办公自动化基础	31
第一节 计算机基础知识.....	31
第二节 Windows 应用基础.....	37
第三节 Word 应用基础.....	44
第四节 Excel 应用基础.....	51
第五节 PowerPoint 应用基础.....	59
第六节 多媒体应用基础.....	72
第七节 计算机网络应用基础.....	85

第四章 沟通基础	92
第一节 沟通的基本概念与内容	92
第二节 语言与非语言沟通	96
第三节 人际沟通	102
第四节 组织沟通	106
第五节 跨文化沟通	111
第六节 涉外谈判	115
第五章 速记基础	120
第一节 认识速记	120
第二节 手写速记知识	122
第三节 计算机速记速录知识	127
第六章 管理基础	131
第一节 管理常识	131
第二节 组织文化知识	135
第三节 人力资源管理知识	143
第四节 公共关系知识	148
第五节 组织经营常识	154
第七章 法律基础	169
第一节 法的一般知识	169
第二节 经济法知识：合同法	177
第三节 行政法知识：行政处罚法	190

下编 工作要求

第一章 会议管理	206
第一节 会前筹备	206
第二节 会中服务	232
第三节 会后落实	246
第二章 事务管理	255
第一节 接待	255
第二节 办公环境管理	266
第三节 办公室日常事务管理	274
第四节 办公用品与设备的使用和管理	298
第五节 信息管理	328
第三章 文书拟写与处理	350
第一节 文书拟写	350
第二节 收文、发文处理	370
第三节 文档管理	378
参考文献	395
后 记	398

创业知识问答 第一章

上 编

基础知识

只谈市基念首业即 叶一第

【知识问答】

创业知识问答

这周是，在创业知识问答中，我们为大家整理了关于创业知识问答的相关内容，希望对大家有所帮助。创业知识问答，是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题，也是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题。创业知识问答，是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题，也是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题。

创业知识问答

创业知识问答，是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题，也是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题。创业知识问答，是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题，也是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题。创业知识问答，是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题，也是创业者在创业过程中，经常会遇到的问题。

第一章 秘书职业道德

【本章提示】

本章主要介绍职业道德基本知识和秘书道德守则，包括职业道德的内涵、本质、构成要素，秘书工作价值观的内涵，秘书职业守则的基本内容，秘书职业化的意义与实现途径等。通过本章的学习，学习者应能够掌握职业道德基本知识，了解职业道德对个人的价值；理解树立正确工作价值观的意义，掌握正确工作价值观的内容；熟知秘书职业守则的基本内容；掌握秘书职业化的基本实现途径。

第一节 职业道德基本知识

【先修内容】

1. 道德的本质与功能

道德是随着人类社会的产生而产生的，萌芽状态的道德产生于原始社会。道德发展的5种历史类型，即原始社会的道德、奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德、社会主义社会的道德。道德在本质上是一种反映和调节人与人、人与社会之间利益关系的实践精神活动。道德的主要功能表现为认识功能、调节功能、导向功能、激励功能、辩护功能、沟通功能等。

2. 道德规范和法律规范的关系

道德是建立在一定社会经济基础之上的一种特殊的社会意识形态或上层建筑，是以善恶为标准，调节人与人、人与社会之间关系的行为规范。法律属于上层建筑范畴，决定于经济基础并为经济基础服务，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其实施的行为规范的总和。两者的区别是：法律与道德在产生的前提、表现形式、调整范围 and 实现方式等方面不同。两者的联系是：道德和法律在社会阶级本质和服务方向上具有共同性，在内容上互相渗透，在功能上相辅相成、互相制约。

3. 职业道德的本质、特点与意义

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点的道德准则、道德情操与道德品质的总和。职业道德是人们在职业实践活动中形成的规范，是调节职业活动的各种职业关系的手段。职业道德具有职业性、实践性、继承性、多样性、稳定性、连续性等特点。

对个人来说，人的生存需要、安全需要、社交与尊重的需要和人生价值的实现，离不开职业道德。对企业来说，职工职业道德是企业的“无形资产”，是企业的“效益”，关乎企业的形象和生存发展。

4. 社会主义职业道德规范体系及其基本要求

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；第二个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”；第三个层次是各行各业自己的具体职业规范。

【引导案例】

《中国联通股份有限公司员工职业道德守则》8.1条规定：本守则是规范公司员工职业行为的规定性文件，作为劳动合同附件，与劳动合同具有同等法律效力。员工职业行为中须遵循的具体规定还包括国家法律、法规，行政规章，公司章程以及公司内部现行的各项规章制度。3.3条规定：员工须严格遵守有关反商业贿赂的法律、法规及监管规定，区分正常的商业交往与不正当交易行为的界限，坚决纠正在经营活动中违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为，并配合监管机构依法调查、处理违反法律、给予或收受财物或其他利益的商业贿赂案件。3.4条规定：禁止利用职权或利用涉及公司经营、财务和其他对公司证券市场价格有重大影响的信息，为其个人或家庭成员或其他人牟取非法或不正当利益，如直接进行证券交易或建议他人进行证券交易等行为。

点评：职业道德除了以制度、章程、条例等形式表达以外，还会以合同、店规、厂纪或者从业人员守则等形式表现出来。法律与道德存在相互交叉、相互渗透的关系。

具备良好的职业道德，是对秘书人员的基本要求。秘书要建立科学的职业道德认知，并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，在职业活动中自觉坚持职业操守，恪守职业道德要求，做好秘书工作。

一、道德

（一）道德的含义

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的信念来维系、调整人与人、人与社会之间关系的行为规范的

总和。

（二）道德的产生与发展

1. 道德的产生

人们在长期的生活实践过程中逐步形成某些共同的行为准则和规范，并在彼此的交往中依据这些准则和规范进行行为选择，以协调彼此之间的关系，维护社会的稳定与发展。道德的形成源于人类自身的需要。道德的产生和发展是与人类的生存和发展密切相关的。道德是人类区别于动物的一个很重要的标志。它是做人的根本，也是社会文明进步的基本标志。原始社会出现了道德的萌芽，随着人类历史的不断发展，先后出现了奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德、社会主义社会的道德。

2. 道德产生的条件

道德的产生需多方面的条件。首先，社会关系的形成是道德赖以产生的客观条件。其次，人类自我意识的形成与发展是道德产生的主观条件。最后，道德产生所需要的主客观条件是统一于生产实践的。

3. 道德的历史发展规律

人类道德发展的历史过程与社会生产方式的发展进程大体一致。人类社会先后经历了5种基本社会形态，与此相适应，出现了道德发展的5种历史类型，即原始社会的道德、奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德、社会主义社会的道德。道德发展的总趋势是向上的、前进的，道德是沿着曲折的道路向前发展的。人类道德进步的表现是道德在社会生活中所起的作用越来越重要，促进社会和谐与人的全面发展的作用越来越突出；道德调控的范围不断扩大，道德调控的手段或方式不断丰富且更加科学合理；道德的发展和进步成为衡量社会文明程度的重要尺度。社会主义道德是人类道德发展合乎规律的必然产物，是人类道德发展史上一种崭新类型的道德，是对人类道德传统的批判继承，并必然随着社会的进步和实践的发展而与时俱进。

二、职业道德

（一）职业的功能、意义和价值及其与职业道德的关系

1. 职业的功能

职业是人们维持生计，承担社会分工角色，发挥才能的一种持续进行的社会活动。职业也可以理解为人们参与社会分工，利用专门知识、技能为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。

职业具有3种功能。

（1）维持生计。人们生活中有各种各样的需求，只有通过某种职业的劳动而获得收入，才能满足生活的各种需求。

(2) 承担社会分工角色。首先,职业是因社会需要而产生的,是人们在参与社会分工过程中形成的。其次,一个人所从事的职业,决定了对他的社会评价,甚至决定了他社会地位。

(3) 实现人生价值。人们通过从事能充分施展个人才能的职业,在职业活动中最大限度地发挥自己的个性,对社会做贡献,使自己获得满足并成长。

2. 职业的意义和价值

职业在我们每个人的生活中都具有重要的意义和价值,具体表现为以下3个方面。

(1) 职业生活占据了人的生活的核心。在一个人有限的生命中,职业生涯往往占有绝对重要的位置。人们进入成年阶段后即从事特定的职业,职业生涯伴随我们的大半生。因此,人的生涯可以说就是职业生涯。

(2) 生命价值在于职业生涯方面的成就。从哲学家柏拉图、政治家林肯到诗人爱默生、企业家福特,他们之所以受到广泛尊重,是由于他们在职业生涯方面的成功为社会、为后人留下了宝贵的物质财富和精神遗产。他们都用职业方面的艰辛,换来了事业的辉煌,最大程度地实现了生命价值,从而也取得了人生的成功。因此,人的生命价值,某种程度而言就在于他职业生涯方面的成就。

(3) 职业是展现自我、实现人生价值的平台。职业是展现自我价值、实现自我价值的平台。在工作中,人们可以将自己最突出的能力发挥出来。

3. 职业与职业道德的关系

一个人如何看待职业,即他有怎样的职业道德观,体现了怎样的职业情感和态度,将决定他以何种方式从事职业活动和对自身职业活动的投入状态。在现实社会中,很多人认为“职业是实现个人价值的手段”,这些人相信通过职业活动可以追求个人的理想,取得个人的成就。这些把职业当作实现人生价值之手段的人,会对工作尽心尽责,最终成为本职工作的行家里手。一个将职业视为天职的人,必然诚实劳动,辛勤工作,必然会对职业活动特别投入,愿意发挥其主观能动性,在工作中做更多贡献。而那些只把职业当作养家糊口之手段的人,与职业工作总是保持隔离,只要有可能就逃避工作,若能不劳而获,他们就趋之若鹜。这表明:职业道德观不仅对职业活动的质和量有实际的影响,而且决定了人们在职场中的生存和发展。一个人如果想要有所成就、有所作为,就要在品德修养、人格魅力上打造自己、锤炼自己,提升自身的职业道德水平。

(二) 职业道德的内涵

职业道德既是对人们在职业活动中行为的要求,又是人们对社会所负的道德责任与义务。职业道德是一种内在的、非强制性的约束机制。理解职业道德需要掌握以下4点。

首先,在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求,它是在特定的职业

实践的基础上形成的。

其次,在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样,通常采用从业人员易于接受和实行的制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以至标语、口号之类的形式。

再次,从调节的范围来看,职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,加强职业、行业内部人员凝聚力的;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造从业人员形象的。

最后,从产生的效果来看,职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”,又能使个人道德品质“成熟化”。职业道德与各种职业要求和职业生活结合,具有较强的稳定性和连续性,同时,职业道德主要表现在实际从事一定职业的成人的意识和行为中,是道德意识和道德行为成熟的阶段。

(三) 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。职业道德具备道德的一般本质,除此之外,职业道德的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

职业道德作为一种社会意识形态,根植于社会经济关系之中,决定于社会经济关系的性质,并随着社会经济关系的变化而变化。

2. 职业道德是生产发展和社会分工的产物

社会分工使人们的社会联系日益加强,并形成了人们之间错综复杂的职业关系。这种职业关系,需要由与之相适应的特殊的道德规范来调整。职业道德就是作为适应并调整职业生活和职业关系的行为规范而产生的。可见,生产的发展和社会分工的出现是职业道德形成、发展的历史条件。

3. 职业道德是人们在职业实践活动中形成的规范

人们在各种各样的职业实践活动中,逐渐地认识人与人、人与社会之间的道德关系,从而形成了与职业实践活动相联系的特殊的道德心理、道德观念及道德标准。由此可见,职业道德是随着职业的出现以及人们的职业生活实践形成和发展起来的。

4. 职业道德是职业活动的客观要求

职业道德是为实现一定的职业价值必须遵循的行为准则、规范以及一切职业活动所涉及的道德问题的总和。职业对道德的内在要求,是通过职业和职业角色的“责、权、利”来体现的。职业道德以“责、权、利”的统一为基础,用来协调个人、集体、社会的关系,没有相应的道德规范,职业就不可能真正担负起它的社会职能。

（四）职业道德的构成要素

职业道德由意识性、规范性和行为性3种要素构成。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。它反映了一定职业从业者的价值目标、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和生活方式、职业作风、职业技能等。它是从业人员特殊的价值取向、情操作风、兴趣爱好、行为方式与品质的反映和体现。

三、职业道德对个人的价值

在现代企业制度里，衡量一个职工是不是合格，第一要看其有没有职业道德。曾有这样的比喻——职业道德是前面的那个“1”，能力、学历、效益、产出等都是后面的“0”。有了“1”，这个数字才有意义。有专家在某高校的一次总裁班上做了一项调查，请公司老总们说出最受欢迎的职工和最不受欢迎的职工各有哪几种。结果5种职工列入最受欢迎的职工，分别是：自动自发的职工、想办法提升业绩的职工、从不抱怨的职工、执行力很强的职工、能提建设性意见的职工。而最不受欢迎的职工也有5种，分别是：找借口的职工、损公肥私的职工、斤斤计较的职工、华而不实的职工、受不得委屈的职工。这一调查反映出现代企业需要职工具备一定的职业道德修养。职业道德对我们的价值可以从以下几个方面来理解。

1. 职业道德是个人职业成功的保证及必要条件

一个人只有在职场中展现出诚信、敬业、合作等良好的职业道德素养，才能形成良好的职业信誉，获得他人的信任，只有获得他人的信任才能获取职业发展机会，并取得成功。卡耐基曾经说过：“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%靠人际关系、处世技能。”一个人如果想要有所成就，首先得学习如何做人。

2. 职业道德品质反映人的整体道德素质

从一个人的职业道德品质，可以推定他的整体道德素质。

3. 提升职业道德水平是人格升华最重要的途径

首先，人唯有经过必要的职业训练和生活磨炼，才能获得实际有用的知识和人生智慧。其次，一个想成就事业的人，必须经得住形形色色的诱惑以及各种各样艰难困苦的考验。最后，那些伟大的人物无一不是经过严格的职业训练，历尽千辛万苦才取得辉煌成就的。可见，职业道德水平的提升是人格升华最重要的途径。