

劳动和社会保障部  
中国就业培训技术指导中心 组织编写

# 秘书

## 职业培训鉴定指导

海潮出版社

# 秘书职业培训鉴定指导

劳动和社会保障部  
中国就业培训技术指导中心 组织编写

海潮出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书职业培训鉴定指导/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写.—北京:海潮出版社,2003

ISBN 7-80151-695-8

I.秘… II.劳… III.秘书—职业技能鉴定—指南  
IV.C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 018722 号

## 秘书职业培训鉴定指导

劳动和社会保障部  
中国就业培训技术指导中心 组织编写

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京西三环中路 19 号 邮政编码:100841)

新华书店经销

北京京海印刷厂印刷

---

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:6.5 字数:175 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月北京第 1 次印刷

印数:1—20000 册

---

ISBN 7-80151-695-8/G·139

定价:15.00 元

# 目 录

## 第一部分 培训指导

### 五级秘书

第一章 商务沟通 .....	3
第二章 办公室事务和管理 .....	6
第三章 常用事务文书的拟写 .....	8
第四章 会议与商务活动 .....	10
第五章 信息与档案 .....	13

### 四级秘书

第一章 商务沟通 .....	16
第二章 办公室事务和管理 .....	18
第三章 常用事务文书的拟写 .....	21
第四章 会议与商务活动 .....	22
第五章 信息与档案 .....	26

### 三级秘书

第一章 商务沟通 .....	28
第二章 办公环境的管理 .....	29
第三章 常用事务文书的拟写 .....	32
第四章 会议与商务活动 .....	33
第五章 信息与档案 .....	35

## 二级秘书

第一章	商务沟通 .....	38
第二章	办公室事务和管理 .....	40
第三章	常用事务文书的拟写 .....	41
第四章	会议与商务活动 .....	42
第五章	信息与档案 .....	44

## 第二部分 鉴定指导

### 五级秘书

#### 基本要求

第一章	文书基础 .....	49
第二章	办公自动化 .....	50
第三章	速记基础 .....	52
第四章	法律与法规 .....	54
第五章	企业管理基础 .....	56

#### 工作要求

第一章	商务沟通 .....	58
第二章	办公室事务和管理 .....	60
第三章	常用事务文书的拟写 .....	62
第四章	会议与商务活动 .....	64
第五章	信息与档案 .....	66
鉴定重点考核表 .....		69

### 四级秘书

#### 基本要求

第一章	文书基础 .....	79
-----	------------	----

第二章	办公自动化 .....	83
第三章	速记基础 .....	86
第四章	法律与法规 .....	88
第五章	企业管理基础 .....	90
<b>工作要求</b>		
第一章	商务沟通 .....	92
第二章	办公室事务和管理 .....	94
第三章	常用事务文书的拟写 .....	99
第四章	会议与商务活动 .....	100
第五章	信息与档案 .....	103
鉴定重点考核表 .....		107

## 三级秘书

### 基本要求

第一章	文书基础 .....	118
第二章	办公自动化 .....	120
第三章	速记基础 .....	120
第四章	法律与法规 .....	123
第五章	企业管理基础 .....	124

### 工作要求

第一章	商务沟通 .....	127
第二章	办公环境的管理 .....	129
第三章	常用事务文书的拟写 .....	131
第四章	会议与商务活动 .....	133
第五章	信息与档案 .....	137
鉴定重点考核表 .....		139

## 二级秘书

### 基本要求

第一章 文书基础 .....	149
第二章 办公自动化 .....	150
第三章 速记基础 .....	150
第四章 法律与法规 .....	151
第五章 企业管理基础 .....	152

### 工作要求

第一章 商务沟通 .....	154
第二章 办公室事务和管理 .....	158
第三章 常用事务文书的拟写 .....	161
第四章 会议与商务活动 .....	162
第五章 信息与档案 .....	164
鉴定重点考核表 .....	168

秘书国家职业资格鉴定笔试样题 .....	177
秘书国家职业资格鉴定“综合能力考核”说明样题 .....	185
应试指导 .....	195

# 第一部分 培训指导





# 五级秘书

## 第一章 商务沟通

### 一、培训要点

本章培训要点主要有三个方面：

#### 1.商务礼仪：

- 规范姿态与表情；
- 着装；
- 介绍、握手、接递名片、问候客人的礼仪。

#### 2.接待：

- 接待预约来访者与未预约来访者

#### 3.沟通：

- 倾听；
- 提问；
- 提出要求与拒绝要求。

### 二、培训指导

1. 教师在培训学生掌握正确站姿的时候，可以采取角色演练的方式：

#### 角色演练 站姿

目的：通过演练让学员注意人的不同站姿的特点，了解商务礼仪中站姿的要点。

参加者：自愿参加，7-8个人。让他们摆出平时习惯的站姿。

演练时间：5分钟。

讨论：演练后由全体学员一起讨论，教师可以作适当的提示，并让一些学员发表看法。时间：10分钟。

请学生把参加演练同学的站姿特点写下来，并归纳总结出正确站姿。教师评析，强调重点。

2.在其他几项有关姿态的培训中，教师也可以采取角色演练的方式，比如握手、接递名片、走姿训练等。但课堂训练时，还要考虑课时的情况。

3.第二节接待中，情景题：王珂是公司前台秘书，早晨9点，王珂正在接听电话，这时同时进来两位客人，一位是预约客人，另外一位未预约，请问王珂应该如何处理。

参考答案：王珂应先向两位客人致意，尽快结束电话，请未预约的客人稍候，然后先安排预约客人见他所预约的人。然后了解未预约客人的要求，按照未预约客接待程序妥善处理。

#### 4.有效提问

提问是一门艺术，要做到有效提问，必须了解每类问题的目的。教材中主要介绍了封闭型及开放型问题，教师还可以介绍诱导型问题与假设型问题。四种问题类型的目的：

· 封闭型问题：适用于查问或确认某些事实以及对话内容不很复杂，只需要简单回答“是”或“不是”。

· 开放型问题：适用于向对方了解详细、具体、全面的信息。例如：你认为我们怎样才能使办公室环境更加干净整洁？

· 诱导型问题：是为了让对方对你提出的问题持肯定、支持态度。例如：办公室环境干净整洁，大家工作起来也会心情愉快，你不这样认为吗？

· 假设型问题：目的是引导对方按照你假设的情况思考进一步的问题，或按照你的期望做决定。例如：假如您需要购买我们的

清洁仪器,请问我可以与谁联系?

课堂提问:

(1)你被要求与销售部秘书一同组织一次会议,你希望能在下周一或下周二和她开个碰头会,你应如何发问呢?

请学生们发表意见。

参考答案:“你认为我们在下周一还是下周二开个碰头会比较合适?”

(2)请比较下列两组问话,指出哪个是封闭型问题,哪个是开放型问题?

- A.我们可以准时到达学校吗?
- B.我们什么时候可以去吃饭?
- C.请谈谈你对这个方案的看法。
- D.房价可以再便宜些吗?

参考答案:封闭型:A、D;开放型:B、C

5.第三节沟通的本节测评题答案:

答案	得分	总分	总分所代表的含义
几乎都是	5	10—49分	优秀的听众
时常	4	50—69分	好听众
偶尔	3	70—99分	普通的听众
很少	2	100—119分	不会听的听众
从来没有	0	120—150分	听力有大问题

6.教师在介绍着装技巧时,如果仅讲解理论知识,学生不可能形成一定的认知,这一部分内容若从学生的感性认识入手,会收到良好的教学效果。

在讲这部分内容前,教师可以先布置学生穿上自己认为服饰搭配最好的服装。

课堂上请2—3位学生到前面展示并介绍自己的着装。

请学生发言,讨论对展示学生的着装的看法。

师生共同讨论着装的技巧(认知教材,从感性到理性)。

教师事先可以准备一些小饰物(如丝巾、领带、胸花等),现场给学生示范。

请学生提出对错误着装的改正意见。

这样的课堂教学既生动又有利于学生的接受,教学效果牢固。建议教师在培训其他内容时,可采用类似的方法。

### 三、培训方法与课时建议

培训方法:本章节内容建议教师多采取课堂演练、角色扮演的互动方式进行。

本章课时安排建议:总课时:30

第一节:8

第二节:10

第三节:12

## 第二章 办公室事务和管理

### 一、培训要点

本章培训要点主要有四个方面:

1.办公环境的维护和管理:

- 维护责任区的整洁;
- 识别办公场所和设备的隐患。

2.日常办公室事务:

- 处理文件,收发邮件;

- 电话处理技巧。
- 3.办公用品的发放：
  - 使用日常办公用品；
  - 发放办公用品。
- 4.办公效率与时间管理：
  - 安排自己的工作计划；
  - 协调日常事务性工作,如订水,订会议室,印制名片等。

## 二、培训指导

1. 维护办公区整洁:要使学生了解,在办公室,秘书通常需要负责三个区域的环境,每日清洁自己办公区域、自觉维护公用办公区域的整洁,公用物品和设备用后应立即归还;辅助维护上司的办公区域。同时,按照供应商和生产商的使用说明安全使用办公设备,识别工作环境中或使用设备时存在的可能对自己或他人造成危害的隐患。

2. 接听电话,可采用模拟情景的方式组织教学。

3. 收发文练习,建议教师可收集一些文件,在课堂上让学生根据收、发文程序进行现场练习。具体培训方式还要考虑到课时安排。

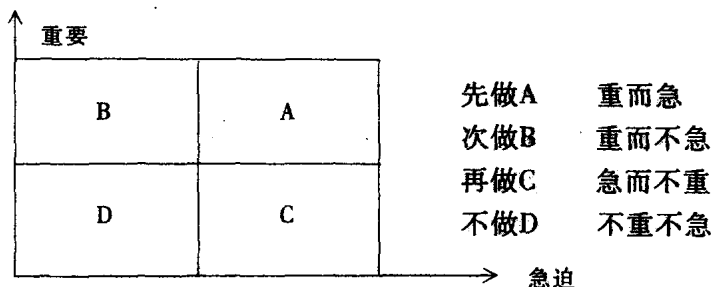
4. 时间管理:课堂练习

(1) 列出今天要完成的工作;

(2) 然后按照ABCD原则放在四个象限中;

(3) 回顾所有重要的任务,检验哪些工作/事情可以交给他人完成;

(4) 回顾所有不重要的任务,检验哪些工作可以放弃。



教师可以根据学生的实际工作情况,为学生提供具体的素材,请学生在区分事务工作的重要程度基础上,对简单的事务工作进行时间安排,并完成一份会议室预订登记表或用车预订登记表。

其他的教学内容,教师可参照此例开展教学。

### 三、培训方法与课时建议

**培训方法:**本章节内容教师多采取课堂讲授、小组讨论、角色扮演及课堂练习方式进行,最后落实到学生能够独立完成某一工作要求。

**本章课时安排建议:**总课时:40

第一节:10

第二节:20

第三节:10

## 第三章 常用事务文书的拟写

### 一、培训要点

本章培训要点主要是训练学生掌握:

·传真、备忘录、事务性通知、邀请信、感谢信、贺信和请柬的拟写格式

## 二、培训指导

本章常用事务文书的教学重点应放在各个文种的拟写上,突出各个文种的拟写特点及要求,教师必须结合实际文种,训练学生的写作基本功。

1. 培训中要说明各个文种的适用范围、特点、用途

· 传真:主要是组织间通过有线电、无线电或互联网传送的一种文书。它的主要特点是真实、便捷和可靠。

· 备忘录:被越来越多的企业使用,是信函的简化形式,主要用于组织内部人员之间的交流。

· 事项性通知、会议通知主要是为了让对方了解某件事情或交流某些信息,一般不要求执行或办理,使用范围很广。特点是实用性强,时效性短,政策性弱。

· 邀请信/请柬:均属于礼仪文书,用于邀请他人参加重要活动。邀请信的使用范围比请柬广泛,所包含的信息量也大。

· 感谢信:目的是感谢对方的关怀、帮助与支持。写感谢信时一是要真实,二是要有感召性。

· 贺信(电):主要用于组织之间、个人之间为了密切关系,增进友谊,在重要节日时向对方表示祝贺,或庆祝对方取得的重大胜利、召开重要会议等。贺信(电)内容要比较简短,感情充沛,文字明快。

2. 教师在培训过程中要把握好每个文种的结构和语言文字特点。

以备忘录为例:

(1)教学讲解环节:(10分钟)



**概念:**备忘录是各组织内部人员之间的简单的书面交流形式。

**特点:**形式灵活多样,写法不拘一格。

教师要结合例文讲解清楚上述基础知识内容。

(2)课堂训练:教师再给出学生一份背景资料,要求学生拟定一份备忘录,从而使其全面掌握备忘录的特点及写作要求。(25分钟)

(3)教学反馈:教师应根据学生作业,给予当堂反馈,强调拟写规范。(10分钟)

### 三、培训方法与课时建议

**培训方法:**本章节内,教师可让学生就课堂组织的一项教学活动,提供素材拟写相关的文书,并做点评。

**本章课时安排建议:**总课时:30

传真:2

邀请信:2

请柬:2

备忘录:10

感谢信:2

事务性通知:10

贺电:2

## 第四章 会议与商务活动

### 一、培训要点

本章培训要点主要有四个方面:

#### 1.会议筹备:

- 发放会议通知,会议资料
- 预订会议室,准备会议所需设备
- 做好参会人员的接站、报到工作
- 做好会议的签到、引导座位的工作