

2006年11月国家职业资格考試秘书三级试卷情景录像题共两题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/283/2021\\_2022\\_2006\\_E5\\_B9\\_B411\\_E6\\_c39\\_283541.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/283/2021_2022_2006_E5_B9_B411_E6_c39_283541.htm) 这里解读的是第二题。 题目要求：根据录像中宏远公司总经理助理高叶的工作情景，指出其工作环境、工作表现和个人行为中至少巧处正确或错误的地方，每处两分，共30分。 情景叙述：宏远公司总经理助理高叶办公室，电脑和打印机摆放有序。高叶着便装坐在办公桌前办公。办公桌上摆放着电话、名片盒、通讯录和零乱的文件、文件夹，身后的椅子上也摆放着一堆文件。电话铃响过两声，高叶左手拿起电话，右手准备记录：“喂，你好，这是宏远公司。啊，王总，我是小高……嗯……好，行，可以！没问题，您放心好了。再见！”挂下电话。高叶看了一下手表，拿起电话拨打：“喂，钟秘书吗？我是高助理，现在是9:30，请通知销售部吴经理、公关部马经理，还有保卫处的方主任，10:00到1号会议室开个碰头会。好，就这样。再见！”高叶挂上电话。会议室的时钟指着9:50，高叶身穿职业装和同事钟秘书在会议室调试投影仪。高叶：“怎么还不亮啊？钟秘书，这个投影仪有问题啊！你通知一下行政部的技术人员，马上过来检查一下，别耽误了开会。”钟秘书出去进来一位技术人员。检查后说没问题了。钟秘书进来：“好了吗？高叶：“应该没问题。把开会的相关资料准备好，马上就要开会了。1号会议室。会议桌椅摆放整齐、美观。高叶主持会议，两边依次坐着钟秘书、马经理、吴经理、方主任等四人。高叶：“今天会议的内容是这样的，我们集团公司和威世公司正在谈判的合作项目已经进入关键阶段，这是

我公司和威世公司已有的一些合作项目和合作情况，请大家看一下相关录像。”这时会议室的多媒体屏幕上出现图像，继而图像消失。高叶继续发言：“下周一，威世公司亚太地区总裁要来我公司考察，王总委托我跟大家一起在此前筹备一个小型的展示会。这个展示会一定要给外商留下深刻的印象，而且要花费少。我们大家讨论一下。马经理：“我有一个建议。作为公司内部的展示会，我们没有必要在外面租场地，可以把那个荣誉室布置成展示厅，这样既可以节约开支，又能让外商体验到我公司的工作气氛，效果一定好，事后恢复原样就行了。怎么样？高叶边记录边接着说：“大家看马经理的建议如何……吴经理您觉得呢？吴经理：“马上要开人大会议了，荣誉室是人大代表常参观的地方，这样换来换去不太方便。公关部出去租个地方并不费事呀。马经理听后，气冲冲地扫了吴经理一眼，从座位上站起来反驳道：“出去租地方就会离公司太远，既不合适又花钱。”说完要走，高叶连忙摆手示意他坐下。高叶：“马经理是为了节约开支，吴经理是为了不影响荣誉室的正常工作，各有各的道理。从王总既要给外商留下深刻印象，又要花费少的要求来看，他也有把荣誉室暂时布置成展示会的意思，只是担心实施起来有困难。这就需要我们多想办法。我想，只要大家分工协作，展示会后能尽快恢复荣誉室，是完全能够做到产品展示和人大代表参观两不误的。吴经理、马经理、方主任，你们觉得怎么样？方主任：“没问题。”高叶对着马、吴两位经理：“那你们二位呢？吴经理有些勉强：“行。马经理点头说：“可以。高叶：“那好。展览会的场地布置和宣传工作由马经理负责，吴经理负责提供相关的技术资料和产品样

品，方主任负责接待外宾和保卫工作。大家有什么意见吗？大家说：“没意见。高叶边整理材料边说：“好，事情就这么定了。散会。”众人离席。高叶：“吴经理，稍等，能不能再麻烦您几分钟？您请坐。高叶示意吴经理坐下，说：“马经理年轻，有时说话比较冲，其实他还是动了脑子的。吴经理：“小高呀，我在这个公司二十多年了，你不是不知道，就没见过这么自以为是的人。他眼里还有谁呀？高叶端了杯水给吴经理：“吴经理，您先喝水。这话又说回来了，谁都年轻过啊！我刚来的时候，不也和他差不多吗？要不是您手把手地教我，我哪有今天啊！吴经理：“真不愧是经理助理，都会拐弯抹角地做我的工作。高叶：“哎，您是老同志，对我们年轻人还要多帮助。我有说得不对之处，您也别往心里去。咱别为一点儿小事影响了工作。吴经理：“嘿，我要不懂得这点道理，四十多岁就白活了。好了，我该走了。高叶站起：“那行，您多休息。今天还真谢谢您了。”两人离开会议室。数天之后，办公楼。高叶一边上楼一边接电话：“噢，王总呀，小钟接上您了？行，我们都布置好了，一小时后您直接到会场吧。您放心好了……再见！吴经理，方主任，钟秘书走到高叶身旁。方主任：“高助理，会场布置得真不错，挺像回事的。这时保安慌张地跑上楼来：“高助理，高助理，有辆大卡车坏在大门口了，影响了交通的出入。高叶听后说：“噢，我的应急方案里应该有这项吧？方主任：“对，可以从西门进来。高叶：“噢，西门？那边路有点窄，你赶快派个人引导一下吧，别把绿地轧坏了。方主任：“行。”随保安下楼。高叶领着吴经理与钟秘书：“走，看看会场去。 试卷情景分析：该情景题涉及到办公环境管

理、会议管理、商务沟通等方面知识。

### 一、办公环境管理

办公环境包括硬环境、软环境两大要素。硬环境包括办公宣含（会客室、接待室）内的空气、光线、颜色、办公设备及室内布置等外在条件。要求：1 在会客室或办公室摆放一些鲜花或绿色植物；2 做好室内通风和温湿度的调节；3 防止光线太弱或过强；4 保持室内整洁和安全。录像中高叶的办公室缺少绿色植物，办公桌零乱，文件随意堆放在椅子上是错误的；办公自动化设备摆放合乎规范，室内光线自然是对的。

### 二、会议管理

（一）会前 在会议召开前，秘书要根据会议需要做好准备工作。录像中高叶对碰头会的准备还是比较充足的。表现在：其一，根据王总的指示拟定会议议题—商量小型产品展示会事宜；其二，确定参与人员—销售部吴经理、公关部马经理、保卫处方主任等；其三，确定会议的具体时间和地点—10:00 在1号会议室；其四，把开会的时间地点通知到每个人其五，提记录，把握好会议进程，处理好突发事件等等。录像中高叶做得还是比较好的。其一，大家入座后即宣布开会，明示会议议题，要求大家发表意见；其二，能把握会议进程：讨论—归纳—统一意见—布置任务—宣布散会，整个会议紧凑且效率高；其三，安排钟苗秘书做好会议记录；其四，能处理突发事件，即当吴、马两位意见不和时能及时加以制止和引导，化干戈为玉帛。但是，高叶会前检查的多媒体设备直到散会也不见其发挥作用，不知是没准备好资料还是忘了。这一点显然是错误的。

（三）会后 会议结束后，秘书还有许多工作要做。就高叶召集的“经理碰头会”而言，要关闭多媒体设施，整理会议室，落实会议精神，检查工作进展情况。录像中高叶能亲自检查会场布置情况，

对。至于关闭多媒体设施和整理会议室，因自己忙于与吴经理个别交谈，可安排钟秘书去做。三、商务沟通 办文、办会、办事都离不开沟通。有效沟通对推动各项工作顺利进行有重大作用。秘书人际沟通有横向沟通与纵向沟通。横前到会场检查多媒体设备情况，发现问题马上请相一帖发不完,续帖:三、商务沟通 办文、办会、办事都离不开沟通。有效沟通对推动各项工作顺利进行有重大作用。秘书人际沟通有横向沟通与纵向沟通。横前到会场检查多媒体设备情况，发现问题马上请相关人员检修。这些都是做得对的。（二）会中在会议期间，秘书也有许多工作要做。就高叶召开的“部门经理碰头会”这种小型会议而言，要安排好座次，宣布会议议题，做好会议或通知、会议和演示等形式。上行沟通主要采取当面汇报、听取意见、设意见箱、开小组会、收集信息反馈表等形式。如何实现有效沟通？首先要尊重对方。要以平等尊重的态度让对方进入轻松的、无障碍的交流。其次要理解对方。要通过换位思考、现身说法使对方心悦诚服。录像中高叶在与会人员之间出现矛盾冲突时，能运用柔性管理策略积极化解矛盾，会后能主动找受委屈一方——吴经理面对面地沟通，沟通中又能尊重对方，并通过换位思考、现身说法化解对方的心理障碍，化被动为主动，这些都是对的。参考答案：根据以上梳理，我们可以对高叶的工作环境、工作表现和个人行为作出如下判断：1 办公室内缺少绿色植物，错；2 办公室内环境自然，能用窗帘遮住强光，对；3 将电脑、打印机等用电设备放置在一起，便于电源接线和管理，对；4 办公桌未加整理，桌上、椅子上堆放文件，错；5 电话铃响三声内接听，用语规范，对；6 一边接电话一边记录

重要信息，对；7对总经理布置的工作能马上落实，对；8能迅速确定会议议程、会议时间、会议地点及与会人员，对；9能安排钟秘书将“碰头会”的时间、地点通知到每个与会人员，对；10提前进入会场检查并调试设备，对；11能在会议中先宣布会议议题，引导大家充分发表意见，对；12能在与会者之间出现矛盾冲突时采用柔性策略化解矛盾，保证会议顺利进行，对；13能在会议中安排钟秘书做好会议记录，对；14准备了多媒体投影仪却没有在会中发挥其作用，错；15能及时总结会议发言，形成会议决议，并责任到人、分工明确，对；16注重横向沟通，使员工为共同目标而合作，对；17以面谈的形式与吴经理进行横向沟通，尊重对方，有理有节，对；18在小型展示会举办前能对会场进行现场检查，对；19有处理突发事件的应对能力，对。100Test 下载

频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)