

2006年11月国家职业资格考試秘书三级試卷情景录像題共兩題 PDF轉換可能丟失圖片或格式，建議閱讀原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/468/2021_2022_2006_E5_B9_B411_E6_c67_468535.htm 這裡解讀的是第二題。

題目要求：根據录像中宏遠公司總經理助理高葉的工作情景，指出其工作環境、工作表現和個人行為中至少巧處正確或錯誤的地方，每處兩分，共30分。情景敘述：宏遠公司總經理助理高葉辦公室，電腦和打印機擺放有序。高葉著便裝坐在辦公桌前辦公。辦公桌上擺放著電話、名片盒、通訊錄和零亂的文件、文件夾，身后的椅子上也擺放著一堆文件。電話鈴響過兩聲，高葉左手拿起電話，右手準備記錄：“喂，你好，這是宏遠公司。啊，王總，我是小高…… 嗯…… 好，行，可以！沒問題，您放心好了。再見！”掛下電話。高葉看了一下手表，拿起電話撥打：“喂，鐘秘書嗎？我是高助理，現在是9:30，請通知銷售部吳經理、公關部馬經理，還有保衛處的方主任，10:00到1號會議室開個碰頭會。好，就這樣。再見！”高葉掛上電話。會議室的時鐘指著9:50，高葉身穿職業裝和同事鐘秘書在會議室調試投影儀。高葉：“怎麼還是不亮啊？鐘秘書，這個投影儀有問題啊！你通知一下行政部的技術人員，馬上過來檢查一下，別耽誤了開會。”鐘秘書出去進來一位技術人員。檢查後說沒問題了。鐘秘書進來：“好了嗎？高葉：“應該沒問題。把開會的相关資料準備好，馬上要開會了。1號會議室。會議桌椅擺放整齊、美觀。高葉主持會議，兩邊依次坐著鐘秘書、馬經理、吳經理、方主任等四人。高葉：“今天會議的內容是這樣的，我們集團公司和威世公司正在談判的合作項目已經進入關鍵階段，這是

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

(一)会前 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