

三级秘书《事务管理》复习提纲秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E4_B8_89_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_516337.htm 三级秘书《事务管理》复习提纲

第一节 接待

- 1、涉外接待的原则：不卑不亢，依法办事，内外有别，尊重个人，女士优先，入乡随俗
- 2、礼宾次序5种排列方式：所在国家或地区的拉丁字母，来宾的具体身份和职务的高低，来宾抵达的具体时间，来宾告知将要到访的具体时间，不排列。
- 3、礼宾次序确定步骤：确定方案====提前通知====按礼宾次序排列座次、名次、出场次序
- 4、安排涉外迎送仪式的工作步骤：确定迎候人员====准备迎宾的物品====见面讲究礼节====送行前的拜访====安排送行仪式
- 5、会见和会谈的区别
- 6、安排涉外会见会谈的工作程序：约定==通知对方有关事项==准备工作(背景资料，会见场所布置，人员安排)===会谈===结束
- 7、涉外宴请的原则
- 8、西餐礼仪：赴宴前的准备，西餐的座次安排，入席、退席礼节，餐具的使用方法与席间礼节，西餐的饮酒礼仪
- 9、招待会的礼仪：招待会的请柬，冷餐会的礼节，酒会的礼节
- 10、馈赠礼品的要求：各国禁忌，馈赠礼品的礼节(送礼和受礼)
- 11、选择礼品的注意事项：与受礼者的关系，明确送礼的原因，了解受礼者的特点为，经济方面的限定

第二节 办公环境管理

- 1、办公环境的种类：在家工作，远程工作，虚拟办公室，临时办公桌，弹性时间，兼职工作，合同工作，交叉工作，项目团队
- 2、不同办公模式的类型、管理办法及特点(见课本图表)
- 3、导致办公模式变化的原因：费用，交通问题，科技的发展，人力资源的灵活使用，企业间的竞争

，企业的组织结构的变化，宽松的社会环境。 4、办公布局的种类：开放式，封闭式 5、合理办公布局的作用：形成有效率的 workflows，有利于员工的工作分配，有利于工作的顺利完成。 6、开放式和封闭式办公布局的优缺点(见课本105页图表) 7、设计办公结构和布局需要考虑的因素：人数，面积，机构的建制和办公空间的分类，组织经营的性质或内容，部门间的工作联系，办公室的间隔方式，走廊、楼梯、通道的安排，设计讲究灵活性。

第三节 办公室日常事务管理

1、改进办公室日常事务 workflows 的基本思路：重新安排===修改===替换===合并===精简

2、 workflows 的基本步骤：定义===评价===分析===改进这==实施

3、突发事件的种类：火灾，伤害，疾病，炸弹威胁或恐慌

4、处理突发事件的原则：快速反应，控制事态的发展；以人为本，保护公共利益；公开透明，真诚面对公众；重塑形象，置之死地而后生

5、《事故情况记录表》和《工伤情况报告表》的内容及用途

6、突发事件的预防措施和应对措施 百考试题收集整理

7、处理突发事件的工作流程：及早发现，马上报告，并保护好现场===查找问题的原因===成立临时指挥中心===控制源头，釜底抽薪===召开新闻发布会

8、秘书督查工作的特点：复杂性，原则性，时限性，权威性

9、督查工作应坚持的原则：实事求是，主动性，分层次落实，时效性，督查与帮办相结合

10、督查工作的方法：书面，电话，专项，会议，调研

11、上司交办事项督查的程序：交办==立项==登记==转办===承办==催办==检查==办结==办结回告==审核==立卷==归档

12、查办、催办技巧：与信息工作相结合，与调查研究工作相结合，坚持归口办理，分级负责，坚持结报反馈

制度 13、督查工作注意事项：实事求是，授权督查，时限要求，办实事，谦虚谨慎 14、工作计划的种类，制定方法，内容与要求及注意事项 15、制定工作计划的工作程序：估量机会==确定目标=== 确定计划工作的前提条件==拟定可行方案===评价备选方案==选择方案===拟订分计划===编制预算 16、承办期限的内容，承办期限制度及意义 17、办公室工作评估的意义：提高了工作效率，明确了组织机构的建制，促进了员工承担责任，有助于进行控制和监督工作。 18、办公室工作目标管理过程：建立完整的目标体系==制定目标===组织实施==检查 and 评估 19、办公室工作评估：数量目标评估，质量目标评估 第四节 办公用品管理 1、获得设备使用权的方式：购买和租用 2、政府采购的主体：采购机关和供应商。主要方式：公开招标、邀请招标、竞争性谈判、询价、单一来源 3、办公用品与设备的采购程序：提出购买申请==审批、落实经费==招标、选择供应商==签订供货合同==货物入库==支付货款 4、采购预算方案制定的原则：真实性，重点性，目标相关性，经济合理性 5、编制采购预算的一般程序：确定预算的核算基数==进行市场调研==确定采购产品的种类及型号价格===编写预算方案===征求意见，完善方案 6、预算方法：传统预算法，零基预算法 第五节 信息管理 1、信息开发的特性：多次性 2、信息开发的类型：一次信息开发，二次信息开发，三次信息开发 3、信息开发的主要形式：剪报，索引，目录编制，文摘，信息资料册，简讯，调查报告 4、信息编写的类型：动态型，建议型，经验型，问题型，预测型 5、信息开发的工作程序：确定主题==分析信息材料==选择信息开发方法==选择信息开发的形式==形

成信息产品 6、信息利用的特点：周期性，经常性，广泛性和实效性 7、信息利用的工作程序：熟悉信息的内容===确定利用需求===确定信息利用服务的途径===获取信息===提供信息 8、信息反馈的特点为：针对性，及时性，连续性 9、信息反馈的形式：正反馈和负反馈；纵向反馈和横向反馈信息；前反馈和后反馈 10、信息反馈的工作程序：明确目标==选择信息反馈的方法==获取反馈信息==加工分析反馈信息==传递反馈信息==利用反馈信息

F8F8" 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