

秘书资格考试：秘书需具备的秘书基础知识秘书资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/544/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_544405.htm

一、指出下面文书中

哪些属于行政公文，事务文书与商务文书。1、行政公文是

在指行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范

体式的文书，是依法行政和进行公务活动的主要工具，（通

常被称为通用公文，在经济、司法、企业、商务、科技等各

行各业的日常工作中常用）共有13种行政公文：命令、决定

、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意

见、函、会议纪要。（决议属党委机关专用）共有事务文书

如下：传真稿、备忘录、请柬、邀请信、贺信、感谢信、启

事、简报、会议纪要、计划、总结、述职报告、讲话稿、（

这是机关、单位、团体和个人为处理日常事务所用公文）。

共有商务文书如下：这是机关、单位、团体为处理商务业务

所使用的文书，意向书、订货单、商品说明书、市场调查报

告、招标书、投标书、合同、可行性研究报告。二、根据下

面内容，拟人写一份公文，要求具有眉首、主体、版记。公

文正文可略写。2006年6月30日，海天电器集团就做好安全保

卫工作事宜，给各公司下发了通知。发文字号是海天

电[2006]79号。（注：我们要写的公文是一份通用公文也属于

行政公文。文种是通知。通用公文的格式要素为（1）眉首

、（2）主体、（3）版记三个部分。红色反线以上的个要素

统称为眉首；红色反线（不含）以下至主题词（不含）之间

各要素统称为主体；主题词以下的各要素统称为版记。1、

眉首的各要素：（1）公文份数序号（2）秘密等级（3）保

密期限（4）紧急程度（5）发文机关标识（6）发文字号
（7）签发人（8）线色反线

2、主体的各要素：（1）公文标题（2）主送机关（3）正文（4）附件（5）成文日期（6）印章和附注等

3、版记的各要素：（1）主题词（2）抄送机关（3）印发机关（4）印发日期（5）版记中的反线等

因此该公文的格式应为：0000001 机密* 一年 海天电器集团文件 海电[2006]79号 关于海天集团就做好安全保工作的通知 各分公司：为了……特此通知。海天电器集团 2006年6月30日

主题词：安全 保卫 通知 抄送：集团各科室 海天电器集团办公室 2006年6月30日印发

三、以拟写工作总结为例，说说材料工作的4个环节。

第一个环节材料的占有。在工作总结中主要是要收集做过什么成绩，有什么样的收获，有什么经验和体会或教训，今后有什么打算和努力的方向等。

第二个环节材料的鉴别。在工作总结中主要是要寻找哪些是有价值的信息材料，可以放在工作总结之中，给人以学习，仿效或教训等。

第三个环节材料的选用。（1）围绕主题选择材料，能够有力地说明，突出主题的材料“放行”和主题无关的材料再生动也得忍痛割爱；（2）选择典型材料：即具有广泛代表性和强大说服力的，能深刻得揭示事物本质的材料；（3）选择真实准确的材料。即确有其事不是胡编的，准确可靠没有任何的夸张；（4）选择生动新颖的材料。即发现，挖掘不准人知的材料以及生动有趣的材料。

第四个环节材料的使用。注意两点：（1）恰当安排材料的先后顺序。以工作总结为例，首先要有前言主要介绍基本情况、背景、交待什么时间内、什么情况下、做了些什么工作、有何成绩。第二主体，属于总结的重点部分。如属于汇报性总结，则主要写回顾与

思考；如属于经验性总结，则主要写做法与体会。第三结尾。以简洁笔融概括全文，并展观打算等。总之总结写法要宜于别人的思维习惯所接受。（2）确定材料的详略程度：A根据主题的需要确定材料的详略。对表现主题的骨干材料宜详，中心材料宜详、典型材料要详，其他的宜略。B根据文体的特点确定材料的详略。不同的文章体裁特点不同。公文的特点是直言“说”明，故说明部分详写，议论、叙述略写；说理部分详写，引述略写；叙事详写，议论，说明略写。

四、指出下面词语各属于应用文书的哪类专用语言。A根据“特通告如；B、收悉；C、转发；D、特此专复；E、关于；F、本部门；G、为了；H、会议认为；I、会议指出；J、不同意；K、原则同意；L、请予复函；M、请审阅；N、贯彻执行；O、现将有关事项通知如下。应用文书具有独特的专用语言，常见的有以下8类：1、开头用语，如以上中的“为了”、“关于”。2、承启用语，如“根据“特通告”“现见有关事项通知如下”。3、引述用语，如“收悉”。4、批转用语，如“转发”。5、称谓用语，如“本部门”。6、经办用语，如“会议认为”“会议指出”“贯彻执行”。7、表态用语，如“不同意”“原则同意”。8、结尾用语，如“请予复函”“请审阅”。

五、为什么应用文书较多运用叙述，议论和说明方式，而很少使用描写，对话和抒情方式？应用文书以实用为目的，故很少使用描写、对话、抒情，而较多运用叙述、议论、说明等方式，以陈述情况，阐述观点或说明问题。（叙述六要素：时间、地点、人物、事件、原因、结果。议论文三要素：论点、论据、论证，每一段完整的议论都由三要素构成。分为立论与反论，说明的方法有3

种：一是定义和表述，二是分类和比较，三是数字和图表。

六、秘书为什么要重视沟通技能？沟通是人际环境产生活力的源泉，也是形成企业凝聚力的根本。沟通的有效性与沟通目标的理解以及参与沟通的态度，程度紧密相连。学习和掌握沟通的技巧是对秘书工作的基本要求。

七、简述实现有效沟通的基本要素和过程

1、有效沟通的基本要素：A、有效沟通的前提（1）尊重（2）理解 B、把握沟通的关键（1）有效倾听（2）构建良好的倾听环境（3）克服倾听的障碍（4）实现有效倾听的准备（5）提问要分清类别和适用的问题形式（6）自信地提示要求（7）学会礼貌拒绝（8）了解提问的禁忌

2、有效沟通的原则：A、“7C”原则（1）可信赖性（彼此信赖）（2）保证沟通计划与沟通环境的一致性（3）内容（准备好进行沟通的信息内容）（4）明确性（简单明了的语言）（5）连贯性（不要忽视补充新的信息内容，对客户进行必要的跟进，联系）（6）渠道（尽量选择已经有的，客户习惯用，熟练使用的信息沟通渠道）（7）准确判断接受能力（对方的接受能力了解后有针对性地表达信息） B、用心去听，不要在乎对方的表达方式（这是避免冲突的重要条件） C、积极去想，分析出弦外之音（限于一些复杂的因素影响，有些沟通目标不会被直接表达出来，这就需要我们理去理会）

3、有效沟通的目标：（1）说明事物（2）表达情感（3）建立联系（4）和谐工作环境

4、有效沟通的过程：（1）做好沟通前的准备（明确自己的目标，对方的背景）（2）确认对方的需求（3）正确地阐述自己的观点（4）关注对方的反应（5）实施有效的提问（6）积极、认真地倾听（7）及时确认，应对（反馈）（8）适时进行总结。以上1和4是本题的答案

其它为了解或补充可以可以不答。5、需要沟通的工作关系：
（1）与客户沟通（2）与同事沟通（3）与上司沟通八、说明秘书沟通的方法和技巧
1、及时明确沟通对象（用以下两个方法来帮助自己：一是熟悉制作和使用必要的沟通记录工具；二是恰当询问回使已有的信息更具有针对性）
2、了解沟通对象的行为习惯和工作风格
3、正确选择沟通渠道（面谈、书面、会议、演讲、电子媒介等）
技巧：面谈的技巧
礼貌，尽快记住对方的基本情况语言精简明白、互动、投机和谐。书面沟通技巧充分利用协作技巧来丰富自己的书面内容。来源于百考试题
会议沟通技巧友善、资料完善、尊重与会代表并感谢光临。演讲沟通技巧注意话题，调整好的心情，短少精干，注意语言魅力和艺术，注意开场和结尾。电子媒介沟通技巧了解最新电子媒介的优势，使用各种载体时注意文字的应用不能让私人私公司的秘密在网上传播。其它沟通技巧
说服技巧，建议技巧。九、纵向沟通与横向沟通有何不同？主要是沟通工作的流向不同，前者是包含上行沟通和下行沟通；后者是平行沟通。十、为了应对危机，企业应该做好哪些沟通工作？
1、防患于未然，识别危机发生的征兆。（1）危机征兆的认定。A、团队内存在使人情绪不佳的气氛，士气低下。B、同事之间缺少交流，关系不融洽。C、消极情绪和消极言论普遍存在。D、间接沟通手段和渠道使用较多，直接沟通减少。E、制度，措施执行不力，隐患增加。
2、处理危机的沟通对策。（1）秘书对内对外的信息都要反映灵敏、迅速、及时向相关的部门和领导汇报，建议采取措施，引导舆论向有利于组织的方向发展。（2）在协调中强调共同的基础，淡化部门之间，员工之间的差异，积极推进整

体合作。（3）建议成立危机处理小组，使用制度，规则引导，找到解决的突破口。（4）利用多种沟通方式（正式的、非正式的、横向的、纵向的）逐步推进直至解决。（5）参与调查，引导充分研讨，推动各方互动达成共识。秘书要配合管理者调动一切积极的沟通因素，利用不同的形式，以尽量低的代价实现最大限度的组织利益，恢复组织的凝聚力，向心力，修复组织形象。 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