

国考秘书三级工作实务题主要考点：事务管理秘书资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E5_9B_BD_E8_80_83_E7_A7_98_E4_c39_596459.htm 二、事务管理1、礼宾

次序确定步骤 亦称礼宾序列，是在商务交往中对参观访问、出席活动、参加仪式的来自不同国家、不同地区、不同团体、不同单位、不同部门、不同身份的组织或个人的尊卑、先后的顺序和位次，所进行的合乎礼仪惯例的具体排列。（1

）确定礼宾次序方案（2）提前通知有关各方（3）按礼宾次序排列座次、名次、出场次序 2、安排涉外迎送工作程序（1

）确定迎候人员（2）准备迎宾的物品（3）见面讲究礼节（4）送行前的拜访（5）安排送行仪式 3、会见会谈工作程序 会见也叫礼节性会晤，通常是半小时左右，属于礼貌性的应酬。会谈也叫谈判，是双方或多方为各自利益，就某些实质性问题交流情况、交换意见、达成协议等，专题性较强。

（1）约定（2）通知对方有关事项（3）准备工作：背景资料、会见场所布置、人员安排（4）迎接客人（5）会见、会谈（6）送别客人 4、西餐礼仪（1）赴宴前的准备 1）接到

邀请后,要看清请柬的各项内容 2）如果决定接受邀请并已答复主人，就不要轻易改变 3）到别人家赴宴需要带礼物 4）要根据请柬上的要求选择赴宴的服装 5）要准时赴宴（2）西餐的座次安排 主客间隔而坐，男女间隔而坐，夫妻分开而坐

（3）入席、退席礼节 1）客人要在主人的带领下顺序入席 2）入座后，腰挺直，背部微靠在椅背上，双手放在膝盖 3）暂时离开应该把餐巾放在自己的椅子上 4）主人把餐巾放在

盘子旁边，意味着结束进餐，其他人应该也把餐巾放在桌子

上，随女主人退席（4）餐具的使用方法与席间礼节 1）左手持叉，后手持刀，胳膊肘不要上桌 2）吃鸡、虾、鱼的方法 3）吃面包时要掰下一小块，涂上黄油，放入口中 4）吃意大利面条的方法 5）吃水果的方法 6）喝咖啡或茶的方法 7）每道菜吃完，要把刀叉并排放在盘内 8）进餐速度应该与大家一致 9）谈话声音一定要轻（5）西餐的饮酒礼仪 1）上菜次序：汤或冷食、鱼、主菜、色拉、甜食、咖啡 2）上酒次序：宴会开始前的鸡尾酒、白葡萄酒配鱼、红葡萄酒配主菜、香槟酒与葡萄酒一起上 5、招待会的礼仪（1）招待会的请柬：表明时段、不需要客人回复（2）冷餐会的礼节：按顺序取菜、按量取菜、顾及他人的利益（3）酒会的礼节：要以恰当的方式把自己介绍给陌生人，要欣然接受陌生人加入自己的谈话圈中，聊天时要照顾到所有在场者，不要大声喧哗 6、不同办公模式的特点（1）在家办公。优点：节省办公室空间和资金，节省花费的时间，更灵活的管理自己的时间，减少交通的拥挤、污染和费用。缺点：需计算机和电话以保持联系，有的缺乏适宜的办公环境，增加了组织监督、管理和控制工作人员工作的难度，同事之间交流减少，减少了与专业人员及社会的联系。（2）弹性时间。优点：时间灵活，更好的安排工作时间，提高效率。缺点：难以监督员工（3）远程工作。优点：减少总部办公空间的开销，工作时间更灵活。缺点：加大了对员工监督 and 控制的难度。（4）虚拟办公。优点：减少工作空间和办公用品的耗费，信息能够存储、归档和通过计算机网络发送。缺点：难以控制任务和信息的质量，难于管制网络以及信息的安全保密。（5）兼职工作。优点：兼职人员可控制自己的工作时间和多份工作

，充分发挥自己的专长。缺点：控制和监督员工较难，难以控制工作量及报酬。（6）定期合同制。优点：能灵活聘到优秀人员，这些人工作有动力，效率高。缺点：难以控制员工对企业的忠诚，缺乏工作保障。（7）交替工作。优点：能激励工作人员。缺点：交接不当，会出现工作混乱。（8）临时办公桌。优点：节省资金也节省了员工的时间。缺点：员工缺乏归属感，不能得到充足的信息，降低工作效率，也难于被管理。

7、选择办公模式的工作程序（1）深入调查现有办公模式所面临的问题（2）根据调查结果确定相应的新型办公模式（3）根据新的模式要求制定管理监督的标准和责权利相结合的分配制度（4）先在部分部门实行取得经验，逐步推广新模式（5）不断根据本企业特点完善新模式，评估启用新模式的得失

8、设计办公室的工作程序（1）分析不同部门业务特点对于办公条件的要求（2）设计平面图（3）选择办公家具、设施和装饰（4）采光、温度和通风

9、改进办公事务工作程序（1）定义一个需要加以分析和改进的流程（2）确定衡量流程的关键指标并对该流程进行评价（3）寻找所存在问题和差距的原因（4）根据以上分析提出可行的改进方案（5）实施改进方案

10、改进办公事务的流程（1）确定问题（2）分析有关资料（3）确定造成问题的可能的原因（4）提出可能的解决方案

11、突发事件的预防措施发生的事情是不可预见的或突然发生的，并带来危险，需要立即采取应对措施，尽力控制。主要有火灾、伤害、疾病、炸弹威胁或恐慌。（1）以书面形式确定紧急情况处理程序（2）根据书面程序，对所有工作人员进行培训（3）让所有人员了解有情况发生该如何疏散和急救员的姓名（4

) 实行紧急情况模拟演练 (5) 明确各级管理人员在紧急情况下所负的任务和职责 (6) 保证配备相关的设备和资源以随时处理紧急情况 (7) 保证定期检查和更新设备

12、突发事件的应对措施 (1) 准备清楚的书面紧急情况处理程序 (2) 用这些程序培训所有人员 (3) 在可利用的地方清楚地显示有关紧急程序 (4) 实行紧急情况模拟演练来测试编写的程序 (5) 明确员工在紧急情况下的职责 (6) 保证工作场所所有受过紧急情况处理培训的人员 (7) 保证配备相关的设备和资源以随时处理紧急情况 (8) 保证定期检查和更新设备

13、处理突发事件的流程 (1) 及早发现，马上报告，并保护好现场 (2) 查找问题的原因 (3) 成立临时指挥中心 (4) 控制源头，釜底抽薪 (5) 召开新闻发布会

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