

2011年秘书五级职业资格考试教材信息 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_2011\\_E5\\_B9\\_B4\\_E7\\_A7\\_98\\_c39\\_645997.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E7_A7_98_c39_645997.htm)

基本信息：作者：范慰慈，王敏著 劳动和社会保障部教材办公室 编丛书名：出版社：中国劳动社会保障出版社 ISBN：9787504570000 出版时间

：2008-05-01 版次：1 页数：229 装帧：平装 开本：16开 内容简介 《秘书(国家职业资格5级)》由劳动和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业标准秘书》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。本教材详细介绍了秘书（国家职业资格五级）要求掌握的最新实用知识和技术。全书分为六个模块单元，主要内容包括：接待与礼仪、商务沟通与公共关系、办公室事务管理、会议管理、文书拟写与处理、文档管理。每一单元后安排了单元测试题及答案，书末提供了理论知识和操作技能考核试卷，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

目录信息 第1单元 接待与礼仪 第一节 服饰与仪态礼仪 一、服饰礼仪 二、仪态礼仪 第二节 接待工作 一、接打电话 二、迎送来访者 三、接待来访者 单元测试题 单元测试题答案 第2单元 商务沟通与公共关系 第一节 商务沟通及其过程 一、商务沟通的特征、类别与功能 二、商务沟通的基本内容、原则、过程 三、沟通的障碍 第二节 商务沟通的技巧、形式与渠道 一、有效沟通的条件与技巧 二、商务沟通的形式 三、商务沟通的渠道 四、危机沟通 第三节 公共关系 一、公共关系及其产生的条件 二、公共关系的职能 三、公共关系礼仪 四、公共关系禁

忌 单元测试题 单元测试题答案 第3单元 办公室事务管理 第一节 事务管理概述 一、办公室工作的主要职能、特点和地位 二、办公室事务管理的作用、特点和内容 第二节 办公环境管理 一、办公环境 二、维护和管理公共区域的办公环境 三、维护和管理领导区域的办公环境 四、维护和管理个人办公环境 第三节 办公室日常事务管理 一、邮件的收发与处理 二、办公用品的发放与管理 三、会议室和公务用车的管理 四、协助完成的常见事务性工作 五、保密工作 单元测试题 单元测试题答案 第4单元 会议管理 第一节 会议筹备 一、会议概述 二、制发会议通知 三、制发会议证件和指示标志 四、预订会议室 五、会议住宿安排 六、准备会议用品和设备 七、准备会议文件 八、与会者的编组 第二节 会中服务 一、会议接站工作 二、会议报到工作 三、会议签到和座位引导工作 四、会议期间的服务工作 第三节 会后落实 一、合理安排与会人员返程 二、收集和清退会议文件 三、整理会议室 单元测试题 单元测试题答案 第5单元 文书拟写与处理 第一节 文书拟写 一、事项性通知的类型与拟写要点 二、商洽函的适用范围与拟写要点 三、传真的特征与传真稿拟写要点 四、备忘录的特征与拟写要点 五、礼仪文书的基本知识与拟写要点 六、启事的分类与拟写要点 第二节 收、发文处理 一、收文处理 二、发文处理 三、公文处理工作的特点 单元测试题 单元测试题答案 第6单元 档案管理 第一节 档案与档案工作 一、档案及其相关知识 二、档案的特点 三、档案的种类 四、档案的作用 五、档案的价值 六、档案工作 第二节 文书归档与立卷工作 一、归档与档案收集 二、归档制度的内容 三、文书的立卷工作 四、档案装订 五、装盒 单元测试题 单元测试题答案 理论知识考核试卷（一）

理论知识考核试卷（二） 理论知识考核试卷（一）答案 理论知识考核试卷（二）答案 操作技能考核试卷（一）操作技能考核试卷（二）操作技能考核试卷（一）答案 操作技能考核试卷（二）答案

前言：1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。劳动保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时，社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。新编写的教材具有以下主要特点：在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位需求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。在编写模式上，采用分级模块化编写。纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，

为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，每个级别的教材都提供了理论知识和操作技能考核试卷，方便培训对象及时巩固、检验学习效果，并对本职业鉴定考核形式有初步的了解。

精彩书摘

### 1. 办公室事务管理的作用

(1) 后勤保障作用。办公室作为一个组织的综合办事部门，通过提供及时、有效的后勤服务，确保领导工作和整个组织的日常工作顺利开展。

(2) 信息枢纽作用。办公室通过日常大量的事务性工作，联系上下左右、了解各方面动态反映、收集各种信息，为处理协调各种矛盾和接洽各项业务赢得有利时机。

(3) 树立形象作用。事务管理工作的好坏，直接反映了一个组织的外部形象。

### 2. 办公室事务管理的特点

(1) 服务性。服务性是事务管理的本质特征，也是事务管理的根本出发点和落脚点。事务管理在为领导服务的同时，还要为整个组织服务，为人民群众服务。秘书人员要牢固树立服务意识，主动热情地做好各项服务工作。

(2) 分散性。事务管理工作面广、量大、繁杂琐碎，表现在：一是人员分散，由于工作性质的不同，各个岗位都有一定的独立性；二是工作分散，各部门都具有一定的特殊性，难以集中统一管理。秘书人员要善于抓重点，把握各项

工作的轻重缓急。（3）专业性。事务管理工作涉及组织的方方面面，许多管理工作的内容专业性很强，如财务管理、物业管理、设备维护、医疗保障等必须配备专业人员。秘书人员要精通数门知识，因为在一些较小的单位，有些岗位不配备专业人员，这就需要秘书一专多能。（4）主动性。事务管理工作目的标准明确，工作可塑性强，发挥潜力的余地大，这就要求秘书人员要具有扎实的工作作风、良好的工作素质，主动做好各项工作。

### 3. 办公室事务管理的内容

办公室事务管理的内容十分广泛，归纳起来大致有以下几个方面：

（1）办公环境管理。办公环境管理是一项综合性的事务，包括秘书和领导办公区域及公共区域的清洁美化、设备用品的合理摆放、室内环境符合健康安全标准等。（2）办公用品发放管理。办公用品发放管理包括制订采购计划、选择供应商，和办公用品的订购、入库、登记、发放、监督使用情况等。（3）完成领导临时交办的事项。领导在实施管理过程中，经常会部署一些临时性的、紧急的工作要求秘书去处理。（4）日常事务管理。包括值班、接待、档案管理、文件收发、保密、印章管理、文印、活动安排等。

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)