

2006年下半年国家三级秘书资格情景录像题和答案(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/473/2021_2022_2006_E5_B9_B4_E4_B8_8B_c67_473277.htm

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

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。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