

公共管理和服务类专业课考试纲要

一、考试范围和内容

本纲要以教育部 2009 年颁布的《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》和《中等职业学校文秘专业教学指导方案》中的“秘书基础课程教学基本要求”和“文书与档案管理基础课程教学基本要求”为依据，根据清华大学出版社《职业教育“十三五”改革创新规划教材：计算机应用基础（Windows 7+Office 2010）》（段红主编）或高等教育出版社《计算机应用基础（Windows7+Office2010）》（周南岳主编）、高等教育出版社出版的中等职业学校国家规划教材《秘书基础》（第二版）和《文书与档案管理基础》（第三版）三本教材编制而成，考虑到现阶段我省职业教育特点，结合高等学校专业发展规划对部分内容作出相应调整，强调了对专业技能掌握的考查。

计算机应用基础的主要内容包括计算机基础知识、Windows 操作系统、因特网的运用、Word 文字处理软件、Excel 电子表格等。秘书基础的主要内容包括：秘书工作的基本知识，秘书工作的特点、作用及主要内容，秘书工作的基本原则及一般工作方法，秘书人员的素质要求及职业道德等。文书拟写与档案管理的主要内容包括：文书拟写，文书办理，纸质文件的档案管理，电子文件与数字档案管理等。

综合课考试不仅考查学生对基本知识、基本理论和基本方法的掌握，还突出考查其在工作情境中分析问题和解决问题的能力。

二、考试目标和水平层次

本纲要各科考试目标以专题为序，包括知识与技能要点、考试条目和考试水平三部分。知识与技能要点是本学科学生应知应会的基础知识和基本技能，考试条目是知识与技能要点细化内容具体项目，考试水平具体地确定了以上三门课的基本知识和技能考查层次，本次纲要的修订根据与时俱进的要求，将部分落后于时代发展的内容降低了难度并减少了考点，另强化了教材中部分反映先进的工作理念和工作方法的知识点。考试水平由低到高设置为四个层次：A（识记）、B（理解）、C（掌握）、D（综合运用）。每一高级层次考试水平同时包含它的较层次考试水平。其具体含义为：

A（识记）：指正确地回忆、再认学过的计算机应用基础、秘书基础和文书拟写与档案管理的知识。即在记忆的水平上考核学生的学习成果。要求考生能从题目所提供的材料中识别出学过的知识（再现）或者能按题目要求复述学过的知识（回忆）。考核时，所提供的问题情境都是在教学中出现过的，试题或答案和教学中的相同或相似。包括记忆本专业各学科中基本概念的文字及叙述符号，能够识别并记住本专业各学科中的专用名词及其解释。

B（理解）：在记忆基础上，正确领会所学知识的意义及其相关知识的内在联系，即要求学生能从实质上领会所学知识的涵义。考核时，可以要求学生在保留材料基本内容的前提下，改变材料的表述形式，包括能用不同于教材中的表达形式准确地说明或解释一些有关计算机应用、秘书工作和文书拟写与档案管理工作中的现象或问题上。譬如，能够用自己的语言复述或解释计算机的有关原理、能够根据知识的相关联系把握秘书的主要任务、掌握领导活动的要素、领导意图的形成，如何与领导者相处等，能够熟记并区别各种公文的特点、明确纸质档案与数字档案管理工作步骤等。

C（掌握）：指考查学生对所学计算机应用基础知识、秘书基础和文书拟写与档案管理知识的初步应用能力。能灵活地运用所掌握的计算机应用基础知识，对在使用计算机过程中所出现的出错信息做出解释，能使用计算机进行简单地操作，具有初步解决问题的能力。运用所学过的秘书基础知识和文书与档案的知识解决新情境下出现的简单问题。如对所给的信息情境材料分析比较，指出此时信息工作应依据的原则，以考核学生分析、比较和解决问题的能力。

D（综合运用）：指综合运用所学的计算机应用基础知识、秘书基础知识和文书与档案管理的知识和方法去分析、判断、解决新情境中较为复杂的问题。即要求学生能灵活运用所学知识解决工作中的综合性问题，以考核学生综合应用能力。譬如在新情境中解决秘书与领导班子相处、与具体领导人相处的问题，对信息进行处理、选择、进行调查研究、正确辅佐领导决策、分析失调状态、

会议组织等实际工作问题等，以及如何依据文书与档案工作的原则要求在新情境中进行文书拟写、办理、归档管理等，把握电子文件整理与纸质文件整理的联系与区别，开展好档案数字化管理，能够按照要求写出规范的公文等。

三、考试目标

第一部分 计算机应用基础

专题一 计算机基础知识

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
计算机的发展及应用领域	1. 计算机的发展 2. 计算机的特点 3. 计算机的分类 4. 计算机的应用	√ √ √	√		
计算机系统的组成	1. 计算机硬件系统的组成 2. 计算机核心硬件 3. 计算机的系统组成		√ √ √		
微型机主要性能指标	微型机主要性能指标	√			
常用计算机设备	1. 常见输入输出设备 2. 常见存储设备		√ √		
信息安全	1. 计算机病毒的定义、分类和传播途径 2. 计算机病毒的防治方法	√		√	

专题二 操作系统的使用

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
图形用户界面操作	1. Windows 7 图形界面的基本元素 2. Windows 7 桌面及其基本操作 3. Windows 7 开始菜单及其基本操作 4. Windows 7 任务栏及其基本操作 5. Windows 7 窗口及其基本操作 6. Windows 7 对话框及其基本操作 7. Windows 7 图标、快捷方式及其基本操作	√		√ √ √ √ √ √	

文件管理	1. 资源管理器及其基本操作 2. Windows 7 库及其基本操作 3. 剪贴板的使用 ① 剪贴板的概念、功能 ② 剪贴板的基本操作 4. 管理文件及文件夹 ① 文件和文件夹的概念 ② 创建文件与文件夹 ③ 移动、复制文件或文件夹 ④ 修改文件或文件夹的名称 ⑤ 删除文件或文件夹 ⑥ 恢复被删除的文件或文件夹 ⑦ 修改文件或文件夹的属性 ⑧ 查找文件或文件夹	√		√	
系统管理	1. 控制面板及其常用基本操作 2. 系统属性设置 3. 显示属性设置 4. 网络属性设置 5. 程序安装与卸载 6. 外观和个性化设置 7. 时钟、语言和区域设置		√	√	√
系统维护 与常用工 具软件	1. 磁盘维护 2. Windows 更新 3. 压缩软件安装与使用 4. 杀毒软件安装与使用 5. 安全软件安装与使用 6. 系统备份	√	√	√	√
中英文输入	1. 中文输入法的选用 2. 中文输入法的设置		√	√	

专题三 因特网（Internet）应用

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
因特网概念和功能	1. 因特网的基本概念 2. 因特网提供的主要服务 3. TCP/IP 协议	√	√		
因特网的接入	1. 因特网的常用接入方式 2. 因特网接入相关设备 3. 无线路由器的配置	√	√	√	

网络信息获取	1. 使用浏览器浏览和下载信息 2. 使用搜索引擎检索信息		√	√	
常用网络工具软件的使用	1. 常用即时通信软件（QQ） 2. 常用下载软件 3. BBS 的使用 4. 博客的应用		√ √ √ √		
使用和管理电子邮件	1. 申请电子邮箱 2. 收发电子邮件		√		√
常见网络服务与应用	1. 网络空间（网络日志、网络硬盘和网络相册等）的使用 2. 网络常用服务（天气、订票、求职和网上购物等）	√ √			

专题四 文字处理软件（Word 2010）及应用

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
Word 基础知识	1. Word2010 的功能和特点 2. Word2010 的启动与退出 3. Word2010 窗口界面与基本操作 4. 在 Word2010 中获取帮助	√		√ √	
建立、编辑与打印文档	1. 建立、保存、打开文档 2. 编辑文档 ①选定操作 ②插入和修改操作 ③删除操作 ④复制与移动操作 ⑤查找和替换操作 ⑥撤销与恢复操作 3. 打印预览与打印文档		√	√ √ √ √ √	√ √ √

设置文档格式	1. 设置字符格式：设置字体、字形、字号、字符间距、字符边框和底纹 2. 设置段落格式 ① 设置段落缩进、段落对齐方式、行间距和段落间距 ② 设置段落编号和项目符号 ③ 设置首字下沉 ④ 设置段落边框和底纹 3. 设置页面格式 ① 视图模式与视图的切换 ② 设置页边距、纸张大小、版面效果 4. 其他格式设置 ① 设置分栏 ② 分节控制 ③ 设置页眉和页脚 5. 格式刷的使用 6. 模板的使用 7. 使用样式			√	√
创建和编辑表格	1. 创建表格 2. 编辑表格 ① 单元格、行、列操作：选定、插入、删除 ② 调整行高与列宽 ③ 合并与拆分单元格、表格 3. 表格的格式化 ① 设置表格的边框和底纹 ② 绘制斜线表头			√	√
图形的处理	1. 插入与编辑图片、艺术字 2. 绘制与编辑图形 3. 文本框的使用 4. 图、文、表混排			√	√

专题五 电子表格处理软件（Excel 2010）及应用

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

Excel 基础知识	1. Excel 的启动与退出 2. Excel 工作窗口的组成及基本操作 3. Excel 的基本概念：工作簿、工作表、单元格、活动单元格、单元格区域 4. 在 Excel 中获取帮助		√ √ √ √	√ √	
建立工作簿	1. 建立、保存、打开工作簿文件 2. 选定单元格、单元格区域 3. 输入数据 ①不同类型数据的输入方法：数值数据、文本数据、日期和时间数据、特定格式数据 ②Excel 的自动填充功能			√ √ √	√
编辑工作表	1. 编辑单元格数据：修改、清除、复制与移动 2. 插入或删除行、列、单元格 3. 调整工作表的行高与列宽 4. 查找与替换单元格数据 5. 撤销与恢复操作 6. 组织和管理工作表：重命名、添加或删除、移动或复制工作表		√ √ √	√ √ √	
工作表的格式设置与打印输出	1. 调整工作表的行高与列宽 2. 设置单元格的字体、颜色、背景图案和数据对齐方式 3. 设置单元格的边框线 4. 设置单元格的数字格式 5. 自动套用格式和条件格式 6. 打印预览与打印工作表		√ √ √ √	√ √ √ √	
在工作表中使用公式与函数	1. 建立、修改、复制与移动公式 2. 运算符与优先级别 3. 公式的错误信息 4. 单元格的引用：绝对引用、相对引用、混合引用 5. 函数的使用方法 6. 常用函数：SUM、SUMIF、AVERAGE、COUNT、COUNTA、COUNTIF、MAX、MIN、IF、DATE、PRODUCT		√ √ √ √	√ √ √	
使用图表处理工作表数据	1. 建立图表 2. 编辑图表 ① 图表的位置置换 ② 移动、复制、缩放或删除图表 ③ 更改图表类型 ④ 修改图表对象 3. 图表的格式化			√ √ √ √ √	

数据管理	1. 建立、编辑数据清单 2. 数据记录的排序 3. 数据的筛选：自动筛选、高级筛选 4. 数据的分类汇总	√		√ √ √	
------	--	---	--	-------------	--

第二部分 秘书基础

专题一 秘书工作及其发展趋势

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
秘书工作	1. 秘书的含义 2. 秘书工作的含义及基本属性 3. 秘书工作的主要任务	√ √	√		
我国秘书工作的发展趋势	1. 参谋职能的强化趋势 2. 秘书工作管理科学化趋势 3. 办公手段现代化趋势			√	√ √

专题二 秘书工作的基本原则、特点和作用

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
领导活动	1. 领导和领导活动 2. 领导活动的要素	√	√		
领导意图	1. 领导意图的含义 2. 领导意图的形成	√	√		
秘书工作在领导活动中的作用和特点	1. 秘书工作在领导活动中的作用 2. 秘书工作在领导活动中的特点				√ √
秘书与领导者相处的基本原则	1. 秘书与领导者的关系 2. 秘书与领导班子相处的基本原则 3. 秘书与具体领导人相处的原则			√	√ √

专题三 信息与秘书工作

知识	考试条目	考试水平
----	------	------

与技能 要点		A	B	C	D
信息及其在 秘书工作中的 作用	1. 信息的概念与特征 2. 现代社会信息工作的基本特征 3. 信息工作在秘书活动中的作用		√	√	√
秘书信息工 作 的特点、 原则和要求	1. 秘书信息工作的特点 2. 秘书信息工作的原则 3. 秘书信息工作的要求			√ √	√
信息的收集	1. 信息收集的内容 2. 信息收集的渠道 3. 信息收集的方法		√	√	√
信息的处理	1. 信息的整理加工 1. 信息的贮存 2. 信息的传递			√ √ √	

专题四 辅佐决策

知识 与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
科学决策 和决策程 序	1. 决策的含义与决策的基本特征 2. 科学决策的四个阶段及一般程序	√		√	
秘书工作 在决策中 的地位和 作用	秘书人员辅佐决策的地位和主要职能工作			√	

专题五 检查督办

知识 与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
检查督办 及其地位 作用	1. 检查督办的含义、范围和对象 2. 秘书工作中检查督办的地位与作用		√	√	

秘书部门检查督办的主要工作内容	1. 秘书部门检查督办的职能基础 2. 秘书部门检查督办工作的主要内容、主要目的	√ √			
秘书工作中检查督办的特点和方法	1. 秘书部门检查督办工作的特点 2. 秘书部门检查督办工作的一般方法	√	√		

专题六 沟通协调

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
沟通协调的意义、内容和范围	1. 沟通协调的定义 2. 秘书沟通协调的内容与范围		√ √		
秘书沟通协调的原理及其特点	1. 秘书沟通协调的基本原理 2. 秘书沟通协调工作的特点		√	√	
秘书沟通协调的原则、要求和方法	1. 秘书沟通协调的基本原则 2. 秘书沟通协调的基本要求 3. 秘书沟通协调的基本方式 4. 秘书沟通协调的基本方法		√ √	√	√

专题七 调查研究

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
调查研究是秘书人员的基本功	1. 调查研究是秘书人员的重要职责 2. 秘书部门调查研究工作的特点 3. 秘书人员要练好调查研究的基本功 4. 秘书调查研究工作的一般程序	√	√ √		√
调查研究的类型和方式	1. 调查研究中常用的调查方式 2. 调查研究中常用的调查方法 3. 几种新颖的调查方式	√			√ √

调查中的 分析与研究	1. 调查与研究的关系 2. 分析研究的过程和要求 3. 分析研究的几种方法	√		√ √	
---------------	--	---	--	--------	--

专题八 会议工作

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
会议概述	1. 会议的概念 2. 会议要素 3. 会议的种类 4. 会议的作用 5. 会议的控制	√ √ √		√	√
会议筹备工作	1. 会议筹备工作的内容 2. 会议筹备工作的基本方法 3. 会议筹备工作应注意的问题		√	√	√
会中工作	会中的十项工作				√
会后工作	会议善后的八项工作				√

专题九 单位值班

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
信访工作	1. 信访工作的内涵与特点 2. 来信的处理 3. 来访的处理		√ √		√
单位值班	1. 值班的主要工作内容 2. 值班工作的主要制度 3. 值班人员的素质要求		√	√	√

专题十 日常事务

知识与技能	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

要点				
事务接待	1. 内宾接待的主要工作 2. 外宾接待的主要工作 3. 领导接待的工作 4. 群众接待的工作			√ √ √ √
接打电话	1. 电话与机关工作 2. 打电话的基本原则 3. 打电话的注意事项	√		√ √
信件处理	1. 处理信件的大致步骤 2. 处理信件的一般要求	√		√ √
合理安排领导公务活动	1. 安排领导公务活动的一般原则 2. 办公室安排领导公务活动的具体方法			√ √

专题十一 保密工作

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
保密与保密工作	1. 保密的含义 2. 保密的特点 3. 保密工作的意义	√	√ √		
秘密的范围与保密方法	1. 秘密的类型 2. 秘密的范围 3. 秘密的等级 4. 秘密的原则 5. 保密措施和方法（文件、会议、科技）	√	√ √	√	√
保密的纪律与责任	1. 保密的纪律 2. 保密的责任			√ √	

专题十二 秘书的基本素养、条件和职业道德

知识与技能	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D

要点					
秘书人员的素养	1. 秘书人员的政治修养 2. 秘书人员的情感意志修养		√ √		
秘书人员的知识结构与能力要求	1. 秘书人员的基础知识结构 2. 秘书人员的专业知识结构 3. 秘书人员的相关辅助知识 4. 秘书人员的能力要求 5. 秘书人员知识能力培养的基本途径	√		√ √ √	√
秘书人员的职业道德	1. 秘书人员树立良好职业道德的意义 2. 秘书人员职业道德的基本内容			√	√

第三部分 文书拟写与档案管理

专题一 公文拟写

知识与技能要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
撰写 行政公文	1. 决定 (1) 概念 (2) 结构	√		√	
	2. 通知 (1) 概念及分类 (2) 事项性通知的结构	√			√
	3. 通报 (1) 概念及分类 (2) 特点 (3) 结构	√	√	√	
	4. 报告 (1) 概念及分类 (2) 特点 (3) 结构	√	√	√	
	5. 请示 (1) 概念及写作要求 (2) 特点 (3) 结构		√ √		√
	6. 批复 (1) 概念及写作要求 (2) 特点 (3) 结构		√ √	√	
	7. 函				

	(1) 概念及分类 (2) 特点 (3) 结构 8. 纪要 (1) 概念 (2) 特点 (3) 结构 9. 知识平台 (1) 公文的概念 (2) 公文的特点 (3) 公文的种类 (4) 公文的作用	√	√	√	
拟写 事务文书	1. 计划 (1) 概念 (2) 种类 (3) 特点 (4) 结构 2. 总结 (1) 概念及分类 (2) 特点 (3) 结构 3. 简报 (1) 概念与类型 (2) 特点 (3) 结构 4. 启事 (1) 概念及分类 (2) 特点 (3) 结构 5. 知识平台 (1) 公文的语言特点 (2) 起草公文的要求	√	√ √	√ √ √ √ √ √ √ √ √ √	√
拟写 礼仪文书	1. 请柬 (1) 概念 (2) 结构 2. 贺信 (1) 概念 (2) 结构 3. 邀请信 (1) 概念 (2) 与请柬的区别 (3) 写作要求 4. 感谢信 5. 知识平台	√ √ √ √		√ √ √ √	√ √ √ √

	(1) 公文的语言运用 (2) 公文常用的表述方式			√ √	
--	------------------------------	--	--	--------	--

专题二 文书办理

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
发文办理	1. 起草公文 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 2. 审核、签发 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 3. 复核、登记 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 4. 印制、核发 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 5. 知识平台 (1) 行文规则 (2) 行文规范、格式规范及印装要求		√ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √	√
收文办理	1. 签收、登记 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 2. 初审、承办 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 3. 传阅、催办、答复 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 4. 知识平台 (1) 文秘部门的基本职能、任务和具体工作内容 (2) 公文处理工作的基本原则	√	√ √ √ √	√ √ √ √	
文书的清退 与销毁	1. 销毁 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 2. 清退 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 3. 暂存 (1) 任务分析		√ √ √	√ √	

	(2) 工作步骤			√	
	4. 知识平台				
	(1) 文档人员的职业责任	√			
	(2) 文档人员的职业道德				√
	(3) 文档人员的职业素养	√			
	(4) 文书与档案管理人员的职业形象		√		

专题三 纸质文件的档案管理

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
整理 归档文件	1. 组件		√		
	(1) 任务分析				
	(2) 工作步骤			√	
	2. 分类				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤			√	
	3. 排列				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤			√	
	4. 编号				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤				√
	5. 装订				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤			√	
	6. 编目				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤				√
	7. 装盒				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤				√
	8. 知识平台				
	(1) 文书与档案管理工作的职业内涵	√			
	(2) 归档文件整理的相关概念		√		
	(3) 归档文件整理的基本原则			√	
	(4) 归档范围	√			
纸质档案 管理	1. 接收归档				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤			√	
	2. 整理上架				
	(1) 任务分析		√		
	(2) 工作步骤			√	
	3. 安全保管				

	(1) 任务分析 (2) 工作步骤		√		
	4. 登记统计 (1) 任务分析 (2) 工作步骤		√	√	
	5. 提供利用 (1) 任务分析 (2) 工作步骤		√	√	
	6. 知识平台 (1) 文书与档案 (2) 接收归档 (3) 档案整理 (4) 安全保管 (5) 档案统计 (6) 档案利用工作的意义与目的	√ √	√ √	√ √	√

专题四 电子文件与数字档案管理

知识与技能 要点	考试条目	考试水平			
		A	B	C	D
电子文件 生成	1. 电子收文 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 2. 电子发文 (1) 任务分析 (2) 工作步骤 3. 知识平台 (1) 电子文件 (2) 数字档案	√ √		√ √	√ √
电子文件 归档前处理	1. 网上整理 (1) 工作任务 (2) 工作步骤 2. 追加文件 (1) 工作任务 (2) 工作步骤 3. 预归档 (1) 工作任务 (2) 工作步骤 4. 知识平台 (1) 电子文件管理原则 (2) 电子文件与纸质文件整理比较	√ √ √	√ √ √	√	√
数字档案 管理	1. 电子文件归档 (1) 工作任务 (2) 工作步骤 2. 数字档案维护	√	√		

	(1) 工作任务	√			
	(2) 工作步骤		√		
	3. 数字档案利用				
	(1) 工作任务	√			
	(2) 工作步骤		√		
	4. 知识平台				
	(1) 档案数字化				√
	(2) 电子文件的销毁			√	
	(3) 光盘管理			√	

四、考试形式和试卷结构

1. 考试形式:

考试采用闭卷笔答形式

1. 试卷结构:

(1) 按知识点分:

知识内容		试卷分值
计算机应用基础	计算机基础知识	70 分
	操作系统的应用	
	因特网的运用	
	中文字处理软件 Word	
	电子表格软件及运用	
秘书基础	秘书工作及其发展趋势	70 分
	秘书工作的基本原则、特点和作用	
	信息与秘书工作	
	辅佐决策	
	检查督办	
	沟通协调	
	调查研究	
	会议工作	
	信访和值班	
	日常事务	
	保密工作	
	秘书的基本素养、条件和职业道德	
文书拟写与档案管理	文书拟写	60 分
	文书办理	
	纸质文件的档案管理	
	电子文件与数字档案管理	

各部分内容所占分值可在±5 分范围内变动。

(2) 按考试水平分:

目标	A	B	C	D
百分比	30%	20%	30%	20%

(3) 按题型分:

题 型	单选	多选	综合
百分比	35%	15%	50%

说明: 试卷难度题约 20%, 中等难度题约 40%, 基础题约 40% , 机动范围±5%。