高纲6002

江苏省高等教育自学考试大纲

**04221　　管理文秘**

　　　　　　　　　　　　　南京师范大学编（2024年）

江苏省高等教育自学考试委员会办公室

**Ⅰ 课程性质与课程目标**

**一、课程性质和特点**

“管理文秘”是江苏省高等教育自学考试公共事务管理专业（专科）的一门课程。设置本课程，旨在说明管理文秘与传统文秘工作的区别，让考生理解管理文秘的内涵，掌握辅助决策、信息管理、公共关系管理、会议管理、办公事务管理、文书档案管理、调查研究和公文处理的一般步骤及主要方法，提高应对和解决管理文秘实践问题的能力；明确管理文秘的角色认知、专业能力、职业形象和职场礼仪等素质要求。

“管理文秘”这门课程实践性与理论性并重，属于一门应用性基础理论课程。根据上述特点，本课程既考核管理文秘的基本概念与基本理论，也考核分析与解决管理文秘实际问题的能力，并且对后者有所侧重。

**二、课程目标**

课程设置的目标是使得考生能够：

1. 初步了解管理与文秘的关系，基本掌握进行管理文秘研究的一般步骤和主要的研究方法。

2. 培养进行辅助决策、信息管理、公共关系管理、会议管理等的初步能力。

3. 了解和把握当前管理文秘改革的信息，培养研究意识以及勇于探案创新、严肃认真的科学态度。

4. 客观、公正、有效地检验考生掌握本课程知识及相应能力的状况。

5. 有利于提高考试的信度和效度，有助于自学考试标准化、规范化。

**三、与相关课程的联系与区别**

“管理文秘”这门课程难度不大但要求高。学习本课程应具备管理学、秘书学的基本知识，以及新媒体和管理文秘的知识。

通过管理学、秘书学等基本理论的学习，有助于考生从纷繁复杂的管理文秘现象中准确地把握相关问题的实质，培养理论思维的头脑，善于从理论上思考管理文秘的问题；有助于考生确立科学的价值观和方法论，提高对管理文秘问题的洞察力。

**四、课程的重点和难点**

本课程的重点为：管理文秘的内涵，新时代管理文秘的转变，辅助决策、信息管理、公共关系管理、会议管理、办公事务管理、文书档案管理、调查研究、公文处理等事务性工作。

本课程的难点为：新媒体平台下管理文秘工作的特点及转变，新媒体平台对管理文秘的要求，新媒体环境下管理文秘的信息素养培育等。

**Ⅱ 考核目标**

“管理文秘”课程主要从识记、领会、简单应用和综合应用四个层次对考生进行考核，各层次要求考生应达到的能力层次要求为：

识记：要求考生能够识别和记忆本课程中有关管理文秘的内涵、管理文秘的工作内容、辅助决策概述、信息与信息工作概述、文秘公关事务管理概述、会议概述、调查研究概述、公文概述等主要内容，并能够根据考核的不同要求，做正确的表述、选择和判断。

领会：要求考生能够领悟和理解本课程中有关管理文秘的概念及原理的内涵及外延，理解相关管理文秘事务性工作的区别和联系。

简单应用：要求考生能够依据已有的管理文秘知识对具体的管理事务问题进行研究和分析，得出正确的结论或做出正确的判断。

综合应用：要求考生能够依据已有的管理文秘知识对较为复杂的管理事务问题进行综合研究和分析，得出解决问题的综合方案。

**Ⅲ 课程内容与考核要求**

第一章 管理文秘概述

**一、学习目的与要求**

理解管理文秘的内涵，正确认识管理与文秘的关系，掌握管理文秘的主要内容，对新时代管理文秘转变等一系列问题有明确的认知。

**二、考核知识点与考核要求**

**（一）管理文秘的内涵**

识记：①管理文秘的内涵。

领会：①管理文秘的职业特点和工作规律；②管理文秘的学科属性；③管理文秘的实践属性。

**（二）管理与文秘的关系**

识记：①“管理”的狭义概念。

领会：①“管理”与“领导”的关系；②管理与文秘的区别与联系。

**（三）管理文秘的工作内容**

识记：①管理文秘工作的一般内容；②文件管理的概念；③日常管理的概念；④会议管理的概念；⑤信息管理的概念；⑥公关管理的概念；⑦调查研究管理的概念。

领会：①文件管理的具体内容；②日常管理的具体内容；③会议管理的具体内容；④公关管理的具体内容；⑤辅助决策管理的具体内容。

**（四）新时代管理文秘的转变**

领会：①进入新时代以来文秘面临的形势；②文秘在工作方式和工作方法上四个方面的转变。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①管理文秘的内涵；②管理文秘的职业特点和工作规律；③管理文秘工作的一般内容。

本章难点：①文秘在工作方式和工作方法上四个方面的转变。

第二章  管理文秘的素质要求

**一、学习目的与要求**

能从管理文秘的角色认知、专业能力、职业形象和职场礼仪等四个方面充分认识具备优异素质达的管理文秘人才在各行各业所发挥的巨大作用，深刻领会管理文秘成为推动高效管理重要力量的内涵。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）角色认知**

识记：①角色定位的内涵；②职业素养的内涵。

领会：①管理文秘的信息枢纽地位。

简单应用：①管理文秘的角色定位。

综合应用：①现实生活中管理秘书的几种角色错位。

**(二）专业能力**

识记：①职业素养的内涵。

领会：①管理文秘基础知识、专业知识、辅助知识的构成。

简单应用：①管理文秘的职业素养；②管理文秘的知识素养。

综合应用：①管理文秘的必备能力。

**(三）职业形象**

识记：①个人形象六要素；②构成表情的主要因素；③着装的原则；④正装色彩的“三色”原则。

领会：①以尊重工作活动中的基本规范为原则；②良好的文秘形象体现在每个细节中；③职业形象的塑造要坚持外塑与内修相结合；④TPO原则的内涵。

简单应用：①文秘气质的基本类型；②管理文秘的仪容、表情、服饰；③首饰选择的注意事项；④丝巾/围巾选择的注意事项；⑤手表选择的注意事项；⑥皮包选择的注意事项。

综合应用：①正装的着装规范。

**(四）职场礼仪**

识记：①职场礼仪的内涵；②敬语、谦语、雅语的概念。

领会：①日常场合应对的注意事项；②交流礼仪的四个禁忌。

简单应用：①握手礼仪；②递接名片礼仪；③电话礼仪。

综合应用：①使用敬语、谦语、雅语；②举止礼仪；③拜访礼仪。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①管理文秘的角色定位；②管理文秘的必备能力；③文秘气质的基本类型；④个人形象六要素。

本章难点：①以尊重工作活动中的基本规范为原则；②现实生活中管理秘书的几种角色错位；③管理文秘的必备能力；④使用敬语、谦语、雅语。

第三章  辅助决策

**一、学习目的与要求**

能掌握辅助决策的含义，领会文秘辅助决策的特点，理解辅助决策的原则，了解辅助决策的体现方式。能从辅助决策概述、辅助决策路径和辅助决策实施三个方面了解和掌握文秘的辅助决策工作。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）辅助决策概述**

识记：①狭义决策的含义；②广义决策的含义；③辅助决策的含义；④辅助的同层次性；⑤程序辅助；⑥随机辅助。

领会：①文秘辅助决策的特点；②辅助决策的类型。

简单应用：①辅助决策的原则。

综合应用：①辅助决策的意义。

**(二）辅助决策路径**

识记：①狭义决策的含义；②广义决策的含义；③辅助决策的含义；④辅助的同层次性；⑤程序辅助；⑥随机辅助。

领会：①文秘参谋活动方法的“直”“曲”相济；②文秘参谋活动方法的“谋”“咨”相承；②随机提醒法、预测导向法、咨询建议法、比较优选法、补充完善法的内涵。

简单应用：①辅助决策的体现方式；②辅助决策中的注意事项。

综合应用：①辅助决策的方法。

**(三）辅助决策实施**

简单应用：①辅助决策实施前期文秘的主要工作；②辅助决策实施后期文秘的主要工作。

综合应用：①辅助决策实施中期文秘的主要工作。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①辅助决策的原则；②辅助决策的体现方式；③辅助决策中的注意事项；④辅助决策实施前期文秘的主要工作；⑤辅助决策实施后期文秘的主要工作。

本章难点：①辅助决策的意义；②辅助决策的方法；③辅助决策实施中期文秘的主要工作。

第四章 信息管理

**一、学习目的与要求**

了解掌握信息的概念，信息的收集、传递、整理，以及信息的保存、保密等内容；在熟练掌握相关内容和方法的基础上，能在实践中进行运用，从而在信息管理事务中做到得心应手。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）信息与信息工作**

识记：①信息的定义；②信息工作的特点。

领会：①信息的特点；②信息工作的原则。

简单应用：①文秘信息工作的基本要求。

**(二）信息收集与传递及注意事项和要求**

识记：①信息收集的含义；②系统检索的含义；③访问调研的含义；④信息传递的概念。

领会：①信息收集的操作流程；②信息收集的方法；③信息传递的注意事项和要求。

简单应用：①系统检索的方法。

综合应用：①信息传递的方法。

**(三）信息加工整理**

识记：①信息整理加工的五道程序；②编制的概念。

领会：①常见的信息分类的方法；②信息加工过程中应注意的问题。

简单应用：①信息筛选的步骤；②信息筛选的方法。

综合应用：①信息校核的方法。

**(四）信息的保存与保密**

识记：①信息保存的内涵；②信息保存系统的概念；

领会：①信息保存系统的组成；②信息泄密的主要原因；③文秘在保密工作中的重要作用；④信息保密的内容；

简单应用：①信息保存的步骤；

综合应用：①信息保存的要求和注意事项；②信息保密对文秘的要求。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①文秘信息工作的基本要求；②系统检索的方法；③信息筛选的步骤；④信息筛选的方法；⑤信息保存的步骤。

本章难点：①信息传递的方法；②信息校核的方法；③信息保存的要求和注意事项；④信息保密对文秘的要求。

第五章 公共关系管理

**一、学习目的与要求**

熟悉和掌握文秘公关事务管理、文秘沟通协调管理和文秘危机公关管理三个方面工作的主要内容，适应时代的需要，了解公关、运用公关，加强自身的公关修养。牢固树立公共关系意识，并将其贯穿在办公室日常事务性工作、信访工作、接待工作、协调工作，以及处理突发事件、化解危机等工作的全过程中。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）文秘公关事务管理**

识记：①公关关系的概念；②公共关系信息采集的种类；③文秘常提供的三类咨询；④公关意识的概念；⑤双向沟通的含义；⑥文秘公关的类型；⑦公关活动模式的概念；⑧赞助活动的概念；⑨谈判的概念。

领会：①公共关系应具备的具体含义；②公共关系的基本要素；③公共关系传播的方式；④人际传播的形式；⑤公共关系的职能；⑥文秘必须提高的四种公关意识；⑦公关活动的五种模式；⑧文秘公关的日常工作与专题活动。

简单应用：①公关人员参与决策职能的主要体现；②文秘公关调查；③公关策划；④公关活动评估程序。

综合应用：①文秘公关的一般程序；②编写宣传资料；③策划新闻发布会；④举办庆典活动；⑤组织赞助活动；⑥谈判；⑦投诉处理的步骤与方法。

**(二）文秘沟通协调管理**

识记：①沟通的内涵；②自上而下沟通的功能；③自下而上沟通的功能。

领会：①沟通的三大要素；②沟通的主要模式；③沟通的分类；④协调工作的要求；⑤协调的内容；⑥关系协调的内容；⑦文秘协调的原则。

简单应用：①组织内部自上而下的沟通；②实施协调中采用的主要方法。

综合应用：①有效沟通的条件、原则和技巧；②文秘与领导关系协调；③文秘与群众关系协调；④协调的技巧与艺术。

**(三）文秘危机公关管理**

识记：①危机公关5S原则；②真诚沟通的“三诚”内涵；③公关传播5B原则；④公众攻略4S原则；⑤危机管理6C原则。

领会：①危机的特点；②公共关系危机的类型；③建立危机管理体系的方法、原则及模块；④文秘的危机公关素质要求。

简单应用：①危机的系统运作要点；②树立积极的危机公关意识。

综合应用：①新闻发言人五度法则；②危机潜伏阶段的文秘公关职能；③危机爆发阶段的文秘公关职能；④危机恢复阶段的文秘公关职能；⑤培养过硬的危机公关能力。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①公关人员参与决策职能的主要体现；②文秘公关调查；③公关策划；④公关活动评估程序；⑤组织内部自上而下的沟通；⑥实施协调中采用的主要方法；⑦危机的系统运作要点；⑧树立积极的危机公关意识。

本章难点：①文秘公关的一般程序；②有效沟通的条件、原则和技巧；③协调的技巧与艺术；④新闻发言人五度法则；⑤培养过硬的危机公关能力。

第六章 会议管理

**一、学习目的与要求**

会议制度是现代组织管理制度的重要组成部分，做好会议管理是管理文秘工作的重中之重。通过本章的学习，应了解和掌握会议的类型，能做好会议准备、会时工作与会后工作，能进行会议的全过程管理。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）会议概述**

识记：①会议的含义。

领会：①会议的类型；②会议的主要功能。

**(二）会议准备**

识记：①会议议程的含义。

领会：①会议议题的主要来源；②与会者的组成；③理想的会议地址需满足的条件；④会场布置的原则；⑤会议重点材料的来源；⑥会议一般材料的来源。

简单应用：①筛选议题的主要原则和方法；②会议室的空间条件；③会议室技术设备条件；④会场布置的注意事项；⑤座次安排原则；⑥会议通知的方式。

综合应用：①会议的总体安排；②主席台座次安排；③场内其他人员的座次安排；④拟写会议通知；⑤撰写会议重点材料要注意的问题；⑥做好会前综合检查。

**(三）会时工作**

领会：①接待设计的核心；②会议签到的几种方法；③会中保密工作的主要内容。

简单应用：①确定接待规格；②会议迎送的要求；③会议记录的格式；④会议记录的重点。

综合应用：①会场服务的具体内容。

**(四）会后工作**

领会：①会议纪要应遵循的原则；②会后总结工作。

简单应用：①与会者的票务登记预订工作；②帮助与会者提前做好返程准备；③会场清理工作。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①筛选议题的主要原则和方法；②会议室的空间条件；③会议室技术设备条件；④会场布置的注意事项；⑤座次安排原则；⑥会议通知的方式；⑦确定接待规格；⑧会议迎送的要求；⑨会议记录的格式；⑩会议记录的重点。

本章难点：①会议的总体安排；②主席台座次安排；③场内其他人员的座次安排；④拟写会议通知；⑤撰写会议重点材料要注意的问题；⑥做好会前综合检查；⑦会场服务的具体内容。

第七章  办公事务管理

**一、学习目的与要求**

办公事务是文秘日常工作中不可缺少的部分，通过本章内容的学习，学会接待各种来访者，正确处理接待环节的各种突发因素，为上司管理好时间，同时学会正确高效地完成通信管理工作。

**二、考核知识点与考核要求**

**(一）接待与宴请管理**

领会：①日常接待的种类；②接待来访者的八大环节；③涉外接待的程序；④涉外宴请原则。

简单应用：①对方已经预约且按约来访的接待；②对方未预约而来访的接待；③宴请活动中的座位安排；④点菜的原则；⑤用餐的礼仪；⑥西餐席次安排。

综合应用：①团体接待的程序；②团体接待的准备；③西餐主要餐具的使用方法；④西餐的进餐礼仪。

**(二）日程安排管理**

领会：①日程安排表的类型；②目标管理的基本原则。

简单应用：①调整工作日程表的注意事项。

综合应用：①编制手工填写的当日工作日程表；②日程管理的经验与技巧。

**（三）通信管理**

领会：①电子邮件的优点；②传真的特点。

简单应用：①拨打电话；②接听电话；③邮件的拆封；④电子邮件填写规范。

综合应用：①特殊电话处理；②邮件的寄发；③电子邮件管理的注意事项。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①对方已经预约且按约来访的接待；②对方未预约而来访的接待；③宴请活动中的座位安排；④点菜的原则；⑤用餐的礼仪；⑥西餐席次安排；⑦调整工作日程表的注意事项；⑧电子邮件填写规范。

本章难点：①团体接待的程序；②团体接待的准备；③西餐主要餐具的使用方法；④西餐的进餐礼仪；⑤日程管理的经验与技巧；⑥特殊电话处理；⑦邮件的寄发；⑧电子邮件管理的注意事项。

第八章 文书档案管理

**一、学习目的与要求**

文书档案管理在文秘工作中具有重要的地位，通过本章的学习，应了解和掌握文书的定义，熟悉收文发文的办理程序，知晓电子文书的管理；了解和掌握档案的定义，会做好立卷归档和档案分类工作；了解和掌握图书资料管理的含义，能做好图书资料管理、简报管理、名片整理等工作。

**二、考核知识点与考核要求**

**（一）文书管理**

识记：①文书的含义；②文书管理的定义；③收文的含义；④签收；⑤电子文书的含义。

领会：①国家党政机关办文程序；②登记的作用、要求；③登记的四种形式；④需要催办文件的种类；⑤分发的两个步骤；⑥电子文书管理的原则；⑦电子文书的管理方式。

简单应用：①文件催办的形式；②审核环节的重点；③签发的注意事项；④文字缮印的注意点；⑤电子文书传输的注意点。

综合应用：①文书管理的基本要求；②收文办理程序；③发文办理程序。

**（二）档案管理**

识记：①档案的定义；②档案检索的定义；③档案保管的定义。

领会：①档案的种类；②档案管理新理念；③档案的分类；④档案检索的类型；⑤电子档案的分类；⑥电子档案的收集与积累。

简单应用：①归档范围；②修整归档的文件；③档案检索的工具；④档案保管的期限；⑤电子档案的利用。

综合应用：①文件归档遵循的程序；②档案分类方法的综合应用；③档案保管的方法；④档案毁损的防治；⑤电子档案的保管要求和要领。

**（三）图书资料管理**

识记：①图书资料管理的含义。

领会：①现代图书资料管理的秘诀；②传统名片簿的缺点；③名片管理要领。

简单应用：①通讯簿管理。

综合应用：①简报管理。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①审核环节的重点；②签发的注意事项；③文字缮印的注意点；④电子文书传输的注意点；⑤档案检索的工具；⑥档案保管的期限；⑦通讯簿管理。

本章难点：①文书管理的基本要求；②收文办理程序；③发文办理程序；④档案分类方法的综合应用；⑤档案毁损的防治；⑥简报管理。

第九章 调查研究

**一、学习目的与要求**

理解调查与研究的关系，能充分认识到文秘做调查研究工作的意义与优势，掌握调查研究的原则和方法，能按照调查研究的程序开展调研工作。能做好信息的收集、处理等信息工作，会撰写调查报告。

**二、考核知识点与考核要求**

**（一）调查研究概述与方法、程序**

识记：①调查研究的含义；②度量研究方法的内涵；③比较研究方法的内涵；④演绎研究方法的内涵。

领会：①调查与研究的关系；②文秘做调查研究工作的意义与优势；③调查研究在文秘工作中的地位与作用；④调查研究的特点；⑤文秘在研究中常用的主要方法。

简单应用：①调查研究的方法；②集体访谈法的注意点；③实地观察法的注意点；④研究分析阶段的工作环节。

综合应用：①调查研究应遵循的原则；②准备阶段的主要工作；③调查实施阶段的步骤。

**（二）调查和信息处理**

领会：①信息的主要特征；②信息的作用。

简单应用：①信息工作的基本程序；②信息的筛选；③信息传递的要求。

综合应用：①信息加工的方法；②信息综合处理的方法；③信息存储的方式与要求。

**（三）调查报告的撰写**

识记：①调查报告的含义。

领会：①调查报告的特点；②调查报告的类型；③调查报告的结构；④撰写调查报告应注意的问题。

简单应用：①调查报告标题、前言的拟写；②调查报告结尾的常见写法。

综合应用：①确定调查报告的主体结构。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①调查研究的方法；②集体访谈法的注意点；③实地观察法的注意点；④研究分析阶段的工作环节；⑤信息的筛选；⑥信息传递的要求；⑦调查报告标题、前言的拟写；⑧调查报告结尾的常见写法。

本章难点：①调查研究应遵循的原则；②准备阶段的主要工作；③调查实施阶段的步骤；④确定调查报告的主体结构。

第十章 公文处理

**一、学习目的与要求**

公文处理能力是区分不同层次管理文秘的试金石，通过本章的学习，能熟记公文的概念，掌握公文的格式，熟练掌握决议、决定、命令等15个法定公文文种的特点，并能拟写相应的文种。

**二、考核知识点与考核要求**

**（一）公文概述**

识记：①公文的含义。

领会：①广义的公文；②狭义的公文；③公文起草的要求。

**（二）公文格式**

领会：①公文格式的组成部分。

**（三）公文写作**

识记：①决议的含义；②决定的含义；③命令的含义；④公报的含义；⑤公告的含义；⑥通告的含义；⑦通知的含义；⑧报告的含义；⑨函的含义。

领会：①决议、决定的主要类型；②决议与决定的区别；③通告的特点；④意见写作注意事项；⑤通知的特点；⑥议案的类型；⑦纪要的特点。

简单应用：①决议的基本结构；②在决定的详略处理上的三种写法。

综合应用：①通告的写作；②通知的写作；③通报的写作；④报告的写作；⑤请示和批复的写作；⑥函的写作。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①公文的含义；②公文起草的要求；③公文格式的组成部分。

本章难点：①通告的写作；②通知的写作；③通报的写作；④报告的写作；⑤请示和批复的写作；⑥函的写作。

第十一章  新媒体与管理文秘

**一、学习目的与要求**

掌握新媒体的概念及其主要传播特征，掌握新媒体平台下管理文秘工作的特点及转变，明确新媒体平台对管理文秘的要求，提升新媒体环境下管理文秘的信息素养。

**二、考核知识点与考核要求**

**（一）新媒体的界定及其主要特征**

识记：①新媒体的概念。

领会：①关于新媒体界定的多角度理解；②新媒体的传播特征。

**（二）新媒体平台下管理文秘工作的特点及转变**

领会：①新媒体平台的特点。

简单应用：①新媒体平台下管理文秘工作的转变。

**（三）新媒体平台对管理文秘的要求**

领会：①新媒体与文秘工作的关系；②新媒体时代文秘工作面临的机遇和挑战。

综合应用：①新媒体平台对管理文秘的具体要求。

**（四）新媒体环境下管理文秘的信息素养培育**

识记：①信息素养的含义。

领会：①管理文秘信息素养培育的核心内容。

**三、本章的重点和难点**

本章重点：①关于新媒体界定的多角度理解；②新媒体的传播特征；③新媒体平台的特点；④新媒体时代文秘工作面临的机遇和挑战。

本章难点：①新媒体平台对管理文秘的具体要求；②管理文秘信息素养培育的核心内容。

**Ⅳ 关于大纲的说明与考核实施要求**

**一、自学考试大纲的目的和作用**

课程自学考试大纲是根据专业自学考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是自学者学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

**二、课程自学考试大纲与教材的关系**

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材则列出了学生学习本门课程的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程内在教材中可以体现一定的深度或难度，但在大纲中对考核的要求一定要适当。

大纲与教材所体现的课程内容应基本一致，大纲中的课程内容和考核知识点，教材里一般也要有；反过来，教材里有的内容，大纲里就不一定体现。

**三、关于自学教材**

《管理文秘》（第三版），刘志军主编、宋信强副主编，科学出版社，2024年。

**四、关于自学要求和自学方法的指导**

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

为了有效地指导个人自学和社会助学，本大纲已指明了课程的重点和难点，在章节的基本要求中一般也指明了章节内容的重点和难点。

考生在自学过程中应该注意以下问题：

1. 在全面系统学习的基础上理解和掌握基本理论、基本方法

学习时应注意以下几点：①要把握全册教材的结构体系，掌握内在线索；②学习各章时要理清知识要点和脉络，在理解的基础上加强记忆；③注意区分相近的概念和相通的方法，并掌握它们之间的联系；④在全面系统学习的基础上要掌握重点。

2. 理论联系实际，将方法的原理学习与应用相结合

理论联系实际，包括联系新时代管理文秘转变的实际，各项管理文秘事务性工作的实际，以及日常社会生活的实际。自学者应以改革的意识、实践的精神，满腔热忱地从实际中发现和提出问题，运用所学的知识分析和解决问题，以不断提高自己的科学研究能力，同时要具体、丰富、深刻地理解教材内容。

**五、应考指导**

1. 如何学习

周全的计划和组织是学习成功的法宝。具体要做到以下几点：一是在学习时，一定要跟紧课程并完成作业。二是为了在考试中做出满意的回答，必须对所学课程的内容有很好的理解。三是可以使用“行动计划表”来监控学习的进展。四是阅读课本时最好做读书笔记，如有需要重点主要的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中的知识点。还可以在空白处记录相关网站、文章等。

2. 如何考试

一是卷面要整洁。评分教师只能为他能看懂的内容打分，而书写工整、段落与间距合理、卷面赏心悦目有助于教师评分。二是在答题时，要回答所问的问题，而不能随意地回答,要避免超过问题的范围。

**六、对社会助学的要求**

1. 社会助学者应根据本大纲规定的课程内容和考核要求，认真钻研指定教材，明确本课程与其他课程不同的特点和学习要求，对自学者进行切实有效的辅导，引导他们防止自学中可能出现的各种偏向，把握社会助学的正确导向。

2. 正确处理基础知识和应用能力的关系，努力引导自学者将识记、领会与应用联系起来，有条件的应适当组织自学者开展科学研究实践，学会把基础知识和理论转化为应用能力，在全面辅导的基础上，着重培养和提高自学者提出问题、分析问题和解决问题的能力。

3. 要正确处理重点和一般的关系。课程内容有重点与一般之分，但考试内容是全面的。社会助学者应指导自学者全面系统地学习教材，掌握全部考试内容和考核知识点，在此基础上突出重点。总之，要把重点学习与兼顾一般相结合，防止孤立地抓重点,甚至猜题、押题。

**七、对考核内容的说明**

1. 本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试中成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按三个认知（或叫能力）层次确定其考核要求。

2. 在考试之日起6个月前，由全国人民代表大会和国务院颁布或修订的法律、法规都将列人相应课程的考试范围。凡大纲、教材内容与现行法律法规不符的，应以现行法律法规为准。命题时也会对我国经济建设和科技文化发展的重大方针政策的变化予以体现。

**八、关于考试命题的若干规定**

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲所规定的课程内容和考核要求来确定考试范围和考核要求，不能任意扩大或缩小考试范围，提高或降低考核要求。考试命题要覆盖到各章,并适当突出重点章节，体现本课程的内容重点。

2. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记部分占15%，领会部分占30%，简单应用部分占35%，综合应用部分占20%。

3. 本大纲各章所规定的课程内容、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节的重点，加大重点内容的覆盖度。

4. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的题，考核要求不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握，对基本方法是否会用或熟练运用。不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

5. 要合理安排试题的难易程度，试题的难度可分为：易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：2:3:3:2。

必须注意试题的难易程度与能力层次有一定的联系，但二者不是等同的概念。在各个能力层次中对于不同的考生都存在着不同的难度。

6. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为150分钟。评分采用百分制，60分为及格。考生只准携带0.5毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品。不可携带计算机器。

7. 本课程考试命题的主要题型一般有单项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题等题型。

**附录  题型举例**

**一、单项选择题**（在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。）

1. 对全部调查对象进行无遗漏、逐一调查的文秘公关调查方法是( )

A. 抽样调查法 B. 问卷调查法 C. 普遍调查法 D. 资料分析法

参考答案：C

**二、名词解释题**

1. 文书管理

参考答案：又称文件管理、文书工作、文件处理，是指国家机关和企事业单位、社会组织等围绕文书工作所进行的收发文管理和文档保存等工作。

**三、简答题**

1. 简述个人形象六要素的具体内容。

参考答案：

（1）仪容；（2）表情；（3）服饰；（4）举止；（5）谈吐；（6）待人接物。

**四、论述题**

1. 试论知识管理层面档案管理新理念。

参考答案：

（1）当档案管理做到一定程度，就进入知识管理的层面。知识管理是将数据变成信息，将信息转化为知识，最后成为智能，而智能是利用知识采取正确行动的体现；

（2）尽量不用纸张；

（3）尽量定期整理；

（4）尽量删繁就简；

（5）注意集中管理；

（6）注意使用工具；

（7）注意随时更新；

（8）注意编案编目；

（9）注意存盘方式；

（10）注意调卷（案）程序。

**五、案例分析题**

1. 阅读材料：

毛泽东是身体力行、深入开展调查研究的光辉典范。关于调查研究，他有许多经典名言,如“没有调查，就没有发言权”“我的经验历来如此，凡是忧愁没有办法的时候, 就去调查研究，一经调查研究，办法就出来了，问题就解决了”。毛泽东的调查研究与众不同，观察、访问、座谈、表格调查等，都是他常用的调查方法。而且，他对人民群众有一股发自内心的真挚情感，非常注重在调查研究过程中帮助群众解决实际问题。

1933年4月，临时中央政府从瑞金叶坪迁到沙洲坝。一天傍晚，毛泽东看到一位老伯从池塘里挑来的饮用水很不干净，了解到吃水难是多年来困扰村民的问题。于是，第二天一大早，他便到村里村外察看，思考如何将泉水引进村子里。毛泽东先是组织区乡干部、红军战士用大楠竹铺设了一条简易水管，暂时解决了打水难的问题。之后，他又带领干部和战士跋涉几十里去寻找水源，亲自勘定了数个水库坝址。为了方便乡亲长远生活，毛泽东又组织在村里打井。为了表达感谢，乡亲在井台上竖起一块纪念碑，碑上刻着“吃水不忘挖井人，时刻想念毛主席”。

中华人民共和国成立后，为详细了解各地农村情况，毛泽东发动身边警卫人员开展调查研究。于是，警卫部队组织干部战士分期分批回乡探亲搞调查。回京以后，毛泽东亲自听取他们的汇报，认真批阅他们的调查报告。同时，他还鼓励警卫干部和战士多同亲友通信，通过这种办法，详细了解农村和农民的情况。

调查研究就是要奔着问题去解决问题。毛泽东在社会调查中所探索的理论方法、所展现的精神情怀、所留下的经验成果，在新时代仍然具有重要价值，值得认真学习、研究和运用。

问题：（1）毛泽东同志的调查研究，体现了调查研究的哪些特点？

（2）毛泽东同志使用了哪些调查研究的方法？

参考答案：

（1）毛泽东同志的调查研究体现了很强的针对性、内容和方法的多样性、一定的突击性和严格的科学性。

（2）毛泽东同志使用的主要调查方法有：个别访谈法、集体访谈法、实地观察法。