公共服务与管理类专业知识考试标准

一、考试范围和要求

知识模块 1.社会工作

1.社会学的研究对象和研究方法

了解社会学的含义、研究对象和研究方法。

2.社会及个体社会化

（1）了解社会的概念和特征。

（2）了解社会化的概念和意义。

（3）理解社会化的条件。

3.社会群体

（1）了解社会群体的概念和类型。

（2）理解初级社会群体的特征和功能。

（3）了解家庭的结构和功能。

4.社区服务与社区管理

（1）了解社区的概念和分类。

（2）了解社区管理与服务的内容。

（3）理解社区的构成要素。

5.社会分层和社会流动

（1）了解社会分层、社会流动的概念。

（2）了解当代中国社会分层、社会流动的状况。

（3）了解社会分层产生的原因。

6.社会制度与社会现代化

（1）了解社会制度的类型。

（2）理解社会制度的构成要素。

（3）理解社会现代化的基本特征。

7.社会问题与社会控制

（1）了解社会问题的特征和类型。

（2）理解社会问题产生的原因。

（3）了解社会控制的手段。

8.社会互动与社会和谐

（1）了解社会互动、社会和谐的概念。

（2）了解社会互动的主要类型。

（3）了解社会网络的类型功能。

知识模块 2. 法律基础

1. 法与宪法的基础知识

（1）了解法的概念和作用。

（2）理解法的基本特征、宪法的地位。

（3）掌握我国公民的基本权利和基本义务。

2. 民法典总则编、物权编、合同编的基本法律规定

（1）了解民法的基本原则。

（2）理解物权的种类和物权的变动。

（3）理解合同订立、履行和终止的一般规定。

（4）理解民事法律行为的有效条件。

（5）掌握自然人的民事行为能力划分。

3. 民法典人格权编、婚姻家庭编、继承编的基本法律规定

（1）了解人格权的概念、种类。

（2）理解结婚的法定条件、夫妻财产制度的内容及遗嘱的种类。

（3）掌握法定继承人的范围和继承顺序。

4. 刑法关于犯罪与刑罚的基本法律规定

（1）理解犯罪的概念、基本特征和刑罚的种类。

（2）理解刑法的基本原则。

（3）掌握犯罪构成要件。

5. 消费者权益保障法、产品质量法的基本法律规定

（1）了解消费者权益争议的解决途径。

（2）理解消费者的权利和经营者的义务。

（3）理解生产者、销售者的产品质量责任。

6. 劳动法、劳动合同法的基本法律规定

（1）了解劳动法的概念、劳动合同的种类。

（2）理解劳动合同解除的法定情形。

（3）掌握劳动争议的处理方式。

7. 民事诉讼法、刑事诉讼法的基本法律规定

了解民事诉讼、刑事诉讼的诉讼程序。

知识模块 3. 公共关系

1. 组织和公众

（1）了解公共关系的内涵、组织的类型和公众的分类。

（2）理解公共关系的三要素、基本特征。

（3）掌握协调组织与公众关系的方法。

2.组织内、外部公共关系

（1）了解组织的内、外部公共关系的内容。

（2）掌握处理员工关系、顾客关系、社区关系和媒介关系的要求。

3.公共关系传播

（1）了解传播的要素及种类。

（2）理解公共关系传播媒介的类型及特点。

4.公共关系活动与策划

（1）了解公共关系的常用活动方式。

（2）理解公共关系策划的含义和要求。

（3）掌握策划与组织常用公共关系专题活动的程序和方法。

5.公共关系广告

（1）了解公共关系广告的含义与类型。

（2）理解公共关系广告与商品广告的区别。

6.危机公关

（1）了解危机的种类和特点。

（2）理解危机预测和应变准备的内容。

（3）掌握危机处理的程序。

知识模块4.应用文写作

1.应用文写作基础知识

（1）了解应用文的基本概念及作用。

（2）理解应用文的基本特点。

（3）掌握应用文语言的基本特点和运用要求。

2.行政公文

（1）了解《党政机关公文处理工作条例》的基本要求。

（2）了解通知、通报、报告、请示、决定、函、纪要等行政公文的概念、特点和适用范围。

（3）理解请示与报告的异同。

（4）理解纪要与会议记录的关系和区别。

（5）掌握通知、通报、请示、决定、函、纪要等行政公文的基本格式与写法。

3.传播类应用文

（1）了解消息、演讲稿等传播类应用文的概念、种类及特点。

（2）掌握消息、演讲稿等传播类应用文的基本格式与写法。

4.法律类应用文

（1）了解民事起诉状、刑事自诉状等法律类应用文的概念、种类及适用范围。

（2）理解民事起诉状与刑事自诉状的区别。

（3）掌握民事起诉状、刑事自诉状等法律类应用文的基本格式与写法。

5.经济类应用文

（1）了解意向书、经济合同等经济类应用文的概念、种类及特点。

（2）理解意向书与经济合同的区别。

（3）掌握意向书、经济合同等经济类应用文的基本格式与写法。

6.事务类应用文

（1）了解计划、总结、感谢信、慰问信、贺信、倡议书、会议记录等事务类应用文的概念、种类及适用范围。

（2）掌握计划、总结、感谢信、慰问信、贺信、倡议书、会议记录等事务类应用文的基本格式与写法。

7.礼仪应用文

（1）了解欢迎词、欢送词、开幕词等礼仪应用文的概念及特点。

（2）掌握欢迎词、欢送词、开幕词等礼仪应用文的基本格式与写法。

知识模块5.文书处理与档案管理

1.发文处理程序

（1）了解发文处理的基本程序。

（2）理解文书复核的重点内容。

（3）掌握文书登记的内容。

（4）掌握文书印制的过程。

2.收文处理程序

（1）了解收文处理的基本程序。

（2）理解文书签收的启封权限和步骤。

（3）掌握收文登记的主要项目。

（4）掌握文书初审的要点。

3.日常文书管理制度

（1）了解文书传阅、清退、销毁、保密等制度。

（2）理解文书处理工作的基本原则。

4.归档文件整理

（1）了解归档文件整理、归档文件、件、档号、全宗等相关概念。

（2）了解归档文件的归档范围和保管期限。

（3）理解归档文件整理的基本原则。

（4）掌握文件整理归档的步骤和要求。

5.企事业单位档案分类

（1）了解企事业单位档案实体分类原则。

（2）理解企事业单位档案分类编号内容。

6.科技档案管理

（1）了解科技档案归档范围和保管期限。

（2）了解科技档案案卷构成的一般要求。

（3）掌握科技档案整理归档方法。

7.会计档案管理

（1）了解会计档案的归档要求、归档范围和保管期限。

（2）了解会计档案的整理方法。

（3）理解会计档案的鉴定、销毁、保管和利用制度。

8.照片档案整理

（1）了解照片档案的归档范围和保管期限。

（2）了解照片档案的整理规范。

知识模块6.市场调查

1.市场调查的概念、特点、作用和局限性

（1）了解市场调查的概念。

（2）理解市场调查的特点。

（3）理解市场调查的作用和局限性。

2.市场调查的范围、分类和步骤

（1）了解市场调查的范围。

（2）了解市场调查的常见种类。

（3）掌握市场调查的步骤。

3.市场调查的常用方法

（1）了解市场调查的常用方法。

（2）掌握调查方法的选择与适用。

4.市场调查数据的处理与分析

（1）了解问卷数据资料回收、登记和整理的方法。

（2）了解数据录入的方式。

（3）理解市场调查数据统计分析的方法。

5.市场调查分析报告的基本结构和写作要求

掌握市场调查报告的基本结构和写作要求。

知识模块7.客户服务

1.客户服务的仪容仪表和着装要求

（1）了解客户服务礼仪的基本原则。

（2）掌握客户服务人员仪容仪表的相关要求。

（3）掌握客户服务人员的着装要求。

2.与客户沟通的基本原则、方式和语言技巧

（1）了解与客户沟通的基本原则。

（2）掌握与客户沟通的方式和语言技巧。

3.处理客户投诉的原则与方法

（1）了解有效处理客户投诉的原则。

（2）掌握有效处理客户投诉的方法。

4.创新客户服务的方法

了解创新客户服务的方法。

二、试题题型

选择题、简答题、综合应用及案例分析题、写作题等。

公共服务与管理类专业技能考试标准

技能模块 1.办公室实务

1.技能要求

（1）能做好信息收集、整理、传递、存储。

（2）能做好办公室日常事务的管理工作。

（3）能做好会议筹备、会中服务、会后整理工作。

（4）能按要求为领导做好工作安排。

（5）能有效地进行突发事件的处理。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、投影仪、电话机、打印机、复印机、碎纸机、录音笔等。

（2）用品：席签、条幅、裁纸刀、档案夹、签字笔、A4 纸、信件、办公桌椅等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（2）做到忠于职守、秉公办事、热情主动、认真负责。

（3）具有较强的语言表达、理解、分析判断和沟通协调能力。

（4）具有良好的礼仪风范和较强的保密意识。

技能模块 2.公共关系实务

1.技能要求

（1）能熟练进行公关演讲，运用谈判的策略与客户、媒体等进行有效沟通。

（2）能筹划、组织各种公关主题活动。

（3）能进行公关广告策划。

（4）能预防与监控危机，协助处理危机。

（5）能熟练运用推销策略拓展市场。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、投影仪、电话机、打印机、复印机、碎纸机、录音笔等。

（2）用品：席签、条幅、裁纸刀、档案夹、签字笔、A4 纸、信件、办公桌椅等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（2）具有善于与人沟通的职业意识和传播真实信息的职业道德。

（3）做到热情主动、认真负责、自律、缜密、耐心。

（4）具有良好的礼仪风范。

（5）具有较强的语言表达能力、沟通能力和社交能力。

（6）具有较强的公关意识和保密意识。

技能模块 3.应用文写作

1.技能要求

能够写作常用应用文（通知、通报、函、纪要、消息、演讲稿、民事起诉状、刑事自诉状、意向书、经济合同、计划、总结、欢迎词、开幕词等），格式规范、内容完整、语言准确得体。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机等。

（2）用品：订书机、文件夹、签字笔、A4 纸等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（2）具有较强的资料收集和整理能力、计算机操作能力。

（3）具有较强的书面表达能力、分析判断能力和沟通协调能力。

（4）具有较强的保密意识。

技能模块 4.文书处理与档案管理

1.技能要求

（1）能制作规范的正式文件。

（2）能规范地进行收文处理。

（3）能规范地进行发文处理。

（4）能对办理完毕的文件及时进行日常收集和归档。

（5）能对文件进行准确合理地整理与归档。

（6）能正确地对电子文件进行刻录与归档。

（7）能正确保管和利用文书档案。

（8）能正确地进行科技档案的整理。

（9）能正确保管和利用会计档案。

（10）能正确地进行照片档案的整理。

（11）能正确保管和利用电子档案。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机。

（2）用品：档案夹、签字笔、铅笔、A4 纸、装订机、去钉机、打孔机、蜡线或棉纱线、针、剪纸刀、档案盒、归档章、红色印泥盒等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，严格遵守档案管理制度和保密制度。

（2）正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（3）做到实事求是、准确规范、认真负责、缜密耐心。

（4）具有较强的保密意识。

技能模块5.办公设备的使用

1.技能要求

（1）能熟练正确地调试打印机、复印机、扫描仪、一体机、投影仪等办公设备。

（2）能熟练操作打印机，熟练进行单面打印、双面打印、份数选择等。

（3）能熟练操作复印机，熟练进行普通复印、缩放复印、双面复印等。

（4）能熟练操作扫描仪，熟练将图片、文稿、照片、图纸等进行扫描。

（5）能熟练操作一体机，熟练使用其打印、扫描、复印等功能。

（6）能熟练操作投影仪，熟练完成投影任务。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装Windows10和Office2016）、打印机、复印机、扫描仪、一体机、投影仪等。

（2）用品：文件、文件夹、签字笔、A4纸、照片、图纸、办公桌椅等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（2）具有较强的计算机、打印机等办公设备操作能力。

（3）爱护办公设备，做到认真负责、严谨细致。

（4）具有较强的保密意识。

技能模块6.客户服务

1.技能要求

（1）能规范地进行来客、来访接待。

（2）能规范地接打电话。

（3）能规范地对客户进行回访。

（4）能规范有效地对客户投诉进行处理。

2.考试设备用品

（1）设备：计算机（安装Windows10和Office2016）、打印机、电话等。

（2）用品：文件、文件夹、签字笔、A4纸、办公桌等。

3.规范要求

（1）能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

（2）具有较强的语言表达能力、沟通能力、应变能力、抗挫折能力。

（3）能热情周到、注重实际、灵活有效地开展工作。

（4）做到态度和蔼、反应敏捷、语言得体、办事准确。

（5）具有较强的保密意识。