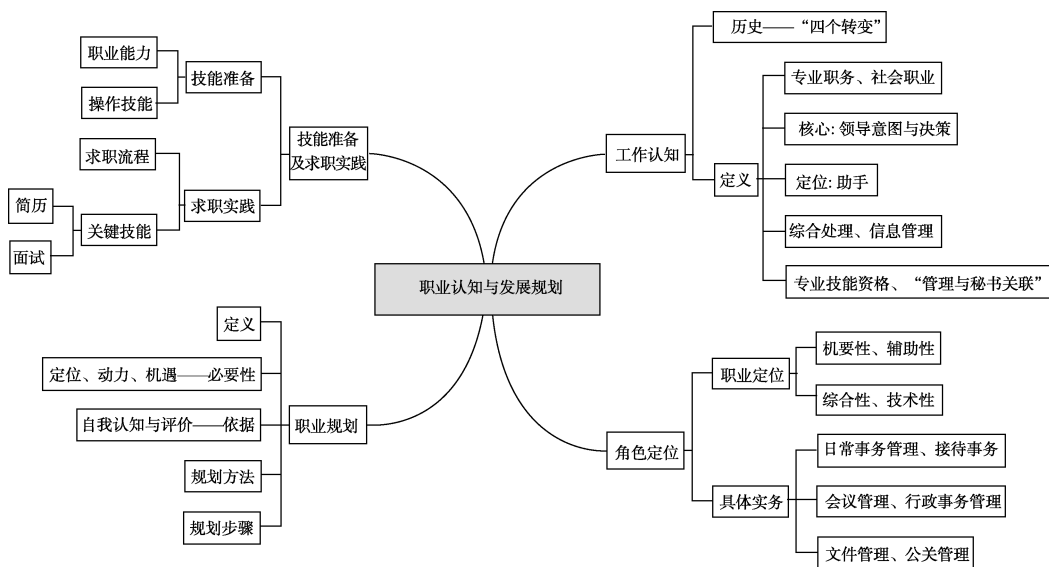


目标一

定位准确 不惧未来 ——职业认知与发展规划

一名优秀的秘书，要科学认知职业职责，准确定位职业角色，从内心深处真正理解和热爱自己的岗位。



任务一 工作认知与角色定位

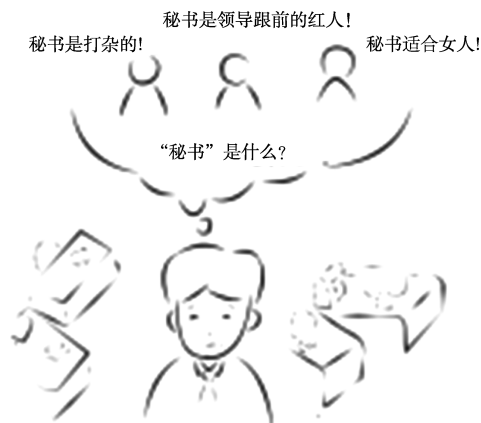
情景导入

职场新人的困惑

刘强从名牌大学毕业后，应聘到一家大企业做了部门经理的秘书，对于他的选择，大家纷纷给出评价，有人说：“秘书，就是给老板打工、打杂的人，没有很好的发展前景。”有人说：“秘书，是年轻人的职业，上了年纪还要提前想好别的出路。”有人说：“秘书是领导跟前的红人，权力可大了，管着很多人，是一份美差。”有人说：“秘书工作很琐碎，女人做似乎更适合。”……

听到大家对秘书职业的不同评价，刘强也很困惑：

“秘书”到底是一份什么样的工作呢？



解析

刘强的困惑在于大家对秘书职业的评价各不相同，因此刘强急需对秘书工作进行全面的了解，对工作角色进行科学的定位。

理论与方法精讲

随着我国社会主义市场经济体制的不断完善和发展，“秘书”已经成为社会上最普遍的职业之一，而具备优异素质的秘书人才也在各行各业发挥着巨大的作用，成为现代职场的佼佼者。要成为一名优秀的职业秘书，首先应该对秘书职业的定义、工作特点和职业素养等方面有一个全面和明晰的了解。

◆ 知识点一 认知秘书工作

一、秘书的内涵及历史

(一) 秘书内涵的发展变化

“秘书”一词的内涵从古至今是不断发展变化的，详见图 1-1。

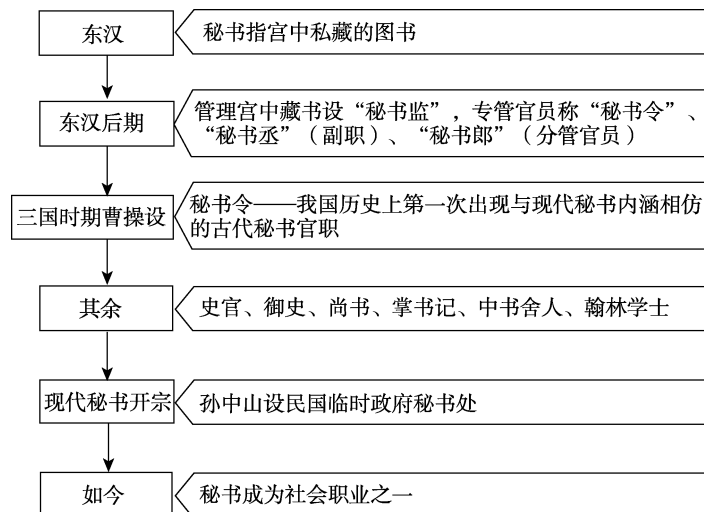


图 1-1 秘书内涵的历史演变

（二）秘书工作的“四个转变”

秘书工作的“四个转变”是由中央秘书工作负责人在 1985 年 1 月全国秘书长会议上提出来的，如图 1-2 所示。

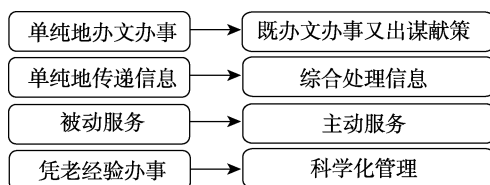


图 1-2 秘书工作的“四个转变”

“四个转变”的提出，表明秘书工作的参谋作用得到了充分的肯定。秘书工作人员不仅是办事员、工作助手，而且是参谋人员。同时“四个转变”也对秘书工作、秘书人员提出了三方面的更高要求，即综合处理信息、主动服务与科学化管理，这也是中国式秘书与国际接轨的必要条件。

二、秘书的定义

随着现代经济的发展，秘书职业不断被赋予新的意义和价值。对于秘书工作的基本界定，古今中外众说纷纭、各有侧重，综合来看，在以下要素上基本达成了共识，这些要素也是我们理解秘书职业定义的重点。

- （1）秘书是一种专业职务和广泛的社会职业。
- （2）秘书工作是针对领导及与领导相关的各项工作，核心是“领导意图及决策”。
- （3）秘书工作的定位是辅助、协调、参谋，是领导进行各项事务处理、决策、执

行的助手。

(4) 秘书活动的基本方式是综合处理各项事务并进行相关的信息管理。

纵观整个秘书学的发展历程,尤其是西方国家秘书职业化的发展过程,结合国内外学者对“秘书”的基本界定,我们认为:现代意义上的秘书,是具备专业技能职务资格、围绕着领导层或个人进行各项事务的辅助决策和管理,帮助组织或个人实现“效能最大化”的管理类应用型技术人才。

在我们对“秘书”进行定义描述的时候,除了学界对秘书工作达成的共识,还特别强调了秘书的专业技能和“管理与秘书”之间的关联这两个方面。

(一) 秘书的专业技能职务资格

从秘书学专业建设的角度,我们可以看到国家对秘书人才教育专业化发展的重视。20世纪80年代开始,我国高校开始设立秘书相关专业或方向,培养专业化秘书人才。2012年,教育部将秘书学列入本科目录(代码050107T),秘书学成为独立专业。截止到2022年,我国有150余所高校开设秘书学本科专业,承担着为社会培养复合型、创新型秘书人才的重任,以及促进秘书队伍的专业化、职业化和国际化建设的重要功能。为了提升秘书专业人才的培养质量,中国高等教育学会秘书学专业委员会编制的《秘书学本科专业教学质量国家标准》简称(《秘书学国家标准》),于2021年11月25日由教育部审定印发,对秘书学专业知识、培养模式、课程设置、素养要求、实习实践都给出了明确规范。其中,在知识要求中明确指出:秘书学专业学习者要牢固掌握秘书学专业知识和语言文学、管理学基本知识,熟悉哲学、历史学、社会学、传播学、心理学、逻辑学等相关学科知识;具备外语、计算机及信息技术应用、数据库应用、文献检索等工具性知识;对本学科的历史和前沿信息有一定的了解。在能力方面明确要求:秘书学专业学习者应具有应用写作、沟通协调、参谋咨询的能力,具备文档、会务、办公室管理及接待、服务等从事秘书相应工作的基本能力,在书面和口头表达方面具有一定优势,具有运用现代化设备和信息化方法进行信息处理的能力,具有专业教学和一定的专业研究能力。在专业素质方面提出:秘书学专业学习者要热爱祖国,遵纪守法,具有良好的人文与科学素养,具有较高的审美品位、健康的心理与体质,具备良好的秘书职业道德,具有持续获取和更新专业知识的基本素质。

从秘书职业资格认证的发展历程中,我们可以看到社会和市场对秘书学人才专业化的要求。1994年,我国开始建立并实行职业资格制度,分别是持证上岗的准入类职业资格和自愿参加技能鉴定的水平评价类职业资格。1997年,劳动和社会保障部推出全国统考的秘书职业资格证书,很多企事业单位开始把国家秘书职业资格证书作为秘书行业的入门证书。2000年,劳动和社会保障部颁布实施《招用技术工种从业人员规定》,秘书等90个职业实行持证上岗的“就业准入”制度。2000年,劳动和社会保障部颁

发秘书国家职业标准（职业编码 3-01-02-01）；2003 年，劳动和社会保障部修订《秘书国家职业标准（2003 年版）》；2006 年，劳动和社会保障部修订《秘书国家职业标准（2006 年版）》，这些标准对秘书职业的专业化要求做了明确规定。为了激发市场和人才的科学配置，鼓励创新创业，解决招工难等一系列问题，2015 年 11 月 13 日，国家人力资源和社会保障部决定废止劳动和社会保障部《招用技术工种从业人员规定》，对秘书等 90 个职业不再实行就业准入制度，秘书从业者的专业成长路径更加灵活，可以在工作过程中不断提升学习，加强专业技能。随着市场竞争的加剧，各类机关、企事业单位，对秘书人员的专业技能要求越来越高。虽然不再要求持证上岗，但职业水平评价类考试仍然存在，可以提升秘书从业者的专业素养。另外，各高校的秘书学专业和管理类、经济类专业下设的秘书学课程，都要求系统学习秘书相关职业技能。我国现有的职业水平评价类的秘书职业考试，证书等级为初级（三级秘书）、中级（二级秘书）和高级（一级秘书），分别对应三级、二级和一级秘书。另外，还有一些国际秘书专业技能的评价类考试可以提升专业素养。比如，伦敦工商会（LCCIEB）秘书证书、剑桥办公管理国际证书（剑桥秘书）、IAAP（国际职业秘书协会）秘书资格证书、国际商务秘书职业资格证书都是高水平秘书专业技能的体现。其中，被称为秘书职业“绿卡”的伦敦工商会秘书证书设置的考试科目有 100 多门，涉及商务、文秘、语言、信息工程四大类，每个科目又分一级、二级、三级。该证书尤其获得英联邦国家和东南亚国家企业的青睐。剑桥办公管理国际证书（剑桥秘书）由教育部考试中心中英中心从英国剑桥大学考试委员会引进，是按国际标准开发的秘书技术和职业培训课程，此证书为国际、国内双认证证书，是较高层次的秘书资格认证项目。IAAP 秘书资格证书，需有工作经验才能报考，考试科目包括企业法、企业行为科学、企业管理、人际学、秘书会计学、秘书技能、办公室秘书工作程序等，业内称其为“博士级”资格证书。国际商务秘书职业资格证书，由国家商务部中国对外贸易经济合作企业协会认证颁发，分为国际商务秘书与高级国际商务秘书两个等级，该认证可提高从事商务秘书工作者对专业知识和工作技能的掌握程度。

（二）管理科学与秘书工作的紧密关联

（1）秘书工作的主要实施范围是围绕着组织的管理和决策层展开的，现代秘书工作越来越体现出管理科学的基本内涵。

管理科学中的计划、组织、领导和控制等核心方法与准则几乎贯穿秘书工作的全过程，优秀的秘书人员必须具有敬业精神和服务意识，更要具备在特定的环境下对组织所拥有的资源进行有效的处理和利用，以便达到既定的组织目标的管理技能。秘书职业需要运用管理学的知识才能科学有效地完成各项事务的处理和信息的综合管理。以秘书工作中常见的会议管理为例，参见表 1-1。

表 1-1 秘书会议管理工作全过程与管理科学的关系

会议工作	具体事务	管理科学	关键理念	管理能力
会前管理	确定议题	计划组织（目标管理）	有预见性和针对性地选择和确定科学可行的程序流程	决策力
	准备材料			
	会场布置			
	组织分工			
会中管理	会务内外协调（内：各司其职、统一指挥；外：会议相关各单位、部门协调）	领导协调（沟通管理）	高效率及富有成效的问题沟通模式	协调力
会后管理	会后反馈（决议的贯彻落实、跟踪检查）	控制（绩效管理）	促进绩效产生的信息督查和反馈机制	执行力

（2）秘书工作中辅助领导所进行的各项管理事务的实践又在实际操作中升华了管理科学的理论、实现了管理方法的探究，对培养和塑造新型的专业管理人才起着重要作用。正因为如此，很多从事秘书工作的人经过多年的磨砺，最终走上领导和管理的岗位。

教育部在《中国普通高等学校本科专业设置大全》中规定在公共事业管理、行政管理等管理类专业之下开设“管理文秘”作为必修课程。社会上日益兴起的机关企事业单位的管理能力的提升培训及“白领充电”的内容也大多集中在秘书人员所需的职业技能即“办文、办事、办会”等综合技能的学习和训练上，这些都充分说明了秘书所需要的工作技能和职业素养需要的管理科学。

（3）从国际秘书职业发展的趋势来看，秘书职业自身的发展也体现了秘书与管理科学紧密的关联性。

成立于1942年的美国“国际专业秘书协会”于1998年改名为“行政专业协会”，即“国际行政管理协会”（International Association of Administrative Professionals, IAAP），可见秘书工作与管理科学的关系越来越密切。

（4）除了具体的工作实践与管理科学的密切关联，秘书工作的特性要求从业人员具备较强的自我管理技能。

在工作中，秘书比其他职业工作者更需要合理的自我规划、自我调整和自我完善，也更需要具备目标管理、时间管理、心理及情绪管理等方面的技能。

◆ 知识点二 秘书的职业角色定位

一、秘书工作所需的职业素养和工作特点

要对秘书工作进行科学的职业角色定位，就要了解秘书工作的基本特点、作用、职业素养以及要具备的基本职业道德，综合理解秘书职业的各个要素，才能准确地进行“秘书”工作角色的定位，见表1-2。

表 1-2 秘书的职业角色定位

特点	作用	角色定位	职业素养	职业道德
机要性	信息枢纽	参谋	严谨自制	良好的职业作风：保守机密
辅助性	辅佐辅助	助手	谦虚谨慎	明确的职业意识：不越级越位
综合性	统筹协调	组织者、公关者	沟通合作	正确的职业态度：科学公正
技术性	高效优化	管理技术人员	精益求精	卓越的职业理想：敬业精业

（一）秘书工作的机要性

秘书的主要工作是围绕领导和管理层来进行的，又是“上情下达、下情上报、沟通内外、联系左右”的重要枢纽，经常充当决策者的“参谋”，因此要具备严谨自制的职业素养，言谈举止时刻要符合工作职责的要求，养成保守机密的良好工作作风。

秘书的基本素质中，最重要的莫过于“嘴紧”了。我能把饭碗保到今天，全靠“哑三年，聋三年，瞎三年”。这个口诀本来是古韩国女性出嫁当儿媳的训诫信条。作为秘书，即使是对一句话、一封邮件、一页文件也不能大意，不能说的决不说，不能透露的决不透露，做到守口如瓶、滴水不漏。秘书应该将“秘密”看得和自己的命一样重要。

——金圣姬. 沈夫人致后辈书[M]. 关启锐，译. 北京：现代教育出版社，2010.

（金圣姬是韩国最高龄的秘书，是秘书界的“教母”）

（二）秘书工作的辅助性

秘书作为领导工作的直接“助手”，经常要辅助领导进行文书处理、政策决议、事务管理，并能够辅佐和协助领导完成各项具体工作，因此要树立“服务意识”，养成“谦虚谨慎、戒骄戒躁”的职业素养，具备明确的职业角色定位，甘当幕后英雄，绝不能在工作中“越级越位”。

（三）秘书工作的综合性

秘书工作事务性工作多，管理对象复杂广泛，需要处理和协调各种工作关系。作为综合办公部门，秘书部门的工作涉及其他各个部门的职责范围，因此在工作过程中，秘书经常既是工作的统筹组织者又是工作的协调落实者，要正确处理个人及部门之间的分工与协作，科学条理地进行各项工作的开展，经常充当组织者和公关者的角色，因此要具备善于沟通合作的职业素养和科学公正的职业道德。

对于任何事情，你都要能够在短时间内抓住重点与核心、看透本质，然后有的放矢地进行筹备。我说要掌握各部门的具体工作，并不是说要干涉他们的工作，而是指在充分了解各部门职能的基础下，灵活整合业务资源，把 CEO 交代下来的任务进行最有效率的分工，以达到事半功倍的效果。

——金圣姬. 沈夫人致后辈书[M]. 关启锐，译. 北京：现代教育出版社，2010.

（四）秘书工作的技术性

秘书在工作过程中要具备特定的专业技能、技术知识，掌握必要的科学管理方法，秘书工作看似琐碎繁杂，其实各个环节大都需要严谨有序的程序，这些程序有的是在工作中总结出来的科学系统的工作流程，有的是法律规章规定的工作规程，有的是根据上级的指令和要求制订的工作程序，有的是必须遵照的技术性操作程序。要科学地完成秘书工作，就要像管理技术人员那样，对工作进行认真的学习和实践，具备善于钻研、精益求精的工作素养，不断学习、不断完善，真正达到“敬业精业”的境界，并树立“从优秀走向卓越”的职业理想。

业务能力出众的人，往往都是对自己的业务不懈钻研的人。我们每天都在重复着同样的工作，有的人属于“当一天和尚撞一天钟”型，每天只管完成任务，从来不思进取；而有的人则会在工作中不断思考、研究，努力寻求更好的工作方法。久而久之，这两种人的差距便会显现出来。后者通过对业务的不懈钻研，最终会成为这方面的专家，从而在激烈的职场竞争中崭露头角。

——金圣姬. 沈夫人致后辈书[M]. 关启锐，译. 北京：现代教育出版社，2010.

二、秘书工作的分类及具体实务

随着市场需求的增加和秘书职业化的推进，秘书的种类越来越多，有独当一面的全能手“综合秘书”，也有精于某方面工作的“专业秘书”；有在国家机关、企事业单位工作的“公务秘书”，也逐渐兴起了为私人事务服务的“私人秘书”。不同类型秘书的定位，关键要看在具体工作中的职责范围和从业要求。不同的标准有不同的分类，这里我们只关注工作业务不同带来的不同划分，以便大家对今后的工作倾向有所考虑。

秘书实务包括以下内容（图 1-3）。

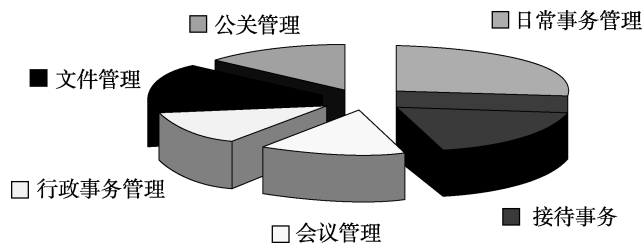


图 1-3 秘书实务

（一）日常事务管理

日常事务管理包括办公室管理、通信管理、值班事务、日程管理、印章管理。

（二）接待事务

接待事务包括来访接待、安排服务等。

（三）会议管理

会议管理包括会议安排、会场布置、会议服务、会议文件的处理等。

（四）行政事务管理

行政事务管理包括信访事务（群众的来信来访或顾客的投诉处理等）、调查研究事务（收集信息，提供可行性的方案供领导选择）。

（五）文件管理

文件管理包括文书档案事务（文书撰写、制作、处理和档案管理）、写作事务（各种文体的写作）。

（六）公关管理

公关管理包括协调工作（政策、工作、地区、部门、人际关系等）、督察工作（督促、检查领导交办批办工作的落实情况）。

实训提高

实训目的

在实训中深刻理解和掌握秘书职业特点及角色定位，为下一步学习打下基础。

实训形式

讨论、发言

一、根据案例拟定公司招聘秘书人员的招聘书。

案例

嘉美集团是一家集家居设计、家具制作、室内外装潢于一体的大型公司，为了广泛吸纳优秀人才，加快集团公司发展，适应市场改革需求，根据实际情况拟招聘秘书类岗位人员共3人，其中总经理秘书、综合秘书及前台接待秘书各1名。

如果你是人力资源部经理，为了招聘到优秀的秘书人员：

1. 请你根据对秘书职业的了解，撰写一份招聘书，重点要写出对不同秘书岗位人员的从业资格、职业素养及技能的要求。

招聘

招聘岗位：

主要职责：

资格要求：

（示例）

2. 拟定面试流程及题目。

二、在你所在的班级或团队中，你认为谁最适合从事秘书工作？列出至少 6 个特点并进行评价说明。

我认为____最适合从事文秘工作，因为

1)

2)

3)

4)

5)

6)

综合看来，我认为_____

_____ (示例)

三、谈谈你所知道的人们对于秘书工作的常见误解，并给予评价。

常见误解	分析评价（我的观点）
误解一	
误解二	
.....	
	(示例)

四、讨论“男性更适合做秘书还是女性更适合做秘书”。

☐ 男性更适合	☐ 女性更适合
原因：	
(示例)	

实训总结表

实训心得：_____

通过实训发现的问题：_____

自我勉励：_____

课后拓展

◆ 技能训练

采访一名秘书人员，找出秘书实务工作中三个常见的难题，并找出解决的方法。

受访者	受访时间
○ 难题一：	解决办法：
○ 难题二：	解决办法：
○ 难题三：	解决办法：
○ _____	(示例)

◆ 讨论思考

“秘书”究竟是什么样的工作？请阅读下面的材料，针对“当代秘书的自我认知与定位”问题作出深入的思考并讨论分析得出综合结论。

材料一 微软公司成立之初录用了已经 42 岁、有着 4 个孩子的妈妈露宝，也正是这位中年女性凭着卓越的工作能力和独有的风格赢得了比尔·盖茨的高度称赞，当她不得不离开时，比尔·盖茨依依不舍，并表示随时欢迎她回来。最终露宝克服了困难又回到了微软公司，成为微软成功的首要功臣。当时比尔·盖茨才 21 岁，作为微软总裁的他在生活中就像个拼命工作的大男孩，露宝以一个成熟女性特有的缜密与周到，考虑起自己今后在“娃娃公司”应尽的责任与义务。比尔·盖茨通常中午到公司上班，一直工作到深夜。假如偶尔要在第二天早上会客，他就在办公室睡到天亮。比尔·盖茨睡觉的习惯很特别，他从不在床上睡觉。累了的时候，只要拉过一条毛毯盖在头上，不管何时，也不管环境如何喧闹，他总能马上进入梦乡。细心的露宝就适时地为他准备毛毯，特别是出差的时候，无论时间多紧张，比尔·盖茨想睡觉时总能随手拉出毛毯。比尔·盖茨每次出差时，为了使工作尽可能满负荷，他往往要在办公室处理事务到最后时刻才准备赶往机场，为了赶时间，他常常超车甚至闯红灯。这样的事多了，露宝难免为他担心，便请求他每次多留出 15 分钟的时间去机场，并且每次她都要加以督促。

材料二 老板让你做什么，你就做什么，除此以外一概不管——这样的被动工作者，是不可能成为“金牌秘书”的。我为了做好秘书的本职工作，学外语学了一辈子了。当公司打算和日本企业合作时，我便未雨绸缪地去学日语；当公司开始和法国企业开展业务时，我就跑去学法语。后来公司打算进军中国市场，我便又开始学起中文来。在加拿大待的那两年时间，我为了提高我那拿不上台面的英语能力，便跑到当地的高中和那些十几岁的高中生一起上课——当时我已经 50 岁了。对于会长，我总是随时待命。即使是下了班，我也会一直保持手机开机，就怕会长有急事的时候找不到我。因为担心会长在下班时间给我打电话会有些不好意思，我每次接电话时，还会特别注意自己的语气，做到平和、亲切。每次会长去国外出差时，我反而更紧张了。有不少人一听到会长出差就很高兴，认为会长一出差他们就“解放”了。正因为如此，我才不得不在会长不在的这段时间加倍留意公司里的情况。除此以外，我对于会长出差地的政局、天气、社会情况也会天天留意……我在给会长写报告、制作提案书时，总是设法想出点新创意让这份报告与众不同。因为我无论做什么，总是希望能够做到“最好”。如果在内容上绞尽脑汁也想不出好的点子，那就在格式上花些工夫，让会长有一

种耳目一新的感觉。就连煮咖啡、发邮件、打电话之类的小事，我也总想，能不能做得更好呢？但凡发给会长的邮件，即使只有简简单单的一句话，我也要反复检查，绝不能有一个打错的字。除此以外，对于邮件内容我也会反复审核。

——金圣姬. 沈夫人致后辈书[M]. 关启锐，译. 北京：现代教育出版社，2010.

材料三 成功学大师拿破仑·希尔曾聘用一名年轻女孩艾莉当助手，替他拆阅、分类信件，她的薪水与相关工作的人相同。有一天，拿破仑·希尔口述了一句格言，要求她用打字机记录下来：“请记住，你唯一的限制就是你自己脑海中所设立的那个限制。”艾莉将打好的格言交给老板，并且有所感悟地说：“你的格言令我深受启发，对我的人生大有价值。”这件事并未引起成功学家的注意，但是，却在女孩心中打下了深深的烙印。从那天起，艾莉开始在晚饭后回到办公室继续工作，不计报酬地干一些并非自己分内的工作，譬如替老板给读者回信。艾莉认真研究成功学家的语言风格，以至于这些回信和自己老板写得一样好，有时甚至更好。她一直坚持这样做，并不在意老板是否注意到自己的努力。终于有一天，成功学家的秘书因故辞职，在挑选合适人选时，老板自然而然地想到了艾莉。在没有得到这个职位之前已经身在其位了，这正是艾莉获得提升最重要的原因。

材料四 如果一个秘书像只穿山甲一样，一天到晚只知道干活，既不动脑子去想问题，也不会想问题，没有一点灵气，领导肯定不怎么会喜欢这种秘书，这种秘书即使不被炒鱿鱼，也永远只能给同事充当办公室里的佣人。相反，一个秘书像只狐狸，不踏踏实实干活，一天到晚打别的主意，这种秘书虽然聪明乖巧，但老板却不一定欣赏。

一个真正优秀的秘书，既要像穿山甲，立足现实，有埋头苦干的精神，又要像狐狸，胸怀全局，有勤于思考的习惯，才有可能成为优秀的职业秘书。

——谭一平. 一个外企女秘书的日记[M]. 北京：学苑出版社，2003.

材料五 在机关工作的朋友告诉我，他无意间在单位食堂门口有两个发现，虽然是细微的行动和用心，却很能体现一个人的素养。

第一件事是撩门帘的时机。去食堂吃饭的时候，走在前面的年轻人，通常会回头看一眼，为后面的长者撩一下门帘。这个动作的时机非常重要。食堂门口有五级台阶，有的年轻人回头一看，后边来人了，就顺手撩起门帘。后面的人很不好意思，必须急忙忙跑上台阶，气喘吁吁地表示感谢并进入食堂；有的年轻人会比较贴心，他先上了台阶，到达门口，此时不着急撩门帘，而是略停顿一下，等到后面的人最后一只脚稳稳地迈上台阶，此时就自然微笑着撩起门帘，大家一起进入食堂就餐。同样是礼貌的行为，第一种情况，让人仓促间很不舒服，第二种情况就更好一些。

第二件事是打招呼的方式。食堂门口常常听到有人这样打招呼：“李处，吃完了!”对方回答：“完了，你刚来哈。”或者就是“完了!”还有的人表达同样的意思，会这样说：“李处，吃好了?”对方回答：“好了，你刚来哈。”一个“完了”，一个“好了”，看上去没什么不同，但从人们的表情上还是能够看到由于心理暗示带来的差别。回答“完了”，就是不如回答“好了”更加开心一些。

听完朋友告诉我的这两个食堂门口的发现，我想，作为秘书人员，应该比普通人更加贴心和温暖，懂得换位思考，于细微处传达善意，体现出专业的素养。

根据上述材料，完成答题纸上的题目。

优秀秘书应有的职业素养是什么	
材料一	主题： 启示： 结论：
材料二	主题： 启示： 结论：
材料三	主题： 启示： 结论：
材料四	主题： 启示： 结论：
材料五	主题： 启示： 结论：
(示例)	

◆ 现身说法

秘书工作的加与减

于波

原山东商业集团董事长秘书

一般来说，秘书工作对专业不是很苛求，不像企业中的战略规划、项目分析、运营管理等工作那样必须由专业的人做专业的事，文科的、理科的、工科的都可以从事秘书职业，并没有孰优孰劣之分。但秘书工作涉及的范围比较广泛，如对内与对外，上传与下达，文字、会务、接待、信息、协调、督办，等等。可以说从事秘书工作，除德才兼备之外，还要有奉献精神和服务意识，工作中需做到谦虚谨慎、细致耐心、踏实认真。

秘书工作是距离领导最近的工作，要围绕着领导和单位的重心与中心展开服务，从事的工作是必需的却又是太不容易出成绩的，但工作事无巨细，都要做好，如果做不好可能会影响到全局。好的秘书可以成长为领导的助手和参谋，自身的能力也会得到很大的提升。这里就自己的工作体会，浅谈一下秘书工作的“加减法”。

“加法”就是多看、多做、多思考。从事秘书工作要注重平时的积累，业务知识方面要加强学习，处理问题方面要多虚心请教，对领导的工作风格和工作方式要多领会、多适应，对领导处理问题的思路和方法要多揣摩、多思考。一位老主任给我的有益教诲是“近水楼台先得月”，既然在领导身边服务，就要以领导为老师，取法其上，得其中也，对照差距才会提高自己。作为秘书，要把工作想在前头、做到细处，不要怕累、怕麻烦，努力把工作做到极致。比如我们在接待港台客人时，准备的席签最好用繁体，以示对客人的尊重。再比如我们一位车队的队长，在每一次重大的用车接待任务之前，他都会亲自走一遍路线，怕的是道路的临时关闭或维修，他会设计备用的路线，可谓未雨绸缪。

“减法”就是少说。少说和多做，也就是《论语》所讲的讷言敏行的意思。秘书工作中会接触到很多信息，甚至机密，我们要做到该说的要凝练，删繁就简；不确定的不要猜测，不要自以为是；不该说的要守口如瓶，保守秘密。还要把握好说话的分寸，甚至学习一些外交的辞令，含蓄、婉转、客气、得体，在最大程度上维护好单位的机密和利益。谚语说，“成熟的麦穗总是低着头”，少说一些，低调一些，成熟一些。

还有一点值得注意的是，秘书的定位是服务，不需要自己做决策，遇到问题要多请示、多汇报，虽然可以提出自己对问题的看法和解决的方案，但最终决策的权力还是要归属于领导。秘书工作要



延伸阅读

做到张弛有度，到位而不越位，不能擅自做主，更不能狐假虎威。领导的秘书，一定程度上关系着单位的形象和领导的形象，提高自身修养必不可少，日常工作中待人接物要心怀谦逊，对内热情有礼，对外不卑不亢，为自己营造良好的工作环境，环境也是生产力。

任务二 自我认知与发展规划

情景导入

职场达人修炼记

孙强考入自己理想的名牌大学，入学后老师请每个同学根据自身的特点写了大学生活规划书，孙强认真地分析自身素质的优势和不足，给自己制订了大学阶段的自我完善计划。根据计划，孙强在大学中注意加强优势、完善不足，孙强还根据自己的职业理想——做一名高级秘书，进行了科学的职业能力发展计划。他针对高级秘书所需要的能力制作了表格，对照自己目前的能力素质，找出了不足和差距，利用在校学习和假期实习，孙强有针对性地锻炼和学习，同时把高级秘书所需要的专业技能、英语和计算机及现代化办公能力也作为自己学习的重点。大四毕业时，孙强针对不同的应聘职位制作了不同的特色简历，凭着自己优异的成绩和充分的准备，当其他同学还为工作一筹莫展的时候，孙强就收到了三家大公司的录用意向书，孙强经过认真了解和

比较，选择了适合自己的一家。善于规划和准备的好习惯一直伴随着他，工作中，孙强也适时地制订了相应的职业发展规划，对自己的工作目标进行长效积极的管理。孙强经过不断的努力，获得了很多令人羡慕的工作机会。多年以后，孙强应邀回母校给深受就业压力困扰的大学生做报告，他深有感触地说：“一定要在大学学习生活中充分认识自我，制订完善计划并坚持实施，分秒必争地增加未来的筹码；工作后，也要善于规划，为未来的每次机会做好充足的准备。”



解析

孙强的优秀在于合理地做了自我完善的计划并以坚定的毅力去实践，他成功，因为他志在成功！

理论与方法精讲

◆ 知识点一 成为秘书的技能准备及求职实践

一、秘书职业技能的准备

随着我国经济、社会的发展,秘书职业化进程迅速推进,社会分工日益精细,市场对各类秘书人员的需求量逐年递增,“三百六十行,行行需秘书”,秘书职位成为人才需求的热点,秘书就业也呈现多元化、专业化和国际化的新趋势。与此同时,随着工作领域的扩大及办公自动化水平的迅猛发展,对秘书的综合能力要求越来越高,不仅秘书职业的“门槛”不断提高,从事秘书工作所需要的知识素养和工作技能也越来越丰富,几乎涵盖所有职业所需的基本能力要求。因此“拥有秘书的资质与素养,并不一定非要做秘书工作;但一个拥有秘书资质与素养的人,无论他做什么工作,都不会差到哪里去”。如果我们在学习过程中能够针对秘书从业所需的职业能力要求作为自身素质完善的参照,并做好相应的求职准备,将是走向事业成功的第一步(表1-3)。

表 1-3 秘书的职业技能

内 容	要 求	说 明
职业能力	阅读与写作的能力	掌握速读、摘要技巧,文字功底扎实、熟悉各类文体写作、文字编辑知识
	言语表达能力	口齿清晰、语言规范、逻辑条理,语言具有亲和力和感染力,当众讲话和即兴发言的技巧
	协调能力	善于统筹全局、理顺关系,熟悉基本办公程序
	管理能力	具备管理科学常识,善于确定绩效目标并按计划组织领导
	信息处理能力	善于收集、整理和利用各类信息
	公关交际能力	善于沟通交流,熟练掌握和运用各种礼仪知识,懂得公关技巧和交际原则
操作技能	计算机应用能力	熟悉常用办公软件及程序数据处理软件、网页制作软件、反病毒软件和压缩工具软件等常用办公软件的使用方法和操作技巧
	办公自动化设备应用能力	能熟练操作和使用计算机、各种打印设备、各种图像输入设备、文件复制设备、办公通信设备、局域网设备和互联网设备
	速记与笔记、听记复述能力	能够熟练掌握速记和笔录及听觉记忆和复述表达能力
	财务辅助能力	熟悉财务管理制度,熟练运用财务管理软件
	通信工具的使用技巧	交互式电话会议、网络视频沟通、移动电话等
	掌握驾驶技术	具备安全驾驶的基本能力

二、成为秘书的求职实践

（一）一般求职流程

秘书职位一般求职流程如图 1-4 所示。

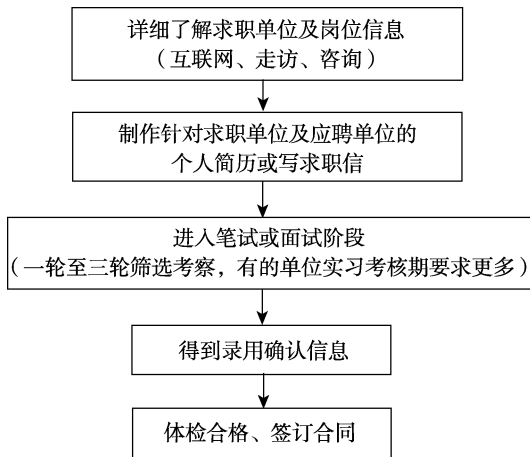


图 1-4 秘书职位一般求职流程

（二）关键技能

1. 简历的制作

简历是求职成功的重要因素，应掌握制作简历的基本技巧。

1) 简历的要素

随着求职竞争的激烈，简历的制作越来越多样化，互联网上有很多制作简历的创意模板和个性化简历的设计指导，都可以作为求职简历制作的参考，但“万变不离其宗”，必须牢记简历制作的关键要素才能够做出一份好的求职简历。秘书岗位一般要求应聘者较为稳重和严谨，因此，简历的制作不宜太过花哨，而应以平实简练、规范准确作为主要风格（图 1-5）。

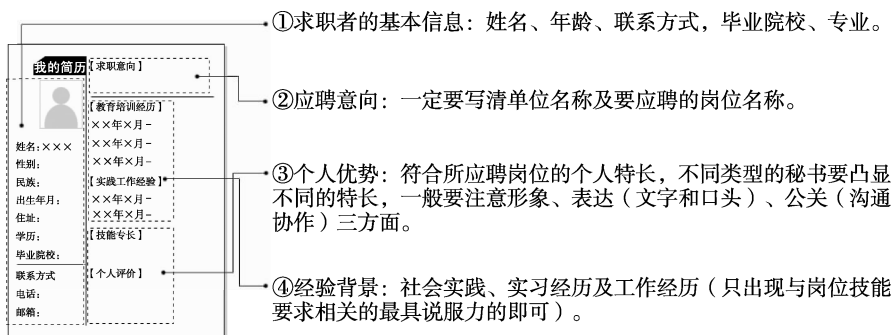


图 1-5 简历的要素

2) 求职简历的写作技巧

简：简单明了、一目了然。

明：重点突出、层次分明。

真：内容真实、令人信服。比如特点+事例（一句话），在阐明特长时可以准确地表明熟练程度或附上证书。

准：针对性强、岗位意识清晰。要针对工作需要阐明自己的特长，充分说明对所申请的工作及岗位的资格和能力。

3) 求职面试注意事项

求职面试，要做到“投其所好，巧妙包装”，需要特别注意以下几点。

（1）有选择地重点准备。求职时会发现招聘信息铺天盖地，要学会甄别真伪优劣，并有选择地重点准备。可以通过电话咨询，并尽可能找到熟悉的人了解情况，或者通过暗中实地考察的方法细致了解用人单位的相关情况，选择自己要应聘的职位时要从实际出发，客观地分析自己和竞争者的情况以及招聘单位的要求，要选择那些招聘要求说明较具体的单位，结合自身特点有重点地进行应聘准备。

（2）言辞要有针对性。不同的岗位在求职信和简历语言的措辞上应有不同。比如应聘文书秘书应强调文字功底及写作能力，而应聘公关秘书则应强调沟通交际能力等。应聘一般文秘职位则要充分阐明与秘书工作相关的性格特点及特长。

（3）简历投递要稳妥。电子邮件投递时，避免把简历以附件方式投递，要在主题处写明姓名和应聘职位。可以通过大型求职网站的统一格式模板进行发送，避免被作为可疑或垃圾邮件删除。

（4）积极主动多联系。投递简历后不要干等，要主动用电话或其他形式进行沟通交流，及时掌握情况，积极争取进一步的面试机会。

2. 面试

面试是求职中决定成败的关键环节，招聘者要通过面试对求职者在求职简历（信件）中的优势进行进一步的了解，对求职者的仪表、谈吐及应变能力给予综合评定和考察。求职者要在有限的时间内推销自己、展示自己，给招聘者留下良好的“第一印象”。

面试秘书职位应注意以下几点。

1) 衣着

简洁、大方、朴素、得体，给人干练、整洁的印象。比如应聘高级秘书时衣着应该在整洁纯朴中透出经验和成熟的气质，要着淡妆给人以清新自然的感觉（图 1-6）。

2) 语速

研究表明，让人舒服的语速是每分钟 180~220 个字，逗号停 0.5 秒，句号停 1 秒。面试中回答问题时，语言表



图 1-6 衣着、语速

达要适中、语速不可过快,因为要措辞严谨、注意问题回答的条理性,语速过快很难给思维留有余地。回答问题时,可以重复所问题目,以镇定自己和争取思考时间,要牢记:所有的面试题目都没有所谓的标准答案,只是用问答的形式考查求职者的逻辑思维能力及语言表达水平,所以,从容自信的态度、条理明晰的形式更为重要。

3) 非语言信息



图 1-7 非语言信息

肢体语言的得体运用会为你的面试表现增色和加分,如坐姿应优雅大方,面带平和安静的微笑,眼神友好专注,眼光可以集中在招聘者的额头和眉心之间(图 1-7)。

4) 态度、风度

诚恳、谦虚、谨慎的态度,平和、优雅、稳重的气质风格符合秘书职业要求,可以作为面试中展现出来的态度和风度的参照。回答问题时尽可能用条理和能展现自我特点的语言,要诚恳地表达出你对所应聘工作的热爱和向往,并透露出敬业的态度,不要给人“无所谓”的态度。

5) 回避敏感话题

应聘之初的面试中话题的内容要一直围绕“你能为这个单位或集体贡献什么”及“你如何能够胜任和出色地完成工作”,不要出现与本职业无关的话题,待遇、晋级制度等涉及未来你从职业中所得的问题应放在抓住机会后再详细了解和沟通。

6) 始终如一的表现风格

面试中不管遇到什么问题都应保证语音语调的平稳,面试结束时,不要一下子松弛下来,还应该保持一贯的风度和气质,要有礼貌地感谢招聘者:“辛苦您了!谢谢您给予我的机会!如果能入选,我一定不负所望。”抓住最后的机会表现出有教养、知分寸、举止得体的良好形象,也会给人深刻的印象。

7) 消除紧张,调适心态



图 1-8 缓解紧张按摩操

面试中适度的紧张,可以帮助求职者发挥自己的潜力,但过分的紧张会带来负面的影响。因此,要进行积极的自我暗示,专注于自己的目标和表现,不受任何其他因素的影响。

如何消除紧张:深呼吸、搓热手掌按摩面部、减缓语速、保持微笑。最重要的是,提前对面试岗位充分了解,对自我介绍精心设计并充分演练,做到心中有数(图 1-8)。

◆ 知识点二 秘书的职业发展规划

一、职业规划的内涵与意义

(一) 职业规划的定義

社会学家麦克·法兰德指出:职业生涯是指一个人依据理想的长期目标,所形成

的一系列工作选择以及相关的教育和训练活动，是有计划的职业发展历程。职业生涯也是个人一生职业、社会与人际关系的总称，即个人终身发展的历程。

秘书职业生涯规划是指秘书从业人员在对自我能力素质及性格特性全面剖析的基础上对所从事的职业进行全面的认识，树立自我发展目标，有针对性地制订合理的自我职业发展中长期计划的职业管理行为。

（二）职业规划的必要性

1. 利于分析自我、成功定位

秘书工作是需要不断学习和进步的“成长型”职业，科学地进行秘书职业生涯的规划，能够确立职业发展目标，在工作中有重点、有计划地进行自我素质的完善，从而能抓住机会，更好地实现人生价值。

2. 增强工作的信心和动力

科学的职业规划可以给秘书繁杂的工作注入活力和动力，鼓励秘书人员把每一点一滴的付出都看作向成功目标迈进的一小步，从而能够实现自我激励。

3. 抓住机遇、实现理想

科学的职业规划还可以降低职业发展的成本，辨明发展道路上真正的机遇，集中精力干好对职业发展最有利的东西，从而取得不断的进步，实现自己的理想。

（三）制订职业规划的科学依据

依据：

明确的自我认知和自我评价：个人的性格特点、优势特长、工作环境、岗位特点及目标职位的能力要求，找到自己最擅长的领域和职业发展方向。

基础：

对当前工作过硬的工作能力、竞争实力和胜任岗位的本领，不能表现出好高骛远的态度，以做好本职工作为前提。

二、把握秘书工作的职业成长机会

（一）制订职业规划方法

（1）分解任务、制订中长期发展计划、及时修订、针对性地充电学习和自我完善，如参加增强专业技能的培训等。

（2）善于展示和推销自己，要注意抓住机会、证明自己的能力。

（二）秘书职业规划的步骤

秘书职业规划的步骤如图 1-9 所示。

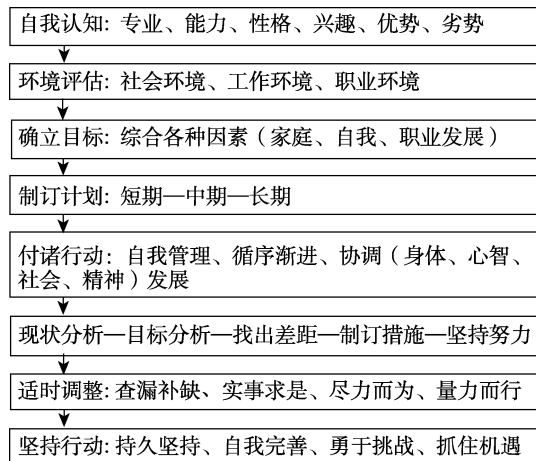


图 1-9 秘书职业规划的步骤

(三) 实现规划目标的技巧

1. “以终为始”的奇迹提问

理想目标的达成，关键在于我们如何通过正确的选择，持之以恒地塑造自我。我们可以从“最小一步”开始行动，把大目标拆解成小目标，并在达成目标的细微环节作出提高成功率的决定。每一次小小的改变和成功，都是下一次改变的基础。我们可以通过回顾的方法，问一下自己：“假如我已经实现了我的目标，我真的做到了，我需要迈出的第一步是什么呢？”从目标倒推最小行动步骤，可以帮助自己更有信心地实现改变。

2. 建设一个实现目标的“场域环境”

研究表明，不同的场域环境对人的心理和行动有很大的影响。比如，学习外语，我们就要去外语角开口说话，而不是闷在屋子里学习哑巴英语；工作电脑最好不要装载娱乐休闲和游戏的软件；学习和办公环境中的一切因素都应该符合你达成目标所需要的场域环境，一旦进入，就能专注地朝着目标迈进。

3. 爱和认同，增强行动力

面对改变的挑战和压力，我们常常自责，越是自责，越是没有勇气和力量，越是会放纵自己进入拖延的状态，然后又陷入新一轮的自责。职场成长的终极目标，不论是成就梦想，还是实现人生价值，都是为了更加美好地生活，当我们有能力付出更多时，我们也会收获更多的满足感和幸福感。在这个过程中，不断给自己正向的鼓励、温暖的爱和发自内心的认同感非常重要。有时，先要自我接纳，在当下状态中认真地工作和实践一段时间，才能发现自己真正需要成长的地方在哪里，作出有效的改变，

而不是无效的焦虑。

实训提高

实训目的

掌握秘书求职及职业生涯规划技巧。

实训形式

模拟演练

案例

五环国际商贸有限公司根据业务发展需要，招聘一名总裁秘书和一名公关部秘书。

1. 根据招聘岗位分组准备 5 分钟，列出面试中自我介绍的要点，并上台演练。
2. 认真进行自我分析，填写下表，为自己制订一份职业规划书，填完后，请以“我的职业理想”为题目进行 3~5 分钟发言训练。

职业规划书

姓名	性别
年龄	学历
专业	职业
人生目标	
岗位目标	
技术等级目标	
收入目标	
实现目标的战略要点	
长期目标	
岗位目标	
技术等级目标	
收入目标	
实现目标的战略要点	
(示例)	

实训总结表

实训心得： _____

通过实训发现的问题： _____

自我勉励： _____

课后拓展

技能训练

如何更好地针对计划进行自我管理?

除了有计划的学习和锻炼,坚持改掉不利于目标实现的不足,心理和行动专家指出“21天的坚持利于形成一项新的习惯”,请按照下表提示进行有效的自我完善。

时 间	自我诊断	改进措施	坚持完善
第 1 天			
第 2 天			
⋮			
第 21 天			

讨论思考

三星集团,47%的社长是秘书出身!

在三星集团 30 多个子公司的 45 名社长中,有 21 名曾经在秘书室任职。也就是说,左右三星集团大权的高层领导中,将近一半是秘书出身。

韩国《每日经济》周刊是一本专业致力于工商企业研究的杂志。它曾对商界秘书出身的职员的工作活跃性做过抽样调查。调查主要针对 2006 年后在国内 30 家大集团中晋升为社长的人,共 33 名。通过对他们履历的分析,不难看出,这些毕业于工商或理工系的人中大部分都直接或间接地做过秘书工作。而现在,他们已经是管理生产现场的首席执行官了。

例如,三星物产的池星河社长、韩华开发的金光旭社长、Kolon Chemical 的韩俊秀社长、东部株式会社的赵永哲社长、东部韩农化学的崔盛来社长、Powercomm 的李政植社长、CJ 株式会社的金振洙社长、三星社团的李海振社长、I-pak 酒店的李治森社长、韩国轮胎的徐胜华社长等,他们曾经都是集团内社长秘书室的工作人员。一个企业的兴盛是与企业掌门人的英明决策分不开的,而在工作中与掌门人直接对盘的往往是有过秘书经验的职员,能最快、最直接地领会掌门人决策意图的也是他们。因而,这类人能得到领导的赏识和重用应该是理所应当的事情。这也是有秘书经验的人占据企业内重要岗位的主要原因。

——赵宽一. 像秘书一样行动[M]. 千太阳,译. 北京:中国友谊出版社,2009.

讨论:秘书人员的职业发展前景有哪些可能性?

思考:如果你是一名三星集团的部门秘书,你有什么样的职业理想?请依照程序做出你的职业生涯规划。

◆ 现身说法

我规划，我成功

曲婕

山东济南知味书屋儿童悦读馆经理

2008 年起自主创业

小时候我有一个小小的梦想，就是有一间自己的店。上大学后，我开始考虑自己的方向，因为对书的热爱和想把更多的好书介绍给更多孩子的使命感，我对于图书尤其是童书的营销管理产生了浓厚的兴趣，于是我认真地给自己做了规划。在大学学到的知识理论性很强，但实践性较弱，我的长处是动手能力强，于是我在规划中针对自己的优势进行了分析，并且按照计划在假期恶补猛学，开始学习各种电脑设计软件，读了大量商业管理的著作。大四实习期我没有选择去学校，而是找机会毛遂自荐到杂志社去，我的目的不是赚到钱，而是希望通过实习，观察并参与整本书的设计和制作流程，并提高与人交际沟通的能力。其实很多时候我都会有放弃梦想的冲动，因为忙碌的日子总比不上休闲自在舒服，同学们有的留在学校考研，有的已经开始朝九晚五地稳定工作，而我经常要在电脑前处理图片到凌晨。每当动摇的时候，我都赶紧打开自己的规划书，并且一条一条地进行分析，看看自己做到了多少、差距在哪里。这是我的法宝，很管用的理性思维条理法，我总是能够看到自己在成长，把希望找回来，让努力的自我重新回来。在不断的学习中，很快我自己能动手制作很好的动漫作品、简单的宣传和精致的图书版面设计，这一切是按照我的规划目标来做的，等将来做自己的事业的时候，宣传和包装不仅可以省下一大笔费用，而且更有能力来表达心中的梦想。毕业后，我按照规划并没有马上踏上创业之路，而是像其他同学一样找了份工作打工。我的目标是历练自己的能力，尤其是与人沟通的能力，同时考察童书市场为自己的事业做好准备。在实习期和工作中，因为努力，我学到了很多，比如说时尚的排版风格，比如说，与采访人的交流技巧，还有如何处理与同事和领导的关系，这让初出校园生涩的我成熟起来。在经济上我也做了财务预算，时刻准备着实现我的创业梦想。终于在 2008 年，当各方面条件非常成熟之后，我辞掉了工作，开办了济南知味书屋儿童悦读馆，现在已经有会员 300 多人了，虽然还刚刚起步，但我相信我一定能成功地实现自己的梦想。在创业过程中，我的体会是，做任何事情一定不能盲目，要认真规划，当时机具备时，就能一举获胜。我想对我的师弟师妹们说：“不要抱怨梦想太遥远，也不要抱怨前途太渺茫，要坚定信念，从每一天开始，认真规划好自己



延伸阅读

的每一步，只有好的规划也是没有用的，关键是要管得住自己。我坚信，一个管得住自己的人才能抓得住机会，赢得了未来！”

思考题

扫描
此码



即
测
即
评