

全国外经贸从业人员职业资格认证考试辅导丛书

国际商务秘书实务

GUOJI SHANGWU MISHU SHIWU KAOSHI TIJIE

考试题解

陈培英 主编

 上海财经大学出版社

[全国外经贸从业人员职业资格认证考试辅导丛书]

《国际贸易理论基础考试题解》

《国际商务秘书实务考试题解》

《国际贸易业务员实务考试题解》

《外贸会计实务考试题解》

GUOJI SHANGWU MISHU SHIWU KAOSHI TIJIE

本社网址: www.sufep.com

ISBN 978-7-5642-0202-6



9 787564 202026 >

定价: 32.00 元

全国外经贸从业人员职业资格认证考试辅导丛书

国际商务秘书实务考试题解

主编：陈培英

编者：陈文培

翁佩君

顾惠媛

周 绮

翁黎源

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

国际商务秘书实务考试题解/陈培英主编. —上海:上海财经大学出版社, 2008. 5

(全国外经贸从业人员职业资格认证考试辅导丛书)

ISBN 978-7-5642-0202-6/F · 0202

I. 国… II. 陈… III. 国际贸易-商务-秘书-资格考核-解题
IV. F740.4-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 035945 号

□ 责任编辑 吴晓群

□ 封面设计 周卫民

GUOJI SHANGWU MISHU SHIWU KAOSHI TIJIE 国际商务秘书实务考试题解

陈培英 主 编

上海财经大学出版社出版发行

(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

江苏省启东市人民印刷有限公司印刷装订

2008 年 5 月第 1 版 2008 年 5 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 23.25 印张 493 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 32.00 元

前 言

商务部中国对外贸易经济合作企业协会开设的全国外经贸从业人员职业资格认证考试“国际商务秘书资格证书”由两门考试科目构成：一门是“国际贸易理论基础”，一门是“国际商务秘书实务”。《国际商务秘书实务》的课程教材有十八章：第一章为“国际商务秘书概述”；第二章为“国际商务秘书的礼仪”；第三章为“办公室日常事务管理”；第四章为“商务文书运转管理”；第五章为“会议管理工作”；第六章为“档案管理与信息工作”；第七章为“商务沟通与协调”；第八章为“国际商务谈判”；第九章为“会计、税务、金融、国际贸易的基础知识”；第十章为“宴请礼仪”；第十一章为“商务文书和电子文件管理”；第十二章为“办公室工作中的时间管理”；第十三章为“差旅管理”；第十四章为“高级会议管理”；第十五章为“特殊档案的管理”；第十六章为“跨文化商务沟通”；第十七章为“商务谈判实务”；第十八章为“商务公共关系”。本辅导教材的编排与教材一致，结合考试的题型，在每节的后面列出了辅导练习题。本书最后给出了六套 2007 年的考试试题和两套考试模拟练习题，并附有《国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲》和《高级国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲》。

本书是“国际商务秘书实务”考试辅导用书，可以作为大学、高职和中等专业学校国际贸易和国际商务秘书专业学生的教辅用书，也可以作为专业业务人员的自学参考用书。

有关考试的相关内容，可登录中国对外贸易经济合作企业协会全国外经贸从业人员职业资格认证考试中心的网站 <http://www.chinaftat.org> 和上海经贸信息网 <http://www.trade.sh.cn> 查看。

陈培英

2008 年 5 月于上海

目 录

前言/1

第一章 国际商务秘书概述/1

- 第一节 国际商务秘书与国际商务秘书工作/1
- 第二节 国际商务秘书的素质要求与行为规范/5
- 第三节 国际商务秘书的面试和工作入门/10

第二章 国际商务秘书的礼仪/15

- 第一节 国际商务礼仪概述/15
- 第二节 行为举止礼仪/18
- 第三节 国际商务活动中的着装/23
- 第四节 日常交际礼仪/31

第三章 办公室日常事务管理/39

- 第一节 办公室环境概述/39
- 第二节 办公程序管理与时间管理/44
- 第三节 办公用品的管理和发放/48
- 第四节 办公室电话管理/52
- 第五节 接待工作/55
- 第六节 邮件信函的处理/60
- 第七节 值班工作/63

第四章 商务文书运转管理/66

- 第一节 商务文书工作的特性与原则/66
- 第二节 常用商务文书的书写/69
- 第三节 文书处理程序/74

第五章 会议管理工作/79

- 第一节 会议工作概述/79
- 第二节 会议的组织和准备/84
- 第三节 会议中的国际商务秘书工作/91

- 第四节 与助手一起开会/96
- 第五节 会后的管理工作/99
- 第六节 秘书在会议中的角色与责任/103

第六章 档案管理与信息工作/105

- 第一节 商务档案管理/105
- 第二节 商务信息工作/112

第七章 商务沟通与协调/119

- 第一节 商务沟通概述/119
- 第二节 商务沟通的渠道和方式/122
- 第三节 有效的沟通/126
- 第四节 商务协调/131

第八章 国际商务谈判/137

- 第一节 国际商务谈判概述/137
- 第二节 国际商务谈判的策略和技巧/144
- 第三节 国际商务谈判中的秘书工作/149

第九章 会计、税务、金融、国际贸易的基础知识/153

- 第一节 会计基础知识/153
- 第二节 税务知识/157
- 第三节 金融知识/162
- 第四节 国际贸易知识/168

第十章 宴请礼仪/173

- 第一节 常见的几种宴请形式/173
- 第二节 宴请的准备/175
- 第三节 宴请的程序/177
- 第四节 就餐礼仪/179

第十一章 商务文书和电子文件管理/184

- 第一节 商务文书管理/184
- 第二节 电子文件的管理/189
- 第三节 电子邮件的管理/192

第十二章 办公室工作中的时间管理/197

- 第一节 时间管理概述/197

国际商务秘书实务试题一答案/299	国际商务秘书实务试题一答案/299
高级国际商务秘书实务试题一/302	高级国际商务秘书实务试题一/302
高级国际商务秘书实务试题一答案/307	高级国际商务秘书实务试题一答案/307
国际商务秘书实务试题二/310	国际商务秘书实务试题二/310
国际商务秘书实务试题二答案/314	国际商务秘书实务试题二答案/314
高级国际商务秘书实务试题二/317	高级国际商务秘书实务试题二/317
高级国际商务秘书实务试题二答案/322	高级国际商务秘书实务试题二答案/322
国际商务秘书实务试题三/325	国际商务秘书实务试题三/325
国际商务秘书实务试题三答案/329	国际商务秘书实务试题三答案/329
高级国际商务秘书实务试题三/331	高级国际商务秘书实务试题三/331
高级国际商务秘书实务试题三答案/335	高级国际商务秘书实务试题三答案/335
国际商务秘书实务模拟试题/338	国际商务秘书实务模拟试题/338
国际商务秘书实务模拟试题答案/342	国际商务秘书实务模拟试题答案/342
高级国际商务秘书实务模拟试题/344	高级国际商务秘书实务模拟试题/344
高级国际商务秘书实务模拟试题答案/348	高级国际商务秘书实务模拟试题答案/348
附录一 国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲/351	附录一 国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲/351
附录二 高级国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲/356	附录二 高级国际商务秘书实务职业资格认证考试大纲/356
参考文献/364	参考文献/364

第一章 国际商务秘书概述

第一节 国际商务秘书与国际商务秘书工作

一、内容综述

(一) 国际商务秘书的概述

1. 国际商务秘书的内涵

国际商务秘书,是指在各种国际商务活动的组织中,协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务,负责组织行政事务处理,并辅助上司做好决策工作和信息工作,担负上司的近身参谋、助手和工作伙伴的工作人员。国际商务秘书主要从事日常办公室的事务管理,协助领导处理各种商务性事务并为领导决策及其实施服务。

2. 国际商务秘书的分类

(1)按处理事务性质,国际商务秘书可划分为公务商务秘书和非公务商务秘书两大类。

(2)按国际商务秘书工作对领导工作辅助作用的大小和影响的深浅,国际商务秘书可划分为深层、中层、浅层三个层次。

(3)按国际商务秘书工作的内容,国际商务秘书可划分为常规事务性秘书、指派性工作秘书、自主独创性工作秘书。

(二) 国际商务秘书工作

1. 国际商务活动的基本特点

国际商务秘书所从事的各项工作是在国际商务活动范围内展开的,国际商业事务的策划、洽谈、市场营销、市场考察、推广和融资都有其自身的特点和规律,因此,在研究国际商务秘书工作的内容与特点之前,我们需要简单地了解一下国际商务活动的基本特点。

(1)交易性。各类组织由于各自的需要而产生交易的愿望,所谓交易,即买卖商品。

(2)利益性。国际商务活动直指经济利益的这一性质决定了它是以商品交易为内容、以经济利益为目的的活动。

(3)竞争性。市场经济是一种自主的经济,它激励人们最大限度地发挥自主性;市场经济是一种竞争经济,在市场经济条件下的竞争是生产和流通的基本条

件,是实现社会资源有效配置的前提,是市场调节企业活动的基础。它遵循的基本原则是优胜劣汰,它激励企业和个人积极进取,挖掘全部的潜能。

2. 国际商务秘书工作的特点

国际商务秘书工作主要有以下几个特点:

(1)辅助性。辅助性是国际商务秘书工作的基本属性。

(2)中介性。国际商务秘书是处于决策部门与业务部门、本职能部门与其他职能部门、本公司与外公司之间位置上的辅助管理人员,起着承上启下、联系左右、沟通内外的作用。国际商务秘书的中介性显而易见。

(3)综合性。国际商务秘书工作的综合性具体表现在全面性、多样性和系统性三个方面。

(4)机要性。机要性是指秘书工作的机密性和重要性。

3. 国际商务秘书的工作原则

国际商务秘书的工作应遵循的原则具体有:(1)保密;(2)准确;(3)迅速。

4. 国际商务秘书的工作方法

国际商务秘书开展工作时需要运用相应的科学合理的工作方法来提高工作效率,保证工作质量。具体的工作方法有:(1)秘书协调方法;(2)秘书督促检查方法;(3)秘书信息沟通方法;(4)秘书公文撰拟方法;(5)秘书工作进程调度方法;(6)秘书工作时间调度方法。

二、知识要点

(一)秘书的定义

在西方的公司和商务机构中,秘书是一种社会职业;而在我国,秘书主要是一种职务名称,主要指为领导服务的人员。狭义定义:秘书是专门从事办公室程序工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其服务的人员。广义定义:秘书是位居领导人身边或领导机构中枢,从事办公室事务、办理文书、联系各方,保证领导工作的正常运转,直接为领导工作服务并为各方面服务的领导的事务与信息助手。

(二)国际商务秘书的定义

狭义定义:国际商务秘书是指在企业里帮助上司处理各种国际商业性事务,主要负责联络客户、起草商业合同、收发商业函电,同时还参与商务考察、辅助上司商务决策、参与和服务于商务谈判,并办理各种具体业务的工作人员。

广义定义:国际商务秘书是指在各种国际商务活动的组织中,协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务,负责组织行政事务处理,并辅助上司做好决策工作和信息工作,担负上司的近身参谋、助手和工作伙伴的工作人员。

三、重难点及易混淆点分析

(一)国际商务秘书工作的特点

1. 辅助性。辅助性是国际商务秘书工作的基本属性。秘书的辅助性特点

又可以从以下两个方面去认识:一是服务性,是指国际商务秘书的一切工作都是围绕上司的工作展开的,秘书要为主人的决策和管理提供服务,而且这种服务多侧重于事务性工作;二是从属性,秘书人员在处理任何问题时,必须根据上司的意图和精神处理,不能超越自己的职权范围,遇事不能自作主张、自行其是。

2. 中介性。国际商务秘书是处于决策部门与业务部门、本职能部门与其他职能部门、本公司与外公司之间位置上的辅助管理人员,起着承上启下、联系左右、沟通内外的作用。

3. 综合性。秘书工作的综合性,是源于领导工作的全面性而决定的。国际商务秘书部门是综合办事部门,工作内容具体而繁杂,具有鲜明的综合性。国际商务秘书工作的综合性具体表现在全面性、多样性和系统性三个方面。

4. 机要性。机要性是指秘书工作的机密性和重要性。国际商务秘书身处企业的决策者、管理者身边,企业秘书部门最贴近企业的中枢部分,秘书工作的一个重要部分就是辅助上司进行决策管理和开展各种商务活动,所以秘书工作中有很多内容是上司的工作范围,对知道的内容要守口如瓶,不必知道的,绝不好奇打听,自觉减少失密的可能。这也是秘书工作机要性的特点之一。

(二) 国际商务秘书的工作方法

国际商务秘书的工作方法指秘书为发挥职能作用和完成工作任务而采用的相应途径、程序和手段。

1. 秘书协调方法。协调方法一般是指为达到协调目的所采取的有条理、可遵循的措施和办法。在管理过程中,常用的协调方法有协调沟通法、融合协调法、政策法规协调法等。

2. 秘书督促检查方法。秘书部门展开督促检查工作一般是代表领导或受领导之托进行的,主要包括例行督察和专项督察。

3. 秘书信息沟通方法。秘书部门通常采用的信息沟通方式有口头沟通、书面沟通和身体语言沟通。

4. 秘书公文撰拟方法。指秘书撰写公文所采用的方法,不同的公文有不同的行文规则,所以秘书在撰拟公文时要求严格遵守不同的格式、规范。

5. 秘书工作进程调度方法。秘书在为领导工作的服务中要轻重有别、合理安排,要掌握一定的工作调度方法。秘书工作中常用的调度方法有 ABC 分类处理法、统筹计划法等。

6. 秘书工作时间调度方法。在现代社会中,时间就是效率,时间就是效益。所以秘书必须科学合理地调度工作时间,协助领导人安排好时间。秘书常用的时间调度方法有:计划使用时间方法、弹性管理工作时间方法、反馈控制工作时间方法、合理使用零碎时间方法等。

四、典型习题分析与解答

(一) 单项选择题(每题后的备选答案中只有 1 个是正确的,请将正确答案的序号填入横线内)

1. 一般秘书的主要任务是_____。
 - A. 科学决策
 - B. 参与政务
 - C. 掌管事务
 - D. 搞好服务
2. 国际商务秘书工作的基本属性是_____。
 - A. 被动性
 - B. 机要性
 - C. 辅助性
 - D. 服务性
3. 秘书工作中常用的调度方法有_____。
 - A. 插入法
 - B. ABC 分析法
 - C. 优选法
 - D. 价值工程法
4. 秘书工作的核心是_____。
 - A. 为本系统服务
 - B. 为本级领导服务
 - C. 为上级部门服务
 - D. 为人民群众服务

(二)判断题(请判断题目的表述是否正确,正确的将“√”填入题尾的括号内,错误的请将“×”填入题尾的括号内)

1. 国际商务秘书,是指在各种国际商务活动的组织中,协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务的工作人员。()
2. 国际商务秘书按作用层次,可以分为深层、中层、低层、浅层四个层次。()
3. 国际商务秘书在处理问题时,必须按照上司的意图和要求来处理,不能自作主张、自以为是。()
4. 秘书常用的工作方法有:计划使用时间方法、弹性管理工作时间方法、反馈控制工作时间方法、合理使用零碎时间方法。()

(三)名词解释

1. 常规事务性秘书
2. 指派性工作秘书
3. 自主独创性工作秘书

(四)简答题

1. 国际商务活动有什么特点?
2. 国际商务秘书在工作中应遵循什么样的原则?

参考答案

(一)单项选择题

1. D
2. C
3. B
4. B

(二)判断题

1. √
2. ×
3. √
4. √

(三)名词解释

1. 常规事务性秘书:这类秘书在没有上司指示、授意和监督的情况下,履行其常规性工作。

2. 指派性工作秘书:这类秘书从事的主要是上司临时交办的事项,这些工作大多时间紧、要求高,无惯例可循,综合性强。

3. 自主独创性工作秘书:这类秘书运用创造性、主动性和积极灵活的工作

态度与方法来帮助上司。

(四)简答题

1. 国际商务活动特点表现为:(1)交易性。各类组织由于各自的需要而产生交易的愿望。(2)利益性。国际商务活动直指经济利益,决定了它是以商品交易为内容,以经济利益为目的活动。(3)竞争性。市场经济是一种自主的经济,它激励人们最大限度地发挥自主性;市场经济是一种竞争经济,在市场经济条件下的竞争是生产和流通的基本条件,是实现社会资源有效配置的前提,是市场调节企业活动的基础。

2. 国际商务秘书要遵循的原则有:(1)保密原则;(2)准确原则;(3)迅速原则。

第二节 国际商务秘书的素质要求与行为规范

一、内容综述

(一)国际商务秘书的知识结构

秘书部门处于各个社会管理组织的枢纽地位,工作头绪多,接触面广,工作性质属于辅助领导者实施其领导与管理工作。这就要求秘书人员必须既具备较为广博宽泛的机关知识,又具备较为精深透彻的专业知识,特别是要具备与其所辅助的领导者的管理范围相适应的知识。

鉴于商务秘书工作的性质和任务,商务秘书人员应该形成特有的知识结构,主要有以下三个层面:

1. 基础知识。基础知识即秘书知识结构的基座部分。只有具备比较广泛的各学科的基础知识,才会有较大的发挥才能的潜在力量,才会有不断开拓、发展的深厚功底。

2. 辅助管理知识。辅助管理知识是由那些与秘书专业有密切关系的学科构成的。辅助管理知识是秘书人员充当领导者或管理者参谋和助手时必备的知识,也是秘书人员应当具备的知识结构中的关键部分。

3. 专业知识。专业知识是指国际商业秘书工作应有的专业知识,以及所在工作部门其归属行业相关的专业知识,它在整个知识体系中起着决定性的主导作用。

(二)国际商务秘书的能力素质

能力建立在知识与智力的基础上,是知识与智力因素的综合表现。秘书工作要求秘书人员一专多能,全面发展。能力是指一个人能胜任某项工作的主观条件。而对一名国际商务秘书而言,因其工作的特殊性,关于其能力素质的要求也是比较严格的,具体要求有:

1. 具备较好的表达与沟通能力

2. 具备良好的观察能力和调研能力

3. 具备持久的记忆力和灵敏、超前的思维想象力
 4. 具备较强的应变能力
 5. 具备国际商务谈判能力
 6. 具备较强的操作能力
- (三) 国际商务秘书的职业道德与作风修养
- 所谓职业道德,是指人们在一定的职业活动范围内应当遵守的行为规范的总和。秘书的职业道德是在秘书的职业活动中所必须遵循的、与秘书这一特定职业相适应的行为规范。对于国际商务秘书应具备的职业道德与作风修养,主要归纳为以下几个方面:(1)忠于职守,服从领导;(2)诚信为本,守法无私;(3)埋头苦干,任劳任怨;(4)实事求是,勇于创新;(5)谦虚谨慎,公正热情;(6)恪守信用,严守机密;(7)刻苦钻研,与时俱进。

二、知识要点

(一) 国际商务秘书的知识结构组成

1. 基础知识

基础知识主要包括社会文化基础知识和自然科学基础知识。社会文化基础知识包括政治、历史、哲学、语言学、逻辑学、马克思主义基本原理和辩证唯物主义的认识论等。从事秘书工作的人员,只有具备比较广泛的各学科的基础知识,才会有较大的发挥才能的潜在力量,才会有不断开拓、发展的深厚功底。在遇到头绪繁多、错综复杂的问题时,有了扎实的基础知识,便会正确地审时度势,随机应变,在不违背原则的前提下,妥善灵活地处置,做领导者的合格助手和称职参谋。

2. 辅助管理知识

辅助管理知识涉及的学科主要包括国际贸易、国际商务、金融投资、财务统计、企业战略决策、法律法规运用、人力资源管理、商务沟通谈判,以及经济学、统计学、会计学、市场营销、法学、领导科学、现代管理学、社会学、心理学、行为科学等。

辅助管理知识是秘书人员充当领导者或管理者的参谋和助手时必备的知识,也是秘书人员应当具备的知识结构中的关键部分。国际商务秘书不仅要有发现商机的敏锐眼光,而且要有精于计算的统筹能力,还要有把握过程的组织管理能力。

3. 专业知识

专业知识所涉及的具体学科完全取决于该企业的经营对象和范围,取决于企业的性质和商务秘书所从事的具体工作的性质。而国际商务秘书工作本身的专业知识则指国际商务秘书学、国际商务秘书实务、管理学、国际商务礼仪、公共关系学、会议学、信息学、文书学、办公自动化技术、公文处理、公文写作、档案管理、行政管理学、语言表达、文字表达和速记训练等学科。

(二) 思维的特性

秘书的思维能力必须具有目的性、程序性、稳定性和层次性。

三、重难点及易混淆点分析

(一) 国际商务秘书的能力素质

1. 表达与沟通的能力

国际商务秘书的表达能力有两种基本形式:一是口头表达能力;二是文字表达能力。

(1) 口头表达能力。口头表达能力包括听知和表述两部分。秘书的口头表达能力要求有较强的对口语的听知或表达能力,并要求能即席对答、语言准确、重点突出、条理清楚。

听知能力的培养关键在于听,必须听得清,才能记得牢。也就是说,口头表达能力是指用简洁的语言把要表述的事情讲清楚的能力。

(2) 文字表达能力。文字表达能力主要是指运用两种或两种以上的语言撰写各类文体的写作能力。主要的标志是:要能写得快,符合国际商务规范,有利于公务活动。

(3) 沟通能力。沟通是信息交换的过程,是人们为了既定目标,用一定的符号、方法、手段把信息、思想和情感在人与人之间进行传递的过程。

2. 良好的观察能力和调研能力

(1) 观察能力。观察能力是人们为了探索客观事物变化的实质与规律,对客观事物进行全面、深刻、正确地认识和理解的能力。秘书人员的观察能力主要体现在对社会现象的观察和对服务对象的观察上。

(2) 调研能力。调查研究是所有工作人员的共同职责。秘书的调研有其特殊性,即围绕领导工作的需要展开调研工作。秘书人员应能制定详细的调研计划、收集材料,并对调查资料进行分析、综合评价等。

3. 持久的记忆力和灵敏、超前的思维想象力

(1) 记忆能力。由于秘书的工作范围和工作性质关系,秘书的记忆能力就显得相当重要。秘书的记忆力应达到准确、持久,即记得准、记得牢、检索快。

(2) 思维能力。秘书的思维能力主要表现在超前思维和与领导人同层次思维的能力。作为领导的助手和参谋,要能够正确判断事物的发展趋势,了解事物变化的主导因素,这就需要秘书具备超前思维的能力,即一是在行为发生之前先行思考,二是指捕捉“未来信息”,从不完整或不肯定的迹象中推知和判断某项事件的未来。

4. 应变能力。秘书的应变能力主要有:对突发事件的沉着善判能力、对难堪场面的委婉圆场能力、对领导者模糊交办的事情的领会能力、对责怪批评的忍耐反思能力等。

5. 国际商务谈判能力。国际商务谈判是国际商务秘书经常介入的一项集中体现其综合素养而且极具挑战性的工作活动。要成为一名优秀的国际商务谈判高手,不仅需要国际商务秘书人员对自己的事业有充分的理解和热爱,更需要在千变万化的谈判桌上能运筹自如、巧妙应对,在谈判对手面前沉着冷静,不卑

不亢,借助于各种制胜方法努力争取对己方最有利的谈判结局。

6. 操作能力。作为现代秘书应该具备的操作能力主要有:中英文电脑处理能力、各类现代通讯设备的运用能力、各类声像设备的运用能力、汽车驾驶能力,以及独立办事、迅速策划与决断的能力等。

(二) 国际商务秘书的职业道德与作风修养

职业道德是指人们在一定的职业活动范围内应当遵守的行为规范的总和。作风修养是指一个人在工作和生活中所一贯表现的态度行为,与职业道德密切相关。良好的职业道德与作风修养是秘书人员从事快节奏、高效率工作的动力,也是秘书人员自我完善的必要条件。

国际商务秘书的职业道德与作风修养主要包括以下几个方面:

1. 忠于职守,服从领导

作为秘书人员,忠于职守就是要忠于秘书这一个特定的工作岗位,自觉履行秘书的各项职责,认真辅导领导做好各项工作。应当严格按照领导的指示和意图办事,离开领导自行其是和别出心裁都是职业道德所不允许的。

个人的积极性和创造性只能在服从领导的前提下发挥并只限于建议和献策等方面。

2. 诚信为本,守法无私

遵纪守法,廉洁奉公,是秘书人员职业活动能够正常进行的重要保证。遵纪守法是指秘书人员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规。廉洁奉公、正直无私是高尚道德情操在职业活动中的重要体现,是秘书人员应有的思想道德品质和行为准则。在待人接物、处理问题时,要秉公办事,做到公平合理。绝不出于个人目的,拿原则做交易。

3. 埋头苦干,任劳任怨

秘书工作繁重而琐碎,具有很强的服务性和事务性,秘书人员常居幕后,工作辛苦却责任重大。无论自己的能力有多强,都不能忘记自己是处于辅助的地位。对领导交办的事情,秘书人员必须抓紧时间办理,办理中的情况和问题要及时汇报请示。作为秘书人员,如果没有埋头苦干、任劳任怨、自我献身和甘为无名英雄的品格,是难以胜任其工作的。

4. 实事求是,勇于创新

实事求是,秘书人员要坚持实事求是的工作作风,一切从实际出发,理论联系实际,坚持实践是检验真理的唯一标准。在工作中,切忌主观臆断、捕风捉影,分析问题必须从客观实际出发,既不惟领导是听,也不惟“本本”是从。

勇于创新,要求不空谈、重实干,在思想上是先行者,在实践上是实干家。不断提出新问题,研究新方法,走出新路子。

5. 谦虚谨慎,公正热情

谦虚谨慎是秘书人员应有的美德。秘书人员不能因为在领导身边工作而自命不凡,自以为是,要平等地同各职能部门商量工作,虚心听取意见,在工作中要善于协调矛盾,搞好合作。秘书人员对领导和群众要一视同仁、秉公办事、平等相待。