

新世纪高职高专精品教材·秘书专业

商务秘书实务

张 东◎编著

*Corporate Secretarial
Practice*



大连出版社
DALIAN PUBLISHING HOUSE

重庆市市级精品课程规划教材
新世纪高职高专精品教材·秘书专业

商务秘书实务

张 东 编著

大连出版社

内 容 简 介

本教材是在充分吸收国内外同类学科、教材的研究成果,并结合我国高职高专院校目前培养应用型商务秘书专门人才的实际情况的基础上编写的。该书以传统秘书工作“办文、办会、办事”为专业主线,以秘书商务形象设计、商务基础礼仪、商务沟通和商务活动为主要内容,通过理论与实践的结合,将繁杂的秘书学理论和秘书工作原理通过学习型任务的完成实现具体化和条理化,有利于学生在丰富的实践活动中熟悉和运用理论知识。

© 张东 2010

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务/张东编著. —大连:大连出版社,2010.7

新世纪高职高专精品教材. 秘书专业

ISBN 978-7-80684-765-7

I. ①商… II. ①张… III. ①商务—秘书—高等学校:技术学校—教材
IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 130304 号

出 版 人:刘明辉

策划编辑:张晓丹

责任编辑:张晓丹 窦玲玲

责任校对:刘丽君 张丽娜 姚 兰

封面设计:张 金

版式设计:张晓丹

责任印制:徐丽红

出版发行者:大连出版社

地址:大连市西岗区长白街 10 号

邮编:116011

电话:(0411)83627430/83621075

传真:(0411)83610391/83620941

电子信箱:zxd@dlmpm.com

印 刷 者:大连美跃彩色印刷有限公司

经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:170mm×240mm

印 张:18

字 数:410 千字

出版时间:2010 年 8 月第 1 版

印刷时间:2010 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000 册

书 号:ISBN 978-7-80684-765-7

定 价:30.00 元

如有印装质量问题,请与我社营销部联系

购书热线电话:(0411)83627430/83621075

版权所有·侵权必究

出版说明

高等职业教育既是我国高等教育体系的重要组成部分,也是我国职业教育体系的重要组成部分。近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,为现代化建设培养了大量高素质技能型专门人才,展现了其独有的优势。

高等职业教育教材建设是高等职业院校三大基本建设之一,高质量的教材是培养高质量优秀人才的基本保证。为了编写和出版具有高等职业教育特色的教材,满足教学需要,服务于高等职业教育事业,我社依据《国家中长期教育改革和发展规划纲要》基本指导思想,以及教育部全国职业教育与成人教育工作会议精神,本着“将教材内容与职业相衔接,注重工学结合”的原则,投入大量资源,经过精心策划和多方联络,隆重推出“新世纪高职高专精品教材”系列。

本系列教材立足于财经类及相关专业,包括财经类专业核心课、会计类主干课、旅游类、工商管理类、财政金融类、经济贸易类、市场营销类、电子商务专业、秘书专业、人力资源管理专业、物流专业等子系列。为了使本系列教材既科学、先进,又合理、可行,我们在编写过程中充分吸收了教学改革的最新成果,突出体现了以下几个特点:

1. 在教材品种涉及、内容取舍和讲述方式方面,均注重培养学生的实践能力,突出工学结合的特点,同时注重培养学生的职业认知、职业道德。

2. “教学”、“训练”与“考核”环环相扣,“案例”与“实训”的“训练”比例适度加大,超越单纯针对“职业知识”的传统考核。

3. 为保证教材与职业内容相衔接,作者均从专家队伍中严格遴选,既具有较高的学术水平,又具有丰富的教学和教材编写经验,以及深入实践的职业经历。

4. 打造网络教学资源包——章后习题答案,每章自测题,模拟试卷及答案,教学课件,多媒体光盘等。

高等职业教育正在快速成长,教学实践日新月异,要使教材建设满足和促进职业教育的发展,需要教育主管部门、教学单位、任课教师和专业教材出版机构的共同努力。我们真诚希望,这套系列教材能满足最新教学改革的需要,为高等职业教育人才培养工作提供教学资源支持,为高等职业教育作出应有的贡献。

大连出版社

前 言

随着我国市场经济的逐步发展和完善,商务秘书越来越受到众多企业的青睐。近几年来,国内众多的高职院校陆续开办商务秘书专业,培养和造就应用型商务秘书专门人才。秘书作为一门职业,有其自身的特点和工作规律,也有其特定的工作程序和内容。“工学结合、校企合作”是近一段时间高职教育人才培养的基本手段,要实现这一理念就必须对传统教材模式进行改革。于是理论和实践一体化教材便应运而生。

贯彻“工作过程系统化”的课程设计思想,借鉴澳大利亚 TAFE 教材体例,全面体现商务秘书工作流程,尽量用操作性的表述、丰富的图片、大量的活动、鲜活的案例来代替冗长枯燥的理论表述,是本书编写的初衷和想要向读者朋友展示的特色。

商务秘书工作与传统的行政秘书工作在内容上有着怎样的联系和区别,是目前秘书学界尚有争论的热点问题。编者对此做了专门的调研和艰难的思考,最终决定采用以传统秘书工作“办文、办会、办事”为专业主线,以秘书商务形象设计、商务基础礼仪、商务沟通和商务活动为商务主线的内容体系。

本书力图真正做到理论和实践一体化的教学改革,在确定出的八个能力单元下分别设置了单元能力标准和情景任务。对于每一个任务都通过课堂活动、课堂练习、知识链接、同步案例、单元技能测试表和课程评价表等方式将繁杂的秘书学理论和秘书工作原理通过学习型任务的完成表现得具体化和条理化,在丰富的实践活动中又使学生兴趣盎然地熟悉了操作技能。

本书由重庆城市管理职业学院张东副教授编著。本书在编写过程中参阅了大量文献,或在文中列出,或在书后参考文献中说明,在此深表感谢。

本书同时配有网络教学资源包(章后习题答案,模拟试卷及答案,教学电子课件等),请相关任课教师发送邮件至 zxd@dlmpm.com 免费索取。

受本人的学识、经历和时间所限,本书在知识、内容和结构上都还有很多的不足,请读者朋友不吝赐教,提出宝贵的批评意见。

张东于重庆大学城

2010年8月

作者简介

张东,重庆市人,应用心理学硕士,副教授,重庆城市管理职业学院文化产业管理学院副院长。中国高等教育学会秘书专业委员会理事,重庆市秘书学会理事,重庆市档案学会理事,重庆市应用写作学会理事,秘书、公关员国家职业技能鉴定高级考评员。重庆市师德先进个人。主要从事高职教育,秘书学、礼仪学教学与研究,主编教育部“十一五”国家级规划教材《公共关系学》等教材多部,发表论文数篇。

目 录

第1单元 秘书职业认知	1
任务 1.1 认识秘书职业	1
任务 1.2 认识秘书工作	12
任务 1.3 认识秘书机构	19
第2单元 秘书职业形象设计	27
任务 2.1 商务秘书的仪容修饰	28
任务 2.2 男士商务着装规范	34
任务 2.3 女士商务着装规范	43
任务 2.4 饰品佩戴规范	47
任务 2.5 商务秘书仪态规范	49
第3单元 秘书基础礼仪	67
任务 3.1 致意	67
任务 3.2 握手礼仪	70
任务 3.3 介绍礼仪	73
任务 3.4 名片礼仪	77
任务 3.5 位次礼仪	81
第4单元 秘书沟通技巧	93
任务 4.1 秘书有效沟通的原则	93
任务 4.2 横向沟通与纵向沟通	97
任务 4.3 有效倾听	101
任务 4.4 有效提问	107
任务 4.5 态势语沟通	111
任务 4.6 学会积极表述	118

第5单元 秘书文档管理	128
任务 5.1 文书工作的要求	129
任务 5.2 文书的结构	131
任务 5.3 文书的语言	137
任务 5.4 公文的格式	144
任务 5.5 收发文处理	150
任务 5.6 归档文件管理	157
第6单元 秘书会议管理	166
任务 6.1 会前筹备	167
任务 6.2 会中服务	181
任务 6.3 会后落实	186
第7单元 秘书事务管理	197
任务 7.1 办公环境管理	198
任务 7.2 办公室电话接打	205
任务 7.3 印章管理与使用	211
任务 7.4 介绍信管理与使用	216
任务 7.5 值班工作	218
任务 7.6 零用现金管理	220
任务 7.7 邮件管理	222
任务 7.8 商务接待工作	225
第8单元 商务活动管理	241
任务 8.1 商务旅行安排	242
任务 8.2 组织开放参观	250
任务 8.3 辅助庆典活动	255
任务 8.4 组织展览会	260
任务 8.5 辅助商务谈判	263
任务 8.6 常见仪式组织	267
主要参考文献	278

第1单元

秘书职业认知



单元能力标准

能力要素	能力标准	知识要求
认识秘书职业	能够认识秘书职业的形成和秘书职业的内涵; 能够熟悉秘书的分类; 能够掌握商务秘书的知识、能力素养,职业性格和职业道德	秘书的概念及其分类; 秘书职衔的划分; 商务秘书知识素养; 商务秘书能力素养; 商务秘书职业性格; 商务秘书职业道德
认识秘书工作	能够掌握秘书工作的内容; 能够理解秘书工作的原则和秘书工作的特点	商务秘书工作的内容; 商务秘书工作的分类; 商务秘书工作的原则; 商务秘书工作的特点
认识秘书机构	能够正确判定一个单位的秘书机构,分析秘书机构的设置	秘书工作机构的名称和组织形式; 秘书工作机构的层次; 企业秘书部门的设置; 股份制企业集团中秘书部门的设置



任务 1.1 认识秘书职业

【情景任务】

重庆中钢投资(集团)有限公司是一家集投资、能源、矿产、金融、房地产、建筑装饰等产业的开发投资与经营管理为一体的大型综合性现代化联合企业。集团总部位于重庆市高新区,下设的多个生产、经营机构,遍布全国各大省、市以及包括中东地区在内的境外城市。中钢投资集团拥有西南地区最大的能源、矿产、冶金炉料、金属加工基地。自成立以来,集团坚持“以人为本、诚信立业”的经营宗旨,秉承“敬业、务实”的企业精神,“严

格要求自己,真诚回馈社会”。通过不断的改革和创新,已成为西部地区乃至全国最具发展潜力的联合化集团企业。中钢投资集团重视人才的培养与团队建设,机制灵活、管理高效,拥有一支团结实干、锐意进取的高素质人才队伍。重庆中钢投资(集团)有限公司要招聘总经理助理1名,办公室文员3名。

职位要求:

- (1)具有良好的职业道德,具有亲和力,做事认真,沟通能力强;
- (2)熟练使用 office 办公软件;
- (3)写作能力强,有一定的文字功底;
- (4)形象气质佳,身高 160cm 以上。

工作任务:

分组模拟招聘与面试。

秘书面试参考题目:

- (1)××,感谢你来我公司面试,可以谈谈你的成长经历或是家庭背景吗?
- (2)××,你想应聘秘书工作,请你简要说明一下你在秘书工作方面具备的专业技术,好吗?
- (3)××,能否告诉我你为什么要到我们公司应聘秘书?
- (4)××,这次我公司是招聘××秘书,这方面你有什么专业知识?
- (5)××,你认为一个合格的秘书应有哪些特质?
- (6)你认为秘书应如何与上司处理好关系?
- (7)你如何看待你以前的工作?
- (8)你认为你在哪些方面有缺点(工作中的)?
- (9)我们公司也不苛求完美无缺的职员,你对薪金有何看法?
- (10)请问你对加班有何看法?



你知道什么是秘书职业吗?商务秘书人员应该具备哪些知识和能力?

1.1.1 商务秘书的兴起

1) 秘书的概念及其分类

在我国古代,最早从事类似于秘书工作的人不叫秘书,而是“巫”,其职责是在部落首领身边从事占卜与祭祀工作。在我国,“秘书”一词最早出现在汉代,其含义是指宫中秘藏之书,具体是指藏于皇宫中的经籍和谶纬之书。如《说文》:“秘书曰:日月为易。”段玉裁注:“秘书,谓纬书。”《汉书·叙传》的记载:“(班)游(班固之祖父)博学有俊才……与刘向校秘书。”《后汉书·郑玄传》:“遂博稽六艺,粗览传记,时睹秘书纬术之奥。”到东汉桓帝时,朝廷始设“秘书监”,掌管朝廷的图书典籍,相当于现在国家图书馆或档案馆馆长,这时“秘书”的含义已经由指物转向官职的名称。东汉末年曹操始设“秘书令”,负责草拟奏章、发布政令及“图书秘记之事”,“秘书令”具有了当今秘书工作的一些职能。后来历朝历代从事秘书工作的官员分别冠以“中书令”、“中书舍人”、“记室史”、“掌书记”、“主簿”、“翰林学士”等称谓。直到孙中山领导的中华民国临时政府时期,总统下设秘书

处和秘书长,各局、部及各省都督府也设置了相应的秘书部门和官职,就此形成了现代意义上的秘书和秘书工作。

在我国现阶段,主要是20世纪80年代以后,秘书的内涵由传统的行政职务扩大到具有职业特点的一种广泛的从业人员,秘书的含义越来越接近西方工商社会中的秘书。1998年8月,“国际职业秘书协会”更名为“国际专业行政协会”,对秘书的定义为:“所谓专业秘书,乃是一位办公室内特定主管的助手。其任务是在认可的职权范围内,不必经过直接的督管,就能运用办公室的工具设备,从事该主管指定之行政性任务。”国际秘书联合会对秘书的定义为:“秘书应是主管人员的一位特殊助手,他们掌握办公室工作技巧,能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示其主动性和正确的判断力,并在所给予的权力范围内作出决定。”

1998年5月,国家劳动部(现劳动和社会保障部)在其新颁布的《秘书职业技能标准》一书上将“秘书”定义为:“专门从事办公室程序性工作,协助领导处理政务及日常事务,并为领导决策及实施提供服务的人员。”我国资深秘书训练专家谭一平先生认为,秘书是为上司创造最佳决策环境的人。

综合以上定义,本书认为,秘书是以辅助决策、综合协调、沟通信息为主要职能,以办公、办会、办事等为主要工作内容,直接为领导(上司)提供辅助管理、综合服务的职业人员,是领导(上司)的参谋和助手。

可以从多角度、多层次对秘书进行分类。

根据秘书的来源与服务对象划分,可以分为公务秘书和私人秘书两类。公务秘书是指在党政军机关、人民团体和国有企事业单位担任秘书工作的公务人员。它又可以分为两小类:一类是为整个机关单位领导层的领导工作服务的集体秘书,我国各级党政机关、军队、企事业单位和社会团体的秘书,大都属于这一类型;另一类是专为某一高级领导人、专家个人服务的秘书,属于国家干部编制的工作人员。私人秘书是指由私人出资聘请又为该私人或其企业服务的秘书,这类秘书不属于国家编制的工作人员,其薪酬由聘用者支付。

根据秘书工作的性质划分,可分为党政秘书、企业秘书、商务秘书等。

根据秘书的业务内容划分,可将秘书分为行政秘书、机要秘书、事务秘书、信访秘书、外文秘书、会议秘书等。

2) 秘书职业

在当今世界范围内,秘书已成为最广泛的社会职业之一。秘书职业是指秘书人员服务社会所从事的相对稳定的并以此作为主要谋生手段的工作。

(1) 秘书是一种社会职业。一个职业实现职业化必须要有较为稳定的市场需求,要有清晰的工作内容和职责范围,有自己特定的工作规律和方法,有人才培训的体系和措施等。

秘书职业化是现代社会职业分工的必然结果。秘书工作已经形成了自己独特的职业特征和工作规律,有了明显的专业化范畴。秘书学科体系已初步形成,秘书群体已规模化并日益扩大。在西方国家,具有现代意义的职业化秘书工作,是伴随着资本主义生

产方式的出现而产生的。1942年,美国成立了国家秘书协会,规范了秘书职业的行业标准,标志着美国秘书工作开始走上了职业化的轨道。1981年4月,“美国国家秘书协会”更名为“国际职业秘书协会”,共有30多个国家的秘书组织加入。协会将每年4月的最后一周定为“秘书周”,并将该周的星期三定为“秘书节”,此举大大推进了国际秘书职业化的进程。我国秘书的职业化大体可以分为两个阶段:第一个阶段是1980年至1997年,这个阶段主要是秘书职业化的形成阶段。20世纪80年代初期在我国一些高校里开设了秘书专业,开始了对秘书工作的专门研究,为社会培养现代秘书人才。80年代后期至90年代初,随着我国市场经济的建立和完善,秘书工作开始渗透到各行各业,这时秘书不仅是一种行政职位或行政职务,而且真正成为一种社会职业。第二个阶段是1997年以后,这个阶段主要是秘书工作职业化的确立时期。1997年11月,国家《秘书职业技能标准》和国家《秘书职业技能鉴定规范》颁布试行。1998年6月,国家劳动和社会保障部发布了《秘书职业资格培训工作方案》,并在北京、上海等10省市进行秘书职业资格培训和鉴定的试点工作,这些举措标志着我国秘书职业开始走上规范化道路。

(2)秘书职业是现代社会中前景广阔的现代服务业。秘书这一职业不是直接生产或加工物质财富的第一、第二产业,而是以为领导提供智能服务为主要工作内容的职业,其职业完全依赖于领导工作而存在。所以,秘书职业是现代社会中前景广阔的现代服务业。它是以其处理文书、事务、信息咨询的知识与能力以及管理能力为社会服务的。随着社会分工的细化和信息的高度发展,为了提高工作效率,人们必须做自己最擅长做的也是最核心的事情,而把不擅长的、非核心业务委托他人来做。秘书服务正是这种专业化分工的结果。现代社会是一个以速度求胜的时代,而对复杂工作,人们只能是最大限度地利用社会资源,把社会中有用的资源在最短的时间内以最快的速度进行有机整合。生产者只是起组织社会资源的作用,最多也只是做所谓的核心业务,而其他业务只能是外包给专业化公司或专业技术人员来做,这里面自然包括秘书工作。所以现在在上海、深圳等地已经出现专业化的秘书服务公司。

现代科技的发展和通信以及互联网络的广泛应用,为秘书服务行业的发展奠定了基础。中国自古就有替人写状纸和抄写文书的职业,这是很原始的秘书服务。新世纪科技的进步使现代通信设备越来越专业化,并在商业服务领域广泛应用,互联网络的迅猛发展使秘书服务工作日趋现代化、专业化、规模化、虚拟化,并逐步实现了传统和现代的有机结合。

专业化的寻求也是推动秘书服务发展的重要因素。秘书工作的很多方面专业性较强,比如文书拟写和处理、会议组织和服务、档案整理与加工以及企业公共关系处理等,其专业素质和水准将直接影响上述工作的成败。因此许多单位十分重视秘书工作,因为这些细节性的工作往往影响整个单位的形象和主体工作的推进。

3) 商务秘书的含义

《商务秘书项目资质标准》中对“商务秘书”的定义是:“商务秘书是指在工商企业中从事文字处理、商务沟通和行政事务工作,并为企业管理者提供商务性质辅助工作的秘书人员。”

本书认为,商务秘书是指在工商企业中以商务文书工作、商务会议管理、日常事务管

理和商务活动管理为主要工作内容,为管理者提供辅助决策和智能服务的专业人员。

1.1.2 秘书职衔的划分

传统秘书的职衔一般分为:

- 行政助理(Administrative Assistant);
- 助理秘书(Assistant Secretary);
- 秘书(Secretary);
- 资深秘书(Senior Secretary);
- 执行秘书(Executive Secretary);
- 主任秘书(Secretary General)。

现代秘书的职衔一般分为:

- 行政助理(Administrative Assistant);
- 协调员(Coordinator);
- 行政专员(Specialist);
- 信息专员(Information Officer);
- 行政处长(Administrative Director);
- 行政经理(Administrative Manager);
- 行政总监(Chief Administrative Officer)。

1.1.3 商务秘书知识素养

商务秘书的知识结构包括:

1) 基础知识

基础知识是所有秘书工作人员工作、学习的基础,是吸收其他专业知识、相关知识和发展各种能力的前提条件。商务秘书所需要具备的基础知识主要以人文社会科学知识为主,包括文学、历史、政治、哲学、法律、美学等,另外还应该具备一定的自然科学常识,如数学基础、经济基础等。

2) 专业知识

专业知识是秘书工作人员知识结构的核心部分,也是区别于其他专业人才的知识结构,反映和决定一个秘书工作人员的素质水平与工作能力。专业知识主要包括:

(1) 秘书学理论。主要包括秘书学、文书学、写作学、档案管理学、公共关系学、礼仪学、秘书心理学等理论知识。

(2) 商务专业知识。秘书在商务企业中工作,必须懂得商务专业知识和本企业的相关业务知识,这样才能在工作中得心应手。商务秘书应具备的商务专业知识包括企业管理学、市场营销学、会计基础、商务谈判、经济学基础、商务贸易基础等。本企业的相关业务知识包括企业的定位和组织文化,企业的组织结构和管理特征,产品的内容、类型和特点,主要产品的工艺流程,产品的销售状况和市场潜力等。

(3) 秘书实务知识。主要包括商务文书处理、会议管理、事务处理、时间管理、办公自动化和商务活动策划与组织等操作性知识。

3) 相关知识

任何学科的知识都不是绝对孤立的,都是相互交叉、相互渗透、相互影响、相互促进的。秘书应尽可能多掌握一些既独立于专业知识之外,又与专业知识密切关联的知识,如社会学、管理学、传播学、领导科学、运筹学等。学习了这些知识,还可以使秘书人员在更广阔的领域中从事秘书工作。

1.1.4 商务秘书能力素养

1) 观察能力

观察,是一种有目的、有选择的知觉活动。人通过感官对事物及其特征进行全面、细致、深入的认识和把握的过程就是观察的过程。敏锐的观察能力是现代秘书的基本能力之一。

秘书只有具备敏锐的观察能力,才能更好地捕捉信息、发现问题,分析事物现象和本质之间的联系,才能更好地解决问题。建立在观察基础上的分析,可以使秘书对事物的认识从感性上升到理性。同时,较强的观察、分析能力有助于培养秘书主动思维的习惯,有助于养成秘书主动、自觉地去发现和解决工作中难题的习惯,也有助于现代秘书摆脱平庸,成为出类拔萃的人才。

2) 沟通能力

沟通能力是现代商务秘书的重要能力之一。它主要是指商务秘书通过语言和非语言交流来传递信息,并在处理事务中有效整合多方资源、协调各种关系为本企业服务的能力。在市场经济条件下,企业生存和发展的前提之一就是要处理好内外关系,树立自己的品牌,建构良好的知名度和美誉度。沟通能力还包括协调能力,即秘书通过各种手段解决和消除影响机构整体运作效率的各种矛盾或障碍,以保持机构运作顺畅的能力。秘书工作的综合性和事务性很强,做好任何一项工作都需要组织内外各方的配合,商务秘书作为企业的形象代表,必须具备良好的心态,随时注意平衡各方的利益,发现问题和矛盾应采取正确的方法来妥善解决,学会以理服人、以情动人、以人为本。

3) 执行能力

商务秘书应懂得正确领会领导的意图,并能将其很好地贯彻执行。这要求秘书应该具备哲学思维,学会辩证地看问题,遇到困难时要沉着果敢,能够决断;还应适时地变通,使领导的意图取得最佳的执行效果。

4) 表达能力

商务秘书应该具备良好的书面表达能力和口头表达能力,必须熟悉各种公文及商务文书的写作,能够在写作中做到逻辑清晰、格式规范、语言准确、内容丰富。商务秘书应该不断地提高自己的语言修养和表达水平,在说话时做到分清场合、清楚准确、富有感情色彩。

5) 操作能力

商务秘书工作是一种务实的工作,实际动手操作能力是做好秘书工作的一个重要能力。这里所说的操作能力,用最简单的话概括就是“应知应会”的“应会”部分。“应知”属于秘书知识结构的问题,相关内容已经在前面讨论过了,“应会”指的是秘书的实际操

作能力,包括对各类现代化办公设备的操作和通讯工具的使用,准确地按照规范流程和要求完成商务秘书的各项业务内容。

6)管理能力

由于现代企业讲求人力资源成本节约和高效,因此秘书在很多时候都要辅助领导进行管理和组织各类活动。秘书应当具有驾驭、组织、协调、执行和控制全过程的能力,以及运用现代信息技术的能力;应该熟练操作以计算机为主体的现代办公设备,包括文字处理、音像信息、通信设备、智能设备等;应该熟悉常用办公软件的使用,适应企业实现无纸化办公、提高管理和工作效率的需要。

1.1.5 商务秘书职业性格的特征

性格是表现在人的态度和行为方面的比较稳定的心理特征的总和。秘书工作的特殊性,对秘书人员的性格要求也不同,秘书人员必须具备以下特征:

1)豁达

秘书人员应具备豁达的性格特征,这就要求秘书要乐观开朗、客观平和;凡事要“想得开”,要“拿得起,放得下”;不抱怨秘书工作没有地位,奉献多、收获少,事务繁杂琐碎,学会享受工作的过程。虽然秘书工作具有一定的依附性和被动性,但所从事的辅助决策工作事关全局,意义深远,秘书人员应该为自己的这份工作感到骄傲和自豪。秘书人员的思维和智慧有机会融入领导思想和决策方案,通过方针和政策、制度、办法等体现出来;要保持和领导思维的高度一致,弥补领导思虑的不周;要协调日常繁杂的事务,通过反馈并及时解决下级的困难和问题替领导分忧。正是这些平凡琐碎的工作使本单位事业得到了有利的推进,使工作更加系统化和卓有成效,秘书人员应该感到幸福和欣慰。

2)坚强

秘书工作是一项十分繁重而复杂的劳动,秘书必须具有坚韧不拔、百折不回的精神,克服各种困难,实现自己的职能。要有较强的心理承受能力,对来自领导、基层和外界的种种压力能够从容应付、任劳任怨。

3)敏捷

秘书不仅要具有坚韧不拔、百折不回的精神,还要机敏灵活。秘书工作涉及面广、变化性强,秘书要有敏锐的观察力和敏锐的判断力,善于沟通,长于协调,既不丧失原则,又不激化矛盾。特别是在遇到突发事件和复杂情境时,能够机警灵活、随机应变,使问题得到及时而恰当的解决。

4)缜密

“秘书工作无小事”,商务秘书在工作中必须细致认真、一丝不苟,注重工作细节,思维周密长远。对于常规工作能够按部就班,对于紧急工作能够从容应对。

5)热忱

商务秘书在工作中应主动热情,凡事想上司之所想,急上司之所急,善始善终,甘于奉献。

6)宽容

由于秘书人员的特殊位置,常常会在工作中遇到内部或外部的一些干扰。如在工作中会处于复杂的人际关系之中,难免与领导人、同事及群众之间发生性格矛盾、利害冲突;在处

理事务中,常会引起误解和不满。商务秘书应该宽以待人,严于律己,心胸宽广,放眼长远,大事讲原则,小事讲风格。对于所服务的领导者要多加体谅,主动热情,细致周到。对于秘书部门的其他工作人员,要开诚布公,谦逊虚心,严格要求自己,维护集体的团结。

【同步案例】

微软的女秘书——露宝

露宝把微软公司看成一个大家庭,她对公司的每个员工,对公司里的工作都有一份很深的感情。很自然,她成了微软公司的后勤总管,负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等。

每天早上9点左右,清洁工就进入微软公司的办公室进行清理工作。有一天,一位软件工程师突然从办公室里叫嚷着冲出来,板起脸孔看着露宝,问她有没有把他的程序扔掉。露宝莫名其妙地问:“没看见什么程序呀!”

经过露宝仔细的询问,方知是清洁工误把这位软件工程师放在电脑旁、写在废纸上的程序当做垃圾给扔了。这位工程师唏嘘不已,那是他的灵感之作。自从这件事后,露宝定了制度,在微软公司的办公室里,清洁工只能清除垃圾桶里的东西,其他地方的东西一律不准移动。

可是问题又来了,程序设计师把喝完饮料的空罐随手扔在电脑旁边或桌子的一角,清洁工也不敢去碰,过不了多久,办公室里空罐堆积如山。露宝又得向清洁工解释,哪些东西是有用的,不可以碰,哪些东西是垃圾,应该清除。

思考:结合上面的案例,分析秘书露宝具有怎样的职业性格特征?

【课堂活动】

活动项目1:完成任务1.1下的情景任务

活动目的:熟悉秘书职业的内容、特点和要求

活动步骤:第一步,仔细阅读情景材料

第二步,做好模拟招聘的现场环境、资料和物品准备

第三步,学生分组练习,分别模拟招聘方和应聘方进行应聘现场问答

1.1.6 商务秘书的职业道德

职业道德是指从事一定职业的人们在履行职责范围内所遵守的道德原则和行为规范的总和。它是社会道德在职业活动中的具体表现,是人们在从事职业活动的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。职业道德在不同的行业体现为不同的表现形式,如教师的“为人师表”、“诲人不倦”,医护人员的“救死扶伤”,商人的“买卖公平”等。

1) 秘书职业道德的含义和内容

秘书职业道德是秘书人员职业活动过程中的行为规范和行动指南,主要包括职业责任、职业纪律、职业情感和职业能力素养几个方面。由劳动和社会保障部制定的《国家职业标准——秘书》中将其内容确定为:忠于职守,自觉履行各项职责;办事公道,热情服务;兢兢业业,甘当无名英雄;服从领导,当好参谋;实事求是,讲究实效;奉公守法,不假借领导名义以权谋私;遵守纪律,保守国家机密;谦虚谨慎,文明礼貌;刻苦学习,努力提高思想、科学文化素质;钻研业务,掌握文秘工作各项技能。

2) 秘书职业道德的基本要求

不同类型的秘书由于其具体的岗位特征和岗位要求不同,有不同的职业道德规范。秘书相对于其他职业而言,职业道德尤其重要,其原因主要在于这个职业最接近决策层、领导层,甚至直接参与其中,知密多,知密早,知密深,一旦道德沦丧,造成的损失将无法估量。秘书应当遵守一些基本的职业道德规范。

(1) 爱岗敬业,忠于职守。《韦氏秘书手册》曾记录着这样一句话:“对上级和公司的忠诚在你的事务生涯中是十分重要的。”忠于职守就是要忠于秘书这个特定的工作岗位。秘书人员必须忠诚于秘书事业,兢兢业业地当好领导的参谋和助手,认真履行秘书的各项职责,要处理好以办文、办会、办事为核心的日常工作,更要加强学习,在角色范围内为领导出谋划策、排忧解难。秘书人员要恪守本分,甘当助手、配角,甘当无名英雄,不越权越位,不掺杂私心杂念,不渎职。

(2) 甘于平凡,乐于奉献。秘书工作是一项平凡中见伟大的工作,秘书工作的服务性、幕后性决定了秘书人员将远离鲜花、掌声和闪光灯。秘书人员工作烦琐,起草文件,处理信访、会务工作,处理事务,大量是幕后工作,很少抛头露面,而工作成果往往属于领导、上司或集体,如果过多考虑个人名利,有很强的个人表现欲望,是无法干好秘书工作的。所以秘书人员必须脚踏实地,埋头苦干,甘当无名英雄,发扬兢兢业业、无私奉献的优良传统。

(3) 遵纪守法,廉洁奉公。遵纪守法是秘书职业素质的基本要求。廉洁奉公是秘书的立身之本,是高尚职业道德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。秘书人员在职业活动中要坚持原则,不能利用职务之便,假借领导的名义以权谋取私利。要以国家、人民和集体的利益为重,不为名利所动,以自己的实际行动抵制和反对不正之风。秘书应当严于律己,坚持原则,秉公办事。

(4) 恪守信用,严守机密。孔子说:“人而无信,不知其可也。”恪守信用是秘书与人交往的重要准则,也是秘书的道德情操和文化素养的综合体现。秘书人员恪守信用,就是要遵守信用、遵守时间、遵守诺言,做到言必信、行必果。一个具有良好职业素养的秘书,应该有较强的时间观念,赴会准时,办事守时,办文合时,不拖拉,不延误。秘书人员要严格遵守诺言,一经允诺的事情就要尽力办到,遇到曲折变化,要事先说明原因,使人信服。严守机密是秘书具有良好职业习惯的具体表现。秘书人员必须具备严守机密的职业道德,牢固树立保密观念,严格执行有关保密法律、法规和规章制度,养成保密习惯。秘书人员接触机密文件多,参加重要会议多,在领导身边机会多,因此秘书人员必须做到:不该说的机密绝对不说,不该问的机密绝对不问,不该看的机密绝对不看,不在私人通信、电话中涉及机密,不在不利于保密的场合谈论机密,不随身携带机密文件出入公共场合。

(5) 文明礼貌,谦虚谨慎。秘书人员在工作中待人接物一定要语言文明,礼貌待人,举止大方,谈吐文雅,常带微笑,仪表服饰整洁大方。在领导者面前谦虚谨慎,凡事不可自作主张,不能因为自己在某些专业知识方面比领导者懂得多一些,或者因为自己对情况了解得比较具体而领导者经常向自己询问,就故意自我炫耀。在同事和群众面前要稳重谦和,平易近人,虚心听取他人的意见。