



中等职业教育改革创新示范教材
中等职业教育文秘专业课程教材

总主编 邓泽民

秘书岗位综合实训

(第二版)

主编 叶军



科学出版社

中等职业教育改革创新示范教材
中等职业教育文秘专业课程教材

秘书岗位综合实训

(第二版)

叶 军 主编

刘沛然 焦东方 冯满堂 副主编

邓泽民 主审

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是教育部评选的“中等职业教育改革创新示范教材”之一。

本书针对企业秘书工作特性,以秘书应具备的典型职业活动的知识、技能和职业素质为核心,以秘书职业成长过程为思路,设计、选择、安排内容,围绕正确认识秘书工作、成功面试、学习与成长——办事与办文、学习与成长——办会与办文、稳步发展五个单元展开论述和训练。

本书以“工作任务”为主线,创设工作情境,从“典型工作任务与职业能力”分析出发,从而实现探索、挖掘、培养秘书职业素养与能力的目的,紧紧围绕秘书完成各项工作的需要选择内容,打破传统知识传授方式,培养职业岗位能力,既方便教师教学,又为学生自主学习提供帮助。

本书可作为中等职业学校文秘类专业的教材,也可作为培训用书,还可供相关人员阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

秘书岗位综合实训 / 叶军主编. —2版. —北京: 科学出版社, 2014
(中等职业教育改革创新示范教材·中等职业教育文秘专业课程教材)
ISBN 978-7-03-040190-8

I. ①秘… II. ①叶… III. ①秘书学-中等专业学校-教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 048935 号

责任编辑: 殷晓梅 / 责任校对: 柏连海

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 东方人华平面设计部

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

双 青 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行

各地新华书店经销

*

2011 年 4 月第 一 版

开本: 787×1092 1/16

2014 年 3 月第 二 版

印张: 12 3/4

2014 年 3 月第一次印刷

字数: 255 000

定价: 26.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈双青〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-2007 (SF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

中等职业教育文秘专业课程教材

编写指导委员会

主 任 邓泽民 林安杰

副主任 (以姓氏笔画为序)

方秋生 叶 军 刘凤芹 焦东方 谢风来

委 员 (以姓氏笔画为序)

马海红	马增良	王 珏	王 蓉	王兰香	王艳梅	牛 羽	牛立萍
石含洲	古燕莹	付国新	冯满堂	刘红文	刘沛然	刘秀丽	汤孟倩
李 超	李 萍	李 娜	李凤荣	李永生	李笑满	陈俊灵	吴芷菁
余红霞	肖 静	肖 颖	苏 策	张 伟	张 莉	张 蕾	张媛莉
杨伟博	杨秀丽	林淑贞	武海红	孟庆莉	钟 铮	娄静娴	赵 岩
赵红梅	袁顺堂	高金字	唐明瑶	徐春艳	徐慧珍	夏红喜	凌 红
倪克蓉	黄玉华	曹剑英	康予培	童以鸿	谢风来	谢尊英	彭保民
楼红霞	满 炜						



《秘书岗位综合实训》(第二版)编写人员名单

主 编 叶 军

副主编 刘沛然 焦东方 冯满堂

参 编 付国新 马海红 余红霞 牛 羽 王 蓉 谢尊英 徐 晗 张贵素

主 审 邓泽民

序

国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,分别选取了高等职业教育和中等职业教育的十几个专业大类开展实践研究。中等职业教育文秘专业是其中之一。

本课题研究发现,中等职业教育在专业教育上承担着帮助学生构建专业理论知识框架、技术方法体系框架和职业活动体系框架的任务。其中,专业理论知识框架、技术方法体系框架是为学生职业活动体系框架的构建服务的。而这三个体系框架的构建需要通过教材体系和教材内部结构得以实现,即学生的心理结构来自于教材的体系和结构。为此,这套中职中专文秘类专业规划教材的设计,依据不同教材在其构建理论知识、技术方法、职业活动三个体系中的作用,采用了不同的内部结构设计和编写体例。

承担专业理论知识体系框架构建任务的教材,强调了专业理论知识框架的完整与系统,不强调专业理论知识的深度和难度;追求的是学生对专业理论知识整体框架的了解,不追求学生只掌握某些局部内容而求其深度和难度。

承担技术方法体系框架构建任务的教材,注重让学生了解这种技术的产生与演变过程,培养学生的技术创新意识;注重让学生把握这种技术的整体框架,培养学生对新技术的学习能力;注重让学生在技术应用过程中掌握这种技术的操作,培养学生的技术应用能力;注重让学生区别同种用途的其他技术的特点,培养学生职业活动中的技术比较与选择能力。

承担职业活动体系框架构建任务的教材,依据不同职业活动对所从事人特质的要求,分别采用了过程驱动、情景驱动、效果驱动的方式,形成了做学合一的各种结构与体例,诸如项目结构、案例结构等。过程驱动培养所从事人的程序逻辑思维;情景驱动培养所从事人的情景敏感特质;效果驱动培养所从事人的发散思维。

本套教材无论从课程标准的开发、体系的建立、内容的筛选、结构的设计还是素材的选择,得到了文秘行业专家的大力支持,他们作为实践一线专家提出了十分有益的建议;倾注了国内知名职业教育专家和全国20多所中等职业学校文秘专业一线老师心血,他们对中等职业教育文秘专业培养的人才特质和胜任特征提出了宝贵的意见,对中等职业教育文秘专业教学提供了丰富的素材和鲜活的教学经验。

本套教材是我国中等职业教育近年来从只注重学生单一职业活动体系构建,向专业理论知识框架、技术方法体系框架和职业活动体系框架三个体系构建转变的有益尝试,也是国家社会科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果的具体应用之一。

如本套教材有不足之处,敬请各位专家、老师和广大同学不吝赐教。希望通过本套教材的出版,为我国中等职业教育文秘专业教学改革和人才培养做出贡献。

邓泽民

2010年5月

第二版前言

“秘书岗位综合实训”课程不仅是中等职业学校文秘专业的核心专业课程之一，而且在相关应用类文科专业人才培养中，起到了整合专业理论知识、训练职业技能的作用。该课程引入企业行政事务管理、秘书、办公室文员、行政助理、会议服务等岗位标准，为社会、企业输送合格的应用人才。

本书第一版编写宗旨是“以就业为导向的职业教育教学理论与实践”的理念，以学生为中心，以岗位技能和能力的培养为核心，从提高学生的职业素质和职业能力出发，与文秘及相关就业岗位群位紧密结合，以文秘“办文、办会、办事、沟通与协调”为典型工作，以工作过程为导向，经教学化处理，把专业知识与秘书岗位的典型工作任务相结合，通过由低到高、由简单到复杂的岗位技能训练，提升学生的秘书岗位综合能力。

2011年4月本书第一版出版后，得到了全国中职学校文秘及相关专业的认可，并被教育部评为“中等职业教育改革创新示范教材”。在使用过程中，采用本书作为教材的学校普遍认为，该书打破了传统的学科型教学按知识体系的逻辑顺序设置模式，紧紧围绕完成各项工作任务的需要选择内容，变知识学科本位为岗位能力本位，针对文秘工作的典型工作任务与职业能力的要求，设定职业能力培养目标；变书本知识的传授为动手能力的培养，以“工作任务”为主线创设工作情境，结合职业技能证书考证培养学生的实践动手能力，是中职文秘专业核心专业课程实训教学必不可少的一本教材。同时，也对教材提出了修改意见。

为适应教学发展的需要，作者对本书在第一版基础上进行第二版的修订工作。在修订的过程中，作者认真听取了各方面的意见，专家和同行们的意见主要集中在如下方面。

1. 文秘专业的理论知识要精准、精炼。
2. 对学生技能训练的难易程度进行适度调整，应考虑全国中职学校教师教学能力与水平的不同，以及不同地区经济发展情况、各校实训基地建设实际等情况。
3. 根据国家人力资源和社会保障部2012年新修订的秘书职业资格（五级、四级）标准，修订教材部分内容。

基于以上三个主要方面的意见。编写团队在修订过程中，进行了有针对性的修改。

1. 广泛征求全国各地对教材的意见和建议。2012年10~12月，教育部举办了“十二五”全国中职学校文秘专业骨干教师国家级培训项目，全国各地50余所文秘及相关专业学校的骨干教师参加了此次培训。作者借此机会，与同行们进行了深入的交流，收集了大量关于教材修改的意见、典型案例和各类素材，为修订教材奠定了基础。

2. 调整编写团队成员。在原有编写团队成员的基础上，吸收了福建、浙江等省市的优秀教师，参与教材的修订工作，扩大了教材涵盖的范围，汲取各地教师丰富的教学经验与信息。

3. 查阅国内外管理类书籍和专著，针对专家们提出的意见，对教材中文秘专业理论知识进行了科学、严谨的修订，确保专业词汇、专业术语的科学性和准确性。



4. 根据国家人力资源和社会保障部 2012 年新修订的秘书职业资格（五级、四级）标准，对教材中技能、能力训练部分内容进行梳理，认真地分析训练难度与层次关系，适度调整，使之具有更好的普适性。

5. 对用语、格式、标点等进行了细致的修订。

本书具体修订分工如下：

付国新（第一单元的任务一、三、四），徐晗（第一单元的任务二）；马海红、张贵素（第二单元）；余红霞（第三单元的任务一、三、五）；牛羽（第三单元的任务二）；刘沛然（第三单元的任务四，第四单元的任务二、三，第五单元的任务一）；王蓉（第四单元的任务一、四、五，第五单元的任务四）；叶军（第五单元的任务二）；冯满堂（第五单元的任务三）；谢尊英（第五单元的任务五）。

邓泽民教授对本书的编写及修订给予了指导和帮助，全国各地中职学校教师们也提出了宝贵意见；企业人士和部分毕业生为作者提供了典型案例和相关材料，特别是同方威视股份有限公司行政部武文旺部长等给予了大力支持。特在此一并表示感谢！

文秘专业的专业建设、教学改革中，作者还需要不断学习和吸纳职业教育新的理念和方法，坚持以学生岗位能力培养为核心，深化教学改革意识，提高教学改革能力。由于作者水平有限，本书难免有不完善的地方，敬请各位同行和社会人士给予指正。

第一版前言

“秘书岗位综合实训”课程是中等职业学校文秘专业的核心专业课程之一。本书在编写过程中“以就业为导向的职业教育教学理论与实践”的理念，以学生为中心，以岗位技能和能力的培养为核心，从提高学生的职业素质和职业能力出发，与学生毕业后的工作岗位紧密结合，以文秘“办文、办会、办事、沟通与协调”为典型工作，以工作过程为导向，将专业知识与秘书岗位的典型工作任务相结合，通过由低到高，由简单到复杂的岗位技能训练，提升学生的秘书岗位能力。

打破了传统的学科型教学按知识体系的逻辑顺序设置模式，紧紧围绕完成各项工作任务的需要选择内容，变知识学科本位为岗位能力本位，针对文秘工作的典型工作任务与职业能力的要求设定职业能力培养目标；变书本知识的传授为动手能力的培养，以“工作任务”为主线创设工作情境，结合职业技能证书考证培养学生的实践动手能力。

本书根据秘书岗位范围和能力的要求设计，用情景导入将工作内容逐一分解为训练任务，设有基本技能训练、案例分析、能力拓展训练三个训练环节；训练的内容由易到难，训练的形式由个体独立解决到团队合作完成，既方便教师教学，又适合不同学习基础的学生自主学；通过知识、技能点链接，提高职业综合素质，任务成果展示侧重用物化的成果展示学生的学习收获。这种体例，适合课堂教学实际情况，发挥教师个人教学优势和特点，便于教师以本书为主要参照，有效地组织教学。本书主要特色：

一、突出实务性，兼顾理论性。内容按照“以学生为主体”的教学理念，重在培养学生的实际动手能力；理论知识则是按照“必需、够用”的原则，删繁就简，条理分明，并与技能训练紧密结合，针对中职学生的知识水平和能力要求做了较恰当的安排，作为学生自主学习的参照内容和重点提示。

二、突出目标性，兼顾宽泛性。每一个任务除在明确学习任务、围绕任务进行技能与能力训练外，有意识地设计了一些拓展性的训练内容，有利于提高学生的综合素质。

三、突出创新性，兼顾引导性。以职业秘书真实岗位为切入点，每个任务的设计都以秘书典型工作为依据，实现在“学中做、做中学”的目标，强化实训操作内容，学生可以在完成任务时全面地掌握职业秘书工作的各项技能，把学习变成了一次职业秘书工作实务之旅。

四、突出操作性，兼顾思想性。每一项技能、能力训练中，不仅要求学生掌握秘书工作的方法与程序，更需要学生通过独立思考、团队合作，在分析问题、解决问题、完成任务的过程中，提高思维能力，成为有思想、有执行力的合格文秘人才。

本书具体编写分工如下：

付国新（第一单元的任务一、三、四），徐晗（第一单元的任务二）；马海红和焦东方（第二单元）；余红霞（第三单元的任务一、三、五）；牛羽（第三单元的任务二）；刘沛然（第三单元的任务四，第四单元的任务二、三，第五单元的任务一）；王蓉（第四单元的任务一、四、



五，第五单元的任务四)；冯满堂（第五单元的任务二、三)；谢尊英（第五单元的任务五）。
教学课时建议采用 60~80 课时。

邓泽民教授对本书的编写给予了指导和帮助，相关专业的中职学校教师们也提出了宝贵意见；作者走访了企业人士和部分毕业生，他们为作者提供了典型案例和相关材料，特别是同方威视股份有限公司行政部武文旺部长等给予了大力支持。

在职业教育课程与教学改革的过程中，作者还需要不断学习和吸纳职业教育新的理念和方法，由于作者水平有限，本书难免有不完善的地方，敬请各位同行和社会人士给予指正。

目 录



第一单元 正确认识秘书工作	1
任务一 认识秘书职业与职业秘书	2
任务二 自觉融入企业文化	9
任务三 秘书的职业理念与情感	16
任务四 秘书要处理好与上司、同事的工作关系	25
第二单元 成功面试	35
任务一 企业招聘信息的启发	36
任务二 撰写有个人特色的简历	46
任务三 做好充分的面试准备	56
任务四 成功面试的细节	66
第三单元 学习与成长——办事与办文	74
任务一 调整心态与行为, 学会倾听与服从	75
任务二 秘书的电话业务	83
任务三 接待来访客人	92
任务四 日常文档管理	101
任务五 合理安排每日工作	112
第四单元 学习与成长——办会与办文	118
任务一 认识不同特点、类型的会议	118
任务二 企业常见会议的筹备方案拟写	125
任务三 会议工作中的文字工作	134
任务四 会议信息收集与反馈	143
任务五 会议设备与用品管理	149
第五单元 稳步发展	157
任务一 日常零用现金管理	157
任务二 临时性、紧急性工作的处理	164
任务三 主动为他人补台	169
任务四 秘书艺术修养的提高	177
任务五 职场中的自我健康管理	186
参考文献	192

第一单元 正确认识秘书工作

故事导入



杰克·韦尔奇的“秘密武器”

商业奇才、通用电气前总裁杰克·韦尔奇和他的秘书罗塞娜·博得斯基一起工作了14年，罗塞娜被誉为“杰克·韦尔奇的一支秘密武器”。她传奇的秘书生涯让她终生受益。

罗塞娜一天内可以完成十次会议、回500封邮件，一周内抽出三天随行出差，像超人一样。她还翻过又脏又乱的垃圾桶，因为总裁有时会无心地扔掉一张废纸，而上面却写着他想下达却忘记下达的重要指示。她是一个多面手，是一个真正的“多功能服务器”。有些方面她还被冠以“专业”一词，例如在会计、口译、礼仪等领域。她的名言是：“尽我所能地为上司服务。”一句简单明了的话，却道出了如何做好秘书一职的真理。

当上司视你为“低调的助手”、“听话的部下”、“信赖的左右手”时，其实你已经成为他的“生死之交”。作为航空母舰“韦尔奇号”一等航员的罗塞娜，这荣誉是她用自己出色的表现赢来的。她深入了解老板的内心世界，完美地辅佐着自己的上司。对总裁杰克·韦尔奇而言，她不但是他的同事、助手，更是合作伙伴。

罗塞娜却幽默地说：“我是一个会说话的自动语音机、文字处理机、勤杂人员、商务谈判人员、朋友、啰唆鬼、校对员、有声音的黑板、修理工和啦啦队队长……”在荣誉面前，她是低调的；而在工作方面，她又是高调的。无论拥有什么头衔的秘书都应该像罗塞娜那样去做，因为秘书一职是有共性的。

杰克·韦尔奇能成为一代商界伟人，与其秘书罗塞娜·博得斯基称职的辅佐是分不开的。而“杰克·韦尔奇的秘密武器”这一绰号，也是杰克·韦尔奇乃至商界给予罗塞娜·博得斯基的最高荣誉回报。

可见一位好秘书是企业及领导的宝贵资源，秘书也是非同一般的职业。让我们一起来了解认识秘书这个职业吧！



任务一

认识秘书职业与职业秘书

学习目标

- 1) 了解秘书职业与职业秘书的基本含义。
- 2) 明确一名秘书应该具备的基本素质（知识、能力、道德品质、形象等）。
- 3) 了解秘书职业内涵的发展与变化。
- 4) 熟悉秘书的工作部门和系统划分。
- 5) 明确秘书的工作内容。



目标解析

- 1) 通过深入学习，了解职业秘书的内涵。
- 2) 对秘书工作有正确的认识，认同秘书职业。
- 3) 能够识别秘书职业的各种错误和偏见等。
- 4) 树立职业自信心和职业自豪感。

你还有其他方法吗？你认为这些方法中的哪些方法更适合你？说说你的理由。



相关知识

（一）秘书与秘书工作

1. 秘书和职业秘书的基本含义

秘书是全面处理信息和事务、直接辅助领导者（或雇主）实施管理的人员；以辅助决策，综合协调，沟通信息，办文、办会、办事等为主要职能；以辅助管理、综合服务为主要职责；是领导者的参谋和助手。

职业秘书，简单地说就是以秘书工作为职业、辅助领导管理，为领导提供服务的工作人员。在我国，职业秘书队伍虽然在不断地发展和壮大，但人们还是对职业秘书缺乏一定的认知。在发达国家，职业秘书早就被人们认可，秘书是一份十分令人尊敬的职业。

2. 秘书工作的基本内容

秘书工作是以辅助领导和上级完善管理为目的，通过办文、办会、办事等活动，支持领导进行各方面的沟通与协调工作，最终实现政务方面的服务和事务方面的服务，这也正是秘书工作的宗旨。

3. 秘书工作的作用

简单地说，秘书在工作中发挥了助手作用、参谋作用、反馈作用、枢纽作用和协调作用。秘书服务的根本对象是领导者，秘书活动的基本方式是处理信息和事务，秘书工作的根本性



质是辅助性。

4. 秘书概念的发展变化

从秘书职位的角度来看,秘书职位经历了从官职向社会职业转变的过程。改革开放以前,我国的秘书主要是一种行政职位;改革开放后,秘书开始由行政职务走向社会化、职业化。

(二) 行政机关的秘书部门

秘书部门作为各级党政机关、企事业单位的内设机构,其地位和功能与其他职能部门有所不同。

每一职能部门担负着机关职能的一部分,如组织、人事、宣传、保卫、财务等。秘书部门虽然不承担某一项具体职能部门的业务工作,但有些无法分解到具体业务部门的工作,都要由秘书部门承担。秘书部门已经超越了各职能部门的业务职责,因此具有全局意义。

我国行政机关的秘书部门分别设置在各级机关之下,其级别就是机关直属下级。一般地,将省级(包括省级)以上行政机关的秘书部门称为“办公厅”,将地级以上(包括地级)的秘书部门称为“办公室”,将秘书部门的负责人分别称为“办公厅主任”和“办公室主任”。省级以上机关还设有秘书长。“秘书长”是职务名称,是一级官职而不是职业名称,不能简单表示为“秘书的领导”或“高一级的秘书”。

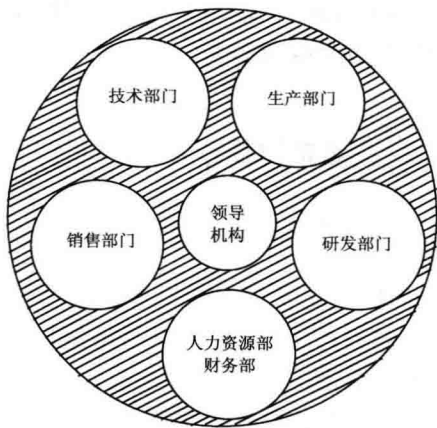


图 1-1 秘书部门的职责范围

在企业中,职能部门分别承担各自的职责,分管处理各项业务工作。但分工再细、种类再多,也会存在部门之间的“真空地带”,部门间的横向沟通和协调需要行政秘书部门来承担。秘书部门又被形象地称为“不管部”,如图 1-1 示意。

(三) 企业的秘书部门

1) 综合性秘书部门:即“办公室”、“集团办公室”。

2) 职能性秘书部门:即“经理办公室”、“厂长办公室”或“行政办公室”。

3) 专业性秘书部门:一般设置在人员规模比较小的企业,称为“文秘室”、“值班室”,主要负责文书信函的撰写收发、文件档案的管理、会议的筹办以及接打电话、接待来客等领导临时交办的各种工作。

4) 由一两名秘书组成的秘书部门:这类企业规模更小,因此只设一个值班秘书的办公席位,有的称为“前台”,有的就定位为“总经理秘书”。一般要求秘书全时在岗,负责电话接听、文电处理、文案制作、会议事务、来客接待等,工作所涉及的范围更广泛。



（四）股份制企业的秘书部门

股份制企业秘书部门的设置遵循管理分级分类、精简合理高效、整体效益的原则，具有辅助管理、综合服务的基本职能。

总经理是董事会任命的公司最高管理者，即首席执行官，简称 CEO。总经理办公室负责公司的秘书事务，是股份制企业中级别最高的常设秘书部门，一般直接对总经理以及各位副总经理负责；股份制企业的总经理、副总经理配备专门的助理，总经理助理是主要对领导者负责的秘书，一般不隶属于总经理办公室。有的公司总经理助理由办公室主任兼任。总经理办公室的工作主要是按照领导授意，处理公司的文件、组织公司会议、掌管公司文书档案、接待和安排来客与领导的约见以及电话传真往来业务。在没有另设公关部的公司，秘书部门同时负责公关事务和对外联络工作。

（五）秘书部门的内部工作系统

党政机关秘书部门的内部工作系统，一般设“办公室”，再下设“科”或“组”。

企业秘书部门内部工作系统相对简单，人员规模一般也不大。秘书人员在工作中各有侧重并相互配合，而且许多工作是协助并配合其他职能部门进行，体现出秘书综合服务的职能，也辅助领导推进管理。



能力训练

（一）基本技能训练

训练一：组织班级或小组讨论，归纳总结企业秘书工作的基本内容、主要作用和工作原则。

建议：利用已有专业理论知识、企业实践等活动的体验，归纳和梳理出自己对这些问题的独立见解。

训练二：通过走访调查，详细了解一家企业的秘书办公系统，画出该企业的办公系统结构图，总结各部门的工作职能。

建议：调动各种资源和力量，与同学合作进行，可以搜集并参考企业对外宣传的资料信息。

训练三：收集优秀秘书的典型工作实例。

建议：从不同地区、行业的秘书部门中或秘书岗位进行收集，会更有针对性和时效性。

（二）案例分析

案例 1

秘书到底是怎样一个职位？你有清晰的认识吗？首先我们不妨来看这样一个例子。

小美在金鑫公司做总经理秘书，下个星期要开董事会了。这天上午，小美正在埋头汇总各部门送上来的材料。这些材料有书面总结，也有口头记录；有从外面收集来的，也有本公司自己提供的。由于各种材料来路不一、形式不同、真假难辨，因此，在将这



些材料交给上司之前,小美要对这些材料进行筛选、甄别、分类和整理。因为上司作决策需要有真实可靠的信息,否则就等于盲人骑瞎马,而小美帮上司汇总材料就是收集可靠的信息。就在小美忙于整理材料时,总经理来电话,让小美先帮他去接待一下外边等待的客人,他要静下来想些问题。刚刚把客人送走,总经理又来电话,说自己差点忘了,答应今天给在外地念书的儿子寄生活费,让小美赶快帮他寄一下,寄完后打电话通知他儿子一下。

思考题

- 1) 总结概括一下秘书的主要工作包括哪几个方面。
- 2) 思考秘书到底是怎样一个职位。

案例2

在领导心目中秘书怎样才算合格?美国著名的管理学家K.亚力克·麦肯齐在其所著的《时间管理》一书中,从领导者的角度提出20道评测题目。

1. 秘书知道你在组织中的职权范围和全部活动吗?他(她)是否了解你的目标和意向,以及怎样将你的目标和意向同组织的总目标相结合?

2. 假如你离开公司3~4周,你是否深信你的秘书仍能认真负责地处理你的公事和私事?

3. 他(她)是否帮助你安排活动日程、协调约会,使你如期赴约,一切都不用你催促和烦神?他(她)本人是不是一个很会安排自己时间的人?

4. 如果别人不提醒,他(她)能否主动执行和坚决完成你交给他的工作?

5. 他(她)对待你的同事、来访者和客户是否有礼貌?他(她)是否尊重人,肯帮助别人,把别人的事放在心上?

6. 他(她)是一个富有想象力和创造力的人吗?他(她)能否提出一些新的设想和建议供你参考?他(她)是否经常采用新的方法来改进你的工作和他(她)自己的工作?他(她)是否能制订新的工作制度或工作程序?他的工作有条理吗?

7. 他(她)是一个机智的人吗?他(她)能否主动地解决一些问题而不麻烦你?他(她)害怕困难吗?

8. 他(她)能否提高文件运转的效率?他(她)能否及时发现你办公桌上搁置很久而其他领导人正等着看的文件?他(她)能否及时地从其他领导那里取来你正需要的文件?

9. 他(她)所具备的秘书基本技能(例如文件归档、速记和接听电话等)是否无可指责?

10. 他(她)在危急关头是否沉着?在紧急状态下是否冷静?当你承受压力太大而沉不住气或发脾气时,他(她)是否仍然平静得像平常那样继续工作?

11. 他(她)对你的忠诚度值得你信赖吗?你能把一些公司的和个人的秘密资料委托给他吗?



12. 他（她）是否有较广的阅读面和知识面？他（她）是否能经常提醒你注意与本单位及你个人事务有关的事物？

13. 他（她）是否成为本单位的一个有价值的信息来源？而这些信息靠你自己是很难获得、不便获得或不能获得的。

14. 他（她）是否有个人进修计划？他（她）是否参加管理方面的课程或讨论，是否参与管理方面的活动？他（她）是否要求更多地了解你的单位、你的工作、你的顾客或者你的行业？

15. 他（她）发言是否清晰？他（她）能否以书面或口头的方式简要地向你汇报情况？他（她）能否清楚而正确地传达你的指示？他（她）能否了解你关于某项政策和行动的想法，并像你一样把它准确地告诉别人？

16. 他（她）是否不计时间地将每天的工作做完？他（她）是否根据需要自愿在夜间或周末加班？

17. 他（她）是否像管理者那样，必要时将自己未作完的工作委托给别人，并督促他人完成？

18. 在你没有插手的情况下，他（她）能否替你处理好每日的例行公事？

19. 他（她）能否记住一些重要日期（如纪念日、某人生日、传统节日、假期等），代你为上级、家庭和顾客安排好庆祝活动？

20. 在协调员工的工作中他（她）是否称职？他（她）能否收集资料，调查某件事情的经过，并写出有事实、有分析、有建议的调查报告？

思考题

秘书的工作是围绕着领导展开的，那么，领导对秘书的要求就是做秘书的应该主动研究的内容，只有研究好领导的意图，秘书才能做好工作。从上述领导测评秘书的二十题中，对你思考解决以下问题有哪些启发？

1) 在这些测评题中，需要秘书人员具备哪些知识、能力和品德？请你总结出来。

2) 这些能力中，你在哪些方面还比较欠缺？请分析自己，并求助老师、同学、家长等帮助你找到改进的措施。

案例3

毕业后我在一家公司做了办公室文员，两个多月的工作，让我不得不感谢公司给了我这样一个工作平台。

办公室的工作，从分发报纸到复印、打印，从文件的收发到档案的管理，繁琐却不需要多少技能就能完成，每一件事看起来都很简单，似乎每一个人都会做。然而真正的实践才会让你对文员工作改变看法，才能体会到工作中每一件事都必须做细才能做好。拿文件打印和发放来说，文件内容中一个同音别字，就足以改变原来所要表达的意思；一份字体或字号使用错误的文件，甚至可以影响到整个公司的形象。所以文员的工作只有深入到其中，才能体会到它的酸甜苦辣，才知道文员工作并非想象的那么简单，它是一个需要用专心、细心和责任心才能完成的工作。



老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”意思是若想成就一番事业，必须从简单的事情做起，从细微之处入手。一心渴望伟大，追求伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每个细节，伟大却不期而至。

文员工作就是这样一个简单而细微的工作，也正是文员工作让我从中体会到了细节的重要性，认识到不管做什么工作，都必须从细节做起，做好细小的每一步。如果做不到这一点，可能就会因为“一小点”问题而影响全局的工作成果。从文员做起，从做好文员工作起，我相信属于我的“伟大”会不期而至。

思考题

案例中的文员工作给了你哪些启示？

（三）能力拓展训练

训练一：以学校或班级为单位，组织“我爱秘书职业”的演讲比赛。

建议：内容以体现对秘书工作的喜爱、自信和职业自豪感为主，以点带面，带动学生对本专业的正确认识。

训练二：以班级为单位进行设计大赛，请你为自己设计一个得体的职业形象，评出相应奖项，并请老师和同学进行评价，找出优点和不足，进行改进与提高。

建议：把自己对秘书和秘书工作已有的认识物化在“形”中，领会于“神”中，通过具体的职业形象表现自己的专业度。

任务成果展示

1) 请你根据数据或文字，通过图片或表格等形式，从秘书工作的含义、内容和重要意义的角度对秘书职业进行阐述，拟写一篇小论文，要求层次清晰、观点清楚。

2) 编写优秀秘书工作实例。

3) 举行“我爱秘书职业”演讲比赛。

4) 组织“职业形象设计大赛”。

学习评估

通过上面的训练，你是否对秘书职业有了更深入的了解？在自我反省、树立秘书职业观等方面是否有了提高呢？让我们一起来进行下面测评吧！填写评价表1-1。

温馨提示：

秘书的“创新能力”同秘书每天做到“准时上下班”一样重要，不断思考，不断研究，就会有新创意、新点子，并形成习惯。秘书的“工作日记”更是职业秘书的必修课，要养成良好的记录习惯，才能更加专业。