

郭建庆 主编

高校学生秘书类 职业资格鉴定基础教程

上海市高校学生秘书类职业技能鉴定所组编



上海交通大学出版社

高校学生秘书类职业资机

鉴定基础教程

上海市高校学生秘书类职业技能鉴定所 组编

郭建庆 主编

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书按照《高校学生秘书类职业资格鉴定考试大纲》的体系,分十三章介绍了职业道德、人文基础知识、汉语基础知识、法律与法规、管理基础知识、会计与统计基础知识、办公室事务与管理、秘书文书拟写、公共关系与秘书礼仪、文书处理与档案管理、计算机技术应用、办公设备的使用、速记与计算机录入等现代秘书职业应掌握的知识和技能,内容符合《上海市高校大学生秘书类职业资格鉴定标准》的要求,有较强的针对性、实用性。

本书是《高校学生秘书类职业资格(准高级)证书》鉴定的指定教材,也可作为秘书专业教学的辅助教材。

图书在版编目(CIP)数据

高校学生秘书类职业资格鉴定基础教程 / 郭建庆主编. —上海: 上海交通大学出版社, 2003
ISBN 7-313-03493-8

I. 高... II. 郭... III. 秘书—职业技能鉴定—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第083398号

高校学生秘书类 职业资格鉴定基础教程

郭建庆 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路877号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 张天蔚

上海锦佳装璜印刷发展公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 26.25 字数: 648千字

2003年10月第1版 2003年10月第1次印刷

印数: 1~4050

ISBN7-313-03493-8/C·067 定价: 31.00元

版权所有 侵权必究

序

在高校大学生中实施职业资格证书制度,是培养既有必要的理论知识,同时又掌握职业操作的基本技能,熟悉本行业运行过程和管理,并具有一定解决现场问题的综合能力的技能型、复合型高层次人才的行之有效的培养模式。

1991年10月17日,国务院颁布了《关于大力发展职业技术教育的决定》。文件提出:“凡进行技术等级考核的工程,逐步实行‘双证书’制度”。1994年7月4日,国务院颁布《关于〈中国教育改革和发展纲要〉的实施意见》,再一次提出:“在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的制度”。1996年颁布的《中华人民共和国职业教育法》规定:“实施职业教育应当根据实际需要,同国家制定的职业分类和职业等级标准相适应,实行学历证书、培养证书和职业资格证书制度”,并明确“学历证书,培养证书按照国家有关规定,作为职业学校、职业培训机构的毕业生、结业生从业的凭证。”当时,根据上述精神,结合上海在20世纪90年代中期改革开放不断深入对人才需求发生变化的实际情况,上海市教育委员会为进一步提高大学生素质,缩短就业适应期,与市劳动局联合决定,对上海市高等院校工科专业开展职业技能考核鉴定工作,推行职业资格证书制度,并联合发文《关于在本市高校大学生中开展职业技能鉴定工作的通知》,由上海市教委高教办、人事处的上海市劳动局技工培训处联合组成“高校学生技能鉴定工作指导小组”,市职业技能鉴定中心在“小组”的指导下组织、管理高校系统的职业技能鉴定工作。对此,上海市各高校十分重视,纷纷加强实践性教学环节,积极支持、鼓励在校大学生参加职业技能考核鉴定。应当认为,这一阶段的工作在认识上改革了传统的教育观念,较好地贯彻了中央精神,但由于当时的鉴定主要是单工种鉴定,与大学生相对大口径的专业学习还有一定距离。1999年,适逢高校扩招,国家大力发展高等职业技术教育。结合前期取得的经验,上海市教育委员会与上海市劳动和社会保障局于1999年9月22日再次发文《关于上海高校大学生实施职业资格证书制度的意见》,决定对原有单工种的鉴定进行改革,根据国家职业标准和高校学生的特点,强调培养面向职业岗位群的工艺、管理等综合应用能力,推出一种全新的综合职业能力考核。通过鉴定,合格者由上海市劳动和社会保障局核发国家劳动与社会保障部盖章的《高等学校学生职业资格证书》,高校大学生(其中主要是高职毕业生)在获得证书后,进入本职业岗位两年以上者可申报技师在内的中级职称。

实行高校学生职业资格证书与文凭并重的双证书制度具有不少现实意义。

1. 实行双证书制度是上海社会经济发展对人才市场的要求

根据上海市委市政府部署,2005年以后,上海新增劳动力都将接受14年以上教育,这就意味着上海的高等教育进入了一个新时期,高校培养的大学生,特别是高职高专毕业生就业所面临的大部分就是应用性、技术性、服务类岗位;同时,上海社会经济部门对从业人员更讲求“适用”、“效率”和“效益”,要求应职人员职业能力强,上岗快。这些情况就要求高校大学生,特别是高职高专毕业生,在校期间就要完成上岗前的职业训练,具有独立从事某种职业岗位工作的职业能力。双证书制度正是为此目的而探索的教育模式,职业资格证书是高校毕业生职业能

力的证明,谁持有的职业资格证书过硬,谁的从业选择性就大,就业机会就多。

同时,综合职业能力鉴定的应知、应会要求比单工种鉴定更加高,它针对的是一个岗位群或若干相关单工种的组合,对于原有的单工种鉴定无疑是较大的进步。劳动部门推出这种新的职业技能鉴定,意在将职业鉴定的层次从简单劳动向繁杂劳动(包括脑力劳动)提升,这势必普遍提高上海新增劳动力的素质水平,增强上海城市的竞争力。

2. 实行双证书制度是高等职业教育自身特性的要求

高等职业教育是培养面向基层生产、服务和管理第一线的高级实用型人才。双证书是实用型人才的知识、技能、能力和素质的体现和证明,特别是技术等级证书或职业资格证书是高校毕业生能够直接从事某种职业岗位的凭证。因此,实行双证书制度是高等职业教育自身的特性和实现培养目标的要求。

3. 实行双证书制度是上海高等教育改革成果的体现

上海率先在全国推行大学生职业资格证书制度,提出高等学校参与职业资格培训和鉴定,这是人才建设的一个大发展,表明了行业对教育领域的介入,是社会需求对社会供应的直接反映,体现了教育与社会经济发展的紧密结合。高校实行职业资格培训的鉴定,表明高校开始介入行业准入的教育和培训,反映出高校开始努力扩大产品市场份额的一种市场心态。在高校与行业共同制定鉴定标准的过程中,高校同时还获得了大量的来自生产、服务、管理第一线的技术信息和行业规范信息,有力推动了学校教育教学改革。

4. 实行双证书制度受到行业、企业欢迎

双证书制度由于大大降低了企业职后培训的成本,缩短大学生适应期,因此得到了企业的普遍欢迎。刚刚拿到鉴定证书的同学即被通用、英特尔等大企业录用就是最好的证明。

这件上海大学高等技术学院为配合双证书制度的推行而编写的《高校学生秘书类职业资格鉴定考试大纲与样卷》和《高校学生秘书类职业资格鉴定基础教程》,反映了他们多年来在秘书专业方面根据行业、企业的要求改革人才培养模式的教育教学成果,包含了他们在产学结合的实践中所付出的辛勤劳动和不懈努力,蕴含着广大高职工作者和行业专家的智慧 and 心血。这两本辅导书籍的出版可以为大学生走向秘书类就业岗位提供切实的帮助,同时对于高职高专院校文科教学(特别是文秘类专业教学)也具有一定的参考、借鉴意义。

许 涛

2003年7月

前 言

在高校大学生中推行职业资格证书制度,是当代教育改革的一个新举措。如何让大学生从经院式的书本学习中解放出来,这是越来越紧迫地需要思考和解决的问题。在提高大学生现代科学技术研究能力和理论知识水平的同时,加强职业技能培训的做法,就是为了解决这个问题的积极探索。引导大学生在校学习期间就自觉地注重以就业市场的要求来锻炼自己,确立提高能力、完善自我的目标,培养自己的职业技能。这样,将有效地缩短学生踏上社会后的就业适应期。

近期国家正式批准在高校在读学生中推行秘书类职业资格(准高级)鉴定,合格者颁发相应的资格证书。这无疑对在读大学生是一件好事,也是对文史、财经、管理、法律类大学生向应用型人才转化提供了一条途径。为此,我们在上海市教委高教处、上海市劳动和社会保障局职业技能鉴定中心的指导下,编写了《高校学生秘书类职业资格鉴定考试大纲与样卷》和《高校学生秘书类职业资格鉴定基础教程》。经有关方面与专家审定,这两本书的内容符合《上海市高校大学生秘书类职业资格鉴定标准》的要求,有较强的针对性、实用性,是《高校大学生秘书类职业资格证书》鉴定考试的指定教材。本书在编写过程中力求体现现代意义上的秘书职业内涵,紧跟时代最新的发展变化,尽可能将现代秘书的职业要求全面得到体现,为大学生自我塑造成为一名复合型人才提供有益的指导。本书不仅是鉴定考试的教材,也是秘书专业教学的辅助教材。

我们由衷地感谢上海大学的领导,感谢市教委高教处许涛、徐国良和市职业技能鉴定中心顾卫东、徐坤泉和魏造成等同志,在本书的编纂过程中自始至终给予了高度的重视和极大的支持。我们特别要感谢上海市秘书学会李明佳会长、《秘书》杂志主编吴欢章教授、上海市政府督察室蔡永翔副主任、环球富豪东亚大酒店郑超然总经理等专家,对本书的编写给予热忱的鼓励,并提出了富有建设性的意见。因此本书可以说是在一个负责任的群体关怀下的产物,也是集体智慧的结晶。

本书撰稿人分工如下:第一章职业道德、第二章人文基础知识(郭建庆),第三章汉语基础知识(余志鸿),第四章法律与法规(陈晓岚),第五章管理基础知识(严国樑),第六章会计与统计基础知识(乌嘉义),第七章办公室事务与管理(陆瑜芳、沈汉达),第八章秘书文书拟写(翁谦、施逸丰),第九章公共关系与秘书礼仪(许斌、高燕菁),第十章文书处理与档案管理(陆予圻、罗军),第十一章计算机技术应用(何毅),第十二章办公设备的使用(崔洪泉),第十三章速记与计算机录入(王宏忠),全书由郭建庆、余志鸿负责统稿、定稿。

由于水平有限,编写时间较紧,书中难免有疏漏之处,我们衷心祈望专家和读者批评指正。我们也将随着形势的发展和社会对秘书职业要求的提高,在适当时期进行修订。

郭建庆

2003年6月20日

目 录

第一章 职业道德.....	1
第一节 秘书职业道德和道德修养.....	1
第二节 秘书职业道德的基本要求.....	3
第二章 人文基础知识.....	8
第一节 文化诠释.....	8
第二节 中国文化基础	12
第三节 世界文化基础	32
第三章 汉语基础知识	37
第一节 古代汉语	37
第二节 现代汉语	44
第三节 修辞和逻辑知识	51
第四章 法律与法规	62
第一节 公司法	62
第二节 外商投资企业法	63
第三节 合同法	65
第四节 劳动法	69
第五节 知识产权法	71
第六节 税法	73
第七节 行政法与行政诉讼法	75
第八节 世界贸易组织法	78
第五章 管理基础知识	84
第一节 管理基础知识	84
第二节 行政管理	95
第三节 外商投资企业.....	106
第四节 企业文化.....	114
第六章 会计与统计基础知识.....	121
第一节 会计基础知识.....	121
第二节 统计基础知识.....	132

第七章 办公室事务与管理	154
第一节 信息工作.....	154
第二节 办公室日常事务.....	172
第三节 协调工作.....	189
第四节 印信、信访和接待工作	200
第五节 会议组织.....	213
第八章 秘书文书拟写	227
第一节 公文知识.....	227
第二节 公文文书.....	231
第三节 通用文书.....	240
第九章 公共关系与秘书礼仪	260
第一节 公共关系的含义.....	260
第二节 公共关系的结构要素.....	261
第三节 公共关系的调节法则.....	264
第四节 公共关系的模式.....	265
第五节 公共关系的实施过程.....	267
第六节 重大公共关系活动的组织和操作.....	271
第七节 文书礼仪.....	273
第八节 社交礼仪的基本规范.....	276
第九节 接待工作及涉外社交礼仪的基本要求.....	280
第十章 文书处理与档案管理	285
第一节 文书处理概述.....	285
第二节 公文的行文规则.....	287
第三节 公文的形成和制发.....	290
第四节 公文的办理程序.....	293
第五节 文书立卷.....	299
第六节 非纸质公文的处理.....	305
第七节 档案工作的基本原理.....	308
第八节 档案收集工作.....	314
第九节 档案整理工作.....	319
第十节 档案鉴定工作.....	330
第十一节 档案检索工作.....	334
第十二节 档案信息资源开发利用.....	338

第十一章 计算机技术应用	343
第一节 基础知识	343
第二节 Windows 98 操作系统	344
第三节 Office 2000 的使用	349
第四节 计算机网络基础	360
第十二章 办公设备的使用	368
第一节 传真机	368
第二节 复印机	371
第三节 打印机	377
第四节 扫描仪	380
第五节 数码相机	383
第六节 投影仪	387
第七节 摄像机	391
第八节 刻录机	393
第十三章 速记与计算机录入	398
第一节 速记的概念	398
第二节 速记的种类	400
第三节 速记的应用	401
第四节 速记与文字	402
第五节 速记与现代科技	403
第六节 手写速记	404
第七节 计算机速记	404
第八节 汉字输入法	407

第一章 职业道德

第一节 秘书职业道德和道德修养

学习要点

- 理解道德和职业道德的含义
- 掌握秘书职业道德修养的构成和特征

一、道德和职业道德

1. 道德含义

道德是一种社会意识形态,是指在一定社会条件下调整人们之间行为规范准则的总和。它是为维护社会秩序的稳定,保证社会生活的和谐发展而存在的,用以调整社会生活中个人与个人、个人与集体、集体与集体之间的关系。

2. 职业道德

职业道德是从事一定职业的人们在职业劳动中必须遵循的行为规范的总称,是社会道德的在职业活动中的具体表现。

各行各业都有特殊的职业道德规范,如审判员的秉公执法、铁面无私;教师的为人师表、诲人不倦;医生的救死扶伤、治病救人;营业员的文明经商、公平买卖等。

3. 秘书人员的职业道德

秘书人员的职业道德是规定秘书人员在职业活动中的行为规范。

优良的职业道德是新时期秘书人员从事快节奏、高效率工作的动力;良好的职业道德是新时期秘书人员自我完善的必要条件。秘书工作的从属性、服务性、事务性、繁琐性、艰苦性等特点,决定秘书必须有高尚的人格,恪守职业道德。

二、秘书职业道德修养

1. 秘书职业道德修养的构成

在秘书人员道德修养中,有些属于一般意义上的修养,如政治品德、思想意识、作风修养、伦理道德、社会公德等,这些道德修养为全体社会成员、各行各业人员所共有的。除此之外,同秘书职业密切相关,根据秘书活动的特殊要求而确定的一些道德规范,应该是秘书职业道德,这是特殊意义上的道德修养,是不同于其他行业工作人员道德修养的个性品质,是秘书道德修养的重要组成部分。具体说来,秘书人员职业道德的修养,主要是指职业理想、职业态度、职业责任、职业义务、职业作风、职业良知和职业纪律等方面的要求。

(1) 职业理想。秘书职业理想亦即秘书在职业活动中的奋斗目标。充分认识秘书职业的

社会价值,把秘书工作看做是一项光荣而又神圣的事业,以饱满的热情投入秘书工作。具体来说,秘书的职业理想就是辅助领导者实施管理,为领导者提供服务。它是推动秘书职业活动向前发展的原动力。

(2) 职业态度。秘书职业态度是秘书职业理想在秘书职业活动中通过情态、语态和行为等外在方式的具体表现。职业理想决定职业态度。一个秘书具有什么样的职业理想,就必然具有什么样的职业态度。只有具有崇高职业理想的秘书,才会热爱秘书岗位,才会以认真、勤奋、积极、热情的态度投身于秘书事业,愿为秘书事业贡献出自己全部的才华和热血。

(3) 职业责任。秘书责任是多方面的,但就其总的方面而言,就是对领导者和领导活动负责,这是秘书职业责任的一个重要特点。在我国,秘书对领导者和领导活动负责,归根到底是对党、对人民负责。秘书的职业责任是对领导者和领导活动负责同对党和人民负责的统一。当领导者和领导活动与人民利益发生矛盾时,秘书人员应当以党和人民的利益为重,坚持原则。

(4) 职业义务。秘书的职业义务是指秘书职业责任之外,为领导者、公众以及其他相关部门或人员所从事的不计功利的自觉自愿的劳动。它同法律上所说的义务的区别在于,它不但不是为了获得某种个人的权利或补偿,而且要牺牲一些个人利益。秘书职业义务就是任劳任怨,甘为人梯,“为他人做嫁衣裳”,就是奉献精神。

(5) 职业作风。秘书职业作风是指秘书在工作中表现出来的一贯态度和行为,比如积极主动、雷厉风行的作风,朴素求实、团结互助的作风等。只有养成良好的工作作风,才能优质高效地完成各项秘书工作。

(6) 职业良知。职业良知是人们内心深处对善与恶、是与非进行体验和判断的一种意识活动,它对于人的行为起到重要的调节作用。秘书的职业良知是秘书在履行职业责任和职业义务过程中形成的自觉意识和行为准则。比如,当领导者出现失误时,秘书的职业良知会转化为一种责任感,使秘书向领导者提出意见和建议,帮助领导者改正错误,挽回损失。又如,当某些政策、规定与人民群众的根本利益相违背时,职业良知会促使秘书去认真地分析和研究这些政策、规定的不合理之处,如实而又积极地向有关领导者反映,提出个性建议。秘书的职业良知也是秘书反思和评价自己职业行为的标准,一旦发现差错或过失,便会深刻反省,及时纠正。

(7) 职业纪律。秘书职业纪律是对秘书职业行为的约束。它要求秘书在职业活动中严格按照一定的规范去行使自己的职责,一旦违反,就要受到纪律的惩处。然而,对一个具有职业理想和正确职业态度的秘书来说,遵守职业纪律是自觉的行为。秘书职业纪律可以分为核心纪律和具体工作纪律。秘书职业的核心纪律是不准越权,秘书职业的具体工作纪律贯彻于各项秘书工作之中,如信访工作纪律、接待工作纪律、保密工作纪律等。

2. 秘书职业道德修养的特征

职业道德是从事一定职业的人们在其特定的职业活动中应遵循的行为规范。它要求人们在所从事的职业活动中,按照一定的道德标准处理各种关系,强调的是应该怎样做、不应该怎样做,规定如何做才符合职业道德,如何做是违反职业道德,从而保证工作的完成。人们在长期的职业活动中逐渐形成了具有各自职业特征的职业道德。不同的职业,就有不同的职业理想、职业兴趣,承担不同的职业义务、职业责任,形成不同的职业态度、职业习惯,这是社会道德在某一职业活动中的具体表现。

秘书职业道德是秘书人员从事秘书工作所必须遵守的职业行为规范,它是一般社会道德

规范在秘书职业中的具体体现,它除了具有其他职业道德的基本特征外,还具有自身的特殊性,表现在:

(1) 服务性。从内容上看,秘书的职业道德必然与秘书活动相联系,与秘书工作性质、职业特点密切相关。秘书工作都是一些服务性的工作,这就要求秘书人员应该有强烈的服务意识,严格按照领导意图办事,而不能随意改变、任意超越。

(2) 事务性。又由于秘书工作的事务性,多是一些幕后工作,必须具备埋头苦干、甘当无名英雄的品质。秘书工作经常接触机密,要求秘书人员要严守纪律,保守机密,等等。

(3) 综合性、多样性。从形式上看,秘书工作的综合性决定了秘书职业道德内容的丰富性。秘书的职业道德修养应包括理想、信念、情感、意志、兴趣、态度、习惯、行为等方面。从现状看,秘书职业道德不像其他职业道德那样稳定和一致,如教师、医生、运动员、营业员等。而秘书职业道德目前尚在探讨之中,涉及对秘书人员多方面的要求,从各类报章及教材归纳的职业道德规范来看,其内容和政治思想、道德品质、工作作风、业务素质等有些重叠,有的一条,有的则十多条。可以相信,经过理论探讨和实践总结,是可以根据秘书工作的特点逐渐总结出若干条秘书职业道德规范,以规范秘书人员的行为。

秘书职业道德是秘书人员素养的重要组成部分,是一般性道德规范的具体化,对秘书人员具有较大的约束力,对于秘书人员确立正确的职业态度,形成良好的工作氛围,提高工作质量和效率,树立良好的组织形象等有不可低估的意义。

第二节 秘书职业道德的基本要求

学习要求

- 熟悉和掌握秘书职业道德的基本要求

秘书职业道德的要求是多方面的,结合秘书工作的性质,提出以下几个方面的要求:

1. 爱岗敬业、忠于职守

爱岗敬业是秘书人员首要的品格。秘书工作任务繁重,责任重大,又需要作出种种牺牲,甘当无名英雄。这就需要充分认识秘书工作的重要性,不断培养秘书职业道德和光荣感,不因工作繁杂而厌烦,不因默默无闻而思迁,树立职业理想,并为之奋斗,尽心尽力做好本职工作。秘书人员要做好秘书工作,就必须热爱自己的事业,并在工作中发挥积极性、主动性、创造性。否则,三心二意,无所用心,做一天和尚撞一天钟,要想搞好秘书工作是不可能的。要做好秘书工作,就必须乐业、敬业、爱业,由热爱生追求,由追求生勤奋,才能在秘书工作中做出成绩来。必须一心扑在自己的工作上,忠于自己的单位,为单位尽心尽力。《韦氏秘书手册》曾说:“对上级和公司的忠诚在你的事务生涯中是十分重要的。如果你既不忠于你的上级,也不忠于你的公司,那么,你就应该考虑寻求别的工作了。”“一个忠诚的职员不应在别人面前批评自己公司的政策。如果你是忠诚的,理应为你自己的职务感到自豪,而且应当为公司和它的产品所做的一切感到自豪”。要热爱自己的本职工作,秘书人员首先必须充分认识秘书工作的意义。秘书工作是各级各类机关、团体、企事业单位的领导必不可少的辅助工作,在现代社会中秘书职业会越来越重要。

忠于职守就是要忠于秘书这个特定的工作岗位。秘书必须忠诚于秘书事业,兢兢业业、勤勤恳恳地当好领导的参谋和助手,认真履行秘书的职责,积极主动地做好各项职责范围内的工作,而不是被动应付,敷衍塞责,既要完成各项承办性工作,处理好日常的办文、办会、办事等工作,又要主动地为领导工作提出建议,准备材料,收集信息,调查研究。自觉履行秘书的各项职责,认真辅助领导精心地做好各项工作。必须热爱自己的事业,要有强烈的事业心和责任感,对工作认真负责,一丝不苟。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. 服从领导、当好参谋

服从领导这是秘书人员职业性质所决定的。秘书是领导的助手,服从应该是秘书的优良品格。所谓“服从”,就是认真贯彻领导的意图,执行领导的决议,处理好与领导的关系。要摆正位置。领导与秘书,是领导与被领导、服务与被服务的关系。秘书人员应始终将自己摆在助手的位置上,认真为领导做好各项服务工作,认真执行领导的决议,严格按照领导的意图办事,而不能自作主张,另搞一套;不能对领导的指示添枝加叶,改头换面。只有不越位,认真扮演自己该扮演的角色,才能更好地完成任务,做好工作。离开领导自行其是,别出心裁,是职业道德所不允许的。个人的积极性、创造性只能在服从领导的前提下进行发挥。其中特别要注意,不能用个人不成熟的想法,甚至情绪化的意见,去干扰领导及决策。在我国,秘书与领导都是为人民服务的,都是国家的主人,不能把领导与秘书的关系搞成主仆关系,甚至是人身依附关系。但是,秘书毕竟是领导者的下级,必须坚决服从领导,严格按照领导的要求办事。秘书人员并非不能发挥自己的积极性、创造性,但是这种积极性、创造性的发挥必须是在符合国家政策和领导意图的前提下。

当好参谋就是要发挥参谋的作用,为领导出谋献策。在领导决策民主化、科学化的今天,尤其要求秘书人员改变以往办事即是称职的旧观念,要提高参谋意识和能力,明确不能出谋划策者就不是好的秘书人员的新观念。

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。秘书人员要遵守职业纪律和职业活动的相关的法律、法规。秘书人员应该做遵守纪律、遵守规章制度的模范。纪律是职业活动中必须遵守的规章,是履行职责的行为准则,只有遵守各项规章制度,才能更好地履行秘书职责,有效地完成各项任务。自觉遵守单位的规章制度,尤其是一些工作规范,是职业素质高的表现。秘书应该树立守纪观念,熟悉有关纪律,养成遵守纪律的良好习惯。

廉洁奉公是秘书的立身之本,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。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。秘书的特殊地位,使秘书可能轻而易举地假借领导人的名义而谋私利。这就要求秘书严于律己,在任何情况下都不为金钱、物质和人情关系所引诱,不以国家、集体的利益以及原则作交易,坚持原则,秉公办事。

4. 任劳任怨、乐于奉献

秘书的工作事务杂,头绪多,突击性强,经常无偿加班加点。秘书处在领导者与群众之间,领导与职能部门之间,领导者与领导者之间,工作稍有不慎,就会两头受“气”,有时辛辛苦苦工作,还会受到误解和埋怨,即使取得一些成绩,也常常记在领导者的功劳簿上。这一切要求秘

书人员具有宽广的胸怀,豁达大度的精神,不计个人的恩怨得失。有人这样概括说:“工作来了找秘书,出了问题怨秘书,福利待遇压秘书,功劳簿上没秘书。”这种状况估计在短期内难以改变。因此,没有无私奉献精神,是做不好秘书工作的。秘书必须有脚踏实地、埋头苦干、甘当无名英雄的精神。秘书工作繁琐,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。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。所以秘书人员必须是埋头苦干的实干家,养成脚踏实地的高尚品格,发扬兢兢业业、无私奉献的优良传统。特别是个人利益和国家利益发生矛盾时,需要更自觉地服从国家的利益,这也是作为秘书人员必须遵循的一个基本原则。

5. 善于合作、严于律己

善于合作是秘书职业道德的一个重要方面。秘书工作任务重,涉及面广,有些工作往往分解成若干道工序,需要一批人用“流水作业”的形式来完成,工作环环衔接,就需要秘书具有良好的合作精神,善于与人团结共事。秘书人员是否善于合作,这是处理好人际关系的重要环节,也是秘书职业道德的重要方面。秘书人员要有善于合作的精神,能与他人搞好团结,善于与他人相互配合,善于营造团结的气氛。

严于律己是对秘书人员在工作 and 处理人际关系中的严格要求。秘书人员要自尊自重,不能以自己的特殊地位牟取私利,处理各种问题不能掺杂私心,更不能擅用领导者的名义处理私事。

6. 文明礼貌、谦虚谨慎

文明礼貌、谦虚谨慎是秘书与人交往的重要准则,也是秘书道德情操和文化素养的综合表现。一个有文明礼貌、谦虚谨慎的秘书,不仅能给人良好的印象,而且有助于树立良好的组织形象。

文明礼貌是秘书人员道德情操和文化素养的集中反映。举止大方、谈吐文雅是秘书人员在言谈举止方面所表现出的道德素养,它包括语言文明、举止文雅、仪表服饰整洁大方等方面。秘书人员的言谈举止文明程度直接影响整个单位的风貌。秘书人员应该文雅,谈吐得体,仪表文明,在待人接物中具有良好的行为状态,给人留下美好的印象。秘书人员只有在职业活动中行为文明,才能树立良好的人格形象,有利于工作的开展和任务的完成。举止粗俗,谈吐失体,行为失态,不修边幅,只会妨碍工作的开展,损坏单位及个人的声誉。

谦虚谨慎是秘书待人处事应有的风范。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要向他们询问,就故意自我炫耀;更不能随意贬低、嘲弄或鄙视领导者。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。不能摆官架子,盛气凌人,听到不同意见不急躁、不反感,工作中出差错不推诿,勇于负责,迅速改正;在成绩和荣誉面前,不骄傲、不自满,而应当把成绩和荣誉作为新的起点和动力,再接再厉。由于工作和位置的特殊,要求秘书人员应该养成慎行的品格,严格要求自己,丝毫的放纵与松懈都是与秘书职业道德格格不入的。秘书人员时时处处要注意谦虚谨慎,平等待人,成为联系群众的桥梁,不能媚上欺下,打着领导的招牌耍威风;不能有丝毫的特殊感和优越感,不能以为自己位置特殊,接近领导就自以为是。要谦虚好学,虚心听取他人的意见。如果骄傲自大,目空一切,就会拉开与群众、与其他部门的距离,其结果是损害了领导和单位的形象,造成不良影响。

7. 实事求是、勇于创新

实事求是既是秘书工作应当坚持的基本思想路线,也是秘书职业道德的重要规范。秘书人员要坚持一切从实际出发,理论联系实际,深入调查研究。秘书工作的各个环节都要求准确、如实地反映客观实际。秘书人员无论是搜集信息、汇报情况、提供意见、拟写文件,都必须坚持实事求是的原则。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。光明磊落,敢说真话、实话,反对弄虚作假、瞒上欺下,做一个诚实的秘书。

秘书人员作为领导的助手应具有强烈的创新意识和精神。要勇于创新,破除思维定势、思想僵化,不断提出新问题,研究新方法,开拓新局面。

8. 恪守信用、严守机密

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。

秘书人员必须在工作中、人际交往中恪守信用。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、办信都能有明确的时间要求,不拖拉,不延误。一旦遇到无法按时完成的情况,也应及时汇报,不能拖延或擅自改变。此外,不轻易应允办一些无力或无权的事,也有助于恪守信用。恪守信用能树立起一个良好的人格形象,它是秘书职业道德中最具人格力量的一项内容。

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,确保一切秘密事项的安全。秘书除个别有意泄密外,大都属无意泄密。无意泄密是因为守密观念不强造成的。有时见密不识密,有时知密不守密,有时为了炫耀自己、满足虚荣心而泄密。秘书人员必须时时提醒自己,不能把关系到党和国家利益的机密变成炫耀的资本,不要因一时的大意违反守密纪律而悔憾终身。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;不得在私人通信、电话中涉及机密;不得在不利于保密的场合谈论机密,不得随身携带机密文件出入公共场所。

样题示例

一、单项选择题

1. 秘书要善于当好上级的参谋和助手,这意味着秘书对于上级的工作要()。
 - A. 广泛参与,直至做出最终决策
 - B. 在服从上级的前提下,提出合理化建议
 - C. 对上级施加影响,努力使上级的决策朝着自己设计的方向发展
 - D. 不管上级意见如何,只管按照自己的意愿做事
2. 在市场经济条件下,我们依然提倡秘书热爱本职工作,这是秘书职业道德规范()的基本要求。
 - A. 忠于职守
 - B. 艰苦奋斗
 - C. 助人为乐
 - D. 办事公道

二、多项选择题

1. 秘书工作的特殊性要求秘书在加强道德修养时要能够做到()。

- A. 无事常思己过,不断提升道德境界
 - B. 胸襟宽广,光明磊落,增强责任感和事业心
 - C. 不听、不理睬、不相信、不传播“小道消息”
 - D. 大公无私,襟怀坦白,堂堂正正,做人先于做事
2. 秘书工作三服务是()。
- A. 为领导者服务
 - B. 为本单位或各部门服务
 - C. 为群众服务
 - D. 为社区服务

三、判断题

1. 有意泄密是秘书品质问题,无意泄密是秘书职业道德问题。()
2. 新时期秘书要具有创新精神,大胆地试,大胆地闯。如果总是考虑上级的意见和职工的要求,工作就不能有突破性的进展。()

四、分析题

某保安服务中心年度总结暨表彰大会召开之前,经理看了各保安部上报的材料,发现上报的材料都只报喜不报忧。为落实材料,派秘书调查落实。秘书接到任务后,只是根据各保安部所记载的材料与上报材料进行比较核对,然后据此写了一份报告呈送经理会议,作为年终总结评比的主要依据。结果贡献大、成绩突出的没有评上,而个别虚报数字写假材料的反被评为年度先进单位,挫伤了群众的积极性,影响年终评比的质量。

造成评比不准的原因何在? 本案例说明秘书应具备怎样的职业道德?

第二章 人文基础知识

第一节 文化诠释

学习要点

- 理解文化基本内涵
- 熟悉文化基本类型和特征
- 认识传统文化与文化传统的区别

一、文化基本内涵

我们的一生,要填无数个各式各样的表格,其中有一栏是必不可少的:何种文化程度?

在评论一个人思维能力、工作能力、语言表达能力的时候,人们习惯于用此人文化程度高或不高来衡量。

我们经常自豪地宣称:中华民族以自己的勤劳、智慧和勇敢,创造了举世瞩目的文化。

至于地域概念上的东方文化、西方文化;考古学上的殷墟文化、龙山文化、玛雅文化;还有国人现在津津乐道的茶文化、饮食文化、酒文化、服饰文化等众说纷纭、莫衷一是。

人们在使用文化一词时,存在着很大的差异,这是不足为奇的,一方面说明文化与人们的生活关系密切,另一方面说明了文化的容量很大,足以包罗万千世界。

那么,什么是文化呢?

广义上的文化是指人类在社会实践过程中所创造的物质财富、精神财富、生活方式的总和,即人类创造的一切文明成果。

狭义上的文化是指社会意识形态以及与之相适应的制度和组织机构。它包括社会伦理道德、政治思想制度、文学艺术、哲学、宗教、科学技术、民情风俗、民族心理、思维方式等。

二、文化基本类型

文化概念外延广,内涵丰富,从不同的角度可以分别出许多不同类型。但文化的基本类型可分为四个层面:

1. 物态文化层

即人类在长期改造客观世界的活动中所形成的一切物质生产活动和产品的总和,是文化中可以具体感知的、摸得着、看得见的内容,是具有物质形态的文化事物。它是文化诸要素中最基础的内容。人类只有在解决了衣、食、住、行等物质文化的前提下,才有可能从事政治、艺术、宗教等其他方面的活动。可以说,物态文化是人类的第一需要,它直接体现了文化的性质、文明程度的高低。物质文明的发展程度极大地影响着人们思想与行为方式。例如,电器发明