



全国高职高专规划教材·秘书系列

秘书职业基础

SECRETARY



MISHU ZHIYE JICHU

李云芬 主 编
刘红松 姬兴华 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

全国高职高专规划教材·秘书系列

秘书职业基础

主 编	李云芬	
副主编	刘红松	姬兴华
参 编	朱俊侠	关海博
	李 滢	王 军
主 审	金常德	



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本教材瞄准高职层次, 参照国家最新的职业标准, 以人才市场的需求为导向, 以发展学生的秘书综合素质为核心, 注重实用性和时代性, 重点梳理了秘书职业的实践面貌。它整合了秘书理论知识, 合理地分布了各个知识点及其相应的能力点, 并借助丰富生动的案例、材料, 体现了秘书职业发展的新动态。同时还注重职业领悟能力的培养, 通过强化秘书职业认知教育来提高学生的职业意识。

图书在版编目(CIP)数据

秘书职业基础/李云芬主编. —北京: 北京大学出版社, 2011.7

(全国高职高专规划教材·秘书系列)

ISBN 978-7-301-18613-8

I. ①秘… II. ①李… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 035338 号

书 名: 秘书职业基础

著作责任者: 李云芬 主编

策划编辑: 温丹丹

责任编辑: 栾 鸥

标准书号: ISBN 978-7-301-18613-8/G·3083

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

电子信箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.5 印张 387 千字

2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 31.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

目 录

第一章 秘书与秘书职业角色	1
第一节 秘书概说	2
第二节 秘书的职业角色	8
本章知识归综	20
第二章 秘书的综合素质	21
第一节 心理素质	22
第二节 文化素质	40
第三节 言语素质	47
第四节 礼仪素质	57
第五节 道德素质	64
第六节 法律素质	68
第七节 财经素质	92
第八节 审美素质	101
本章知识归综	112
第三章 秘书的能力结构	114
第一节 表达能力	115
第二节 人际沟通能力	119
第三节 社会调查研究能力	130
第四节 信息处理能力	134
第五节 自动化办公设备使用能力	142
本章知识归综	154
第四章 秘书工作	155
第一节 秘书工作的内容与原则	156
第二节 秘书工作的性质	163
第三节 秘书的工作方法	166
本章知识归综	175
第五章 秘书工作环境	176
第一节 秘书工作环境的含义	177
第二节 秘书工作的社会环境	180
第三节 秘书工作的组织环境	183



第四节 秘书工作的人际关系环境	188
第五节 秘书工作的办公环境	193
本章知识归综	201
第六章 秘书职业生涯规划	202
第一节 秘书职业生涯规划	203
第二节 秘书的发展前景	208
本章知识归综	213
第七章 秘书的培训和资格认定	214
第一节 我国的秘书教育与培训	215
第二节 我国的秘书职业资格考试	218
本章知识归综	242
参考文献	243

第一章 秘书与秘书职业角色



学习目标

通过对本章内容的学习，了解秘书与秘书职业的内涵，建立起对秘书与秘书职业相关基本概念的认识；理解秘书职业角色构成的要素及其相互关系，为以后开展秘书工作奠定基本理论基础。



知识点

- ★了解秘书的定义、秘书的类别和层次。
- ★了解秘书职业化及其发展前景。
- ★了解秘书的多重角色的特点。
- ★了解秘书的角色条件。



能力点

- ★能够明确秘书工作的特征。
- ★能够明确秘书的角色定位。
- ★能够主动养成秘书的角色意识。
- ★具有辨别秘书工作正误的能力。



导入案例

我和微软的成功因为有露宝

微软的总裁比尔·盖茨曾说过：“我和微软的成功因为有露宝。”露宝正是他的秘书。

创业时微软里都是年轻人，做软件、搞开发都是能手，但内务却一团糟。微软的第一任秘书是个年轻漂亮的女大学生，除了自己分内的事，对任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。没过多久，比尔·盖茨就要求总经理伍德给他换一个秘书。

一天，伍德一连交上几个年轻女性的应聘资料，盖茨看后就连连摇头：“难道就没有比她们更合适的人选了？”盖茨理想中的女秘书应该干练、稳重、能干，而不是花瓶式的摆设。伍德犹豫地拿出一份资料递到盖茨面前，“这位女士做过文秘、档案管理、会计员等不少后勤工作，只是她年纪太大，又有家庭拖累，恐怕……”盖茨一目十行地看完了这份应聘资料，表示：“只要她能胜任公司的各种杂务而不厌其烦就行。”

这样，42岁的露宝上任了。事实证明比尔·盖茨的选择是正确的。她进入公司后，就像母亲一样关怀各位软件高手的衣食起居，减少了他们因远离家庭而带来的种种不适。露宝把微软公司看成一个大家庭，里里外外打理得妥妥帖帖。她一直自觉地以一个成熟女性特有的缜密与周到，考虑着自己应该在“娃娃公



司”负起的责任与义务。她真心关爱每一位员工，对工作也有一份很深的感情。很自然，她成了微软的后勤总管，负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等，远远超出了一位总裁秘书的职能。盖茨和其他员工对露宝都有很强的依赖心理。

当微软决定迁往西雅图，露宝因为自己的丈夫在亚帕克基有自己的事业不能走时，盖茨依依不舍、留恋不已。盖茨和公司高层联名写了一封推荐信，信中对露宝的工作能力给予很高的评价，临别时盖茨仍握住露宝的手动情地说：“微软留着空位子，随时欢迎你。你快点过来吧！”

三年后，1980年冬季一个寒夜，在比尔·盖茨西雅图的办公室一个熟悉的声音响起，“嗨，我回来了！”——正是露宝！她先是一个人从亚帕克基来到西雅图，后又说服丈夫举家迁来。

（资料来源：<http://queyp.bokee.com/5500194.html>）

分析

从职业角度来看，秘书应该是上司的一位特殊的助手，他掌握办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下，表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确的判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。露宝的成功在于她准确地把握了秘书角色的杂色，明白自己在公司应该负起的责任与义务。其实，一个秘书永远也不知道他的工作从哪里开始，又将在哪里结束，他们知道的是，必须有很好的素养、开朗的性格、足够的耐心和机敏的反应，以应付办公室中纷乱的工作。

思考

1. 秘书的工作职责是什么？
2. 现代秘书更注重的能力是什么？

第一节 秘书概说

一、必备知识

（一）秘书的定义

秘书在世界范围内是最广泛的社会职业之一，属于第三产业体系，也被誉为世界上常青的职业。我国秘书的历史源远流长，但是，秘书作为一种社会职业仅是近 30 年的事情。

“秘书”一词，由来已久，据史籍记载在我国最早出现于汉代。其含义几经变化，主要有官禁藏书、讖纬图录、官职名称、官署名称等，与今天所说的现代意义上的“秘书”含义有很大区别。

我国现代意义上的秘书始于孙中山先生领导的南京临时政府，当时仿照欧美等国的政治体制，实行总统制，在总统府设立了秘书处，有秘书长一人，秘书若干；政府各部局也设立秘书室、秘书科和秘书官；各省都督府也设立秘书。这时的秘书才真正指称现代意义的秘书职务。

在国外，“秘书”一词源于拉丁文的“secretarius”，意思是“可靠的职员”。英语中的秘书（secretar）与秘密（secret）有着密切的联系。现代西方国家的秘书概念形成于资产阶级工业革命时期，是工业社会的产物，主要指一种职位或者职业及具有此职位的职员或者从事此职业的人员。

由于历史发展进程不同，各国国情各异，尤其是秘书工作随着时代的发展而不断演进

并发生着深刻的变革，人们对秘书含义的界定呈现出许多差异。表 1-1 是从职业的角度列出的一些有代表性的解释或者描述。

表 1-1 从职业的角度解释或者描述秘书

来 源	解 释
国家劳动和社会保障部 《秘书国家职业标准》 (2006 年)	秘书是从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及其实施提供服务的人员
国际职业秘书协会	秘书应是主管人员的一位特殊的助手，她（他）掌握办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下，表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确的判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定
欧洲专业秘书协会	秘书对其上司的活动和工作范围有足够的了解，能够替上司分担很多工作。能在一定的范围内作出决定和发出指示，并在做生意的场合代表上司
美国《韦氏秘书手册》	今天的秘书绝不再是单纯的接待员兼打字员，因为越来越多的经理希望自己的秘书成为行政管理的助手，以便自己有可能从烦琐的日常事务及专门事务中解脱出来……秘书已经成为决策者和执行者之间的一座桥梁，一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁，而且还应当是协助经理的左右手
美国赖特《秘书工作手册》	一位秘书，常常被认为是一位“万能博士”，是一位心理学家、政治家、外交家、研究专家，一位饱学之士作家，业务律师，机械师，上司的私人财务出纳，跑街女郎与办公桌的清理人
中国劳动部国家职业技能鉴定专家委员会组织编写的《秘书工作概要》	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。保证领导工作正常运转，直接为领导工作服务并为各方面服务的事务与信息助手
中国秘书学会常崇宜	秘书，是从事信息性、事务性、技术性工作，近距离综合辅助领导决策与管理的职员
中国秘书学者杨树森	秘书就是直接为领导、主管或雇主提供辅助管理、综合服务，并以脑力劳动为主的工作人员
中国秘书学者谭一平	秘书就是为了给上司创造最佳决策环境的人

我国的秘书学界从学科角度对秘书的定义进行了广泛、深入的研究与争鸣。据统计，秘书学界对秘书的定义多达百种以上。

其实，对秘书的含义试图做出统一的界定是很难的。明确秘书的基本职责是辅助领导开展工作、发挥辅助管理作用，是明确秘书含义的关键所在。一般认为，秘书就是直接服务于领导者，处理事务和信息，综合辅助领导决策与管理的社会专业人员。作为人类社会中的一种特有的职业，秘书广泛存在于社会各层次各类型的组织之中，有其特殊的服务对象、工作内容、工作性质，对整个社会管理具有不可低估的影响。



（二）秘书的分类

作为一种现代的社会职业，秘书的种类越来越多，横向分类也越分越细，我国对秘书的分类主要有如下三种。

1. 按照秘书服务的对象划分

按照秘书服务的对象划分，可以分为公务秘书和非公务秘书（或称民间秘书）两类。

（1）公务秘书是指在国家机关、团体、部队、国有企事业单位中，由组织或者人事部门选派的承担秘书工作的人员，在编制上属于该单位干部。他们在工作制度和工作方式上，必须严格遵守国家的有关法律和执行国家机关公务人员的工作规范。目前我国党政机关的秘书均属于此类。在部分高级领导人或者高级专家身边服务的秘书，是由相应的组织部门选派并经领导人本人同意后担任的，其职务同样纳入干部编制，也属于公务秘书。

（2）非公务秘书（或称民间秘书）是指由私人、私人企业、民办企业等出资聘请并为私人服务的秘书。他们在遵守国家法律的前提下，向自己的雇佣者负责。他们的工作制度和工作方式具有比较大的灵活性和多样性。随着秘书职业化进程的加快，特别是我国加入WTO之后，社会分工中的非公务秘书队伍正在逐渐扩大。

2. 按照秘书工作的性质划分

按照秘书工作的性质划分，可以分为党政秘书、企业秘书、商务秘书等。

（1）党政秘书是指辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理，保障机关各项工作正常运转的秘书。现在我国通用的秘书工作的各项原则规范，主要是针对党政秘书制定的。

（2）企业秘书是指在企业中专门为企业领导统筹公司的各项事务而服务的秘书。在私有企业工作的属于私人秘书性质，在国有企业工作的属于公务秘书性质。

（3）商务秘书是指在企业的经营活动中，专门辅助领导处理商业性事务的秘书。目前在我国企业中，纯粹的商务秘书还不多。随着人们对商务秘书在商务运作中重要性的更进一步地了解和认识，商务秘书会不断壮大。

3. 按照秘书业务的内容划分

按照秘书业务的内容划分，可以分为行政秘书、机要秘书、文字秘书、事务秘书、会议秘书、公关秘书等。

（1）行政秘书是协助领导处理公务、实施管理的秘书。他们可以随领导列席某些会议、参与某些决策等，一般具有较强的协调能力和组织能力，是领导的重要助手。

（2）机要秘书是处理机关机密文件的秘书。主要负责领导办公处的保密工作和管理领导的文电材料，并承担领导交办的其他工作，为领导工作服务。

（3）文字秘书是专职从事以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书。具有较强的口头与文字表达能力，俗称“笔杆子”。

（4）事务秘书是负责总务、后勤等事务性工作或者负责照顾高层领导、专家生活的秘书。一般只有高级领导人、高级专家或者重大机关才设置这一类秘书。



(5) 会议秘书是专门从事会议策划、组织、安排、协调等工作的秘书。当前由于会展业发展迅速,懂专业的会议秘书成为紧缺急需人才。

(6) 公关秘书是能够协助领导协调关系、处理矛盾、树立和维护组织良好形象的秘书。他们一般要具有较好的性格修养和很强的社交能力。

(三) 秘书的层次

秘书除了横向分类外,一般通行的纵向分法是将秘书从低到高分初级、中级和高级秘书。

1. 初级秘书

初级秘书主要从事操作性工作,帮助领导处理一些日常程序性的琐事和杂务,如核对打印文稿、整理保管资料、操作电脑、接听电话等。这些都是日常事务中大量的、经常的、必不可少的工作,虽然简单,但却很费时间和精力,秘书处理这些工作能够使领导从琐碎的事务中解脱出来,还可以避免或者减少办理具体事务过程中的许多漏洞。

2. 中级秘书

中级秘书主要从事辅助管理事务和部分操作性事务,为领导在决策与管理过程中提供各种支持,如筹办会议、安排日程、撰拟文稿、协调关系等。在协助领导办文、办会、办事的过程中,协助领导协调组织各种内外关系,注意从全局利益出发,在领导活动中积极发挥拾遗补缺的职能。

3. 高级秘书

高级秘书是指秘书部门的负责人、助理、首脑机关的专职秘书等,他们主要是在高层领导身边从事高级参谋和助手的工作,主要在智能上辅助领导,如分析研究信息、提供决策方案、拟定重要文件、参与对外谈判等。在高级政府机关、规模较大的企业和社会团体内部等,一般都配备高级秘书。高级秘书需要具备很高的综合素质,精通秘书业务,具有综合指挥、协调的才干和独当一面的管理能力。

在社会实践中,对于初级、中级和高级秘书的划分方法及相应要求,由于各国国情和管理体制等不同而各有差异。同时,三级的界限也不是截然分割的,因为秘书工作整体上存在着内在联系和层次间的发展关系。

1999年国家劳动和社会保障部试行的《国家职业标准(秘书)》中,将秘书在职业等级上分为初级秘书、中级秘书和高级秘书;在2003年修订并颁布的《秘书国家职业标准》中,将秘书的职业等级分为五级秘书(国家职业资格五级)、四级秘书(国家职业资格四级)、三级秘书(国家职业资格三级)和二级秘书(国家职业资格二级),并提出了相应的工作要求。

五级秘书:主要是公司前台、接待岗位上的办公管理人员。

四级秘书:侧重于办公室内的管理事务。

三级秘书:相当于办公室主任的角色,在管理人事、管理财物、管理事务中实现办文、办事、办会的要求,协调作用明显增强。

二级秘书:相当于总经理助理或是公司总监职位的工作岗位,其主要工作是综合事务

管理,参与一定的工作决策和办公室资源的配置,包括人员、财物、设施等的配置。这个层次主要是为了与 NVQ 职业企业行政管理师接轨而设置的。

另外,在商务秘书中,还有根据其承担责任的大小和能力素质的高低,将秘书分为助理级秘书、文书级秘书、执行级秘书、行政级秘书等。

(四) 秘书的职责

由于秘书工作的发展变化、中外秘书工作的差异等原因,人们对秘书工作内容的概括也不可能完全一样。但是,秘书的基本职责和工作要求大体是一致的。

1. 秘书工作的内容

国家人事和社会保障部颁布的《秘书国家职业标准》(2006 年版)中,列出了秘书工作的五大方面的内容:商务沟通、办公室事务管理、常用事务文书的拟写与处理、会议与商务活动、信息与档案。

2. 对秘书工作的要求

(1) 准确。秘书工作直接对领导工作负责,秘书工作质量的优劣,与领导工作息息相关。衡量秘书工作质量的首要标准就是准确无误,也就是没有差错和疏漏。秘书工作的准确性,涉及秘书工作的方方面面,如办文要准确,办事要稳妥,情况要属实,主意要慎重等。因此,秘书必须具有严谨认真的工作态度和扎实细致的工作作风,使工作的各项内容和工作过程始终处于最佳运行状态,避免和减少出现差错和疏漏。

(2) 迅速。秘书工作大都具有较强的时效性,务必在规定的时间内完成各项事务,不能积压,不能拖延,不能扯皮。尤其在市场经济条件下,竞争形势瞬息万变,时间就是效益。因此,秘书必须具有强烈的责任心和极强的效率意识,遵循迅速原则,以快节奏的工作状态,力争以最小的投入取得最好的效果。当然,迅速的前提还是准确,秘书工作不可一味追求速度,以适时为本,该快则快,该慢则慢,快慢适中,以求适合领导工作的需要。

(3) 保密。保密既是对秘书的要求,也是秘书工作必须坚持的基本原则。国际形势的复杂变化,市场竞争的日趋激烈,使得窃密与反窃密的斗争更加严峻。任何一个组织都有其利益息息相关的秘密事项,影响着组织的正常运转乃至兴衰存亡。秘书工作与组织的秘密密切相关,稍有疏忽大意,发生机密泄露,都会给组织带来严重的甚至是不可想象的损失。因此,秘书工作中必须遵守保密制度,知密不泄密。

(4) 务实。实事求是是一切工作的基本原则,秘书工作同样必须认真坚持,秘书工作必须尊重客观事实,无论是向领导提供信息,提出建议,还是转达领导的指示和意图,都要说真话、说实话、办实事,一切从实际出发,不可见风转舵,尤其不能为了个人利益而弄虚作假,否则就会给领导工作造成失误甚至错误,损害组织的利益。因此,秘书工作要做到不夸大、不缩小,不主观臆断、不谎报信息,既报喜、也报忧等。

(五) 秘书的职业

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。秘书工作职业化对秘书职业的



社会认同有着重要意义。首先,认同秘书工作所特有的职业特征、专业化范畴和独立的研究对象等;其次,为此建立完备的职业法规制度,确定秘书职业分类体系、完善职业考核标准等;最后,形成独特的职业理论体系及其职业运行机制等,为秘书的职业化发展提供系统的理论支持。

1. 秘书是一种社会职业

在人类社会,各种各样相互关联的社会分工及从事这些社会分工的人群,按照一定的任务与规范,形成了不同的职业,实现着不同的社会功能,去满足人类社会的需要。没有社会的分工,社会生产力就不能发展,就没有人类的进步。职业一词,职,指职守、职务;业,指从事的分工工作性质,如工、农、兵、商或教师、工程师、司机等。每一种社会职业,诸如教师、医生、会计、厨师等,都各有其职业的共同特征与规范要求。近年来,秘书职业化的特征也越来越明显,“官职”的特征有所淡化。这些都说明了秘书的社会职业化进展远比人们想象的迅速。今天我国秘书正在逐渐演变成为一种无处不在、渗透于官方、民间及各行各业的社会职业。

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,而是以为领导服务为主要任务的职业,秘书的劳动价值正是通过为领导工作的服务而反映出来的。所以,秘书职业属于现代社会中前景广阔的现代服务业。对于现代服务业,我们不能仅仅狭隘地将其理解为商业和生活服务业,它还包括各种智力服务,如教师、医生、律师、咨询师等。秘书则是以其处理文书、事务、信息咨询的知识与能力以及管理能力为社会服务的。专业化、规模化的秘书服务公司开始出现在北京、上海等大城市,并日渐成熟。秘书服务作为一个新兴行业,其兴起有其必然的社会和历史因素。

(1) 现代社会专业化分工越来越细,现代人时间越来越宝贵,有些日常工作需要委托给别人去做,促使了秘书服务公司的诞生。随着社会的发展,一个人不可能什么都会,什么都能做,即使能做会做,也有熟练程度高低、效率大小之分。时间不等人,人们必须把自己最擅长做的也是最核心的事情先做,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。

(2) 现代生活的节奏越来越快,人们在最短时间内完成大量综合工作的矛盾推动了秘书服务业的兴起。现代社会是一个以速度求胜的时代,面对复杂工作,人们只能是最大限度地利用社会资源,把社会最有效的资源在最短的时间内以最快的速度进行有机整合。生产者只是起一个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。

(3) 中国加入世界贸易组织后,服务贸易市场将逐步放开,这也迫使国内服务贸易市场逐步建立、发展和完善。因此,有识之士已意识到秘书服务行业的商业价值,积极抢占服务市场。

(4) 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。

二、相关链接

厂商会秘书服务有限公司

本公司为香港中华厂商联合会(“厂商会”)附属公司,致力为中小企业及内地民企提供专业及优质的秘书及商业一站式服务。我们的专业秘书及顾问会悉心了解各客户的不同需求,以便提供合适的办公室解决方案,包括成立公司、秘书服务、虚拟办公室、会计及核数等一站式多元化服务。在中环、旺角及观塘办事处均设有商业服务中心,提供代收邮件服务。

(资料来源: <http://www.cmassl.com.hk>)

三、课堂内外

(一) 堂堂练

讨论

1. 结合当今社会现实,谈谈你是如何看待秘书职业的?
2. 作为即将进入秘书职场的大学生,请你为自己设计几个个人的常用职业形象方案。

(二) 堂外练

1. 某高层领导机关,既有机关办公厅群体秘书,又有领导人的专职秘书,还有秘书机构内的秘书处、文书处、信息处、会务处、督促检查室、调研处等下设机构和政治秘书、文化秘书、机要秘书等秘书分类。这样分工细化的主要原因是什么?

2. 1962年,陈毅在一次讲话中谈到解放初他在上海当市长时的工作,大体可分为两个阶段:一段工作较差,一段工作较好。究其原因,他认为是听、还是不听不同意见的因素。前一段,他身边的两个秘书在他批文件、做决策时,总对他说:你这个决定太英明了,你这个批示太正确了。起初他并未在意,可事后检查起来这段时间他办了不少蠢事,渐渐感到这种赞美诗不是滋味。他说,秘书恭维我虽然不是坏心,更不是有意害我,但因为听不到不同意见,更听不到反对意见,就免不了要犯错误了。后来,陈毅换了秘书,并鼓励他们对他工作提不同意见,甚至是反对意见,这样,后一段蠢事就办得少些,错误就少些了。

陈毅为什么要换秘书?本案例说明秘书的工作作风、职业道德对领导水平与决策质量会产生何种影响?

3. 通过文学作品或网络搜索等方式,找到十个秘书,展开班级研讨,交流其工作得失,总结秘书成功的秘诀。

第二节 秘书的职业角色

一、必备知识

(一) 秘书角色

在社会生活中,每个人都承担着一一定的社会角色,履行着相应的社会职责,只有这样,他才能够社会生活中施展自己的才华,发挥自己的潜能。作为辅助管理的秘书同样要明确并扮演好自己的职业角色,才能够最大限度地辅助好领导,实现自己的职业价值。那么,

究竟秘书在职场上扮演着怎样的角色,秘书应该如何正确定位自身的职业角色呢?

1. 角色

(1) 角色。角色这个概念,最早是戏剧中的一个专门用语,指演员在表演中依据剧本所扮演的某一特定的人物。如在戏剧中有生、旦、净、末、丑等基本类型的角色之分。在社会大舞台上,也正像在剧本中一样,每个人物,都在扮演着不同的角色,完成不同的活动。所以,在社会的任何一个岗位上,都需要有相应的人物,来完成社会成员所期望的行为。这些各种各样岗位上的人物,便称为不同的社会角色。

角色包含社会地位、身份、行为模式、人物等含义。所谓社会角色,是指在一定的社会关系中占有某一社会地位或具有某种身份并遵守相应的行为规范的一类人物。对角色内涵的理解和把握,既包括社会、他人对占有一定社会地位或者具有某种身份的人的行为期望,也包括占有一定社会地位或者具有某种身份的人根据自己对社会期望的认识而具有的外部行为模式。由于处在复杂社会关系中的每一个人往往同时占据多个社会位置,可以说一个人在社会关系中是多个角色的集合体。所以这就要求生活在社会关系中的每一个人都必须具有很大的适应性,必须能够根据具体的情境条件来调节自己的行为。如果一个人只按照一种角色模式去支配自己的行为,不考虑在特定场合下自己身份、地位的变化,那么就有可能处理不好各种复杂的社会关系,到处碰壁。

(2) 角色行为。角色行为是指担任某一社会角色的人根据社会成员或者团体成员的期望,按照角色的特定要求所表现出来的实际行为。如担当秘书角色的人,就应该按照秘书角色的要求去支配自己的行为,积极有效地做好辅助管理工作。

角色行为存在差异性,即担当同一角色的不同的人所表现出来的角色行为会有所不同。如秘书,女性秘书与男性秘书的角色行为存在差异,青年秘书与中年秘书的角色行为存在差异,高层级秘书与低层级秘书的角色行为存在差异等,造成这种差异的原因是多种多样的。在社会活动中,行使同样的角色权利与义务的不同的人的行为是具体的,这里面既有个性特色,又具共性特征,角色行为则是其共性的体现,是对占有一定社会地位或者具有某种身份的人的行为的一种抽象和概括。

角色行为离不开社会成员或者团体成员的期望。每个人在特定的社会关系中担当一定的角色,周围的人总要对他的态度、行为提出种种合乎身份的要求并寄予期望,即“角色期望”。如果一个人的态度、行为偏离了角色期望,就会引起周围人的异议或者反对。角色期望的前提则是个体必须先意识到他人对自己的期望,认知自己所扮演的角色,即具有角色的知觉。

(3) 角色扮演。角色扮演是实现角色行为的关键环节,个体的角色行为就是通过他人的角色期望、自己的角色认知和角色扮演而最终实现的。角色扮演即个人在角色知觉的基础上,按照社会和他人的期望所完成的角色行为。

影响角色扮演的因素主要有:角色的清晰程度、角色扮演者的个性特征、角色期望和角色规范。

(4) 角色规范。角色规范是指一定组织期望其成员在工作中所遵循的行为模式,是对成员行为的规定。此规范是评价角色行为的标准,是一种特殊的团体规范。角色规范具有



两种不同的形态：一种是有明文规定的、条文化的；一种是没有明文规定但是客观存在着的。由于它是在长期的社会实践活动中形成的，又随着社会发展和时代变迁而发展变化，所以它必须与时俱进。

2. 秘书的角色定位

秘书的角色定位，是指秘书对自己在社会组织中所扮演的角色、所处的地位的衡量和确定。准确理解和把握秘书工作的特征是秘书进行角色定位的前提。

(1) 秘书工作的特征。传统观点认为秘书工作具有辅助性、从属性、被动性、潜隐性等特征，无疑都是正确的。但是，我们不能不注意到，这些认识多是站在领导角度来分析而得出的结论，忽略了秘书自身地位，把秘书视做领导的附属物，所以并不能完全揭示秘书工作的特征。立足于秘书工作本身，对其进行深入的分析，我们可以得出秘书工作具有主动性、集体性、专业性、灵活性和超前性的特征。

① 主动性。传统观点认为秘书工作具有被动性的特征，很显然，这是以领导工作为绝对参照物的结果。与领导工作相比，秘书工作确实处于被动的从属地位，但是从秘书的工作方法来看则具有明确的主动性，秘书对领导辅助必须具有鲜明的积极主动性。秘书工作中的任何一项工作、任何一个环节，如果秘书一味地被动服务，没有应有的主动性，那么领导工作就不能有效地进行，领导职能就不能有效地发挥，甚至会造成关系失调、决策失误等严重后果，秘书工作本身也毫无生气，秘书工作就失去了价值。所以，正确认识秘书工作的主动性特征，对于提高秘书工作的质量和效率，实践秘书工作的作用和价值，进而保障领导工作的正常实施有着重要的意义。

② 集体性。秘书工作的集体性特征是历史发展的结果，也是时代发展的要求。科技的进步，社会分工的细化，现代办公设备的运用，使工作效率得以提高，使工作压力得以减轻。但是专业化又要求秘书以集体形式存在下去，反之就会使组织管理陷于混乱，各自为政，关系失调，扯皮推诿，效率低下。这种集体性体现在：一是秘书工作主体的集体性，一个社会组织内的秘书队伍一般是以群体方式出现，共同办理事务；二是秘书工作过程的集体性，秘书工作的各项内容在实施中都需要有分工更要有合作，需要秘书群体的相互沟通与密切配合；三是秘书工作成果的集体性，如秘书工作的每一个环节的运行都由专人负责，协调完成，劳动成果的集体性不言而喻。

③ 专业性。秘书工作的专业性是指在行业专门知识、专门技能等方面所体现出来的特征。秘书工作是具有专业化素质的秘书队伍进行的活动，其专业化特征十分显著。秘书要履行自己的职责，高质量、高效率地完成各项工作任务，必须具备本行业的专门知识和专业技能。由于秘书工作具有综合性，我们常常要求秘书成为“杂家”，但是“杂”与专业化并不是矛盾的，从某种意义上讲，“杂”恰恰是其专业化特征的形象反映。科技的飞速发展，办公自动化的实现，客观上使得秘书必须向专业化转变和发展，这样才能够适应时代的要求。缺乏专业性，秘书工作就失去了个性。深刻认识秘书工作的专业性特征并付诸实践，秘书工作就会充满活力。

④ 灵活性。从事秘书工作，必须遵循基本的原则和要求，使之不偏离、不背离职业方向。但是在坚持原则的前提下必须讲求灵活性，这是决定工作质量和效率高低的重要因素，甚至在某些条件下决定工作的成败。灵活性是秘书工作的特征，更是一个优秀秘书从业者

应当具备的品质。突出灵活性会强调组织内部的凝聚力,有利于实现组织的整体目标。这种灵活性要求如下:一是思考问题的角度要灵活,如处理具有非常规特征的突发事件,墨守成规只能贻误时机,造成损失;二是工作方法的采用要灵活,秘书工作内容繁杂,必须具体问题具体对待,适时变换工作方法;三是工作方式的选择要灵活,如解决某一问题,是直截了当还是含蓄委婉,是正面进攻还是旁敲侧击,都需要灵活把握。

⑤ 超前性。秘书应当具有超前思维和见微知著的预测能力,要以预见的眼力和预测的本领,多考虑未来的需要,多提供未来的信息,发挥超前服务的作用。也唯其如此,秘书才能够自如应对工作范围大、内容杂的难度,才能够机智应对各种突发事件的发生,才能够创造性地开展工作。这种超前性要求秘书首先要有超前的意识,能够敏锐地捕捉现实和预见未来,积极主动地辅助领导;然后要用超前的行动,尤其像辅助领导决策这样的工作,应当先于领导提出决策课题,先于决策制定提供科学依据,先于决策实施拿出防范措施,使决策的风险性降到最低,提高决策的可靠性。

(2) 秘书的角色定位。秘书的角色定位是一个动态的、循环往复的过程,一般要经过角色知觉、角色初始定位、角色期望、角色冲突、角色互动与调整和角色再定位六个环节。秘书必须按照客观规律对自身角色进行正确的定位,以提高工作效率,促进自身进步。

① 角色知觉。秘书角色知觉就是指秘书对自己所担任角色的活动或者具有的某种身份地位及由此所规定的职责和他人对自己的期望等问题的认识和判断。秘书在进入某一组织担任角色时,不能不想这样的问题:我的角色是什么,我应当做什么和怎么做,组织要求我做什么,我在组织中的地位和身份如何等。这便构成了秘书对自身角色的知觉,它具有鲜明的主动性,直接影响秘书在社会组织中的角色定位。

② 角色初始定位。秘书以自己秘书角色的认知、理解为基础,并将自身实际情况和组织实际情况相结合,初步明确自己的职能,对自己在组织中的角色进行初步定位,并以此为基础开展工作,在特定的范围内发挥特定的作用。如相对于领导而言,秘书在社会活动所扮演的是配角,以辅助管理为其职业工作的根本特征,其劳动成果也往往体现在领导的工作成效和组织的综合效益中。但是秘书在处理一些具体业务中又必须唱主角,其主体作用十分明显。另外,秘书在进行角色定位时还涉及具体的专业领域或者服务取向,必须根据服务组织、服务对象的具体情况,正确评价自身的知识与技能水平,决定自己的从业方向。如秘书是将自己定位为参谋型秘书,还是将自己定位为事务型秘书等。秘书不是“万金油”,任何人都不可能无所不知。

很显然,秘书角色定位是由角色知觉、自身实际、组织实际等因素共同决定的。

③ 角色期望。秘书的角色知觉中实际上已经包含了个体对自己的角色行为的期望,除此之外,社会成员或者组织内部成员也对秘书个体的角色行为寄予各种各样的期望,对秘书角色的合理定位和具体角色行为有着重要影响。社会成员对秘书角色的期望比较复杂,在人们对秘书五花八门的或褒或贬的称谓上就能有一定程度的反映,这与我国秘书职业化的成熟度和秘书职业评价体系不高有密切的关系。社会成员对秘书职业的期望形成了社会秘书观,对秘书的价值观产生深层次的影响。组织内部成员如各层级领导、普通员工、其他秘书等对秘书有着更直接、更具体的期望,即秘书所要面对的角色群期望。如各单位招聘秘书时的不同的条件要求就充分反映了对这一类角色期望。角色期望往往具有一定的导

向性,给秘书的职业道德、职业行为、职业习惯乃至职业技能带来直接的约束和规范。

④ 角色冲突。秘书的自我角色定位与各种角色期望是相互作用的,当两者出现矛盾时就会产生角色冲突。主要表现在以下3点。

- 自我角色定位与面对的角色期望发生冲突。如初入职场的秘书往往年轻气盛,渴望成就一番事业,可是领导可能安排他们从事一些日常琐事,很多人就会感到心灰意冷。这种角色冲突是非常普遍的。
- 自我角色定位与自身能力发生冲突。如有的秘书对自己的期望较高甚至过高,而自身的能力又无法满足这种期望的实现,使自己实际扮演的角色不能如己所愿,便引起角色冲突。
- 多种身份关系失调引起角色冲突。一个人在社会生活中往往同时占据多个社会位置,是多个角色的集合体。秘书也同样被赋予多种角色身份,如果处理不好其中的关系,自然会引起角色冲突。



案例 1-1

一封电子邮件

一天晚上,某公司总裁到办公室取东西,到门口发现没带钥匙。此时他的私人秘书李某已经下班。总裁联系未果。数小时后,总裁还是难抑怒火,便在凌晨二时通过内部电子邮件给自己的秘书发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”。内容如下。

李某:我曾告诉过你,想东西、做事情不要想当然!结果今天晚上你就把我锁在门外,我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起,无论是午餐时还是晚上下班后,你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室,明白吗?

讨论

如果你是李某,你会怎么处理这封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”?

分析

秘书最重要的工作就是做好上司与外部世界的“过滤器”。这一特点赋予了秘书很高的权力,同时也要求秘书知道如何与形形色色的人打交道。从某种意义上来说,秘书是上司的“形象代言人”,上司不在时又是上司的“发言人”。秘书的任何一个不恰当的举动、做法都会给他所代表的上司造成损害。上司与秘书之间是一种“共生关系”。荷兰心理学家克特斯·德弗里斯指出:“上司的个性对包括秘书在内的下属的行为方式会产生重要的影响。如果老板自己是个完美主义者,那他就需要一个像他一样的秘书——对所有的细节都非常关注。如果老板的个性咄咄逼人,具有很强的支配欲,那他肯定就需要一个很听话的秘书。”

秘书必须树立和培养鲜明的服务意识,明确自己的角色定位。领导的需要就是自己的工作,领导的要求就是秘书的职责。正确认清自己的配角地位和树立服务意识,摆正自己的工作位置,做与秘书身份和职权相符的事,说与秘书身份和职权相称的话。

(资料来源: <http://wenwen.soso.com/z/q2124218.htm>)

⑤ 角色的互动与调整。角色冲突是不可避免的。当秘书的角色定位与角色期望发生冲突后,秘书在角色期望的压力下,与期望发出者之间就要通过各种方式进行必要的角色定