

秘书资格认定：秘书人员职业道德的重要性秘书资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/533/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_533768.htm 怎样训练“出谋划策

，当好助手”的职业秘书呢？我个人认为，现代职业化秘书的训练必须着重训练两个方面素质，那就是职业秘书人员的“做人”和“做事”。秘书“做人”，指的是秘书人员的人品（职业道德）和人样（职业形象）；秘书“做事”，指的是职业秘书人员必须具备的五种能力，即创新能力、执行能力、沟通能力、商业能力和写作能力，并且要能够做到五力合一，形成合力。第一，做人。是职业秘书从业的前提和基础条件做人，强调两个方面，分别是人品和人样。所谓人品，就是人的品质和道德修养。俗话说，做事先学会做人，而在职场上所强调的“做人”的关键环节是职业道德。秘书职业道德显得尤其重要，秘书是公司领导服务的办公室人员，关键要要以公司为荣，为公司效力，要为公司尽力，就所谓秘书人员“尽仁、尽义、尽礼、尽智、尽信”。有了这个态度，就决定秘书在本职岗位上将会是兢兢业业，任劳任怨。享有国际声誉的方法学家、思维学家吴甘霖先生在一次北大总裁班上作了一项调查，请公司老总说出自己所喜欢的员工和最不受欢迎的员工标准是什么。结果五类员工列入最受欢迎的员工，分别是：第一类，自动自发的员工；第二类，想办法提升业绩的员工；第三类，从不抱怨的员工；第四类，执行力很强的员工；第五类，能提建设性意见的员工。而最不受欢迎的员工也有5种，分别是：第一种，找借口的员工；第二种，损公肥私的员工；第三种，斤斤计较的员工；第四种

，华而不实的员工；第五种，受不得委屈的员工。而最受欢迎的员工的标准，也恰在恰恰道出了现代企业公司所需要秘书人员“尽仁、尽义、尽礼、尽智、尽信”的职业道德。所谓人样，就是职场礼仪。职场礼仪主要是强调仪容、仪表、仪态。仪容。强调职场的化妆和配饰。秘书人员的化妆不同于演员、模特和婚纱照，把自己本来的面目都用粉底给掩饰了。秘书人员强调的是淡妆，强调的是职场化妆，比如，据调查了解，中国移动公司、中国银行窗口服务人员的化妆就非常接近职场形象，给人留下一种舒服清秀、富有亲和力的优雅效果。仪表。强调职场的着装。秘书往往是以上司代表和企业发言人的身份外界接触，秘书的整体形象也就象征了企业的形象，因此塑造一个良好的职业形象，不仅能给人以好感，也有助于你的工作。秘书职业服装应该是简单线条加上剪裁大方的组合性套装，最好选用70%纯羊毛和30%化纤的混纺面料，就不容易起皱，也不会产生极光，一旦熨烫定型后会有相当稳定的造型和线条感，能够恰当地衬托出职业秘书的社会身份。并且服装着色选用上，最适宜的色彩就属灰色系列，中国银行的员工制服就是选用这个色系。仪态。强调坐姿、站姿和走姿的习惯。要做到站有站相，坐有坐相，行有风度。姿态是一个人下意识的显露，也是一个与众不同的风情，美丽的姿态能增加一个人的魅力。职业秘书的站姿，一定要能够在保持头部挺拔的同时，很自然地做到挺胸收腹提臀，这样，整个人的精神状态就出来了，显得相当有精神，显的神采飞扬。秘书从业人员的站立训练最常用的就是“五纸贴墙站立”。职业秘书的坐姿，在保持上身姿态的基础上，不管在何种坐态，女性职业秘书的膝盖始终是靠拢

的，这是女人与男人的最大区别。职业秘书的行姿，女性职业秘书走路尽量走成一条直线，膝盖内侧似乎可以有些摩擦，但不是模特儿在T型台上的猫步，那就显的过于夸张。第二，做事。职业秘书要着力训练五个方面的能力，即创新能力、执行能力、沟通能力、商业能力和写作能力，并且能够做到五力合一，形成合力。一是创新能力。现代中国十分重视创新能力的培养和推广，不断提出“创新中国”和“创新是动力”等概念。而秘书作为企业、公司重要的一分子，培养创新能力显的尤其重要，职业秘书的创新能力就是要求熟悉公司情况后，敢于突破传统思维能力，突破条条框框，提出富有创意的思路。只要平时多动脑筋，就会有思考的习惯；有思考，就会有点子，有点子，就会有业绩。美国是个创新意识相当强的国家，有这么一篇短文，就非常形象地描述着创新的例子。1979年6月，中国曾派一个访问团赴美国考察初级教育，对美国的初级教育提出四点意见：1、学生无论能力高低，无不趾高气扬、踌躇满志，大有“我均不同凡响”意味；2、小学二年级学生，大字不识一斗，加减乘除还在数手指头，就整天奢谈发明创造；3、重音、体、美，而轻数理化；4、课堂几乎处于失控状态。学生或挤眉弄眼，或谈天说地，更有甚者，如逛街一般，在教室里摇来晃去。最后，中国考察团作出考察预言：美国的初级教育已经病入膏肓，再用二十年的时间，中国的科技和文化必将赶上和超过所谓的超级大国。在同一年，作为互访，美国也派了一个考察团来中国，他们在考察了北京、上海、西安的几所学校后，也写出四个考察意见：1、中国小学生上课时喜欢把手端在胸前，幼儿园的学生喜欢将手背在后面，除非老师发问，否则不轻

易改变；2、中国的学生喜欢早起，并且喜欢边走路边用早点；3、中国学生有一种作业叫“家庭作业”，据老师解释，是学校作业在家庭的延续；4、中国把考试分数最高的学生称为学生最优秀的学生。因此美国的考察团也作出考察预言：中国学生是世界上最勤奋，起得最早，睡得最晚的；他们的学习成绩在世界上任何一个国家的同年级学生比较，都是最好的。可以预测，中国在科技和文化方面，必将把美国远远地甩到后面。25年过去了，美国“病入膏肓”的教育制度共培养了五十六位诺贝尔获得者和近二百位知识型的亿万富豪，而中国还没有一所学校培养出一名这样的人才。两家的预言都错了。上述例子说明什么问题，恰恰是民族的创新问题，一个国家需要创新，一个人更需要创新意识，多思考，多研究，多想象，充分发挥自身的潜能。美国的一位资深企业管理研究者说过，企业员工的创新意识就跟员工要准时上下班一样重要，作为员工的一种职业习惯，企业才有生机勃勃的生机和巨大的潜力。因此，培养职业秘书的创新意识和创新能力，是现代中国秘书训练的重要课程。

二是执行能力。组织、协调、协作，构成执行能力的关键要点。职业秘书如何没有很强的组织、协调、协作能力，作为他们的上司，将会累死职场。职业秘书的执行能力主要表现在，公司或领导的指明发展方向后，能够牵头制定出完成这个项目具体实施方案。上司注重的目标管理、业绩管理和结果导向，不太注重项目执行的过程。例如，比较规范和上规模的公司，每年都会召开年度会议，提出公司的年度目标计划。这个时候，职业秘书作为上司的左右手，就要协助上司做好目标任务执行过程中的监控，并随时掌握目标任务完成情况，以供上司实

时调整决策部署。在监控过程中，职业秘书需要进行大量组织、协调、协作工作，与客户的协调，与部门的协作，形成一支善于战斗的团队，才能够顺利公司或领导指出的目标任务。因此，训练是职业秘书的执行力是最棘手课程，职业秘书需要经过长期的训练和升华，才能达到很强执行力的境界。

三是沟通能力。做生意就是做朋友，做朋友关键是在沟通，秘书沟通的主要有电话、网络、面对面交谈等沟通方式。作为现代型的企业公司，大量的沟通工作是与客户沟通，而且大量的工作是由职业秘书完成的，职业秘书沟通不专业，客户就无法信任你；职业秘书沟通不热情，客户只会冷落你；职业秘书沟通时不择机，客户只会烦着你；我一直认为，在商言商，在职言职，秘书要努力去掉口头禅，去年不良的习惯的言语，千万不要婆婆妈妈，喋喋不休。职业秘书人员电话沟通。看是很简单的动作，规范起来就比较难了，接电话的职业用语，很大程度上体现了一个公司的整体形象，因此，很多的企业公司要求指定一个前台文员接听电话，职场规范电话接听模式是“自报家门”，这就犹如航空港的播音员小姐，无论是谁在播音，我们听见几乎完全是同一个人在讲话，企业公司的秘书人员能够做到这一点，那么效果会出奇的好，因此，我们始终要保持接电话时的职业语调与规范用语，这是秘书的首要基本功。再如，电话在两声与三声之间接听，也是职业秘书非常专业的电话接听技巧。职业秘书面对面沟通，就比电话沟通艰难的多，因为面对面沟通需要的是形象和语言配合，面对面沟通给人的第一印象更重要是形象，其次才是语言技巧，包括口腔语言、肢体语言等。面对面沟通是个最为复杂的沟通过程，需要反复地实践演练

，才能得心就手。四是商业能力。公司业务是公司发展壮大的基础，没有业务，公司就没有效益可言，公司也就没有发展可言。因此，职业秘书要具备很强商业运作能力，能够为公司出业绩，出效益。职业要提高商业运作能力，一定要遵循“一个原则”；做好“三类事情”；做到“五个是否”。遵循“一个原则”就是商业游戏规则。要记住自己是秘书身份，更注重的是商人身份，要能够很好的遵循“成本利润=报价”的商业游戏规则，做好每一次业务的谈判。职业秘书每天做好“三类事情”。第一类事情是能够为公司带来新生意、增加营业额的事情；第二类事情是能够维持现有状况及巩固已有客户的事情；第三类事情必须要做但对企业没有直接利益的事情。在第一类事情没有做好之前，决不做第二类事情。职业秘书做到“五个是否”。是否提供满意的服务；是否向客户索取电话、名字，取得进一步联系的理由意愿；是否在客户拒绝后继续用其他办法保持联系；是否清楚、准确地表达客户的要求；是否能让客户为你介绍新的业务或新的客户。同时，职业秘书要具备商业敏感性，判断项目的真伪或可行性，现在信息社会，个人信息和社会信息很容易被公开，一些不法分子会借助公司或个人急于做业务的心理，用业务为幌子，引导你上当受骗，我们常说“无奸不商”，通常就要求自身加强判断能力，不要轻易上当受骗，给公司带来损失。要能够从当前的业务中挖掘、引伸出类似新的业务，做到触类旁通，举一反三，为公司带来源源不断的业务。

五是写作能力。考/试大/职业秘书不会写作，在任何时候、任何场合都说不过去。职业秘书的写作又不同于作家的诗情画意，而注重的是实用性文书，因为，公司文书具有很强

的专业性和实用性，说它专业，是因为其涉及的内容既和企业运作有关，又和具体事项有关，如果没有对这些内容完整充分的熟悉及对这界限分寸的把握，根本只可能是泛泛而谈，没有什么具体的内容。说它实用，是因为其表现表现形式完全都根据内容给予相应的格式表达，操作程序与操作标准都非常明确，实效性相当强。秘书文书写作关键要善于归纳总结，层次分明；很多的秘书人员在作书面汇报的时候，喜欢记流水账，担心上司不明白文稿意思，就喜欢把今日或今周的事件按时间顺序一字不漏地写了下来，今日上午九点到了哪个地方，路上使用什么交通工具，写了一大堆过程，最后总结一句“没有找到人，事情没有完成”。见到这样的文章，上司真是哭笑不得。秘书人员离被炒鱿鱼的日子也就不长了。因为上司根本不在乎过程，而在乎你的结果，你的目标结果没有达到，讲过程又有何用呢？因此，秘书人员文书汇报时，一定要注意归纳总结，言简意赅。让上司一看就知道事情完成还是没有完成。职业秘书写作注重职场语言，让人耳目一新，职业流行语言的使用，比如简单的“报告”和“请示”，好多的秘书人员弄不清为何物。再比如，在会议纪要或会议中，还会出现第三人称“他”，这是非常不规范的文书写作，职业秘书不是在写散文，更不是在编写故事，而在作公司的实用性文书。职业秘书写作要通俗易懂，注重实用性。秘书人员的女性偏多，可能是女性天生的敏感和细致，还是情书接触过多，动不动就来一段“诗情画意”的文句，犹如作家的职业风范。职业秘书写作要注重时效性。职业秘书人员接触的大部分均是会议记录、简报、请示、新闻等，都具有很强的时效性，事过境迁，就没有使用价值，比

如会议记录，上司要求其中的一项事情由部门明天内完成，而秘书人员的会议记录在后天才能够拿了出来，等你会议记录出来后，这个事件就已经完成，会议记录就失去指导工作的本来意义。再比如上传新闻稿，这样的时效性更强，需要在第一时间上传到指定媒介，如果秘书人员还在为新闻稿咬文嚼字的话，那还有什么时效性可言呢？因此，职业秘书经常会加班加点，通宵达旦，就是要保证文书的时效性。总而言之，职业秘书是商业社会急需的一种职业，企业的老板和职业经理人已经日益认识到社会分工的重要性，只有依靠秘书的协助，自己才能更有效地从事经营和管理。而社会仍然缺乏行之有效的秘书训练体系，本应承担这个责任的来建立与实施这套体系的高等院校和职业学院，却因为几十年来积重难返的体制而无法跟上时代的发展和适应这种经济转型的变化，导师教学生死记硬背，学生毕业当了导师还是照样复制。导师为了提高自己的学问价值，始终还在做文字游戏，结果秘书教育越走越远，什么原理、定义、原则，即使考了一百分，也依然不知道自己究竟如何做秘书。因为，呼吁全社会关注职业秘书角色定位，全社会关注职业秘书的训练，相信，在不久将来，职业秘书就会象高级会计师、律师一样出现在企业公司的重要角落，扮演着“出谋划策，当好助手”的重要角色。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com