

《秘书学》思考题三：秘书活动的职能环境 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E3_80_8A_E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_c39_57591.htm

1、秘书职能环境的基本要素是什么？ 2、如何优化秘书的职能环境？ 参考答案 1

、秘书职能环境主要有三大基本要素。①领导集团。有集权型（权利集中、管理思想单一、沟通少、透明度低），民主型（权利分级、分工明确、责任度高、易发生“无政府”状态），开放型（尖端决策、发开过程、重点易游移、）等类型；②职能部门。秘书部门与其他职能部门的关系主要表现为两种形态，即辅助形态和协调形态；③一般员工（群众）

。秘书部门与一般员工（群众）的关系主要表现为被动形态和主动形态。为决策团体提供优质服务。适时发挥参谋作用，是优化职能环境的首要步骤。要主动了解决策者的政治态度、管理理念、知识素质、个人品行，适时了解决策者的管理目标、管理意图、中长期发展规划，及时了解当前管理工作的重点。为职能部门提供信息支持、协作帮助。准确传达决策指令、领导意图，主动输送全局动态，介绍相关业务的行为走向，灵活调节冲突和步骤纠纷。为员工提供具体帮助。决策者工作的主要对象是一般员工（群众），因此也是秘书工作的重要对象，秘书要避免眼里只有领导，没有群众的现象；认真做到垂询提问，引导答疑，按时处理信访，代表领导回复；及时传递员工（群众）呼声、建议（不能一味挡驾），依法处理纠纷，即事即办，防止轻慢。秘书职业道德的主要内涵是什么？ 参考答案 1、秘书职业道德的基本内容表现在四个方面：①埋头奉献。这是秘书活动本质特征所界

定。②尊重领导。要服从领导指令、善于补正、维护团体形象、避免挟令。③严守机密。做到脑勤口紧、少说多做。④求实细致。戒虚夸、不敷衍，工作有条不紊，有始有终。

2、秘书人员的智能结构主要包括智力水平与能力层次。秘书的智力要求主要是：透彻的观察力，集中的注意力，牢固的记忆力，深刻的理解力 灵敏的反应力，准确的判断力。秘书的能力层次是指完成规定工作和特定活动的自身本领。不同的工作或活动所要求的能力不同。职业秘书的能力应该包括：①表达能力。口头表达要口语清晰、用词准确、有条理、对应敏捷、语气得体；文字表达要结构严谨、表义集中、用词准确、文风朴实庄重。②协调能力。掌握“硬协调”与“软协调”两种方法。“硬协调”要应用政策、法律、制度协调各方行动，“软协调”是指非原则性的说服和劝导。③综合能力。主要指阅读概括能力，把握动态的能力，区别“轻”与“重”的能力，综和表述能力。④应用能力。主要是及时更新、掌握新技术、新手段的能力，包括：打字技术，速记技术，录音、录象技术，复印技术，摄影技术，电脑操作技术，办公自动化技术等。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