

秘书理论与实务授课教案（上编）：第九讲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_90_86_E8_c39_59948.htm 第九讲 秘书任职标准与素质优化 【教学目的】 使学生了解秘书任职标准，明确秘书任职标准与素质优化的区别与联系的。理解前者是秘书任职的条件，后者是秘书素质的发展，是在职秘书更高层次的素质追求。 【教学重点和难点】 本章教学重点是正确理解秘书任职标准与素质优化的区别与联系以及在职秘书应有的更高层次的素质追求 【教学内容】 第一节 秘书任职标准 第二节 秘书素质优化（一）秘书的业务能力 在美国“全美秘书协会”章程提出的秘书必备的9个条件，很值得我们重视与参考。这些条件是：1、像心理学家一样善于观察和理解他人；2、像政治家一样有灵敏的头脑；3、像外交家一样有潇洒的风度；4、有调查各种棘手问题的丰富经验；5、有良好的速记能力以及文字功夫；6、熟读各种商业往来中的法律关系；7、能熟练地使用各种办公自动化机器；8、具备相当的金融和税务方面的知识；9、能熟练地对各种文件资料进行整理归类。例1991年初，以美国的代表西方国家为联合国秘书长选定了协定的条件：具有领导，筹划和组织众多国家职员的管理能力，能流利使用联合国两种的工作语言，具有作为领导人物感人的魅力和有沟通人际交流思想的能力，以下所说的是一般秘书应具备的能力。1、办事能力 秘书活动具有强烈的事务性特征，办事成为秘书一项基础和经常性的工作，因此，精敏的办事本领是秘书素质之一。要具有一定的办事能力，必须做到“知识面广，头脑清楚，思维敏捷，手脚勤

快，经验丰富”。这是基础。办事能力是多种能力综合成的，如理解和领会能力，分析能力，应变能力。

2、交际能力

秘书部门是沟通上下左右的枢纽部门，秘书每天都要接触各种人，与他们相处。秘书只有善于交际，才使人容易接近，也容易被人依赖，办事的成功率才高。人的社会性决定了人际交往的必要性，人际关系是在双向的、互惠的，积极主动的交往中形成为发展。交往方法的正确与否往往影响工作的成败，美国成人教育家戴尔卡耐基在调查了无数明显巨商、军政要员之后认为，一个人事业的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%要靠人际关系和处世技巧。

3、表达能力

包括口头表达能力与书面表达能力，能说会道是秘书的“看家本事”秘书虽然很少去演说，但却经常说话。上传下达要说话，汇报情况要说话，接待来访要说话，打电话要说话。

附：秘书谈吐“十忌”

- 一、忌信口开河（能真办）
- 二、忌人云亦云
- 三、忌花言巧语
- 四、忌装腔作势
- 五、忌出言不逊，要温文而雅，大碗喝酒（大块吃肉，大声说话“不应是秘书的行为”）
- 六、忌模棱两可
- 七、忌晦涩难懂
- 八、忌唯唯诺诺
- 九、忌手舞足蹈
- 十、忌冗繁罗嗦

4、操作能力

- （1）办公自动化
- （2）驾驶技术
- （3）摄影技术

（二）秘书的知识结构（政治素质略）

综述：计划经济条件的秘书往往是能力单一的，如“事务型”、“文字型”等。在市场经济条件下，要优化秘书群体结构，提高秘书综合能力，在工作中既分工又合作，这不但为个人能力的发挥开辟了道路，而且为培养多功能型秘书提供了广阔天地。美国赖特《秘书工作手册》中说：“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。现代秘书要胜任工作，必须有胆识，有口才，秘书不必是哪门知识的专家，但应是具备广博知识的“杂家”。

1、秘书知识结构 知识结构，是指人们所学的知识在头脑中的有机联结与组合，也是一个人知识层次的构成的情况。秘书的知识结构应是：（1）秘书应具备的基本知识 基础知识是所有秘书工作人员赖以工作，学习的基础，是吸收其他专业知识，相关知识和发展各种能力的前提条件。（2）专业知识 秘书工作人员知识结构的核⼼部分，也是区别其他专业人才知识结构的主要，分为两个部分，它反映和决定一个秘书工作人员的素质水平与工作能力。A、秘书工作专业知识 主要包括：秘书学、文书学、逻辑学、应用写作、档案管理学、礼仪知识、办公室现代化知识。B、秘书人员所在行业的专业知识 秘书在特定专业待业中工作，要得心应手必须懂得这方面的知识才能当一个同行的辅助管理者。例：商务秘书应具备的行业专业知识包括：行政管理学，商业企业管理学、企业市场营销学、物价学、统计学等。C、相关知识 任何学科的知识都不是绝对孤立的，它相互交叉，相互渗透，相互影响，相互促进。秘书应尽可能多掌握一些既独立于专业知识之外，又与专业知识密切关联的知识。D、建立最佳知识结构的方法 * 博与精相结构。* 理论与实践相结合。* 定向积累与灵活调节相结合。E、秘书知识的更新 要改变陈旧的工作模，学会在科学决策过程中发挥自己的“智囊”作用，要在“谋”字上下功夫。总之，秘书工作人员一定要努力地积累知识，使自己成为广学博闻，专业精深的人才。（三）秘书的职业道德 秘书工作从属性、服务性、事务性、繁琐

性、艰苦性等特点，决定了秘书必须拥有较高的人格，恪守职业道德。一、热爱工作，甘于平凡二、不辞劳苦，不计报酬三、自尊自重，克己奉公四、谦虚谨慎，平等待人五、严守机密，提高警觉【思考与练习】1、简述一位合格秘书应具备的工作能力、知识结构与职业道德。结合实际谈谈如何成为一名优秀的企业秘书？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