

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

图书基本信息

书名：<<职业秘书任职资格与工作规范>>

13位ISBN编号：9787506017978

10位ISBN编号：7506017970

出版时间：2004-1

出版时间：东方出版社

作者：世界500强企业管理标准研究中心

页数：293

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

前言

秘书是国家机关和企事业单位普遍设置的一种职位，也是世界范围内最广泛的社会职业之一。现代秘书是一个复合型的人才，其所从事的工作是领导中枢的一种综合性工作，在承上启下、沟通内外、辅助管理上起着举足轻重的作用，秘书工作的运行状况直接影响着一个单位的整体工作水平和效率。

因而古今中外各类领导无不把秘书放在极为重要的位置，而给予高度重视。

21世纪的今天，由于市场经济、知识经济浪潮的冲击，秘书工作内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，秘书工作制度不断完善。

训练有素、能力卓越的职业秘书在如今的商业社会因而显得非常匮乏，这从近几年来秘书这个字眼在人才招聘市场中频频出现，在招聘排行榜上连续位居前列即可看出。

企业急需能力卓越的职业秘书人才，却难以聘任到，一些从事秘书工作的职业人想培养自己成为符合企业需求的人才，却找不到评定的标准予以对照来获得提升。

本书即针对目前的这种状况，从职业秘书的任职资格考核标准、基本能力要求、必备知识要求出发，设计一套适合企业的职业秘书任职资格评定标准及体系，并从职业秘书工作任务、工作内容着手，提供一份详尽的标准化的工作规范。

本书共八章，具体为：第一章 职业秘书任职资格及考核标准，介绍公司秘书任职资格标准，包括基础类、助理类秘书任职资格标准及企业秘书任职资格考证的方法、流程。

第二章 职业秘书基本能力要求，阐述职业秘书的基本素养、职业道德、形象要求、胜任能力、沟通协调能力、服务上司能力、公关接待能力、商务活动安排能力、分析能力等。

并提供自我形象、人际沟通、人际交往及谈判能力等的测试题以供实际测评和自我测评之用。

第三章 职业秘书必备知识要求，重点介绍职业秘书的日常应对礼仪、社史礼仪及茶点服务技巧、必备的消防知识和初级救护知识。

并设计一套试题以供资格考评时测试。

第四章 职业秘书综合事务处理工作规范，介绍职业秘书在实际工作中如何提高工作流程效率，如何进行自我开发管理、例外事务处理、例行事务处理及有效沟通的技巧，有效工作关系培养和保持良好公司形象的方法、艺术。

第五章 职业秘书信息管理工作规范，从职业秘书起着信息沟通的桥梁作用出发，介绍信息收集和处理，信息系统的建立、维护、利用、保密及电话、邮件应用等的工作规范。

第六章 职业秘书文档管理工作规范，介绍文档管理的内容及分类、存储、查阅、分装、销毁、保密等的工作规范。

第七章 职业秘书办公设备管理工作规范，介绍办公设备管理及费用的内容，申购、领用、日常管理办公设备和费用报销流程及管理规范。

第八章 职业秘书会务管理工作规范，阐述职业秘书会务工作的内容，及会前准备、会中协调、会后整理的职责、方法、要求。

本书条理清晰，内容全面，并提供了许多自我训练题，操作性极强，既可作为人事部门或单位领导聘任选拔职业秘书的参考，也可作为定期检查、考评职业秘书工作绩效的标准，同时可作为培训部门培训秘书人员和秘书人员自身修炼提升的教材。

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

内容概要

《职业秘书任职资格与工作规范》系统介绍了职业秘书的任职资格考核标准、职业秘书综合事务处理工作规范、信息管理工作规范、办公设备管理工作规范、会务管理工作规范等方面的知识，并设计了一套职业秘书任职资格标准评定体系，为企业提供了一份详尽的标准化的职业秘书工作准则；同时，为职业秘书不断实现自我发展奠定了坚实的基础。

秘书广泛活跃于各级党政机关和企事业单位，直接为领导机关，领导者个人处理日常事务，并做好服务，在承上启下，沟通内外、辅助管理等方面发挥着举足轻重的作用。

由于市场经济浪潮的冲击，秘书工作内容不断拓展，工作理念不断更新，这就要求秘书不断提高自己的职业化和专业化素质。

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

书籍目录

第一章 职业秘书任职资格及考试标准第一节 秘书任职资格标准第二节 基础类秘书任职资格标准第三节 助理类秘书任职资格标准第四节 秘书任职资格考证管理办法第二章 职业秘书基本能力要求第一节 秘书基本素养第二节 秘书职业道德第三节 秘书形象要求第四节 秘书胜任能力第五节 秘书沟通协调能力第六节 秘书服务上司能力第七节 秘书公关接待能力第八节 秘书商务活动安排能力第九节 秘书分析能力第十节 秘书自我形象测试第十一节 秘书人际沟通能力测试第十二节 秘书人际交往能力测试第十三节 秘书谈判能力测试第三章 职业秘书必备知识要求第一节 秘书日常应对礼仪第二节 秘书电话礼仪第三节 秘书社交礼仪第四节 秘书接待工作基本职责第五节 秘书茶点服务技巧第六节 秘书应具备的消防知识第七节 秘书应具备的初级救护知识第八节 公司秘书任职资格必备知识考题第四章 职业秘书综合事务处理工作规范第一节 提高工作流程效率标准内容第二节 自我开发管理工作规范第三节 例行事务处理工作规范第四节 例外事务处理工作规范第五节 时间管理工作规范第六节 有效沟通技巧第七节 计划管理工作规范第八节 成本控制意识培训工作规范第九节 遵循职业健康安全原则第十节 新老秘书工作交接规范第十一节 有效工作关系培训规范第十二节 工作职责和工作能力认知要求第十三节 问题解决工作规范第十四节 保持公司形象工作规范第五章 职业秘书信息管理工作规范第六章 职业秘书文档管理工作规范第七章 职业秘书办公设备管理工作规范第八章 职业秘书会务管理工作规范

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

章节摘录

二、仪容、仪表与形象设计 秘书的工作场合和工作性质，要求你注重外在形象。秘书的专业形象总的要求是：整洁、端庄、清秀、成熟、能干。

1. 发型 美的发型，对于一个人的形象来说，比化妆和服饰更为重要。

任何一种发型都可以是最时尚的，但要与身份、脸型相符。

秘书经常会出席一些正式场合和晚宴的活动，适合晚妆的发型需要很好的修饰。

2. 五官修饰 在办公室上班，是不允许浓妆艳抹的，但适当的淡妆，可以让你神采奕奕且个性鲜明。

3. 服饰 秘书的形象代表着企业的形象，因此，塑造一个恰如其分的职业形象，不仅能给人留下好感，而且有助于开展工作。

(1) 秘书的服装应该是简单线条加上剪裁大方的组合性套装，既能够体现你的身份，又能增加别人对你的信任。

强调多功能和多变化的服装组合是秘书服饰设计的重点，最好是既表现出你的优雅、大方，又显得利落。

(2) 在办公室内穿着的服装一般为各式套装。

应选择不易起皱的好质地面料。

(3) 在外出公务的场合里，秘书需要的服饰特点是让自己来去自如，跟得上城市节奏，不太紧身，也不宜过分宽松。

(4) 在运动休闲的场合里，休闲装扮也是秘书服饰设计的重点。

休闲装扮所需物品有：T恤、休闲套、牛仔系列、宽松棉质裙或裤。

三、秘书的行为规范 秘书的一举一动都反映着企业的形象，因此，注意仪表举止是十分重要的。

举止规范的基本原则就是保持端庄、文静、温和的形象，使对方对你产生尊重和信赖。

举止得当不仅是搞好人际关系的先决条件，也是修养和魅力的具体表现。

1. 站立规范 站要有站姿，站可以站出一种情态，一种格调。

作为职业女性，站立时应注意：头部保持挺拔，目光平视，肩平直，胸略挺，不交叉双脚站立。

2. 行走规范 走路同样要讲究优雅，走路时应注意：要尽量走成一条直线，步伐稳健，步态轻盈，迈步时稍稍有些弹性飘逸感。

膝盖内侧似乎有些磨擦的感觉，手轻轻随步伐前后摆动。

3. 会面规范 面带微笑，对方向你打招呼，要积极诚恳地作出表示，微笑着回应，向对方致意。

与对方目光交流，问候与寒暄，这是见面时少不了的“开场白”，它本身并无特定意义，但能表示一种亲切感，譬如说些“很高兴认识你”之类的客气话。

第七节 秘书公关接待能力 接待工作头绪多，涉及面广，稍有不慎就会贻误工作或损害公司声誉，秘书应该极度重视。

那么，怎样才能做好接待工作，它有哪些基本要求和注意事项呢？ 一、要有服务至上的精神 企业来宾一般都是商务上往来的重要客户，作为秘书在承担接待工作任务时，应把服务至上的精神落实到每个细小的工作环节中，体现到每个具体的接待对象身上去。

(1) 按公司有关规定，协调行动，统一对外口径。

(2) 忠于公司，忠于上司，维护公司的权利和利益，维护企业形象，绝不损害公司的声誉和利益，不做任何不利于公司的事，不说任何不利于公司的话。

(3) 在与来宾处理经济关系和友好往来中，要严格按公司的原则决策办事。

(4) 要严格按公司规定做好保密工作，在和来宾的接触中，要严防泄密。

(5) 严禁背着公司同来宾私自交往，不得利用职权和工作关系营私牟利，不许与来宾私自互相接受礼品。

(6) 严禁酗酒。

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

在宴请来宾宴会上饮酒应以礼相待，不得超过本人酒量，谨防失态、失礼。

(7) 谦虚谨慎，不卑不亢，讲文明、礼貌，注意服饰、仪容。

二、细致周到的工作安排 无论来宾身份如何，都有其自身的工作任务。

秘书在接待时，要在接到来访通知时填写报告卡片；拟定接待方案，直到具体实施的每个细节上，都要对来宾到后的每一项具体的工作，作出周到细致的设想和安排，分清各部门的职责，下达任务要明确具体，责任到人。

在安排布置时，也要检查督促，以免顾此失彼，陷于被动，贻误工作。

对来宾临时提出的建议和要求，经上司同意后及时作出妥善的安排或答复。

在接待中，要积极出主意、想办法，为上司当好 参谋。

三、要有热情周到的接待作风 秘书要认真改善服务态度，不断提高服务质量。

在接待工作中，不论来宾职位高低，都要平等相待，热情、主动地提供各种必要的服务，同时，要按公司规定的制度办事，在热情服务的同时，注意礼仪等活动要从简节约，举办座谈会、参观、宴会等，都要精打细算，不铺张浪费。

第八节 秘书商务活动安排能力 富有经验并且熟悉业务的秘书往往由上司授权安排他的工作日程和订约事宜，秘书根据所在企业的工作性质、特点及要求分别制定全年、每个季度、每个月份、每个星期、甚至每一天的安排计划。

做好这些工作能为上司节省大量精力与时间，也使工作更有计划，更有效率。

一、合理安排上司的日程 为上司安排日程，要重点突出，仔细周到、一丝不苟。

10. 挂电话前的礼貌 挂电话前为避免错误，应该重复一次电话中的重要事项，再次明确目的之后，向对方说一声：“谢谢”、“再见”之类的礼貌语言。

为了能给对方留下好的印象，千万不要忽略最后的礼貌。

另外要等对方挂下电话后，再放下话筒，放话筒时，一定要轻轻放下，这既是对对方的一种礼貌，也是为了爱护电话和不致影响其他人员工作。

二、怎样打电话 打电话之前，应确定第一受话人、第二受话人；然后确定电话交谈的内容，如果内容较多，应事先打个腹稿，力求表达清楚、简练。

给不熟悉的对象打电话时，要给对方以沉着、思路清晰的感觉。

接通电话并确认电话号码无误时，应立即简要报明自己的身份、姓名及要通话的人名，当对方答应你“稍候”时，应握着话筒静候；假如对方告诉你“要找的人不在”时，切不可鲁莽地将话筒“喀啦”一下挂断，应道声“谢谢”。

向对方发出邀请或通知对方的，应把话说得简单明确又符合礼仪规范。

由于话筒传声与面谈有所差异，因此，将话筒贴得太近或离得太远都不是好习惯，一般地说，音量以听清对方声音为标准，语速相对平时说话慢些，必要时可升调向对方投去友好的“微笑”，让对方感到亲切，但切不可装腔作势、拿腔拿调。

不管是叫电话或者接电话，都应注意说话的节奏与速度。

一般来说，速度应稍慢，吐字力求清楚，重要的词语

<<职业秘书任职资格与工作规范>>

编辑推荐

世界500强企业精细化管理经验系统总结，企业规范化标准化管理最佳参考范本！

《职业秘书任职资格与工作规范》条理清晰，内容全面，并提供了许多自我训练题，操作性极强，既可作为人事部门或单位领导聘任选拔职业秘书的参考，也可作为定期检查、考评职业秘书工作绩效的标准，同时可作为培训部门培训秘书人员和秘书人员自身修炼提升的教材。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>