第二节  秘书人员的知识结构和能力要求

**教学目标：**

知识目标：明确秘书人员的知识结构和能力要求。

能力目标：培养提升秘书人员的知识结构和能力要求。

**教学重、难点**：理解秘书人员的知识结构和能力要求 。

**教学方法：**点拨法

**教具安排：**多媒体。

**课时安排：2**课时。

教学过程：

**【导入新课】**

秘书工作的特殊性，决定了秘书人员的知识结构和能力要求应达到一定的高度，才能胜任好这一工作。

**【讲授新课】**

一、回顾：秘书人员的素养要求

二、讲授：

（一）知识结构

1、基础知识：是秘书知识结构中的基础部分

    （1）政治哲学类：树立正确的世界观、价值观

    （2）语言文学类：培养语言表达和写作能力

    （3）数学统计类：培养分析、统计能力

    （4）历史地理类：拓宽知识广度

    （5）法律知识类：培养知法、守法、用法的能力

案例与练习：

  毛主席教导我们要解放思想，实事求是……

  对于朋友，战国时期老子就说过一句话：有朋自远方来，不亦乐乎！

  造句：难过        况且

2、专业知识：是秘书知识结构中的核心部分

     （1）秘书学知识：秘书理论

     （2）秘书写作知识：公文写作能力

     （3）文书档案知识：档案登记、整理、分析

     （4）会务接待知识：会议组织、人际交往

     （5）信息技术知识：现代化办公设备的使用

3、辅助知识：不可缺少的组成部分

     （1）管理知识：提高管理水平，辅佐领导

     （2）外语知识：外事交往能力

     （3）地方志知识：丰富知识面、熟悉情况

     （4）导游礼宾知识：交际、接待能力

思考练习：

中共中央政治局常委有几人？分别是谁？出席全国人民代表大会，在主席台上怎样就座？

周永康 李克强 李长春 温家宝 胡锦涛 吴邦国 贾庆林 习近平 贺国强

（二）能力要求：从事秘书工作不可缺少的本领和才干

       1、表达能力：口头表达、书面表达、肢体表达

       2、办事能力：能想事，会办事

       3、管理能力：辅导决策、计划、沟通、协调、控制

       4、应变能力：观察、判断、决策、预见、变通

       5、社交能力：自知、尊重、信任、礼节、理智、融合

       6、操作能力：办公软件、办公设备、书写、整理

（三）知识和能力的培养方法：

       1、勤奋学习

       2、强化训练：学校训练    岗位训练    自我训练

名言警句：

1、学无止境 2、活到老，学到老 3、业精于勤荒于嬉 4、熟能生巧

**【课堂反馈】**

罗书记是理工科大学毕业的，当领导后业余时间喜欢看一点古典名著。秘书小董在大学学的就是文史，也喜欢读古典名著，每当罗书记提出需要哪方面的书籍、材料时，小董就及时提供，为罗书记节省了许多时间。由于小董具有事业心和吃苦精神，不仅把秘书工作做得很出色，自己也得到了锻炼和提高，学到了许多书本上没有的东西。小董给罗书记当秘书多年，罗书记一直认为小董是块“好料”，应当放下去锻炼锻炼，但又不舍得。在小董当秘书的第七个年头时，终于被派到县里当县委副书记。调令下来，大家都异口同声地说“应该应该”。

问题：（1）小董秘书为什么能够得到领导的信任与提拔？

（2）小董秘书可称之为一名“T型秘书人才”，你觉得像小董秘书这样的“T型秘书人才”应具备哪些方面的知识与能力？

分析明确：首先我们要认真研读案例，找到小董秘书成功的关键，然后展开解答。对于第二个问题，就是在探讨复合型秘书人才的，这是教材中的知识点。

（1）小董秘书能够得到领导的信任与提拔，除了工作上的称职，还因为与领导保持了高度的一致，为领导提供了周到的服务。秘书是领导的参谋和助手，长期和领导在一起，耳濡目染，用心学习也会增长才干，最终有可能会成为领导的。

（2） “T型秘书人才”的特点是多才多艺，能够在很多领域大显身手。他们不仅具备了计算机操作、外语运用、公文写作、办公室事务处理、档案管理、速记、速读、会务准备、信息收集与传播等方面的知识与技能，还通晓法律、财会、营销、心理学、公共关系等学科知识，同时也有较好的个人气度与魄力。

**【课堂小结】**

本节课内容不多，但知识点较细较强，同学们要从思想上高度重视秘书人员知识结构和能力要求的培养与提升，并运用到实践中去，课后要多思索，为将来从事这方面工作打下坚实的基础。

**【**课后练习】

一、单选题

1、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_这根“万年桩”，对从事秘书工作来说是十分重要的。

A基础知识 B专业知识 C辅助知识 D实用知识

2、秘书人员办事能力的提高不包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A会办事 B善办事 C善交往 D遇事冷静

3、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是适应现代化管理培养新型秘书人员的需要。

A政治哲学类 B语言文学类 C数学统计类 D历史地理类

4、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是秘书专业特长的标志，是从事秘书工作的重要技能。

A秘书写作知识 B秘书学知识 C文书档案知识 D会务知识

5、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是秘书知识结构中不可缺少的组成部分。

A基础知识 B专业知识 C辅助知识 D实用知识

6、秘书人员掌握\_\_\_\_\_\_\_\_，无疑对辅助领导科学管理，提高管理水平，是大有帮助的。

A管理知识 B外语知识 C地方志知识 D导游与礼宾接待知识

7、正确认识自己和他人，讲究礼貌、仪表，言谈举止，与同事相处要真诚，相互信赖、尊重，这是秘书人员在培养和发展自己的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A 表达能力 B办事能力 C管理能力 D社交能力

8、秘书人员与他人进行社会交往的本领是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A表达能力 B办事能力 C管理能力 D社交能力

9、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是掌握和使用与工作有关的设备、工具和技术的本领。

A操作能力 B办事能力 C管理能力 D社交能力

二、多选题

1、秘书人员应掌握的相关的辅助知识有\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A管理知识 B外语知识 C 地方志知识 D导游与礼宾接待知识

2、秘书人员要努力把自己锻炼成公文写作的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A快手 B能手 C高手 D有一手

3、T型秘书人才指的是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A复合型秘书人才 B操作型秘书人才

C多功能秘书人才 D社交型秘书人才

4、秘书人员知识与能力培养的强化训练包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A学校训练  B岗位训练  C自我训练   D勤奋学习

5、秘书人员要培养和发展自己的社交能力，应努力做到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A正确认识自己 B正确认识别人 C讲究礼貌、仪表 D遇事冷静

三、综合题

小兰是老总秘书，在工作上从来没出现过大差错，但是总觉得在工作上和老总有些错位。 这天上午，老总在开会，小兰没什么事，像往常一样在网上浏览新闻，消磨时间。11点多，老总开完会出来，对小兰说下星期一去上海出差，让小兰把上海两个客户的合同找出来。“您坐飞机去吗？”小兰问。“是的，打算乘星期一下午3点多的飞机。”老总说。“那我帮您订机票吧？”小兰主动说。“不用了，我这里有订票处的电话，回头你帮我下楼去取一下就行。”老总说。于是，小兰只好怏怏回到自己的办公室找那两份合同。 老总在公司时小兰觉得无所事事，老总出差时就会更无聊。很多朋友羡慕小兰工作轻松，但是小兰心有不甘，当年小兰在学校也是响当当的好学生，学习一直名列前茅，但是上班三年多了，虽有“总经理秘书”的头衔，但老总几乎没有对小兰的工作表示肯定，而一天到晚只在打杂，没有机会也没有希望。但是对于这种待遇还不错的工作，小兰也不想轻易放弃。

问题： （1）小兰的问题出在哪里？

1. 小兰该怎么改变现有的工作状态？
2. 你如果碰到这类问题该如何处理？

分析明确：（1）问题出现在缺少工作[激情](http://www.so.com/s?q=%E6%BF%80%E6%83%85&ie=utf-8&src=wenda_link" \t "_blank)和学习心态，且自我要求不够；

（2）转变自身的角色定位，多观察总经理每月、每周、每日工作的重点，主动收集有用的信息，提出一些有价值的建议，供总经理参考，同时加强自身业务知识和能力的提升。

（3）秘书分为初级、中级和高级，小兰目前从事的职责只能是初级秘书的职责，要增强工作的工动性和工作激情，尽量承担中高级秘书职责。同时，总经理日常事务比较多，有时顾不上秘书的工作安排，如果不主动承担工作，工作量会越来越少。而如果能够积极主动为总经理分担事务，获得总经理的信任，她将成为总经理的有力助手，甚至会发挥[总经理助理](http://www.so.com/s?q=%E6%80%BB%E7%BB%8F%E7%90%86%E5%8A%A9%E7%90%86&ie=utf-8&src=wenda_link" \t "_blank)的职责，充分体现自身的价值。所以小兰要快速转变现有的工作状态，了解掌握总经理的行事风格和做事特点，以及当前所关注的企业的重要工作，找机会参与进去，在此过程中体现自己的价值，获得总经理的重新认可，改变总经理对自己的固有看法。同时，要不断地学习，对于当前工作的每一项要认真对待，同时要深入[企业管理](http://www.so.com/s?q=%E4%BC%81%E4%B8%9A%E7%AE%A1%E7%90%86&ie=utf-8&src=wenda_link" \t "_blank)的各个环节，每周可形成一份报告，供总经理[决策参考](http://www.so.com/s?q=%E5%86%B3%E7%AD%96%E5%8F%82%E8%80%83&ie=utf-8&src=wenda_link" \t "_blank)。通过一段时间的坚持，相信总经理会看到你的改变，也会[重新认识你](http://www.so.com/s?q=%E9%87%8D%E6%96%B0%E8%AE%A4%E8%AF%86%E4%BD%A0&ie=utf-8&src=wenda_link" \t "_blank)的价值。