

项目一 秘书职业认知



能力目标

- ①掌握秘书求职应聘的技巧
- ②正确熟知着装礼仪，正确着装
- ③树立秘书职业意识



知识目标

- ①了解秘书的定义和职业内涵
- ②了解秘书的来由与类别
- ③了解秘书的岗位职责和工作内容
- ④了解秘书应具备的职业素养
- ⑤了解秘书职业道德的基本内容和重要作用

任务引入

海格商贸集团有限公司是中国著名的制造企业。公司自成立后，就狠抓质量管理，产品在全国占有很大的市场份额，所产“大力神”牌发电机组，在通过了信息产业部（现称为工信部）、中国电信集团总公司严格检测之后，又于2008年6月，在同行业中首家通过国家广电总局的入网认证。其中“大力神”牌柴油发电机组严格按照ISO 08525质量标准以及ISO 9001质量管理标准生产，品质达到或超过了国外同类产品的水平。

为了使公司进一步发展壮大，海格商贸集团有限公司人力资源部根据实际情况，制定了人才需求申报表及招聘方案，经总经理核准，同意按此方案施行。按照人才需求申报表的要求，此次需要招聘秘书类岗位人员共5名，包括总经理秘书1名，人力资源部助理1名，销售部文员1名，市场部助理1名，前台接待1名。人力资源部通过报纸、网络、人才市场、高校专场人才交流会等多种方式向社会公开发布信息，经过层层筛选、考核，公司招聘到了所需的人才。

假如你是一名应届毕业生，要去应聘海格商贸集团有限公司的秘书职位，你要做哪些准备呢？

任务分析

孙子兵法云：“知己知彼，百战不殆。”要想胜任秘书岗位的工作，必须了解秘书到底是

做什么的。有些人认为秘书工作很简单，无外乎端茶倒水，写点儿文书；有些人认为秘书工作很累，从公到私，面面俱到；有些人丑化秘书形象，将秘书与社会上某些不正当行业等同起来；有些人认为秘书工作很神秘，每天接触老板，了解高端机密；有些人认为秘书工作很风光，经常陪老板外出谈生意，出席各种豪华宴会。这些认识都是对秘书工作不了解造成的，那么，秘书每天实际上都在做些什么呢？让我们一起走进秘书的世界，来掀开秘书工作的神秘面纱。



相关知识

一、秘书的含义及其演变

古时，我国没有“秘书工作”一词，只有“秘书”名称，但含义与今天并不完全相同，主要有以下四个方面的含义：

第一，指宫禁中的秘藏之书。“秘书”一词最原始的含义是指宫中秘藏之书，如《晋书·荀勖传》：“得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列为‘秘书’。”

第二，指讖纬图篆等书。“讖”是巫师或方士制作的一种隐语或预言，作为吉凶的符验或征兆。

第三，指官员职务的名称。公元2世纪，东汉桓帝时创设“秘书监”（藏书机构），掌宫中图书秘籍，其主要负责官员称“秘书监”，相当于皇家图书馆长或档案馆长。这时“秘书”一词的含义有了变化，由原先指物变为指人，但掌握的仅仅是朝廷的图书典籍而已，并未从事真正的秘书工作。古代的秘书工作者，被称为“史官”、“御史大夫”、“尚书”、“长史”、“主簿”等。东汉末年，曹操改秘书监为秘书令，掌管“图书秘记之事”，还掌管了草拟奏章、发布政令等事务。可以说，曹操所设的秘书令，是中国历史上第一次出现与现代“秘书”内涵接近的古代秘书官职。两晋设秘书寺，下设秘书卿、秘书少卿、秘书丞、主簿官，形成完整的秘书机构。唐代中书省出令，门下省审议，尚书执行。唐玄宗设置翰林学士、内相，这是学士型秘书，据传李白曾供奉于翰林。军队中设置秘书官、参军，地方设置参事、主簿、书吏等。宋设枢密院为皇帝服务。元设行中书省和行枢密院。明代设置内阁、六科、通政司、六书房，后期有司礼监等。清代设置内阁、南书房、军机处等机构，地方官员招募师爷为自己服务。秘书所在机构和名称一直在变化，但为上司服务的特性没变，这些服务多为政务参谋方面，与现代意义的秘书还是不完全相同的。

第四，职务之称（行政职位），是从清末民国时期开始的，这是中国现代意义上的秘书的源头。孙中山时期的总统府下设“秘书处”，有秘书长一人，下设秘书若干。此时的秘书，主要是政务秘书，已作为一种特定的职务。

而今，就世界范围而言，秘书是广泛的社会职业之一。它属于第三产业（服务性行业），秘书以其处理文书、事务的知识与能力以及综合管理能力为自己的主管服务。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位，也服务于私人。在许多国家，企业和私人秘书的数量比政府机关的秘书多出几十倍。

“秘书”的英文是 Secretary，从罗马词 Secretarius 发展而来，意为“可靠的人”。这个词源也道出了秘书工作的一些特点。

袁维国先生（中国高等院校秘书学学会副会长兼秘书长，著有《秘书学》、《秘书学概论》、《秘书词典》、《秘书手册》等）将秘书定义为：“秘书，在我国主要是指党和政府机关、企业事

业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职能是辅助管理，综合服务；主要工作是撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等。”

杨永清先生（秘书学专家，著有《领导·秘书·智囊》）将秘书定义为：“秘书是领导、专家、管理人员在履行其职务时的辅助人员。”

张清明先生（秘书学专家，著有《秘书学》、《秘书参谋职能概论》、《关于秘书定义的思考》等）将秘书定义为：“秘书是在管理系统决策者近身，以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能，辅助决策者有效控制的工作人员。”

谭一平先生（知名职业培训专家，被誉为中国“职业秘书”培训第一人。著有《一个外企女秘书的日记》、《我是职业秘书》等）将秘书定义为：“秘书是为上司创造最佳决策环境的人。”

国际职业秘书组织的定义是：“具有熟练的办公室工作能力，积极进取、干练果断、能在授权范围内作经理的助手。”

日本学者认为秘书是“帮助与处理各种事务的工作人员”。

上述表述各不相同，但都指出秘书作为一种职业或职务，要掌握相关知识与技能，在上司授权范围内，积极主动地为上司提供有效的辅助与服务。那么，你怎样理解秘书这个职位？

资料链接

秘书颜竣和宋孝武帝

颜竣，南宋著名诗人颜延之的长子、宋孝武帝刘骏的秘书。公元453年，刘骏即位，在此之前的近十年时间里，颜竣一直担任他的秘书。二人关系曾经相当和谐密切。作为秘书的颜竣的辅佐之才，在为刘骏争夺帝位时充分地发挥。

刘骏是宋文帝第三子，按嫡长子继承的制度，他本来没有做皇帝的资格，他自己也不敢妄想。人算不如天算，太子刘劭急于抢班夺权，与弟弟刘浚合谋，率兵入宫杀死宋文帝及宰相江湛等人，自立为帝。这时刘骏正带领军队去攻打大别山以南的五水蛮。刘骏得到消息后，命颜竣撰写檄文，发布全国，声讨刘劭。各州镇纷纷支持刘骏，连刘劭见了檄文也心虚胆寒。颜竣的笔力超群由此可见。刘骏率领部队从九江出发后，就病倒了，不但不能召见将领们，甚至有生命危险。此时多亏了颜竣。颜竣代替刘骏决断一切军政大事，对外严格封锁刘骏的病情。他亲自照顾刘骏的生活起居，处理军政大事，撰写并处理各种文书。在长达近二十天的时间里，连同船的士兵都不知道刘骏生病了，颜竣的保密工作做得十分出色。很快，刘骏的部队攻入京城，杀死刘劭，夺得帝位，秘书颜竣功不可没。

刘骏称帝后没忘记颜竣的功绩，先后任命颜竣为侍中、左卫将军、封建城县侯、吏部尚书等。吏部相当于现在的组织部，权力很大。颜竣担任吏部尚书后，工作相当出色。凡是报上去的任免名单，多合刘骏心意。在刘骏做皇帝的前几年里，表面上看，刘骏和颜竣相互比较信任，双方的私交也很好。

（编译自《宋书·颜竣传》）

读了上面的文章，你对古代秘书职位的含义了解一些了吗？

二、秘书的类别

1. 按从属和服务对象划分

按从属和服务对象划分，秘书可分为公务秘书和私人秘书两类。公务秘书是指“为国家机关、社会团体、事业单位、公有制企业的领导工作服务，由组织人事部门考查选用，由国家或单位支付薪酬的秘书”，私人秘书是指“为个体企业主或其他雇主服务，由个人聘用，并由雇主本人支付薪酬的秘书”。

2. 按工作内容划分

按工作内容划分，秘书可以划分为五类。

(1) 行政秘书。行政秘书的工作内容以保障公司运营为主，比较多元化，但也要撰拟文书、管理档案，需要熟练操作办公自动化设备，包括计算机、打印机、传真机、复印机等。

(2) 机要秘书。机要秘书要熟悉领导之间的分工，了解各部门及其分管领导的工作规律，准确领会领导指示精神，做好机密文件的登记、翻译、传阅、整理等工作，及时回收文件并稳妥保存，确保文件安全，尤其要做好涉密文件的管理工作。

(3) 生活秘书。生活秘书是指专门负责安排领导人日常生活的秘书，一般来说高级领导才会配备生活秘书。

(4) 文字秘书。指以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书人员，负责部门文件的录入、制作及印发工作，即人们所说的单位的“笔杆子”。

(5) 信访秘书。信访秘书指处理群众或客户来信来访工作的秘书人员。通过接访、阅信办信，加强领导与群众的沟通，化解矛盾，落实政策，为领导科学决策服务。

3. 按行业划分

按行业划分，秘书可以划分为五类。

(1) 法律秘书。法律秘书是指具有扎实宽广的法学专业基础知识，熟练掌握现代法学专业的理论与方法，具有较强的法律事务处理能力，协助自己的主管处理法律事务的秘书。

(2) 医学秘书。医学秘书是指具备医学和现代医院管理的基本知识，在医学研究机构、医疗卫生机构及卫生行政管理部门从事病房管理与文秘工作的高级管理人才。

(3) 教育秘书。教育秘书是指了解教育教学相关理论与政策，在学校里协助主管处理有关教学、教务工作的秘书。

(4) 工程秘书。工程秘书是指具备一定的工程方面的专业技术知识，能够从事专业技术研究或技术执行，协助工程师等主管完成相关工作的秘书。

(5) 演艺秘书。演艺秘书是指具备一定文艺学识、演艺经验、组织能力、策划能力、沟通能力、公关能力、处理突发事件能力，为著名演员、演艺公司担任助理工作的人员。

从不同角度划分，秘书可以分为许多类。你还能对秘书做出怎样的划分？

三、秘书的岗位职责与工作内容

秘书工作内容都有什么？下面是一个毕业生的实习总结片段，请你在阅读后归纳秘书的工作内容。

我在艾斯可达集团担任董事长秘书。我提前半小时到达办公室。稍作整理便开始了一天的工作：首先是打扫办公室卫生，包括打扫上司的办公室、接待室、会议室等房间。然后清点、

准备必备物品和一些特殊用品。董事长到办公室后,我为董事长泡上茶,确认当天的日程安排,通知相关人员完成董事长分配的任务。如果邮件到达,马上分拣,将紧急的信件和包裹分发给收件人,根据董事长的指示回复相关邮件。及时接听电话,将来访数据输入电脑,整理报纸杂志,接待客人。将上司交待的文件录入。午休后回到办公桌前,上网查资料,接听电话。如果有客人来,继续招待客人。公司会议结束后去清理会场,整理并打印出第二天上司的工作日程表,交给上司审查。然后继续整理未完成的文件,直到下班。这中间还可能穿插着预订饭店、为上司准备午饭、准备客户礼品、给会议准备茶水等工作。一天下来真是太充实了。

1. 秘书的工作内容与形式

(1) 办文: 主要围绕文书、文件、文字材料开展工作。具体分为三项事务: 文字工作; 文书处理和档案工作; 围绕文书文件, 需要秘书部门承办的事务。

(2) 办会: 包括会前的筹划和准备、会中的组织和服务、会后的善后和落实。

(3) 办事: 主要包括信息工作、技术工作和日常行政事务工作。

(4) 管理: 管理领导与自己的时间。

(5) 做人: 与上司、下属沟通、协调, 搭建起良好的人际关系平台。

2. 秘书的工作原则

(1) 准确原则。准确原则是对秘书工作效果的要求。秘书要按照领导交办的事项和工作期限完成任务, 长年从事秘书工作的人将这一原则延伸为“办文要准, 办事要稳, 情况要实, 主意要慎”。

(2) 迅速及时原则。即工作及时、效率高。现代社会瞬息万变, 秘书的工作就是按照领导意图准确高效地应对不断变化的情况。这是秘书工作成功的重要原则。

(3) 严谨求实原则。秘书在工作中要严于律己, 谨慎办事, 实事求是, 脚踏实地。

(4) 保密原则。秘书人员接触机密文件、机密事务多, 参加重要会议多, 在领导身边的机会多, 如果长着一张“广播嘴”, 将会给领导造成很大损失。因此, 严守机密已成为秘书的职业特征之一。

资料链接

很久以前有个小国去大国进贡, 贡品是三个一模一样的小金人, 浑身金光灿灿, 看得大国国王心花怒放。但是小国使者却带来了小国君王的一道题目: “这三个金人哪个最有价值?” 这个问题让皇帝颇感为难, 便请来珠宝匠检查, 称重量, 看做工, 三个金人都是一模一样的。期限马上就要到了, 怎么办? 使者还等着回去汇报呢, 泱泱大国, 不会连这个问题都回答不出来吧?

最后, 一位已经退休的老臣说他有办法。于是国王将使者请到大殿, 老臣当着使者的面将三根稻草分别插入三个小金人的耳朵里。只见第一根稻草从小金人的另一只耳朵里出来了, 而第二根稻草则从小金人的嘴巴里直接掉出来了, 第三根稻草直接进到小金人的肚子里, 什么响动也没有。老臣说: “第三个小金人最有价值!” 使者点头道: “答案正确。”

群臣们一个个莫名其妙, 老臣侃侃而谈: “第一个小金人是左耳朵进右耳朵出, 这种人最没有价值; 第二个小金人只要听见就会说出去, 做事没有原则; 而第三个小金人, 能听得进意见, 而且会记在心里, 仔细思考, 不动声色, 做事有分寸。”

掩卷沉思，你想到了什么？

3. 秘书工作的特点

(1) 从属性。从属性是秘书工作最根本的属性和特点，具体表现为：秘书工作不能脱离领导而存在，领导的工作范围涉及哪里，秘书的工作范围也延伸到哪里；秘书在处理事务时不能越权，要根据领导指示办事；秘书在与领导研究问题时只有建议权、参谋权，而没有决策权。

(2) 被动性。秘书的辅助地位决定了秘书工作的被动性。秘书的工作内容要受领导的支配和制约，不能自行其是。

(3) 事务性。秘书的工作多数是事务性工作，如收发文件、撰拟文稿、打印复印、接打电话、迎来送往、布置会场、买票报销等。

(4) 综合性。秘书部门是综合性办事机构，它处于承上启下、协调左右、沟通内外的枢纽地位，要综合各方面的情况才能有效地为领导服务。

(5) 机要性。秘书部门是各级领导中枢的综合办事机关，秘书人员必然要接触到各种机密。特别是重要部门领导人的秘书，掌握很多重要情况，因此一定要保守秘密，守口如瓶。

4. 秘书工作的基本方法

(1) 授意。秘书要接受和领会领导意图，从把握领导工作的热点上领会领导意图，从把握领导思想的闪光点中领会领导意图，从把握领导个性特点中领会领导意图，从不同角度捕捉和领会领导意图。秘书对明示性意图，要坚决照办；对暗示性意图，要心领神会；对确定性意图，要如数贯彻；对非确定性意图，要补充完善；对总体性意图，要始终遵循；对具体性意图，要灵活执行。

(2) 请示。请示就是秘书在工作中有疑难而无法处理时，向领导请求指示；无权处理时，向领导请求批准。秘书是领导的工作助手，必须按领导意图办事，不得擅作主张。多请示，既是对秘书工作纪律的要求，又是防止秘书工作出现差错和失误的重要保证。请示时需注意以下几点：

①请示的对象要选准，要遵守按领导分工、对口请示的原则。一般只向分管领导请示有关工作，避免多头请示和越级请示。

②请示的内容要单一。

③请示的形式要灵活，可以是口头形式，也可以是书面形式。

④请示的时机要适当。

⑤请示的态度要谦恭。

(3) 报告。秘书要向上级领导反映情况，提出建议，或应领导要求汇报工作。目的是便于领导了解情况，掌握工作进展程度。报告时应注意以下几点：

①报告的内容要客观真实。

②报告的方式要灵活，可以是口头报告、书面报告、会议报告、单独报告、电话报告、临机报告等多种方式。

③报告要区分不同对象。由于领导的职责、能力、文化程度、性格特征和工作习惯各不相同，对秘书报告工作的要求也不一样。同时还应处理好主要领导和分管领导的关系。重大事情，要向正、副职领导都报告；日常事务，只报告分管领导者即可。处理好在家领导和外出领导的关系。

④报告的时机要恰到好处。

⑤报告的语言要简明扼要。

资料链接

杨修为人好学，才识超群，建安年间被举孝廉，后担任曹操的主簿（即秘书）。但杨修为人恃才放旷，无所顾忌。

有一次，曹操造了一所后花园。完工时，曹操去观看，也不说话，在门上写个“活”字就走了。工匠们不明其意。杨修看后对工匠们说，门内添一“活”字，是个“阔”字。工匠们改造完大门后又请曹操验看。曹操看后大喜，问道：“谁领会了我的意思？”左右回答：“多亏杨主簿赐教！”曹操虽表面上称好，内心却很忌恨。

有一天，塞北有人给曹操送了一盒精美的酥（奶酪）。曹操尝了一口，就在盒上写下“一合酥”几个字，放在桌案上。杨修看到盒子上的字，拿取餐具将酥给大家分吃了。而后，曹操问其故，杨修回答说：“盒上明明写着‘一人一口酥’，我们怎么敢违抗丞相的命令呢？”曹操表面喜笑，内心却很厌恶杨修。

曹操性情多疑，总怕别人暗中谋害自己，常告诉身边人说：“我梦中好杀人，我睡着的时候，你们千万不要走近我。”有一天，曹操在帐中睡觉，故意将被子踢到地上，一个侍从慌忙为他盖被。曹操立刻跳起来拔剑把他杀了，然后上床接着睡。睡了半天起来后，假装吃惊地问：“何人杀我近侍？”大家以实情相告。曹操痛哭，命厚葬近侍。人们都以为曹操果真是梦中杀人，只有杨修又了解了他的意图，临葬时指着近侍尸体叹惜说：“丞相没在梦中，你却在梦中啊！”曹操听到后更加厌恶杨修。

曹操第三子曹植，喜爱杨修的才华，经常邀杨修长谈。曹操与众人商议，想要立曹植为世子，曹丕知道了，请朝歌长吴质入内府商议；恐怕有人知觉，就把吴质藏在大簏中载入府里。杨修知道后直接告诉曹操，曹操使派人去侦看。吴质告诉曹丕说：“不用担忧，明天用大簏装绢进府来迷惑他们。”曹丕依计行事。使者搜看簏中，果然是绢，回报曹操。

曹操因而怀疑杨修想陷害曹丕，更加厌恶杨修。

杨修曾经为曹植准备几十条答案，以备曹操随时提问。每当曹操问曹植军国事务，曹植对答如流。曹操很疑惑。后来曹丕买通曹植手下，将答案偷来献给曹操。曹操见了大怒说：“好小子，竟然敢骗我，等着瞧。”

曹操出兵汉中准备攻打刘备，想要进兵，被马超阻挡，想要退兵，又怕被人耻笑，心中犹豫不决，正碰上厨师送饭。曹操见碗中有鸡肋，顿时有感于怀。正逢夏侯惇来请示夜间巡营的口号。曹操随口答道：“鸡肋！鸡肋！”杨修见传“鸡肋”二字，便教随行军士收拾行装，准备回归。有人报告给夏侯惇，夏侯惇请杨修到军帐中问道：“您为什么收拾行装？”杨修说：

“从号令看出来的，鸡肋，吃起来没有肉，丢了又可惜。现在，进兵不能取胜，退兵怕被人耻笑，不如早日回去，明天魏王一定会下令退兵。所以先收拾行装，免得临走时慌乱。”夏侯惇很佩服杨修的智慧，也就收拾行装。曹操得知这个情况后，传唤杨修责问他，杨修用鸡肋的意义回答。曹操大怒：“你怎么敢造谣生事，动摇军心！”便喝令行刑官将杨修推出去杀掉，将他的头颅挂在辕门之外。杨修死时年仅34岁。

后人写诗感叹道：“聪明杨德祖，世代继簪缨。笔下龙蛇走，胸中锦绣成。开谈惊四座，捷对冠群英。身死因才误，非关欲退兵。”

读了上面的故事，你有什么感受？

四、秘书的职业素养

1. 秘书的职业道德

道德是处理人和人之间，个人与社会之间，个人与自然之间各种关系的一种特殊的行为规范。道德是做人的根本，道德是灵魂的力量、精神的支柱、事业成功的基础。人生在世，最重要的两件事，一是学做人，一是学做事。

秘书人员要搞好本职工作，一定要具有高尚的职业道德。所谓职业道德，是人们在履行本职工作时所遵循的行为准则和规范的总和。它通过人们的信念、习惯和社会舆论而起作用，成为人们评判是非、辨别好坏的标准和尺度，从而促使人们不断增强职业道德观念，不断提高服务水平。秘书人员的职业道德素养，主要有以下几个方面：

(1) 忠于职守。秘书人员应忠于职守，自觉履行各项职责，热爱本职，要有强烈的事业心和责任感，不擅权越位，不掺杂私念，不渎职。这是职业道德的一条主要内容。

(2) 严守机密。秘书人员接触内部文件多，在领导身边的机会多，接触机密多，因此要严格执行保密规定，不在任何场合向任何人炫耀和泄露机密。

(3) 讲求效率。秘书人员一定要注重工作效率，要把处理各类事务的时间压缩到最低限度。

(4) 善于合作。秘书人员要善于同他人合作，具有强烈的团队精神，能够与他人密切配合，步调一致，才能顺利完成任务。

(5) 诚信宽容。童叟无欺，信守诺言，讲信誉，重信用，这是做人的基本准则。“海纳百川，有容乃大。”秘书人员要心胸宽广、不计个人利益得失。容天下难容之事，容纳各种不同观点、不同行为方式，宽以待人。

(6) 文明礼貌。秘书人员在工作中待人接物一定要讲求文明礼貌，举止大方、谈吐文雅、常带微笑。

(7) 服从领导，当好参谋。这是秘书人员职业性质所决定的。秘书应严格按照领导的指示和意图办事，不能自行其是。要发挥参谋作用，为领导出谋献策。

(8) 兢兢业业，甘当无名英雄。要求秘书埋头苦干，任劳任怨，不计个人得失，有吃苦耐劳甚至委曲求全的精神，即如谭一平先生所说的“穿山甲精神”。

(9) 谦虚谨慎，办事公道，服务热情。秘书人员要平等地同各职能部门协商工作，虚心听取他们的意见，在工作中要善于协调矛盾，搞好合作。对领导、对群众都要一视同仁，秉公办事，热情服务。

(10) 遵纪守法，廉洁奉公。秘书人员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规，不利用职务之便假借领导名义以权谋取私利，要恪守本分，洁身自好，反对奢侈腐化。

2. 秘书的能力素养

(1) 表达能力。秘书的表达能力包括口头表达能力和文字表达能力两方面。口头表达能力就是如何运用口头语言表达思维的能力。秘书人员在上情下达、下情上达的工作过程中均离不开口头表达。如汇报工作、提出建议、传达指令、接待来访等，均要运用口头语言进行正确的表达。秘书的口头表达要求反应敏捷、清晰自然、准确简练、有条不紊。文字表达能力指书面表达的能力，即一般的文书写作能力。写作能力是秘书人员的基本功。秘书人员经常需要根据领导授意与工作需要撰拟各类文稿。这就要求秘书不仅要具备一般的书面表达能力和写作技

巧，而且应熟知各种应用文体的写作。

(2) 自省能力。秘书要善于总结自己的成功经验和失败教训，特别要善于发现自己的过失和不足。曾子说：“吾日三省吾身。”不断反思自己的言行，能快速培养秘书的智慧和才能。要具备“四毋”精神，即“毋意、毋必、毋固、毋我”，要具有“慎独”意识。

(3) 办事能力。办事能力是综合水平的体现，涉及完成任务和临机处事的本领。要具有一定的办事能力，必须博学多闻、头脑清楚、思维敏捷、手脚勤快、阅历丰富。广义的办事能力包含理解和领会上司意图的能力、分析判断能力、应变能力、处理突发事件的能力。为此，秘书要明确组织基本结构及相应的权责关系，掌握组织的规章制度和 workflows，建立良好的人际关系网络，如此才能提高办事效率。

(4) 学习能力。秘书的学习能力，是指通过各种手段获取新知，并具备实践新知的行动能力。时代在不断地发展，社会在不断地进步，秘书工作也需要与时俱进。通过不断学习发展提高自身来适应不断发展变化的秘书职业要求。

(5) 沟通协调能力。秘书最重要的职能是上传下达。秘书要善于跟不同年龄、性别、文化程度、个性、爱好的人交往，注重礼节、礼仪，能妥善处理交际中的矛盾冲突。当老板和员工之间的沟通有障碍时，秘书应该运用沟通协调的艺术，化解上下级之间的尴尬和猜疑。要促进本单位与外单位、本单位各部门之间的和谐统一，增强凝聚力，实现各个方面、各种关系的和谐融洽。

(6) 操作能力。在日常工作中，秘书需要行动干练，办事果断，全面做好办公室日常管理、通讯、接待、督察、信息、保密、印信、值班安排等各种工作。秘书的操作能力主要包括：文字处理设备的运用，声像信息设备的运用，通讯网络设备的运用以及计算机的运用等。因此要求秘书要掌握多种专业化的事务工作技能，提高对办公设备的操作能力。

(7) 心理承受能力。秘书要拥有健康的心理状态，善于进行心理调适，以增强心理承受能力。一是要学会超脱，要正确对待成功与挫折、表扬与批评；二是要学会在困境中生存，通过提高修养和锻炼，保持一种恬适、超然的心境，不管遇到什么情况都不要心浮气躁。尤其是在遇到紧急情况时，秘书应能保持清醒的头脑，以敏捷的思维和准确的判断能力及时果断地处理好各种突发事件。

资料链接

材料 1: 张廷玉，安徽桐城人，清朝高官，荣宠备至。先后任内阁学士，刑部、兵部侍郎，军机大臣，并任翰林院学士。面对雍正这样一个喜怒无常、心狠手辣的帝王，张廷玉竟然能够稳若泰山，深得宠信，令人叹奇。张廷玉所做的事情大多是拟发谕旨、批览文书、拟订各项制度等，这些是秘书工作的范畴，可以说张廷玉是雍正皇帝的秘书。张廷玉并不是浪得虚名，他的能力有目共睹，让人叹服。

(1) 笔墨过硬。家学渊源，加上自身的勤奋，张廷玉写得一手好字和好文章。

(2) 博闻强识。他能将各部院大臣、司员、胥吏的姓名、籍贯准确地说出来，凡他见过的人都能记在脑中，深得雍正赏识。

(3) 左右逢源。张廷玉沟通、协调能力极强，在朝廷中建立起一个超强的人际关系网络，办起事来得心应手。

(4) 严守机密。张廷玉参与机密要务，从不泄露于他人，就连他的家人都无从知晓。

(5) 清正廉洁。张廷玉为官廉正，洁身自爱。

(6) 勤勉自强。张廷玉天性机敏，但勤奋不辍。

(7) 宽厚细心。虽然位居高官，但张廷玉从无倨傲跋扈之资，待人宽厚。他善于揣测皇帝心意，能察知下属隐情，驭人能力极强。

(8) 谦虚谨慎，不奢名利。张廷玉遇事谦退，不事招摇，淡泊名利，不溺俗欲。

材料2：唐代人元载自幼嗜好学习，喜欢写文章，性情敏捷聪慧，特别喜爱道家著作。天宝初年，唐玄宗下诏征求精通庄、老、文、列四子之学的举人。元载应策试高中科第，授官邢州新平县尉。后升任大理评事。

唐肃宗即位后，急于处置军务，命诸道采访使量才提拔属官。江东采访使李希言向肃宗举荐元载，任洪州刺史。元载聪明有悟性，善于奏事对答。肃宗嘉许他，委任他有关国计民生的事务，让他总领漕运职务，不久加官御史中丞。回朝后升迁户部侍郎。肃宗病重。元载结交幸臣李辅国，在李辅国的帮助下做了宰相，即皇帝的秘书。

元载能够洞察皇上意图，因此很受恩宠。肃宗病故，代宗即位。等到代宗回长安，元载受恩宠更盛。李辅国死后，元载又交结内侍董秀，因此皇上有所关注，元载必先知道。顺承意愿、探究微义，言谈中必定暗合，代宗因此更信任他。

内侍鱼朝恩依仗权势、自负恩宠。大历四年冬，元载趁机密奏鱼朝恩专权，行为不轨，请将他除掉。鱼朝恩骄横，天下皆怒，代宗也知道，等听到元载的奏事，与心正合。元载于是结交北军大将共同谋划，以防万一。大历五年三月，鱼朝恩伏法。

自此，元载以为自己有清除恶人的功绩；褒贬前贤，认为文才武略没有比得上他的。城中建成南北二所豪华宅第，为当时第一。城南的肥沃土地与别墅、疆界相互连接，共数十处，府中婢女奴仆有一百余人。元载逐渐恣意放纵，犯法妄为；奢侈僭越，没有限度。在朝中排挤忠良，引用贪婪卑鄙的小人。有欲求进取的士人，都要结交元载身边的人，公开进行行贿。大臣李少良秘密将元载的丑恶行迹奏上朝廷，元载知道后，面奏代宗，将李少良等数人全都在朝廷打死。时道路行人以目示意，无人敢议论元载的劣迹。元载家门之内，不是他的党羽概不结交。平素交友，有道义的人都疏远或抛弃。代宗详尽地察觉到元载等人的行迹，但因为元载被任用多年，想保全君臣的名分，于是在元载单独晋见时，代宗曾经劝诫他，但他并不悔改。元载恶行愈厉不加悔改，致使众人日益愤怒。

后来，代宗命大将军吴凑在政事堂收押元载等人，命吏部尚书刘晏来审讯。辨明罪行，追问事端。罪行既定，元载等人被诛杀。

阅读上面两则材料后，请发表你的见解。

五、秘书形象的塑造

1. 仪容仪表

仪容通常是指人的容貌，即未被衣服遮住的身体的部位。仪表是指人的整体外貌，包括面貌、衣着和饰物。对秘书人员来说，仪容和仪表的总体要求是干净整洁。

2. 正确的着装与服饰搭配

服装是由面料、款式、颜色这三个要素组成的。着装是一门很深的学问，反映了一个人的品味和教养，秘书的着装也会影响秘书工作。衣着要符合自己的身份、职务，应显出秘书人

员的大方、精干、务实、可信的风格。在此，我们仅从礼仪的角度探讨着装问题，探讨使衣着合乎身份、维护形象、符合礼仪的原则和方法。

(1) 着装的基本原则。

着装的基本原则是国际通行的 TPO 原则：T (TIME) ——时间；P (PLACE) ——地点；O (OBJECT) ——目的。在为自己挑选服装时，不可忽视 TPO 原则。

(2) 公务场合的着装。

公务场合的气氛是严肃的，讲究高效率地工作。所以，公务场合的着装，要简洁、明快，适宜工作。作为秘书，性别不同，着装应有所区别。

对于男士来说，深色西服套装是标准的公务场合着装。单排扣西服可不系扣；如果系扣，两粒扣式的只系上扣，三粒扣式的只系中间的那粒或上面两粒。双排扣的西服扣子都要系上。衬衣的领口和袖口务必要干净、挺括。衬衣的下摆一定要扎在西裤内，袖口的扣子要扣上，袖子不卷不挽。西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西。而且，把两手随意插在西装衣袋和裤袋里，也是有失风度的。如需携带一些必备物品，可以装在皮包或手提箱里，这样不但看起来干净利落，也能防止衣服变形。深色西服一定要配深色袜子及皮鞋，白色袜子不可与西服相配。穿着西服，对商务人员而论，体现着其身份，也体现着其所在企业的规范化程度。商界男士穿着西服时，必须了解衬衫、领带、鞋袜和公文包组合搭配的基本常识，才能真正地穿出品位。因此穿着西服必须遵守基本的商务交往规范。西服穿着讲究“三个三”，即三色原则、三一定律、三大禁忌。

三色原则：指男士在正式场合穿着西服套装时，全身颜色必须限制在三个色系之内。

三一定律：指男士皮鞋、腰带、公文包的色彩必须协调统一起来，首选黑色。

三大禁忌：袖口上的商标没有拆；领带打法出现错误；穿尼龙袜或白色袜子。

对于女士来说，西服套裙是传统的选择。西服套裙的颜色可以是深蓝、深灰、浅灰、咖啡色、驼色系列等。丝袜的颜色应接近肤色，黑色丝袜只能配黑色裙子。以船式中跟皮鞋为好，鞋上不要有装饰物。夏季的衣服切忌过薄、过露、过透。

套裙穿着的四大禁忌：穿黑色皮裙；裙、鞋、袜不搭配；光脚；三截腿^①。

(3) 休闲场合的着装。

休闲场合的着装追求的是舒适、自然。健身、购物、旅游、居家等，都可以穿休闲装。

(4) 社交场合的着装。

社交场合的着装应该高雅、漂亮、时尚。男性可以着深色西装。女性可着连衣裙、套裙，参加晚间的盛宴、舞会等活动时，可穿单色的晚礼服或旗袍。

(5) 首饰的搭配。

首饰的选择也要遵守 TPO 原则：公务场合佩戴的首饰应该简洁，以少为佳；休闲场合佩戴的首饰可以突出个性化色彩；社交场合的首饰可以选择华丽风格。

3. 得体的化妆

(1) 化妆的目的。

化妆的目的是为了突出优点、掩饰缺点。从礼仪的角度来说，公务场合的化妆是工作的需要，是敬业的表现，也是对他人的尊敬。

^① “三截腿”是指女士在穿半截裙子的时候，穿半截袜子，袜子和裙子中间露一段腿肚子，结果导致裙子一截，袜子一节，腿肚子一截。这种穿法非常不规范，有失礼仪。

（2）面部的基本比例。

公认的比较标准的脸形是椭圆形，椭圆脸型的基本比例为“三停五眼”。所谓“三停”即从额头到下巴，平均分为三部分，每部分即为一停，从发际线到眉毛为一停，从眉毛到鼻尖为一停，从鼻尖到下巴为一停，最佳比例是1:1:1。“五眼”即指横向的面部比例。两眼之间的距离为一眼宽，两眼的外眼角到发际线各为一眼宽，加上两只眼睛，共五只眼睛的宽度，最佳比例也是1:1:1:1:1。

某种程度上说，化妆就是把不标准的脸型向标准的脸型过渡。通过化妆进行修饰与调整，使人看起来更漂亮。

（3）皮肤的类型与化妆品的选择。

①中性皮肤：中性皮肤是健康皮肤。这种皮肤光滑、富有弹性，使用油质或水质的化妆品都有不错的效果。

②干性皮肤：干性皮肤毛孔细小，易起皱纹，应选择能保湿的化妆品。

③油性皮肤：油性皮肤分泌旺盛，毛孔较粗，爱生粉刺。应多清洁，不要用过于油腻的化妆品。

④混合性皮肤：皮肤中既有油性的部位，也有干性的部位。这就要区别对待了。

（4）男士化妆步骤。

①刮脸：先用热毛巾敷一下，涂上剃须膏，经调适产生泡沫后用剃须刀刮胡须。剃刮后，用温水和热毛巾把泡沫洗擦干净。

②洁面：以清洁霜均匀涂于面部并按摩，再取药棉或软巾纸轻轻向两边擦去。

③收敛：将爽肤水或营养蜜涂于药棉或手掌中，轻轻拍打面部。

④打底：取棕色基调粉底霜涂于面部以调正肤色，注意必须薄而匀。额头与颈部不可敷之过度，以免造成“假面”状。

⑤双颊：以棕红色胭脂增加血色，但必须淡，气色良好者可不用。

⑥眉：男性眉毛宜粗浓些，以显阳刚之气。一般以整理为主，按原形稍加修饰，起调整作用。

⑦唇：一般只用润唇膏，唇色苍白者或嘴形太小则以唇妆弥补，可用棕色或肤色唇膏。

⑧定妆：用定妆粉或定妆液定妆。

（5）女士化妆步骤。

①洁面：温水净面，用适合自己皮肤的洗面乳彻底清除脸部污物、油垢。

②收敛：将爽肤水或化妆水轻轻拍于面部。

③打底：挑少许粉底霜点在额、鼻、双颊、下巴上，再均匀涂抹，调正肤色。

④画眼影。在上下睫毛底部用眼线笔画出细长线。

⑤修眉：若眉毛杂乱无型，可依脸型修拔。

⑥画眉：眉的化妆应与眼睛、前额相吻合。不可粗浓而失温柔，不可细疏而不入时，要显示出自身的美感。

⑦抹颊红：用小毛刷蘸胭脂少许，在颊部晕染，要均匀自然。

⑧涂唇膏：先画唇线外轮廓，再用选定颜色向内涂匀。

⑨定妆：用定妆粉或定妆液定妆。

除了外在形象，秘书还要注重日常交往礼仪，从言谈举止各个方面美化自身形象。

资料链接

一、领带的打法

领带不仅能够丰富衣服的层次感，更能从色调和整体风格上对整体形象予以烘托。因此，掌握对应的领带打法便如同画龙点睛，是提升着装品味的基本技能。

1. 温莎结（Windsor Knot）

因温莎公爵而得名的领带结，是最正统的系法，打出的结成正三角形，饱满有力，适合搭配宽领衬衫，用于出席正式场合。切勿使用面料过厚的领带来打温莎结。温莎结正装衬衫大多领口宽大，在风格上沿袭多年来正装剪裁的传统，以大开口西装 V 字领配搭宽领衬衫，重点在于强调职场男士们果敢独到的个人气质。由于衬衫领口向两侧斜开，预留了领带结的位置，因此在打领带的时候要注意将领带结打得扁平，尽量填充领口多余的空间。



2. 四手结（The four-inhand Knot）

通过四个步骤就能完成打结，故名为“四手结”，它是最便捷的领带系法，适合宽度较窄的领带，搭配窄领衬衫，风格休闲，适用于普通场合。



3. 平结（Plain Knot）

与四手结的系法相似，非常方便，领结呈斜三角形，适合窄领衬衫。



4. 交叉结 (Cross Knot)

交叉结的特点在于打出的结有一道分割线，适用于颜色素雅且面料较薄的领带，感觉非常时髦。



5. 双环结 (The Double Knot)

双环结适用于细领带，能营造时尚感，适合年轻的上班族。该领结的特色在于第一圈会稍露出于第二圈之外，切勿刻意将其掩盖。



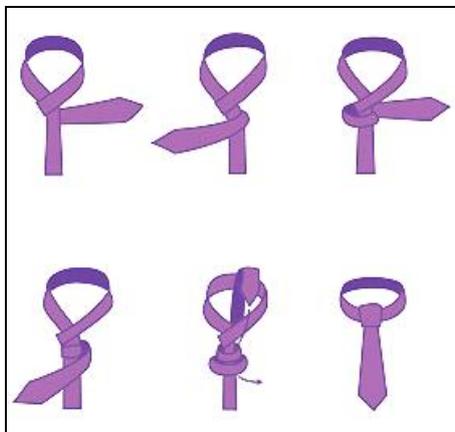
6. 双交叉结 (Double Cross Knot)

由于交叉与双环，这种结打出来十分敦实，只能搭配质地厚实的正式衬衫。双交叉结的系法已经越来越少见，它是表现尊贵的最好方式。



7. 亚伯特王子结 (Prince Albert Knot)

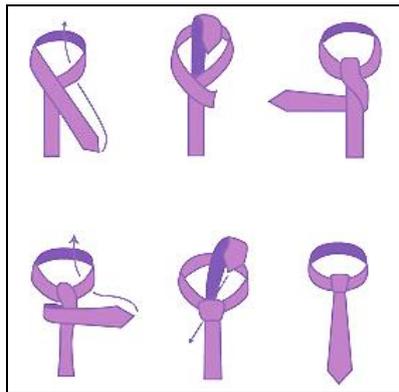
亚伯特王子结适用于质地柔软的细领带，搭配扣领及尖领衬衫，由于要绕三圈，因此领带切莫选择较厚的面料。这种领带的打法步骤少，并且不会以过大的领结充斥在领口，避免造成臃肿不透气的视觉印象。



8. 浪漫结 (Trend Knot)

浪漫结打破了领带必须保持一条直线的规矩，窄端出现在宽端边，充满了戏剧色彩。浪漫结的领带结形状匀称、领带线条顺直优美，容易给人留下整洁严谨的良好印象。

注意：领结下方的宽边压以皱褶可缩小其结型，也可将窄边往左右移动，使其小部分出现于宽边领带旁。



除了以上方式外，领带的打法还有半温莎结（十字结）、马车夫结等。

（以上资料编辑自 <http://www.enorth.com.cn>）

二、应聘技巧

在投递简历、接到通知后，下面就是面试了，面试这一环节除了要注重塑造自身形象外，还要注意下面一些事项：

(1) 提前到达。提前 5~10 分钟到达面试地点，作一些简单的仪表准备，以免届时手忙脚乱。

(2) 耐心等待。求职者到达面试公司后, 可对接待人员做简单的自我介绍, 然后直接前往面试会场等候, 切忌东张西望。

(3) 从容进入。进入面试的房间时不要紧张。先轻轻敲门, 得到允许后再进入。入室后, 得到允许后坐下。坐姿要端正。

(4) 自我介绍。自我介绍时要简洁、清晰, 充满自信, 态度要自然、随和, 语速适中。

(5) 从容对答。考官说话时, 要认真聆听, 适当回应。

(6) 学会倾听。在面试过程中, 既要主动展示自我的能力和风采, 也要仔细聆听。

(7) 身体语言。运用正确的身体语言, 如保持微笑、目光接触、保持正确的站姿、坐姿、蹲姿、走姿; 举止大方, 避免小动作。

(8) 有始有终。面试结束时, 不论是否被录取, 你都要表示感谢。

(9) 善后工作。面试结束后你要通过电话或者邮件向面试官表示感谢。

(10) 应聘情境中的常见问题。

常见的面试问题如下:

问题一: 请你自我介绍一下。

问题二: 谈谈你的家庭情况。

问题三: 你有什么业余爱好?

问题四: 你最崇拜谁?

问题五: 你的座右铭是什么?

问题六: 谈谈你的缺点。

问题七: 谈一谈你的一次失败经历。

问题八: 你为什么选择我们公司?

问题九: 对这项工作, 你有哪些可预见的困难?

问题十: 如果我们录用你, 你将怎样开展工作?

问题十一: 与上级意见不一致, 你将怎么办?

问题十二: 我们为什么要录用你?

问题十三: 你能为我们做什么?

问题十四: 你是应届毕业生, 缺乏经验, 如何能胜任这项工作?

问题十五: 你希望与什么样的上级共事?

问题十六: 你从前一家公司离职的原因是什么?

问题十七: 说说你对行业、技术发展趋势的看法?

问题十八: 你期望的工资是多少?

问题十九: 你还有什么问题吗?

对于以上问题, 你该怎么回答?

任务实施

(1) 了解海格商贸集团的基本情况。

(2) 了解秘书岗位的职业要求。

(3) 制作个性化简历, 并准确投送。

(4) 接到面试通知后, 从仪容、仪表、仪态等方面确立个人形象。

(5) 顺利完成面试。

能力拓展

模块一 如何撰写求职信

(1) 标题：求职信的标题通常只由文种名称组成，即在第一行中间写上“求职信”三个字。

(2) 称呼：顶格写明求职单位的领导或负责人的姓名和称呼。有时也可直接称呼其职务，如“尊敬的××局局长”。要在称呼后加冒号。

(3) 正文：求职信的正文一般由开头、中间、结尾三部分组成。

①开头：开头要交待清楚自己的年龄、学历等基本情况，明确求职意愿。

②中间部分：主要针对用人单位的征招信息介绍自己的专业特长、业务技能、外语水平及其他潜在的能力和优点。

③结尾：求职信的结尾要再次强调自己的求职愿望，恳请用人单位给自己一次工作机会。

(4) 落款：在正文的右下方署上求职者的姓名及成文日期。

模块二 简历的制作要求

简历制作的注意事项如下：

(1) 突出“我适合贵公司这个职位”。

(2) 简历要简。

(3) 突出“个性化”。

(4) 求新要适度。

个人简历的内容应该包括“本人基本情况”、“个人履历”、“能力和专长”、“求职意向”、“联系方式”等基本要素。

“本人基本情况”包括：姓名、年龄（出生年月）、性别、籍贯、民族、学历、学位、政治面貌、专业、身高等。

“求职意向”部分要明确你的目标。

“学习经历”主要是个人从高中阶段至就业前所获最高学历阶段之间的经历，应该前后年月相接。

“主修课程”部分主要列出大学阶段的主修、辅修与选修课科目及成绩，尤其是要体现与你所谋求的职位有关的教育科目、专业知识。

“本人的实践经历”部分最好强调与应聘岗位相关的实践经历。

“本人的能力、性格评价”部分最好合乎应聘岗位要求。

模块三 仪态礼仪

良好的礼仪风范包括一个人的外表和行为举止，除了修饰和着装之外，最重要的就是形体语言了，它包括人的动作和举止，包括姿态、体态、手势及面部表情。俗话说：“坐有坐相，站有站相，走有走相。”在社交场合，仪态举止相当重要。姿态不雅观就是对别人的不尊重，我们不可忽视任何细微末节，这里主要谈谈关于举止仪态的礼节要求。

一、仪态

仪态美即姿势、动作的美，是人体具有造型性因素的静态美和动态美，主要表现在站、坐、行、卧等方面。我们的祖先对此有形象的比喻：“立如松，坐如钟，行如风，卧如弓。”姿态应灵活而不轻浮，庄重而不呆滞。

二、仪态的基本要求

（一）站姿

站姿是生活中最基本的造型动作。

1. 站姿的规范要求

- （1）头正。
- （2）肩平。
- （3）臂垂。
- （4）躯挺。
- （5）腿并。

2. 站姿种类

- （1）垂手V字步：双脚张开呈V字形，约45度，两手垂放于身体两侧。
- （2）前腹V字步：双脚张开呈V字形，约45度，两手交叉放于前腹部。
- （3）背手平行式：双脚分开，与肩同宽，双手交握于后。
- （4）前腹丁字步：双脚呈斜丁字站立，两手交叉放于前腹部，一般为女性采取的站姿。

女性站姿要表现出温顺、娇巧、纤细、轻盈、娴静、典雅之姿，给人一种优美感。男性站姿要表现出刚健、强壮、粗犷、剽悍、英武、威风之貌，给人一种壮美感。

3. 站姿禁忌

- （1）忌东倒西歪。
- （2）忌耸肩勾背。
- （3）忌双手乱放。
- （4）忌脚位不当。
- （5）忌做小动作。

（二）坐姿

1. 坐姿的基本要求

正确的坐姿，上身应正直而稍向前倾，头平正，脖子挺直，胸部、腰部挺起，坐三分之二的椅面。

2. 女子基本坐姿

- （1）垂腿闭膝式。
- （2）垂腿开膝式。
- （3）前交叉式。
- （4）侧腿式。
- （5）重叠式。

3. 男子基本坐姿

- (1) 垂腿闭膝式。
- (2) 垂腿开膝式。
- (3) 前交叉式。
- (4) 重叠式。

4. 手臂位置的摆放

- (1) 双手分放、叠放或交握放在两条大腿上。
- (2) 放在一条大腿上。
- (3) 放在皮包文件上。
- (4) 放在身前桌子上。
- (5) 放在椅子或沙发的扶手上。

5. 坐姿禁忌

- (1) 忌莽然入座，举止浮躁。
- (2) 忌坐满椅子。
- (3) 忌脚尖朝天。
- (4) 忌前俯后仰、东倒西歪。
- (5) 忌摇腿、抖脚。
- (6) 忌双脚直伸出去。
- (7) 忌以手触摸脚部。
- (8) 忌手夹于两腿间或双手抱在腿上。

(三) 走姿

1. 走姿的基本要求

上身挺直，目光平视，面带微笑。挺胸、收腹，双臂自然摆动。步幅不要太大，步速保持相对稳定，身体不要晃动，尽量保持双肩水平。

2. 走姿禁忌

- (1) 忌身体摇摆。
- (2) 忌双手乱放。
- (3) 忌左顾右盼。
- (4) 忌拖泥带水。
- (5) 忌勾肩搭背。

(四) 蹲姿

1. 女子的蹲姿

女子下蹲时，左脚在前，右脚稍后，两腿靠紧，向下蹲。

2. 男子的蹲姿

男子左脚全脚着地，小腿垂直于地面，右脚脚跟提起，脚掌着地。左膝高右膝低，臀部向下，基本上以右腿支撑身体。

三、手势礼仪

(一) 手势的规范标准

五指伸直并拢，掌心向斜上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，弯曲135度左右为宜，手掌与地面基本上形成45度。

(二) 工作中的常用礼仪手势

1. “请进”手势

五指伸直并拢，手掌自然伸直，手心向上横摆。手从腹前抬起向右摆动至身体右前方，头部和上身向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，目视宾客，面带微笑。

2. “请往前走”手势

为人指引方向时，五指伸直并拢，手心斜向上，向应到的方向伸直手臂，摆到肩的高度时停止，身体要侧向来宾，眼睛要兼顾所指方向和来宾。

3. “请坐”手势

左手或右手屈臂由前抬起，前臂由上向下摆动，使手臂向下成一斜线，请来宾入座。

4. “介绍”手势

为他人做介绍时，应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑。

5. 举手致意

面向对方，手臂上伸，掌心向外。

6. 挥手道别

身体站直，目视对方，手臂前伸，掌心向外，左右挥动。

7. 递接物品

双手为宜，递于手中，主动上前，方便接拿，剪刀等物品尖刃向内。

四、微笑

(一) 正确运用微笑

微笑要发自内心，嘴角两端向上略微提起，面含笑意，与仪表和举止相结合，亲切、自然。

(二) 微笑训练

念无声的“一”或“田七”或“cheese”。然后想着令你高兴的情景，目光含笑，微笑地说“早上好”、“您好”等礼貌语。

实战演练

(一) 职业情境

海鸥食品有限公司始建于2000年8月，是一家集研发、生产、配送和销售于一体的海产品深加工企业，年生产海产品20000余吨。公司坐落于滨州市南港区，位置优越、交通便利。公司先后从国内外引进加工设备和检验化验设备，车间实行封闭式管理，符合国际化、标准化和规范化管理要求。近几年海鸥集团发展形势喜人，为了给公司储备更多的人才，王明总经理决定面向全国招聘总经理秘书1人、人力资源部助理1人、销售部文员3人、市场部助理1人、前台接待2人。这次招聘活动由人力资源部牵头组织。

（二）实训任务

学生以组为单位模拟这次招聘活动，扮演考官或求职者。考官分别从外在形象、言谈举止、表达能力、反应能力、专业素养等方面去考察求职者。要求考官提前设计好招聘流程，求职者设计自身形象，准备好相关求职资料。

（三）实训要求

1. 实训条件

（1）本实训在秘书办公自动化实训室设计文稿。

（2）在模拟实训室现场组织模拟进行。

（注：若无实训室，教师可就地取材，自行设计实训条件。）

2. 实训方式与手段

本实训由学生分组讨论操作，每组 10 人。

3. 实训要求与标准

（1）本项目主要为综合性实际操作的项目，4 课时完成。

（2）招聘与应聘具有很强的综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的需要。

（四）实训考核

对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。