

实训项目一

职业认知与求职实践



实训目标

1. 了解秘书、秘书工作的定义和职业内涵
2. 熟知秘书的岗位职责、角色定位和秘书工作的主要内容
3. 掌握秘书求职应聘的基本知识和技巧
4. 能够正确运用职业着装礼仪
5. 掌握函、启事、求职信、个人简历等文书的拟写



教学演练



项目导入

“十二五”期间是天地建设集团有限公司转型发展的关键时期。为了广泛网罗优秀人才、顺应集团公司快速发展的需要，2013 年年初，根据企业实际情况，天地建设集团有限公司制定了人才需求计划表和人才招聘方案，提交领导班子审批通过并开始实施。该人才需求计划表中，对各岗位的需求数量、岗位职责和任职要求进行了详细说明。按照计划，此次需招聘秘书类岗位人员 4 名，其中总经理秘书、综合秘书、行政文员、前台接待各 1 名。

按照公平、公正、公开和任人唯贤的招聘原则，集团公司通过专业人才市场、高等院校、报纸和网络等渠道，利用多种途径广泛发布招募帖和人才需求信息，吸引了大量人才前来求



职应聘。经过严格的筛选、考察，集团公司按计划招聘到了所需的各方面人才，也包括各个层级的秘书人员。



实训任务

任务 1 查阅网络或专业期刊等相关资料，了解不同性质、不同层次秘书人员的岗位职责和任职要求，谈谈对秘书职业和秘书工作的感性认识。

任务 2 以一名应届毕业生的身份，制作一份个人简历和求职信，以电子邮件的形式发送到天地集团公司邮箱（tdjt@126.com）。

任务 3 假如你顺利通过面试，即将成为天地集团公司的一名新员工，集团公司领导要求通过竞聘演讲会的形式对拟聘用的秘书类职位人员进行一次更全面的了解，以便确定总经理秘书人选，请根据自己的实际情况拟写竞聘演讲稿，做好竞聘该职位的相关准备。

任务 4 分组表演面试场景。每组 7 人，分别扮演求职者一（应聘前台接待秘书）、求职者二（应聘行政文员）、求职者三（应聘综合秘书）、求职者四（应聘总经理秘书）和考官一（考察职业着装、礼仪和言谈举止）、考官二（考察沟通与表达能力）、考官三（考察专业知识与综合素养）。事先准备针对该类职位的面试考评表。

任务 5 经过初试、笔试等几轮考察，有 8 名来自不同高校的中文、秘书、行政管理专业应届毕业生较符合聘用条件，为进一步考察拟聘人员的职业发展潜能，人力资源部决定组织一次面试座谈，作为最终确定聘用的主要依据之一。其具体程序是：先做三分钟自我介绍，再座谈交流，主要讨论的话题包括：谈谈对秘书职业的看法；你从事秘书工作有何有利条件；你觉得秘书在企业中的角色定位应是怎样的；谈谈中文、秘书、行政管理三个专业的联系与区别等。试分组模拟举行此次座谈会，分别扮演座谈会主持人和应聘者。

任务 6 请根据上述提供的背景材料，设想你即将成为集团公司办公室秘书，为自己设想一段在某个场景与集团公司总裁、办公室主任、人力资源部经理和办公室同事初次见面时的对话，可自行编写场景剧脚本。



实训平台

1. 实训环境创设

（1）硬环境。实训场地：模拟会议室、多功能教室、模拟办公室；实训设备：计算机、打印机、复印机、订书机、请帖等；投影仪、麦克风、音响等。

（2）软环境。根据教材提供的案例素材或虚拟工作情景，播放 PPT 多媒体课件或相关视频影像资料，布置工作任务环境，组织扮演主要岗位人物角色，营造贴近秘书工作实际的职业活动场景和工作氛围。

2. 实训教学互动

(1) 教师引导。说明本实训项目的目标,介绍所涉及的秘书专业知识点与职业技能点,导入真实的秘书工作情境,提出实训任务和要求,指导并跟踪实训过程,及时进行有针对性的点评指正。

(2) 学生融入。明确实训目标,了解实训涵盖的相关知识与技能,有意识地置身秘书工作环境,进行角色转换,接受工作任务开始实训,记录实训过程中出现的问题与不足,结合实训老师的指导进行改正与再训练。

(3) 师生交流。学生及时总结实训环节的收获、经验,撰写实训心得体会,老师组织开展集中交流或分组交流,为学生课后实训提出有针对性的意见,并听取学生对实训教学的改进建议。

3. 实训方式方法

观摩视频资料/提交文案/角色扮演/设备实操/开放式讨论/自由辩论/即兴演讲/案例赏析/实地参观考察/社会调查。

4. 实训学时建议

课堂实训 4 学时,课外实训 4 学时。

5. 实训卡片资料

卡片 1-1

天地建设集团有限公司秘书类职位描述

总经理秘书 需求数量: 1

职位描述 1. 负责公司年度工作总结及总经理讲话稿的拟写; 2. 负责总经理办公室电话的转接、记录工作和总经理来往传真、信件收发、递送; 3. 掌握总经理的日程安排,为总经理接见访客做好预约工作,协助总经理做好来宾的接待工作; 4. 与公司内外部建立良好的协作关系,建立起正常和广泛的信息网络; 5. 负责收集、整理、归档公司各部门提报的各类资料; 6. 在总经理授权范围内,负责与相关部门进行协调、沟通,并进行监督管理; 7. 做好总经理办公室与公司各部门之间上传下达、沟通协调工作; 8. 完成领导交办的其他临时性工作任务。

任职要求 1. 年龄 24~26 岁,文秘、中文、行政管理等相关专业大学本科以上学历,形象气质良好; 2. 两年以上大中型企业总经理秘书工作经验; 3. 熟悉计算机操作和办公软件应用,持驾照和秘书职业资格证书者优先; 4. 具有优良的职业道德,工作勤奋,责任感强; 5. 语言表达能力强,文笔良好,普通话标准,英文会话熟练。



综合秘书 需求数量: 1

职位描述 1. 负责公司各类文书的草拟; 2. 负责公司重大事件、重要活动的新闻报道、对外宣传工作; 3. 负责公司会议的资料准备和会务工作; 4. 负责公司网站的基本维护、内容更新和管理; 5. 负责公司内部刊物的编辑发行和企业文化宣传工作; 6. 负责公司证照的年检等工商事务; 7. 负责公司大事记的编写工作; 8. 做好办公室日常行政事务和领导交办的其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~26 岁, 文秘、新闻、中文专业本科以上学历; 2. 有较强的文字功底及表达能力, 有公开发表作品者优先; 3. 具有优秀的人际沟通与组织协调能力和服务意识, 富有团队协作精神; 4. 适应能力强, 具有出色的领悟力, 能迅速了解环境、进入角色; 5. 有较强的责任心和自律性, 工作认真、细致, 应变能力强, 具备处理突发事件的能力; 6. 工作积极、主动、有条理、效率高; 7. 熟练掌握计算机操作及各种办公软件的使用; 8. 具有房地产行业工作经验者优先考虑。

行政文员 需求数量: 1

职位描述 1. 负责录入文字、复印文件及收发传真等; 2. 管理档案、通讯录等文件资料, 负责日常办公用品发放、登记管理, 办公室设备管理; 3. 员工考勤统计及外出人员管理; 4. 客户资料的保存、业务汇总。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 口齿清晰、耐心细致、有责任心和亲和力; 3. 熟悉办公室行政管理知识及工作流程, 熟悉公文写作格式, 具备基本商务信函写作能力, 熟练运用 Office 等办公软件及日常办公设备; 4. 有良好的沟通协调能力、团队精神与抗压能力和优秀的服务意识。

前台接待 需求数量: 1

职位描述 1. 负责前台电话的接听和转接, 做好来电咨询、记录与传达工作; 2. 负责来访客户的接待、基本咨询和引见; 3. 严格执行公司的接待服务规范, 保持良好的礼节礼貌; 4. 负责公司前台和接待室的卫生清洁及桌椅摆放, 并保持整洁干净; 5. 接受行政经理工作安排并协助行政文员做好办公室其他工作。

任职要求 1. 年龄 22~24 岁, 文秘或相关专业大专以上学历; 2. 女性, 身高 1.65 米以上, 形象气质佳, 普通话标准; 3. 办事认真踏实, 勤快真诚, 乐观开朗, 大方稳重, 责任心强; 4. 具有基本的礼仪知识, 优秀的沟通及表达能力, 能熟练操作计算机及相关办公软件; 5. 有酒店、物业或高档公寓同岗位工作经验者优先。

卡片 1-2

第十二届秘书人才大型专场招聘会 邀 请 函

各用人单位:

××人才市场已成功举办了 11 届秘书人才大型专场招聘会,为 1100 多家企业在专场招聘会中寻找到紧缺的中高层管理、工程技术、市场营销等各类人才,据不完全统计已帮助 5000 多名求职朋友实现了就业。为进一步发挥人才市场配置人才资源的基础性作用,搭建好人才交流服务平台,满足广大用人单位对各类人才的需求,××人才市场凭借丰富的办会经验,根据广大用人单位的要求,将举办第十二届秘书人才大型专场招聘会。现将大会具体安排通知如下:

一、大会时间:2013 年 4 月 21 日(周日)上午 8:30~12:30

二、大会地点:星城大道 324 号

三、主办单位:××人才市场

四、参会对象:各类企事业单位

五、参会费用

1m×2m 展位:300 元/天(500 元/2 天),高级人才洽谈室:500 元/天(800 元/2 天),会员单位实行 6 折优惠。招聘会会员卡:800 元/8 场(赠送网络招聘一个月,人才查询 60 份,时间期限一个月)。

六、大会宣传

为使招聘会圆满举办,我们将通过各大新闻媒体,开展全方位、立体式的广告宣传和信息发布,在××人才网上开辟招聘大会专页,免费发布参会招聘信息;利用《××日报》招聘专版做本次招聘会形象宣传,提前三天预订的客户可在 4 月 19 日(周五)、4 月 20 日(周六)《××人才报》上发布招聘广告。大会将为参会单位免费制作精美彩色喷绘海报一张(120cm×90cm 规格),请将海报内容于 4 月 15 日前以电子邮件形式发送至本市场邮箱。

七、办理程序:参会单位提前 3 天将本单位营业执照副本复印件、报名回函等相关信息传真至本市场(传真号码:6776262),提前或现场缴费。

八、注意事项

招聘单位不得以任何名义向求职者收取任何费用;参会单位遇到工作人员服务不主动、不热情、不周到或工作失误的情况,可以向客户服务部投诉,投诉电话为 5228833。

九、报名电话: 6776533 6776528

联系人: 刘先生 周小姐

E-mail: ××rcsc@××rcsc.com

××人才市场

2013 年 1 月 22 日



卡片 1-3

秘书类职位招聘面试参考试题

1. 请介绍一下家庭背景和个人情况（中文或英文）。
2. 请就秘书工作方面所具备的专业技能做一个简要说明。
3. 能否告诉我为什么要到我们公司应聘秘书？
4. 这次我公司招聘总经理秘书/综合秘书/行政文员，你在这方面有哪些优势？
5. 一个合格的秘书应具备哪些特质？
6. 秘书如何与上司处理好关系？
7. 如何看待你以前的工作？为什么离开以前的单位？
8. 你认为自己存在哪些缺点？
9. 我们公司也不苛求完美无缺的职员，你对薪金有何看法？
10. 你对加班有何看法？



进阶实战



情景描述

解读华为的升职通道：从秘书开始的启发

众所周知，艰苦奋斗是华为文化的魂。而华为培养人才的方法却鲜为人知。在庞大的人力资源范围内，聚焦华为的任职资格治理，无疑会给更多快速发展的企业以启发。

猎头公司与华为的生意往来似乎永远都是单向输入。“华为员工的流动性并不小，但很少是被挖走的，大多数是主动出去创业的。”华为集团人力资源部的一位经理李元（化名）把这种现象归功于华为对员工的任职资格治理。

借鉴英国 NVQ 企业的行政治理资格认证，华为建立了文秘人员的行为规范，提高了工作效率，还解决了秘书的职业发展通道问题，极大地促进了秘书的积极性。

1996 年，随着自主开发的 C&C08 交换机市场地位的提升，华为的年度销售达到了 15 亿元，这标志着华为结束了以代理销售为主要赢利模式的创业期，进入了高速发展阶段。但随着生产规模和员工队伍的迅速膨胀，华为的治理层次不断增加，其中仅秘书就有 500

名，这些秘书在公司各级治理层面和交叉点上工作，为推动公司的治理和发展发挥着重要作用。

华为的秘书学历普遍较高，基本是大学本科毕业，一开始进华为大都看重高工资，说自己什么都能做，便做了秘书。但几个月后发现自己主要是做一些文件收发、资料录入、会议召集等工作，时间一长，觉得秘书似乎就是打杂，便不想做了。

1998年，华为派出当时的副总裁张建国到欧洲考察，看一下其他企业以往走过的路。张建国在考察中发现久负盛名的英国 NVQ 企业的行政治理资格认证并非徒有虚名，不但在很大程度上解决了秘书的职业发展通道问题，而且能极大地促进秘书的积极性。

华为在引进 NVQ 体系的试点工作中，组织文秘和有关管理人员对国际企业行政管理标准进行了认真的学习，对照标准要求来考核工作，使员工们明确了工作改进的目标和文秘人员的职业发展通道。

刚开始，文秘人员对实行的英国 NVQ 企业行政治理资格认证并不适应。李元也觉得非常简单，不知考核的目的何在。“就一些平常的工作指标，觉得对工作没有什么提高作用。”

在学习的同时，人力资源部反复探索秘书的任职资格，华为依照英国 NVQ 企业行政管理标准体系建设公司人事管理和人员培训的平台，确定了文秘工作规范化和职业化的目标，并根据公司自己的实际情况修订和细化了文秘资格标准，建立了一套符合华为实际的有多个级别和任职资格考评体系。华为还建立了资格认证部，组织培训了专门人员负责文秘人员的考评工作，同时还带动了公司员工的工作培训。

在此原则指导下，打字速度、会议通知、会议所用的文具、会议过程管理、做会议纪要的方法，办公室信息管理，各个部门的流程连接等成为华为秘书的任职资格。比如开会前半小时打电话落实一下，职业化水平就体现在这样的细节中。

资格体系做好后，秘书们终于明白了自己发展的方向。华为秘书的职业能力迅速提高，像电脑管理、文档管理、电话处理，别的单位得招三个人来做，在华为一人足以。省下了工资、管理费用、办公空间，效率还更高。

随着学习的深入，李元和其他秘书们才逐步熟悉到：工作效率的提高是建立在有序的工作之上的，任职资格认证帮助企业建立工作秩序，从而提高了工作效率；要处理好例行公事之外的工作，需要有思路，资格认证正是提供一个思路、一个想法，帮你找到处理问题的共性，建立一种逻辑思维上的顺序，从而提高工作效率。任职资格认证的思路就是建立一个文秘行为规范，以及达到这一规范的机制。

经过几个月的单元考评后，李元感觉自己似乎被一个具备全面素质的优秀秘书指引着工作一样。考评中对照文秘标准来检查自己的工作，有差距时会感到自责或恍然大悟，达到标准要求时会感到一种满足。考评员与自己的关系是帮自己早日达标，从而使员工在考评过程中能够比较自如、正常地发挥自己的能力。

华为承诺考评合格的申请人可以获得中英机构联合颁发的国际职业资格证书，该证书可以得到社会的认可，对员工来说，这是对他们自身价值的认可。为保证考评工作的质量，华



为在试点工作中根据英国 NVQ 体系的要求实行了内外部督考的制度。通过督考工作,公司以推动员工达标为共同的目标,上下协调一致,促进了华为公司各治理层次之间以及上下级之间关系的改善。

一年后,在普考阶段参加考评的华为秘书就达到了 300 多人,完成 1 级考评的人数达 180 人,考评优秀的秘书可以到市场部锻炼,也可以获得逐步的提升,秘书的职业发展通道被打开了。

(资料来源: <http://tech.sina.com.cn/t/2007-10-21/15141805382.shtml>, 有删改)



训练任务

任务 1 阅读该则案例,并收集类似素材,组织在全班进行集中学习交流。

任务 2 2000 年,“国际行政管理者协会”宣布将沿用了近 50 年的“国际秘书周”和“国际秘书日”的名称改为“国际行政专员周”和“国际行政专员日”,与当今不断变化的工作名称和职责增加保持一致。结合所掌握的知识,查询收集各种典籍和秘书学专业教材对“秘书”一词的定义,谈谈你对秘书职业名称变化的理解。

任务 3 你周围的人们是否有对秘书概念和秘书职业存在片面理解的现象?分析讨论造成这种价值取向和认识误区的原因。试以小组为单位,召开一次原因分析会议。要求安排好会议主持人、会议记录员。

任务 4 为什么“华为员工的流动性并不小,但很少是被挖走的”?如果身处这样的企业担任秘书,你会有何感想?

任务 5 你如何看待华为公司的秘书职业发展通道问题?调查了解学校往届秘书专业毕业生所在单位对秘书人员职业生涯是如何进行规划的。

任务 6 纵观国家历届领导人和各级领导干部,他们中很多都是从秘书做起或是有过秘书工作经历者,通过各种途径搜索有关案例和故事,谈谈秘书工作经历对人生职业发展有何作用。

任务 7 国家劳动和社会保障部自 1998 年推行秘书职业资格认证以来,每年都有成千上万的人报名参加资格鉴定考试,近年来以对秘书职业进行资格认证鉴定的机构和颁发证书名目也在不断增多。你参加了何种证书的培训鉴定?你和周围的人是如何评价这些不同的秘书资格证书的?

任务 8 组织一次针对全校大学生的校内调查活动,主题为“你心目中的秘书”。要求设计好调查问卷,自行组织好调查队伍,深入调查了解其他专业学生对秘书专业、秘书职业、秘书工作等的看法、观点。建议采取随机访问、问卷调查、座谈会等多种方式进行。模拟演练随机访问和座谈会调查的场景。

任务 9 假如你校涉外秘书专业需进行课程结构调整,请你在进行入企调查的基础上,从学生的角度为学校提供一份建议书,并针对现代涉外企业秘书所应具备的知识能力结构,设计一份课程安排表(分学期)。

任务 10 学校勤工助学指导中心办公室急需两名兼职秘书，现面向秘书系进行招聘，作为秘书系学工办助理，请迅速组织全班同学报名，协助组织一次竞聘会。竞聘会的环节包括：递交个人简历和求职信；1 分钟现场自我介绍；1 分钟形象展示；8 分钟竞聘演讲。



能力拓展

拓展 1 秘书职业认知训练

1. 秘书工作内容

秘书的主要工作包括：参谋辅助决策工作、信息调研工作、文书处理和档案管理工作、会务工作、公关接待工作、督办督察工作、行政事务工作、协调工作及上司交办的其他工作，如表 1-1 所示。

表 1-1 秘书主要工作一览

主要工作	具体内容列举
参谋辅助决策工作	为上司决策提供参考意见或建议，发挥参谋辅助作用
信息调研工作	建立良好的信息网络，保持畅通的信息渠道，广泛地从多方面收集信息，并对信息及时整理、筛选、加工、储存和利用
文书处理和档案管理工作	包括文书拟写、收发文处理和文书立卷归档、检索查阅等
会务工作	主要包括会议的前期筹备、会中服务和会议善后工作
公关接待工作	包括公务（商务）接待和来电、来信、来访、投诉等的处理
督办督察工作	按照领导的批示和既定的工作安排，对负责承办的部门和责任人员进行定期的督促和检查，协助做好必要的沟通工作，以保证承办事项按时贯彻落实
行政事务工作	包括办公室零用现金管理、生活管理、办公环境管理、车辆管理等
协调工作及上司交办的其他工作	包括协助上司查找资料，代表上司接待客人，探望、慰问生病员工，了解、处理某些临时任务等

2. 秘书职业技能

一般而言，秘书工作的复杂性、综合性和秘书活动的丰富性、广泛性，需要秘书从业人员具备多方面的能力和专业素养。可以说，秘书既是一个极其普通的职位，又是集多种技能于一身的全才，因而有人说：“优秀秘书的招聘难度丝毫不亚于招聘一个高级工程师。”

综合而言，秘书人员应具备的能力可以分为两种：一是办事能力，包括计算机和办公设备操作能力、参谋辅助能力、信息服务能力、调查研究能力、统计分析能力、编辑能力等；



二是沟通能力，包括公关交际能力、口头表达能力、书面沟通能力（文书写作能力）、组织协调能力、应变能力、团队合作能力等。此外，秘书人员还应具备较强的执行力、获取新知识的能力和掌握两国以上语言等多元化才能。从日本某高校秘书专业课程设置的情况，如表 1-2 所示，我们可以大概了解日本社会对秘书人员的职业能力和素质要求。

表 1-2 日本高等院校秘书学科课程门类设置

课程门类		培养目标	课程设置
教养教育科目	向上分野表现力	类似我国的基础课但又不完全相同，主要是进行秘书的素质培训，既有知识、修养，又包括文艺、体育等在内	体育（健康体格）与书法两科
	人文教养		文学、戏剧、音乐、美术与儿童文化
	社会教养		国际知识（类似于世界历史、地理与世界文化、政治等）；现代社会（主要指日本国内的社会文化、经济、政治以及社会服务事务）
	科学教养		妇女科学；环境科学；自然科学；健康科学；生活科学；情报科学
专门教育科目	秘书基础知识	即秘书学科专业基础课和专业课，主要培养秘书专业素养和业务技能	秘书概论、社会心理学、人格心理学、人间关系（近似我们的人际关系与公共关系）论、经营管理概论等
	秘书实务		秘书实务、文章写作、会话表现、英语作文、英语会话、中国语会话、文书处理实务
	相关学科		会计学；簿记；情报处理；服装艺术；事务机器（办公自动化）；书道、茶道、广告事务、音像录放、旅行参观事务、时事形势研究等
职业教育科目	社会职业教育训练	培养作为一种遍及各行各业的社会职业的通用素质	社会职业概论；职业伦理（职业道德、纪律等）；公务员法规（政策）

（资料来源：<http://www.51test.net/show/79787.html>）

【拓展训练】

1. 作为一名秘书专业毕业生，最应具备的专业技能和职业素养是哪些？对照自身现状，检查自己对秘书职业技能的掌握情况，并制订一份学习提升计划。

2. 结合日本高等院校秘书学科课程门类设置情况，探讨自己学校秘书专业课程设置是否科学、系统和富有特色；或组织对全市高校秘书专业课程设置情况开展一次调查分析。

拓展 2 求职应聘实践训练

高校毕业生是当今社会重要的人力资源，已成为人才市场上一支重要的生力军。随着高校大规模的连年扩招，在校大学生人数急剧增加，毕业生人数也越来越多，大学生就业难问题也越来越受到人们关注。面临毕业求职，如何提升自身的就业能力呢？

作为应届毕业生，首先要对自己的综合素质有个客观的评价，避免在面试时出现“展示不足”或“言过其实”的现象；其次要对所应聘单位的背景有所了解，做到有备而来；再者要就常见的面试问话题目进行试答准备；最后还要注意自己的仪表和形象，做到着装得体，举止文雅、大方，形象俱佳。

1. 了解用人单位的基本情况

一般来讲，用人单位的情况应包括以下几个方面：用人单位的准确全称；用人单位的隶属关系，如县属单位要搞清上级主管部门，省直单位要搞清主管的厅、局，中央直属单位要搞清主管部、委、总公司等情况，私企、外企单位要弄清投资主体等情况；用人单位的联系方式，如人事部门联系人、电话、通信地址、邮政编码等；用人单位的所有制性质（全民、合资、私营等）；用人单位需要的专业方向、使用意图、具体工作岗位、工作地点等；用人单位的规模、发展前景、地理环境、经营范围和种类等；用人单位对所需人才的具体要求；用人单位的福利待遇（包括工资、福利、奖金、住房等）。

2. 做好应聘面试的准备工作

面试者要在短暂的时间内将自己的知识、能力、综合素质等展示给考官，给考官留下好的印象。为此，参加面试前应做好以下充分准备。

（1）提前两周准备面试计划，以免太匆忙仓促。

（2）精心准备毕业生推荐表，内附一张个人半身照。

（3）准备好与求职相关的证明材料，如各科考试成绩表，各类获奖证书，外语、计算机等等级考试证书，各种创作、科研成果等复印件。

（4）自我检查面试时能否将所学知识做系统的展现，特别要熟悉掌握自己各方面情况，如学过哪些课程、哪些与应聘工作有关，自己有何能力、个性、爱好、特长。

（5）总结一下自己大学期间有哪些突出的成绩，如获过何种奖励、参加或主持过哪些重大活动，参加过哪些公益活动（如义务献血）等，以在面试时充分展示自己的优势。

（6）尽量详细地了解用人单位的情况，如工作性质、业务范围、就业特色及发展前景等。根据专家调查，如果你对用人单位较熟悉，有75%的主试者会对你产生好感。

（7）向有关老师、同学（学长）请教面试的一般过程和技巧，并与同学或朋友进行模拟面试，听取他人意见。

（8）保持良好的精神状态，鼓足勇气，要有赢的信心。

3. 注意面试时的礼仪礼节

在求职面试时，礼仪是毕业生呈给招聘单位的“名片”，是一个人修养、道德的外在表现。因此，毕业生应该把握面试的基本礼仪，给对方留下良好的“第一印象”。

（1）面试时着装要正式，包括服装、包、鞋、发型，以得体、干净、整洁为原则，应尽量表现得职业化。一般以选择传统的正装为宜，男装要求同色配套，而女式套装可以在不同



套之间进行搭配，注意女生的裙装不要太短、太暴露，提包不能过于卡通、另类。男生头发不可以太长，面试前洗澡，身上不能有异味。女生不要浓妆艳抹，不要佩戴夸张的饰物。面试前10分钟应再整理一下仪容，不要满头大汗或气喘吁吁。建议嚼块口香糖，有助于镇定。

（2）参加面试特别要注意遵守时间，一般要提前到达，不要迟到，以表示求职的诚意，给对方以责任感。

（3）大多数面试时会有数位毕业生等待面试，再由接待人员视面试情况一一引见，在引见之前，千万不可因等候时间长而急躁失礼，你的失礼，也许稍后就会传到主试人的耳中。

（4）当轮到你时，进入面试室前应轻轻敲门，等到室内传来回应声才能进入，切忌冒失进门。进入面试室要等对方说“请坐”之后，自己才能坐，并应说声“谢谢”，然后徐徐地向面试人轻轻点头致意，等候询问的开始。

（5）面试坐姿要端正，脚放在本人座位下，不可任意伸直，切忌跷二郎腿并不停抖腿。两臂不要交叉在胸前，更不能把手放在邻座椅背下，不要给人一种轻浮傲慢、有失庄重的印象。

（6）面试态度要热诚，又要脸带笑容，保持微笑，有问必答，切忌板起面孔，爱答不理。回答考官问题要注意和对方目光接触，不要眼神游离。最好把目光集中在主试人的额头上，且眼神自然，以传达你对别人的诚意和尊重，切忌东张西望，以免给人一种三心二意的印象，更不能在主试人身上扫视、上下打量，以显得无礼。调查显示，面试成功者，90%都有热诚的态度。

（7）面试时将对方和自己的发言比率最好定为6:4，切忌把面谈当做你或他唱独角戏的场所，也不能打断主试人的提问，以免给人以急躁随意、鲁莽的坏印象。

（8）交谈时要姿态端正、自然、放松，切忌做一些捂嘴、抠鼻孔、掏耳朵之类的小动作，以免引起考官的反感。回答问题时语速适中，口齿清楚。

（9）参加面试要放亮眼睛，观察环境，见机行事，先要寻找周围环境中有什么地方需要你做什么。虽然是件不起眼的小事，有时会成为你面试成功的契机，因为这有利于彼此情感的交流和气氛和谐，让对方接纳你。

（10）面试结束时，应一面徐徐起立，一面以眼神正视对方，趁机做最后的表白，以突显自己的满腔热忱，比如说：“感谢您给我一个面试的机会，如果能有幸进入贵公司服务，我必定全力以赴。”然后欠身行礼，说声“再见”，轻轻把门关上退出面试室。

【拓展训练】

1. 模拟组织一场秘书人员招聘会，分别扮演招聘考官和应聘面试者，进行求职简历设计、着装和形象设计、模拟面试、英文自我介绍等。

2. 以小组为单位，就“如何提升秘书专业学生求职就业能力”进行交流讨论。小组成员先对自身求职择业心态、知识能力结构等进行自我剖析，再进行互评，互相查找问题，提出改进的措施和努力的方向。



实训小结

1. 绘制本项目知识、技能点网络图。
2. 填写实训项目小结记录表。
3. 梳理本项目实训结果性材料。

实训项目小结记录表

实训项目名称		实训时间	
实训地点		实训指导老师	
我在本次实训中扮演何种角色？			
通过本次实训我主要获得了哪些方面能力的锻炼和提高？			
在实训过程中我发现了自身存在的哪些问题和不足？			
我对优化完善本实训项目有哪些意见和建议？			
实训表现自评：			

填写说明：1. 此表适用于实训项目结束后个人及时总结实训心得体会。

2. 扮演角色主要为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

3. 实训表现自评主要从实操技能、专业知识掌握情况和团队协作情况等方面进行。



实训项目结果性材料与成绩考核表

实训项目名称					
实训时间			实训基地		
实训人员			实训指导老师		
实训任务完成情况					
实训任务	实训形式	任务比重	参与角色	成果提交与展示质量	
				自评分 (占 20%)	小组评分 (占 30%)
任务 1					
任务 2					
任务 3					
任务 4					
任务 5					
任务 6					
任务 7					
任务 8					
实训小结					
实训指导老师评语（实训亮点、改进建议）：					
指导教师评分（签名）：_____年 月 日					
实训成绩综合评定：					

填写说明：1. 实训人员参与角色为：☐独立作业 ☐主持（组织） ☐主要参与 ☐配合（协助）。

2. 实训成绩计算方式: 实训成绩 = 自评分 $\times$ 20%+小组评分 $\times$ 30%+指导老师评分 $\times$ 50%, 小组评分可由小组长评分或由小组成员互相评分计平均分。

3. 此表适用于教学演练环节实训任务考评, 进阶实战环节训练任务考评可参考此表执行。