

基于职业能力提升的秘书人才培养策略探讨

王童谣

山东管理学院人文学院, 中国·山东 济南 250357

摘要: 随着现代职场对秘书岗位综合能力要求的不断提高, 如何有效提升秘书人才的职业能力已成为职业教育中的关键内容。论文探讨秘书人才职业能力提升的策略, 分析职业能力在秘书培养中的重要性及其核心能力要素, 构建涵盖培养目标、课程优化、实训和考核机制的培养体系, 提出基于工作场景的实训教学、双导师制、软技能和职业素养教育等提升策略, 并在信息化背景下, 通过技术手段构建培训平台和多媒体资源, 推动秘书人才培养的创新发展。

关键词: 秘书人才培养; 职业能力提升; 实训教学; 信息化培训

Discussion on the Secretarial Talent Training Strategy Based on Professional Ability Promotion

Tongyao Wang

School of Humanities, Shandong University of Management, Jinan, Shandong, 250357, China

Abstract: With the continuous improvement of the comprehensive ability requirements for secretarial positions in modern workplaces, how to effectively enhance the professional abilities of secretarial talents has become a key content in vocational education. The paper explores strategies for enhancing the professional abilities of secretarial talents, analyzes the importance and core competency elements of professional abilities in secretarial training, constructs a training system that covers training objectives, curriculum optimization, practical training, and assessment mechanisms, proposes improvement strategies based on work scenarios such as practical training, dual mentorship, soft skills, and professional ethics education, and constructs training platforms and multimedia resources through technological means in the context of informatization to promote innovative development of secretarial talent training.

Keywords: secretary talent cultivation; enhancement of professional abilities; practical training teaching; information technology training

0 前言

随着现代企业对秘书人才职业能力要求的不断提高, 探讨基于职业能力提升的秘书人才培养策略显得尤为重要。论文通过剖析秘书人才职业能力结构, 构建科学的人才培养体系, 并探讨多种提升策略, 以期为企业培养更多高素质的秘书人才提供参考。

1 职业能力在秘书人才培养中的重要性

职业能力在秘书人才培养中至关重要, 因为秘书岗位要求的不仅是基础办公技能, 更强调高效沟通、组织协调及应变处理的综合能力。这种职业能力直接关系到秘书能否在复杂多变的工作环境中迅速响应、准确支持、有效执行, 并为管理者提供可靠的服务。同时, 随着信息化和职场环境的快速发展, 秘书岗位逐渐向专业化、智能化转型, 进一步提升了职业能力的要求。因此, 在秘书人才的培养中, 应以职业能力的全面提升为核心, 以适应现代职场的需求并提升职业竞争力。

2 秘书人才职业能力结构分析

秘书人才的职业能力结构主要包括基本技能、专业技

能、管理能力和职业素养四个方面。基本技能如文档处理、信息整理、会议安排等是秘书岗位的基础, 而专业技能则涉及高级文案撰写、信息处理与保密工作。管理能力尤为重要, 包括时间管理、事务统筹和资源调配, 能够帮助秘书在多任务环境中保持高效。职业素养则贯穿始终, 如职业道德、责任心和沟通能力等, 确保秘书在高压环境中维持稳定的工作状态并能与他人协作。该职业能力结构既保证了秘书的日常工作执行力, 又为其在复杂职场环境中提供了全面的职业支持。

3 基于职业能力的秘书人才培养体系构建

3.1 秘书人才培养的目标与原则

秘书人才培养的目标在于培养具备多样化职业能力、能够适应多种职场情境的高素质秘书。具体目标包括确保秘书掌握必要的沟通、协调、组织能力, 同时具备文案写作、事务管理、信息处理等专业技能, 并且形成强烈的责任感和职业道德。秘书人才培养应坚持以下几项基本原则: 实用性原则, 确保所学知识能够在职场中直接应用。职业适应性原则, 帮助秘书人员适应并胜任多元化的岗位需求; 持续性原则, 培养秘书在职场中的自我更新与自我提升能力, 以适应

信息化时代对秘书岗位提出的动态需求,以上目标和原则的确立,将秘书人才培养的方向更明确地聚焦在职业能力和职业素养的提升上,为培养具有职业敏锐性和较强职场适应能力的秘书打下基础。

3.2 秘书人才培养课程体系优化

秘书人才培养课程体系的优化需要紧贴岗位实际需求,科学组合基础与专业课程,以满足现代职场对秘书人员的多样化需求。基础课程方面,应包括商务沟通技能、办公自动化软件应用、文档管理、事务统筹等内容,为秘书的日常工作提供可靠的知识支撑。专业课程则需围绕秘书岗位的核心能力进行设置,如项目管理、时间管理、信息分析、会务管理、文案写作、合同与档案管理、信息保密等模块,确保秘书人员在应对各类职场场景时具备较强的业务能力。同时,随着职场数字化进程加速,课程体系应增设信息化办公技能,如OA系统、数据分析工具、在线协作平台等的应用,提升秘书在信息技术方面的综合素养^[1]。

此外,培养课程体系应关注软技能的提升,秘书作为管理辅助者,其跨部门沟通、协作能力、情绪管理能力、应变能力等是日常工作中的关键。特别是跨文化交流、对上级意图的准确理解及转化、部门间资源调度与协调等内容,帮助秘书在多样化的职场场景中保持良好的工作状态。为确保课程体系的实效性,需根据行业需求动态调整课程内容,及时引入现代秘书工作中急需的知识和技能,确保秘书人员在职场上保持前沿优势。

3.3 职业能力提升的实训与考核机制

职业能力的提升依赖于系统的实训和科学的考核机制,这不仅是秘书人才培养的重点环节,也是培养效果的关键体现。秘书人才的实训应基于实际工作场景,模拟真实的职场环境,使学员在角色扮演中获得“身临其境”的体验。实训内容包括会务安排、档案管理、日程统筹、接待客户、跨部门协作等,帮助学员强化在实际情境中的应对能力。同时,实训课程需设置跨部门的任务模拟,增强秘书人员在复杂场景中的沟通协调与资源统筹能力。通过长期实训,学员可系统地掌握秘书职业中必备的核心技能,并有效提升其工作适应性。

考核机制是对秘书职业能力培养成果的具体检验,考核应采用多元化、过程化的评价模式,从不同层面考察学员的职业能力。具体考核形式包括课堂实践考核、综合实习评估、工作案例模拟、现场任务分解与执行等,以评估学员的组织管理能力、工作协调能力和应变处理能力。情景模拟考核可以设置突发事件、复杂任务场景,观察学员的决策能力、沟通技巧及压力下的应对水平。

4 秘书人才职业能力提升的策略探讨

4.1 基于工作场景的实训教学模式

基于工作场景的实训教学模式是秘书职业能力培养中

的核心策略之一,旨在通过模拟真实工作情境,让学员身临其境地体验秘书岗位的实际操作。此模式中,课程设置和场景设计需紧密贴合日常工作,如会议安排、客户接待、文档管理、资料整理等常见任务的模拟。通过还原职场场景,使学员熟悉岗位流程、加强角色认知,提升其在实际工作中处理问题的能力。此外,可以加入突发情况的模拟,如临时会议通知、突发工作安排、客户投诉等,考验学员的应变力与抗压能力,使其在真实职场中能够更加灵活地应对各种挑战。通过工作场景的反复训练,学员能够积累宝贵的职场经验,并逐步形成职业敏感度和责任意识。

4.2 双导师制在秘书人才培养中的应用

双导师制为秘书人才培养提供了个性化、深度化的指导模式。此制度通过配备一名学术导师和一名实践导师,形成理论与实践相结合的教学体系,提升秘书人才的职业能力。学术导师主要负责帮助学员打牢基础知识,培养其分析和解决问题的能力,并系统传授秘书岗位所需的理论知识。实践导师则是行业或企业中具有丰富工作经验的专业人士,通过分享实战经验、传授实用技巧,引导学员在真实工作环境中成长,积累实操经验。在双导师制下,学员既能通过学术导师学习系统的职业知识,又能在实践导师的指导下获得一手工作经验,有效提升学员的适岗性和综合竞争力。此外,双导师制还能够根据学员的个性化特点量身定制培养计划,帮助学员在职业技能和职业素养两个方面取得全面提升^[2]。

4.3 软技能培养策略

秘书岗位对软技能的要求尤其重要,软技能不仅直接影响秘书的工作效率,还关系到其职场人际关系的建立和管理。软技能的培养策略应包括沟通能力、协作能力、应变能力等多方面内容。沟通能力方面,需训练学员在对内对外沟通中的语言表达、倾听与反馈技巧,使其能够在跨部门和客户交流中准确传达信息。协作能力方面,通过团队合作项目和跨部门模拟任务训练,培养学员的团队意识与合作技巧,使其在处理事务时更具协调性。应变能力方面,可设置突发事件、时间紧张的模拟情境,提升学员在压力下的自我管理能力和高效处理能力。此外,还需关注情绪管理和问题解决能力,使秘书人员在面对高压或突发情况时,能够稳定心态并快速做出合理决策。通过系统的软技能培养,秘书学员将能够在复杂职场环境中灵活应对,并以积极的态度和专业的技能完成各类任务。

4.4 职业素养与职业道德教育策略

秘书作为企业的重要支持角色,其职业素养和职业道德在职场中至关重要。职业素养包括责任感、主动性、严谨性和保密意识等,是秘书人员在岗位中保持专业水准的重要保障。职业道德方面,秘书应具备强烈的服务意识、诚信意识,并对公司信息保密。教育策略应通过实际案例分析、道德情景模拟等方式,帮助学员深刻理解职业道德的内涵与重要性。例如,通过分析违反职业道德的案例,引导学员思考

如何在类似情境中做出合乎道德的选择。与此同时,培养过程中可采用评价与反馈机制,督促学员在日常学习和实训中践行职业素养和职业道德标准。此外,秘书人员的责任心和敬业精神也是职业道德教育的重要内容,通过榜样示范、岗位责任意识教育等方式,帮助学员养成严谨、负责的工作习惯。这些教育策略将秘书学员塑造成符合现代企业需求、具备高水平职业素养与职业道德的专业人才。

5 信息化背景下秘书人才职业能力培养的创新路径

5.1 信息技术在秘书工作中的应用分析

信息技术的应用已经成为秘书工作中的重要支撑手段,极大提升了办公效率和管理质量。秘书在日常工作中,广泛使用办公自动化(OA)系统、电子邮件、视频会议系统、云存储和文件共享平台等工具,信息技术不仅改变了秘书的工作流程,还提高了任务处理的效率与准确性。例如,OA系统的应用让秘书可以实现日常办公事务的高效管理,文件的存储、审批流程和会议安排等工作得以自动化和数字化处理,减少了传统纸质办公的复杂性和误差率。此外,随着云技术的普及,文件共享和协作变得更加便捷,秘书人员可以随时随地处理工作任务,进行文档编辑、信息传递和任务统筹,这对秘书的工作灵活性提出了更高的要求。同时,信息技术的应用还推动了秘书岗位的专业化发展,如数据分析工具和项目管理软件的引入,帮助秘书更好地参与企业决策支持和资源管理工作。因此,秘书人才培养过程中方高度重视信息技术的应用,使其具备熟练操作各种现代办公系统的能力,并能够运用这些技术工具提升工作效率和质量^[1]。

5.2 基于信息化的秘书职业能力培训平台构建

基于信息化的秘书职业能力培训平台是秘书人才培养中的重要创新路径。该平台可以将信息技术与职业培训相结合,通过线上教学和实践训练的方式,帮助学员系统学习秘书岗位所需的职业技能和信息化应用能力。信息化培训平台应具备以下功能模块:首先,课程模块应设置秘书岗位核心技能培训课程,包括文档处理、会议管理、时间管理、客户沟通等,并结合办公自动化系统、信息管理系统的操作教学,帮助学员掌握现代办公所需的技术技能。其次,平台应设有模拟实训模块,通过虚拟现实(VR)技术或模拟办公环境,提供真实工作场景的操作训练,使学员能够身临其境地参与到会议组织、文件管理、事务协调等日常任务中,从而提升其实践能力。最后,考核评估模块通过设置在线测试和实操评估系统,跟踪学员的学习进度和技能掌握情况,帮助学员查漏补缺,及时调整学习计划。通过该信息化培训平台,秘书人才可以随时随地进行学习与实践,打破时间与空间的限

制,实现更加灵活、个性化的职业能力提升。

5.3 秘书职业能力提升的多媒体教学资源开发

在信息化背景下,多媒体教学资源为秘书职业能力培养提供了更加生动、直观的学习途径。通过开发多样化的多媒体教学资源,能够有效丰富培训内容,提高学员的学习兴趣和学习效果。多媒体教学资源的开发可以从以下几方面入手:首先,开发视频教学资源,以案例教学和场景再现的方式,帮助学员更加直观地理解秘书工作中的具体流程和操作要点。例如,可以制作会议组织流程的视频教学,从会议通知、场地安排到会议记录、后续跟进等环节,逐步演示每个环节的细节操作,增强学员的实际操作能力。其次,开发交互式课件和模拟操作系统,通过人机互动的方式进行知识点讲解和操作演练,学员可以在模拟环境中完成任务,并根据反馈及时进行调整和优化。此类资源能够提升学员的参与感和学习效果,尤其在涉及复杂办公系统的操作培训时,交互式课件能够帮助学员加深理解并灵活应用。最后,开发电子书、资料库等辅助学习资源,提供秘书岗位常见问题的解决方案、办公工具的使用指南等,帮助学员在遇到实际问题时能够随时查阅相关信息,提升工作中的应变能力与处理效率。通过多媒体教学资源的开发,秘书职业能力培训将变得更加立体化和多样化,进一步增强学员的学习体验和学习效果。

6 结语

论文通过分析秘书人才职业能力的构成及培养现状,提出了基于工作场景实训、双导师制、软技能培养及职业素养教育等提升策略。同时,结合信息化背景,探讨了秘书人才职业能力培养的创新路径,提出构建信息化培训平台与开发多媒体教学资源的必要性。这些措施有助于秘书人才更好地适应现代职场需求,提升职业竞争力。未来的秘书人才培养应持续关注职场变革,不断更新培养模式,推动秘书职业能力的全方位发展。

参考文献:

- [1] 高莉.优秀传统文化与秘书人才培养的深度融合[J].文化产业,2024(17):151-153.
- [2] 刘惠丽,苏志敏.“三创”导向的“智慧型”秘书人才培养模式研究——以西安文理学院秘书学专业为例[J].西安文理学院学报(社会科学版),2023,26(4):60-64.
- [3] 苏甲琳,梁江婷,青月华,等.基于企业需求的地方高校“笔杆子”秘书人才培养[J].老字号品牌营销,2021(4):141-144.

作者简介:王童谣(1990-),女,中国山东济南人,博士,讲师,从事中国当代文学文化研究。