

职业综合性要求秘书提升综合素质

陈静琪 章玫平
浙江树人大学

DOI:10.12238/ej.v3i4.548

[摘要] 社会管理领域的日益拓展和经济产业范围的不断发展,使得秘书职业的综合性特征越加突出,而秘书职业的综合性特征对秘书人员素质综合性要求日益提升,不仅要求秘书人员是合格的专业人才,更是一个复合型的专业人才。本文从知识、能力、素质三大方面来浅析秘书如何提升自己的综合素质以适应秘书职业综合性日益强化的趋势。

[关键词] 秘书; 秘书职业; 秘书素质; 综合性

中图分类号: C931.46 **文献标识码:** A

中国的秘书工作始于炎黄,殷商时期出现文字和秘书官职,西周时期秘书机构“太史寮”被正式确立,春秋战国时期,秘书工作和秘书官职精彩纷呈,秦汉已降直至清朝灭亡,秘书工作在2000多年的封建历史长河中,日益强化和不断完善,为封建社会的稳定和历史发展作出了不可或缺贡献。近现代以来,随着市场经济的发展和社会职业分工的细化,秘书职业在社会治理和经济文化的发展中,呈现出日益重要的作用。

秘书工作也从一开始的工作范围狭窄、机构经常变换、秘书官职名称五花八门的现象,到如今秘书职业分布社会化、秘书职能范围扩大化、秘书职业分工精细化、秘书职业培训专业化、秘书服务时空无边化、秘书服务要求效能化等。改革开放以来,秘书工作的制度化、规范化和科学化、智能化建设的日益强化,是我国秘书职业化的重要成果之一,也是适应秘书职业综合性日益强化的举措。面对秘书职业综合性日益强化的趋势,广大秘书人员需要从知识、能力、素质这三大方面来提高自己的综合素质,以适应秘书职业综合性的要求。

1 必须优化知识结构,努力成为复合型人才

随着社会的发展,人均文化程度变得越来越高,党政机关、企事业单位对秘书人员知识学历的要求越来越高,在专业上不但要求要精,更要求知识面要广,才能有能力和解决和处理工作中遇到的各种问题。因此,秘书需要具备多方面的知识,知识结构的综合性由此体现。那么秘书要具备哪些方面的知识呢?我认为有以下几点:

1.1 秘书学专业专业知识

在对秘书职业需求不断提高的社会现状下,高等教育应秘书职业发展之需,已经出现秘书学科,并拥有了不同层次的秘书专业,比如中职类秘书专业、大专类文秘专业、本科秘书学专业,甚至有秘书类的硕士博士研究生教育。

各类秘书专业培养不同层次的具备扎实的秘书专业知识和熟练的秘书职业技能、熟悉企事业单位运作的一般流程、有一定的行政管理、企业管理、财务管理等方面知识的综合性秘书人才,秘书学科已经形成自己独立的学科知识体系。虽然,成为秘书需要拥有许多不同方面的知识,也需要学会其他专业的技能,但是作为一名秘书,也有着万变不离其宗的职业法则,就是应该首先熟悉秘书专业知识,熟悉秘书人员、秘书机构、秘书工作、秘书

职业等基本理论,掌握基本的秘书职业技能,再根据不同职业对秘书岗位的不同需求向外扩展。

1.2 管理学知识

秘书,是辅助领导工作的重要助手,是领导的参谋,亦是联系领导与员工的一个桥梁,因此,秘书也要拥有管理学的知识。在作为领导的参谋助手时,要学会换位思考,以领导的角度,即一个管理者、领导者的角度来思考问题,在思想上拉近与领导的距离,为领导提供参考意见,排忧解难;在作为领导与员工沟通的中间人时,更要协调好两者的关系,辅助领导,帮助管理好公司的事务。秘书作为领导的左膀右臂,需要负责许多领导的日常事务,诸如会议工作、领导的差旅工作、访客的接待等,都需要秘书以一个管理者的角度去安排好各项工作,所以管理学的知识也是必不可少。

1.3 公共关系学知识

人是群居动物,很难脱离社会而单独存在、单独生活。同理可得,一个由众多的“人”组成的组织也是如此。在现在的社会中,公关活动变得随处可见。公关活动可以说是一种组织与外界、与公众交流的手段。随着科技的发展,公关的渠道也变得越来越多,许

多组织都会用不同的公关技术和公关技巧来保持自己与员工、与公众之间的关系,阐述和表达自己的想法和态度,营造企业在公众中的良好形象。包括遇到许多突发的危机事件时,也需要由公关人员来巧妙化解,挽救公司的形象,维持企业内部的整体运作方向,和维护企业与外界公众的联系。由此观之,公共关系的力量不容小觑。而在这背后,往往是秘书人员在统领大局。在领导没有剩余精力,无法照顾周全的情况下,秘书应该辅助领导,协调好公司内外的关系。对内,秘书应在领导的带领下,协调好公司内部的关系,引导员工和他们所在的各个部门朝着公司的大方向齐心协力,营造良好的企业文化;对外,秘书应该在领导授权的范围内,处理好企业与公众的关系,解决公关危机事故,打造企业对外的好形象。因此,学习好公共关系的知识,并将其合理运用,提高个人公关素养,是一名优秀的秘书应该具备的品质。

1.4心理学知识

秘书人员在心理学方面的学习,除了能够帮助秘书更好地了解自身的心理情况,知道自己某些行为的心理因素,并选择和控制好自己的行为、情绪和自己未来的发展方向之外,也为了更加轻松的工作,服务好领导。秘书在工作中,每天都面对领导、员工、客户等各色各样的人物。在谈判桌上与对手的较量、在工作中与合作伙伴的交流、在办公室里与领导的沟通,甚至是在面对冲突和矛盾的时候,都需要秘书能够“读懂”浅层文字背后更深层的含义。心理学能够帮助秘书通过眼神、行为、语言等多个方面在无声中判断出对方的“下一句话”和“下一个行为”,并且及时形成一套应对的策略。尤其是对领导思想的提取,秘书如果能够按照领导潜在的意思办事,将领导没开口的“半句话”办实,少走弯路,才是实现秘书和领导“双赢”的最佳途径。

1.5法律知识

在当今法治社会的时代背景下,法律成为了每位公民、每个组织捍卫自己权利的武器。无规矩不成方圆,秘书无论是在行政机关,还是企事业单位中,所做的大部分事情,都必须按照流程、按照法律来执行。《公司法》、《经济法》、《合同法》、《劳动法》、《商法》、《民法》、《行政诉讼法》等多部法律条文都融入在秘书的工作生活中。秘书作为领导身边的重要人物,经常跟随在领导左右,协助领导处理各种事务,与法律条文打交道是常有的事。因此,在法律与工作息息相关,却又不是每时每刻都有法务人员提供专业帮助的时候,秘书人员就更加有学习一定法务知识的必要。秘书具备法学知识,除了能让其在工作的每个程序和环节中“多留个心眼”,避免因对法律的无知而使企业的运行出现漏洞或损失,保护组织利益之外,也能保护秘书人员自身的安全。要知道,即使是某个不经意的疏忽或差错,都可能造成严重的后果。做好事前控制,才是最有效的方式。

1.6计算机知识

科技的高速发展,把许多不可能变成了可能。为了提高办公效率,秘书必须熟练应用于工作相关的办公机器和设备。提高现代化办公操作能力。现在,很多商业运营已经打破了原来的传统方法,开始采取线上线下相结合的经营模式。在技术的推动下,不难想象,未来各行各业的发展方向将更多的与互联网、与计算机挂钩。并且,技术的发展带来了信息的多样化和碎片化,大数据时代下,秘书具备计算机知识应当是一件很平常的事。它除了满足日常的办公需求之外,也为了更好的搜集和筛选资料,提取对我们有利的讯息。帮助组织在信息时代不断地与时俱进。

1.7其他专业领域的知识

秘书职业种类如今在社会上也越

来越细化了,有行政秘书、事务秘书、机要秘书、财务秘书、新闻秘书等多种多样的秘书类别。从事特殊行业的秘书人员在掌握秘书需要掌握的基本知识以外,还少不了一些与自己工作相关的专业领域的知识,诸如财务秘书就需要额外具备财务方面的专业知识,新闻秘书则需要具备新闻学的知识等。

2 必须优化能力结构,着力提升秘书强大执行力

秘书,作为应用型的人才,知识的储备是硬件,但是更加重要的是能力方面的拓展,即实践能力。在实际工作中,有许多突发情况是意想不到的,事情的发展也不会跟着书本上设定的剧情走,因此,秘书在掌握各种知识的情况下,更应该学会如何将知识转化为能力,在工作中体现出来。要完成领导交代的主要任务和履行好自己的职责,秘书必须具备强大的执行力。这也是秘书相较于其他行业来说,其能力更具综合性的一点,也是综合性秘书人才的基本要求。

2.1秘书的行政能力

秘书,在一些组织中,也被称作助理、文员、行政人员等。秘书的行政能力是一个秘书应该具备的最基础的能力。秘书作为辅助领导处理事务最重要的人员,一定要是“能办事”的人。一个秘书的行政能力强不强,直接体现在领导交代事情能不能“放心”,秘书做事有没有“细心”,领导可不可以“安心”。因此,秘书提高行政能力的需要是普遍的,这也是成为合格的综合性秘书的第一步。

2.2书面表达能力

文字能力对于秘书来说是尤为重要的。有较强的书面表达能力和写作能力的秘书往往更能获得领导的赏识。这部分能力的转化和提升,应该也是最具有挑战性的。虽然几个文字轻如鸿毛,但是如果能够将它们各自放

在对的位置,适当的排列组合,便能发挥巨大的功效。要知道,领导需要处理的事情繁多,并且时常参加各种会议,需要发表各种演讲,而大部分的演讲稿都是由秘书按照领导的意思去撰写出来的。因此,秘书的写作功底就需要够硬。在能够清楚完整地表达出领导的意思之外,还应该思想、有深度。一篇好的文章,除了能让领导和公司更好的树立对外的形象之外,在某些方面也能创造价值。在党政机关工作的秘书,经常需要撰写公务文书,在企事业单位工作的秘书也是如此。一篇小小的文章,有时候可能给组织、给社会、给人民带来不小的帮助。故书面表达能力应该是秘书不断去学习和应用的一项技能。

2.3组织管理能力

秘书人员在领导身边做事,会给人一种被管理者的错觉。秘书的工作的确是以领导为中心,为领导服务,但并不代表秘书就是一个“被动”的角色。在离开领导,完成领导交代的事情的时候,秘书摇身一变,又是一个独立的“领导者”。如何高效完成任务,做好监督工作,既让领导满意,又让被领导的人满意,秘书的组织管理能力就在此体现。

2.4社交能力

社交能力是贯穿整个秘书工作的一项能力。秘书作为领导与员工沟通的桥梁,在组织里往往起到承上启下的作用。在工作过程中,秘书会接触到许多不同级别、不同岗位、不同背景、不同个性的人,如何处理好社交关系变得至关重要。外在形象、礼仪举止、谈吐风度都是秘书给人的第一印象。秘书若想提高给人的印象,首先应在礼仪方面下点功夫。其次,在面对复杂的社交情况,我认为情商与之直接挂钩,“高情商”会为秘书在社交中带来很大的帮助。一个秘书如果懂得在领导面前低调谦虚,不邀功也不求赏,认

认真真做好自己该做的事情,在锻炼中提升自己,也能够其他员工和伙伴面前释放善意,不摆架子,让人觉得与之相处舒服的话,会让大家更加容易接纳。并且,一个情商高的秘书懂得控制自己的情绪,工作中进退有度,在为人处世方面会更加得心应手。而好的社交关系能够减少工作的阻力,让工作更高效、更顺利的完成。

2.5应变能力

掌握应变能力大部分是为了应对突发的状况、或者打破尴尬的场景所准备。应变讲究沉着应对,更讲究变通。在遇到突如其来的问题时,能否不被外界所影响而保持镇定从容,采取有效的方式来逆转乾坤,就需要秘书发挥自己的智慧。在遇到危机时,可能换个思路就能达到“四两拨千斤”的效果,在遇到尴尬时,可能一个小幽默就能让话题往我们预期的方向继续下去。应变能力更加考验秘书在实践中的反应与协调能力,这也是应用型人才所应锻炼的能力。

2.6调查研究和资料整合能力

在一个决策确定前,往往前期就需要准备很多工作,秘书就常需要为领导在决策方面提供相关的帮助。深入的调查研究是在做出决策前有必要采取的措施,包括在大数据时代资料的搜集和整合,都能让最后的决策更加稳妥。秘书应该站在信息浪潮的前线,用最真实的数据和资料反映出实况,为领导做出正确的决策提供有力的依据。

2.7独立见解和思辨能力

秘书作为领导的“智囊团”,不能一直“被领导”,也应该有自己对事物的一套自己独立的见解,对问题有自己的想法和看法,在必要的时候能够为领导提供新的思路。秘书要不断地思考才能不断地进步,让自己成为一个“主动”的人,不仅能将主动权握在自己的手中,也能让这个职业更具创造力和思辨力,

打破以往秘书为领导“端茶倒水订机票”的刻板印象,加强对秘书自我个性和创新思维的培养,才能焕发秘书职业的活力。

3 必须优化素质结构,全力提升秘书人员的综合素质

在拥有了知识和技能这些外在能力,能够胜任秘书职业的情况下,健康的思想更显得尤为重要。我们常说,学好做事之前要先学好做人,秘书的素质需要多方面的兼顾,秘书的个人素养亦是内在和外在的综合。

3.1思想道德素质

秘书作为一个目前来说社会争议比较大的职业,更加需要所有秘书工作者共同努力,来改变这种社会对秘书职业不友好的刻板印象。因此,秘书需要对自己有一个清楚的“角色定位”,要分清工作与私生活,在与领导的交流与接触中要做到举止得当,避免引起不必要的误会。端正自己的思想态度,提高自己的思想道德素质,才是正秘书职业风气的根本。

3.2科学文化素质

既然是综合性应用人才,自然少不了科学文化素质的基础。这些知识并不是上文所指的诸如秘书学、管理学、心理学、公共关系学、法学等专业知识,而是培养一种“腹有诗书气自华”的文化气质。秘书的工作范围广泛,涉及的领域多,接触的人员对象更是形形色色,为了在工作中更加游刃有余,秘书人员应该强化学习意识,拓宽学习范围,才能在各种不同的场合下都能与人侃侃而谈,并将个人气质融合在平常的谈吐和神态举止中。

3.3心理素质

具备心理素质是为了让秘书人员在遇到特殊情况下能够沉着应对。在企业运营中,我们免不了需要与其他公司进行明争暗斗的较量,会遇到公关危机,也需要在谈判桌上与对手进行一场心理的博弈,甚至在面对许多大场合的时候,如

果没有较好的心理素质支撑,拥有足够的自信,在遇到问题需要解决的时候,秘书作为这些事务的领头人物,就容易畏手畏脚,无法在紧急时刻扛起重任,带领大家披荆斩棘,渡过难关。所以,秘书在遇到问题时,应该先给自己一颗定心丸,才能带领大家稳步向前。

3.4 身体素质

作为一名秘书工作者,工作时间和私人时间有时候并不能直接果断地划分开来。能看见身边很多秘书人员大部分时间是非常忙碌的,有时候甚至半夜还会接到领导的来电或信息。因此,在一些高强度的工作情况下,要保证工作效率依旧,也要保证自己的身体状态能够承受,秘书人员要在平常就懂得锻炼身体,提高自己的身体素质,让自己在工作中能够更有精力、更加投入,也更有效率。

秘书这个职业,不但是工作内容、工作方法上具有综合性特点,对秘书人员的知识、能力、素质更是提出了综合性、复合型的要求,综合性的特点,

不但体现为工作内容多、范围广、任务重、困难大、时间紧,而且工作的复杂性、重要性、关联性也比较突出,能够对秘书成长进行全方位的锻炼,所以说,秘书职业不仅对社会和组织能够产生积极的作用,对秘书个人的发展来说,也都具有极大潜力的一个锻炼平台。

随着5G智能时代的到来,新时代技术的革新会带来许多行业运行模式的革新,简单又辛苦的劳动会逐渐被人工智能所替代,许多传统的线下模式都逐渐向线上转移,秘书行业的发展也不会一成不变,它也会随着技术的更替不断改革。诸如文书档案的整理,将由纸质档案向电子档案转移实现完全转移,对市场的定义,也已经不再狭隘的局限于某个地区……但是任何事物都有它的两面性,技术的发展、思想的进步,在某些方面除了给秘书职业带来高效快捷,节约成本等许多优势以外,也会带来诸如信息爆炸、网络安全等问题的困扰。所以,秘书人员应该不断提高自身的竞争力,发挥

创造力,将时代带给我们的便利最大化的利用,将科技与工作更好的结合,扬长避短,在面对不知是如何的未来,继续探索,不断前行。

[参考文献]

- [1]王可.论秘书专业的综合性[J].中外企业家,2015,17(03):77-79.
- [2]张岫莹.秘书的知识结构和能力结构思考[J].河南财经学院学报,1987,(03):154-159.
- [3]雷冰霞.浅谈如何提高现代秘书的综合素养[J].人力资源管理,2015,(07):287.
- [4]王静欣.试论如何提高现代秘书的行政管理素质[J].办公室业务,2016,(18):92-93.
- [5]薛丽倩.浅谈如何提高秘书的综合能力[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2013,15(11):119-120.
- [6]肖丽.现代秘书应具备的知识素质探讨[J].办公室业务,2012,19(3):111-112.
- [7]杨群欢.对新时期秘书人才素质培养的思考[J].秘书之友,2004,(08):30-32.