

论秘书如何更全面地辅助领导

糜嘉焯 章玫平
浙江树人大学

DOI:10.12238/ej.v3i4.549

[摘要] 党政机关和企事业单位对秘书的工作能力要求越来越高,越来越全面,要求秘书人员以辅助领导决策管理为中心,全面全程高效实效做好决策落实和日常秘书工作。本文从思想认知方面、日常事务管理方面、辅助领导决策、提高自身各项能力、创新工作方式等五方面论述秘书如何创新工作思维和方法,创造性开展工作,全面高效地辅助领导决策管理。

[关键词] 秘书; 领导; 全面; 高效; 辅助工作

中图分类号: G277 **文献标识码:** A

1 正确客观的认知是做好秘书工作的起点

1.1 充分认识秘书工作的作用

一提起秘书,可能很多人都对这个职位抱有不同程度的偏见和疑问。有质疑能力的人,不理解一位优秀的秘书在团队中可以发挥多大的成效,而是以“花瓶”来一概视之;也有以偏概全的人,把部分个人的不正当行为加之于整个秘书职业群体等等。但实际上,秘书职位是不可或缺的“万金油”且必要的存在,在组织运转的过程中起着十分重要的作用,是组织运转的推动力和润滑剂。一个执行力强大的秘书部门,不但能把组织人际关系、政策、工作协调顺畅,而且使得组织各方协调一致,形成合力,使组织发挥难以想象的巨大能量,推动组织事业的快速健康发展。想能成为一名优秀的秘书,也是件非常不容易的事情。

1.2 正确定位秘书的角色

秘书是领导的事务助手。通过秘书的有效管理来做好办公室的日常事务工作,能够促使领导及组织的工作高效有序的运转,也能够解决领导日常事务的繁琐与无法有效协调等问题,这都可以为单位带来巨大的便利。

秘书是领导的参谋。秘书的工作非常贴近领导,便于及时把握参谋需求,也可以向领导直接提出可供参考的建议和方案。虽然秘书的参谋性是根据领导的

需求来决定的,但是参谋方案的好坏是完全可以直接体现出秘书的职业素养和工作水平的。

秘书是领导的督查员。领导的地位导致其可能并不能很便利地做好领导决策与批示的督查工作,而在这种时候,一位优秀的秘书就需要及时补足领导的不便之处,不仅对上级负责,也对下级及时做好沟通与督促进程的工作。

1.3 主动适应领导的个性特征与工作特点

领导和秘书的关系既是上下级但也可以算是搭档。领导需要的秘书绝不仅仅是能力出色,也需要秘书适合自己的工作风格和个人性格,相处起来才能配合默契,不会互不适应。作为秘书,是不可能让领导迁就自己,应主动了解领导的个性特征、工作特点、工作职责、任期目标,了解并认同领导的价值观念和经营思想,从思想理念和语言行动主动磨合,以更好地适应领导的工作节奏。

2 做实做细日常事务是做好秘书工作的基础

秘书做好办公室的日常事务管理,不仅是自身的本职工作,也是对领导的一种负责和辅助,使领导可以从繁琐的办公室工作中解脱出来,更好完成统筹和决策。在某些情况下,秘书经常会遇到些额外的工作,迅速完成这些工作的前提和基础,便是日常事务的有效和高效

管理。日常工作不但要高效,而且要细致,如果不做细,就容易出纰漏,秘书工作无小事,一出纰漏就是大事。

(1) 日常的值班工作是非常基础的一项工作。对秘书来说,办公室便是工作的第一阵地。没有特殊情况,一般都需要秘书尽可能坚守在办公室里,以防领导遇到突发情况但遍寻无人。例如文书处理、信息传递、值班记录、交接班工作以及处理临时性、突发性事务,都是秘书日常要完成的工作。虽然事务繁琐也平常,但是我们必须予以重视。

(2) 关于办公室的物品管理,需要秘书及时作好记录和整理,联系后勤等部门及时更新与采购,保证领导及办公室工作所需。

(3) 关于办公室的环境整洁,需要及时打扫和整理,保持整洁和有序,营造良好的工作环境。秘书需要保持良好的卫生习惯,在接待工作中,整洁程度也是至关重要的一项印象分。

(4) 关于办公室的印信管理,一定要严格按照规定流程来履行。秘书使用印章之前需要审批,使用也要遵守规章制度,保管更是需要做到专人负责、确保安全、防止污损和严禁伪造。此外在日常工作中可能会遇到介绍信的情况,也要遵守申请、审批、制作登记的相关流程。

(5) 关于办公室的接待工作,秘书是代表领导或组织做接待工作的,从某种

意义上来说,可以算是一定程度的代言人,所以秘书需要时刻注意自己的形象风貌和工作态度,热情礼貌、耐心细致,做好事先准备工作,能够使客人感到宾至如归,这在无形中会提升公司在客人或合作伙伴心里的好感和美誉度。

(6)关于办公室的通讯工作,电话、邮件等等都是会日常用到的工具,但使用也是至关重要的。小到影响到工作效率,大到关系到领导及单位的形象。对于秘书来说,需要我们熟练掌握处理程序、规范与技巧,做到规范与礼仪。

(7)关于领导的公务旅行安排工作,是秘书一项经常性的工作,为领导提供相关辅助工作,提高领导的工作效率,也同时降低遇到突发情况造成工作不便的风险性。秘书需要掌握旅行所涉及的手续流程、随性事务的管理计划,也需要提前为领导制作一份可供参考的计划表、预案及日程表等等,为领导节约时间,也提高工作效率。

(8)关于办公室的文书档案,在秘书工作中是举足轻重的。文书档案相对内容复杂,种类也较多,对于程序流程的规范要求也较高,需要秘书具备良好的办文能力,引起重视、认真贯彻规范完成。

3 辅助领导正确决策是秘书工作的价值所在

如果说日常事务管理是秘书的本职工作,那辅助领导进行决策就是秘书非常体现能力的一项工作了,也是发挥辅佐功能的重要体现。秘书要发挥领导决策的“第一参谋”作用。

(1)要对某一项事项做决策,首先要做调查研究,而调查研究的第一步便是信息收集。在现代社会,信息是秘书工作的首要因素,秘书的各项工作都离不开信息,秘书在搜集信息之时,需要做好整理、存档工作,发挥信息的效能,提高工作效率。

(2)收集好信息,下一步就是需要对这些信息进行调查研究。调查研究是进行科学决策的前提,秘书应该深入实际、仔细调查、获取信息,才能完成领导给予的一些任务,更应具备独立自主的调查能力。除了提供基本情况之外,秘书还需

要紧跟领导的中心工作步伐,把自身的调查结果和决策方案有效呈现到领导,使其被采纳和使用,发挥更好地效果,也可以为领导做个参考。相反,如果与领导的构思思维并不合拍,也可能做无用功。

(3)参谋工作,是秘书自身能力的体现,更是促进领导工作效率的一个可靠保证。很多事情上,秘书并不能真正代替领导做决定,而由于秘书和领导的职能不同,思维方式和思维角度也不相同,所以秘书能提供的一定程度上只是补充和提醒。对于秘书来说,帮助领导进行策划、统筹、处理信息、做好后勤行政类的服务,都可以帮助领导更便捷高效地完成决策。但同时需要秘书注意的是,一定要牢记和领导的主辅关系,切不可越权定夺,不仅要坚持“忠言逆耳”,但更要分清楚“进言”的时机和场合是否合适,要做到尽可能周全。

(4)辅助领导做好督察工作,确保领导决策落地生根是秘书部门一项基本职能。领导的主要职能是就某项工作做出正确决策,但决策要真正落实需要开展全方位全过程的督查工作,这是领导或机关实施管理的有效手段之一。秘书则承担着协助领导督促检查的重要职责,这不仅使领导决策得以实施、“民声”可以及时上达,督查工作发挥着督促领导决策落实、保证政策畅通执行、矫正偏差完善决策、总结经验推动执行的作用。

(5)关于组织的危机管理,虽然可能会有专业的公关团队主要在负责此类工作,但身为秘书,掌握一定的危机管理知识也是必要的。不仅要有对局势敏锐的嗅觉,做好预防工作,也要在危机处理的工作中做好信息公开、控制危机、诚实诚心、依法依规的处理工作,协助领导及组织进行危机管理和修复。

(6)关于商务谈判的秘书协助工作。商务谈判是在秘书协助领导进行的工作中比较常见的一项工作内容。秘书除了需要承担记录、跟进的工作之外,也会和领导一起商议决定各项指标和额的等事项,所以秘书需要为自己增加谈判的实战经验,多掌握谈判的实用技巧,也提前为领导和己方团队做好功课,以便临场

可以保持良好的状态来协助领导完成目标预期,取得谈判的胜利果实。

4 拥有强大执行力是充分发挥秘书职能的保障

如果说要辅佐好领导,秘书必须要有强大的执行力,这就对秘书各项能力提出相当高的要求。除了必要的专门能力来完成秘书的本职工作之外,也需要不断培养全方位综合能力来以备各种复杂的局面。

(1)规划能力。秘书部门作为协助领导决策管理和处理组织日常事务的部门,工作自然重要而繁忙,对重要事务做出规划、对繁杂的事务做出安排,要事不马虎,急事不耽误,琐事不遗漏是一项基本能力。秘书这个职位,事情肯定很多,秘书必须按着一定的价值标准、按着事情的轻重缓急,强化工作规划,按时间按进程制作年度、半年、季度、月份、周、日的规划表,在方便工作时降低出错率,使得工作更为高效有序。

(2)学习能力。对于秘书来说,需要不断提高自身的专业素养。从知识层面来说,掌握全方面各学科的知识和技术,例如公共关系学、管理学、管理心理学、沟通与谈判等等。另外还有一些工作上可能会用到的技能,例如煮茶、花艺、环境布置等,对秘书来说,都需要有一定程度的了解。特别是对社会产生深刻影响的新知识新技术,社会的热点焦点难点痛点,一些倾向性苗头性的新生事物,领导关注的工作和领域,秘书要积极主动了解、学习、掌握。不一定像专业人士精于此道,但学习掌握了之后,在一定程度上会让秘书工作更加能够触类旁通,形成更高效的风格,提高自身的职业素养。

(3)执行能力。事务繁杂又需要保证质量的前提下,强大的执行能力是秘书能够在规定时间内完成工作量的保证。强大的执行力的基础是价值观念引领、综合能力卓越、时间意识突出。当代有很多常见不利于工作的一些习惯,例如价值模糊、能力差、拖延症等,对于秘书来说后果可能就会表现地更为严重。我们要时刻注意自身的工作速度和执行力,才能更好辅佐领导完成更多的工作。

(4) 时间管理能力。上面提到了执行能力,那配合着就来说一下时间管理能力。这两种能力是相辅相成的,执行能力的强大迅速可以节省下不少的时间,给其余更为麻烦耗时的工作留下时间;而良好的时间管理能力可以分配好每份工作需要的的时间,分清楚事情的轻重缓急,为接下来的执行奠定良好的基础,也间接性提高了工作效率。

(5) 适应能力。首先秘书经常需要跟随领导外出出差、商务洽谈、公务旅行,身处的环境可能随时都处在变化之中,而在工作中,有很多突发事件,并没有太多时间给我们来提前准备,只能由我们本身去适应。另外我们在工作中遇到的突发情况太多,也只能依靠我们强大的适应能力来进行自我调节。

(6) 团队协作能力。秘书有项重要的职能即为枢纽联络。无论是党政机关单位,还是公司企业,秘书都承担着承上接下的作用,既要与向下属机关或部门传达领导的意见和指示,也要及时听取各部门的建议或民意来反馈给上级。这就非常需要我们拥有良好的团队协作能力。

(7) 人际交往能力。以一家企业为例,秘书跟随领导外出商洽时,会遇到非常多的客户或公司的合作伙伴等,而有些情况是不适合领导出面或是不便由领导出面的情况下,就需要秘书灵活应对,出面交谈,这不仅需要高情商,也需要强大的人际交往能力,不仅要会做事,也要会做人,有进退、懂礼节,才能事半功倍,帮助领导或公司树立正面良好的形象。

(8) 组织能力。当公司企业或党政机关需要组织会议,规模有大有小的情况下处理方式也不同,即使可能不由秘书全权负责组织,但领导往往也可能会过问一下,而这就需要秘书时刻注意一下会议的组织进度以及是否遇到了困难。当由秘书全权负责组织的时候,就更需要我们强大的组织能力,可以把诸多细节想的周全细致,也能负责执行到位,加之有效监督的手段。此外,除了会议,在公司决定开展团队建设类活动的时刻,秘书也往往会有涉及到部分工作的可能性。

(9) 法律意识。我们正处在一个法治社会之中,有着诸多条文法理约束着我们的言行,对于秘书的工作来说,往往可能会接触到行政管理法、民法、档案法等等法条,除了日常工作可能会有所接触之外,万一遇到有需要的突发情况,也可以最大限度的保护自身以及领导公司的权益。所以对于秘书这个比较特殊的职位来说,我们需要掌握一定的法学素养。

(10) 职业操守。虽然各行各业都有各自的规则,但秘书的工种严格意义上来讲相对特殊,对这方面会更为看重一些。由于工作需要,经常会接触机密的材料或文件,也有可能经常会被贿赂,这种时候就需要我们不断提醒自己,保持正直和纯洁性,坚持身为秘书的职业操守。

5 拥抱新技术是创新秘书工作方式的有效途径

(1) 文书档案工作的创新。在如今的全面信息化时代里,很多纸质文件已经逐渐被取代成电子文件,大家都采用了更为便捷的形式方法来处理文书档案之类的工作。当电子邮件慢慢代替绝大部分书信来往的时候,当秘书用电脑来分类归档收存文件的时候,工作效率大大提高了,一定程度上工作所需要消耗的成本也相应减少了,但同时秘书的职业素养和工作方式要求都大为提高了。所以,秘书应该要时刻关注下文书档案工作方式的变革问题。

(2) 会议组织服务工作。在秘书日常需要组织会议服务的工作中,信息化时代的科技也提供了不少便捷之处。会议组织的形式不再单一,不再受到时间、空间的局限,使秘书工作变得更为高效简便。另外也有很多可以改进的地方,例如从死板的纸质邀请函变为了形式丰富的电子邀请函等等。这无疑在无形中就对秘书各方面的技能都要求增高了很多,虽然不一定保证能用到,但也需要以防万一。

(3) 线上的宣传工作。随着时代的逐渐进步、技术逐渐的发展,我们可以在微信的公众号上可以发布推文,建立完善各个平台的网站,在微博、知乎、抖音等大数据平台上,进行多途径、高质量、速

度快、范围广的信息流传,舆论的控制和监管工作的效率大为提高,对公司产品或相关信息的宣传工作也带来了极大的技术变革。身为秘书,需要掌握的技能更多、要求也更高,这都需要我们高度重视、紧跟时代的技术潮流以免信息的落后。

(4) 信访与客户服务工作。如今在秘书的工作中,传统的信件使用的频率逐渐减少,一些简单的不复杂的事件都逐渐大量使用微信、钉钉等沟通的平台来完成工作,客户往往也是首先通过线上的沟通来进行下一步的联系。但即使在不经常使用传统方式的情况下,也需要我们熟练并掌握信件处理与客户接待的工作,并在传统基础上进行更新和完成一定程度的改变。

新技术促进秘书创造性开展工作,不断创新工作方式,而且对秘书人才结构带来一定程度的改变。随着线上视频、连线会议等多形式的大量使用,很多线上工作都逐渐变得便利起来。不仅有了线上云工作、线上沟通工作等等的形式出现并大量使用,也有了线上面试应聘逐渐代替部分线下面试的现象出现。随着技术更进一步的提高,我们也要及时关注新的信息和工作方式。

除了上述所说的这些内容之外,身为一名优秀的秘书也要懂得吸取前人的经验来取长补短,良好的应变能力和临场反应等等,也都是必不可少的。唯有在做好自身本质工作的基础上,才能去谈辅佐领导,才更可以谈“全面”二字。路途漫漫,成长的修炼一直在路上。

【参考文献】

[1] 蒋纪文.论行政秘书面临的挑战以及应对策略[J].旅游纵览(下半月),2013(07):298.

[2] 房岑,康健强.秘书学本科专业核心竞争力提升策略[J].秘书之友,2020(3):4-8.

[3] 张洪源.浅谈文秘人员沟通能力的提高[J].职业,2020(06):101-102.

[4] 彭惠平,叶文举.试论秘书与领导关系的双向性[J].秘书之友,2020(04):4-7.

[5] 付佳.试论现代秘书人才的法律意识[J].办公室业务,2018(08):94.