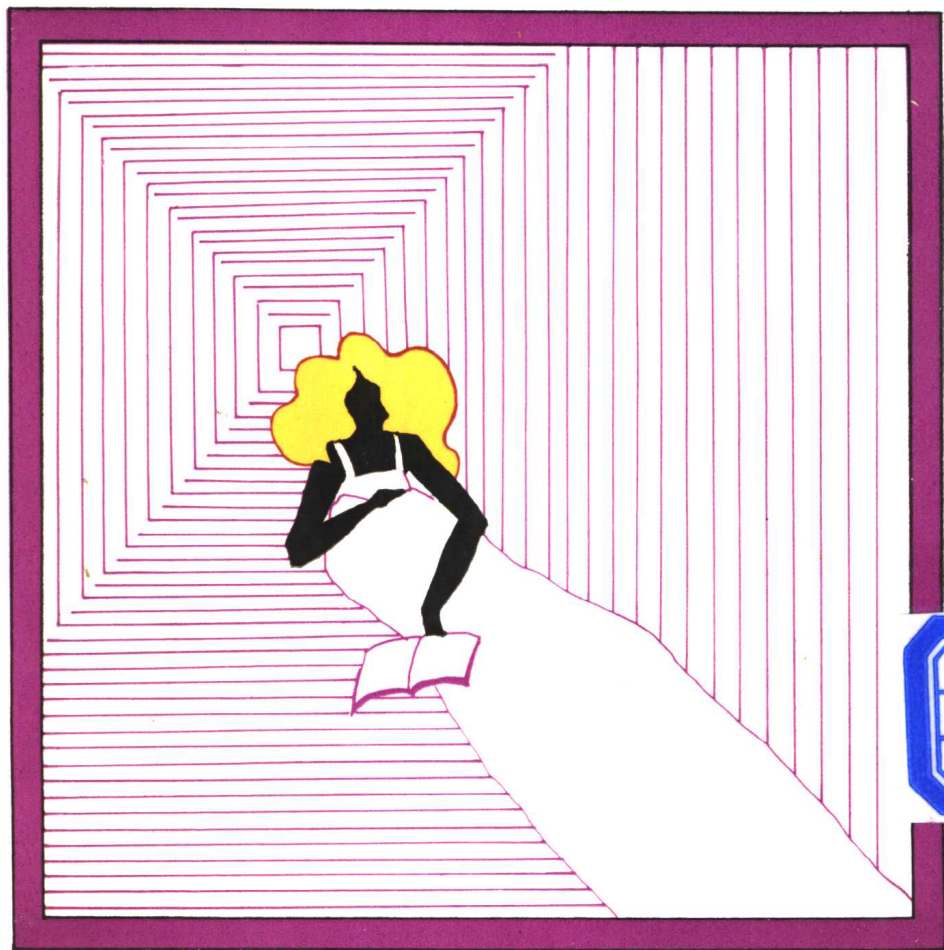


生意人叢刊 ⑤4

秘書入門

宇牧編譯



生意人叢刊 54

宇牧 編譯

秘書入門

國家出版社印行

¥15.40

行政院新聞局版業字號貳叁陸零第

有 著 作 權
不 准 翻 印

生意人叢刊54
秘書入門

特價：新台幣壹佰貳拾元正

編譯者：宇
發行人：林
總編輯：林
出版者：國家出版社
發行所：國家書店有限公司
郵撥帳戶：一〇四八〇一
地址：臺北市新生南路一段二五之八號三樓
電話：三九二六七四八・三九二六七四九
三五〇九一七・三九一七九一八
印刷所：其宗印刷廠

中華民國六十九年十月出版

¥15.40

「生意人叢刊」序

這是一個工商業大放異彩的時代，同時也是一個知識爆發的時代。

我們由農業社會，邁進了工業社會，經濟結構型態，與社會組織樣貌，都發生了巨大的變化。不可否認的事實表明出來，今天工商界的從業人員，對國家、對社會，以及對整個世界，已成為舉足輕重的角色了。

古人曾說：「學而優則仕。」在從前古老時代，似乎祇有從政為官，才需要學問。如今則不盡然。學問的領域，遠較曩昔為大，而學術的分類，也比以往細密，政治固是一門高深學問，其他各行各業，也同樣需要專門學識，要想在一行中出人頭地，除了成為這一行的專家，還得要具備種種常識，保持一副敏銳的探求新知的眼光，才不致和學術脫節，才配合得上這個飛躍時代的腳步，向前邁進。

我們有鑒於此，爰有「生意人叢刊」之發行，期能對工商界人士提供一些有價值的讀物，俾在當前這個競爭劇烈的時代，掌握成功之鑰，創造出更輝煌的事業，是為至願。

一九六七年十月

國家出版社編輯委員會謹識

序 言

「秘書」在我們企業界究竟扮演何種角色？我們又期待他們有何作為呢？一般人對女秘書的職掌缺乏了解，而事實上，女秘書對其本身在企業界之位亦認識不夠。

通常雇用秘書者，大多是家族公司的老闆或大企業公司的各級主管與經營者。經常有不少秘書會自問：「我像個正牌秘書嗎？」我到底要做什麼好呢？當然，這種問號的產生有多種原因，但也指出一個現象，即在一般企業組織中，並未予秘書職務一個明確的劃分。

在我們調查女秘書的職掌時發現，她們所擔負的僅是秘書業務邊緣的工作，與歐美秘書所擔任者恰成對比。歐美各國的秘書大抵都能與上司密切的配合。但筆者在本書並不想單介紹歐美秘書，及理想的秘書該有的觀念。因為，秘書必須在各不同企業的複雜情況下作業，而單談理論，並不能解決問題。如果秘書不符

合企業要求，則此企業機能即相對的降低。筆者即以此觀念，融入此書，進而探討「應如何發揮秘書機能」的問題。

目前企業界由於競爭激烈，處理事務的態度更為現實，各業者不得不知人善用及尋求有效的經營方法，對秘書的要求亦相對的提升。本書有鑑於此，特由現實環境來探討，今後女秘書在企業界特殊的體制中，隨組織的改變而「將完成何種機能？」及「如果完成此機能，又須具備何種能力？」在本書中，所稱「秘書」者，包括一組織體系中，其職位稱秘書者，或實質上從事秘書業務工作，但並不稱其為秘書者皆是。

在本書的第一章，首先討論「何謂秘書」，衆人皆知有秘書一職，但女秘書的工作範圍如何呢？我們即在此章作一詮釋。第二章「現今女秘書實態」，是探索今後女秘書應有之形態。第三——七章，是針對未來的秘書所須的基本能力為中心，舉多種實例加以解說。第三章「成為一位秘書……」，談論秘書的職責與工作範圍等基本的注意事項。第四章「秘書業務之進行」，談如何確實掌握秘書業務的特徵，合理的進行處理方法及次序之必要。第五章「如何正確處理情報」

，談情報的處理方法及注意事項。第六章「如何提高秘書解決問題的能力」，談秘書們較常遭遇到的問題及解決方法。第七章「秘書與人際關係」，談論秘書應如何在自己的工作環境中，保持良好的人際關係。

最後，將秘書實務所須的業務知識，編成實務手冊，收錄於後。希望此書所錄之業務知識，對於現在正從事秘書職務者，和將來欲從事秘書職務者能有所貢獻。

目 錄

序		一
第一章 何謂秘書		一
秘書的定義		二
秘書的職能		四
公司編制上的地位／秘書的工作／秘書的基本信條		
第二章 現今女秘書的實態		一七
女秘書的實態		一八
女秘書之所屬／對於秘書的期待與建議		
當前的企業與秘書		一八
秘書的產生／沒有專門秘書的原因／組織的改變對秘書的影響／今後女秘書的實態		

第三章 秘書的職責與工作範圍……………三七

如何認清本身的職務……………三八

如何成為上司的左右手……………三九

女秘書應有的基本觀念

女秘書應有的基本觀念……………四二

是幕後的工作／重視人際關係／建立公司的良好形象

第四章 秘書業務之進行……………四七

秘書業務的特徵……………四八

定型的工作與非定型的工作／工作的輻輳

實務的處理……………五一

切實執行上司的指示／業務的處理過程

秘書業務程序化……………六一

為何要有程序／工作與程序化

第五章 如何正確的處理情報·····	六七
傳達情報應有的觀念·····	六八
傳達情報時之障礙·····	七〇
事實與推測／加上判斷／辭語之用法	
第六章 如何提高秘書解決問題的能力·····	八一
解決問題必備之思考力·····	八二
秘書的判斷力·····	八五
如何判斷／阻礙判斷者	
創造力·····	九〇
第七章 秘書與人際關係·····	九七
了解人的線索·····	九八
人的欲求／因職務而不同之行爲／何以會誤解人的行爲	

秘書入門

八

相互理解的交談.....一〇七

人際關係的問題.....一〇九

秘書的實務手冊

第一章 何謂秘書

在我國的企業組織裏，秘書這種職業還沒有十分穩固的地位。往往有許多秘書埋怨道：「雜事太多，真是個不好幹的差事！」或「沒有一個人能了解我」等，另一方面，也有許多經營者和管理者納悶地說：「到底該如何利用秘書一職呢？」這些都是秘書一職妄身未明的最好證明。更甚者，還有人持一種錯誤的觀念，以為「做秘書，還是如花似玉的人比較適合。」現在，為了使擔任秘書一職者，能確實了解己任，業者能充份發揮任用機能，我們特以當前企業界現勢為前提，先探討「何謂秘書」。

秘書的定義

要秘書能發揮功效，必須先有一「需要者」，此為不可或缺的前提。假如有位能力極強的秘書，但不受到重視，這位秘書就完全無法發揮她的潛能。那麼在一個組織體系當中，有那些人需要聘任秘書呢？較主要的為投資經營者與企業管理者；以這些人為對象幫助他們處理業務者，即稱秘書。從秘書與需要者之關係來

看，可說「秘書就是跟隨組織體系的經營者與管理者，而予以協助和服務」。協助事務方面，必須儘量減輕經營者與管理者的瑣碎事務，做安排日程表等一些輔助性的工作，使得任用秘書者，能有更多的時間推展公司業務。當然，如果只是就此定義，對多數從事秘書工作者和即將從事秘書者，尚未有個滿意的答案，那麼我們再進一步談談，目前企業界所賦予秘書人員的標準形象是什麼呢？即每一位秘書，必須經常注意所肩負之工作，使公司獲得實際之成果，經營者與管理者（以下稱上司），有餘力從事公司業務之推展。所謂稱職的秘書即是：「去發現、處理有益於上司的各項事務」。如此必能提高公司的業績，促使公司更爲發展。

目前我國企業界裏，被稱爲秘書者，幾乎都是最高經營者的助手，可是當我們仔細觀察，一些董事長秘書、總經理秘書、經理秘書、或是某某室秘書等，光看其工作情形，還是無法明瞭，這是因爲國內業者對秘書一職的工作，尚沒有一個明確的劃分。有些有秘書之名而非從事實際之秘書工作，有些雖非秘書之名，但從事秘書之職務。這種職責不明的工作從業人員，在國內企業界是相當普遍的

，這種職稱與職掌不相一致之點，將留至下章討論，現在先討論有關秘書工作之一斑。（被稱秘書者，及不稱秘書而實際從事秘書業務者，於本書內將同稱為「秘書」。）

秘書的職能

1. 公司編制上的地位

(1) 隸屬於那一部門

通常最高經營者的秘書，都屬於秘書「科」或「室」、「總務部」、「事務科」、「文書科」、「董事長室」、「顧問室」、「企劃室」等，每一企業的稱呼各不相同。在我國企業界裏，幾乎沒有一位秘書不屬於某一部門，而且直接就是經營者的助理 (Staff)。通常二級主管以上的秘書，多與上司同屬一個部門，在此部門中，秘書是屬於庶務職能的科，如管理科、業務科等。如果是無此科

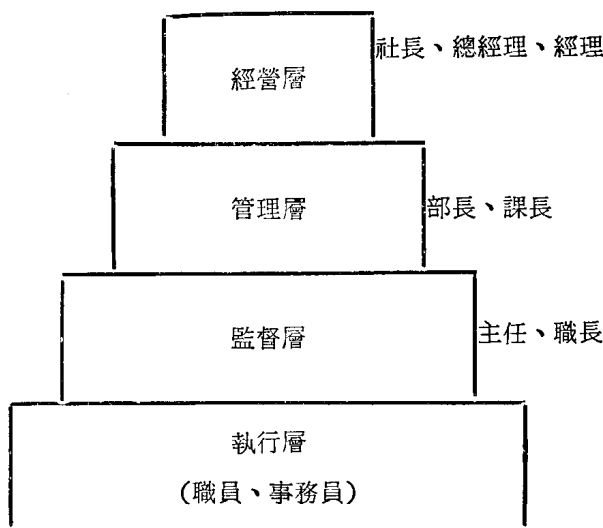
的部門，秘書們則往往屬於企劃職能的科。總之，幾乎所有的秘書都不是獨立的，而是公司組織某一部門的一員，亦即秘書除有位頂頭上司外還有老闆，這便是我們企業界的特徵。

(2) 秘書是否為事務人員

幾乎所有的企業都視秘書為事務人員，而不把她們視為專業人員。所有屬於秘書科之秘書，都被視為秘書科的事務員。人事處處長的秘書，或營業部部長的秘書，皆不例外。在人事科裏的女性事務員（有的公司稱之為輔助事務員），和在營業部業務科擔當請領傳票業務的女性，都被視為事務員，以公司組織的形態上看，幾乎所有年輕女性秘書，可以包括在業務裏。主任、股長級待遇的秘書，可以包括在監督級裏。科長、部長等專門待遇的秘書，都包括在管理級裏。被稱為主任秘書等的高級秘書，就包括在經營級裏，以現狀而言，包括在監督、及管理職位以上的女性秘書很少。

(3) 個人的助理

在一個組織裏，負責人或各級主管在推展公司業務時，需要某些人的輔助，



表一 組織的階層

而對輔助人而言，她所輔助的管理者都是特定的對象，所以我們稱這些輔助人是個人的助理（Personal Staff），秘書即是其中之一類。現試舉秘書和其他個人助理的差異。首先，個人助理可大致分為三類：

① 輔助管理者全盤工作者（Line Assistant）

② 對於管理職能的計劃與統制方面，提出建議或貢獻者（General Staff assistant）

③ 對管理者的特定工作，提出建議以輔助管理者。