

21世纪职业秘书专业教材

秘书管理

必备知识

李婉俊 王晶◎主编

清华大学出版社

21世纪职业秘书专业教材

秘书管理

必备知识

李婉俊 王晶◎主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书通过从学生到职场秘书的思想理念转变,职场秘书要练就的高阶武器,秘书要提升的职业素养和工作境界三个篇章的内容,对秘书专业的学生走上职场和对秘书职场的早期认识起到一定的指导作用。同时,本书还全面地向学生介绍了秘书职业素养,秘书职业必备的管理、财务、法律等知识,扩充了学生的知识面,使学生毕业后能很快适应秘书岗位的工作。

本书适合作为高等院校秘书专业教材,也可供想从事秘书工作的相关人士学习使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

秘书管理必备知识/李婉俊,王晶主编.--北京:清华大学出版社,2015

21 世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-36770-3

I. ①秘… II. ①李… ②王… III. ①秘书学—中等专业学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 124273 号

责任编辑:张 弛

封面设计:王跃宇

责任校对:袁 芳

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:11

字 数:252 千字

版 次:2015 年 1 月第 1 版

印 次:2015 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:24.00 元

第一篇 转变思想理念

第一章 学生到秘书的转变	3
第一节 学生与员工的区别	3
第二节 秘书的工作特点和职业发展	5
第三节 从学生到秘书的转变	13
第二章 转变思想观念	24
第一节 秘书的天职是服务	25
第二节 正能量是成功的法宝	28
第三节 人格更加独立	29
第四节 回报的前提是责任	31
第五节 能力的评价标准是工作成果	32

第二篇 高阶武器准备

第三章 基本管理知识	37
第一节 企业经营管理	37
第二节 市场营销	43
第三节 生产与研发管理	55
第四节 项目管理	60
第五节 人力资源管理	71
第六节 财务管理	85
第七节 法律风险管理	88
第四章 高效工作方法	96
第一节 如何思考问题	96
第二节 如何解决问题	101
第三节 如何有效沟通	108
第四节 如何书面汇报	116

第五节 高效管理时间	125
第五章 构建人际网络	131
第一节 对职场人脉的总体认知	131
第二节 如何与同事相处	133
第三节 如何与领导相处	136
第三篇 素养境界提升	
第六章 秘书职业素养	145
第一节 秘书职业行为规范	145
第二节 秘书情绪管理	148
第七章 秘书工作境界	152
第一节 不同境界的工作职责	152
第二节 不同境界的工作深度	156
第三节 不同境界的独特性	158
第四节 如何提升工作境界	160
第八章 描绘人生蓝图	163
第一节 思想具有无穷的创造力	163
第二节 正确的目标和渴望	164
第三节 真诚地相信和接受	165
第四节 和谐是宇宙的法则	166
第五节 从当下的自我出发	168
参考文献	170

第一篇

转变思想理念

第一章

Chapter 1

学生到秘书的转变

还记得小时候第一次看见化茧成蝶时的惊喜吗？你是否无数次想象，如果自己是那只凌空而起、翩翩起舞的彩蝶，会是多么兴奋和激动？还记得小时候第一次进水学游泳的感觉吗？你是欣喜若狂，还是踌躇不前？现在，我们即将走出校园，迈入职场，这时的心情又如何？

第一节 学生与员工的区别

即将迈入职场，首先需要了解学生与员工的主要区别，并围绕这些区别做好各方面的准备。总体来讲，学生与员工的主要区别体现在以下四个方面。

一、任务不同

学生在学校的基本任务是“学习”，即学习知识和技术。许多企业在招聘的时候，主要考核学生的学习成绩：只要学习成绩好，学生就完成了自己的大部分任务。而员工的主要任务则是应用自己的知识和技术，为所在的公司创造价值和为社会服务。当然，由于社会的快速发展，进入职场以后仍要不断地学习和充电，但这种学习也是为了工作。

在学校，学生主要是通过自学书本和老师的讲课进行学习，学习的主要内容是理论。进入职场后，员工要通过自己的总结、领悟以及与周围同事的交流收集并获得各种学习资源，学习的方式主要是自学和工作中的实践。虽然许多企业和行业内部也会组织一些培训，但培训方式主要是实训，即基于实际工作应用的培训。

学生在学校的学习主要是“被动”的，学校对同一个专业、班级的学生安排的学习科目、考试内容、达标分数几乎都一样，学生按照学校的要求学习，考试过关就可以成为一名成绩合格的学生。员工在职场的工作更需要“主动”。老板不喜欢像“算盘珠”一样推一下才动一下的员工。要想成为一名优秀的员工，必须主动。许多新人都会遇到工作量不大

的问题。这时候,应该请示领导,主动要求多分配一些工作做,或是跟着同事参加团队公共的工作。同时,还要多留意,看看工作领域需要学习哪些知识、流程和方法,有哪些工具,把这些信息收集起来自学。职场的新人就像海绵,应该多吸收各方面的知识和方法,不论现在的工作是否可以直接用到,要知道知识是永远不会过剩的。

二、角色不同

学生是“索取方”,从学校和老师处“吸收”知识、技术,从家庭处“吸收”爱护与照顾,而自身创造的价值非常有限。员工是“贡献方”,通过运用自己的知识和技术,为社会创造价值,为企业带来利润,收入回报都是基于“贡献”而来,也承担着家庭的责任。

学生要转变成合格的员工,必须先“贡献”,否则什么也“吸收”不到。将“索取”的心态变成“贡献”的心态,是成为员工的关键。企业对员工的判断有两个标准:一个是已有的贡献,考核员工为企业已经创造的价值;另一个是未来的潜力,考核员工未来成长的可能性。所以,员工应该首先思考自己能为企业创造什么,而不应首先想企业应该给自己什么回报。只有既能为企业带来实际贡献,又具备较高发展潜质的员工,才能受到企业的赏识。

三、要求不同

在学校,学习成绩是对学生最主要的评价,评价的方式主要是考试,根据考试成绩的高低判断学生的优劣。学生取得好的成绩,主要是靠记忆力和理解能力。对于员工,不管用什么标准来评价他的工作,也不管由谁来评价,最终都是由工作交付的结果说话。所以,在学校是高材生的学生,进入职场后并不一定就能成为优秀的员工,因为良好的记忆力和理解能力仅仅是工作优异的必要条件,而非充分条件。

在学校,学生一般来说只要成绩及格(60分)就可以毕业;但作为员工,他的上司可能会要求他每一项工作都必须得100分,哪怕是99分都不行。在学校是由老师打分,而在职场则是由客户、老板、同事等全方位为员工打分。

学生考试不及格,一般情况下会有补考的机会;但员工的每一项工作的交付都是不可逆的,也几乎没有“补考”的机会。比如,秘书在安排上司的出差行程时,如果错误地选择了航班,就可能会导致上司错过与客户的洽谈,甚至失去一个大单的合同。在学校,老师的容错度是很高的,即使学生成绩稍差一点,他也可能手下留情,最终让学生顺利过关;但在职场,由于关系到客户的满意度和企业的利益,所以评价的标准非常客观和严格。

在学校是不是个好学生,老师主要看学生的考试成绩;如果考试成绩不是很好,但足球踢得不错或写得一手好诗,那么在老师和同学们眼中,他仍然可能很出色;但作为员工,不管你人缘如何好,如何才华横溢,如果没有工作业绩,那么一切也都是“零”。

在学校,要成为成绩优异的学生,主要靠“智商”;而员工要想在职场中成为优秀员工,“情商”比“智商”更重要。情商包括要敏感而准确地了解对方的想法和需求,采取不同的沟通和相处方式与客户、老板和同事融洽相处;也包括要有较强的理解和领悟能力,懂得在工作中抓住主要矛盾,并确定最重要的工作和合理完成的方式,以完成优质高效的交付工作。

四、人际关系不同

在学校,生活在一起的同学年龄基本相同,因此兴趣和爱好大同小异,特别是思考问题的方法和看问题的角度基本相近,所以,彼此之间无论是在谈话的内容上,还是在谈话的方式上,都比较容易形成默契。而职场则是由许多不同年龄、性别、学历、家庭出身的人组成,他们不仅在兴趣、关心的问题、考虑问题的方法和对同一事物的感受方面不同,更重要的还有长幼之分和尊卑之别。

员工不仅与学生有很大的区别,而且与自由职业者和临时工也有很大的区别。现在社会上存在很多自由职业者和临时工。即使是临时工,他们也应对自己的工作绝对负责,但与公司员工相比,他们更看重现实的短期利益。所以,员工应该更重视自己对企业的长期贡献,同时关注自己的长期职业发展。

如果从社会分工和社会价值角度考虑,在企业工作的所有员工,都要感谢企业。这种感恩的心并不表现为在公司会议上的歌功颂德,或是私下对老板的溜须拍马,而是发自内心的感激。员工要始终了解“社会分工→企业→我→社会价值与自我发展”这个链条,员工未来的职业生涯,可以狭义地理解为在企业发展的“企业化”生涯,在企业职能领域精深的“职业化”生涯。因此,企业化、职业化就是每一个职员需要面对和学习的。

作为学生,我们是家长、老师、社会“保护”、“呵护”的对象;进入职场,虽然仍然有家长、领导、同事、社会对我们的培养和宽容,但宽容度是不一样的。在职场中,没有谁天生就应该对谁无私地保护和爱。因此,人与人之间的关系除了合作之外,还需要日常的联络和维护。尊重、平等、包容、共赢是职场人与周围的人群和谐相处的原则。

第二节 秘书的工作特点和职业发展

一、秘书的工作特点

秘书工作的性质与任务,决定了秘书工作具有下列四个主要特点。

(一) 从属性

从属性是现代秘书工作最根本的属性和特点。这体现在以下三方面。

第一,秘书工作不能脱离所服务的领导而独立存在。秘书工作总是围绕领导工作开展的,领导工作涉及哪里,秘书工作的范围就必须延伸到哪里。同时,秘书的工作重点也应该随着领导不同时期、不同角色、不同关注重点的变化而变化。

第二,秘书在处理事务时,只能根据领导的指示和精神办理,不能超越职权自作主张、自行其事。

第三,秘书虽然也常常参与管理者的会议,与管理者共同讨论公司发展方向、战略等问题,但主要是承担行政后勤等辅助工作,有时虽然也参与讨论,但主要是发言权,一般没有表决权。

(二) 被动性

秘书机构的辅助地位,决定了秘书工作的被动性。秘书工作的被动性主要表现为以

下两方面。

第一,秘书工作是为满足领导工作的需要而产生和开展的,受领导活动的制约及支配。

第二,秘书处理的日常事务(如处理公文、信函、电话,接待内外部来宾/客户,以及处理某些突发事件等),往往事先估计不到,只能随机应变,来什么文件就处理什么文件,遇到什么事就去办理什么事。这类工作,多数是被动、琐碎的,却又是秘书必须做的。

(三) 事务性

秘书工作绝大多数都是具体的事务性工作,如安排日程、派车买票、安排食宿、收发文件、起草文件、打印校对、接听电话、迎来送往、简单信函回复、布置会场等,虽然很琐碎、很繁杂,但都非常重要,不做不可,并且要做好,是需要专业技能的。一个优秀的秘书能风平浪静、优质高效地完成很多工作,一个平庸的秘书往往做事效果一般,甚至搞得相关部门“鸡犬不宁”。有人说秘书工作“上管天文地理,下管鸡毛蒜皮”,这两句俏皮话也说明了秘书工作具有事务性的特点。

(四) 综合性

由于秘书机构是综合的办事机构,秘书工作也具有明显的综合性,具体表现在以下三个方面。

第一,从工作内容方面看,秘书的工作内容纷繁复杂,几乎涉及本单位所服务领导的全部工作。

第二,从组织结构和组织功能方面看,秘书部门处于机关的枢纽地位,担负着沟通上下、联系周边的责任,这也是有些企业把秘书比喻成“桥梁”和“纽带”的原因。

第三,从工作技巧方面看,秘书在办文、办会和向领导沟通汇报以及处理日常事务时,只有对各方面情况进行综合考虑与权衡,才能为领导和部门提供良好、高效的帮助与服务。

二、秘书的职业发展

(一) 现代秘书工作的变化

随着我国加入世贸组织和互联网技术的飞速发展,现代秘书工作的宏观环境和微观环境都发生了很大的变化。

1. 从技能型工作向智能型工作转化

现代秘书处在一个崭新的信息时代,领导的业务活动日趋复杂化与科技化,领导者自身的管理水平和辅助管理工具不断进步,秘书职能也需要同步强化和扩大。这客观上要求秘书的素质和理念要进行不断的提升和突破。秘书的知识结构必须具备三个层次。

一是基础知识,包括科技、人文的知识,社会、经济发展的知识和法律法规知识。

二是专业知识,包括秘书专业知识和企业所处行业的专业知识。

三是辅助知识,包括历史知识、管理学知识、人力资源知识、心理学知识、沟通交往知识和新技术/工具的使用等。

随着全球社会、经济等的大融合,大量的合资企业和外资企业在中国出现,它们有先

进的管理机制和秘书工作机制,所聘用的秘书是与我国传统意义上的秘书不同的新型秘书人才。涉外秘书从业人员,必须构建外向型的专业知识结构,不仅要具备普通秘书应具备的基础知识,而且要协助管理,参与生产、贸易等经济活动,所以必须学习和掌握以下知识。

一是对外贸易知识,包括租赁以及与之相关的国际汇兑、各国税利、保险、仲裁和索赔等知识。

二是涉外法律法规知识,包括国内的涉外法规和国际法规。

三是财务管理与商务、营销管理等知识。

因此,我们说,现代秘书不再是以往的传统技能型秘书,而是智囊团和辅助管理的角色。

2. 从常规内向思维向外向开放思维转化

我国已经确立了社会主义市场经济体制,加入世贸组织后更加速了与世界一体化的进程,这种状况客观上扩大了秘书的工作范围。党政机关、企事业单位将出现跨行业、跨地区和跨国界的政治、经济、文化、科技交流。地域的扩大,既扩大了秘书工作的空间,又拓宽了秘书的视野。在此背景下,秘书要具有强烈的立体型开放思维,不仅要关注本行业、本地区的发展,还要密切注视国内及世界政治、经济、人文等的发展动向。

在市场经济体制下,企业的一切工作,都必须围绕市场需求这个轴心运转,企业秘书的观念和思维也必须按市场变化随事而异、随境而异,随着市场经济的运作规律来调整自身的战略方向和战术行为。辅助领导决策和管理的企业秘书,不仅要了解企业内部的生产经营过程及其各管理环节,还要不断拓宽自身的工作视野和思维,紧跟市场动向,有效收集信息,为领导及时把握市场趋势提供合理的决策方案,从而更好地发挥参谋助手作用。

3. 从事务型服务向信息化服务转化

随着科学技术的快速发展,秘书工作的科技含量越来越高。现代的秘书工作,是一个知识、信息高度密集的领域。秘书所从事的工作已不限于办文、办事、办会等一般性事务工作,而是以信息为载体,合理、高效地采集合适的信息,并将采集到的各种信息进行分析、处理、加工,提出预案,主动为领导决策降低风险度。

从某种意义上说,信息的参与是领导合理决策必不可少的、最经济有效的工具,秘书提供的信息直接关系到领导决策的正确与否以及效率和效益。因此,现代秘书必须具有很强的信息意识和信息服务能力。秘书的信息服务能力主要包括五个方面的内容。

一是信息获取能力。秘书除了充分利用好组织建立的常规信息网络以外,还应拓展各种合理合法的信息渠道,善于开发新的信息资源,并及时、准确、全面地获取所需信息。

二是信息选择能力。秘书必须学会对信息进行筛选和分类,理解所采集信息的本质及相关的含义,正确判断信息的价值与意义,并结合对领导决策产生影响的预测,从而准确、及时地对信息进行识别和选择。

三是信息预测能力。这是一种较高层次的信息服务能力,主要是指在现有信息的基础上,对其发展进行逻辑、理性的推断,分析其可能的变化趋势与方向,从而对其可能产生的风险进行预测、分析,为管理的调整提供决策支持。

四是信息处理能力。这主要是指对信息进行接收、理解、再分类、逻辑原因分析和重新提炼,高度浓缩出最核心要素和解决方案的能力,同时也包括了信息的传输、储存、吸收等能力。

五是信息运用能力。秘书获取、选择和处理信息的目的是运用,信息运用能力是各种具体信息能力的综合体现,是秘书在获取和处理信息的基础上,把自己的思想与见解融入其中,并通过恰当渠道将这些信息传递给他人,与他人进行交流、共享的能力。

4. 从被动辅助职能向主动辅助职能转化

辅助性与主导性是相对而言的。从管理系统看,领导始终处于主导地位,属于决策管理的中心;秘书和秘书部门则处于从属地位,其活动都是为了给领导中枢和领导者的工作创造各种方便条件,都是为了保证领导者顺利地进行工作。也就是说,秘书和秘书部门不能脱离领导而单独存在,它们具有明显的辅助功能。

传统的秘书工作主要是被动辅助的性质。其工作来源主要是领导和所服务的部门安排的工作,秘书自己主动获取的工作比例很小。随着经济和社会的发展,以及秘书职业本身成熟度和职业化水平的提高,用人单位和领导对秘书的贡献价值也提出了更高的要求。秘书的工作逐渐从被动辅助向主动深入和拓宽方面发展。

秘书工作和学习的主动性直接关系到其工作质量、工作效率和职业化程度。秘书工作的质量影响着领导工作的质量,秘书工作的效率影响着领导工作的效率,秘书的职业化程度影响着领导的品牌和人际关系。从初级秘书到高级总裁秘书,不同级别的秘书,不仅能力高低不同,工作主动性也不同,最重要的是对领导和用人单位的贡献度不同,秘书自身的不可替代性也不同。一个秘书越不容易被他人替代,他的社会生存能力越强,职业前景越好。

(二) 未来秘书工作的发展趋势

从全球来看,秘书工作的发展趋势呈普遍化、职业化、多元化和全球化。秘书工作不仅存在于政府机关和企事业单位,而且遍布于社会的各个机构。我国加入世贸组织以后,随着市场经济的发展,秘书工作也加速了与国际接轨的进程,其发展趋势如下。

1. 秘书工作普遍化

随着世界经济和社会的发展,各行业的分工越来越细,许多工作中辅助性质的、与专业技能相关性不太强的工作逐渐与其他岗位剥离,演变成秘书类工作。这样的情况在一些企事业单位已越来越普遍。这类工作安排专职秘书承担主要有如下优势。

(1) 从完成结果看,辅助性质的工作一般较为零散、琐碎,需要细致、有耐心的人员来做,这样的特质与一些专业岗位的员工(比如销售类人员)特质有区别,如果安排秘书承接,由于秘书具备细致、耐心的特质,他们会做得更好,效率更高。

(2) 从人力成本看,行政后勤类员工的人力成本一般低于直接为企业带来利润的员工(比如管理、销售、研发类员工),将这类员工的日常事务性工作剥离为秘书人员承担,节省出来的工作精力用于聚焦在为公司直接创造经济效益的工作上,这样公司整体的运营成本更低。

(3) 从管理改进看,辅助性质的工作由专门的秘书人员承担,一方面,可以使企业和上级部门通过绩效管理、任职资格等管理方式引导其不断思考如何优化相关流程、方法,

从而促进事务性工作的不断改进;另一方面,可以使秘书从主观上提升对其关注和改进的重视度,从而为流程的改进和优化提供前提。

2. 秘书工作职业化

随着信息化、数字化、网络化时代以及知识经济的不断发展,秘书工作将越来越走向职业化。其职业化进程将主要体现在以下方面。

(1) 工作完成质量越来越高。互联网时代的来临,为信息的获取和整合带来了极大的便利和极快的速度,同时随着社会公共信息平台的不断完善和人们分享意识的逐渐加强,秘书获取相应领域知识和信息的方式将越来越快捷,整合和加工的工作量也会越来越小,因此老板和企业对秘书工作完成质量的期望会越来越高。比如,以往秘书在帮领导预订出差机票时,主要考虑航班时间的合理性和成本。现在和未来随着航空公司信息公开和网络信息查询方式的发展,领导可能还要求秘书预订机票时注意考虑飞机的安全性、座位的方便性和舒适性,甚至要提前了解国际航班转机时旅客步行的路线并预估步行时间。

(2) 秘书技能呈现“规模化”、“批量化”。目前,越来越多的秘书部门和秘书人员,使用录音、录像、复印、扫描、传真、电子文字处理与信息储存等先进办公设备,实现办公自动化;未来随着信息论、系统论等原理的不断引入,以及互联网等先进技术的发展,整合以后的信息的数量、传播速度、受益人群将会大大增加,因此,以往需要多年经验积累和领悟的优秀秘书的工作理念和工作方法将获得大面积的推广和复制,从而使优秀秘书的“生产”实现“规模化”、“批量化”。

(3) 管理保障机制越来越成熟。随着秘书从业人员的增加和职业化程度的提高,秘书人员将进一步获得老板和上级部门的认可和重视,秘书行业管理的关注度和成熟度也会不断提高。比如,秘书任职资格化的不断完善和推行将对用人企业和秘书本人起到良好的促进和保障作用。

早在1997年国家劳动部就颁发了《秘书职业技能标准(试行)》以及《国家职业教育技能鉴定规范(秘书)》等文件。十多年的秘书资格鉴定工作,为社会培养和认证了大量的合格秘书,同时也为秘书行业的发展提供了保障。

未来随着秘书任职资格化的进一步推行和完善,将对秘书职业从业者提出更高、更全面的标准,这将激励广大秘书们更加努力地学习,掌握更熟练、实用的技能,以满足高智能化的全新要求。同时,随着秘书管理机制的不断完善,秘书人员可以获得的学习机会和信息也将越来越多,比如,秘书的专业技能学习资源将越来越丰富,学习的方式也将越来越智能和便利,比如模拟学习方式、远程教学等方式的广泛使用。

3. 秘书工作多元化

秘书工作的普遍化,一方面为秘书人员提供了更多的就业机会,另一方面也使秘书岗位内部出现了细分不同种类的趋势。

比如,市场经济的发展,将导致商务秘书需求的增长。在全国人才市场的十大热门职业中,商务秘书的需求量位列前茅。同时,法律、科技、医务、教学和外事等行业的秘书,也逐渐形成,组成了一支社会不可或缺的秘书职业大军。

近年全国各地相继成立了秘书事务所、商务秘书中心、信息咨询公司、市场调查公司、文秘公司等,这些名称不一、规模大小不等,面向全社会提供秘书有偿服务的民营、私营性

机构,以各种形式向社会提供各方面的文秘服务,这标志着秘书工作多元化的形势已开始逐渐形成。

4. 秘书工作全球化

社会和经济的全球化发展,使各行业的工作也同步迈向全球化。秘书工作和秘书岗位的全球化主要体现在以下方面。

(1) 服务对象的全球化。随着人才流动和企业合资等形势的不断发展,一方面外国的企业将进驻中国,另一方面中国的企业也将进驻国外。这样秘书所服务的领导和企业将不再区分“中国”和“老外”。秘书将面临不同国家文化、信仰、语言、思维方式、生活习惯等各方面的冲击。

(2) 工作内容的全球化。由于人员国籍和企业的跨国发展,不同国家秘书的工作内容、职业要求也将面临大量和持续的“混血”与融合。比如,我国传统的秘书工作主要是文书和行政事务处理,而西方的领导助理还需要代为处理私人事务。这样,传统的国内秘书的职责范围将逐渐因为全球化的进程而扩大、重组。

(3) 职业技能的全球化。因为服务对象和工作内容的全球化,秘书的职业技能也同步产生全球化的要求,比如,英文书写、交流能力,跨文化的理解和沟通能力,不同思维方式的适应和掌握等,秘书的职业技能将逐步弱化“国籍”。

(4) 工作模式的全球化。因为跨国的业务往来、人员流动和管理方式的融合,秘书的工作时间、工作模式也将全球化。比如,时间方面,秘书由于工作需要适应时差问题,并熟悉远程办公和远程交流的方式,甚至随着秘书行业的职业化、规模化,还将出现跨国远程的秘书外包(如西方发达国家已开始雇用职业化程度高、成本更低,因时差可实现“24 小时办公”的发展中国家的外包兼职秘书)。

(三) 秘书个体的职业生涯发展

在一些人的观念中,秘书是一个“花瓶职业”,是“吃青春饭”的。其实,职业化的秘书,其职业生涯前景非常广阔,许多高级别的助理岗位可以作为终身职业。现在越来越多年资很长的秘书会更加受青睐,因为其自身的素质以及与企业文化的默契度都使他们在职业生涯中游刃有余。比如,21 岁的比尔·盖茨聘用了当时就已经 42 岁,并且还是四个孩子母亲的露宝作为他的秘书。通用电气前首席执行官杰克·韦尔奇的秘书罗塞娜·博得斯基为他服务了十四年。

从工作环境和学习机会方面来看,辅助性岗位有一种潜在的优势,与人沟通和交流的机会多。企业中只有较高管理级别的人员才可以配备秘书,与他们有工作往来的大多数人员也都身居要职。因此,作为领导身边的贴心人,秘书就拥有了和高层人士打交道的机会。

聪明的秘书总是可以在日常工作中留意和学习,吸收管理知识,积累工作经验,丰富阅历,建立良好的人际关系……从而不断提高自己的心理素质、完善沟通技巧、改善思维方式,甚至可以从管理的具体工作中获得真实的管理经验、提升管理理念和分析解决问题的深度,扩大自己的视野,这样的机会是其他任何岗位的机会不能比拟的。

现在来分析一下秘书个体的职业生涯发展。

1. 职业规划的基本理论

首先了解一下职业规划的基本理论,这是指导员工职业生涯发展的有效工具。

根据“职业指导之父”帕森斯的“特质因素理论”^①,职业生涯规划要考虑两个重要的因素:员工的个体特征(特质)、工作所需的条件(因素)。进行规划分析时应遵从三大原则:了解自我,了解工作要求,做出两者事实的真实合理推理。其目的是达到人与职位的匹配。

2. 秘书人员的主要特征

前面的章节分析了秘书工作的特点及职业发展趋势,这些信息有助于更好地理解下面介绍的秘书职位人员的主要特征。

第一,有较好的服务意识和服从性,大局观好。秘书岗位本身的从属性决定了秘书在日常的工作中具备较好的服从性和服务意识。甘当绿叶的精神练就了秘书识大体、成就领导、不争抢的良好职业素养。

第二,对基本行政事务的处理能力强,耐心、细致。秘书日常的工作很琐碎,需要很强的时间管理、综合协调能力。这是一种职业习惯,也是一种从业的优势。秘书职位的人员如果能有意识地不断强化自己的细致度和耐心,在日后的职业发展中也将是一项独特的优势。

第三,整合能力强,办事有原则,同时灰度把握得当。由于秘书和秘书机构的“中枢神经”功能,优秀秘书总是能处理好各方关系,关注到各方利益,同时让大家都能心平气和地接受处理方案。这里面需要坚持一定的原则(“刚”的部分,即办事底线,不能逾越),同时还要把握好合理的“灰度”(“柔”的部分,即在坚持原则的前提下,办事有一定的灵活度,不要非黑即白,应做好平衡,适当地折中和妥协)。

第四,专业技能好,如文字处理、办公自动化及沟通能力强。秘书是需要具备专业技能的岗位。在大学,我们一直在学习这些专业知识,练习基本的实践技能。迈入职场以后,秘书还有许多的专业技能需要不断地充电与学习。这些技能,不仅对秘书工作有帮助,即使秘书以后从事其他岗位的工作,也是优势。

第五,信息的获取、处理和运用能力强。随着社会和秘书职业本身的发展,秘书需要有意识地不断强化自己对信息的获取、处理和运用能力,通过秘书职位的综合角色的特征,逐步提高处理信息的能力。这些能力在日后的职业生涯发展中将起到非常重要的作用。现代社会职场的竞争,一定程度上取决于信息的获取和处理、运用能力。

3. 分析秘书个体的职业生涯发展

通过对职业生涯规划基本理论的了解和对秘书人员职业特征优势的分析可以得出,秘书个体的职业发展通常有如下方向。

(1) 在秘书职业内部发展

秘书知道,秘书职业内部是分不同层级的,由低到高分别是初级秘书、中级秘书、高级

^① 特质因素理论是最早的职业辅导理论,1909年美国波士顿大学教授弗兰克·帕森斯(Frank Parsons)在其《选择一个职业》的著作中提出了人与职业相匹配是职业选择的焦点的观点,他认为,个人都有自己独特的人格模式,每种人格模式的个人都有其相适应的职业类型。

秘书、初级行政助理、中级行政助理、高级行政助理。当然政府机关的秘书和企事业单位的秘书可能在层级名称上有一些差异,但秘书的层级分初、中、高级是普遍的划分,甚至有些大型企业内部自己也有明确和严格的秘书层级划分,有些企业还在高级秘书和高级行政助理之上,增加资深秘书和资深行政助理的层级。不同层级的秘书,其贡献度不同,能力要求不同,更重要的是因为服务领导层级的不同,其视野和学习资源不同,人脉关系也不同,当然,收入也从月薪两三千元到年薪十万元,甚至几十万元不等。

可以推算一下,一个秘书如果能一至两年在秘书职位上升一级,至少需要6~12年才会升到高级行政助理的级别,当然,秘书的层级提升不仅是年限的问题,还有对企业的贡献,以及对对应能力的准确匹配,所以可以很清楚地知道,真正职业化、有追求的秘书绝对不会把秘书职业当做“吃青春饭”的职业,秘书工作需要很强的专业能力,具有很长远的职业发展道路。

另外,前面所介绍到的,根据秘书工作的不同侧重,秘书职业内部也分商务秘书、法律秘书、科技秘书、医务秘书、教学秘书、档案秘书和外事秘书等。这些侧重不同职能的秘书岗位内部也分不同的层级,所以秘书职位内部也可以通过这些不同职能秘书岗位的变换,实现秘书职业内部的“之”字形发展。现代社会人才竞争的重要因素之一就是专业性和独特价值,试想,如果一个秘书能做到高级行政助理或具备多个职能方向的秘书工作经验,他的职业发展前景一定非常广阔。

总的来说,随着秘书工作经验和工作能力、管理能力和人脉关系的不断累积,秘书职业发展可以选择的机会越来越多,这些知识、经验和能力的积累对日后不论在哪家企业、哪个职位发展都能起到很好的帮助作用。

(2) 在秘书经验基础上,向相关领域发展

与秘书工作相关性很强的两个类别是行政类和人力资源类,许多企业的秘书都向这两个类别发展。

① 行政类:因为秘书本职工作中有很大部分的工作为行政类工作,所以在长期的秘书岗位上,秘书对行政工作较为了解,尤其是对行政制度、流程、原则,以及具体的行政事务办理,相对于其他职位的员工来说都更为熟悉。因此,行政专员、行政管理、办公室主任等职位是秘书职业发展的一个重要方向。

② 人力资源类:秘书工作经常需要涉及人事办理或人力资源管理的基础事务,比如老板出差的签证办理,有些秘书还管理员工的考勤,甚至还会协助主管管理部门员工的绩效指标、进行绩效管理流程的跟踪等,所以,人事专员和人力资源经理也是秘书转行的一个重要选择方向。比如IBM大中华区人力资源部前总监郭希文女士初入职场时的职位就是秘书。

(3) 运用管理和经营能力,向管理工作方向发展

秘书还可以向以下三个类别的管理工作方向发展。

① 业务类:由于跟随领导管理业务的机会较多,秘书如果对公司的业务工作感兴趣,就可以转入业务经理、销售经理、项目经理、信息专员等相关业务领域。

② 管理类:调查数据显示,秘书工作中有将近20%的内容是协助上司参与公司经营管理。秘书有更多的机会接触各个部门的员工和主管,了解来自第一线的信息反馈。与