



蛻變中的 秘書

新經濟時代的秘書打破了「花瓶」的迷思！
本書獨家披露：在一成不變的工作中，
行政人員要如何展現業績、轉換跑道、自行創業？
而在家庭與工作兩頭燒的情況下，又該如何兼顧……



台北市專業秘書協會◎編著

馬英九、黃河明、鄭淑敏、許士軍
石詠琦、徐筑琴、楊斐

聯合推薦

財經焦點

蛻變中的秘書

台北市專業秘書協會◎編著

財經焦點

蛻變中的秘書

2002年4月初版

定價：新臺幣200元

有著作權・翻印必究

Printed in Taiwan.

編 著 台北市專業
秘書協會
發行人 劉國瑞

出版者 聯經出版事業公司
臺北市忠孝東路四段555號

責任編輯 顏惠君
校對 李淑芬
封面設計 王振宇

台北發行所地址：台北縣汐止市大同路一段367號
電話：(02)26418661

台北忠孝門市地址：台北市忠孝東路四段561號1-2樓
電話：(02)27683708

台北新生門市地址：台北市新生南路三段94號
電話：(02)23620308

台中門市地址：台中市健行路321號B1

台中分公司電話：(04)22312023

高雄辦事處地址：高雄市成功一路363號B1
電話：(07)2412802

郵政劃撥帳戶第0100559-3號

郵撥電話：26418662

印刷者 世和印製企業有限公司

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

本書如有缺頁，破損，倒裝請寄回發行所更換。

ISBN 957-08-2424-7(平裝)

聯經網址 <http://www.udngroup.com.tw/linkingp>

信箱 e-mail: linkingp@ms9.hinet.net

► 1998 年會友代表台灣區出席第十三屆 (ASA) 亞洲秘書大會於泰國曼谷 Farewell Party 表演各國傳統舞蹈合影。研討主題為：MEETING THE CHALLENGE OF CHANGE。



◀ 2000 年票選當選之理事長上任正式交接儀式，由中華民國專業秘書協會理事長徐曉珍小姐（中）監交。



▲ 2000 年會友代表台灣區出席第十四屆 (ASA) 亞洲秘書大會於斯里蘭卡 Opening Session 與亞洲會員國之各國會長代表合影。研討主題為：TOMORROW THROUGH TODAY'S EYES.



◀ 200e 年新會員相見歡迎新會，與 VIP 沈曼光小姐 (第二排右四) 於 Bankers' Club 合影留念。



200e 年國際秘書周 DHL 開場講座，年度主題為：危機、轉機、新契機。

▼ 200e 年秘書之夜 Party，部分理監事工作夥伴於中泰賓館合影留念。



► 200e 年國際秘書周系列講座，學員與徐筑琴教授(右五)於福華新生會館合影留念。



◀ 200e 年兩天一夜秘書營，學員合影於寰鼎大溪別館（原名為鴻禧山莊）。

序一

培養不容取代的專業能力

資策會董事長 黃河明

我在企業界任職的時候，常常覺得秘書是公司裡不可或缺的工作，也很慶幸與我共事的秘書都相當優秀、稱職，對我的幫助很大。在西方的企業體系內，秘書是一種專業的工作，早期比較偏重於文書、接待和聯絡等工作，隨著時代的演變，許多秘書已成為經理人員的左右手，舉凡行程安排、會議規畫、內部協調……等複雜的工作，能幹的專業秘書也能一人完成，讓人不得不佩服他們的能力。因為這個緣故，許多公司已把秘書的職稱改為「行政助理」或「業務助理」等，以符合他們實際的工作內容。有幾次在對秘書的培訓課程上，我勉勵秘書們把自己的工作當成一種專業，藉由學習和體驗來追求進步，例如一位業務經理的秘書可以參加課程，對自己公司的業務和產品詳細了解，有時老闆即使不在時，也能獨立處理一些業務上的問題；再如現在所有的同仁都需要使用電腦，如果秘書稍加用功，也可能成為辦公室軟體的顧問；有一些秘書對於人際關係和溝通協調特別有長

處，稍加培訓，即可成為不可多得的人力資源方面的專業人才，可以輔佐老闆做好內部人事上的工作。以上的例子都代表專業秘書對於公司的貢獻，隨著專業能力的建立而大增，並且很有可能從一些擅長的工作跨入不同的領域。許多企業爲了鼓勵秘書建立一些專業的知識和能力，往往把兩類或多種工作結合，以增加秘書工作的豐富性。例如兼任「業務助理」的秘書，若經過電話行銷的訓練，往往是優秀的電話推銷高手；「行政助理」除了一般秘書工作外，也可兼任辦公室總務專員的工作……，這些作法是雙贏的安排，員工可學習第二專長、擴大視野，公司也可儲備下一階段的幹部。

本書的出版無疑是對正在擔任、或者準備投入專業秘書工作者一個莫大的鼓舞，正如同許多成功的企業家或職場的勝利者，最早時大多數由一個基層的工作開始，培養自己的實力，再一步一步發展事業一般，專業秘書也是一個好的職務，可以終生從事，也可進一步發展其他的機會。

我衷心盼望，本書對於我國專業秘書水準之提升和士氣之提振，能有卓著的貢獻！

序二

「秘書」工作會消失嗎？

中華民國管理科學學會理事長

暨元智大學遠東管理講座教授

許士軍

所謂「秘書」(secretary)，在一組織中的地位和意義，幾乎無法自這頭銜本身予以定義或理解。在英文中，美國「國務卿」稱為“Secretary of State”，英國內政部長為“Home Secretary”，就此而言，Secretary 係指一國政府之部長。再如在外交界，所謂「一等秘書」或「二等秘書」之類職銜，儘管稱為秘書，似乎也不是一般人心目中的「秘書」。又如有些單位中被稱為「執行秘書」(executive secretary)的人，事實上乃是獨當一面的主管。

但是在這本《蛻變中的秘書》中所討論的秘書，基本上和一般人心目中的秘書的形象最為貼近，那就是在一組織中協助一位主管有效擔負其職責的職位；秘書並非決策者——那是主管的職責——而是以幕僚地位提供主管有關文書檔案、資料蒐集與處理、安排約會或會議等屬於行政性質的工作。儘管這些工作似屬事務性質，但對於許多主管而言，卻是

影響他能否有效發揮本身效能的最重要因素之一；至少可以讓他有更多時間與更多精力，專注於本身決策性的工作上。對於許多主管而言，一位能幹的秘書幾乎是不可或缺的助手。

也許以上所做的描述，只是代表秘書工作的共同部分，讀者將可自本書中所刊載的文章中發現：每位作者都有自己多多少少不同的經驗。這和公司的業務性質，尤其是所輔佐主管的職位、工作要求、性格與能力有密切關係；但也隨秘書本身的能力、專長與性格而異。基本上，秘書和主管應該是構成一個最核心的工作團隊，自然使得一位秘書在這小團隊中所擔任的具體工作，深受團隊內部和外部因素的影響。具體言之，內部就是他的主管，外部就是這位主管在組織中的任務和角色。

因此，探討秘書這一功能是否會隨時代環境改變——尤其所謂e化的來臨——而消失呢？如依前述對於秘書功能之理解，這答案應該是不會的。一方面，固然原有的秘書工作有相當多部分將為現代資訊和網路科技所取代；但是，另一方面，我們也必須認識，今日所謂主管的工作也和往昔大為不同，尤其屬於程序性和重複性的工作，大量為領導性和創新性工作所取代。換言之，資訊技術固然可大量取代前類工作，但是都無法取代屬於專業性和人際性質的後類工作。在這新的任務領域內，秘書仍然有其存在的需要和發揮的空間。

再者，在我們想像中，未來擔任主管者，多數將是身懷各種資訊絕技的Y世代者，他

們對於各種工具都擁有操縱自如的能力，因此大可不必依賴秘書的協助。從技術觀點，這可能是一項事實，但是自時間有效利用的觀點，卻未必是最佳的作法。隨著主管任務與工作性質之多樣化與複雜性之增加，他的時間是最珍貴的資源，往往也是最大的限制因素。如果只是爲了節省一位秘書的開支，而讓自己犧牲了最珍貴的時間，可能是得不償失的。反過來說，一位主管是否能善用時間，正和他是否懂得善用秘書的能力，有十分密切的關係。

事實上，問題的真正關鍵乃在於：在未來的組織與職場中，所謂「秘書」工作能否隨時代環境而調整其定位問題。過去，秘書主要協助主管處理一般程序、文書和事務性工作；而今後，秘書還要能配合主管的任務需要，增加其專業上的服務能力。今日，有些企業配合主管需要，設置所謂「助理」職位，也許就是代表原有秘書工作的提升趨勢。

將秘書和主管看作是一個最核心的團隊，恐怕在絕大多數情況下，都有秘書存在和發揮的空間。不過，在這背後蘊藏了兩層意義：第一、擔任秘書者要不斷增加自己的專業和服務能力，就這一點而言，本書中已有十分透徹的說明和強調。第二、這一功能的存在，並不表示一個人非一輩子擔任秘書工作不可。譬如在本書中，有人願意選擇秘書作爲終身工作，樂此不疲，從中獲得滿足和成就感，但是也有作者希望能從秘書工作轉換到業務工作，獨當一面，創造業績。兩者之間，應該沒有孰優孰劣的問題。這是屬於個人生涯規畫的另一層次的問題，也代表個人的選擇。

總之，在一組織中，秘書也許不是耀眼和聚光的工作，但肯定是決定一組織和主管能否發揮其效能的重要因素。目前大家所關心的，乃是隨著e化時代的到來，這種秘書工作是否會遭到淘汰，如果不被淘汰，則應該如何適應改變這方面的問題。個人也常常想到這些問題，目前有幸拜讀台北市專業秘書協會理事長沈惠芬女士見示，由其領銜以協會名義出版的《蛻變中的秘書》新著，書中彙集了許多在這領域內先進許多珍貴的經驗和智慧結晶。個人拜讀之餘，獲得了許多啓發，也獲得了許多問題的解答。承沈理事長之囑，謹就讀後感嘗試寫下個人淺見與心得，以就教於各位先進和讀者。

序三

值得信賴的重要夥伴

DHL台灣區總經理 楊斐

很榮幸受沈理事長之邀，在此，為我工作生涯中的重要推手——秘書朋友們——的角
色下一番註解。

多年來，我在美國、香港、中國大陸、新加坡、台灣等地工作，每到一個國家，不論是風土民情或公司文化的適應上，秘書朋友們一直都是我最值得信賴的重要夥伴。與各國秘書朋友們共事的經驗雖然不同，不論是陪我通宵達旦，在期限緊迫下完成專案；或在公司內部扮演溝通的重要角色，他們的專業及敬業精神都讓我工作起來更得心應手。

二〇〇一年十一月回到台灣接任DHL台灣區總經理，發現台北市專業秘書協會的朋友們十分熱情，且富有活力，於是利用工作之餘，投入這個團隊的發展。我也鼓勵旗下的秘書多多參與，與秘書朋友們廣結善緣，並從中學習與分享。祝福想進入秘書領域的朋友們，及想更了解秘書想法的老闆們，都能從《蛻變中的秘書》中得到更多的啟發，讓秘書

與上司之間的互動能夠“from good to great”。DHL與台北市專業秘書協會十年來互動良好，期許下一個十年會更好！

序四

「蛻變」是秘書工作必修的課程

真理大學副教授 徐筑琴

「變」是秘書職場最需要的心態，他是第一個最新自動化事務機器產品的挑戰者，也要調整自己面對不同主管的工作要求完成任務，更要以各式各樣的「變化球」來協調溝通上下、裡外及平行之間複雜的工作和人際關係。如何隨著職場的變化跟著「蛻變」，是秘書工作必修的課程。

《蛻變中的秘書》的作者們都是經過了「蛻變」的歷程，享受工作的成果。從他們的實例中，我們可以學習到難得的經驗和方法，當然更重要的是，體認他們那種不斷跟著時代腳步「變」得更好、更新的工作態度和精神，讓自己永遠是挑戰時代最前端、不被淘汰的尖兵。

序五

新世紀改變了秘書角色與功能

專業講師 石詠琦

秘書，這個可以溯源自羅馬時代的名詞，在二十一世紀來臨前不久，就注定漸漸自新經濟時代消失了。原有的頭銜，在美國和加拿大也被改為「行政專員」(Administrative Professionals)

乍聽之下，很多人一定不能接受這個事實。羅馬帝國還沒有建立以前，歷史上就記載著，有這麼一種為重要人物操持機要事物的人，有學問、又類似今天的顧問。凱撒大帝與奧古斯都身邊都有這樣的「速寫員」；當時的貴族也都擁有自己的秘書，只不過這些秘書都是男性，通曉數種語言，而且是受過通才教育。商業逐漸發達之後，有權勢、有富貴的人，更是需要「機密」又「穩妥」的代理人，來處理一些來往私密函件。到了文藝復興時代，男秘書依舊扮演文書與秘書的角色。這時他們開始有「秘書桌」，處理檔案文件。

到了十五及十六世紀，開始有所謂的國際貿易，秘書的地位也顯著提升。一八八〇年代