

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员 企业会员

文章精选

- ◆ [论秘书学理论的中国特色](#)
- ◆ [我国秘书职业的特点](#)
- ◆ [当代秘书学理论研究的简要回](#)
- ◆ [秘书部门的功能与职能](#)
- ◆ [试论参谋与参谋学](#)

专题研究

- ◆ [研究秘书工作理论的目的与方](#)
- ◆ [履行部办职能 服务社会](#)
- ◆ [论公文的经济价值作用](#)
- ◆ [积极探索党委办公室信访工作](#)
- ◆ [把握工作特点 实现规范化服](#)

学术争鸣

- ◆ [背景与真相](#)
- ◆ [时段问题与两次“滑坡”](#)
- ◆ [是“误读”,还是不承认“滑](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)

素质修养

- ◆ [办公室工作要从小细实高严做](#)
- ◆ [文秘人员在“大合唱”中应定](#)
- ◆ [锤炼优良作风 推进优质服](#)
- ◆ [把握“三个必须” 抓好办](#)
- ◆ [浅析如何做好机关秘书工作](#)

当代秘书 >> 理论研究 >> 文章精选

全球化与秘书工作创新

作者: 曾耀农 姚小华 发表时间: 2006-12-3 被阅读: 846次

世纪之初,随着社会主义市场经济的日益深入发展、科学技术突飞猛进,一个全新的信息时代扑面而来;日趋激烈的全球经济一体化,更有被某些人称之为“狼来了”的WTO;生产力的高速发展,信息的骤增。这些对秘书队伍的服务质量有了更高的要求,另一方面秘书队伍社会化服务的特征也逐步呈现。往全球化和信息化社会里,怎样才能将秘书工作做得更好呢?怎样使秘书工作得到不断的创新以适应全球化呢?这就是我们需要思索和探讨的。

全球化下的秘书工作及其创新

可以预见而且较为直观的直接影响是:随着行业竞争的加剧、产业结构的调整,一部分秘书工作者有被淘汰或再流动的可能;随着国外市场的开拓和更多外国公司的进入,直接与外商打交道或被外国公司雇佣的秘书会更多,而且流动方式会更加多样,流动频率也会更高;随着国际间服务贸易的发展,我国教育、科研、文化、卫生、社会服务等领域中的秘书工作也会更多地介入经贸领域……这些都会使我国秘书工作的主体结构、活动内容、活动方式及其管理体制、管理手段等出现一些变化,并或多或少地改变人们对秘书工作不恰当的价值评判。

但更多的是间接影响,即我国各行各业的领导工作为适应上述社会变化而对秘书工作提出新的要求。它在很大程度上要求秘书工作不断创新。

秘书的素质要有很大的提高。秘书素质主要包括秘书工作者的政治理论

和思想作风修养、职业道德、知识结构、能力素质、心理品质等素质。简言之，就是秘书工作者的知识层面和技术层面两方面的素质。

在全球化和WTO下，对于秘书工作创新以及秘书的素质的终极要求，就是要求秘书人才应该是创造型、复合型与协作型。

创造型秘书人才，主要是指创造力很高的人才。他们具有强烈的立体型思维和创新精神，在工作岗位上，必须常有新发明、新发现、新开拓，能够对不同层次、不同行业、不同领域的服务对象，不断提供新创意、新设想；能够在企业的管理、制度、技术、知识创新等系统有新作为。

复合型秘书人才，主要是指“多功能人才”、“T型人才”。他们的特点是多才多艺，能够在企业或社会的很多领域大显身手。

协作型秘书人才，主要是具有协作精神，人际关系好的人才。

高素质秘书人才就其知识层面和技术层面而言，主要表现在以下两点：

（一）知识层面上看：

1、复合性知识

“入世”之后，我国的企业特别是私营企业从提高效率、节省开支出发，往往要求秘书要一专多能：既能撰写文稿又能处理文书、档案，既会使用电脑又懂外语，既能管理好内部事务又能胜任公关、洽谈业务。也就是说，秘书人员要有“十八般武艺”，成为企业的智囊人物、领导的得力助手。这实际上要求秘书必须是复合型人才，只有这种复合型人才才能适应经理、老板开拓经营的需要。

在党政部门，“入世”后对秘书工作的要求也愈来愈高，亦需要具备复合性知识的秘书，但更注重的还是秘书的办事能力和综合素质。入世后对党政秘书办事能力的要求主要体现在两个方面：一是办事的程序性要求更高，二是办事的规范性要求更严。

2、外向性知识

“入世”后，随着世贸组织各国与我国贸易交往的增多，我国文秘工作者迫切希望拓宽自己的知识领域，增强对外沟通能力。要做到这一点，就必须具备必要的外向性知识。企业秘书只有对不同国家间的文化差异有所了解并尊重各国的文化传统，才便于在双方或多方间进行沟通，从而为贸易合作奠定基础。由于企业秘书了解各国文化差异的目的在于协助企业拓展市场，因此企业秘书必须注重目标市场的文化背景，这样才能找准机会，迅速占领市场。

当然，企业秘书对外沟通能力的强弱不仅表现在综合素质、素养和专业素质、素养的高低上，还表现在其对沟通语言工具的把握上。英语作为国际普通话，是国际经贸交往的语言工具。加入世贸组织后，我国各级各类秘书都要逐步掌握英语，从事涉外工作的更要精通英语。这是全球多边贸易的基本要求。一方面，为了切实提高办公效率，秘书特别是企业秘书必须尽量缩短母语和英语之间相互转换的时间，以加快信息处理的速度；另一方面，不同行业的企业秘书必须精通本行业的专业英语，以便成为本行业领导人得力的参谋助手。“入世”对我国政府秘书尤其是基层政府秘书的英语水平也是一个极大的挑战。以往，由于基层政府秘书接触外界的机会很少，他们大都满足于写好公文办好事务，觉得在工作中使用英语离他们很遥远，因而他们中间懂英语的为数极少。加入世贸组织后，基层政府的对外交往会不断增多，用国际通用的英语进行沟通已是很平常的事，这就要求基层政府秘书必须迅速提高英语水平，以便排除语言沟通障碍，寻求与国外相关组织的更好合作。

3、实务性知识

“入世”后，我国秘书工作将加快由“虚”到“实”的转变。特别是在私营企业中，秘书工作务“实”的特点更为突出。因为，一般地说中小私企没有多少文件、文稿要写，没有多少文书需要处理，会议也很少，秘书的日常工作主要是处理经营活动中的实务，比如起草业务往来函电、传真、经济合同和协议，接待客商，参与业务洽谈，策划广告宣传等。所以，私企秘书的工作实务性很强。在大的私营企业或集团公司，由于有外贸业务、海外经营

业务，因而这些企业的秘书不但要制订工作计划、决策方案，还要撰写市场预测、各种调查报告和论证等文字材料，知识性服务的内容比重更大。不过，这类企业的秘书机构比较健全，不像中小企业的秘书那样集多项实务性工作于一身。无论是私企、国企、外企还是党政部门，“入世”后其秘书工作的实务性只会愈来愈强，而决不会愈来愈弱。因此，秘书注重实务性知识的积累是非常重要的。

4、艺术性知识

“入世”之后，企业对秘书独创能力的要求会愈来愈高：要求秘书在判断企业的发展方向和目标以及为企业领导提供超前服务时，必须发挥思维创造力。秘书思维的创造力除了从工作实践中锻炼而来、从业务学习中积累而来之外，还可以从学习艺术、热爱艺术和积极参加艺术活动中获得。也就是说，秘书从艺术中获得智慧、受到启迪有助于其参与政务、出谋献策、当好领导的参谋助手。

对于企业秘书来说，欣赏音乐、绘画和读小说，不仅是一种高雅的艺术享受，而且是一种智力开发，对发展自己的想象力和创造力大有益处。一般来说，艺术修养较高、形象思维能力较强的企业秘书，往往在思维活动中更富有活力和独创性，在业务工作中更富有开拓创新意识。

5、法律方面的知识

要知道从事国际贸易中所必须恪守的游戏规则。这些规则主要是：1、贸易自由化原则。它是指所有WTO成员方限制和取消一切关税和非关税壁垒，消除国际贸易中歧视待遇，提高本国市场准入的程度。2、非歧视原则。这是WTO最基本的原则，是各国间平等进行贸易的最重要的保证。3、贸易政策法规透明度原则。即指WTO成员实施的有关进出口贸易的政策、法规、法令、条例以及签订的条约均须正式公布。4、公平贸易原则。WTO成员国不应采取不公正的贸易手段进行竞争，不得以倾销和补贴的方式销售对这些法律的详细内容秘书都应该知晓。

要了解国际贸易中通用知识及其国际惯例。例如，金融、保险、汇兑、结算、信贷、证券、运输、储存、商核、海关、税收、价格、信息、电信、

交易方法、进出口手续、法律及诉讼程序、仲裁机构及程序、中介组织、其他服务的组织和方法等。

要知道WTO运用的国际法律及我国与其接轨情况。

6、信息方面的各种知识

一般来说，秘书人员的信息知识应该包括三个部分：一是信息文化知识。即具有基本的科学文化常识，对信息概念能正确地理解和应用，对信息技术的发展和变化有一定了解，对信息文化的影响与走向有所把握。特别是对信息网络文化要能正确地理解。二是计算机和信息网络技术常识。现代秘书的计算机知识，应通过考试达到国家二级以上水平。信息技术知识主要包括信息技术的基本名词术语、技术功能、特点以及构成、应用等等。比如，信息系统数字化的基本原理；信息系统软硬件的内容、各自的功能特点等。三是一定的外语和法规知识。因特网上90%的信息是用英语来传递的。我们使用的计算机系统和应用软件，大多都是用英文编写的，Windows，操作平台的基础也是英语。因此，要更好地表达思想、接受和了解新技术和新信息，就必须掌握一定的外语知识。另外，由于信息网络技术的广泛应用而产生的一些法律问题，也应引起秘书人员的关注。比如使用计算机网络要遵循我国现已出台的法律条文；使用各种数据与信息，要合乎国家的有关法规，尤其应严格遵守保密法规，防止泄密事件的发生。

(二)技术层面上看：

1、交际能力的提高

过去，秘书人员接触的主要是国内各个方面各个阶层的人员，全球化和入世后，要接触各个国家、各个民族、各个人种、各种肤色、各种身份的人，对他们的国情民情风情知之很少，甚至无知，加上语言上的障碍，这样交际起来就不容易了。但是，我们既是同他们交朋友、做生意，还要共事、共处，就不得不交际、应酬，不得不相互交往、交流和沟通，增进彼此间的了解和友谊。人家走进来，我们也走出去，面向全世界。这就要求秘书人员重新学习，除语言外，要学习各个国家的礼仪和文化，了解他们的国家情况、民族情况、文化特性、风俗习惯，这样才有利于开展交际活动，做好涉

外的公关工作。

2、秘书角色意识的变化能力的提高

秘书的角色意识是指秘书人员以自己所担任角色的社会地位、身份及行为模式、规范的整体认识和判断。入世后，企业秘书应深化角色意识努力使其工作与国际接轨。

秘书是领导下属，这是不变的模式。任何组织中，领导与秘书的关系都是上下级关系；领导是上级，是主角，是决策者管理者；秘书是下级，是配角，是辅助者与服务者。入世后的企业秘书，应从知识结构和层次上提高自己的素养，了解世贸组织原则及其相关法律法规，使自己的工作模式与国际接轨。但在地位上，仍是服务于领导的下属。

入世后的秘书应该深化参谋意识。入世后，中国各行业都将受到一定程度的冲击，秘书这一行业也不例外，在经济全球化、信息日益膨胀的今天，秘书，作为领导的贴身助手和企业信息流通的枢纽，必须深化角色意识，使自己的角色跳出“打杂”的传统模式，真正起到参谋辅助的作用。

3、微机处理和办公自动化能力

秘书人员的微机处理和办公自动化能力，至少需要达到以下两个目标：一是进一步掌握网络技术。全国党政机关信息网络的开通，为领导者和秘书人员提供了施展才华、各显身手的舞台。各级领导应加强引导，使秘书人员树立强烈的网络意识，切实使用好网络这个现代化的秘书工作工具。善于借助网络掌握秘书工作的实时动态信息，利用网络数据库的宝贵资源，提高秘书工作效率，并在网络使用中潜移默化地培养和提高信息素养。二是掌握基本的软件操作。软件是信息系统的重要组成部分。目前普遍使用的软件大致可以分为三类：第一类是数据库软件，这主要是为了管理秘书工作等信息资源。第二类是通用的办公自动化软件，这主要包括以WPS、Word、Acrobat为代表的文字处理工具，以Photoshop、CorelDraw、Powerpoint、方正奥思、Authorware、超级解霸等为代表的多媒体工具，以FrontPage、Firework、Flash、FreeHand、Dreamweaver等为代表的网页制作工具以及操作系统、Web

服务器软件等，这是秘书工作信息系统使用最多的常用软件。第三类是通讯软件，这主要是用于在网络节点之间传递信息的软件工具，它的功能一般包括E-mail传送管理、远程信息查询、上传与下载等。

另一方面就是掌握电子商务知识及其操作技巧，提高迅速反应能力。

随着电子商务的飞速发展及外国跨国公司的大量涌入，企业间的合作与竞争将更多地通过电子商务手段解决，无纸办公、无纸贸易将成为现实。同时，每一个办公室中的秘书面临的都是与领导等同的网络信息资源。因此，秘书工作者特别是企业秘书迫切需要掌握电子商务知识及其操作技巧，帮助企业更快更多获取利润。

4、应掌握信息处理的能力和技巧

企业秘书面对数量庞大、形式多样的各种信息，要做到去粗取精，去伪存真，就必须掌握好信息处理的技巧。要有一定的判断能力：哪些信息与企业生产经营有关，哪些无关；哪些信息要尽快处理，哪些又可稍作延缓，都得心中有数；要有敏感度和预见性；哪些是反映经济活动中新变化、新动态的信息，把握好苗头性、倾向性、动态性的信息，对事物的发展做出预测，对市场经济活动、市场变化形态、市场发展趋势作出超前判断，使企业运营顺应政策和市场的变化趋势。要讲求时效，特别是企业秘书面对公开的网络信息，在其出现复制品或竞争产品之前，要做出精明的判断和快捷地反馈，在时间上抢占先机，为企业在竞争中争一份胜算。

结论并兼谈秘书在全球化和WTO下的自适应力

根据进入WTO后环境变化的趋势和秘书工作的特征，秘书的自适应着重体现在以下方面：

（一）观念的自适应

进入WTO后，各类组织的管理效益观、动作效益观、管理透明观、程序规范观等均会人为强化。传统秘书工作中低效、封闭、随机、无序等均是新的环境要求相悖的。特别是在外资企业工作和与外国人业务交往的秘书工作

中，若不能摒弃种种传统弊端，就会与环境要求相违，也为各类管理组织所不容。当然，自适应并非抛弃优良传统，也不是改变秘书工作综合辅助、当好参谋助手的本质属性。

（二）生态的自适应

进入WTO后，秘书的个人生存状态必须尽快地适应客观环境的发展需要。特别在知识、智力、能力等方面，力求动态地全面地协调发展。秘书处于管理中枢的综合辅助位置，管理理念、体制、方法、技术及经营管理模式等诸方面的变革，都会直接关联到秘书工作，并对秘书工作提出全新的要求，秘书个人生态必须适应这一要求。

（三）心态的自适应

心态自适应是指行为主体的心理状态要与客观环境的变化趋势相契合。在外界的多种刺激下，能保持良好的心理状态，冷静而理智地面对客观环境。秘书必须从改革发展的大局着想，善于自我调适，正确处理。心态的自适应，可注重以下方面：一是要准确把握心理认知。二是要保持心理自信。三是有博大的心理容量。四是调整好心理坐标。秘书要摆正主与辅、断与谋、主动与被动的关系，不要期望自己的意见全被领导采纳，不与外方人员比工资待遇，不要一事当前处处计较个人得失。

（四）行动的自适应

进入WTO后，秘书的工作行为除了要符合我国秘书的行为规范外，还要遵从WTO的相关规则。在行为道德方面，在继续保持忠诚、勤奋、不计名利的优良传统外，还要讲究商业道德，要善于理解不同文化背景下外国同事或交往对象的行为，并与之保持正常的合作关系。在交往行为上，在保持和发扬我国优秀的交际文化习俗，尊重其礼仪传统，避免由自身行为不当而引发有关宗教、民族、文化、习俗、礼仪等方面的冲突。特别在接待、会议、会谈的操办过程中，必须在周密做好预定安排的同时，严守公共交往和国际交往的行为规范，不能出现因秘书个人的行为不当而影响大局。

进入WTO后，秘书的自适应直接影响其工作成效和个人发展，也关联着组

织管理和领导工作。秘书必须在工作实践中尽快进行自适应，善于学习，才能在不断变化发展的全球化环境中，与时俱进，不断创新，不断成长。

上一篇： 秘书学分支学科的若干问题

下一篇： 没有相关信息

发表评论

用户名:

密 码:

验证码: 5384

最新相关评论

暂无评论

友情链接: [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接: [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话: 0731-2215063 传真号码: 0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话: 0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持