

案例分析：秘书信息服务的六个转变 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c39_172201.htm 在现实工作中,一方面领导需要秘书“解围”,使领导获得一种超脱,解决信息“多”的问题.另一方面,领导又急需秘书提供与决策问题直接相关的高质量的“对路信息”,能以最快捷的方式提供服务,解决信息“少”的问题。因此,秘书必须在两难处境之中巧妙地发挥自己的职能。要解决这样的处境,秘书不但要学会运用信息收集、处理、利用及其反馈的知识,更重要的还要学会发挥组织的作用,要有宏观的思考、统筹能力和信息管理的能力。由此,我们不难看出,21世纪,随着领导信息需求的变化,秘书素质的培养将进入一个新的层次,秘书知识与能力结构将发生很大的变化,秘书的信息服务也将从指导思想、服务方式上以及途径、方法的选择上实现其根本的转变。

一、从被动性服务向主动性服务转变我们在研究秘书工作规律的时候,一个重要的前提是需要把握好秘书职业在社会职业结构中的位置。如果我们较多强调“秘书是领导的助手”,“对领导活动起到辅助作用”,这对了解秘书工作的性质、把握秘书服务的“度”,的确起着非常重要作用。但一味地强调这一点,势必使秘书的服务限于被动性服务的领域,这种固定、封闭的思维模式束缚了秘书开拓性、创新性服务的积极性和主动性。随着办公自动化的日益普及,机器越来越多地代替了原来需由秘书完成的琐碎的工作,秘书智商性的服务将成为秘书职业的主要内涵。信息社会领导决策需求的主要是秘书的“智力投资”。认识到时代需求的这种变化,是秘书人员排解被动性服务羁绊的突破

口。秘书是领导活动不断发展中的产物。秘书人员作为管理人员中特殊的一个群体,它的一个显著职能是为领导工作服务。因此,秘书信息服务的主动性首先表现在要主动认识领导活动的全过程,了解领导环境、领导体制、领导行为、领导风格,把握领导工作的规律。其次,表现在秘书人员主动熟悉计划、组织、指挥、协调与控制等管理职能,从更广阔的领域、更深的层面上理解如何在办文、办会、机关管理事务中提供优质信息服务。这种转变,涉及到指导思想转变,观念的转变。

二、从一般性服务向职业性服务转变秘书是一种社会职业,21世纪将有更大的市场需求。秘书信息服务与其他人员、机构的信息服 务不同。就内部信息服务而言,其一、秘书信息服务与专职信息机构不同。专职信息机构,虽然它的专业性较强,但提供的信息具有广泛性,而秘书的信息服 务突出的特点是它的专一性(即领导司职权限和工作范围),它是专门直接为本部门领导或间接为上级领导决策服务的。其二、秘书信息服务与职能部门信息服务不同。职能部门的信息服务,只反映本专业、本系统、本领域的问题并提供有关决策方案,而秘书信息服务涉及领导决策较为广泛的域。其三、秘书信息服务与各级领导对上、下级的信息服务不同。秘书的信息服 务,只有建议权,没有决策权。另外,它贴近高层领导,比下一级领导更容易了解主管人员的决策动态。若与外部信息服务相比较,差异就更加明显。社会上的信息服务机构,参与市场竞争,以赢利为目的,这与秘书无偿地、无条件地为领导决策服务有着本质区别。由此可见,秘书信息服务在信息服务总系统中,居于重要的独特的地位,起着不可代替的作用。同时也表明,秘书信息服务必须突出自己的特性。只有看清秘书信息服务与其他信息服务的边

界,才能更好地探求秘书信息服务的规律,体现秘书服务真正的价值。三、从盲目性向目标性转变信息社会,信息既是财富,又是“杀手”。秘书提供信息的目的是辅助领导者决策。盲目的提供信息,不仅不容易引起领导的重视,不被领导采纳,而且增加了领导者的负担,转移了领导者的注意力,“帮了倒忙”。从管理效率的高度来看,这非但不是在进行信息服务,而是在制造“信息垃圾”,造成了人力、物力、财力以及时间上的浪费。造成盲目性信息服务的一个重要原因,是秘书缺乏对领导决策信息需求的全面分析。领导决策信息需求分析,是秘书信息服务的起点。秘书既要从宏观上了解本年代、本行业领导决策需求变化的总趋势,又要从微观上掌握本单位领导决策需求的特点。我们总是讲要为领导提供“对路信息”,能否“对路”,这就需要秘书做到:其一、争取从领导那里准确得到信息需求,或由领导授意,或由秘书主动与领导沟通,了解领导“决策的问题是什么?”“现在遇到什么困难?”“需要了解哪方面的信息?”等。其二、主动从办会、办文中,在对上级与下级信息的综合中,揣摩领导应决策的项目以及决策棘手之处,把握领导的信息需求范围、深度及其特点。其三,密切注视环境的变化,了解社会以及本部门的发展趋势,预测哪些问题将成为以后领导决策主要问题以及解决该问题所需要的信息支持。秘书不仅本人、本部门需要掌握领导决策的信息需求,还应用各种形式,在领导许可的前提下,将此信息传递到各个内部或相关的外部信息机构,使其能针对领导的需求,有效地进行信息供给。如果秘书能在领导决策的“需”与“求”之间筑起这样的一座桥梁,就从根本上减少了信息干扰,增加了信息服务的效能,起到了对领导工作的辅助作用。四、从单一性向综合性、

协调性转变首先,秘书人员要会做综合信息的工作,有能力把握单个信息在整体信息中的地位和作用,当更多的信息通过各个系统,被逐渐汇集之后,要能从这些大量的信息中准确判断哪些是重要的.哪些是紧急的.哪些虽然是紧急的但并不是重要的等等,以决定选择与其相适应的向领导传递的方式。其次,秘书人员应充当各信息系统之间的枢纽,并有效地加强各个系统之间的联系,发挥网络效应。会协调各系统的工作,将是现代秘书信息服务中一项重要的工作内容。秘书必须对本单位以及社会各信息系统有一个整体上的把握。一旦明确了领导决策所需要的信息,就能敏锐地反映出:该信息应由哪个系统运作更快捷.各个系统可以从哪些不同的角度快速索取信息.它们各自能承担的任务是什么等。这时,秘书既可以建议领导统一安排,又可以经授权由秘书部门或秘书本人来承担信息管理的统筹工作。这种有效地运用组织、利用秘书职位的特点,做好信息协调的工作方式,避免了领导急于“需要的信息上不来”,而各信息系统又抱怨“领导需要什么信息搞不清”相互脱节的现象,使每次对领导决策的信息服务,进入一个良性循环。

五、从缓慢性向快捷性转变快捷性包含着两层含义,一是要讲究信息服务的时效性,要“快”。二是要力求选择最短的搜索和利用信息的途径,要找“捷”径。秘书人员要做到快捷的信息服务,可从以下两个方面努力。第一、了解信息检索的快速发展、准确地选择信息渠道。秘书人员在平时的办文、办会中要注意本人或本部门信息检索的建立,不为查找信息占据不必要的时间。另外,秘书要对本单位、国内乃至国外的信息检索、信息渠道、信息机构,有基本的了解,以便在领导决策需要某项信息的时候,快捷地搜集和利用信息。第二、要了解本系统或社会信

息系统的便利服务。信息社会,信息机构蓬勃发展,信息服务越来越好,服务的优惠也越来越多,秘书人员要学会利用这些现成的条件,解决本单位设备不足引起的信息服务缓慢,并在信息服务中体现“多头操作”、“快出结果”,以适应领导决策千头万绪的要求。六、从常规性向创新性转变秘书的创新性信息服务表现在:首先,秘书人员应关注层出不穷的新技术、新设备,及早地了解其用途,为快捷、周到的信息服务提前做好知识上和技术上的准备。其次,秘书人员在掌握专业理论的基础上,应广泛地涉猎现代管理各个学科的知识,对信息管理程序、方法、手段提出新的建议,促其革新.对领导决策的问题能提供新的角度、新的思维、新的方案,辅助决策。最后,秘书应在信息服务的规律上勇于做出创新性的探索。时代的发展,决定了领导决策需求的变化,也决定了秘书信息服务的变化。信息服务的这种动态的发展,使秘书素质的提高迫在眉睫。信息时代需要智能型的信息服务,只有复合型秘书人才,才能适合21世纪的需求。100Test 下载频道开通,各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com