

如何成为上司的得力助手之一 PDF转换可能丢失图片或格式  
，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/56/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A6\\_82\\_E4\\_BD\\_95\\_E6\\_88\\_90\\_E4\\_c39\\_56893.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E6_88_90_E4_c39_56893.htm) — 秘书概述 1 英文字典

的定义 依the random house dictionary of the english language中对于秘书的定义为： 1 ) a person, usually and official, who is in charge of the records,correspondence, minutes of meetings, and related affairs of an organization, company, association, etc. 2 ) a person employed to handle correspondence and do routine work in a business office, usually involving taking dictation, typing, filling, and the like. 2 秘书的角色 一般而言，秘书的角色定位应是辅佐的功能。帮助主管处理一切里里外外的业务成了秘书的职责。一般公司或机构，因为传统背景的关系，秘书的职务并不是那么确定，秘书除了本身主管外，和其他部门业务人员的关系也非常密切和重要，形成纵横交错而复杂的人际关系，因此其工作范围是秘书，又是一般的职员，工作领域无法正确的予以划分。因此，渐渐地，现代的工商秘书，已演变成名副其实的“业务秘书”或“公关秘书”了。 3 秘书工作的性质 秘书的工作，主要为协助主管执行工作细节。想想大公司的董事长或机关的主管，如果每天早上自己要打开信件，打字回信、存档处理、接听电话等工作，那么，他们将没有时间来从事高层次的商业活动与计划。所以，必须要有位助理来处理这些办公室事务。这位助理，即是秘书。秘书工作最主要为辅佐功能，此即是其一主要的意义。秘书工作的另一重要意义为管理。对很多秘书来说，秘书工作的历练是作为一行政主管的重要阶梯。因为秘书常帮助主管处理与主

管样关的业务，所以对于主管的工作有一全盘的了解。秘书可以学到如何去指导、督导、规划及处理问题，并且熟悉公司的政策。因此，秘书工作亦是管理人才的训练摇篮，其理由有二：1) 秘书熟悉人事、业务、程序、管理等内部作业。2) 秘书熟悉公关、协调、市场等外部作业。

二 秘书的业务

1 秘书在一天的工作间中，有三分之二是做下列业务：打字与主管商谈 接受口授 档案管理 传真 准备当天的业务及下班前的业务处理 接听电话 拟稿及制作信件 处理信件

2 秘书业务可分为四类：资讯管理业务 事务业务 公关业务 综合业务

1) 资讯管理业务 资讯管理业务，即是利用电脑来处理及管理一般业务。秘书的资讯管理业务是由其执行任务的功能引伸而业。前节提到秘书执行的任务有发传真、拟稿、存款、安排机票、安排看牙医等，这些业务部需要资讯管理来处理。这在微观方面，资讯管理所处理之业务。在钜观方面，资讯管理可处理之业务有文书及情报方面。

文书：包括文件及书信之制作等。以往皆用打字机或手写，但由于资讯业务之发达，各种文书之制作皆已电脑化，以增加功能与效率。在文书方面，资讯管理所能处理之业务有整理书信、写信、中英文打字、速记、档案管理、约会安排等。尤其在书信写作方面，由于有电脑软件之运用，可节省构思之时间及文件制作的精力。现代的文书业务尤需要资讯管理的配合以提高效率。文书与资讯是息息相关了。

情报：情报业务是资讯管理所处理的主要业务之一。情报业务包括资料情报的搜集、提供、整理、管理、活用与交换。资料情报的输出和输入都要经过秘书这个孔道，当主管将情报交给秘书传达下去时，首先秘书就要根据情报的质和量，按其重要性、机密性、紧急性

来安排传送的优先顺序。这时，秘书对于资讯情报之处理、筛选、分类与传遁就可利用资管理业务，以增进处理情报业务的效率。

2) 事务业务 秘书的事务业务，源自其处理例行事务和功能。秘书的事务业务，为秘书在办公室所处理的例行业务，包括接听电话、拆寄信件、发传真、档案管理、更新办公室用具、收集资料、准备定期报告、安排主管之行程、约会及会议等。虽然有些项目是多种业务的综合，但在此则偏重事务性的。以上的业务可归类如下：通讯方面：接听电话、拆寄信函、发电传等。办公室方面：档案管理、更换用具等。会议方面：收集资料、准备定期报告等。安排方面：安排行程、约会、会议等。

3) 公关业务 秘书的公共关系是需要创意的功能来作其基础的。创作的工作，即要有“先见”。在处理人与人之间的关系时，要能有洞察的能力，要能见微知著，要能以对方的立场来看，必能广获人缘，使业务畅通。秘书的职务，接触面很广，为了要使业务能顺利进行，必须扮演着润滑剂的功能，在公司机构的里里外外，必须兼顾到各个层面的人物，能考虑到各种状况，能预见各类该办之事，妥善处理人际关系，圆满达成任务。一般而言，公共关系的业务包括接待，与相关业务人员的沟通联络，消息的发布，宣传品的出版、杂志、年报的出刊、摄影、幻灯片、影片的制作、展览、市场情报的搜集，贸易商展等等。一般业务的推动，皆以人为主。人由于人际关系而形成自己的围体，围体与围体的互动关系，就形成了公共关系。秘书的业务需要顾及公司机构的上上下下、里里外外的业务，所以必须有良好的公共关系，才能使全盘业务进行顺利。

4) 综合业务 综合业务来自协调的功能。直辖市即是要与各单位沟

通以达圆满处理业务。由于时代的进步与科技的发达，业务牵涉范围愈来愈广，并非单项业务所能包含。这时，就要靠秘书来作综合业务协调。可见秘书的综合业务尤其重要，因为它包括资讯管理业务、事务业务与公关业务等。其秘书要办妥任何单项业务，必须综合协调其他相关业务。这样，才能融会贯通，发挥最大的秘书业务功能。例如以接待业务来看，必须配合资讯管理以获得情报，得知何人、何时、由何地来访，来宾的背景明细，来访的目的，并做出行程表；必须配合事务业务以安排接待人员、车辆，骸安排饭店住宿等；必须配合公共关系业务，以发布消息，并安排参观与商谈等。所以接待业务，是个整体性的工作。由以上例子可看出，秘书的业务中，最重要的是要使各项业务综合协调，才能使任务完满成功。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](http://www.100test.com)