

努力把握好秘书服务中的“超前度” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E5_8A_AA_E5_8A_9B_E6_8A_8A_E6_c39_60424.htm 现在人们普遍认为,搞好秘书工作中的超前服务是变被动为主动,进而提高服务效率的重要方法。尽管这个道理多数人都懂得,但实施起来却要下一番功夫,不然的话,实践过程中怎么会出现诸如"无限超前"或"不知如何超前"的现象呢?超前服务需讲究"度",否则,就会是盲目无效的。根据本人的体会,觉得主要应从以下几个方面去把握好服务工作的“超前度”: 服务任务受理预测的超前 事实表明,要想完成好某一项任务,首先要对将要受理的服务任务作出正确的预断,这样才便于早作应对准备,进而把事情办得更为稳妥。一是要根据客观形势的变化超前预测可能要接受的服务任务。有时遇全局性的形势变化要考虑到这个问题,有时遇局部性的情势变化也要考虑到这个问题。其中,主要是看这种形势、事态变化会给秘书服务工作带来什么新的内容,提出什么新的要求,继而判断将会有什么样的服务任务要下达。二是要根据系列性工作的特点超前预测下一步将要受理的服务任务。在秘书工作中有些工作具有连续性、系列性的特点,因此,要善于根据其承办活动要求连贯的情况,并在实施完某一阶段某些工作项目之后,要能很快判断下一步将要着手承办的工作内容,以保持服务活动的衔接。三是要根据服务工作的运行态势超前预测领导将会作出怎样的工作安排。例如,当发现某些决策参考信息的提供不够准确时,秘书据此即要能意识到领导可能会提出再作深度调研的要求,随后秘书就要根据这种可能去主动弥

补此项工作。 预办准备工作的超前行将受理的服务任务一经确准后，即应做好下述工作：（一）提前作出实施安排。这是要求，要在实施好在办项目的同时，腾出必要的时间来安排预办服务项目。首先，要搞好意向性分工。如哪一项内容由谁兼管兼办，哪一项目由哪几个方面协办，整个工作的各个环节怎样合办，总体如何协调等等都要明确。其次，要提出预办的时效要求。为了使预办工作能够达到即交快办的要求，有关承办工作正式下达前须对各项准备工作提出必要的时效要求，如什么时间完成整个应办工作，具体到每个项目亦应作出相应的规定。（二）提前作好承办准备。这种准备是多方面的，但主要是要做好人力、物力、资料方面的准备工作。在人力上，要兼顾在办与预办两个方面，即做到“两不误”。能抽出专门人员主办的要另行安排，若有困难则要考虑采取兼办方式。在物力上，能腾的要腾出来，可借用的要借用，总之要灵活配置。在资料上，要尽量满足待办项目的要求，一时难于凑齐的要尽早筹备。

领导工作转移分析的超前准确把握领导工作活动行将出现的转移，这是搞好超前服务不可缺少的前提条件之一。为此，在日常的服务工作中，一方面要注意观察领导近期在工作设想上提出了哪些新看法，言论上有什么表述。对于捕捉到的类似的思想信息，秘书要进行预测性分析，并以此作为推断领导工作活动即将发生转移的依据。另一方面要看领导最近拟召开哪些决策性会议，其中打算商讨的主要是些什么内容。此类征象是领导工作活动趋势的前奏，故应留心探测。再一方面是要看领导近期询问和关心的大都是哪些方面的问题，其要求掌握和了解的心情怎样。如较急切，说明将要议决并着手抓那方面的工作，秘书因此要

有思想准备。最后是要看领导近来对秘书部门作了哪些预办工作交待，并提出了一些什么样的要求。以上情况弄清后，便要通过综合分析和预测思考确准领导工作，重心可能会出现哪种转移，随之要超前做好应办准备工作。实办结果分析的超前应当肯定的是，超前分析实办结果是为了搞好系列性服务活动的补救和纠偏工作，以杜绝恶性循环现象及不良后果的发生，同时也是为了根据这种分析促使服务活动稳定在持续高效的状态。因此，一是要通过运转情况的分析看正在实施的服务工作有无偏离原目标计划的情况，假如有要及时予以纠正。二是要看当下的服务活动已产生了怎样的效果效应，倘证明是好的，要想办法使之更进一步。三是要能预测到实办过程中可能会遇到哪些具体问题。对于对期望结果有可能产生不良影响的因素要适时予以排除。而对于协调配合不当、人力物力配置欠妥等方面的问题，则要及时进行调整，如此方能争得服务工作的主动。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