

互联网+智能+时代秘书工作面临的挑战与改革策略

郑湘琪 章玫平

浙江树人大学人外学院

DOI:10.12238/er.v4i4.3835

[摘要] 进入21世纪以来,科技的飞速发展各个行业的进步奠定了强大的基础,并且为诸多行业的发展与进步带来了全新的挑战与机遇。秘书职业是一个具有高度综合性,秘书岗位是极其重要的一个岗位,主要的工作就是辅助领导进行决策管理,上传下达协调左右连结内外,帮助领导处理各种琐碎事务让领导发挥出最大的领导力。互联网+智能+的新时代,对秘书的执业能力提出了新挑战,要求越来越高。秘书需要不断提升自身的综合素质以应对新的时代挑战。本文旨在阐述互联网+背景下秘书工作面临的挑战以及相应的改革策略。

[关键词] 互联网+; 智能+; 秘书; 机遇与挑战; 改革策略

中图分类号: G619.21 **文献标识码:** A

“互联网+”,也就是传统产业依托互联网信息技术从而实现相互联合,从而促进社会各产业的相互融合与发展,实现互利共赢。而“智能+”是“互联网+”的下一站——更智能的机器、更智能的网络、更智能的交互将创造出更智能的经济发展模式和社会生态系统。以人为核心,基于互联网技术如云计算、物联网、大数据、人工智能等在内的生态与系统而形成的高度信息对称、和谐与高效运转的社会生态,是“智能+”的标志。现代高科技的快速发展使得人们的生活发生了翻天覆地的变化,尤其是自去年疫情以来,互联网+智能+引导各项技术更是在人们的生活中发挥着重要的作用。比如疫情发生不久后,为了便于定位自己的位置,就可以利用各种技术快速研发出定位自己的“一码通”,这极大地便利了相关人员的管理,也让人们的生活出行更加方便,只要“扫一扫”,就可以轻松定位。大数据云计算技术为快速追踪新冠病毒阳性者及其密切接触者行动轨迹成为了现实。类似于这样的变化在我们的生活中还有很多。其次,各项高科技技术为基础的产业跻身社会现代产业,传统产业借助于互联网技术和AI技术再度崛起,逐步摆脱因技术落后而面临的发展绝境。4G改变生活,5G改变社会,目前快速崛起的5G技术,将又是一次网络通信技术和

信息产业的革命,它不但极大改变人们的网络体验,推进多媒体融合,推动基础通信能力,而且5G技术为物联网、车联网、网联无人机、工业互联网、网云端机器人等项目,孵化融合创新应用和产品,使万物互联、自动驾驶、虚拟或增强现实成为人类社会生产与生活的常态。

秘书部门作为组织的信息中心,秘书工作以信息工作为主要工作内容,秘书是以信息的收集与处理为主要工作方式的人员,在这场如约而至的互联网+和智能+技术革命浪潮里,秘书工作的工作范围、工作内涵、工作方式以及工作要求、职业素养将面临激烈巨大的冲击,发生翻天覆地的变化。在这个快速变化的时代,秘书工作者将面临着前所未有的职业挑战,与此同时,也遇到了前所未有的发展机遇。

1 机遇与挑战并存: 互联网+智能+对秘书职业的深刻影响

现代社会,科学技术发展可以说是突飞猛进,一日千里。现代神器的科学技术,一项接一项向我们快步走来,互联网+之后,智能+宛如不速之客,不怕拥堵,先后悄然比肩接踵而至。这些技术对整个社会,对各行各业的发展带来了深刻的影响。秘书职业自然也不例外。

1.1 现代科学技术对秘书工作范围和工作内涵的影响。在不经意之间,各种现代科学技术悄然登临,悄悄进入社会生活

的各个角落,给人们的生活方式,工作方式,给各行各业带来深刻变化。5G技术、人工智能、大数据云计算、物联网、区块链技术、量子技术等高大上的科学技术,和我们的工作和生活来了个亲密的接触,移动通讯、北斗导航、共享单车、刷脸支付、智慧医疗、视频会议、线上教学、讯飞语音、秘书小杜等黑科技成为各行各业不可或缺的生活方式和手段。

秘书作为组织的信息中心,必然是组织最先接触、最先使用各种先进的办公技术、OA系统和办公设备的,先进的办公技术和办公手段,使得秘书传统的“三办”工作发生了很大的变化,先进的办公技术和高效的办公设备无疑会极大提升秘书部门的办公效率,而秘书工作的工作范围和各种内涵也会发生明显的变化。以秘书办会工作为例,由新冠疫情防控需要和钉钉、腾讯会议室等技术带来视频会议与云上会展,使秘书的会务服务无论是会议组织形式、会前筹备工作、会中会后服务工作等很多会议服务事务都带来不一样的内涵和变化,传统会议的接站送站工作、住宿餐饮预订、机票车票预订、会场布置与宣传、会议记录、会务后勤、会议安保等在视频会议中隐去不见,而视频会议的技术支持也是面对面会议所没有的。当然,会议的策划、会前联系与沟通、会议时间、会议材料的准备、

会议通知、会议议程和程序、会议同声传译系统、会议纪要与落实等工作是基本相同的。今天的会务服务与传统的会务服务,会务工作内涵的差异已然明显。

同时,一些智能机器引入办公场所,一些程序性、重复性、机械性、琐碎性、基础性的事务交给智能机器去完成就成为可能,像公司考勤、会议记录和同声传译、前台接待、数据分析、写作材料等工作,人工智能完成得又快又准,秘书可以摆脱多数繁琐事务性工作的纠缠。另一方面,高科技办公手段和高效率办公设备,使得秘书工作的效率成倍提升,秘书不但完成相关事务的时间大为压缩,而且还能够实现远距离超时空全天候全方位的信息服务。从程序性、琐碎性、基础性的事务工作中进一步解放出来的秘书,就有了更多的时间和精力来协助领导的决策与管理,完成领导赋予的更加重要的工作。自互联网普及以来,秘书工作的范围几经拓展,比如政府机关秘书工作的行政管理强化、网站网页管理、电子政务、新闻发布、信息公开、网络舆情监测、放管服改革等,企事业单位的秘书工作的综合性工作、沟通性工作、协调性事务、大数据分析处理、网络舆情管理、危机监管与处理等,这些不但已成为机关和企事业单位秘书部门的常规工作,它们的处理与互联网和人工智能不可分离,而且其重要性日渐突出。从繁琐事务中进一步解放出来的秘书,不是乐得逍遥,而是要去发现领导工作的新需求,推出秘书服务的新职能,提升秘书职业的新价值,开创秘书工作的新时代。

1.2 现代科学技术对秘书工作方式方法的影响。现代科学技术的发展对秘书的工作方式产生了很大的影响。例如人工智能技术中的智能搜索、拍照翻译以及手写字体的识别,这些技术的普及对秘书的工作产生了很大的帮助。在工作的过程中,秘书可以利用WPS、QQ、CS全能扫描王等软件中的拍照翻译技术直接对一些需要存档的手写体进行识别,以便节省时间,这些拍照翻译软件也减轻了秘书的工作压力,大大提高了秘书的工作效率;另外还有自带提醒功能的智能化日程软件,

如手机自带的日历,etteams日程提醒软件等,它们可以及时提醒秘书代办事项,有效防止遗忘重要事项,使秘书对工作方法和工作手段的选择日趋灵活多样,也是秘书工作的条理性和计划性大大加强。其次是各种高科技技术的到来也使得秘书的工作方式也产生了很大的变化。比如,从2019年开始,5G技术所具有的超大带宽,超高速率,低延时等特性,使每人每天进行的信息处理和计算将突破亿兆级,大大地加快了秘书处理信息的速度,使秘书能在海量的信息中搜寻更加有用的信息,不断地刷新其工作效率。秘书可以以效率换来工作的主动,通过大数据云计算可以迅速准确对事情及其发展趋势做出判断,为秘书把握工作的重点,提高工作的针对性、服务的精准性、运转的高效性,提供了强大的技术支持,也使得秘书服务领导的工作更加主动、更加规范。

1.3 现代科学技术对秘书人员素养的影响。随着互联网信息技术的告诉发展,很多的高科技技术已经渗透到了工作生活中。秘书行业也不例外,信息通信技术的发展使得更多的领导愿意将更多的决策权力下放到长期跟在他们身边的秘书手中。科层制认为,组织内部必须层层授权,下级对上级严格负责。这样的机制在很大程度上将会制约工作效率的高效发展。因此,这时秘书就需要转换自己的工作思维方式,不能一味地去等待领导去下达指令任务,而是应该主动利用互联网的智能搜索技术去了解相关的知识,案例或教训,分析事情的利弊,给领导提出相应的建议,提升秘书的专业知识。而科技的发展使得很多的信息是互通的,如以往需要事事当面请示领导,现在可以利用微信、QQ等通讯工具进行交流,减少了不必要的时间浪费,使秘书能在同样的时间内完成更多的工作,提高秘书的沟通交往能力。现代信息技术的快速发展使得很多人的生活方式都有了巨大的转变,对于在工作中领导权力也一样,他们也希望可以培养自己的秘书,在他们不在的时候秘书能够执行起相应的职能,而他们在背后做整体的宏观把

控。于是,在这样的环境下,领导能够通过文件共享等技术手段对秘书所作的工作进行掌控,也能通过腾讯会议,QQ会议等技术手段让秘书能够获取到更多的信息,做出对工作、对公司更加有效的决策,提升秘书人员的决策能力。另外,作为一名秘书,还应该不断提升自己的职业道德。现代科学技术的发展对秘书的职业道德产生很重要的影响。大众传媒的发展使得公司的人员信息和工作决策等资料变得更加有价值,同时也更加方便被窃取,使得人们所受到的诱惑增加。而作为一名秘书,首先要做的就是能够不断地增强自身抵抗诱惑的能力,坚守自己作为秘书的底线,要做到“慎行”,提高自己的职业道德素养。

2 秘书人员如何应对科学技术的冲击与挑战

2.1 勇于学习,主动把各种新技术新设备运用到秘书工作中来。由于秘书工作的性质,秘书部门一定是最先使用最先进的技术与设备的部门,以提高工作效率,满足领导工作的需求,所以秘书人员不要畏惧、更不要拒绝新的技术和设备,要勇敢面对,主动学习,快速掌握使用最新的技术和设备的技巧。例如现在人们最为追捧的数据挖掘及分析能力,它能够帮助我们在信息过剩的今天找到工作生活中最需要的信息。这种能力的获得最主要的是要求秘书具有能够持续学习的态度。随着社会的不断发展,各种信息的数量也越来越多,秘书要不断地通过利用自己的知识和5G技术等方法将无用的信息筛选,留下有用的信息进行二次加工。同时秘书也可以将这些筛选后的信息汇报给领导,便于领导能够根据这些信息做出正确的决策。其次就是使用各种新式设备的能力。随着技术的不断发展,各种机械设备也在不断的增加与创新中,机械设备的使用带来了便利,如AI的人脸识别技术可以使会议的签到更加高效,更加能够进行智慧化管理。因此秘书应该去关注这方面的信息,主动去学习获取这些设备的使用方式并且运用到工作当中,不断提高自己的适应高效工作的能力。

其次要不断提升自己的创新能力。21

世纪最需要的就是要有创新力,各个领域的快速发展迫切地需要各方面的专业人才,如果只是一味地守旧,那么公司的发展就会受到限制。同样地,秘书工作也一样,当今社会,如果秘书的工作方式还像以往一样,那么在社会中早就没有其立身之处了。因此,秘书在工作的过程中要不断地进行创新与改革,摸索出更多高速度、高质量的工作模式,如在会议中搜集整理员工的新思想,新观念,新建议等对自己的工作模式进行及时的更新,也可以运用“区块链+会议”模式,及时提供会议现场的数据和资料,提高信息资源共享的质量和效率,这是秘书在以后的职业生涯中应该具备的创新思维的能力。

最后要加强应对突发事件的能力。这种能力主要是要预防和处理突发事件,通过自己的职业素养以及专业知识将这件事情的伤害降到最低,如做好备用方案,将备用方案多个系统储存。在“互联网+”的社会背景下,在社会科学技术高速发展的今天,秘书应该不断充实提升自己,主动去学习,获取新技能,使自己的综合能力得到提升,达到优秀秘书的标准。

2.2提升价值,积极获取信息满足新需求,拓展秘书工作新领域。互联网背景下的社会就是一个大数据时代,是一个信息大爆炸的时代,很多人从醒来开始就接受着来自各种渠道的信息,微信、微博、抖音、快手、各种新闻频道、各种头条平台等。只要我们打开手机就可以轻易的获得这些信息,而信息有真有假,秘书部门需要进行甄别后使用。利用互联网中网罗且有价值的信息,秘书工作的效率会得到大幅度的提升,秘书处理各种信息、文件档案、命令下达等方面的能力以及技术都会得到质的飞跃。各项技术的加持使得秘书工作的效率以及能力得到提升之后,他们在一定的时间内就可以完成工作,而剩下的时间就可以寻找其自身的进步,努力去探寻领导的潜在需求以及公司运转的新需求,这样也可以使得秘书在工作中找到全新的发展领域,实现自身的价值,也能够为公司的发展发挥出更大的作用。

2.3适应变化,不断转变观念提升综

合素养,大胆使用科学方法技术。面对社会对秘书工作的要求更高、观念要求更新、内容要求更深、方法要求更广、技术更难的社会大环境,秘书人员为了适应新的形势变化,必须要树立互联网思维和前瞻思维,不断转变观念、提高站位,提升格局,完备科学理论知识修养与储备,不断提高综合统筹、综合协调、综合概括的能力,才能满足日益提升的对领导工作辅助的需求。现在信息技术的快发展使得现代企业秘书与传统的秘书有了很大的差别,尤其是改革开放之后、国际一体化的进程加快,更是要求秘书能够熟悉各国接待礼节,更有甚者还要求秘书至少掌握三门外语,这就需要秘书在私下不断提升自己。现代科学技术的发展使得秘书获取这些能力的方式更加便捷,比如可以利用直接下载相应的APP、网课链接、公众号推文等方式获取到相关的知识,这些都是现代科学技术带给我们的便利。

另外,现代企业要求秘书能够做出高质量的信息分析报告以及为高层作出决策、提供有价值的参考。现代的企业秘书不仅像以前一样要熟悉企业的经营、生产以及管理,而且还需要具有统筹规划、组织协调、随机应变的能力。从组织会议到与各部门协调,从服从领导安排到给领导提出建议,这些都需要秘书的专业知识和能力来支撑。因此,在当今秘书的职能已经发生了翻天覆地的变化之时,秘书要能从诸多信息中捕捉到更加有用有利的信息,综合分析后为领导的决策而提供实质性的助力,这是现代秘书最重要也是工作的核心所在。

最后就是要借助现代科学技术的不断发展以及利用好各种学习资源,不断提升自己的职业道德以及职业形象。职业道德涉及到人自身意识的问题,从古至今心理学家们在此的研究中设计出许多问卷,互联网的发展已经将其广泛而简约地传播开了,秘书人员通过量化道德修养的方式了解自身存在的缺陷,找到自身提升需求后,可以在私下通过中国大学MOOC等专业课程软件找到满足自己需求的课程,不断学习,提升自己的职业道德。形象是职场的敲门砖,根据相关

研究表明,在人与人之间的相处中,语言、语调以及形象会影响到人的影响力以及人与人相处的信任感,其中形象所占到的比例最高,达到55%,由此可见,一个人的形象在与人交往的过程中是非常重要的,而形象确实也是一种征服别人、俘获别人的一种重量级武器。有句话说:“没有人有义务透过你邋遢的外表去了解你的内心。”因此,保持一个良好的外观形象是每一个职业认识应该要做的,也是必须要做的。作为一名现代企业的秘书,良好的职业形象可以使自己更加优雅地出入办公室、会议活动以及社交活动,而且还能够在最短的时间内给别人留下最深刻的第一印象,从而使自己的职业生涯更加顺利,在人际交往中如鱼得水。

3 结语

秘书作为企业中上传下达、信息处理的工作人员,它是领导与基层联系的枢纽,也是企业中不可或缺的专员之一。本世纪各项产业带来的经济的飞速发展离不开互联网信息技术的加持,而大数据技术、人工智能技术、5G技术以及区块链技术等背后展现出的各项能力是现代企业人才最需要展现出的能力。随着这些时代的集中来临,秘书工作也较之以前发生了翻天覆地的变化,不再一味地守旧,而是拓宽了秘书的工作范围,同时,职业责任也增加了很多,秘书职业面临着诸多的挑战,只有正向面对这些挑战,不断地跟随时代潮流,创新秘书工作,这样才能在社会的发展巨轮中有自己的一席之地。同样,有挑战就会有机遇,从事秘书的人员也应该抓住这些机遇,不断地提升自己的职业形象与能力,最终为公司创造更多的价值,实现自己的无限可能性。

[参考文献]

- [1]贾凡.秘书速记工作在智能化时代的挑战与机遇[J].福建茶叶,2019,41(6):171-172.
- [2]卢秀珠.高校秘书工作中创新思维的应用研究[J].科教导刊,2018,(21):21-22.
- [3]黄心月.新媒体时代的秘书新能力探讨[J].现代职业教育,2018,(13):289.
- [4]张磊.5G时代,让办公室工作更科学[J].秘书工作,2020,(03):39-40.