

人工智能背景下秘书职业技能的培养路径研究

梁玉峰

运城学院中文系, 山西运城, 044000;

摘要: 人工智能技术的突飞猛进极大地改变了秘书职业的格局, 各种智能化工具和智能系统在秘书工作中得到广泛应用, 极大的提高了秘书工作效率。本文探讨了人工智能对秘书职业技能的影响, 分析了人工智能背景下秘书职业需要具备的技能, 并对人工智能背景下秘书职业技能的培养提出了自己的建议和思路, 这些建议和思路旨在全面提升秘书的职业技能和综合素质, 以适应人工智能时代的挑战。

关键词: 人工智能; 秘书; 职业技能; 培养路径

DOI: 10. 64216/3080-1494. 25. 02. 017

近年来, 人工智能技术突飞猛进, 各种人工智能大模型和智能化系统工具纷纷呈现, 智能化程度不断提高, 功能也越来越强大, 在各行各业都产生了深远影响。对于秘书来说, 人工智能的影响愈加深远, 它极大的提高了工作效率, 降低了秘书职业的门槛, 减少了所需的岗位数量。人工智能不会取代人, 但不会人工智能的人会被掌握人工智能的人所取代。因此, 在人工智能背景下培养秘书人员包括人工智能、数字化等相关核心职业技能就显得尤为重要。

1 人工智能在秘书职业中的运用

人工智能在秘书职业中的应用前景极为广阔, 伴随着自然语言处理、机器学习和大数据等技术的持续发展, 智能系统能够更精确地解析人类的语言, 从而为秘书提供更高效且准确的工作支持。^[1]

信息的收集与整理工作方面, 传统秘书需要花费大量时间和精力去收集行业动态、市场信息等资料, 并分门别类的整理。现在秘书可以通过网络爬虫等技术工具, 快速精准地收集所需信息, 并利用算法进行初步分类和筛选。此外 WPS office、DeepSeek、RPA 机器人等智能办公软件或工具能够自动从网络空间抓取相关信息, 自动生成报告, 工作效率和信息内容全面丰富远超人工操作。在秘书为领导决策提供支持, 需要对业务数据进行简单统计和分析时, 人工智能工具和数据分析软件能够快速处理海量数据, 自动生成可视化图表和分析报告。如 Excel 的高级函数和数据透视表功能以及 Tableau 等专业数据分析工具, 都能够自动对数据进行汇总和分析, 甚至可以通过发现数据中的潜在规律, 较之于人工统计分析, 更加高效、准确。

日程安排工作方面, 人工智能背景下, 秘书无需逐个核对参会人员的时间、亲自协调会议室资源等简单而费时的的工作, 这些都可以由智能日程管理系统迅速完成, 自动生成恰当的会议安排。腾讯文档智能助手可以依据

企业设定的会议通知模板, 结合会议时间、地点、参会人员等相关输入信息, 一键生成完整规范的会议通知, 可以直接电子通过邮件、企业内部通讯软件发送给相关人员, 办公效率得到极大的提高。小爱同学、Siri 等智能语音助手, 办公软件中的日程管理功能, 预设规则后能够根据自动安排日程、设置提醒, 无需秘书手动操作。

文件处理与管理工作方面, 内容生成 AI 大模型、智能写作助手可以帮助优化句子结构、提供词汇建议、检查语法错误, 可以协助撰写文书初稿。对于一些有固定框架和模式的应用文体, 人工智能可以根据网络和数据库中的资料进行模仿创作, 极大减轻秘书的写作工作量。微软推出的 Microsoft 365 Copilot, 根据提供的信息, 可自动生成会议纪要、报告等文档, 文档格式和内容相当规范性、准确, 秘书人员在此基础上加以修改提高, 就能高质量完成此项工作。智能文档管理系统在秘书工作中使用也较为广泛, 它可对文件进行自动识别、分类和归档, 文件检索与整理的效率得到极大提升。在会议中常用的智能语音识别技术既能实时转录会议内容, 又能生成会议纪要, 还能保证记录的准确性, 秘书人员只要审核或略加修改就可以交工了。

可见人工智能工具已经遍地开花, 在秘书工作中得到广泛应用, 在一定程度上替代了秘书的一些职能。但我们也看到秘书仍具有不可替代的作用, 如复杂性创造性文稿的写作、个性化服务的提供、复杂人际关系的处理、主观判断力的发挥等, 都需要秘书人员的亲历亲为。秘书人员应该更多地专注于这些创造性的高价值的工作领域, 以人工智能技术为辅助, 更好地辅助领导工作。

2 人工智能背景下秘书需要具备的职业技能

为了适应人工智能促使的职业变革, 秘书们需要不断根据新要求掌握自己的新技能, 如更高的技术掌握与应用、数据驱动决策、高效沟通与协作、创新与持续改

进以及信息安全与隐私保护等方面的要求。^[2]这一转变对秘书的职业技能题出了更高的要求，特别是以下几种技能：

2.1 卓越的信息处理分析能力

人工智能时代大量信息充满工作，组织信息、行业信息、网络信息、前沿信息、党和政府的最新方针政策等，都需要秘书人员快速而准确地获取，并进行整理分析和利用。客观上要求秘书人员熟练掌握各种信息检索工具，如搜索引擎、专业数据库等。与此同时，秘书人员还需要具备复杂信息筛选能力和鉴别能力，能够判断出不同信息的真假和价值，避免被不良信息虚假信息所误导。其次秘书人员还需要具备分析信息和预测信息的能力，灵活运用数据分析工具和技术，善于从海量的信息中提取加工和归纳出核心数据和观点，通过数据可视化技能，将数据直观、易于理解的展示出来，为领导决策提供支持。

2.2 高效的沟通与组织协作能力

在人工智能背景下，不管是使用即时聊天工具还是腾讯会议、钉钉等，或是传统方式，秘书人员仍然需要必须能有效地与各式各类的人士交流，如领导、同事、顾客等，要求他们具有较强的表达能力和沟通能力，能够理解和准确传递对方表达的信息，聆听他们的建议和意见。具有强大的组织协调能力，能够协调各种资源和活动，合理进行人员分配、安排工作进度，确保各项任务能够按时、高质量地完成。另外，秘书人员还需具有出色的团结协作能力，能够通过沟通，解决冲突，妥善处理复杂情况；通过协调达成团队或小组的团结合作、密切配合，一起达成工作任务。

2.3 创新和学习能力

人工智能时代，面对复杂和无处不在的变革，秘书人员亟需提高自己创新和学习能力以应对职业转型的需要。创新能力是破局利器，人工智能已高效接管重复性事务，如会议速记、流程审批等，但复杂性战略级问题仍需人类智慧去解决。秘书人员使用的同时，需要超越人工智能工具，要以创新思维重构工作模式。如用思维优化的决策链路的设计、人机协同的舆情预警框架的搭建，将人工智能技术转化为领导决策的“外脑”，在复杂场景中创造出差异化的价值，努力实现秘书人员从被动执行到主动赋能的跨越。

学习能力是生存的底线。随着知识更新速度远超传统经验的积累，秘书职业正经历“数字化+专业化”双重变革。秘书人员需要与时俱进，学习各种知识和技能，如懂得商务谈判中的跨文化礼仪、掌握RPA流程自动化、了解碳中和政策下的行政变革等。唯有学习，充满知识

腹有诗书气，将人工智能无法复制的洞察能力、跨界整合能力转化为职业壁垒，才能在人机协作中始终占据主导和“价值枢纽”位置。

综上所述，人工智能时代下的秘书需要具备卓越的信息处理分析能力、高效的沟通与组织协作能力、创新和学习能力等必备技能。^[3]

3 人工智能背景下秘书职业技能的培养路径

3.1 强化智能技术课程融入教学

对于智能时代的秘书教育，在课程设置计算机相关课程的同时，各专业课程应该将智能技术融入教学之中。

(1) 开设智能技术课程：直接开设人工智能、大数据分析、智能办公系统等相关课程，或利用在线学习平台为学习掌握智能技术提供机会和便利。同时，通过实践操作，能够学习Python语言进行数据处理，利用人工智能辅助公文撰写等，进行各种课后训练，提升智能技术的应用能力。

(2) 推动课堂教学智能化：教师要进行教学改革，采用雨课堂、学习通等智能教学平台进行线上和线下的互动教学，实现实时问题回答、及时反馈和评价。在现有课程中融入智能技术元素，如在秘书应用写作课程中，可以讲授如何利用智能写作辅助工具提升写作效率和质量；在秘书文档管理课程中，引入智能档案管理系统操作教学。还可借助虚拟仿真技术和模拟智能办公场景等，让学生在虚拟环境中体验秘书工作中的智能接待、会议安排等智能应用。

(3) 利用智能技术完成实践训练：在秘书实训时，布置学生运用智能日程管理软件，训练如何合理安排学习和实践任务的时间；使用人工智能辅助翻译工具处理外文文件；通过数据分析工具对秘书工作中涉及的相关数据如会议参与度、文件处理效率等数据进行整理和分析，深入挖掘，以优化流程。

通过智能技术课程、智能工具的学习和实践，秘书人员不仅要成为人工智能工具的熟练操作者，更要成为人工智能时代的优秀工作者和引领者。^[4]

3.2 加强实践与应用能力培养

加大智能设施建设和设备购置力度。培养秘书职业技能，先进的设施设备必不可少，要着力打造智能化秘书实验室，配备智能先进的办公设备与软件，如文档处理系统、会议管理系统等件，搭建和营造高度仿真的办公场景，让学生在模拟起草文件、组织策划会议等秘书工作任务中，提升智能办公能力和水平。

做好秘书工作场景模拟。可组织秘书工作的情景展示，模拟电话沟通、会议筹备、商务接待等工作情景，在演练中锻炼学生的协调沟通技巧；第二课堂实践中，

让学生通过参与社团活动、策划校园项目等活动,在课外活动中锻炼学生的协调、策划和文案撰写能力。创办秘书事务所,借助第三方企业的管理与运营经验,以项目制承接工作任务,以实习实践方式完成项目工作。由秘书专业教师为创业指导,学生为运营服务主体,以解决秘书专业实践教学与创新创业为根本目的,面向校内外提供“办文、办事、办会”秘书综合事务服务。建立社团秘书学社,作为培养秘书专业知识、技能的学习和实践平台。通过开展秘书专业知识培训,举办社团活动,增长学生秘书素养;通过从事秘书实务活动,如参加比赛、为系部处室提供会议、公文写作、礼仪等服务,锻炼学生秘书职业技能。

真实的工作场景实践锻炼也不可少,可创造机会让学生在党政部门企业机关单位的秘书、办公室岗位上,直面真实的工作场景,如运城学院秘书学专业学子,每年都会参与运城政协会议的会务工作,在会务组的指导下全程参与会议的服务工作。秘书见习和实训尽量派去在学校各处室、各院系办公室进行。真实秘书工作的实践,使学生对行业和工作有了真切的认知,锻炼了实际工作的能力。

3.3 激发学习热情与持续学习能力

一方面,通过智能办公竞赛等平台,激发学生智能技术学习热情。以赛促学、以赛促教,积极举办和参加各类秘书专业技能竞赛,激发学生学习的积极性和动力。举办秘书节,每年五月举办秘书节活动月暨秘书职业技能大赛,从活动策划到活动参与全部由学生完成,既锻炼了学生的设计能力,又锻炼了学生的秘书职业技能。参加写作类及秘书职业技能大赛,如全国商务秘书专业知识竞赛、全国商务秘书职业技能竞赛等。^[5]

另一方面,培养学生良好的学习习惯和持续学习能力。学会反思,让学生定期反思和总结自己学习过程,不断调整学习策略,推动学生形成持续知识技术更新和持续学习意识。在人工智能背景下,自主学习不仅智能化、数字化工具和学习应用,也是自己专业知识和专业能力的持续学习和更新,使自己能够始终紧跟时代前沿。以自己持续更新的知识 and 能力来应对秘书职业的不断变革,始终立于不败之地。

3.4 树立知识产权意识

生成式人工智能席卷秘书职场的当下,尊重知识产权与严守保密纪律成为秘书人员必须坚守的职业准则。

人工智能宛如“秘书的秘书”,是强大的“创意助手”,能够快速生成各类文本、图像等内容,提高了工作效率。但必须清醒地认识到,网络和人工智能领域也

不是法外之地。智能生成的内容并非“无主之物”,绝不能随意拿来就用、照搬抄袭。每一份智能生成的内容都可能涉及法律上的知识产权归属问题。秘书人员要树立法律意识,尤其是产权意识,在撰写公文、事务文书时,可将 AI 生成内容作为灵感源泉与参考资料,但务必以我为主,把自己的思考和观点、具体真实的材料事实融入文本。崇尚原创,以原创精神打造出独具价值、切合工作实际的成果,严防侵权,避免给单位带来法律风险损害组织美誉度。

秘书人员接触大量涉及保密级别的核心工作文件与敏感材料,这些都是党政机关企事业单位的“命脉所在”。绝不能因出于便捷高效,将文件投喂给智能工具,被收录存储成为别人再次生成使用的材料。更不能发布于网络空间。组织信息一旦泄露,将会造成难以估量的损失。秘书人员应加强学习树立保密意识,严守保密纪律,守住信息安全这条红线。

人工智能背景下要加强培养秘书的职业素养与道德意识,树立产权意识尤其是尊重他人知识产权著作权的意识,严守纪律做好保密工作,这也是确保秘书遵守职业规范和道德准则的重要保障。^[6]

4 结语

人工智能的发展对文科尤其是对秘书职业来说,带来了革命性的变化。秘书人员必须直面挑战,强化信息处理分析能力、高效的沟通与组织协作能力、创新和学习能力等职业能力的培养和提高,持续学习,不断提升自己的综合素质和秘书职业能力,以适应智能时代的发展需求。

参考文献

- [1] 张东. 人工智能时代秘书的职能重构与职业应对[J]. 秘书之友, 2023, (11): 7.
- [2] 何惠镜. 论信息化时代批判性思维在秘书工作中的应用[J]. 秘书之友, 2021, (04): 7.
- [3] 张晓芳. 新形势下秘书信息技能提升的途径分析[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊), 2020, (12): 151.
- [4] 桂国鸿. 新形势下国企办公室秘书的职业要求探讨[J]. 办公室业务, 2018, (16): 79.
- [5] 温瑜. OBE 教育理念下高校应用型本科秘书学专业课程体系的构建[J]. 秘书之友, 2023, (01): 31.
- [6] 刘春芬. 新时代秘书的“道”与“技”[J]. 秘书之友, 2019, (05): 9.

基金项目: 2023 年山西省高等学校一般性教学改革创新项目“人工智能背景下秘书学创新人才培养路径研究”(编号 J20231199)