



科文图书

科文西方工商管理经典文库·组织

英国2000年十大畅销

如何

英国工业协会组织编写



与秘书共事

——管理者必读

**Working with a Secretary:
A Manager's Guide**

(英) 德布勒·欧科克/著

Debra Allcock



字林出版

科文(香港)出版有限公司

METHUEN & CO. PUBLISHING LTD.

SCIENCE & CULTURE PUBLISHING HOUSE LTD.

科文西方工商管理经典文库·职场系列

如何与秘书共事

——管理者指南

Working With A Secretary:
A Manager's Guide

(原名:老板如何与秘书共事)

[英]德布勒·欧科克(Debra Allcock)著
韩圣龙 译

宇 航 出 版 社
科文(香港)出版有限公司

著作权合同登记图字:01-98-2017号

图书在版编目(CIP)数据

科文西方工商管理经典文库:如何与秘书共事/(英)欧科克(Allcock)著;
韩圣龙译. - 北京:宇航出版社,1998.10

ISBN 7-80144-186-9

I. 科… II. ①欧…②韩… III. 企业管理-人际关系-西方国家 IV.
F270-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 26994 号

Copyright © 1998 by The Industrial Society
Publishing by arrangement with The Industrial Society.
中文简体字版版权©1998 科文(香港)出版有限公司
宇航出版社出版

宇航出版社 出版
科文(香港)出版有限公司

出版/宇航出版社

科文(香港)出版有限公司

经销/新华书店

批发/宇航出版社发行部(010)68371105 68371057

(北京市阜成路8号 邮编 100013)

北京科文剑桥图书有限公司(010)64203023

(北京市安定门外大街208号三利大厦四层 邮编 100011)

网址/<http://www.dangdang.com>

零售/北京宇航文苑(010)62579190

(北京海淀大街31号 邮编 100080)

印刷/大厂第一胶印厂

开本:850×1168 1/32 印张:4.125 字数:70千字

2002年1月第二次印刷

定价:10.00元

前 言

本书在我国新税制实施,国税与地税分设,纳税人同时面对两个税务机关十周年之际出版,是纪念和祝贺新税制实施的伟大成功,敬献给广大读者的一份礼物。

营业税是我国现行税制的主要税种之一,营业税的税收收入已经成为地方财政收入的主要来源和重要组成部分。1994年实行的分税制,以国家颁布的《中华人民共和国营业税暂行条例》、《中华人民共和国营业税暂行条例实施细则》作为新旧税制的分水岭。新的营业税税制实施十多年来,针对社会经济的不断发展变化出现的新情况、新问题,财政部、国家税务总局陆续制定下发了许多相关政策、规定,致使营业税法、政策不断补充、修改,并日趋完善。但由于营业税涉及税目税率较多,政策变化较大,使税务工作者、广大纳税人在具体执行政策过程中,遇到了一些新问题,加之跨越达十多年之久的营业税法、政策比较分散,学习、查阅较为困难,导致纳税人对一些特殊的营业税政策在理解或执行上出现偏差,涉税中的失误现象屡见不鲜。

为了让税务工作者、企事业单位领导及财务人员及时学习、了解营业税法、政策,从而全面、正确地认识和对待自己的权利和义务,应广大税务工作者和纳税企业财务人员的要求,我们本着注重政策性、可操作性的愿望,依照现行的营业税法、政策,在2002年出版发行的《税收政策与实务》一书的基础上,把近年来

国家新颁布的法规、政策进行了汇总编写,使本书内容更加全面、系统,层次更加分明,学习查阅更加方便。

为使广大纳税人增强纳税意识,规范依法纳税行为,减少和规避税收风险,最大限度地增加经济效益,本书简要介绍了税收筹划方面的有关知识,通过对相关营业税税收筹划案例分析,使广大纳税人明白,只有正确理解税收法规、政策,才能结合企业自身实际,针对不同条件下发生的不同问题,充分地、正确地、合理合法地运用政策、法规,作出恰当的处理。旨在使读者明白一个普通的道理:“纳税人不交税是犯罪,少交税是错误,多交税是失误。”

本书分为两部分。第一部分为营业税政策实务,共分九章,有关政策问题解答由原出版发行的《税收政策与实务》中的263个增加到了427个,并增加了大量的营业税收案例;第二部分为税收筹划,对多个筹划案例进行了简要分析。

本书在编写过程中难免有疏漏或错误之处,敬请广大读者批评指正。如属编者理解上的问题,请读者务必以国家颁布的正式文件为执行依据。

编著者

2004年8月

目 录

1. 秘书是什么..... (1)
2. 秘书的挑选..... (7)
3. 使用秘书时的时间管理——日记、最后期限
和中断..... (23)
4. 使用秘书时的时间管理——文件、会议和工
作的传递..... (37)
5. 向秘书授权..... (51)
6. 使用录音时的口述技巧..... (65)
7. 有效地管理临时秘书..... (79)

1

秘书是什么？

秘书的历史

“秘书”这个词是指某个受雇于另一个人或在某个办公室里工作的人，他的工作是协助雇主处理日常信件、保存工作记录以及安排约会。

这个词来源于“保密者”，指那些被国王或王后雇来保守国家机密和私人秘密的人。

在第一次世界大战以前，几乎所有的秘书都是男的。人们生活的方方面面都离不开秘书。贵族成员雇用私人秘书为他们处理私人信件、帐目和邀请函等。商人也有秘书，他们通常被叫做“办事员”。当然，这些职位也常常由男人担当。

那时，秘书或办事员在劳动阶层中的地位相当高，他们做的是一种有价值的和受人尊敬的工作。

老板如何与秘书共事

后来，在第一次世界大战中，由于男人们都上了前线，秘书工作同其它工作一样开始由女性担当。

战后男人们重返家园，他们大都重操旧业，但却没有人再做秘书了。这种工作的地位不像以前那样高了，报酬也降低了，因为人们认为妇女有丈夫、父亲、儿子或者兄弟来供养她们。而工作报酬的降低则导致了秘书职业在商业界地位和吸引力的降低。

秘书慢慢变成了一个“支持”和“照看”老板的角色（以前的角色则只是其中之一），从打印信件到给老板的太太买花这之间的每一件事她都得做。

尽管这些工作已经算是非常繁杂了，但是它们还是没有反映出很多秘书自己的职责。因为当时还没有像传真机、复印机和文字处理器这样的办公用品，像把某个文件复制 10 份并分发这样的简单工作都要花费数倍于今天的时间。

今天的秘书和 70 年前的秘书在某些方面还是有很大差别的。新技术意味着工作可以被高质量、高效率地完成，这将把秘书解放出来，完成要求更高的工作。

然而令人失望的是，其它很多方面的情况却没有多大改变。很多人仍然认为秘书是妇女的工作（妇女的工作：煮饭、打扫卫生和打字!!），认为妇女对事业没有兴趣，她们

1 秘书是什么

工作只是为了在结婚或拥有家庭之前能打发时间。

男人和女人对秘书的普遍误解是：

- 不是一个职业
- 是一个填补漏洞的工作
- 不需要非常聪明，也不需要任何证书
- 最适合非常年轻的妇女
- 一个意味着妇女能遇到未来丈夫的工作
- 是金发碧眼、带着假睫毛、染着长长的红指甲的“洋娃娃”做的工作

追溯到70年代中期，秘书这个行业有一个定义清晰的结构和晋升路线。经过训练，“秘书”通常在打字室做打字员的工作。一段时间以后，她/他可以一步一步地被提升为初级速记打字员，高级秘书和个人助理。以上每项工作都有特定的工作称谓，实际上没有多少人称自己为“秘书”。

而现在几乎所有的管理性工作都被冠以“秘书”的头衔。事实上，办事员/打字员的工作同秘书的工作是迥然不同的——但是被称为秘书会给秘书，其实是经理，更高的地位，因而这个称谓就变成一个非常普遍的词汇了。

打字员与秘书的基本区别是，打字员只对分给的任务作出反应和负责任，而秘书是积极的，有自己的工作，并

老板如何与秘书共事

对经理的需要作出反应。

现在按个人工作的不同来给出不同的称谓是一种很好的尝试。这些称谓各不相同，下面列出了其中的一部分：

- 打字员
- 速记/录音打字员
- 初级秘书
- 秘书
- 高级秘书
- 办公室主任
- 主管
- 人事主管（或秘书，或助理）
- 财务秘书（或主管）
- 执行助理
- 业务主管
- 培训主管
- 个人助理
- 助理
- ……或者（财务总监、人事经理等等的）助理

办公室里的伙伴关系

经理的工作和秘书的工作实际上是一个工作。这个工

1 秘书是什么

作可以被描述为一个工作的两个部分。也就是说，经理和秘书的工作集中在一个方向。



例如，有一项任务是做一份报告。这份报告由经理起草，秘书打字，但基本的任务是做一份报告。他们所做的是一个工作的两个部分。

经理与秘书是依存的关系，离开一个，另一个就不存在。秘书的角色与经理的角色一样重要。有句老话叫：“一个优秀的秘书可以使一个普通的经理看上去很不错，但一个普通的秘书却只会使一个优秀的经理看起来很一般。”

今天，各级经理的工作压力日益增长。他们当中的很多人已经有了自己的秘书，而这些秘书也非常想做好自己的工作。但是，我们却发现这样的怪事：很多经理的工作受到牵制是因为缺少好秘书的帮助，同时很多热心的、认真的秘书却因为工作不理想而换了一个又一个工作。

秘书从不抱怨工作太多，但却抱怨工作得不到承认。由于多种原因，他们很难从老板那里得到令人满意或有价值

老板如何与秘书共事

的工作。

不是所有经理都需要秘书的同一种技能。经理的工作不同，因此秘书的工作也不同。为了使团队成员都得益于工作中的伙伴关系，经理和秘书都有必要了解对方的工作。每种秘书工作都是不同的。

小结

- 给秘书工作一个能准确反映其工作内容的称谓。
- 把经理与秘书的关系变成伙伴关系。

2

秘书的挑选

准备

当准备挑选一个新秘书时，第一件和最重要的一件事是诚实地告诉你自己：你为什么需要一个秘书，你希望这个人为你做些什么。

很多经理聘用了有能力的、熟练的秘书，因为他们被应聘者的能力所吸引，但却把他或她安排到一个不能发挥这些能力的岗位上。得到职位的秘书因此感到厌倦和不满，最后离开了。

为了确保挑选的是最适合这份工作的人，你需要回答下面的一些问题。

- 你做那种行业？
- 你需要有本行业相关经验的人吗？
- 在公司中你的职能是什么？你的秘书需要事先了

老板如何与秘书共事

解你所负责的工作吗？

- 你的级别是什么？你的秘书是否必须与公司内部的资深雇员打交道？
- 你是经理吗？你的秘书需要同你手下的人紧密合作吗？
- 你在公司外部有什么样的顾客/客户？
- 你的工作经常变动吗？你的秘书是否需要和你一起变动工作？
- 你希望你的秘书做哪一级别的管理工作呢？例如，他或她是否需要技术知识、统计技能、金融背景？
- 你希望秘书积极地协助你吗？例如，你想要他们进行调查、准备预算、起草报告、监督其他人吗？
- 这份工作主要是被动的吗？你的秘书是否要代表你写信，或者只是转达你的指示？
- 你的秘书的工作中是否有一部分是独立于你的工作的？例如，你是否希望他或她处理人事管理等方面的事务？
- 你不在办公室的时间有多少？你是否要求你的秘书自己主动工作，在你不在的时候作决定，或者

2 秘书的挑选

只是要求他或她做一些替你挡驾的事，直到你能亲自处理这些事？

- 你有多少文件/日常信件需要处理？
- 你自己打字吗？你的秘书打字的任务重吗？
- 你要求秘书具有什么样的语法、标点和英文水平呢？
- 你需要的保密级别怎样？
- 你要和别的同事共用一个秘书吗？你的同事有什么要求？
- 你能提供什么样的发展机会？你打算如何发展你的秘书？
- 你使用什么样的设备？电子邮件？字处理软件？还是电子表格？
- 你需要什么样的个人素质？你是要找一个经验丰富的人，还是准备进行岗前培训？
- 你所能提供的工作环境和条件怎样？你的秘书有望得到公司福利吗？
- 你的前任秘书为什么离开？这个问题非常重要。因为如果你的前任秘书由于对工作前景或工作条件不满意而离开，而你不解决以前的问题的话，就

老板如何与秘书共事

会重蹈覆辙。

当你在确定这份工作的报酬的时候，最好提供与你的秘书将要做的工作的职位和类型相当的工资，而不要根据应聘者的经验和资历来确定工资。

如果确定的工资水平确实反映了工作的职位，你也不会因为大材小用地聘用了一个能力过高的人，而最终导致又一个秘书的离开。

工作称谓

今天，秘书这个词可以用来描述内容完全不同的工作。正如在第一章中提到的，我们最好使用能准确反映工作内容的称谓。

例如，如果工作内容主要是管理性的，工作称谓中包含“主管”这个词可能会好一些。

如果工作只是被动的打字，“打字员”可能就是最适合的称谓了。一定要记住，如果你登广告招聘“秘书”这个职位，你就会发现有很多不同层次的人来应聘，那样就很浪费时间了。

登广告招聘空缺职位

内部招聘

你不应该认为目前公司内部没有适合该职位的人选。可能有一个秘书正想要辞职，但是他或她会很乐意换一个职位——也可能有一个人正要升职。

在公司内部招聘是很经济的办法，能够让你找到中意的人选。这也会让人觉得你的公司鼓励内部提拔和职业的发展。这就会使你在公司外部招聘时能够吸引高质量的人才，并让他们坚持在你这里干下去。

外部招聘

如果你觉得有必要登广告进行外部招聘的话，我们有以下三个办法：

- 工作介绍中心
- 招聘代理机构
- 直接做广告

1 工作介绍中心

对一个公司来说，在工作介绍中心登广告招聘空缺职