

涉外秘书

活动与跨文化管理

FOREIGN-RELATED SECRETARY ACTIVITIES AND CROSS-CULTURAL MANAGEMENT

SECRETARY



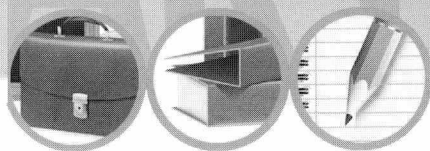
史玉娇 ◎ 著

中国社会科学出版社

涉外秘书

活动与跨文化管理

ECRCRARY



史玉娇 著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

涉外秘书活动与跨文化管理 / 史玉峤著. —北京: 中国社会科学出版社, 2011. 9

ISBN 978 - 7 - 5161 - 0054 - 7

I. ①涉… II. ①史… III. ①对外经济 - 秘书学 - 研究
IV. ①F114②C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 177773 号

责任编辑 宫京蕾

责任校对 秦 艳

封面设计 郡 婷

技术编辑 李 建

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂 装 订 广增装订厂

版 次 2011 年 9 月第 1 版 印 次 2011 年 9 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 17.25 插 页 2

字 数 271 千字

定 价 35.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

目 录

绪论 中国涉外秘书活动研究的兴起	(1)
一、我国秘书学研究源流	(1)
二、涉外秘书学的演进	(2)
三、涉外秘书学研究的价值和方法	(4)
第一章 秘书和涉外秘书活动	(7)
第一节 古老而崭新的职业：秘书概说	(7)
一、秘书的定义	(7)
二、我国秘书的构成与分类	(10)
第二节 改革开放催生的群落：涉外秘书	(13)
一、涉外秘书的界定	(13)
二、涉外秘书的分类	(14)
三、涉外秘书工作的特质	(17)
第三节 涉外秘书机构及其隶属关系探讨	(21)
一、秘书机构的含义	(21)
二、涉外秘书机构的性质	(21)
三、涉外秘书的隶属关系	(22)
四、涉外秘书机构的功能	(23)
第四节 全球化背景下秘书活动的发展趋势	(24)
一、秘书工作的普遍化	(25)
二、秘书人员的专门化	(25)
三、秘书职能的扩展化	(26)
四、秘书技术的现代化	(26)
第五节 国外及香港地区的秘书工作	(28)
一、外国秘书工作发展概观	(28)

二、美国的秘书工作	(29)
三、英国的秘书工作	(31)
四、日本的秘书工作	(32)
五、中国香港地区的秘书工作	(36)
第二章 涉外秘书工作的职能和要求	(38)
第一节 涉外秘书工作的作用	(38)
一、枢纽协调作用	(38)
二、参谋信息作用	(39)
三、综合办事作用	(40)
四、窗口门面作用	(40)
第二节 涉外秘书工作的职责	(41)
一、西方对于秘书职责的描述	(41)
二、我国涉外秘书的职责范围	(43)
第三节 涉外秘书工作的要求	(46)
一、秘书工作的五组特有矛盾	(46)
二、涉外秘书工作的基本要求	(48)
第三章 涉外秘书的任职资格和职业素质	(51)
第一节 涉外秘书的任职资格	(51)
一、国外对秘书任职资格的描述	(51)
二、我国涉外秘书任职资格举隅	(55)
第二节 涉外秘书的智能结构	(57)
一、涉外秘书的知识结构	(57)
二、涉外秘书的智力结构	(65)
三、涉外秘书的能力结构	(83)
第三节 涉外秘书的心理素质	(93)
一、涉外秘书的情感	(94)
二、涉外秘书的意志	(98)
三、涉外秘书的气质	(100)
四、涉外秘书的性格	(103)
五、涉外秘书的心理健康	(107)
第四节 涉外秘书的道德修养	(113)

一、道德、公德和职业道德	(113)
二、涉外秘书道德修养的意义与方法	(115)
三、涉外秘书的职业理想与职业态度	(119)
四、涉外秘书的职业道德范畴	(121)
第四章 涉外秘书关系论	(129)
第一节 涉外秘书的角色	(129)
一、角色的含义	(129)
二、涉外秘书的角色特征	(130)
三、涉外秘书的角色意识	(131)
第二节 涉外秘书的人际关系	(132)
一、人际关系及其功能	(132)
二、涉外秘书人际关系的特点	(134)
三、涉外秘书处理人际关系的原则和方法	(135)
四、涉外秘书与上司及同事关系的处理	(137)
第三节 涉外秘书与公共关系	(141)
一、公共关系概说	(141)
二、秘书工作与公共关系	(143)
三、涉外秘书的公共关系意识	(144)
四、提高涉外秘书的公共关系素质	(145)
第五章 涉外秘书实务论	(146)
第一节 涉外秘书办公室事务管理	(146)
一、办公室概说	(146)
二、办公室环境管理	(148)
三、办公室时间管理	(150)
四、办公室资料管理	(153)
第二节 涉外秘书的接待事务	(156)
一、接待概说	(156)
二、日常接待	(159)
三、重要接待	(161)
四、接待外国客人	(163)
第三节 涉外秘书的会议工作	(165)

一、会议概说	(165)
二、会前工作	(169)
三、会中和会后工作	(174)
第四节 涉外秘书的文书运转	(177)
一、涉外文书概说	(177)
二、涉外文书的运转程序	(180)
三、涉外文书的立卷归档	(183)
四、电子档案的管理	(187)
第六章 涉外秘书与跨文化沟通	(190)
第一节 涉外秘书沟通概说	(190)
一、沟通的含义和要素	(190)
二、涉外秘书沟通的特点	(192)
三、涉外秘书沟通的类型与方式	(194)
四、涉外秘书沟通的主要方法	(197)
第二节 涉外秘书的信息沟通	(204)
一、信息的含义	(204)
二、涉外秘书信息沟通的作用与要求	(205)
三、涉外秘书信息沟通的过程	(207)
第三节 涉外秘书的跨文化沟通	(209)
一、跨文化沟通的界定	(209)
二、影响跨文化沟通的主要因素	(212)
三、涉外秘书跨文化沟通的原则	(215)
四、涉外秘书跨文化沟通的障碍	(217)
第七章 涉外秘书与跨文化管理	(219)
第一节 秘书的辅助管理	(219)
一、管理与辅助管理	(219)
二、辅助管理的特点和原则	(220)
三、管理过程中的秘书工作	(221)
第二节 涉外秘书的跨文化管理	(225)
一、涉外秘书的观念重塑	(225)
二、管理文化的国际比较	(228)

三、“三资”企业的文化冲突与管理	(236)
四、涉外秘书协助外籍上司沟通	(239)
第三节 涉外秘书的差旅管理	(243)
一、拟订差旅计划	(243)
二、差旅安排的一般内容	(245)
三、出国旅行的安排	(248)
第四节 涉外秘书的谈判管理	(251)
一、商务谈判概说	(251)
二、商务谈判中的秘书辅助	(255)
三、涉外秘书授权谈判	(260)
主要参考文献	(265)
后记	(268)

绪论 中国涉外秘书活动研究的兴起

一、我国秘书学研究源流

秘书学是一门研究秘书活动及其规律的应用性学科。有了社会组织和文字，就形成了以文牒性为基础、以辅助性为目标的秘书工作；有了国家，便出现了为统治者服务的国家秘书工作。秘书活动在我国历史悠久，即使从甲骨文出现的殷商时代算起，也有约 3000 年的漫漫历程。到今天，秘书已成为世界上覆盖面最广的社会职业之一，被称为现代社会的第 361 行。^①

我国古代对秘书活动的探索多是零散的、局部的，但这种由浅入深、日积月累的努力积累到一定的厚度时，理性的总结和概括就会不期而至，从而为秘书科学的诞生奠定坚实的基础。

汇编资料是科学研究的基础性环节，秘书学的诞生也同样离不开这个环节。我国“六经”之一的《尚书》就收录了虞、夏、商、周四个朝代的 28 篇文献，经研究其内容多为“公文”范畴。《尚书》可以说是历史上第一部秘书活动的资料汇编。《唐大诏令集》、《宋大诏令集》两部书收集了唐、宋两朝以帝王、皇子、宰相、诸侯王、将帅等职官名义发布的各种公文，内容浩繁，体裁多样，客观上收集汇编了当时秘书活动的大量资料。

由于文书撰制是秘书活动的重要内容，古人对于文书及其写作规律的探索也是对秘书学生成的一大贡献。《论语·宪问》中载：“子曰：为命，裨谌草创之，世叔讨论之，行人子羽修饰之，东里子产润色之。”

^① 参见光积昌、汲典编译《现代社会的第 361 行——秘书》，机械工业出版社 1986 年版，第 1—2 页。

可见,早在春秋战国时期,人们就对文书撰制的程序化特征有了理性认识。曹丕《典论·论文》不仅指出了文书撰制“经国之大业,不朽之盛事”的社会价值,而且还论述了“奏议宜雅,书论宜理,铭诔尚实,诗赋欲丽”的“四科”写作要求,“四科”中大多为秘书活动中常用的文体。刘勰《文心雕龙》更是对各类文书的源流演进、体裁特征、对比区别、写作手法、名家名作等进行了系统的研究,是探讨秘书写作规律的里程碑。^①

清代时,随着幕府和学幕、习幕活动的普遍化,一批幕学专著问世,这些著作与现代意义的秘书学已较为接近,如张廷骧所辑《入幕须知五种》(成书于1884年,包括《幕学举要》、《佐治药言》、《学治臆说》、《办案要略》、《刑幕要略》)。20世纪二三十年代,受西方文化的影响,我国的一些学者开始研究行政学和行政效率,此后,文书学、档案学等秘书学的姊妹学科纷纷问世并取得发展,出现了徐望之《公牍通论》、许同莘《公牍学史》等一批优秀著作。

20世纪80年代以来,随着我国改革开放和经济建设的发展,社会对秘书的需求日益广泛,秘书活动的科学化规范化势在必行,许多高等学校纷纷开设秘书专业,各地纷纷成立秘书学会、协会,创办秘书杂志,发表论文,出版专著,形成了前所未有的秘书学研究热潮。现代秘书学也正是在全社会的共同努力下,构建学科体系,深化学科理论,拓展学科视野,不断地从草创走向繁荣。

二、涉外秘书学的演进

涉外秘书学是一门研究涉外秘书活动的特点、规律及发展趋势的新兴应用学科。它在普通秘书学的基础上形成和发展,是秘书学的分支学科。

我国的涉外秘书学也是时代变革和发展的产物。1979年7月1日,第五次全国人民代表大会第二次会议通过了《中华人民共和国中外合资经营法》,这是我国对外开放政策的开端。1980年我国决定将深圳、珠海、汕头、厦门辟为国内首批经济特区,作为和国外经济接轨的窗口,

^① 参见史玉娇《〈文心雕龙〉对公文理论的贡献》,《档案学通讯》2002年第6期。

引进外资,引进先进的科学技术,引进先进的管理方法。1984年,我国又开放了大连、秦皇岛、天津、烟台、青岛、连云港、南通、上海、宁波、温州、福州、广州、湛江、北海14个沿海城市。次年起,又将长江三角洲、珠江三角洲、闽南三角地区和胶东半岛、辽东半岛、河北及广西的沿海市、县辟为七个沿海经济开发区,使我国的对外开放地区成为由点到线的开放地带。

20世纪80年代中后期,随着我国改革开放政策的不断实施,以“三资”企业为代表的涉外组织和机构不断涌现,这对秘书工作者的国际化视野、商品经济观念、知识和能力结构的复合化都提出了新的要求。许多“三资”企业中的秘书工作学习国外及港台地区的秘书工作经验,突破传统机关秘书工作的模式,追求高效率 and 科学化,成为企业管理经营中的有效的辅助力量。

社会的需要必然成为科学研究的目标。针对涉外组织机构对这类秘书的需求以及这类秘书在任职资格、工作方法、特点要求等诸多方面的特质,秘书学界开始展开专门的探讨研究,出现了一些对涉外秘书进行初步介绍、总结的文章和书籍,广东、上海、北京、浙江、厦门、汕头、青岛等开放城市的高等院校开始设置涉外秘书、中英文秘书专业或专业方向,形成了一个初步培养涉外秘书人才的高校群体。

20世纪90年代,我国决定开发上海浦东,接着又沿江进一步开放了芜湖、九江、武汉、黄石、岳阳、安庆六市和合肥、南昌、长沙、成都四个省会城市。在实行沿海经济发展战略的同时,又开放了内地13个省会、自治区首府城市和珲春、黑河、满洲里、二连浩特、伊宁等13个边境市、县、镇。至此,形成了地域上自沿海、内地至边境,形式上有开放城市、经济开发区、经济特区的多层次、多渠道、全方位的对外开放格局。

改革开放的深入,“三资”企业数量的激增,使得涉外秘书愈加成了社会上的“稀缺资源”,被上海、北京、广东等开放地区列为20世纪90年代的紧缺人才,成了很多地方就业人才排行榜上的热门专业。有识之士呼吁高等教育界要重视这类人才的培养,越来越多的院校开设了涉外秘书类专业。1998年,教育部全国高等教育自学考试指导委员会

在全国高等教育自学考试中增设了涉外秘书专业；劳动及社会保障部在国家秘书职业资格鉴定考试中，设置了涉外秘书的资格考试。1999年英国剑桥大学考试委员会、牛津大学考试委员会、英国国家电脑中心也分别认证了中国的涉外秘书专业。

据统计，迄今我国已有数百所高校设置了涉外秘书专业，涉外秘书方面的研究成果迭出，涉外秘书学呈现出良好的发展前景。

三、涉外秘书学研究的价值和方法

涉外秘书学是以涉外秘书活动为研究对象的，其研究内容包括涉外秘书活动的主体和客体因素。涉外秘书活动的主体即涉外秘书工作者，包括涉外秘书的任职资格、职业道德、智能结构、心理素质、工作艺术、成长之道等，这是做好涉外秘书工作的基础要件。涉外秘书活动的客体即各项涉外秘书工作，包括对涉外秘书工作性质、特点、功能、范畴、原则的总体界定，以及各项具体涉外秘书业务的内容、程序、方法、要求等。

涉外秘书学在20世纪末的中国兴起并受到社会的欢迎和重视，绝不是一个偶然的现象，深入研究和学习涉外秘书学，具有重要、深远的理论意义和现实意义。

首先，研究涉外秘书学，探讨、掌握涉外秘书活动的内在特点和规律，在更大的视野里归纳、借鉴、推广、传播涉外秘书新理论、新成果，有助于涉外秘书实践水平的不断提高，使我国涉外秘书工作能从较低的粗放状态跃上科学化、规范化、高效化、国际化的新台阶，推动涉外秘书工作的整体发展。研究涉外秘书学不仅能指导涉外秘书部门的工作实践，而且有助于推动党政机关秘书部门的改革，使之克服官僚主义和文牍主义，提高服务意识和工作效率，共同促进对外开放事业的进一步发展。

其次，研究涉外秘书学，有利于培养大批合格的涉外秘书人才。资料显示，在英国，秘书是第一大职业群体，在美国是第三大职业群体。^①我国的秘书队伍也是十分庞大的，涉外秘书更是显示出良好的发展势

^① 詹银才：《涉外秘书学》，杭州大学出版社1990年版，第55—59页。

头,近年来,随着中国加入世界贸易组织、成功举办北京奥运会和上海世博会,社会对涉外秘书在数量和质量上都提出了更高的要求,只有加强涉外秘书学研究,广泛传播和运用涉外秘书学的研究成果,才能培养造就大批合格的涉外秘书人员,满足社会的需要。

最后,研究涉外秘书学,能够丰富和完善秘书学的学科体系,推进秘书学的发展。秘书学是一个开放的庞大体系,随着时代的进步,其内涵不断丰富,外延不断拓展,越来越多的现代科学理论和方法正在渗透到秘书理论和实践之中。涉外秘书学作为改革开放的产物,不仅可以与政党秘书学、军队秘书学、企业秘书学、司法秘书学、科技秘书学、教育秘书学等共同构建秘书学体系中分支秘书学,而且其跨文化背景、国际化理念、现代化工作手段等得天独厚的优势,能够对发展中的秘书科学提供多方面的有力支持。

研究涉外秘书学,应努力遵循的方法:

一是理论与实践相结合。这是开展涉外秘书学研究的一项基本原则。涉外秘书学是一门应用性很强的社会科学,涉外秘书是一个新兴的社会职业,只有紧密结合我国涉外秘书工作的实际情况,周密调查研究涉外秘书工作的现状和问题,使实践上升为理论,用理论来指导实践,再在实践中检验和完善理论,涉外秘书学才会拥有真正的生命力。离开了涉外秘书工作实践,涉外秘书学就是无源之水,无本之木。

二是本学科与其他学科知识相结合。普通秘书学是涉外秘书学的母学科,它对本学科有着普遍的、强大的指导力,是不容忽视的理论基础。涉外秘书学研究还要善于吸收邻近学科的知识 and 理论养分,尤其是较为成熟的管理学、行政学、领导科学、文书学、写作学、心理学、传播学等学科,都值得本学科加以学习和借鉴。

三是“古”与“今”相结合。历史都是现代史,无论是外国古代还是我国古代的秘书活动,都留下了一笔丰富而宝贵的经验和智慧宝藏,值得我们去挖掘、继承和发扬。不能以为“涉外”就与中华文化无关,相反,研究涉外秘书必须悉心学习和吸纳本民族优秀传统文化传统之精华,以古鉴今,才能源远流长。

四是“中”与“外”相结合。由于不同国家的社会制度、文化传统和发展阶段不同,要求我们对外国秘书理论与时间不能简单地照抄照

搬，但也不闻之色变、全盘否定，而应该用鲁迅先生倡导的“拿来主义”的观念，实事求是，研究鉴别，取其所长，弃其所短，洋为中用。尤其在我国加入世贸、世界经济一体化的背景下，涉外秘书学和涉外秘书工作一样，其国际化程度必将越来越高。

第一章 秘书和涉外秘书活动

第一节 古老而崭新的职业：秘书概说

一、秘书的定义

（一）中国古代“秘书”的含义

“秘书”一词在我国历史久远。在不同的年代，“秘书”的词义有所不同。

1. 指宫禁中的秘藏之书。如《汉书·叙传》：“旃博学，有俊材……与刘向校秘书。”《汉书·刘向传》：“诏向领校中五经秘书。”《后汉书·苏竟传》：“与国师公从事出入，校走秘书。”《晋书·荀勖传》：“得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列为秘书。”

2. 指讖纬图录等书。如《说文》：“秘书说曰：日月为易。”段玉裁注：“秘书，谓纬书。”《后汉书·郑玄传》：“遂博稽六艺，精览传记，时睹秘书纬术之奥。”

3. 指官职名。东汉桓帝时设秘书监一职，掌管宫中图书经籍。曹操为魏王时设秘书令，掌管尚书奏事。晋代设有秘书监、秘书丞、秘书郎等官。

4. 指官署名。晋代设秘书寺，南朝梁时改称秘书省，主管编修国史等事务。清入关前后在内三院中设秘书院，掌管撰拟往来书札、祭文等。

应该看到，我国古代秘书职务“名实相离”的现象十分突出，称“秘书”者，有的并不或甚少承担秘书工作；而并不冠以“秘书”二字

的许多机构和官员，却往往行秘书工作之实。^①

（二）我国现代秘书的定义

我国现代秘书的概念与古代“秘书”一词并无渊源关系，而是接受了西方“秘书”词义的影响。清光绪三十三年（1907），光绪皇帝批准安徽巡抚冯煦上书，同意在巡抚衙门中设置秘书、助理秘书等官职。孙中山在海外组织反清活动时聘请私人秘书，并在南京临时政府中实行西方秘书体制。这是我国现代意义上的秘书的直接源流。

20世纪80年代，秘书学研究在我国兴起。秘书作为秘书活动的主体，成为秘书学研究的重点内容之一，而秘书的定义更成为秘书学探讨和争议的焦点。多数研究者认为，我国的秘书应有广义和狭义之分。狭义的秘书，是指掌管文书并直接协助领导者处理事务、辅助决策，发挥参谋和助手作用的人员。在领导者近身，从事文字、机要、事务以及经常性参与协助领导活动的秘书人员，均属狭义秘书的范畴。广义的秘书可统称为秘书人员，指不论是否具有秘书职务或称谓，但实际上从事着秘书业务的办公室工作者，如文书、档案、调研、信息、协调、督查、信访、值班等部门的工作人员。^②

我国的《现代汉语词典》对秘书的释义是：（1）掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员：如秘书长、部长秘书；（2）秘书职务：如秘书处，担任秘书工作。

《辞海》对秘书的解释是：职务名称之一，是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作，它的任务是收发文件，办理文书、档案和领导交办的事项。各机关、企业和事业单位，一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。

2003年3月国家劳动和社会保障部颁布了重新修订的《秘书国家职业标准》（2003年版），该标准对秘书定义是：从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

① 参见杨剑宇《中华秘书全书·中国秘书史卷》，人民日报出版社2006年版，第3—5页。

② 参见董继超、王守福、史玉娟《普通秘书学》，中央广播电视大学出版社1997年版，第50页。

应当指出,秘书概念的形成是一个不断实践、不断认识并处于发展变化中的过程,既不可能一蹴而就,也不可能一成不变。随着我国秘书事业的发展,秘书的定义也将不断发展和完善。

(三) 国外对秘书的解释

“秘书”一词在西方各大语种中均源于拉丁文“secretarius”,意为“可靠的职员”。法国大革命中,著名的民主革命家罗伯斯庇尔率先聘用私人秘书,协助自己处理文件和日常事务。此后,秘书逐渐成为风行欧美的一种社会职位。

英语中秘书“secretary”一词由拉丁文演化而来,它有三种含义:(1)指一种职位或职业(job);(2)指从事这一职业,具有这一职位的职员(officer)或人员(person);(3)指一种官员(officer),可译成书记、大臣。上述三种含义中,秘书通常指的是第一、二种含义,所以美国职业分类中将秘书列入“一般管理、文书、事务”大类。

国外对秘书的解释,较具代表性的有以下几种:

《朗曼当代英语词典》(*Longman Dictionary of Contemporary English*):“为他人起草信件,保管档案,安排会见等事务的人员。”

《韦氏秘书手册》(*Webster's Secretarial Handbook*):“今天的秘书绝不再是单纯的接待员兼打字员,因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手。”“一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协助经理的左右手。”

美国《职称词典》:“是指工作水平高超,能够贯彻执行以下工作的人员:(1)全面处理公司行政事务,以减轻公司管理人员较次要的行政事务及办公室工作;(2)能够运用速记记录口述;(3)能够使用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字;(4)安排上司的约见并就此提醒上司;(5)接待办公室的来访人员;(6)接打电话;(7)处理上司的重要私人邮件,撰写日常信函;(8)对办公室其他工作人员进行监督;(9)整理公司人事档案。”

国际职业秘书协会(The Professional Secretaries Association [International]):“秘书应是主管人员的一位特殊的助手,她(他)掌握办公室工作的技巧,能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和正确判断的能力,并且在所给予的权力范围内做出决定。”