



《大学英语选修课系列教材》
COLLEGE ENGLISH ELECTIVE COURSE SERIES

总主编 石 坚
副总主编 敖 凡 邹晓玲

语言应用类

Secretarial Procedures in English 文秘英语

主 编 龚雪萍



重慶大學出版社

<http://www.cqup.com.cn>



《大学英语选修课系列教材》
COLLEGE ENGLISH ELECTIVE COURSE SERIES

语言应用类

Secretarial Procedures in English 文秘英语

主 编 龚雪萍

副主编 刘 沥

编 者 李 敏 彭 慧 田 原

重庆大学 出版社

内 容 提 要

《文秘英语》全书共有5章:第1章接待职能;第2章公关职能;第3章服务职能;第4章日常文秘工作职能;第5章管理职能。全书用英汉双语编写,简明扼要。内容紧扣学生基础阶段的学习,与基础阶段的教学要求衔接紧密。书中所选内容除词、句等常用表达外还包括了很多应用文体的运用。《文秘英语》是专门为非英语专业本科大学生编写的一本实用性教材,适用于已经完成了大学英语基础阶段学习的非英语专业本科大学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

文秘英语/龚雪萍主编. —重庆:重庆大学出版社,
2009.1

(大学英语选修课系列教材)

ISBN 978-7-5624-4750-4

I. 文… II. 龚… III. 秘书—英语—高等学校—教材
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 207906 号

大学英语选修课系列教材

文 秘 英 语

主编:龚雪萍

责任编辑:牟 妮 版式设计:牟 妮

责任校对:贾 梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆东南印务有限责任公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:13.25 字数:240千

2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4750-4 定价:23.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

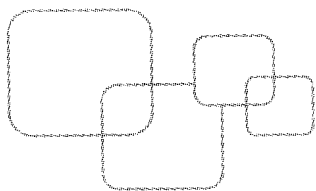
制作各类出版物及配套用书,违者必究



COLLEGE ENGLISH ELECTIVE COURSE SERIES
大学英语选修课系列教材

大学英语选修课系列教材

COLLEGE ENGLISH
ELECTIVE COURSE SERIES



COLLEGE ENGLISH ELECTIVE COURSE SERIES

总 主 编 石 坚

副总主编 敖 凡 邹晓玲

编 委 会 (按姓氏笔画顺序排列)

田 鹏 (西安交通大学)

任 文 (四川大学)

刘升民 (武汉理工大学)

汤声平 (重庆工商大学)

余渭深 (重庆大学)

吴建刚 (华中师范大学)

张凤春 (华南理工大学)

张文鹏 (电子科技大学)

张思锐 (陕西师范大学)

肖云枢 (西南政法大学)

胡燕平 (重庆医科大学)

唐跃勤 (西南交通大学)

夏纪梅 (中山大学)

敖 凡 (四川大学)

梁育全 (云南大学)

覃朝宪 (西南大学)

总 序

我国的大学英语教学起步于 20 世纪 80 年代,经过 20 多年的发展,大学英语在教学水平、课程设置、教学方法、教学环境、师资队伍等各个方面都有了长足的进步和发展。但随着我国加入 WTO 和国民经济的快速发展,大学英语教学暴露出与时代要求不相称的一面。为适应现代社会对人才培养的实际需求,推动和指导大学英语教学改革,教育部于 2003 年颁布了《大学英语课程教学要求(试行)》(以下简称《要求》),并于 2007 年结合对人才能力培养的新要求再次做了修订和调整,作为全国各高校组织非英语专业本科生英语教学的主要依据。

《要求》将大学阶段的英语教学分为一般要求、较高要求和更高要求三个层次,强调要贯彻分类指导、因材施教的原则,使英语教学朝着个性化的方向发展,要“将综合英语类、语言技能类、语言应用类、语言文化类和专业英语类等必修课程和选修课程有机结合,形成一个完整的大学英语课程体系,以确保不同层次的学生在英语应用能力方面得到充分的训练和提高。”这样,大力发展大学英语选修课就成了大学英语教学改革的重要课题。

大学英语选修课的开设不仅是《大学英语课程教学要求(试行)》精神的体现,也是《教育部财政部关于实施高等学校本科教学质量与教学改革工程的意见》(以下简称《意见》)的内在要求,《意见》将“学生的实践能力和创新精神显著增强”作为教学改革的重要目标之一,而大学英语教学要在这方面有所作为的话,必须注重培养学生的跨文化交际能力、文化素养和在全球化、信息化的背景下获取知识的能力,这显然是传统的大学英语教学和课程设置所不能胜任的。

近年来,全国许多高校纷纷进行了开设大学英语选修课的尝试,并取得了可喜的成绩。但是由于指导思想不明晰、教师知识结构单一和配套改革滞后等原因,在大学英语选修课的开设中出现了“因人设庙”,开课随意性强,开课种类单一,各门课程难易不均,课程测试不规范,学生对各门课程的兴趣差异过大等问题。大学英语选修课的开设迫切需要某种程度的规范与引导,需要更为科学地设置选修课程,确实达到《要求》和《意见》中提出的目标。

针对以上问题,我们认为,一套由成熟理念指引的、体系科学的、建立在选修课开设的成功实践基础之上的系列教材能够起到这种规范和引导作用。因此,重庆大学出版社组织来自全国各地的、在选修课开设方面走在前列的高校的专家和教师,在多次交流与反复论证的基础上,组织编写了这套《大学英语选修课系列教材》。该套教材具有以下明显的特点:

第一,教材体系科学、系统。系列教材以《大学英语课程教学要求(试行)》为指导,覆盖语言技能类、语言应用类、语言文化类和专业英语类等4个板块,既注重语言基础知识的积累,也充分考虑对学生文化素质的培养,确保不同层次的学生在英语应用能力方面得到充分的训练和提高。

第二,坚持“实用、够用”的原则。在体例安排和内容选择上严格按照选修课的课时要求和学生水平的实际需要,力求精练,避免长篇累牍,在语言难度上体现了与英语专业同类教材的差别。

第三,注重知识与技能相结合,语言与文化相结合。在深入浅出地讲授知识的同时,结合课程内容尽可能多地为学生提供说与写的练习,在雕琢学生语言的同时,尽可能培养学生的跨文化交际能力和批判性思维能力。

第四,强调学生综合能力的培养。考虑到学生在选修课阶段可能不再修综合英语类的课程,各教材在主要训练与课程相关能力的基础上,适当补充了其他能力的训练内容。

第五,吸纳并总结近年来相关高校选修课开设的经验和成果。该套教材的参编者来自全国多所高校,多数教材是由开设该门课程最成功的、最受学生欢迎的学校和教师撰写,教材既吸纳了相关讲义的优点,又根据专家意见,按照学科要求和普遍情况进行了改编,在保证教材科学性的前提下,最大程度地体现了大学英语学生的选修取向。

选修课的开设是大学英语教学改革的重要发展方向,但是在改革中诞生的事物也必然不断地在改革中被重新定义,因此我们这套大学英语选修课教材的体系也将是动态的和开放的,不断会有新的教材被纳入,以反映大学英语教学改革在这方面最新的成功尝试。相信随着教学改革不断走向深入,我们的教材体系也将日臻完善。

总主编
2008年8月

前 言

《文秘英语》是专门为非英语专业本科大学生编写的一本实用性教材,适用于已经完成了大学英语基础阶段学习的非英语专业本科大学生使用。

随着当今世界经济全球化和区域一体化深入发展,国与国联系更加紧密,各种区域之间合作机制蓬勃兴起。许多国家积极参与国际合作和竞争,越来越多的国外企业到中国谋求发展,与此同时很多有实力的中国企业也走出国门谋求海外市场。在这种背景下,国内外企业对具备外语能力的专业人才十分渴求,掌握文秘英语知识已经成为了越来越多的本科大学生的热切愿望。2004年1月掀起的新一轮大学英语教学改革使广大师生对英语学习的认识已经达成了共识,即英语学习的目的是为了应用。非英语专业本科的大学生已经不能满足于能读,他们要求自己能听、能说、能写、能译、能运用。在这个全球化时代,掌握文秘英语知识是他们走向世界并与世界接轨的工具,是他们投身社会、为社会经济服务的又一条宽广道路,因此大学生实用文秘课程作为非英语专业本科大学生的后续课程便应运而生。

《文秘英语》教材特点:

1. 英汉双语编写,简明扼要。与专业英语的文秘教材相比,它没有对文秘英语的专业技能做一一详细介绍,只做了大体讲解,突出对技能的实际训练。每一节都配有大量相关词汇、常用表达法及课后练习供学生自主学习。编写内容做到在有限篇幅内力求系统性、完整性、逻辑性和科学性。编写原则是文秘知识的讲解要简单、明了、循序渐进,文秘英语能力要易于训练,以够用为度。

2. 紧扣学生基础阶段的学习。教材与基础阶段的教学要求衔接紧密,一些例句直接取自基础阶段的课本,甚至原课本中很多句型都在《文秘英语》中得到采用,教学有很强的延续性。

3. 实用性。所选内容除词、句等常用表达外还包括了很多应用文体的运用,特别是包括了一些在实际生活中的运用场景。根据非英语专业本科大学生的实际英语水平,《文秘英语》从词、句及篇章的选择都注重与现实生活的联系,从教学语言到教学材料的选择都精心斟酌,从试用的情况来看,得到了大多数学生的热烈欢迎。

《文秘英语》共有5章:第1章接待职能;第2章公关职能;第3章服务职能;第4章日常文秘工作职能,第5章管理职能。这5章分别阐述了文秘英语所需要

掌握的5个重要职能。

全书的编写以国家教育部“大学英语课程教学要求”的精神为指导,按“较高要求”和“更高要求”教学。但由于我们水平有限,仍有不少遗憾、甚至是错误的地方,希望同行、专家不吝赐教,我们将在使用过程中不断修改完善。

在编写过程中我们得到了广大英语教师的无私帮助和同学们的积极配合,特别得到了重庆大学出版社的大力支持与鼓励,在此,我们一并表示深深地感谢。

编 者
2008年12月

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

书名:		版次	
书号:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
您所在的校(院)、系:	校(院)		系
您所讲授的课程名称:			
学生人数:	___人	___年级	学时: _____
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话	(家)
			(手机)
E-mail:(必填)			
您对本书的建议:		系主任签字	
		盖章	

请寄:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A区)

重庆大学出版社市场部

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:fxk@cqup.com.cn

Contents

第1章

第1节	商务电话 Business Calls	1
第2节	留言 Leaving and Taking Messages	7
第3节	留言机留言 Leaving Answering Machine Messages	13
第4节	接待访客 Dealing With Visitors	18
第5节	约见客人 Making Appointments	24
第6节	拒见客人 Declining Visitors	31

第2章

第1节	鸡尾酒会 Cocktail Party	37
第2节	欢迎宴会 Welcome Party	43
第3节	举办舞会 Giving a Ball	50
第4节	联系业务 Business Contact	56
第5节	洽谈业务 Negotiation	62
第6节	应付投诉 Complaints Handling	68

第3章

第1节	剪彩 Ribbon Cutting Ceremony	75
第2节	出差 Business Trip	81
第3节	订票 Ticket Booking	89
第4节	宾馆住宿 Hotels and Accommodation	94

第4章

第1节	会议筹备 Meeting Arrangement	100
第2节	会议记录 Minutes Taking	107
第3节	会议议程 Agenda Making	113
第4节	工作备忘录 Memorandum Writing	118
第5节	规定 Regulation Making	124
第6节	电子邮件 E-mail	131

第7节	传真 Fax	137
第8节	证明 Certification	142
第9节	通知 Notice Writing	148
第10节	感谢信 Letter of Acknowledgment	156
第11节	文件摘要 Executive Summary	161

第5章

第1节	工作计划 Work Plan	170
第2节	工作总结 Work Summary	178
第3节	工作场地参观 Workplace Visit	183
第4节	人员招聘 Interview	188
第5节	员工建议 Staff Suggestion	194

▲书中答案部分已放于 www.cqup.com.cn 网站上,请参考。

第1章

第1节 商务电话

Business Calls



一、商务电话述要

打电话时我们要保持良好的心情,这样即使对方看不见你,但是从欢快的语调中也会被你感染,给对方留下极佳的印象。由于面部表情会影响声音的变化,所以即使在电话中,也要抱着“对方看着我”的心态去应对。

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食,即使是懒散的姿势对方也能够“听”得出来。如果打电话的时候,弯着腰躺在椅子上,对方听你的声音就是懒散的,无精打采的,若坐姿端正,所发出的声音也会亲切悦耳,充满活力。因此打电话时,即使看不见对方,也要当作对方就在眼前,尽可能注意自己的姿势。

听到电话铃声,应准确迅速地拿起听筒,最好在三声之内接听。如果电话铃响了五声才拿起话筒,应该先向对方道歉,若电话响了许久,接起电话只是“喂”了一声,对方会十分不满,会给对方留下恶劣的印象。做好电话记录的准备,如在电话机旁备好笔记本,笔和电话留言簿。电话记录既要简洁又要完备。

公司的每个电话都十分重要,不可敷衍,即使对方要找的人不在,切忌只说“不在”就把电话挂了。接电话时也要尽可能问清事由,避免误事。我们首先应了解对方来电的目的,如自己无法处理,也应认真记录下来,委婉地探求对方来电目的,就可不误事而且赢得对方的好感。

要结束电话交谈时,一般应当由打电话的一方提出,然后彼此客气地道别,说一声“再见”,再挂电话,不可只管自己讲完就挂断电话。



二、常用词汇和惯用表达法

1. 常用词汇

caller	<i>n.</i> 拨电话者	get through	用电话联系上
connect	<i>v.</i> 接通电话	hang up	挂断电话
extension	<i>n.</i> 电话分机	local call	市内电话;本地通话
receiver	<i>n.</i> 听筒,耳机	long-distance call	长途电话
teleconference	<i>n.</i> 电话会议	on the phone	通话中
conference call	电话会议	pick up	接听
engaged/busy/in use	忙(占)线	put sb through	接通(电话)
bad line	线路不好	wrong number	错误电话号码;打错了
called party	接电话者	telephone book/directory	电话号码簿
get in touch	联系上	telephone pad	电话信息记录本

2. 惯用表达法

1) Hello, Mr Big's office, how can I help you?

你好,这里是比格先生的办公室,我能为你做什么吗?

2) Hello, IBM, Alice speaking, how may I direct your call?

你好,这里是 IBM 公司,我是爱丽斯,您需要我帮你转电话吗?

3) Hello, IBM, what can I do for you?

你好,这里是 IBM 公司,我能为你做什么吗?

4) May I ask who is calling? 我能知道是谁打来电话吗?

5) May I have your name, sir? 先生,我可以知道你的名字吗?

6) Excuse me, Mam, can you tell me your name please?

对不起,夫人,你能告诉我你的姓名吗?

7) I am connecting you now. 我马上为您接通。

8) Please hold, let me check to see if she's in... Sorry, Mam, she is not in right now, can I leave a message? 请等一下,让我看看她在不在办公室……对不起,夫人,她现在不在办公室,你需要给她留言吗?

9) Please tell her to call me ASAP. 请告诉她让她一回来就尽快给我回电话。

10) Can you put me through to the Accounting Department?

你能帮我把电话转到会计部吗?

三、商务电话口语训练

A: Hello, IMB, Alice speaking, how may I direct your call?

B: Hello, is your boss in?

A: Please hold, while I check... Sorry, sir, he is out. May I take a message?

B: Please tell your boss that John Smith called. Have him call me back ASAP!

A: I'll take care of that right away. Is there anything else?

B: No. That's all.

A: Goodbye and have a nice day.

B: You too, bye-bye.

四、应用文本

How to Make a Business Call

Preparing for the Business Call

• Step 1

Remember that a business telephone call is comprised of three components: the beginning introduction, the middle bulk of the call, and the end summing up.

• Step 2

Say everything that you need in order to explain your reason for calling. State when you will return the call or request that the other person call you back. If you have to leave a message, be concise.

• Step 3

Let the other person know at the beginning of the call if you plan to use a speaker phone or record any part of the conversation.

Making the Business Call

• Step 1

Introduce yourself or remind the person of your identity at the beginning of the call.

• Step 2

Find out if the person you are calling is fully available to talk. If not, try to

schedule an appointment for you to call back.

- Step 3

Use notes to help guide you through the specifics you want to mention.

- Step 4

Ask the other person to repeat what you are saying in their own words. This is important in ensuring you are both on the same page and understand what the conversation is about.

- Step 5

Stick to the subject and do not allow the business conversation to drag out with meaningless chatter.

- Step 6

Review the important points of the discussion, going over each person's responsibilities.

- Step 7

End the call on a pleasant note. Thank the other person for their time, set an appointment for another call (if needed) and wish them a good day. Be sure to set up who will make the call.

文本注释

1. be comprised of 由……组成

例: The British Parliament is composed of the House of Commons and the House of Lords. 英国国会是由下议院和上议院组成的。

2. bulk 大部分

例: The bulk of Britain's invisible export earnings comes from this sector. 英国无形的输出收入大半来自这一部分。

3. sum up 总结(摘要)

例: The last section sums up all the arguments on either side. 最后一部分总结了双方的全部论点。

4. concise 简明的, 简要的

例: Be sure to make it clear and concise and avoid long-windedness. 注意简明扼要, 反对长篇大论。

5. guide you through 指导,引导

例: You need an expert to guide you through the labyrinth of rules and regulations on this subject. 你需要专家就这个问题的规则指点迷津。

6. on the same page 对某事有共同的想法,达成共识,保持一致

例: We're on the same page now, so we should just focus on that.
现在我们是一条船上的人了,我们得办正事。

7. stick to 坚持或维持某事物

例: We don't want to listen to your opinions; stick to the facts.
我们不想听你的想法,只讲事实!

五、练习

1. Act out the dialogs in the unit with your partner.

2. Choose role A or B. Create a dialog with your partner, using the expressions in this unit when necessary.

Role A	Role B
You are Mr Smith's secretary. You are talking to Mr Johnson on the phone.	You are Mr Johnson calling to Mr Smith about the meeting on Wednesday morning.

3. Answer the following questions.

1) What are the main parts of a business phone call?

2) What can guide you through the specifics you want to mention when making a business call?

参考译文

如何打商务电话

● 准备阶段

步骤 1 商业电话由三个部分组成:开始的介绍,中间的主体部分,最后的总结。