

引进版

国外优秀
职业教育教材
引进系列

秘书的 理论与实践

Secretarial Theory
and Practice

〔日〕田中篤子 著
谭一平 译

43

高等教育出版社

国外优秀职业教育教材引进系列

秘书的理论与实践

[日]田中篤子 著

谭一平 译

圖書在版編目(CIP)數據

秘书的理论与实践 [日]田中篤子著；谭一平译.

北京：高等教育出版社，2004.6

ISBN 7-04-014183-3

I. 秘... II. ①田... ②谭... III. 秘书学—教材

IV. C931.46

中国版本图书馆

134284

() - 0208

www. hup. edu. cn

www. hup. edu. cn

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区

邮政编码 100011

总 经 010 - 8202

经 理 部 中 央 社 区

印 刷 高等教育出版社印刷厂

版 次 2004年6月第1版

印 次 2004年6月第1次印刷

定 价 28.00元

开 本 787×960 1/16

印 张 12

字 数 230 000

本书可作为高等院校文秘专业及相关专业的教材，也可供从事秘书工作的读者参考。

高等教育出版社

图字:01-2003-6452 号

©Atsuko Tanaka 2000

First Published in 2000 by Horitsubunka-sha

Chinese translation rights arranged with Horitsubunka-sha

Through China National Publications Import & Export Corporation

图书在版编目(CIP)数据

秘书的理论与实践/[日]田中篤子著;谭一平译.
北京:高等教育出版社,2004.6

ISBN 7-04-014183-3

I. 秘... II. ①田...②谭... III. 秘书学-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 004887 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 787×960 1/16
印 张 15
字 数 270 000

版 次 2004 年 6 月第 1 版
印 次 2004 年 6 月第 1 次印刷
定 价 28.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

理论之树常青

——译者的话

德国伟大诗人歌德说,理论总是灰色的,只有生命之树常青。但是,当我读完田中篤子教授的《秘书的理论与实践》之后,开始相信理论之树亦可以常青。秘书学是一门实践性相当强的社会科学,一本关于秘书理论研究的著作,在近三十年里不断地修订再版,历久弥新,不正是她具有旺盛的生命力的证明吗?因此,读完本书后,我将她推荐给高等教育出版社。

本书分为理论篇和实践篇。译者认为本书的特点在于作者紧紧扣住了时代脉搏,从现实中汲取了丰富的营养,所以她的理论能与现实同行。“信息社会”这个概念似乎是上世纪80年代由著名的未来学家阿·托夫勒在他的《第三次浪潮》中首先提出来的,也就是说,在本书开始写作的70年代,并没有“信息社会”这样的概念,可现在“信息”已成了本书的主题词。在本书中,作者已不只是简单地罗列电子邮件、局域网等时髦的名词,而是深入研究了当前这种信息社会对秘书工作带来的现实影响和对秘书工作产生的长远意义。

如果说其“理论”部分的最大特点是联系实际的话,那么,其“实践”部分的特点则是“细致入微”,而这种“细致入微”几乎达到了“不厌其烦”的地步,但正是这种“不厌其烦”,对于本书的主要读者对象,即学校文秘专业的学生和刚参加工作不久的秘书来说,则是善莫大焉!

由于中日两国在文化和经济等方面都存在一定的差异,读完本书,一些读者可能不是完全同意作者的所有观点,但即便如此,你不得不佩服作者在这个领域所作的辛勤探索。另外,也由于两国在语言和习惯上的差异,本书在翻译过程中,从中国秘书工作的实际需要出发,对原著某些部分内容省略未译,特此予以说明。

本书在中国的出版,我希望她像帮我们推开一扇窗户一样,让我们的秘书理论研究人员看看国外的秘书学专家们在研究些什么,是怎样研究的;我们的差距在哪里;通过吸收、借鉴和创新的方式,尽快摆脱计划经济思维模式对我们现代秘书理论研究的束缚,建立起能适应市场经济需求的中国秘书学理论体系,从而能真正指导我们的实际工作。

译者

2003年10月于北京

中文版序言

亲爱的中国读者：

你们好！拙著《秘书的理论与实践》这次能在贵国翻译出版，本人感到非常之荣幸！

本人从1973年开始研究秘书理论并着手准备写这本书，日本的法律文化出版社在1977年第一次以现在的形式正式出版了本书。为了形成有自己特色的“秘书学”，我对本书进行了多次修订，现已成为一些日本大学选用的教材。因此，本书在中国翻译出版后，如果也能选作培养青年学生的教材，我将非常高兴。

本人一直对中国人民和文化怀有深深的敬意。最早的文字都是由秘书记录下来的，翻开秘书的历史，文字的载体经历了黏土、纸莎草(papyrus)和羊皮纸等形式，直到中国发明了纸，才真正实现了文字载体的飞跃；一想到中国有如此悠久的文明，我的敬佩之情油然而生。我们日本受中国文化的恩泽实在太多了！

本人在年轻的时候也从事过秘书(或者称之为上司的助理)的工作，深知这是一种需要具备相当亲和力和忍耐力的职业，但是，无论计算机如何普及，作为秘书都需要掌握一些基本的技能，这一点在全世界都是一样的。由于中日两国文化有长期的交流，在现在的日语中还使用相当多的汉字，两国文化同属汉字圈，因此，我确信中国的读者能充分理解本书的内容。这本书当初就是为那些迎接国际化挑战的秘书而写的，我相信本书对同样面临国际化挑战的中国秘书有一定的帮助。

最后，当本书在中国出版发行之际，我要对中国的高等教育出版社、日本的法律文化出版社和为翻译本书付出辛勤劳动的谭一平先生表示衷心的感谢！

作者

2003年10月

告 白

北京十月一日 2003

迎接新的助理时代的到来

——写在新版的第三版发行之际

本书新版的第二版发行至今已经过了5年,前后经过了3次修订。在计算机日益普及,越来越深地渗透进我们的日常生活的时候,我们迎来了公元21世纪。商业社会的千变万化真让人感慨!

在这次再版的时候,我第一个想到要更正的就是美国秘书协会已在1998年由原来的PSI(Professional Secretaries International)更名为IAAP(International Association of Administrative Professionals)。我们这个时代的变化就如同“秘书”这个名称的变化一样快。在现在秘书的工作中,信息处理占的比重越来越大,凭我们以前对秘书这一概念的理解,这几乎是无法想像的。

为了适应秘书工作的这种变化,我根据这5年来收集的资料,再加上这次向美国IAAP发电子邮件所得到的答复,对本书作了一些修订。这次修订主要是补充了一些最新的内容。例如,这次修订参考了美国对secretary(秘书)工作的新界定,但遗憾的是我最想得到的有关信息处理的最新技能却没能得到。这次修订除有效利用了美国对秘书工作新的界定外,还充实了电子邮件方面的内容,因为电子邮件的应用在这几年间得到迅速发展。秘书工作新的界定和电子邮件的应用这两个部分是这次修订的重点;当然,还有其他一些订正。现在,秘书(也包括secretary)的称呼已在一些场合被称为Administrative Support Occupations, Administrative Professionals(上司的助理)。

但是,即使成为上司的助理,也必须具备秘书的基本素质和秘书的基本技能,无论到什么时候,这一点都不会变。特别是对于那些正在学习秘书专业,即将成为公司职员的学生来说,明白这一点很有意义。例如,曾经有一个渴望当空中小姐的学生,参加就业考试时成绩不及格,后来由于听我的朋友讲授我的《秘书概论》、《秘书实务》等课程,参加秘书考试就被录取了,从而后悔没有事先学习秘书方面的课程。当然,她被录用说明她本身还是具备一定的基本素质和实力(如注意言谈举止和衣着打扮等),但这也说明掌握一些秘书学方面的基本知识对从事其他职业也有益处。

最后,我要在此向对本次新版第三版的发行给予大力支持的法律文化出版社编辑部的田靡纯子女士表示衷心的感谢!

作者

2000年1月21日

写在再版之际

现在书市上有关秘书的书籍越来越多,回想起20世纪70年代最初出版《秘书的理论与实践》时的情景,真有隔世之感。

当时,我听说有许多英语专业毕业的大学生在公司当文员,连封简单的英文信都写不好,在哑然之余,深深感到从事秘书实务教育的必要性和迫切性,于是开始进入秘书教育领域进行探索。我想在借鉴欧美秘书理论和自己当秘书的亲身体验的基础上,写一本有关秘书理论方面的书,于是,朋友帮我向出版社推荐,可得到的往往是“秘书?这样的书哪有市场啊!”之类的答复。那时很少有人认真地想这方面的事。几经辗转,我最后几乎是以自费的形式出版了这本书。那是1973年的事。

1977年,本书由法律文化出版社再版。自那以后,在每次再版或增印的时候,我都要对我的以实务教育为核心内容的秘书理论进行润色和充实。其中,我把秘书的工作内容划分成四个层次,这就是所谓的“四层理论”,也称“三明治理论”。有了这些理论框架之后,我的秘书学理论也开始初见端倪。我希望它能对那些正在迎接国际化社会挑战的秘书有所帮助。当然秘书理论也必须是与时俱进,时变事新。

这次新版做了比较大的修改,在理论篇里,我希望对“四层理论”做些新的阐述,但实际上还是有些不尽如人意,所以敬请各位读者不吝赐教。

正如前面所述,《秘书的理论与实践》一书主要是为那些正在迎接国际化社会的职业秘书而写的,这个宗旨仍然没变。它的读者不局限于那些有较高英语水平的双语秘书,但阅读本书的读者应具有相当的英语水平。有趣的是,以前本书的读者常说“英语太多,难懂”,可现在有许多读者却说“希望英语再多一些”。从这里也可以看出时代的变化。与20世纪70年代相比,能不让人感慨吗?

本书在当年初版的时候,尽管存在许多不足之处,可仍得到了许多学界同仁和在职秘书的关注和厚爱。值此新版之际,我要再次向他们表示我的谢意。本书的再版,也得到了法律文化出版社社长柴田先生的大力帮助,在此我要表示深深的谢意!

作者

1989年2月10日

目 录

理 论 篇

第 1 章 秘书的作用和定义	3
1 名称的滥用	3
2 秘书的日常工作	4
3 秘书与 secretary 的差异	6
4 secretary 的演变	8
1) 女性就业领域的扩大——女权主义思想的渗透	8
2) 计算机普及化	9
5 秘书的定义	10
第 2 章 组织中的秘书	12
1 企业	12
1) 企业的种类	12
2) 股份制公司的决策方式	13
2 秘书的定位	14
3 处于交流沟通中枢的秘书	16
4 不同形式的秘书	18
1) 私人秘书制	18
2) 集体秘书制	18
3) 公共秘书制	21
4) 兼积秘书	21
5 日本的经营方式 vs. 欧美的经营方式	22
1) 日本人的思维方式	22
2) 日本企业经营的几个特点	23
3) 办公室布局与“等级社会”	25
4) 日本企业经营模式的变化	25
第 3 章 上司的业务和秘书的职能	27
1 对上司作用的理解	27

1) 企业高层领导与秘书	27
2) 经营管理的概念	28
2 人际关系的处理	29
1) 对人际关系的理解	29
2) 秘书对人的认识能力	30
3) 秘书与他人的交流沟通	31
3 职场中的人际关系	32
1) 对行为科学的理解	32
2) 人际关系与礼仪	35
3) 秘书面对的各种人际关系	36
4 秘书工作的特点	41
1) 秘书的技能	41
2) 日本的秘书科体制	44
3) 秘书到底有没有具体的职责范围?	46
4) 秘书与一般文员的区别	48
5 秘书的专业化分工	49
第 4 章 秘书发挥作用的时机	52
1 秘书的职责范围	52
2 秘书的基本条件	54
1) 健康	54
2) 经验	55
3) 基本素质	55
3 有能力的秘书的条件	58
4 信息化社会和办公自动化的影响	60
5 决策与办公自动化	61
第 5 章 秘书存在的理由	63
1 为什么不能没有秘书	63
2 各个历史时期的秘书	64
3 历史上秘书的共同之处	66
4 信息处理与秘书	67
5 女性秘书存在的理由	69
第 6 章 新时代与秘书	72

011	1 新秘书观的确立	72
051	1) 新时代的秘书工作	72
151	2) 女性工作意识的变化	73
451	3) 秘书职业的优缺点	74
751	4) 秘书工作的魅力与职业生涯的规划	75
851	2 欧美的秘书工作与日本趋同	76
951	3 秘书工作的质变	77
951	4 迎接国际化的挑战	79
951	1) 全球化的趋势	79
951	2) 秘书的双语水平	79
951	3) 日本双语水平高的秘书	82
951	5 21 世纪的秘书形象	83

实 践 篇

011	第 1 部分 语言的交流沟通	89
041	1 转达留言	89
041	1) 留言的要点	89
041	2) 留言的方法	90
041	3) 接受指示的方法	91
851	4) 汇报的方法	92
001	2 工作日程安排和约会	92
501	1) 日程表安排的种类	93
501	2) 安排约会的方法	95
501	3) 工作日程表的管理	95
401	3 接待	96
401	1) 接待的原则	96
401	2) 接待原则的应用	97
901	3) 接待的礼节	98
051	4) 接待用英语	102
051	5) 服装	107
051	6) 办公室的管理	109
151	4 上司出差与接待外国客人	112
551	1) 上司出差与秘书	112
551	2) 确保交通	113
651	3) 到国外出差的手续	114

4) 其他必备常识	116
5) 接待外国客人	120
5 会议与聚会	124
1) 召开或出席会议及聚会的手续	126
2) 会场的布置和准备明信片	127
3) 聚会的形式和经验	128
6 用电话交流沟通	132
1) 作为交流沟通手段的重要性	132
2) 电话的优缺点	132
3) 正确使用电话的方法	133
4) 打电话时的礼节	134
练习常用电话英语	138
7 国际长途电话	144
练习用英语打国际电话	145
第2部分 文字交流沟通	149
1 英文商业函件	149
1) 函件的种类	149
2) 信函的几大要素	149
3) 信函的形式	158
4) 信函的版式	160
5) 信封的格式	163
6) 内部信函	163
7) 内部信封	163
2 有效的文字交流沟通方法	164
1) 5W1H	164
2) 6Cs	164
3) 文字交流沟通与语言交流沟通的比较	169
4) 增强反馈意识	170
5) 想像力	170
6) 文章要通俗易懂	170
7) 肯定的方式	171
8) 有效的拒绝方法	172
9) 信件的构成	172
3 秘书如何写英文书信	173

1) 签名的方法	174
2) 必须填写回执的信	175
3) 确认信	175
4) 请求信	176
5) 随附函	178
6) 感谢信	179
7) 社交性的信函	179
8) 练习写英文信	182
4 各种通信手段	184
1) 英文电报	184
2) 电子邮件	185
3) 传真	186
4) 包裹快递	187
5 信件的收发业务	188
1) 收信	188
2) 发信	189
6 图表的制作	190
1) 图表的优点	190
2) 图表的种类和制作的基本原则	190
3) 几种有代表性图形的特点	193
7 财务常识	194
1) 秘书与财务	194
2) 基本财务报表	194
3) 小额现金管理	199
4) 报销费用	200
8 存档	201
1) 存档的基本概念	201
2) 存档的用具	202
3) 分类方法	206
4) 整理名片	218
5) 整理贺年片	220
6) 整理剪报	220
7) 照片和胶卷的保存	220
9 秘书提高工作效率的方法	221
1) 制作效率卡	221
2) 使用效率卡	222
3) 决定工作顺序的方法	222

理 论 篇

第1章 秘书的作用和定义

——What is a secretary? ——

1 名称的滥用

那还是十几年前的一件事,大阪的一家公司在报纸上登出“招聘女文员”广告,应聘者寥寥无几;于是该公司将广告词改成“招聘女秘书”,在报纸上再次做广告,反响果然热烈。从这个例子不难看出,在当时,秘书这种职业是许多日本女性所憧憬的职业之一。秘书也好,文员也好,在日本一般人的眼中它们几乎大同小异,没有什么区别。特别是最近一个时期以来,由于女性在社会中择业范围的逐渐扩大,许多人对于秘书这一职业的看法也开始悄悄改变。在欧美,秘书职业对年轻女性来说早已算不上是黄金职业了,但在日本,秘书这一职业对女性择业仍有着相当的吸引力;另一方面,也有很多人把秘书与文员相提并论。从某种意义上讲,前面的这个小故事,在今天还耐人寻味。

现在你如果问一般的年轻人,他们对秘书有什么印象,他们的回答十有八九是“套装配高跟鞋”这种外观形象,其次才是“有涵养”,“朝气蓬勃”,“工作起来干净利落”等印象。他们对秘书本身的工作内容和性质了解得并不多;即使是谈到秘书的具体工作,她们也被认为只是帮助上司处理一些日常杂事,秘书大部分时间是陪上司出入各种豪华宾馆饭店,是一种很风光的职业。我想,人们之所以这么看待秘书工作,很大程度上是她们将秘书工作理想化和简单化了。因此,当听到一些真实的秘书工作的故事时,许多人还会为真实的秘书工作与自己印象中的差距之大而唏嘘不已:“秘书也有年纪这么大的人吗?”“秘书工作真是这么平凡吗?”“秘书也需要这么严谨的判断力吗?”

由于秘书这一名称很容易被滥用,所以现在许多人并不了解秘书到底是做什么的。在日本企业的秘书制度中,一般都有秘书科,但并不是所有的秘书都在秘书科:传达室的专门接待员可以叫秘书,还有接待部门、财务部门、销售部门,甚至公司车队都有可能配备秘书,这就让人很难搞清楚秘书工作究竟有什么特点。在我国专门为政治家写演讲稿的人是秘书,而那些只是为了选举被临时录用的人也可以被称之为“秘书”。

还有这么一种情况,在一些公司有的人虽作为秘书被录用,上司在公司时帮其处理身边的琐事,可因为上司经常出差,她又有可能随时调到别的部门去帮忙。即使是一些目前正在从事秘书工作的人,也并不一定真正了解秘书工作的

实质,“秘书”这一名称被滥用实在不是个别现象。

2 秘书的日常工作

秘书每天到底在做些什么工作呢,让我们先来看下面的两个例子。这两个例子中的主人公都是年轻的女秘书。第一个是在日本的某外资企业工作的翻译兼秘书;第二个是日本某公司秘书科的秘书。前者(表 1)是私人秘书,由于她的上司的日程安排很清楚,因此我们将上司和秘书一天的工作用表分列出来。后者(表 2)是集体制秘书,即作为整个秘书科中的一员,可能要协助几个上司(公司的所有领导和秘书科科长等人)的工作,像表 1 那样与上司的工作进行对比有一定困难,所以只列出该秘书的工作流程。由于存在各式各样的秘书,这两个表仅能作为了解秘书日常工作的一个参考,不能说所有秘书都是这么工作的。

浏览过表 1 和表 2 后,应该对秘书的日常工作有了初步的了解。秘书工作就是根据上司的指示去处理那些非决策性工作,包括一些琐碎的杂事,从而让上司能集中精力处理公司重点和长远的工作。另外,近年来个人电脑和日文打字机已越来越普及,对秘书的工作也产生了很大影响。再来看两个表的对比,外资企业秘书的工作与直属上司的工作是相当密切的,让人觉得她是在积极地辅助上司工作,是名副其实的“助手”;而作为日本企业秘书科里的秘书,除了要协助处理上司身边的的工作之外,还要做给部门的其他人冲咖啡、打字等很多杂事,让人觉得她与上司的关系不是那么紧密。由于两个秘书上司身份的不同,她们的工作才会有所不同。第一个秘书必须具备双语能力(一般是英语和日语),即在工作中根据工作需要能熟练地使用外语和日语两种语言,并随时进行切换,几乎所有在日本的欧美企业的秘书都是这样。

表 1 某外资企业秘书的一天

(大学英语系毕业,已做了一年的秘书工作,直接上司是公司副经理,外国人)

上 司		秘 书
	8:30	到公司马上将空调、电脑、打印机等设备的开关打开,查收 E-mail,将传真,信件等分类登记,浇花等
上班 与秘书见面	8:45	冲咖啡,与上司简短会面,报告 E-mail 内容(一边喝咖啡)
开始工作 与公司的人一起开会 处理国内外的电话与接待 国内外的来宾 空闲时间录音回答传真和 E-mail	9:00	开始工作 (利用耳机)听前一天上司的录音信件并录制,发送信件,复印,接听,转达电话等

续表

上 司	秘书
	10:00 对收到的邮件进行分类,将需要上司处理的送给上司
在外面吃饭	12:00 与上司和其他的外国人去外面吃饭(但通常是和日本女职员在一起)
继续办公室的工作	13:00 继续录制磁带
接待客人	14:00 对收到的邮件进行分类,将需要上司处理的送给上司
和秘书商议工作	15:00 冲咖啡,和上司一起商量上司出差时要订的饭店
传真,信件的录音等	15:30 完成要发出的文件,录音,整理文件,接听电话等
	18:30 下班
下班	19:30

其他主要工作:复印在外出差的上司发送回来的信件,并向国内外发信,与上司保持电话联系等。上司虽不在,但工作仍然很多。另外,要将文件翻译成英文。如果上司准备宴请客人,那么秘书要为宴会作准备(如时间、地点和费用等等)。此外,还要帮上司办理买轿车的手续、上司的住宅物业管理费自动支付的手续等这样一些工作范围之外的事宜。

表 2 在日本某企业秘书科工作的女秘书的一天

(大专文学系毕业 在人事科工作 1 年后调到秘书科已 3 年直接上司是公司常务董事)

8:00	打扫上司的办公室、接待室等房间,查点备用物品
8:30	通过闭路电视进行早上碰头会
8:35	为上司泡茶,确认当天的日程安排 通知秘书科科长在接待室接待预约好的客人
8:50	如有传真,根据上司的指示回复
9:00	接听电话,将前一天来访客人的数据输入电脑中的顾客名录,整理报纸杂志和剪报等等
9:45	邮件到达后进行分拣,将紧急的信件、包裹分发给收件人
10:30	接待客人,为客人沏茶等
11:40	上司外出,将上司交待的文件打完