

shewai mishu shiwu

● 劳动和社会保障部教材办公室
组织编写

涉外 秘书实务

shewai
mishu shiwu

 中国劳动社会保障出版社

涉外秘书实务

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

内 容 简 介

本书内容涉及涉外秘书概述、涉外秘书的礼仪、办公室日常事务、文书写作与运转管理、会议安排、差旅安排、档案管理与信息工作、办公自动化技术、财务工作,共九部分。为了便于理论联系实际,本书还配编了部分案例与分析,供读者参考。本书是涉外秘书人员教学培训和自学教材。

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书实务/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2002

ISBN 7-5045-3494-3

I. 涉… II. 劳… III. 三资企业-秘书学-技术培训-教材 IV. F276.43

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第058147号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 15.25印张 379千字

2002年9月第1版 2003年3月第2次印刷

印数:3000册

定价:25.00元

读者服务部电话:64929211

发行部电话:64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

序 言

在充满挑战和希望的 21 世纪，涉外秘书工作从内容到形式、从程序到方法都将面临新的研究课题和新的实践领域。我国成功地加入世贸组织，不仅为企业融入国际经济的主流提供了良好的机会和巨大的发展空间，同时也为更多的海外公司进入我国市场铺平了道路。在这样一个竞争激烈，数字化、网络化技术不断推动全球信息化的时代，涉外企业急需大批国际化的秘书人才。加速国际化复合型中高级秘书人才的培养和培训，已成为企业界、教育界许多有识之士的共识。

要实现高校秘书专业教育培养与国际化人才市场的接轨，我国目前涉外秘书的教材建设、课程设置、研究水平和培养模式都亟待提高和改善。正是在这样一种形势下，中华女子学院、北京轻工职业技术学院和北京联大应用文理学院秘书专业的部分中青年骨干教师联手推出了《涉外秘书实务》教材。这是一本充满了新思想、新内容、新材料、新方法，贴近我国涉外秘书工作实际的教材。

这本教材体例编排和分类恰当合理，知识理论准确均衡，侧重实务，可操作性强，案例分析和理论阐释客观公正，专业概念严谨。秘书工作的理论原本就不仅仅是一门知识和技术，它更是一门学不完、悟不尽的艺术，对高层次涉外秘书的培养更需要通过大量的案例分析、情景模拟和对实践经验的学习来实现。

这本教材之所以能从很多同类的教材中脱颖而出，最重要的是由于这本书的撰写者们能够打破“学院派”那种闭门造车、脱离实际的封闭状态，能与企业、市场保持紧密的联系，从而使理论研究和秘书工作实践很好地结合起来。中华女子学院秘书系与我们北京外企服务集团培训中心有着长期密切的合作关系，主编张丽珣老师作为我们培训中心的客座教授多年来活跃在秘书培训、咨询实践的一线，积累了丰富的教学经验，赢得了良好的学术声誉。相信由她主持并汇集了北京多所高校秘书专业的骨干教师多年经验所编写出来的《涉外秘书实务》教材必定能对我国的涉外秘书培养和培训工作有所助益，并能为我国大批国际化的秘书人才的成长提供必要的智力支持。

我衷心地祝愿这部教材为 21 世纪中国的涉外秘书工作发挥更大的作用，并希望能与各位撰写者在秘书研究与培训领域中有更多的合作机会。

北京外企服务集团国际教学中心

经理：和武钢

序 言 二

在我国，秘书工作历史悠久，积累了丰富的经验，但涉外秘书却是随着我国改革开放的发展进程，20世纪80年代初才涌现出的新生事物。从这一新生事物出现之日起，就引起了学术界和社会的广泛关注。因为涉外秘书的培养必须要打破我国秘书教育培训的原有模式，按照国际规则出牌，与国际秘书教育接轨，否则，我们培养的秘书就无法适应涉外企业人才市场对高层次涉外人才的需要。近十年来，在北京、上海、广东等一些省市的高校和秘书学界有许多的研究者深入涉外秘书工作的第一线进行实践，开展调查研究，从事秘书培训和企业秘书的咨询工作。这些打破了原有的“学院派”脱离工作实践、不问实际工作需求的模式。他们积累了大量的涉外秘书工作的第一手资料，并翻译借鉴了美、英等国秘书专业的教材和培训资料，陆续出版了一批反映涉外秘书学和涉外秘书实务研究成果的教材和译著，这无疑都推动了涉外秘书的教育培训工作，提高了涉外秘书从业人员的业务水平，规范了涉外秘书培养模式。这本《涉外秘书实务》教材，广泛地汲取了同类教材的长处，同时融入了各位编写老师搜集的具有价值的材料和有关涉外秘书工作丰富的实践经验。而书中的案例分析、实例情景模拟部分更是独树一帜，勇于创新，以活泼流畅的行文方式，进行了详细且周密的讲解，改变了原有的许多教材比较抽象且缺乏操作性、实践性的缺陷。这对于更新涉外秘书课程内容、改革教学方法、突破培养理念，都具有重要的意义。

纵览全书，深感作者观点新颖，体系独到，材料翔实，理论联系实际，既能融众家所长，又突出了自己的理论体系和风格；既能广泛借鉴西方的教材内容，又注意了从我国涉外秘书工作的实际出发。作者跳出了同类书中传统的写作方法，带有一种同读者共同探讨问题的方式，使读者不断地感悟到涉外秘书工作的真谛。全书有以下特点：

第一，与时俱进，具有时代感。作者注意了我国加入世界贸易组织之后涉外秘书工作新的发展趋势，在科学技术高速发展，经济一体化、全球化的今天，秘书如何充分地发挥参谋作用，在智能服务方面多做出贡献，正确领会上司的意图，正确辨析各种错综复杂的矛盾，掌握娴熟的人际关系协调技巧，能够独当一面，积极主动地做好服务工作，秘书只有具备以上各种能力，才能适应时代的发展。

第二，开拓创新，以“实务”为重点。教材注意了对实务内容的操作性的探索和研究，各章节都用相当的篇幅详细阐述了各项实务工作的操作程序、步骤、方法和技巧，使教学内容落到实处，使学生不仅知道做什么，还能真正学会怎么做，怎么能做好。可以说，作者从不同的角度，深入浅出，通俗易懂地将涉外秘书的整体风貌展现在“实务”上，这对于缺乏

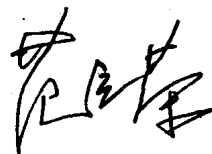
实践经验的学生来说将能丰富其感性的认识，深化其对理论和概念的认知。同时，在案例分析、情景模拟中，指导学生通过角色的扮演，培养学生创新能力、独立解决问题的能力 and 实际的应变能力。这将起开风气之先的作用。

第三，与国际接轨，符合“考证”要求。此教材在全球化的大环境下，借鉴和学习了西方秘书教育与工作经验，结合我国实际，逐步同国际秘书岗位培训接轨，又不乏我国涉外秘书工作的内容与形式。作者按照涉外秘书职业资格证书考试的要求，强调了秘书应在诸多知识领域方面具备扎实的基本功。

此教材不仅是大专院校涉外秘书专业的理想教材，也是国家涉外秘书职业技能鉴定考试的适用的培训教材，还是准备从事涉外秘书工作的人员的一本难得的指导书。

主编张丽珣副教授近十年来一直坚持在涉外秘书培训、咨询的一线辛勤耕耘，在秘书教育培训和科研领域里卓有建树。中国高教秘书学会的学者给张教授的评价颇佳，认为她学术思想活跃，视野开阔，学识广博，治学严谨，富有深邃独到的创造精神。这部书的写作群体拥有研究生以上的学历层次，年轻有为，由活跃在教学一线和工作一线的中青年学术骨干组成，因而这本书是集体智慧的结晶。

在《涉外秘书实务》正式出版之际，我向张丽珣主编与各位作者表示祝贺。我国成功地加入世界贸易组织以后，涉外活动日益频繁，涉外秘书已成为“走俏”的职业。我愿意向广大读者推荐此书，并愿它为培养 21 世纪的大批合格的涉外秘书人才而发挥其应有的作用。



目 录

第一章 涉外秘书概述	(1)
第一节 涉外秘书与涉外秘书工作	(1)
第二节 涉外秘书的素质	(16)
第三节 涉外秘书的工作环境	(22)
第二章 涉外秘书的礼仪	(31)
第一节 涉外礼仪概述	(31)
第二节 日常涉外公务礼仪	(33)
第三节 迎宾礼仪	(40)
第四节 差旅礼仪	(46)
第三章 办公室日常事务	(49)
第一节 办公室电话工作	(49)
第二节 办公室接待工作	(56)
第三节 处理邮件	(64)
第四节 时间管理	(71)
第四章 文书写作与运转管理	(81)
第一节 商务信函的写作	(81)
第二节 内部文书的写作	(95)
第三节 文书的运转处理	(101)
第五章 会议安排	(108)
第一节 三资企业中常见的会议	(108)
第二节 会议的准备工作的	(110)
第三节 会中应负的责任	(116)

第四节 会后的整理工作·····	(119)
第五节 会见、会谈、仪式·····	(120)
第六章 差旅安排 ·····	(132)
第一节 商务旅行的准备·····	(132)
第二节 国外商务旅行的准备·····	(136)
第七章 档案管理与信息工作·····	(142)
第一节 档案管理·····	(142)
第二节 信息工作·····	(152)
第八章 办公自动化技术 ·····	(163)
第一节 计算机的基本操作·····	(163)
第二节 网络基础知识与使用·····	(194)
第三节 常用办公设备的操作使用·····	(201)
第九章 财务工作 ·····	(217)
第一节 现金业务·····	(217)
第二节 银行事务·····	(219)
第三节 财务档案的管理·····	(227)
后记 ·····	(235)
参考文献 ·····	(236)

涉外秘书概述

第一节 涉外秘书与涉外秘书工作

秘书在世界范围内是最广泛的社会职业之一，属于第三产业体系。“秘书”一词，源于拉丁文的“secretarius”，意即“可靠的职员”。英语中的秘书（secretary）与秘密（secret）有着密切的联系。俄语中的秘书（секретарь）其词根（секрет）也是秘密、机密的意思。国外“秘书”的概念，形成于资产阶级革命时期。它是工业社会的产物。秘书的职责主要是协助主人处理机要事务和一般性的管理、文书事务。20 世纪中叶以来，随着科技的迅速发展，秘书工作的工具、技术、内容和管理方式都发生了深刻的变化，西方秘书工作以及秘书的培养教育模式实现了科学化、规范化、系统化和现代化。

一、涉外秘书的内涵

涉外秘书是我国改革开放的新生事物，要成为合格的涉外秘书人员，首先需要了解涉外秘书的涵义、涉外秘书与其他秘书的区别、涉外秘书的主要工作内容、涉外秘书的特点、涉外秘书的类型、涉外秘书的人际关系和正确的角色知觉，以及素质要求和工作环境。

1. 形成涉外秘书需求的原因

随着我国改革开放步伐的不断加快，我国全方位、多层次、宽领域的对外开放格局已初步形成，国际在华投资呈加快增长趋势。加入 WTO 之后，我国将进一步降低关税，加快建立主要由市场形成价格的机制，逐渐开放金融业、保险、电讯、零售与批发、旅游、教育、专业服务、医疗服务等领域，并加快形成金融、房地产、劳动、技术和信息等市场体系。在这种大背景下，三资企业（外商独资经营企业、中外合资经营企业、中外合作经营企业）在我国数量的增长日益强劲。

三资企业的迅猛发展，为涉外秘书人才市场提供了很大的空间。但是外商所需要的不仅仅是能熟练使用计算机和运用一门外语的接待员兼打字员型的秘书，他们需要德才兼备，具有丰富的外企业管理的知识、练达的人际交往的技巧、稳定成熟的心理素质，同时又有着一定的运筹谋划能力，可独当一面的行政管理助手。

秘书应该是上司身边的参谋助手，其主要职能是为决策层管理层提供辅助性、事务性和信息性服务。随着经济全球化、一体化的趋势日益明显，国际市场上的商务竞争也日趋激烈，无论是国外企业还是国内企业都面临着体制、人才、资金、技术、材料、能源、流通渠

道、市场等各个方面的压力、挑战。企业的管理系统要及时掌握各方面的信息,在纷繁复杂的情况中抓住关键,正确果断地决策,科学有效地管理,全面到位地指导。如果单纯依靠企业中少数领导完成上述工作,难免捉襟见肘,陷于被动,这就需要充分调动秘书和秘书机构的积极性,赋予他们更多的权力和更多的责任。英国的秘书专家伊丽莎白·库克指出:“随着时代的变迁,今天的秘书正在越来越多地承担起以前由经理们完成的工作。技术的进步意味着秘书现在能够承担范围更广的工作,以及一些传统上经理们负责的项目……秘书想要承担更多的职责,而经理们也要求有更多的时间来做他们自己的工作……因为这个原因,把秘书当作管理者的有机组成部分就越来越重要了。”

2. 三资企业雇主对涉外秘书的要求

在确定秘书的角色之前,应先确定其上司的职责、管理的基本目标和功能目的,了解秘书的工作在组织结构中所处的位置和上司对秘书的基本要求。

(1) 企业领导的职责

企业的领导者是掌握组织决策权、管理权的人员,领导者的管理是通过其他人来实现。领导是指在一定的社会组织或群体内,领导者运用其法定权力和自身影响力,采用一定的方式和方法对被领导者施加影响并共同作用于客观对象,以实现组织或群体共同预定目标的过程。领导者、管理者在任何的社会组织中都具有带领、引导、指挥、协调、控制的基本属性,他们必须要考虑技术、立法、经济压力、社会态度、公众需求等各方面的因素,他们的主要行为将侧重在计划、协调、沟通、监督、激励、评价六个方面。他们的主要行为需求和责任是:更科学民主准确迅速地决策,做出预算,更多的信息输出,用更多的时间交流沟通,对外传播交际联络,评估和设定目标,向团队下达任务,处理问题,分配组织的资源,招聘和任用员工,培训员工,使员工的职业生涯得以顺利发展,知人善任,选择有效的领导方式和管理方法。

(2) 秘书部门和秘书人员在组织中所处地位

秘书部门和秘书人员在组织结构中是介于领导部门和职能部门之间的中介辅助层。它是具体的办公部门,是沟通决策者和执行者的桥梁,是连接管理者、监督者和被管理者、实施者的纽带。秘书部门和秘书人员没有在人、财、物方面的法定的职能管理权。在管理活动中,秘书部门也不像其他业务部门或职能部门有比较确定明确的职责范围。秘书部门有着突出的从属、服务职能,它是领导部门、管理部门的参谋助手。作为办公机构,秘书部门和人员对组织的目标、整体情况、领导意图、工作的计划和宏观的管理有比较全面的了解;作为综合部门,对组织运转的方方面面的情况和信息能够及时掌握;作为信息枢纽,秘书部门拥有预测和反馈的渠道和功能,能够为领导层管理层提供参谋性、咨询性的对策、措施、建议和预案。

(3) 西方企业对秘书的要求

美国全国秘书协会对秘书的定义是:“高级官员的助手,掌握机关职责并具有不在上司直接监督下承担任务的才干,发扬积极主动性,运用判断力在其职权范围内对机关工作做出决定。”欧洲职业秘书联合会对秘书的定义是:“对其上司的活动和工作范围有足够的了解,能够替雇主分担很多工作。她能做出决定,发出指示并在做生意的场合代表她的上司。”英国学者约翰·哈里森认为:“秘书与她的顶头上司雇主有一种特殊的关系。因为她以‘伙伴关

系'紧密地和雇主一起工作,以达到雇主的职务所要达到的目标.....秘书在忠于她的雇主的同时还必须忠于她的那个公司。从这个意义上,那个公司就是整个的经营管理部门。因此,秘书应该尽自己最大能力为这个公司服务。雇主是经营管理部门的成员,而他的秘书在这个部门的紧密配合中起着重要的作用。秘书必须知道并尊重每个经理人员的作用,通过她的合作为使这个组织全面有效地顺利地工作做出贡献。”从以上的各种定义和描述中,可以了解到:在西方的各种公司和商务机构中,雇主希望秘书能很好地成为自己的工作伙伴,能自觉地担负起自己的职责,能拥有良好的商业品质和个人品质;能正确地使用自己的工作系统,恪尽职守,精明强干,诚恳待人,能全面了解公司的生意和公司在本国和全球经济中的地位;独立地建立和管理工作计划,能与团队成员一起有效地开展工作,善解人意,善于合作,处事老练,具有有效的交流和处理人际关系的技巧;能建立一套有效的归档系统;能监督好未完成的工作;工作注重准确性、完整性;具有有条不紊的工作作风,积极乐观主动的工作态度,能担当公关交流的纽带,树立良好的个人形象和公司形象;能够成为自己业务中的行家里手,既能为领导挡驾又能保证上传下达的沟通渠道的畅通。

3. 涉外秘书的定义与类型

(1) 涉外秘书的定义

在西方国家,早在希腊、罗马时期就有了专门管理典籍文书的秘书官员,而私人秘书在资产阶级革命之时就已出现,因而历史悠久。“秘书”在我国成为一种官职的名称是从东汉以后,但主要是公务秘书。我国的私人秘书的兴起主要还是在改革开放以后。所谓的私人秘书,是指其受聘于私营企业、民办团体、三资企业或个人,秘书受雇主的聘用,只向雇主和受雇企业负责,聘用合同由雇主和受雇者协商确定,劳动报酬随行就市,没有统一的标准。工作内容、工作方法和工作制度与公务秘书也有很大的不同。涉外秘书主要属于私人秘书的范畴。广义地说,涉外秘书指三资企业和各种涉外机构、涉外团体中为外国雇主处理各种文牍性、事务性、信息性工作的人员。狭义地说,涉外秘书是指在涉外企业、港台企业、各种外国经济、金融组织常驻中国的代表性机构里帮助上司处理各种日常事务,辅助上司决策,作为上司的近身参谋、助手的工作人员。

(2) 涉外秘书的类型

涉外秘书可按其责任的大小和能力素质的高低分为助理文书级(或称接待员、打字员)、文书级、执行级、行政级(或称高级行政助理、行政经理、办公室经理)秘书等。

1) 助理文书级秘书 也被称为见习秘书(reception)。其主要工作内容是:打字、接待、电传;管理办公用品;处理电话;分送信函;预定约会等。

2) 文书级秘书 也被称为正式秘书(secretary)。其主要工作内容是:起草打印文件,收发处理文书,完成上司临时交办的事项,笔录口授文件,负责会议的记录,为上司的报告文件收集组织材料,制定旅行计划,管理档案资料,辅助上司处理小额现金,兼做一些会计出纳记账的工作,保管保密文件等。正式秘书无论从职位的性质、技术的要求、涉及的方面和工作的责任都远远要高于助理文书级秘书。

3) 执行级秘书 包括业务秘书、行政秘书等。其工作内容主要是协助上司做办公室和业务部的有关工作,包括:处理信函,联系电话,接待来访,安排会议,收集资料,管理档案,收发传真、电话,计划管理上司的时间,安排差旅,对外代表上司联络、处理事务,监

督检查上司下达的工作,做信息收集工作,协调横向、纵向的各种关系,辅助决策。

4) 行政级秘书 包括办公室经理、行政经理、秘书科长、经理私人助理等。其工作内容主要包括:参与决策,监督检查,辅助管理,帮助上司协调组织内部纵向横向的关系和组织外部的各种关系,指导带领秘书群体协同工作,知人善任,合理授权,合理分派工作。

另外按照秘书自身的特长和能力分可分为参谋型、办事型、秀才型、公关型、技术型诸种。按职务的性质划分为行政秘书和专业秘书,按职位规定的时间长短分为专职秘书和兼职秘书。

4. 涉外秘书的特点

(1) 角色双重性

涉外秘书既是三资企业的员工又是中国的公民。如果不能处理好角色的双重性,涉外秘书会陷入两难境地。现实中,涉外秘书常处于外方雇主和中方雇员的矛盾夹缝之中,搞不好会两头受气,难于处理。因此,秘书在协助上司管理、经营、运转本企业之时,既不能为取悦外方而不顾国家民族的利益,又不能不顾商业信誉,为迁就中方落后的经营管理理念而损害外方的利益。角色出现冲突时,涉外秘书要能将原则性和灵活性很好地结合起来,有理有利有节地处理。所谓的角色冲突是指当个体面临多种角色时,个体如果服从一种角色的要求,就有可能无法服从另一种角色的要求,个体面临的两个或更多的角色期待就会出现相互矛盾。因此,秘书在辅助上司与中方进行合作谈判时,要切实保护中外各方的利益,在公司内部处理外企雇主和中方雇员的矛盾时,要多解释多沟通,利用处理人际关系的技巧,充分考虑文化上的差异,做好关系的弥合工作。

(2) 文化冲突性

在三资企业中,中外双方的人员因为信仰、观念、宗教、语言、习俗、传统等许多方面的差异,常常对一些问题的做法和看法会产生差异和矛盾。例如,对守时的松紧度的看法,中外观念差异较大。中国人常常会将三五分钟忽略不计。如果开会或赴约,会认为迟到三二分钟不算什么,是很守时的。下班时提前几分钟收拾一下自己的东西也是很正常的。上班塞车迟到几分钟没什么样大惊小怪的。而中国人的做法在日本、德国等作风严谨、严格守时的外籍雇主来看,就是严重地缺乏守时意识,工作疲沓、不投入和不努力的表现。另外,中方雇员在与外国人员交往的过程中,因不了解对方国家的宗教信仰、风俗习惯,可能会在馈赠对方礼物、宴请待客、聊天谈话之时,产生误会和矛盾。例如,依中国文化看来,荷花代表高雅,出污泥而不染,而菊花代表冷艳,傲霜雪而不衰;但是,如果秘书代表公司去购买礼品,买来装饰有菊花或荷花图案的物品送给法国、意大利、日本等国的朋友,就会引起对方的不快,因为在法国、意大利等国以菊花为丧花,在日本,以荷花为丧花。总之,在与外企雇主和外商的接触交往中,要主动地去了解熟悉对方的文化,以期达到和睦共事。

(3) 管理广泛性

在三资企业中,层次越高的秘书其职责范围越广,对上司的“补偿功能”越突出、越重要。所谓“经理补偿功能”(Executive-extender)指在企业管理活动中,任何一级管理者即使其知识渊博、经验丰富仍难免在某些方面因知识视野的制约、精力体力的局限、理性经验的欠缺,而造成信息的“盲区”、决策的失误和管理的缺失,这就需要秘书见微知著、拾遗补阙。秘书应从智力、精力、心理等多方面对上司构成补偿。秘书的补偿作用发挥得越

好,上司工作的压力就越小。涉外秘书应用技术工作的比例占得很高。其工作内容涉及财务管理、营销清算、税收缴纳、外汇结算等许多方面,这就要求秘书要熟悉国际商法、金融管理、企业文化,有更强的协调能力。

在三资企业中,无论是经理行政助理还是职能部门的秘书常常身兼多种琐碎、具体的事务性、服务性工作,如接打电话,收发信函包裹,打字速记,接待来客,管理时间,收集信息,安排差旅,布置会场等。这些工作看似十分平凡,甚至单调枯燥,但微小的失误就可能给公司造成巨大的损失和很坏的影响,如影响公司贸易的成交率,打乱了公司的销售计划,伤害了公司的客户关系,损害了公司的良好形象。因此,涉外秘书更要处理好工作主动性和被动性的关系、经常性和突击性的关系。这既要发挥主动积极的精神,做好参谋助手,发挥辅助、咨询的作用,又做到不失职、不越权,严格按照上司的意图办事;既把常规日常性的工作安排得井井有条,又能预见到一些突发偶然的事情,做到有备无患,游刃有余,从容应对,及时应变。

(4) 工具双语性

由于涉外秘书工作的环境和服务对象的特殊性,要求其必须熟练地掌握一门以上的外语。涉外秘书工作以人际关系为核心,以人际传播为手段,而传播主要靠语言为媒介,语言的准确、简洁、明晰、得体就成为涉外秘书工作提高效率的基本前提。

5. 涉外秘书工作的内容

在美国《职称辞典》中对秘书的工作罗列了以下内容:

(1) 全面处理机关的、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作。

(2) 能用速记记录口述。

(3) 能用翻译机将口述或将复制的记录信息译成文字。

(4) 处理上司约会及提醒其约会。

(5) 接电话和打电话。

(6) 处理上司私人重要邮件,主动书写日常函件。

(7) 对办公室其他工作人员进行工作监督。

(8) 整理人事档案。

英国秘书专家约翰·哈里森在《秘书的职责》一书中将秘书的工作概括了以下 15 项:

(1) 接受口述,将它打印成文,草拟函件、总结等。

(2) 接收并整理收到的邮件;下班前,处理好雇主往外寄发的邮件。

(3) 有接待的责任,包括接待并款待来访者,处理打来的电话。

(4) 为雇主写日志,安排他的约会和预约;协助他计划其一天的工作。

(5) 安排雇主的旅行并准备好他的旅行路线。

(6) 将雇主的私人和商业信件归档,做好索引。

(7) 组织会议和参加会议,包括准备会议议程和会议纪录。

(8) 有条不紊地整理雇主办公室。例如:经常更新他墙上的图表,保管他的证件和文件夹。

(9) 从各方面减轻雇主的许多例行业务工作和私人事务。

- (10) 提供信息, 例如利用电视文本业务, 熟悉刊登信息的书籍和其他资料来源。
- (11) 照料雇主的零用现金和银行交易。
- (12) 遵守国家健康和安全工作条例的要求。
- (13) 建立保守秘密和确保情报安全的制度和切实可行的办法。
- (14) 替雇主和秘书本人掌管好文具和办公用品。
- (15) 组织会议和各种社会活动。

美国秘书专家玛丽·A·德弗里斯将今天的秘书工作内容归纳为 9 项:

- (1) 通过各种存储媒体管理大量的记录材料。
- (2) 为各种不同的信息建立接发系统——包括文字系统和电子系统, 准备信件和文件。
- (3) 进行多种远程通信操作, 处理文字和电子函件。
- (4) 与国内和国际用户及其他人员进行广泛的接触。
- (5) 帮助雇员执行或操作各种新的高科技系统。
- (6) 管理好助手, 与同办公室、其他部门和其他组织的其他人友好合作。
- (7) 协调和管理特殊计划, 处理好特殊任务。
- (8) 分析问题, 选用重要的决策技巧。
- (9) 寻求深造和事业发展的机会。

总结归纳后可以看出, 欧美秘书工作内容大体可分为三类。

第一, 日常事务性工作。主要指秘书在没有上司指示、授意和监督下履行的常规性工作。这些工作既琐碎繁杂又艰巨重要, 必须做到细致周密; 严守程序规则, 不能出任何纰漏。主要任务有: 收发开启邮件; 文件立卷归档; 领取管理办公用品; 接受口述; 速记记录; 安排上司的约会和预约; 管理时间; 安排管理上司的办公室; 准备定期的工作汇报; 搜集有关的信息资料; 接待来访, 接打电话等。

第二, 指派性工作。主要指上司临时交办的事项。这些工作大多时间紧、要求高, 无惯例可循, 综合性强, 要求秘书弄清上司的意图, 搞清工作的程序要求、时限, 并能很好地分清主次, 统筹兼顾, 合理安排, 准确、高效地完成。具体任务主要有: 草拟信函、文件, 拍发电报; 陪同客人; 准备差旅用品; 代表公司购买馈赠礼品; 组织各种会议和社会活动; 传达沟通信息; 帮助上司存款、验证、纳税, 准备技术资料; 组织专家论证咨询等。秘书要有实事求是、灵活应变的能力, 善于“在干中学, 在学中干”, 不断积累经验。

第三, 独创性工作。是指秘书运用创造性主动性和积极灵活的工作态度和方法来帮助上司, 根据公司的各项计划和管理工作的某些可预见性的特点, 积极挖潜, 抢先做好某些工作。主要的工作内容包括: 调查研究, 注意搜集可靠的信息, 对各种统计报表和数字注意归纳, 以供上司参考和决策之用。在平时积极做好各方关系的协调工作, 缓和和消除各种摩擦和矛盾。通过自己创造性的工作为上司节省更多的时间, 使其将更多的精力投入公司的决策和重要事务的管理, 提高领导的工作效率。

6. 涉外秘书工作的特点

(1) 中介性

秘书工作的中介性是一切秘书工作的本质特征。因为秘书和秘书部处于领导部门与业务部门、各事业部之间以及本公司和外公司之间的位置; 我国的涉外秘书还处于外方雇主和中

方中下层雇员之间,所以承担着承上启下、连接内外的作用。涉外秘书要清楚自身正是凭借所处的中介位置开展工作的,必须要树立桥梁的意识,正确地把握自己的工作角色,使工作过程真正起到桥梁、纽带、媒介的作用。

(2) 辅助性

在三资企业中,秘书的全部活动都必须处于上司的授权和监督之下。秘书在处理任何问题时,都应根据上司的意图、指示来办理,但不能代替上司做决定。因为秘书掌握公司全面的信息较多,与基层的员工联系比较紧密,又身处公司的中枢部门,提出的意见和建议一般有一定的代表性。秘书需选择适宜的时机和场合,用提意见、建议的方式提醒领导慎重决策,上司一旦决定的事情,秘书必须坚决地贯彻执行。辅助性是秘书工作的基本属性。秘书只有通过有效沟通,使自己好的建议、意见为上司所采纳,并以上司的名义或组织的名义去贯彻执行,才能真正地发挥补偿作用。

(3) 服务性

秘书工作的中心任务是要为上司的工作和上司本身做好各方面的服务,这是秘书工作的出发点和归宿点。秘书只有尽可能地创造各种便利条件,提供优质的服务,积极主动、认真细致地做好大量具体的事务性工作,才能协助上司提高其工作质量和效率。为此,涉外秘书要时刻了解上司在不同时期的中心工作,各项计划和工作中的主要问题、目的、意义和进展情况,并对上司本人的工作习惯、领导作风、活动规律、性格特点及上司之间的分工情况有所了解。同时,熟悉掌握本公司各部门和人员的情况,清楚公司的规章制度和事权划分,结合具体情况,汇总信息。

二、涉外秘书的人际关系和角色知觉

人际关系是社会关系的一种,是人们在共同活动的过程中形成的彼此之间的关系,它包括人们之间的经济、政治、法律、道德、宗教、血缘、心理等关系,其中生产关系是最重要、最基本的关系。人际关系说到底还是个人或群体以直接的感情相互作用为基础,寻求交往需要的心理状态。人际关系本质上是人与人之间心理的距离。

西方社会中,最有影响的人际关系理论是霍曼斯的社会交换理论。霍曼斯认为:人们之间的关系、人们的社会行为是一种商品交换,这不仅是物质商品的交换,人们也交换诸如赞许、尊重、声望之类的非物质商品。人们之间的相互作用取决于报酬和相应的成本,人们寻求报酬大于成本的行为关系,也就是说,在人际交往和人际关系相互作用中,人们总是希求以最小的代价——包括时间、精力、金钱情感换取最多的回报,至少也要保持收支平衡。

公司中人际关系的状况对公司的整体工作绩效和员工对公司的满意度都会产生很大的影响。良好的人际关系是群体凝聚力的基础,它可以增强团队工作的士气,提高工作积极性和效率。同时良好的人际关系影响到每位员工的自我设计和发展以及身心的健康。心理学研究证明,人际关系的失调会造成人的紧张和相互猜疑,降低工作效率,带来心理失调,导致心理疾病。人与人之间或从包容的需求,或从控制的需求,或从感情的需求出发,相互“刺激”和“反应”,构成了和谐或不和谐的工作环境氛围。

涉外秘书在公司中处于人际关系各种矛盾的交汇点上,被视为公司的“前线”交流者。无论是接打电话、迎送来访者、日常的上传下达,秘书都不可避免要与不同的人打交道,还经常发挥着公司对外人际交往的“门面”和“窗口”的作用。涉外秘书如果能掌握娴熟的人

际交往艺术,善于与方方面面的人相处沟通,就能起到公司“润滑剂”“粘合剂”的作用;如果不善交往,态度生硬,出言不逊,孤僻固执,就可能成为阻塞上下沟通的阻碍。

1. 影响人际关系的因素

在一个组织群体中,影响到人际关系密切程度的因素有许多。

(1) 个人因素

1) 容貌仪表 它是通过视觉发挥作用的,包括面部造型、体态、服装。因为秘书的人际交往多是公务性、偶然性、瞬时性的,而容貌外表在人际交往的初期是具有重要作用的。因此,涉外秘书的容貌、气质、风度应该高雅不俗并具有亲和力和吸引力。同时,还需要得体、有品味的仪表服饰和良好的礼仪修养。

2) 文化因素 人们常因年龄、性别、语言、宗教、习俗、民族等各种文化方面的差异而出现人际关系的矛盾和交往的障碍。

3) 社会结构地位的因素 人们常因在组织中处于不同的层次,拥有不同的权力,负有不同的责任,担当不同的角色,并由此产生彼此之间的隔阂、疏离、冷漠、猜忌。人们站在社会或公司的不同的位置上,常常易囿于自己的活动空间和利益所在,不大能体会到别人的立场和情感,由此造成分歧和矛盾。

4) 个性特点因素 人们的气质和性格总是存在着某种差异。但是,一个自信、热情、乐观、有能力,在集体中会成为有吸引力和受欢迎的人。秘书就要成为公司中这样的人。

(2) 交往因素

在人际交往中许多客观的外界条件也会影响到人们交往的态度和质量。

1) 自然的距离条件 在时间和空间距离上的邻近,彼此接触机会较多,也就提供了交往的便利条件,容易建立人际关系。

2) 交往的频率条件 指人们相互接触的次数多少。人们见面的次数越多,越熟悉,越可能相互喜欢。但同时,见面次数只有在一定限度之内才能提高喜欢程度,一旦超过一定限度反会引起厌烦,降低喜欢度。因此,作为秘书人员要学会拉近与他人的距离,同时保持一定的限度。相互友好的互助的交往多了,就容易形成共同感受和共同的经验。

3) 态度的相似性条件 人们在理想信念价值观和态度等方面越是彼此相似,相互一致,就越能情投意合,相互喜欢。人们可以因民族、文化、宗教、年龄、职业、兴趣爱好、生活方式、个人嗜好等各种因素产生态度的相似性相互吸引。但其中尤以对事物态度的相似性最为重要。相似的、一致的意见能够增强个体的自信心、安全感,是令人愉快的。作为秘书要对自己所在公司的价值观和追求的目标有极强认同感,才能在工作中利用企业文化的力量增加公司内部的凝聚力。在人们的实际交往中,人们常常夸大希望与之友好相处人的意见的相似程度,为了保持友谊和相互喜欢,即使有不同意见,人们也要强调双方意见的“相近”。因此,身为秘书,应学会对非原则问题的分歧模糊处理,求大同存小异。

4) 互惠性条件 互惠是喜欢导致喜欢,帮助带来帮助。人际关系是双向的交流,只有对等公平互利互惠,或在物质或在精神上,双方形成一定程度的互为补偿,才能得到相互的尊重、理解、信任、赏识。

(3) 信息失真的因素

组织中的人际交往产生障碍还有一个很重要的原因是信息的失真和沟通的中断。中断和

失真造成信息的扭曲、错误、虚假、停滞和残缺。而信息的虚假失真就会造成人际关系交往中的心理失衡、猜忌和敌对。造成信息失真的原因主要有以下7种：语言使用讹误；理解上的偏差；上下级之间传递中的增损；地理距离所造成的障碍；因个人利害所作的夸大或缩小；由于工作重担的压力而忽视了重要情况；信息审查制度的妨碍，使信息得不到如实传递。

2. 正确处理与雇主的关系

在三资企业中，秘书与其上司在结构上是雇主与雇员之间的关系，而在工作中则应成为主辅、伙伴的关系。秘书应该忠实于雇用她的上司，竭尽全力为公司服务，秘书的工作在整个管理部门中起着十分重要的作用。同上司建立一种良好的关系，对秘书来说至关重要，是秘书在公司中谋求发展的前提条件。

三资企业雇主期望的“最佳秘书”形象应是：

(1) 忠诚和守密 秘书必须要忠诚于公司，服从于上司。这是秘书的立身之本。秘书必须做到不该看的不看，不该问的不问，不该说的不说。否则，就算工作效率较高，学历较高，工作经验也很丰富，秘书的任期也不会长久。

(2) 遵守指示的自觉性 雇主希望秘书能自觉遵守指示并且踏实可靠。雇主希望自己已经决定的事情秘书不作争论。雇主希望秘书是一个高效率的执行者，而不是一个总对雇主决策怀疑、争辩的角色。

(3) 学习能力 雇主不仅关注求职秘书的正规学历文凭和职业证书，更注重秘书学习的自觉性和学习新事物的能力。缺少学习能力的人就不能适应秘书工作的变化。

(4) 守时敬业 雇主要求秘书自始至终都要遵守时间，在办公时间内坚守岗位，一呼即应。一位始终准时和需要时总是在场的并且精力集中的秘书，才能赢得上司的好感和信任。

根据雇主对秘书的要求，为处理好关系，秘书人员应该做好如下工作。

(1) 对上司要有深切的理解 上司面临着比一般职员更大的工作压力和心理压力。他要时刻注意“掌舵”，正确决策；要纠正错误，并监督指导性格各异、能力不均的下属。他常常事务缠身，分身乏术，“人在江湖，身不由己”。他在掌握权力的同时，也必须承担相应的责任，如果不能实现较好的成绩，同样会失去上级的信任。所以，秘书要充分理解上司。理解上司应做到7个方面：要彻底理解上司的方针和领会其思想意图；要理解上司的性格和行为；要理解上司对部下的期待；要理解和掌握上司的工作方法和特点，并与之密切配合；要理解和掌握上司的好恶及对问题的看法；要理解和体会上司的处境和心情；要理解上司的难处，为其分忧。

(2) 尊重每一位上司，维护和促进他们的合作

在三资企业中，秘书的上司是公司经营管理层的成员之一。秘书要真正发挥好自己的作用，就应努力维护和促成上司之间的密切合作。要搞清管理层成员各自的职权范围，尽量对口请示，不介入上司之间的矛盾，不传小道消息。维护每位上司的威信和自尊心，不对上司的失误说三道四，及时在上司身边加以提醒，拾遗补阙。对于自己难以判断和做出决定的事情要多向直属上司请示汇报，对于关键的事情一定要先请示再行动。在工作过程中也做到适时请示。

秘书的工作中心就是辅助和服务于自己的上司。因此，要时刻保持与上司的沟通。秘书