

刘鸿章 主编



涉外秘书 实务与英语

上海交通大学出版社

刘鸿章 主编

涉外秘书实务与英语

杨 静 蓝 天 编 著
刘增好 李 艳

上海交通大学出版社

(沪)新登字 205 号

内 容 提 要

随着改革开放的深入,我国三资、内资企业如雨后春笋般涌现,急需涉外秘书。本书吸收国内外秘书学理论与实践的精华,从我国涉外秘书工作的实际出发,重点介绍了涉外秘书的工作要求及应备的素质;环绕涉外秘书的实务,就接待与交往、商业函电及业务报告的制作、文件处理与档案管理、办公自动化等进行了论述。全书中英文交织,穿插了涉外秘书常用的英文对话、信函、公文报告等范例。本书强调实用性,是在职涉外秘书的业务进修书,也可作涉外秘书培训班的教材,亦可作应聘涉外秘书工作者的参考用书。

责任编辑 江上清 冯 愈

封面设计 雨 风

涉外秘书实务与英语

出版:上海交通大学出版社

(上海市华山路1954号 邮政编码:200030)

发行:新华书店上海发行所

印刷:上海长城绘图印刷厂

开本:850×1168(毫米)1/32

印张:8.25

版次:1994年2月第1版

字数:213000

印数:17001—23000

印次:1995年2月第3次

ISBN 7-313-01326-4/H·31

定价:8.50元

前 言

秘书工作在我国已有悠久的历史。近年来,随着我国改革开放的不断深入,在外向型企业和“三资”企业中从事秘书工作的人员日益增多,出现了涉外秘书这一新兴的引人注目的社会职业。

涉外秘书与其他类型的秘书有共同之处,但也有其自身的特点。首先,涉外秘书主要是在经济领域,特别是外贸领域中工作,为外向型企业和“三资”企业中不可或缺的成员,是这些企业和公司领导(董事长、总经理、部门主管、厂长等)的得力助手。其次,涉外秘书的工作要以外语(在我国主要是英语)为工具,因此涉外秘书必须熟练掌握与本职工作有关的外语知识与技能。第三,涉外秘书必须具有广泛的知识,不仅要熟悉国情,还要具备相当丰富的世界文化知识。第四,涉外秘书必须懂得现代化科学技术。办公室现代化是涉外秘书工作高效率的源泉;不会操作电脑,不会使用现代化的通讯工具,不会对文秘工作进行科学的管理,便无法做好涉外秘书工作。

本书以涉外秘书为对象,介绍涉外秘书工作所必需的各方面知识。同时,由于英语在涉外秘书工作中具有十分重要的地位,还用了大量的篇幅介绍有关的实用英语。

本书的特点是强调实用性,内容力求丰富新颖。

本书共分十章。第一章阐述了涉外秘书的工作性质和从事这一工作的人员必须具备的素质;第二、三章围绕公共关系这一主题详细介绍了涉外秘书的各种公务活动;第四章至第六章以涉外秘书必备的英语知识为主,介绍了各种公文及商业函电格式;第七、八章介绍了文秘工作与办公室自动化;第九、十章为涉外秘书工作提供了中西文化的背景知识。本书还包括了三篇附录——常用英语口语;常见英美姓名表;世界部分国家、地区与城市名称表。

由于涉外秘书在我国还是一种新型的职业,其特点与工作内容尚有待进一步探讨,本书只是一个初步的尝试,挂一漏万在所难免,希望广大读者提出批评和指正。

本书由刘鸿章主编,编著者为杨静、蓝天、刘增好、李艳。参加本书部分工作的还有蓝青松和毛仲舫两位同志。

本书在编写过程中得到了上海交通大学出版社的大力支持,编者对此表示衷心的感谢。

本书中引述了国内外有关的资料与文献,谨此致以深切的谢意。

编 者

1993. 12.

目 录

第一章	涉外秘书的工作与职责	1
一	秘书工作的沿革	2
二	涉外秘书工作的性质	4
三	涉外秘书应有的素质	8
	附：涉外秘书求职申请与面试	13
第二章	公共关系	21
一	公共关系的定义	21
二	信息的外向传递	22
三	信息的内向传递	33
四	处理人际关系	46
第三章	接待与电话礼仪	52
一	接待来访	52
二	有效地使用电话	61
第四章	业务报告与会议事务	74
一	业务报告	74
二	会议事务	83
第五章	商业信件	90
一	商业信件的文体和语言	90
二	商业信件的组成部分	95
三	信封写法	98
四	商业信件的格式	99
五	商业信件的分类	103
六	商业信件实例分析	104
第六章	电报、电传和传真	119
一	电报	119

二	电传	126
三	传真	133
第七章	文件处理与档案	136
一	文件处理工作	136
二	档案管理工作	141
第八章	办公自动化	152
一	什么是办公自动化	152
二	办公自动化的发展过程	154
三	办公自动化的功能	155
四	办公自动化的主要环节	157
五	办公自动化与计算机技术	158
六	办公自动化与通信技术	162
七	办公自动化与办公自动化设备	165
第九章	西方文化习俗与礼仪	175
一	观念与性格	176
二	人际关系与礼仪	181
三	饮食与娱乐	192
四	宗教、节庆、禁忌	197
第十章	东方文化习俗与礼仪	202
一	观念与性格	202
二	人际关系与礼仪	204
三	饮食习俗	211
四	宗教、节庆、禁忌	212
五	阿拉伯国家的习俗礼仪	214
附录一	常用英语口语	219
附录二	常见英美姓名表	244
附录三	世界部分国家、地区与城市名称	254

第一章 涉外秘书的工作与职责

从古到今,无论在中国或是外国都有秘书这一职业。在我国古代,秘书原是一种官职的名称。根据《辞海》(1979年版,4009页)的释义,秘书是“官名。中国自秦汉以来,历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职,掌握官员向皇帝奏事的奏章函牍、皇帝宣布命令的宣示以及宫禁的图书等工作。”英语中的 secretary 一词来源于拉丁语的 secretarius,由此可见,在欧洲也是自古就有了“秘书”这一职位。至今世界各国的各种部门都有秘书。当然,其含义、性质、工作内容等等与古代的秘书都有很大的差异。

我国自 70 年代改革开放以来,与世界各国的交往日益频繁,特别是在经济领域内,我国与其他国家和地区的贸易、合作和交流更是蓬勃发展。为了适应这一新的形势,“涉外秘书”便成了新兴的、越来越引起人们瞩目的职业。但是,严格地说,“涉外秘书”还没有成为一种正式的称谓。这一名称的科学性也有待确定。在英语和其他外语中也没有与其相对应的译名。这一名称之所以会出现和成为一种通俗的称谓,主要还是由于其工作性质在某些方面与一般类型的秘书有所不同。涉外秘书通常是指在我国的外向型企业、公司、集团中或“三资”企业中工作的秘书人员。他(她)们在这些机构中的工作需要经常与外国人(外商、外国企业家、外国企业的驻华代表等)打交道,或是直接为他们服务,所以便被冠以“涉外”二字,以示与其他类型的秘书相区别。但其正式的职务名称还只能是“秘书”,如“董事长秘书”、“经理秘书”、“厂长秘书”等等。

由于本书是供涉外秘书专业、培训班和从事涉外秘书工作的人员使用的教材或参考书,以实用为主,因此不作理论上的深入探讨。

一、秘书工作的沿革

在我国,秘书工作的出现首先是由于政权组织的需要。早在秦始皇统一中国以前便有了专管图书典籍、协助君王起草政令和记录国事的官员,虽然他们不称为“秘书”,但却为后世的秘书工作奠定了基础。

《辞源》(商务印书馆 1983 年版,2267 页)对“秘书”的释义是:
⊖秘密之书。1. 指官禁中藏书。……3. 指朝廷机要文书,魏置秘书令,即掌此项文籍。⊙掌典籍或起草文书之官。前者如汉以来的秘书监、秘书郎,后者如魏秘书令、秘书丞。”从这里我们可以知道:

(1) “秘书”一词原指“秘密之书”,即皇宫中的秘籍和政府的机要文件,转义而用以指“掌握秘密之书的官员”;

(2) 秘书这一称谓始于汉朝;

(3) 秘书监、秘书令等都是官员的名称,因此古代的秘书是政权机构中的成员。

从秦汉时期起,逐步确立和完善了秘书工作机构和制度。虽然其名称不一,但秘书的工作内容主要是公文的起草、管理和发布;通过公文这一工具协助朝廷和各级地方政权管理政务和处理各项事务。为此,至今我们仍常常使用“文秘”这一个词来统一描述秘书和文书的工作。但实际上现代秘书的工作已远远超过文书的工作范围。

由于中国古代的秘书体系是政权机构的一个组成部分,担任秘书工作的人属于大小官员(名称在各个朝代不同),因此没有专为某些个人服务的所谓“私人秘书”(private secretary),只有“公务秘书”。到了明清时期,秘书工作开始成为社会职业,出现了“学幕”现象,也即有了“幕僚”(亦称“西席”,俗名“师爷”)。明清地方长官私人聘请助理人员(幕僚)分管刑房、钱粮、文案等事务;幕僚还起着顾问、参谋作用,并协助料理具体事务。这时便出现了中国的

“私人秘书”职业。由于这些秘书工作带有很强的专业性,对专业秘书人员的需要也急剧增加,于是民间出现了以传授秘书知识为专业的“幕馆”。例如:绍兴出了大批从事秘书工作的幕僚,因此“绍兴师爷”闻名全国。

自 1840 年鸦片战争以后,中国进入半封建半殖民地时期,西方资产阶级文化思想不断传入,国外的秘书工作也影响了中国,我国的秘书工作逐渐向近代化演变。到了民国时期,从中央至各级政府都设有专门的秘书部门,其主管人员称为秘书长或秘书主任,下设秘书或科员若干人。随着民族工业的出现和私营商业的发展,也出现了在工商企业、公司中从事秘书工作的人员。还有些人在外国开设在中国的公司(称为“洋行”)中从事秘书工作,开始有了直接为外商服务的私人秘书。

中华人民共和国建国以来,秘书工作有很大发展,国家还确定了公务秘书工作的体制。不过,在 80 年代以前,我国秘书的主体仍是公务秘书。即使在群众性团体和企事业单位中,秘书也是机构中的成员之一,而不是单位领导人个人聘用、对领导个人负责的私人秘书。

80 年代以来,随着我国改革开放政策的不断深入,在企业、公司中担任秘书工作的人员愈来愈多,而且在外国以及港、台、澳地区在国内设立的商业等机构以及合资企业中工作的秘书人员也日益增加,出现了“涉外秘书”这一新兴的社会职业。“涉外秘书”可能是各中外企业和公司聘用的职员,也可能是中外企业、公司主管人员个人聘用的私人助手。从事这方面工作的各级秘书人员将会随着我国经济贸易日益向国际化发展和与国际接轨而迅速壮大。为了配合这方面工作人员的培养,在我国的许多大、中城市,特别是沿海和开放城市,已成立了不少专门培养涉外型秘书的培训班。有些大专院校也已设立了此类专业。可以预见,在不久的将来,涉外秘书将会以其既熟谙秘书业务、具有广泛的世界文化和现代科学知识,又熟练掌握外语(目前主要是英语)而成为愈来愈受欢迎的

专业人员。

在西方国家,正如前面所提及的,秘书工作也是古已有之的。早在希腊、罗马时代,和中国古代一样,那时就有专门管理典籍和从事文书工作的官员。所不同的是,私人秘书却在欧洲已有很长的历史。例如:英国 16 世纪著名的诗人约翰·邓恩(John Donne)就曾担任过掌玺大臣的私人秘书。

在现代资本主义的西方各国,秘书是一种广泛的社会职业。如美国,其秘书的主体便是私人秘书。在英美等国,要取得合格的秘书资格必须经过考试,获得证书。例如:英国提供秘书培训课程和证书的机构有商业和技师教育委员会(Business and Technical Education Council, 简称 BTEC),伦敦商业和工业局(London Chamber of Commerce and Industry, 简称 LCCI),等等。

在英国和美国,secretary 这一名称目前有两重含义。其一是指政府中的高级负责官员,即:部长(美国)或大臣(英国)。如:Secretary of State 在美国是“国务卿”,在英国则是“国务大臣”;Foreign Secretary 是英国的“外交大臣”,the Secretary of Defence 是美国的“国防部长”。有的机关和社团,其负责人也称为 secretary。其二是一般意义上的秘书。在本书中所涉及的 secretary,是指后者而非前者。

在欧美各国,秘书(特别是私人秘书)主要是由妇女担任的。但是,随着秘书工作范围的扩大和变化,现在男子担任秘书工作的也已不少。在我国则男性和女性都有从事秘书工作的。

二、涉外秘书工作的性质

作为一种具有广泛性的职业,秘书的工作因所在部门而异,其工作内容十分复杂,因此要对秘书工作的性质给予十分明确的诠释是相当困难的。对于什么是秘书,什么类型的秘书属于涉外秘书,迄今还没有一致的说法。不过,对秘书,主要是涉外秘书的工作

性质有一个基本的了解,将有助于对专门担任这一工作的人员的培养,也有助于从事秘书职业的人员更出色地作好本身的工作。

根据《辞海》(1979年版,4009页)的释义,秘书是“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、档案和领导交办事项。”

我们再来看看两本权威性的英、美辞典对“秘书”一词的释义:英国出版的牛津大辞典(The Oxford English Dictionary, Volume 1X, p. 358)在 Secretary 条下的释义是:1. One who is entrusted with private or secret matters; 2. One whose office it is to write for another; esp. one who is employed to conduct correspondence, to keep records, and usually to transact various other business, for another person or for a society, corporation, or public body.

1. (秘书是)受委托处理私人或秘密事务的人; 2. (秘书是)为他人书写文稿,特别是受雇用为某一个人或某一社团、公司或公共团体处理往来信件、保存记录并(通常)从事各种其他业务事项的人。

该辞典还专门列出 Private secretary 这一词条——Private secretary: a secretary employed by a minister of state or other high official for the personal correspondence connected with his official position; also applied to a secretary in the employ of a particular person (as distinguished from the secretary to a society, etc.)

私人秘书:是受雇于国务大臣或其他高级官员,处理与其官职有关的个人来往信函的秘书;(私人秘书)也指受雇于某一个人的秘书(以区别于服务于社团等的秘书)。

美国出版的韦氏大辞典(Webster's Third New International Dictionary, p. 2052)在 Secretary 条下的释义是:1. a: one entrusted with the secrets or confidence of a superior; ... 2. one employed to handle correspondence and manage routine and detail work for a superior; 3. a: an officer of a business concern who may issue notices and keep

075127

records of directors' and stockholders' meetings, oversee and preserve records of stock ownership and transfer and of other company affairs, and cooperate with counsel in supervision of the company's legal interests; b; an officer of an organisation or society responsible for its records and correspondence.

秘书: 1. a: 受委托处理上司的机密事务者; ... 2. 受雇用为上司处理来往信件和处理日常工作及琐碎事务者; 3. a: 企业中的职员, 有权发布通知, 保管主管人员与股东的会议文件, 监管和保存股票所有权及股票交易的档案, 以及公司其他事务的档案, 并协同公司法律顾问监管公司的合法权益; b: 某一组织或会社的职员, 负责该组织的档案及信函工作。

在我国出版的《秘书理论与实践》(1991年版, 任群主编, 1415页)一书中对秘书工作的共同性质作了简要的概括。由于它侧重于我国公务秘书的工作性质, 因此在这里我们作了一些补充解释, 以使其更能反映一般秘书工作的特性:

(1) 秘书工作具有服务性与辅助性。秘书是直接为领导或上司从事事务性、信息性工作的助手;

(2) 秘书工作具有从属性与被动性。这里所说的被动性是指秘书要按照领导或上司的意图办事, 不能越过上司而自作主张。从属性和被动性并不意味着秘书工作只能是“推一推动一动”。相反地, 秘书必须积极主动地完成上司交付的任务, 而且要充分运用自己的聪明才智出色地实现上司的意图; 在上司没有完全考虑成熟的时候还要能主动提出建设性意见, 供上司参考, 以起到参谋的作用;

(3) 秘书工作具有全面性和综合性。由于领导或上司的工作在本单位、公司、企业中具有全面性, 因此作为其助手, 秘书的工作也必然带有全局性;

(4) 秘书工作具有机要性和群众性。“机密”这一特征可以说是秘书工作的根本性特征之一。汉语中的“秘书”一词便是有“秘

密”之义，而英语中的 secretary 也源出于 secret（秘密）一词。秘书的首要任务是处理机密性文件和事务，私人秘书主要也是处理上司（雇主）的私人信函和事务。这些都是不能随便向外人泄漏的。所谓“群众性”，对于在企业和公司中工作的秘书来说，即是公关性。秘书应是其上司（董事长、总经理、厂长等）与下级或外界联系的纽带；

（5）秘书工作是助手性与支持性的工作。秘书不应独立于领导或上司之外，他（她）应该积极地协助和支持上司的工作，闹“独立性”、自行其事的秘书是不会受上司欢迎的。当然，这不并不意味着无原则地顺从。一个好的秘书既能弥补上司欠周到之处，又能不突出自己，使工作得以圆满地完成。

上面所叙述的是一般秘书工作的性质。作为涉外秘书，其工作除具有和其他秘书一样的性质之外，还有其特殊性。首先，由于涉外秘书是在外向型企业与“三资”企业中工作的，他（她）们需要与世界各国的人士接触和联系，或直接为其服务，因此其工作具有“国际性”。涉外秘书必须至少熟练地掌握一门外国语；英语作为目前国际通用的语言，是绝大多数涉外秘书所应掌握的外国语。而且，涉外秘书还应熟悉我国的外贸政策法规和国际通行的惯例，以及世界各国的文化习俗。

其次，涉外秘书的工作和其他某些类型的秘书相比，有更大的复杂性和灵活性，因为涉外秘书处理的事务涉及不同的国情和文化、经济背景，其情况十分复杂，因此工作中要谨慎从事又要有相当大的灵活性。

第三，涉外秘书的工作还应有高度的科学性。涉外秘书必须十分注意利用各种现代化手段提高工作效率。无可否认，我国在秘书工作的现代化、科学化方面比起某些发达国家还是有一段距离的。例如，办公室自动化设备的运用，通讯手段的更新，我们还需要向发达国家学习。目前我国正在向市场经济发展，商业竞争十分激烈，低效率的工作必然赶不上时代的步伐。作为涉外秘书，必须努

力学习和掌握科学。过去那种认为秘书是文职人员，不必掌握科学技术的思想已经不能适应时代的需要。

三、涉外秘书应有的素质

涉外秘书是我国 80 年代改革开放后出现的一种新兴的职业，主要是以我国的外向型企业或来我国进行投资或合资的外商为对象，帮助其主管人员和经营者处理日常业务。那么具备什么样的素质才能胜任涉外秘书的工作呢？让我们先看看两则招聘高级秘书的广告：

Wanted: The Perfect Secretary

Top secretary/personal assistant for Managing Director of multi-national corporation. High standard of education and business training essential. Must be fluent in English and at least one other language. Must be prepared to travel on behalf of the company. Familiarity with computer systems and word processors desirable. Must be prepared to offer loyalty, enthusiasm, tact, discretion. Pleasant manner and appearance, and ability to maintain a reassuring calm at all times essential. Also to act as liaison between Managing Director and all departments within the organization as well as assist in promoting the desired company image to clients, customers and the public in general.

This position is for someone with a mature sense of responsibility who is an efficient organizer, able to work on his/her own initiative. Salary and working conditions will be commensurate with the high standards demanded.

Please apply, in English, to the Managing Director...

诚聘高级秘书

聘请担任跨国公司董事长私人助理的高级秘书。应聘者必须受过高水平教育和职业培训。掌握流利的英语并至少懂一门其他外语。需随时代表本公司到各地处理业务。熟练使用计算机系统和文字处理机者优先考虑。必须具备忠诚、热情、机智、稳重等品德。态度和蔼,仪态端庄。在各种紧急情况下均能保持冷静沉着,处事稳妥。在公司内部能充当联络董事长与公司所属各部门的纽带,并能努力从各方面提高公司在客户、顾客及其他公众心目中的形象。

担任本职务者必须具有成熟的责任感,高效率的组织能力;能自觉地、积极主动地完成各项工作。一经录用,薪金从优,工作条件优越。

有意应聘者,请将英语应聘信函寄本公司董事长
.....

First Class Secretary Required

First class secretary required for American/Chinese oil company. Must be fluent in English. Good educational background and professional training. High standards of office practice and business procedures. Should be reliable and used to working under pressure and on own initiative. Age immaterial but should have a mature sense of responsibility.

Apply in English with full details to ...

诚聘一级秘书

某中美合资石油公司诚聘一级秘书。要求英语流利,受过良好的教育和业务训练,精通办公室业务和商业程序。工作诚实可靠,积极主动,并能承受工作压力。年龄不限,但必须有成熟的责任感。

应聘者请用英语写出详细履历, 函寄

从以上两则广告, 我们可以看出, 要成为一个理想称职的涉外秘书, 必须具备以下条件:

1. 具有良好的教育和业务训练 (good educational background and business training)

从国外情况看, 秘书作为一种职业, 只有通过资格考试的人才能担任。她(他)必须具有较高的文化水平、经济和企业管理知识、法律知识、会计学知识等, 同时还能熟练地掌握速记与打字技术。我国虽然尚没有专门的秘书证书, 但对涉外秘书的要求也是不断提高的。

2. 能流利地使用英语(或其他一种外语) (fluent in English or one other foreign language)

涉外秘书必须具备良好的听、说、读、写和翻译的能力, 能用英语进行接待和交际, 能将上级(如果是外国人)的意图用中文准确地传达给公司下属, 并能用英语(或其他一种外语)起草文件、发电报、电传、传真和做会议记录、电话记录等。

3. 能操作电脑, 会使用文字处理机 (familiarity with computer systems and word processor)

70年代中期兴起的办公自动化 (office automation) 不仅大大提高了办公室内的工作效率, 而且体现了当代信息技术发展的新方向。办公自动化也促使秘书人员从事务型向智能型转化。所以, 秘书人员只有学会并充分利用这些现代化工具, 才能提高工作效率。

4. 忠诚、热心、机智与慎重 (loyalty, enthusiasm, tact and discretion)

由于涉外秘书的工作性质与一般职员不同, 在日常工作中, 从上级那里或从来往信函、文件中会接触到许多内部机密信息和情报。这就要求秘书必须做到严格保密, 任何情况都不得随意向外人