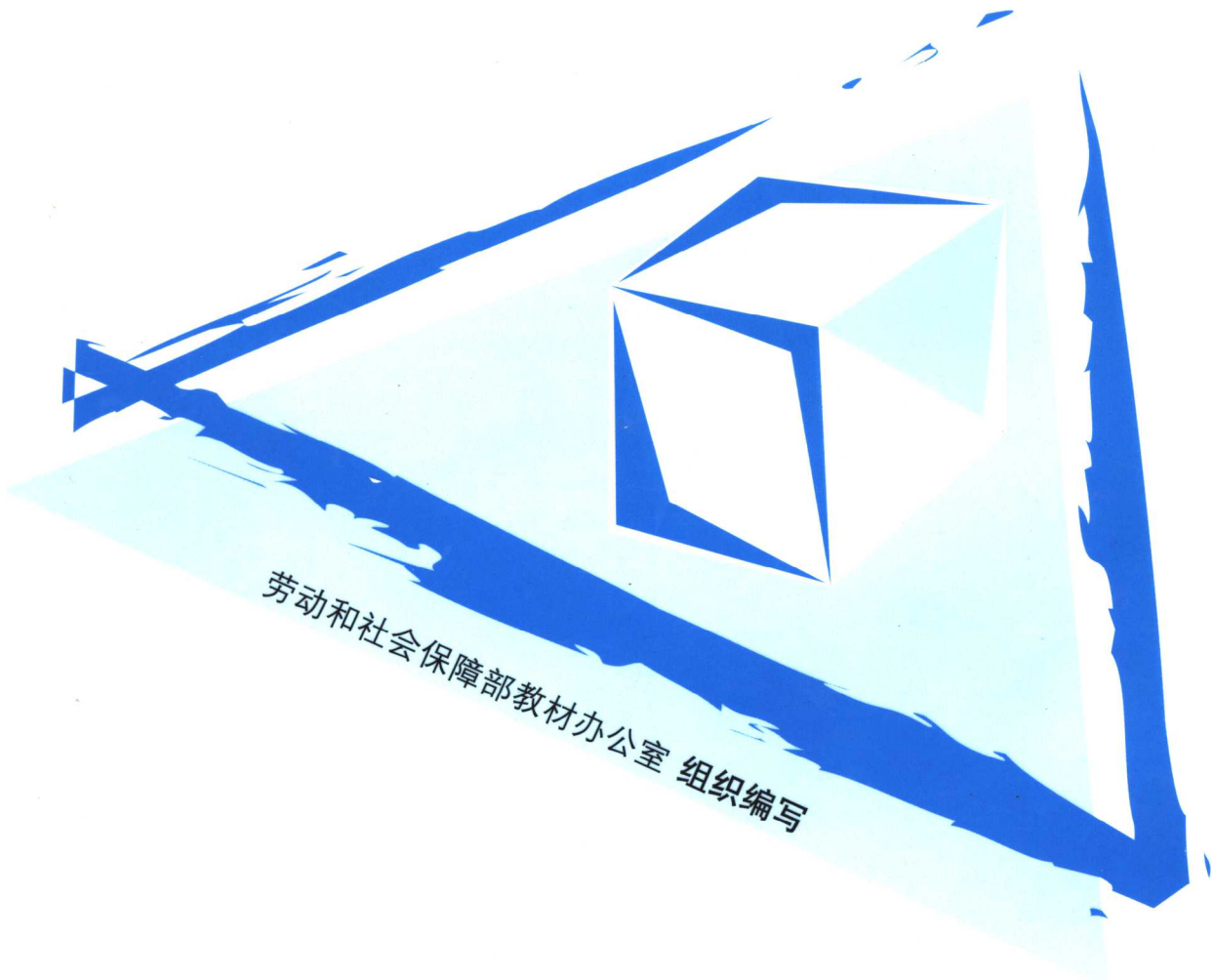


21世纪全国高职高专商务秘书专业教材

商务秘书实务



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

21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

商务秘书实务

主 编 张丽琍

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务/张丽琍主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

ISBN 7-5045-5338-7

I. 商… II. 张… III. 商务-秘书-高等学校:技术学校-教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 138419 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

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 7.75 印张 190 千字

2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 15.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

编写委员会

主 任、总主编：张丽琍

委 员（以姓氏笔画为序）：

宁 玲	田南池	冯亚华	刘明辉
刘建新	刘 萌	李晓明	李秀兰
张丽琍	周季平	侯典牧	

内 容 提 要

本书是劳动和社会保障部教材办公室组织编写的 21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材。

本教材内容包括引论、商务秘书的素质、商务秘书的工作环境、办公室日常事务管理、会议工作、商务活动与商务旅行等共七章。

本教材由张丽琍主编。

总 序

在充满挑战和机遇的 21 世纪,如何培养能够适应社会未来发展需要的中高级秘书人才,已成为摆在高等职业教育面前亟待解决的课题。为了适应 21 世纪我国商务秘书高等职业教育发展的形势,在教学中全面贯彻秘书国家职业标准,将高等职业教育与就业工作很好地衔接起来,充分满足社会发展的需要,实现高校秘书专业教育与国际化人才市场的接轨,在对目前我国高职高专商务秘书的教学和教材情况进行了深入、细致的调查和研讨的基础上,我们与中国劳动社会保障出版社合作,组织编写了一套“21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材”。

本套教材主要特点如下:

1. 突出了全面贯彻秘书国家职业标准的编写指导思想,注重求真务实,以案例教学贯穿始终。

整套教材比较全面地覆盖了 21 世纪商务秘书应具备的新的理论、观念和知识,以及应掌握的应用技能和技术,贯彻了知识、能力、技术三位一体的教育原则。各门课程教材在内容、结构、体例和写作风格上均突出了应用性和操作性,多数教材中运用了大量的案例、图片、图表等形式,强化了对学生综合素质的培养,加强了对学生的知识、技能与创新能力的训练。各本教材的作者从不同的角度,深入浅出,通俗易懂地将商务秘书的工作状况展示在各自教材中,这对于缺乏经验的学生来说大大丰富了其感性认识,深化了其对理论和概念的认知。

同时,本套教材集中了大量的案例分析和情景模拟的脚本,教师可以通过指导学生进行角色扮演,培养学生创新能力、独立解决问题的能力 and 实际工作中的应变能力。

2. 注重求新,博采众长,融会贯通,突出内容的时代感。

作者着重总结了我国商务秘书丰富的实践经验,并努力将其提升到理论高度,积极探讨了在科学技术高速发展和经济全球化的今天,秘书怎样才能充分地发挥好应有的作用,在智能服务方面做出更多的贡献等问题,适应了时代的发展。同时,也充分借鉴了一些国外的具有普遍性和代表性的新理论和新知识。

3. 教材体系完整,作者阵容整齐。

本套教材体系较完整,考虑到了商务秘书专业课程整体设计的全面和均衡,整套教材共 12 本,其中包括:《商务秘书法律和经济实务》《商务秘书实务》《商务秘书写作》《商务秘书信息与档案工作》《商务沟通与客户服务》《商务秘书礼仪》《商务秘书的公共关系》《商务秘书中外文化读本》《商务秘书英语口语》《秘书心理学》《办公自动化》《英语商务信函写作》。

参与本套教材编写的人员多为在高校长期从事商务秘书教学工作的教师，绝大部分的主编具有高级职称和研究生以上学历。而且本套教材的体系、内容和结构经过了主要编写人员的集体讨论。

本套教材内容紧贴秘书国家职业标准，因此，它既适用于商务秘书专业日常的教学，也可作为参加秘书职业技能鉴定的参考教材。

我们相信这套“21世纪全国高职高专商务秘书专业教材”能与国内外商务秘书的学科新发展与实践新探索保持同步，并期待着在具体的使用中不断得到完善，使其能为培养新世纪高素质的商务秘书专业人才尽一份绵薄之力！同时，我们也敬请各位专家和学者对其中存在的问题予以批评斧正。

总主编 张丽珮

北京中华女子学院人力资源管理系主任

2004年4月

前 言

我国高等职业技术教育是改革开放的产物,是社会经济发展对职业教育提出的更高层次的要求,是中等职业教育的继续和发展。为了进一步适应经济发展对高等技术应用型人才的需求,国家正在理顺高等职业教育、高等专科学校教育和成人高等教育三者的关系(简称为高职高专教育),力求形成合力,将目标统一到培养高等技术应用型人才上来。

为了贯彻落实党中央、国务院关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的指示精神,解决高等职业教育缺乏适用教材的问题,劳动和社会保障部教材办公室从1999年下半年开始,组织部分高校编写了“21世纪全国高职高专专业教材”。这套教材具有三大特点:①为高等职业教育、高等专科学校教育和成人高等教育“三教”的整合与升级服务;②体现高职高专教育以培养高等技术应用型人才为宗旨,使学生获得相应职业领域的职业能力;③以专业教材为主,突出以应用技术、创造性技能和专业理论相结合为特色。目前我们已出版的高职高专专业教材有机械类、电工类和医学美容、汽车检测与维修、国际贸易、建筑装饰、商务秘书等专业的教材,今后还将陆续开发计算机技术、电子商务、机电一体化、数控技术等10余个专业的教材。力争逐步建立起涵盖高职高专各主要专业,符合市场要求,满足经济建设需要的高职高专院校专业教材体系。

在本套教材的编写工作中,我们注意了以下两点:一是目标明确。立足于高等技术应用类型的专业,以培养生产建设、三产服务、经营管理第一线的高等职业技术应用型人才为根本任务,以适应经济建设的需求。二是突出特色。教材以国家职业标准为依据,以培养技术应用能力为主线,全面设计学生的知识、职业能力和培养方案,以“适用、管用、够用”为原则,从职业分析入手,根据职业岗位群所需的知识结构来确定教材的具体内容,在基础理论适度的前提下,突出其职业教育的功能,力争达到理论与实践的完美结合,知识与应用的有机统一,以保证高职高专教育目标的顺利实现。

编写这套适用于全国高职高专教育有关专业的教材既是一项开创性工作,又是一项系统工程,参与编写这套系列专业教材的各有关院校的专家们,为此付出了艰辛的努力,谨向他们表示感谢。同时由于缺乏经验,这套教材难免存在某些缺点和不足,在此,我们恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议,以便今后修订并逐步完善。

劳动和社会保障部
教材办公室
2004.4

目 录

第一章 引论	(1)
第一节 商务秘书与商务秘书工作	(2)
第二节 商务秘书的人际关系与角色意识	(8)
第二章 商务秘书的素质	(16)
第一节 商务秘书的职业道德	(17)
第二节 商务秘书的知识结构	(20)
第三节 商务秘书的能力素质	(23)
第四节 商务秘书的心理素质	(25)
第五节 商务秘书的职业形象	(26)
第三章 商务秘书的工作环境	(29)
第一节 办公环境的维护与管理	(29)
第二节 办公场所和常用设备的隐患	(31)
第三节 办公布局	(32)
第四章 办公室日常事务管理 (一)	(36)
第一节 办公室电话工作	(37)
第二节 办公室接待工作	(43)
第三节 办公用品管理	(47)
第四节 邮件处理	(50)
第五章 办公室日常事务管理 (二)	(54)
第一节 信息保密工作	(55)
第二节 时间管理	(57)
第三节 办公管理程序	(62)
第四节 值班工作	(64)

第五节 零用现金与印章介绍信管理·····	(66)
第六节 紧急情况的处理·····	(68)
第六章 会议工作·····	(71)
第一节 会议工作概述·····	(73)
第二节 会议的准备工作·····	(74)
第三节 会议期间的工作·····	(81)
第四节 会后的工作·····	(84)
第七章 商务活动与商务旅行·····	(89)
第一节 商务活动·····	(89)
第二节 商务旅行·····	(106)
参考文献·····	(112)

第一章 引 论

学习目标

学完本章后，你应该能够：

1. 给商务秘书下定义。
2. 描述商务秘书有哪些类型。
3. 解释商务秘书工作的基本性质和特殊性质。
4. 列举商务秘书工作内容。
5. 列举商务秘书所面临的新挑战。

〔案例导入〕

小张刚刚从某大学商务文秘专业毕业，由于能力较强，形象气质较好，经学校推荐进了一家电器公司做秘书。刚一上任，小张踌躇满志，很想将所学知识尽数用于工作之中，好好表现一下。但工作没两天她就遇到了一连串的麻烦：先是发现总经理常常在出去的时候不告诉秘书自己的行踪，害得小张有急事找不到他；接着是跟总经理一起出去宴请客户时，总经理让她点菜，她不是点得太贵就是点得毫无特色，使领导很没面子。接着，小张又发现很多同事欺负她是新人，故意把一些费力不讨好的事塞给她做，使得她经常加班加点，还不能按时完成自己的工作。于是，小张对自己的工作能力和在学校所学的知识产生了质疑，觉得工作没意思，个人的价值体现不出来。没有了工作动力，自然工作绩效就不理想，因而领导对她就不太满意。

〔案例评点〕

张秘书的主要问题是把自己在学校所学的知识停留在了书本上，而不注意在工作过程中很好地掌握变通的思想，也就是要学以致用。学习《商务秘书实务》，重要的不是把抽象的原则和要求背下来，而是能够将所学知识灵活地运用到秘书工作的实践中去。例如：当学到《商务秘书实务》中涉及到秘书与领导关系的处理方法时，我们就应注意到秘书在与领导配合时经常会出现什么问题，应如何去解决。如果领导经常不辞而别，不愿让秘书掌握他的行踪，秘书就应尽自己的职责，主动向他询问；如领导不愿告知去向，秘书也应请他将联络的方法留下来。另外，在秘书工作中，招待应酬是免不了的，作为秘书，应使自己尽快成为工作生活中的有心人，掌握看客点菜、酌情酌量点菜、搭配点菜、特色品味点菜的各种方法。同时，作为秘书，还应尽快了解与秘书群体共事的特点，善于与同事打成一片，融入集体。到新岗位后，秘书要迅速熟悉内部、外部的人际环境，掌握好主动配合和合理拒绝的分寸，

使自己能够适应不同的组织环境和工作氛围。

第一节 商务秘书与商务秘书工作

秘书作为一种职业,无论是从西方国家还是从东方国家看,都是伴随着社会的发展和人类管理的需要而产生发展的。尽管秘书这一职业在不同的时代和国家,其名称、职位和活动特点有所不同,但秘书作为某个组织首脑身边的办文、办会、办事并起辅政作用的人员,基本职能是相同的。

一、商务秘书

在相当长的一个历史阶段中,无论是国外、国内,秘书主要是在政府部门中工作。在西方国家,由于现代工业革命的推动,商务秘书的影响和作用大大加强,分工也越来越细,广义的商务秘书涵盖了在企业 and 市场中的各种公司秘书、企业办公室行政秘书、从事商务活动的业务秘书和企业里的董事会秘书等等。而进入 21 世纪之后,在西方企业中,随着经济的全球化和企业组织的扁平化趋势的出现,商务秘书在管理职能方面的作用正日益加强,工作内容也有所改变。这些变化使“秘书”的头衔正在逐渐隐退,代之而起的是与“行政管理”密切相关的各种头衔,例如,“行政助理”(administrative assistant)、“行政处长”(administrative director)、“行政经理”(administrative manager)、“行政总监”(chief administrative officer)、“行政专员”(specialist)、“协调员”(coordinator)等等。

商务秘书在我国的发展历史还不长,它是伴随着我国改革开放和市场经济的繁荣而产生和发展的新生事物,今天,我国的商务秘书和世界其他国家一样,需完成由传统的秘书角色向现代秘书角色的过渡,要由过去企业中的信息传递者和事务服务人员转变成办公室的管理人员、资讯专家、协调员和工作团队中领导的重要工作伙伴。要想胜任今天的商务秘书工作,成为合格的商务秘书人员,我们就需要了解商务秘书的含义、商务秘书与其他秘书的区别、商务秘书的主要工作内容、商务秘书的特点、商务秘书的类型、商务秘书的人际关系和正确的角色知觉,以及素质要求等。

(一) 商务秘书的内涵

1. 秘书的定义

在《辞海》中,“秘书”一词有 5 种解释:一指领导的助手,是职务名称;二指封建社会的官职,像秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等;三指外交人员;四指封建社会宫禁藏书;五指谶纬图册等书,就是指具有神秘色彩或秘密性质的图书。

进入 20 世纪 80 年代以后,我国的秘书专家在借鉴了世界其他国家有关秘书的定义之后,提出了有关秘书的种种界定,下面是其中几种有代表性的定义:

“秘书,在我国现代主要是指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理,综合服务;主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、提供咨询、办理事务、联络协调、催办查办等等。”

秘书“是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况,研究政

策,密切各方面的联系,办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事宜。”

“秘书是在管理系统决策者近身,具有沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能,辅助决策者有效控制全局的工作人员。”

尽管 20 多年来,我国秘书学界有关秘书的定义各有侧重,仁者见仁,智者见智,其中,还经过了“职务说”“职位说”和“职业说”等几个认识阶段,但今天人们的认识已基本趋于一致:即秘书是一项广泛的社会职业,具有其特殊的工作内容和职责。它存在于一切合法的组织中,是组织行政管理部门中不可或缺的人员。秘书是处于领导近身地位,围绕领导者和管理中心进行办公、办事、办会工作的参谋和助手,其主要职责是辅助政务,做好事务。

2. 商务秘书的定义

所谓商务秘书,是指在从事各种商务活动的企业和公司中,协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务,负责企业行政事务工作,辅助领导做好企业决策工作和信息工作,作为领导的近身参谋、助手的工作人员。商务秘书的工作包括:帮助领导处理各类商业性事务,负责接待联络客户、收发商务函电和其他文件、参与商务考察和差旅活动、组织商务洽谈、辅助商务决策和谈判、起草合同、并负责日常的电话工作、会务工作、文书工作、人事管理,以及档案资料的管理。

(二) 商务秘书的类型

1. 从工作职责的角度划分

(1) 助理级秘书

助理级秘书也常被称为“见习秘书”(reception)或“行政助理”(administrative assistant)、“助理秘书”(assistant secretary),其主要工作内容是负责打字、接待、电传、管理办公用品、处理电话、分送信函、预定约会、管理信息资料等。

(2) 文书级秘书

文书级秘书也常被称为“正式秘书”(secretary)其主要工作内容是负责起草文件,收发处理文书,完成领导临时交办的事项,笔录口授文件,负责会议记录,为领导的报告、文件搜集和加工材料,制定旅行计划,管理档案资料,辅助领导管理小额现金,兼做一些会计出纳工作,保管保密文件和印章等。文书级秘书无论从职位的性质、技术的要求、涉及的工作内容和责任等来看,都要远远高于助理级秘书。

(3) 执行级秘书

执行级秘书一般被称“资深秘书”(senior secretary)或“执行秘书”(executive secretary)。其工作内容主要是协助领导做有关办公室和业务部门的工作。包括处理信函,接待来访,安排会议,收集资料,计划管理领导的时间,安排差旅,代表领导对外联络、处理事务,监督检查领导下达的工作办理情况,负责信息收集,协调横向、纵向的各种关系,辅助决策等。

(4) 行政级秘书

行政级秘书一般被称为“主任秘书”(secretary general)、“行政处长”(administrative director)、“行政经理”(administrative manager)、“行政总监”(chief administrative officer),它在我国企业中,包括办公室主任,行政经理,秘书处处长,总经理助理等。其工作内容主要包括参与决策,监督检查,辅助管理,帮助协调组织内部和组织外部的各种关

系,安排指导秘书群体的工作。行政级秘书已是执掌一方的管理人员,需具有知人善任、合理授权、合理分派工作的能力。

2. 从秘书从业时间和资格的角度划分

(1) 初级秘书

具有职高以上学历,担任秘书职务在一年左右的人员。能够胜任一般的接待、收发、电话、传达和时间预约工作。

(2) 中级秘书

具有大专以上学历,担任秘书工作2~3年的人员。能够胜任办公室的日常事务,管理好办公用品、办公时间和办公环境。

(3) 高级秘书

具有秘书或相关专业本科以上学历,担任秘书工作4~5年的人员。能够胜任高难度的协调沟通和辅助管理工作。

(4) 行政管理师级秘书

具有秘书或相关专业本科以上学历,担任秘书工作5年以上的人员。能够胜任参谋的角色,成为领导者的重要工作伙伴。

3. 从秘书自身的特长划分

(1) 参谋型秘书

参谋型秘书个性成熟稳重,对组织的情况具有较全面的把握,心智能力强,有独立分析和思考问题的能力,学识渊博,经验丰富。是领导者身边常备的“智囊”。

(2) 办事型秘书

办事型秘书个性精明干练,善于沟通和社会交际,能够很好地把握领导的意图,了解办事的渠道、途径和方法,有广泛的人际关系网络,善于变通。

(3) 秀才型秘书

秀才型秘书文字功底扎实,学识渊博,能够将领导的思想和意图准确地体现在组织的各种文件材料中,下笔成章,文思敏捷。

(4) 公关型秘书

公关型秘书具有出众的个人形象,较强的人际沟通能力,丰富的公关知识和社交礼仪知识,以及良好的媒体关系。

(5) 技术型秘书

技术型秘书能够很好地操作各种办公设备,并会使用各种办公软件。

4. 从秘书从事的社会行业划分

从秘书从事的社会行业的角度来看,秘书可划分为商务秘书、政务秘书、外事秘书、司法秘书、教育秘书、医务秘书、广告秘书、旅游秘书、公关秘书等类型。

二、商务秘书工作

(一) 商务秘书工作的主要内容

1. 日常事务性工作

主要指秘书在没有领导指示、授意和监督下履行的常规性工作,主要任务有:接待来访,接打电话,收发邮件和文件,文件立卷归档,回复E-mail,管理办公用品,记录领导的

口述指令,安排领导的约会,管理时间,管理办公环境,整理相关报章杂志,准备定期工作汇报,搜集有关信息资料,操作办公设备等。这些工作既繁杂又重要,必须细致周密地完成,并且严守工作程序和规则,不能出现任何纰漏。

2. 领导指派与辅助管理性工作

主要指领导临时交办的事项,有时是组织由于管理需要而明确分派给秘书的事项。这些工作时间紧、要求高、无惯例可循、综合性强,必须统筹兼顾,合理安排,搞清工作的程序、要求、时限,分清主次,才能做好。具体任务有:办公室管理、设备采购、人员管理、部门内部财务报销、依照领导的意图草拟信函、文件,陪同客人,督促下属落实领导的各项指令,准备差旅用品,代表公司购买馈赠礼品,组织会议活动,传达沟通信息,帮助领导存款、验证,准备技术资料,组织专家论证咨询等。

3. 沟通与公关性工作

主要指对外沟通、宣传和公关工作。具体包括客户服务、媒体接触、公关策划、仪式庆典、社交应酬、后勤服务等工作。

(二) 商务秘书工作的性质

1. 商务秘书工作的基本性质

(1) 辅助性

辅助性是秘书工作的基本属性。许多企业领导在企业管理决策过程中,经常会向秘书征求对各种问题的意见。因为秘书掌握公司多方面的信息,与基层员工联系比较紧密,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。秘书在具体工作中需将辅助性与主动性很好地结合起来。

(2) 中介性

秘书起着承上启下、联系左右、沟通内外的作用,是处于决策部门与业务部门、本部门与其他部门、本公司和外公司之间的辅助管理人员。商务秘书要清楚自己正是凭着所处的中介位置而展开各项工作的,因此必须要树立“中介意识”,正确地把握自己在工作中的位置,把工作过程视作发挥中介作用的过程,真正起到桥梁、纽带、媒介的作用。

(3) 综合性

秘书部门是综合办事部门,因此,秘书工作具有鲜明的综合性。秘书工作的综合性体现在:工作内容的综合、方法手段的综合、所需能力的综合、运用资源的综合等各个方面。商务秘书的工作是为领导的各种商务决策和管理服务的,因此商务秘书工作的内容和方式必然涉及商务领域的各个方面。凡涉及企业运营的一切事务,秘书人员和秘书部门都有责任担负起来。因此,秘书工作的内容是复杂多样的。

(4) 专业性

所谓专业性,是指在某一领域或行业特有的专门知识和专业技能。

科技的飞速发展,时代的不断进步,办公自动化的逐步实现,使得秘书工作只有向专业化转变和发展,才能适应时代发展的要求。

2. 商务秘书工作的特殊性质

商务秘书所从事的各项工作是在商务活动范围内展开的,商业事务的策划、融资、洽谈、市场营销、市场考察和推广都有其自身的特点和规律,因此,商务秘书的活动和工作具有其自身的特点。

(1) 工作内容的利益性

企业是以追求利润的最大化为其核心目标的,企业中的一切工作和活动都是围绕这一中心展开的。

商务活动的任何一方都是以追求和实现交易的经济利益为其目标,离开了经济利益,商务活动就失去了存在的价值。商务活动直指经济利益,决定了它是以商品交易为内容,以经济利益为目的的活动。因此,商务活动是围绕着实现商品购销这个中心展开的。

(2) 工作方式的灵活性

在企业中,秘书工作的随机性很强,因此,商务秘书在思考问题的角度、解决问题的方法、采取的步骤与措施等各方面都要具有灵活性。只有灵活地选择角度,灵活地使用各种方法、技巧和艺术,考虑到相关各方的利益和反映,才能使自己的工作富有成效地进行。商务秘书在具体的工作中经常会面对各种利益的冲突,这时必须灵机而动,果断处置,否则就会贻误时机,造成无法挽回的损失。

(3) 工作准备的预见性

商务秘书要以其特有的身份和特殊的方式参与组织的决策准备,发挥自身的参谋作用,这种参谋作用应该出现在决策之前,是只“谋”不“断”。因此,只有敏锐地捕捉现实和预见未来,在充分预测的前提下,才能创造性地开展工作,为领导作好决策的前期服务。

另一方面,在市场经济条件下,组织面临的各種变化是应接不暇、难以预料的。要避免风险,就要加强工作的预见性,高瞻远瞩,防患于未然,这是商务秘书时刻应当做到的。

三、现代商务秘书工作的发展趋势

为了适应现代管理“新、速、实、简”的趋势,紧跟知识经济时代的发展,顺应网络时代的潮流,商务秘书工作将要面临许多新的挑战 and 机遇。

(一) 商务秘书面临的新挑战

1. 世界一体化的发展

由于全球经济的迅速发展和科技的日新月异,距离和国界在商业交流中的障碍作用正在迅速消失。交通和通信的便利使跨国公司的影响不断扩大,国家间、地区间的合作不断加强。世界一体化的发展使商务秘书唯有成为国际化的秘书人才,才能在一个较高的平台上做好服务和参谋工作。

2. 办公自动化技术的发展

办公自动化技术的发展使计算机技术、现代通信技术、系统科学和行为科学综合应用于办公室,使办公室内数量庞大且无规律的业务处理正逐步实现电子化、机械化、自动化。技术的进步改变了人们的工作模式和工作方法,提高了办公质量和效率,使秘书能够有更多的时间去从事创造性的工作。办公自动化技术的发展对秘书的工作内容和工作方法提出了更高的要求。

3. 管理理念的变化

随着现代企业制度的不断完善,商务秘书在管理中的任务,除了琐碎的行政事务之外,还肩负着以决策为核心的参谋助理工作。工作内容的扩展和提升对秘书的素质提出了更高的要求。秘书应紧跟管理思想的新发展,在辅助管理的实践中,不断提高对先进管理理念的认识。

4. 劳动力构成的多元化

所谓“劳动力构成的多元化”，是指企业和各种社会组织的构成在性别、种族、文化和国籍等方面变得越来越多样化。商务秘书的工作伙伴和服务对象的背景与过去有了很大的不同，劳动力构成的多元化会带来企业员工之间在价值观和文化背景方面的碰撞，需要秘书有更强的亲和力和包容力。

进入 21 世纪之后，世界经济一体化趋势日益加剧。中国加入世界贸易组织之后，我国的企业要迅速适应国际市场的激烈竞争，就必须不断增强科技创新力，开发人力资源，最终形成企业资源的整合力。同时，企业内部各个部门之间的分工合作，比以往任何一个时候都更紧密。商务秘书在这种时代背景下，只有把自己培养成跨文化的国际型人才，才能在组织的发展和竞争中发挥自己应有的作用。

5. 企业文化的变迁

企业文化是企业在长期的经营管理实践中形成的全体员工共同的精神、概念、风格、心理、习惯的总和，具有导向功能、约束功能、凝聚功能、稳定功能和辐射功能。所谓导向功能，是指企业文化可以引导员工为实现企业目标而努力；所谓约束功能，是指通过对企业远景的打造，增强员工自我管理、自我约束的能力；所谓凝聚功能，是指通过企业文化的建设，使全体员工增强作为企业一员的自豪感、认同感和使命感；所谓稳定功能，是指企业文化可以增强组织内部系统的稳定性；所谓辐射功能，是指通过企业文化的不断建设和完善，使社会公众能够对企业有更多的了解。

企业文化的日趋完善对秘书人员提出了更高的要求，商务秘书需对企业文化的核心和精髓有较深的了解，自觉认同和顺应特定的企业文化，才能更好地做好沟通上下、联络左右的工作。

（二）商务秘书工作发展的新特点

1. 智能化

当今的商务秘书，必须在教育程度、智能水平、知识总量、文化底蕴和工作经验等方面都比以前有更全面的发展，才能适应商务秘书这一需要高智慧的脑力劳动的工作。

2. 专业化

随着我国市场经济的飞速发展、企业与国际接轨的步伐加快，企业越来越需要在某一方面具有特长和受过专业教育的秘书人才。尤其是能源、通信、建筑、航天、生物工程等行业，都急需有本行业知识和工作经验的秘书人才。

3. 复合化

今天的商务秘书，不仅要通晓本专业的知识，还要了解掌握管理学、经济学、市场学、法学、社会学、心理学、计算机和外语等方面的知识，同时在角色定位上要有复合意识，要注意在具体情境下的正确的角色意识，及时转换自己的角色。

4. 社会化

我国加入世界贸易组织后，商务秘书队伍不断壮大，秘书职业教育日益发展，秘书已成为热门的社会职业。

全球经济一体化要求商务秘书熟悉和运用国际公认的商业准则，具备符合国际标准的秘书职业技能，并通晓秘书的职业规范。我国的秘书行业不仅要不断引进西方发达国家的先进办公技术和设备，还要不断引进他们先进的教育体系和理念。