



高校涉外秘书专业系列教材 总主编◎杨剑宇

secretary

涉外秘书实务

杨剑宇◎主编



高校秘书学专业系列教材 总主编◎杨剑宇

涉外秘书实务

杨剑宇◎主编

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书实务/杨剑宇主编. —上海:华东师范大学出版社,2013.3

高校涉外秘书专业系列教材

ISBN 978-7-5675-0400-4

I. ①涉… II. ①杨… III. ①秘书学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 043692 号

涉外秘书实务

主 编 杨剑宇
项目编辑 范耀华
审读编辑 李玮慧
责任校对 王 卫
装帧设计 卢晓红

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 宜兴市德胜印刷有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 18.75
字 数 413 千字
版 次 2013 年 5 月第 1 版
印 次 2013 年 5 月第 1 次
印 数 4100
书 号 ISBN 978-7-5675-0400-4/1·947
定 价 36.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

涉外秘书专业本科系列教材编委会

总 主 编 杨剑宇

副总主编 冯修文

编 委 杨剑宇 冯修文 赵琳红

莫玉羚 邴绍倩 肖爱萍

刘 轶 朱向荣 周红宇

宋臻臻

总 序

涉外秘书是指在我国三资企业、外国驻华机构、我国涉外单位和部门等供职,辅助上司实施涉外经济活动或涉外事务管理的专门人才,是改革开放后产生的新型的外向型秘书。

涉外秘书要求能精通外语、操作办公自动化设备,懂经济、法律,掌握秘书工作理论和技能,了解和适应不同的中外文化环境,具有国际眼光,熟悉国际市场游戏规则,适应国际竞争的需要。

我国高校的秘书专业诞生于1980年。1984年起,在广东、上海、北京先后产生了涉外秘书专业。当时,有的称中英文秘书,有的称现代秘书等等。1996年,教育部高等教育自学考试办公室将涉外秘书作为一个独立的自考专业设置。同时,在成人高校也设立了涉外秘书专业,先是专科,后发展的既有专科、也有本科。众多高校也设置了涉外秘书专业的本科方向。2012年,秘书学专业被教育部列入本科目录,涉外秘书专业迎来又一个发展高潮。

专业建设,教材领先。我从上世纪80年代中期起在上海任教涉外秘书专业课程,教材是自编的讲义。从90年代起的一二十年中,先后应华侨出版社、湖北科技出版社、上海人民出版社之约,在讲义的基础上修改补充,弃旧增新,出版了几批涉外秘书专业的教材,包括全国自考统考的涉外秘书专业教材。计有《涉外秘书概论》、《涉外秘书实务》、《秘书和公共关系》、《涉外秘书礼仪》、《涉外秘书英语》、《秘书英语》等。这些教材满足了高校师生教学的急需。但是,由于这几批教材是在讲义基础上产生的,难免存在局限性。尤其,涉外秘书专业的根本特性是涉外性,外语是涉外秘书的基本功,而这些教材除《涉外秘书英语》、《秘书英语》外,全是中文写的。所以,我一直计划组织编写一套以英语为主的,更加适合实际需要的涉外秘书专业教材。

在华东师范大学出版社和上海建桥学院的支持下,这一计划得以实现。我们组织了从事涉外秘书专业教学多年、具有丰富经验的一线教师,编写成了这套教材,计有7册:《涉外秘书导论》、《涉外秘书实务》、《涉外秘书英语综合》、《涉外秘书英语阅读》、《涉外秘书英语写作》、《涉外秘书英语听说》、《涉外商务单证》。除《涉外秘书导论》、《涉外秘书实务》是用中文写的外,其余均用英语撰写。

掌握一门外语,是担任涉外秘书的基本条件。由于英语在世界上最为流行,因此,涉外秘书应当熟练地掌握英语。熟练地掌握英语,包括准确地听懂,流利地说清,快速地阅读,熟练地书写和翻译。涉外秘书工作的实践证明,仅学习、掌握普通英语是不够的。要胜任涉外秘书工作,还必须学习、掌握涉外秘书工作的职业英语。为此,我们针对涉外秘书工作的实际需要,在调查了解涉外秘书实际工作的基础上,编写了本系列教材,以满足师生的需要。

本系列教材的编写,遵循三个原则:实用;由浅入深;训练听、说、读、写、译能力。

实用是指本书内容紧紧围绕涉外秘书的主要业务,如接听电话、接待来访、安排上司工作日程和商务旅行、筹办会议以及处理邮件、传真,拟写社交书信、贸易信函、经济合同等,具有直接的指导作用。

由浅入深是指本系列教材的布局先从最简单的运用英语接听电话等开始,继而逐步深入,做到由易到难,循序渐进。

训练听、说、读、写、译能力,指本书内容既有接听电话、接待来访等以训练听说能力为主的单元,也有电传和传真、拟写社交书信、贸易信函、经济合同等以训练读写译为主的单元,还有筹办会议、应聘等综合训练听、说、读、写、译能力的单元。

同时,我们还组织编写了秘书学本科专业系列教材,其中的《文书处理和档案管理》、《秘书应用写作》、《管理学原理》、《秘书公关原理与实务》、《中国秘书史》、《秘书心理学》等教材,涉外秘书专业可以通用。这样,这套教材实际上共有13册,是至今最完整的名副其实的涉外秘书专业本科系列教材。

在本系列教材的出版过程中,华东师范大学出版社的李恒平、范耀华和姚望三位编辑给予了很大帮助,在此谨表谢意。

我们付出了努力,希望把这套教材尽可能编得好些。但是,由于涉外秘书尚是发展中的专业,加之我们水平有限,本系列教材不足之处在所难免,敬请广大读者指正。

本系列教材得到上海市扶持基金项目资助。

楊劍宇

2013年2月

绪 论

一、《涉外秘书实务》的适用对象

本书是高校涉外秘书专业教材,适用对象如下:

1. 秘书学专业(涉外方向);
2. 英语、日语、法语等外国语专业(涉外秘书方向);
3. 商务秘书专业;
4. 自学考试涉外秘书本科专业;
5. 涉外文秘、商务文秘专科专业可根据需要,选择使用;
6. 也可供在职的广大涉外秘书、有志于应聘涉外秘书岗位的人员作为职业指导书用。

二、《涉外秘书实务》和《秘书实务》的不同

(一) 两者的区别

《涉外秘书实务》不同于《秘书实务》,《秘书实务》不能替代《涉外秘书实务》。

《秘书实务》主要介绍党政机关、事业单位中秘书工作各项主要业务的要求、程序、方法;《涉外秘书实务》则主要介绍外商独资企业、中外合资企业、中外合作企业和外国驻华机构中各项主要业务的要求、程序、方法。两者有很大的不同,甚至是针锋相对的不同。如党政机关、事业单位中的秘书,往往被要求承担参谋咨询、提供预案、辅助决策、督促检查等职责;而涉外秘书恰恰相反,没有这些职责,只是从事具体事务性工作。如谁要主动参谋咨询、提供预案、辅助决策,轻则受上司训斥,重则被辞退。

又如党政机关、事业单位中都设有秘书部门,有多名秘书,他们被编制在办公室内,受办公室主任的管辖,分干各方面秘书工作,为整个领导群体服务。而外商独资企业、外国驻华机构和多数中外合资企业、中外合作企业中,不设秘书部门,采取每位上司配备一名专职秘书或文员“一对一”模式,专职秘书或文员只听从该上司的直接指挥,为该上司的工作服务,承担该上司的所有辅助性事务。

由于所在单位性质不同,所服务的对象不同,管理模式不同,涉外秘书的工作内容、范围、要求、方式方法和党政机关、事业单位中的秘书虽有共性之处,但是,更多方面是存在明显区别的。

因此,对涉外秘书专业学生讲授一大套参谋咨询、提供预案、辅助决策、督促检查等职责,讲秘书部门的建设、任务、管理、考核,既脱离了外商独资企业、外国驻华机构和多数中外合资企业、中外合作企业的实际状况,是空对空的白讲,又浪费课时,学了无用,令学生生厌。

多年来,在秘书专业未被列入教育部本科目录的情况下,在自学考试和夜大学中已经被教育部批准设立有涉外秘书本科专业,它已经独立开设有涉外秘书实务课程,使用不同于《秘书实务》的教材。

据此,本书不罗列介绍这些职责,而是针对外商独资企业、外国驻华机构和多数中外合资企业、中外合作企业中的秘书或文员的实际工作,集中介绍他们应承担的各项主要业务的要求、程序、方法。

(二) 涉外秘书实务课程的特色

涉外秘书和党政机关秘书的上述区别,涉外秘书所处的以生产经营为主的环境、从事具体事务性工作的岗位职责,使涉外秘书实务课程形成了自己的两大特色。

第一,应用性、事务性强

涉外秘书专业是适应我国外向型经济和社会发展需要的专业,要解决的是“涉外秘书应该做什么”、“怎样才能做好”等实际问题,应用性很强;涉外秘书是从事具体事务性工作的管理人员,事务性很强。

第二,综合性强

涉外秘书常规业务达二十多项,其中大多数业务有很强的专业性,从事这些业务需要一定的理论指导和业务训练。但是,不可能(也不必要)给每一项业务都单独设立课程,涉外秘书实务就是介绍各项秘书业务的综合性课程。而涉外秘书一对一配置,独立承担上司全部辅助性事务的岗位特点,要求涉外秘书熟悉和胜任上司的全部辅助性事务,凡接打电话、接待来访、处理邮件、安排上司工作日程、会议安排、文书档案处理、办理出入境事务、上传下达、各级沟通、协助处理社交事宜、信息处理、协助谈判、调查研究等事务,均须一人承担,使其工作具有很强的综合性。

涉外秘书实务课程的综合性还表现在:要掌握各项秘书工作的规律和方法,往往会涉及其他许多学科的知识,例如要探讨调查研究的规律就必然要涉及社会学的具体知识,要探讨信息工作的规律就必然要涉及信息科学的具体知识等等。

应用性、事务性强和综合性强这两大特点,决定了涉外秘书岗位头绪多、事务杂、工作忙。涉外秘书对此要有思想准备。

综上所述,鉴于《秘书实务》和《涉外秘书实务》虽然有共性之处,但存在诸多区别。所以,《秘书实务》不能替代《涉外秘书实务》。

三、涉外秘书实务课程的现状

20世纪80年代中期,涉外秘书专业(或涉外秘书方向)诞生,设置有涉外秘书实务课程。目前,涉外秘书实务课程的设置有四种状况。

(一) 高职高专院校中的涉外秘书实务课程

高职高专院校中的涉外秘书专业,有的设有实务课程,有的不设这门课程,而是将实务中的主要内容分设成一门门课程,如接待、礼仪、办公室日常事务、文档整理、会议、会展等等;或者运用任务训练的形式,先让学生完成任务,再以小组为单位用PPT形式汇报,然后学生评论

打分,最后老师点评;有的根据用人单位的要求,订单式地设置相应的课程;有的把实务与概论合二为一,成为一本教材、一门课程,混淆不清,不少内容和案例其实是秘书学概论的内容和案例。

(二) 本科院校涉外秘书方向中的实务课程

本科院校涉外秘书方向大都设在外国语言文学专业之下,如英语(涉外秘书)、日语(涉外秘书),也有的设在汉语言文学专业或管理学之下,加秘书学概论、秘书实务、秘书写作三门课程,有的只加秘书学概论、秘书写作两门课程,连秘书实务课程也不设,就算是涉外秘书方向了。

(三) 文秘教育专业的实务课程

文秘教育本科专业(试办),有的设有秘书实务课程。但该专业的培养目标是以为中等职业教育学校输送秘书专业的师资为主。培养目标不同,内容也不同。有的没有开设秘书实务课程,开设的是“秘书实训”课,主要采用情景模拟的方式,根据课程内容给学生设定情景进行实训,内容有会议、接待、礼仪、办公室日常事务、文档整理等。关于秘书实务的一些内容,则另外开设了专门课程,比如会议与会展、社会调查、办公室管理与实践等课程。

(四) 自考秘书专业中的涉外秘书实务课程

高等教育自学考试涉外秘书专科或本科中设有涉外秘书实务课程,但一是本科和专科的实务课程区别不大,层次不分明;二是自考和全日制普通高校在教学方法、内容含量、学分、难易程度、考试方式、要求方面都不一样,自成体系。

这就是当前涉外秘书实务课程的现状。其设置、教材、内容、课时均各唱各的调,各走各的道,五花八门,不完整、不规范、不统一。

四、涉外秘书实务课程的地位

秘书学专业的秘书学板块课程,即专业主干课程,在2011年11月杭州举行的全国高校秘书学专业建设研讨会上,经与会人员讨论,认定了七门课程。其中,秘书学概论和中国秘书史为专业基础理论课程,秘书实务、秘书写作、秘书文档管理、秘书公关和礼仪、管理学原理为应用性的课程,由此组成秘书学专业的专业主干课程。

涉外秘书本科专业由于上述与党政机关秘书的区别的原因,宜以涉外秘书概论、涉外秘书实务、秘书公关和礼仪、秘书写作、秘书文档管理、中国秘书史、管理学原理为秘书学核心课群。

在这一课程体系中,涉外秘书概论和涉外秘书实务是最重要的两门主干课程。它们的共同点是都具有明显的综合性,而差别则在于“概论”侧重于涉外秘书工作的理论阐述,而“实务”侧重于各项具体秘书业务的介绍。二者是纲与目、总与分、虚与实的关系。

秘书学专业是培养秘书人才的,是一门应用性专业,要解决的是“秘书要做些什么工作”和“怎样做好”、“秘书怎样为领导工作服务”等问题,涉外秘书实务正是解决这些具体问题的最主要课程。其教学目的就是使学生掌握各项涉外秘书业务的主要内容、一般规律、操作规范、实施程序、具体要求以及注意事项等,以培养学生从事涉外秘书工作的实际能力,适应社会的需

要。所以,它是主干课程中的最核心课程,实际教学中,概论尚可没有,实务必须有。其重要地位,可概括为:一门新课程,一门培养学生核心能力的课程,一门最受学生欢迎的课程。

(一) 一门新课程

从两方面来说,涉外秘书本科专业中的实务课程,都是一门新课程。

第一,因为是新专业,所以是新课程。

秘书学是培养社会各行各业所需要的秘书人才的专业,是被教育部列入本科目录的新专业,它属于应用文科。在它的课程体系中,秘书实务是最重要的核心课程。

根据上述课程现状中的四种情况,可以看出,这四种模式都不完整,都不能机械照搬。新设立的秘书学本科专业中的涉外秘书实务课程,要和上述四种模式划清界限,区别开来。

一是划清和汉语言文学专业等文秘方向的界限;

二是划清和秘书专科的界限;

三是划清和文秘教育本科的界限;

四是划清和自考本科的界限。

也就是要另起炉灶,吸取其合理部分,锻造出一门新课程来。

从这一意义上说,作为新专业中的本科阶段的涉外秘书实务课程,是一门新课程。

第二,反映大量新内容的新课程。

随着社会的进步、科学技术的发展,办公室自动化设备不断更新,涉外秘书工作的要求不断提高,手段不断演进。如以往秘书的收发工作,经手的就是纸质的邮件和文书,如今,无纸化办公逐渐普及,大量纸质的邮件和文书都通过电子邮件来收发,会议通知、通告等文书电子化。秘书必须熟练掌握电子邮件的收发技巧和约定俗成的规则。又如各种电化会议等,使会议筹办出现了全新的形式、全新的要求;各地,尤其是经济发达地区,会展事务日益增多,新出现的网络秘书、钟点秘书、秘书事务所等各有其工作内容和特点。秘书实务课程应当加入这些内容,让学生尽可能掌握最新的工作内容和工作手段,以适应现实的秘书工作,而不能脱离实际,把已经陈旧的内容传授给学生。

从这一意义上说,秘书实务课程也是一门新课程。

(二) 一门培养学生核心能力的课程

涉外秘书实务课程是最能反映秘书学专业是一门应用性专业的课程。其作用是使学生:

1. 掌握各项秘书工作的基本知识;
2. 形成胜任秘书工作的基本能力;
3. 培养从事秘书工作的基本素质;
4. 提升个人适应人才市场竞争的综合素质。

近年来,高职高专院校的就业率高于本科院校,在秘书学科中也有此情况。这说明,动手操作能力是秘书专业的核心能力,高职高专高度重视培养学生的这种能力,而有些本科院校自以为本科应当以理论为主,轻视并削弱了培养学生的动手操作能力,造成学生不如高职高专生受社会欢迎的状况。所以,本科涉外秘书实务课程,不但仍然要重视培养学生的动手操作能力,还要加强和提高层次。

（三）一门最受学生欢迎的课程

该课程内容既实用又具体,对学生和考生有三方面的直接作用:

第一,寻找实习单位时很受欢迎;

第二,应聘求职时大大增加了竞争力;

第三,在公务员考试中受益明显,因为考卷的近四成内容能在该门课程中找到,如办公室的设置管理、接听电话、接待来客、筹办会议、文书处理、档案保管等。

学生感到上这门课,学有所得,学能致用。所以,该课程甚受各校各专业学生欢迎。

五、涉外秘书实务课程的教学设计和教学方法

（一）详略得当,有取有舍

涉外秘书实务课程中的文书处理、档案管理、文字写作等部分,在本科专业教学计划中都设有独立的课程,如公文处理课程、档案管理课程、公文写作课程、秘书写作课程等,所以,在涉外秘书实务课程讲授中可以简略带过。

有些党政机关、事业单位秘书普遍存在的业务,外资企业秘书却不存在。如信访接待,在外资企业中,产品质量的投诉由售后服务部门或维修部处理,对公司的意见由公关部处理,员工的工资待遇找人力资源部反映等等。因此,涉外秘书基本没有信访接待业务,偶尔接到投诉电话,也只需转给相关职能部门就行了。所以,信访接待之类的业务,在涉外秘书实务课程中可以省略。

而未设有独立课程的内容,如日常值班、接打电话、接待来访、上传下达、会议安排、各级沟通、信息处理、协助谈判、调查研究等部分则应详细讲解。有取有舍,有详有略。

（二）补充新内容以适应社会需求

生活是活水,秘书工作是活水,涉外秘书实务也应是活水。讲义要每学期有所更新,既不能多年按一本教材照本宣科,也不能闭门造车,要调查研究,了解现实秘书工作中的新理念、新动态、新方法、新经验,从实践第一线选取新颖的内容,有针对性地对讲义进行补充和增加。如新办公设备使用,会展事务,电子邮件和电子文件,新出现的网络秘书、钟点秘书、秘书事务所的工作内容和特点等,使之反映出现实中真实的秘书工作。

（三）讲授由简入繁,由易入难

各种秘书实务教材,少则罗列了十几项秘书工作内容,多则二十几项,有简单,有复杂,有容易,有繁难。讲授时应由简入繁,由易入难效果较好。

秘书的工作大致包括“三办”——办文、办会、办事,秘书辅助领导的职能是通过办文、办会、办事来实现的。“三办”是秘书最基本、大量的工作,也是秘书的重要基本功。

第一部分,办公室日常事务。

指领导机构中由秘书处理的专业性不强、但是需要依靠经验和责任心才能办好的具体事务,包括时间管理、领导日程安排、差旅服务、值班工作、通信联络、印信管理、保密工作、公务接待等。

这是相对比较简单的事务,也是各行各业、各级各类所有秘书都得干的事务。

第二部分,传统业务。

指由秘书承担的传统业务,需要有一定的专业知识和技能才能胜任。它是有较强专业性质的业务工作,包括文书工作、档案工作、会务工作、信访工作、谈判事务、公关工作等。其中有一些是市场经济下出现的秘书业务,如谈判事务和公关工作等。

这是难度中等的业务,也是各行各业、各级各类大多数秘书都得干的业务。

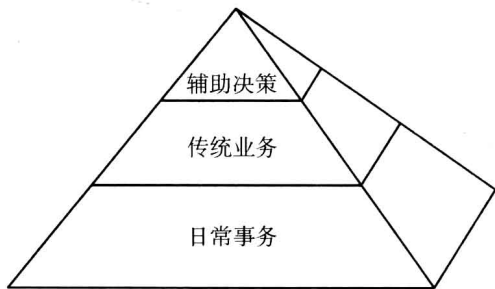
第三部分,辅助决策业务。

这是指直接为上司决策提供的综合性服务工作。内容主要包括沟通协调、信息工作、调查研究、参谋咨询、提供预案、督查工作等,其中信息工作、调查研究主要是决策制定前的准备工作,而沟通协调和督查工作则主要是决策实施过程中的辅助工作,参谋咨询和文字工作渗透于领导决策的各个阶段,提供预案是辅助决策。

这些是要求和难度最高的秘书业务。

在一个由多名秘书组成的秘书部门中,不是每位秘书都参与这部分工作,只有其中高层次的秘书才会参与。

这三部分内容,自低到高,组成了如下一个金字塔:



据此,根据涉外秘书应用性、事务性和综合性强的特点,涉外秘书本科专业的实务课程,宜先详细讲授第一部分——办公室日常事务,再详细讲授第二部分——传统业务。而第三部分,由于涉外秘书一般没有辅助决策的职责、业务,所以,参谋咨询、提供预案、督查工作可以省略不讲,而只讲沟通协调、信息工作、调查研究。如此由简入繁、由易入难、循序渐进地讲授,效果较好。

本教材的章次顺序就按照这三个层次排列。

本科涉外秘书实务课程的重点,是会务工作、文字工作、文档管理、调查研究、信息工作,即宝塔型中的中层部分。

(四) 运用直观性教具

秘书实务课程如仅由教师口语讲述,学生听了后自行想象,结果会各不相同,而运用直观性教具,则能展示事物真相,是辅助口语讲述的有效教学方法。直观性教具有实物、图片、照片、投影、录像、碟片等。

(五) 注重课堂提问和练习

课堂提问和练习能促使学生积极思考,增加兴趣,活跃气氛,促进师生互动,增强效果。教师要多举案例,让学生来分析解答。案例可以是正面的,也可以是反面的,即错误的,让学生来

找出错误,纠正错误。这种“纠误”式的案例,往往更吸引学生,激发他们的兴趣,鼓励他们积极思考,效果更好。

(六) 注重实训实习

涉外秘书实务要解决的是涉外秘书“做什么”和“怎样做”等问题。所以,其教学决不能闭门造车,纸上谈兵,必须改变“述而不作”的满堂灌的传统教学法,注重实训实习。

多年来,同行们在秘书实务课程的教学,提出了各种各样的教学方法,如行动导向教学法、问题驱动教学法、情景模拟教学法、角色演练法、案例教学法、案例移植法、仿真教学法、网络教学法、群体自学法、综合实训法等等。

归纳起来,无非是案例教学法和情景模拟教学法两种基本方法,只是提法不同而已。

案例教学法是围绕一定的培训目的,把实际中真实的情景加以典型化,编成案例,供学生思考分析和决断,通过独立研究和相互讨论的方式,来提高学生的分析问题和解决问题的能力的一种教学方法。它突出体现了课程教学中的实践性、操作性,在教学互动、理论与实践相结合上有力地弥补了传统教学方法的不足,在当今世界的教育和培训中被广泛应用。

情景模拟教学法,是让学生以组为单位,在一定时间内运用所学的秘书实务知识和操作方法进行演练,演练完后,由同学对模拟中的问题分析和指正,最后由老师和专家点评。它是一种有助于学生掌握实际能力的学习方法。其操作规程如下:编写方案、分组、排练、演练、同学讨论、分析指正、老师点评。

作为应用文科中直接指导操作的实务课程,这两种教学法是必须的,同行们自觉不自觉地都在讲授中运用它们。我们应当归纳总结,提炼升华。

目录

绪论	1
第一章 办公室管理	1
第一节 办公室的种类	1
第二节 办公室的布置	7
第三节 办公室的美化	11
第二章 接打电话的艺术	15
第一节 接打电话的要领	15
第二节 处理打给上司的电话	18
第三节 用英语接打电话	20
第三章 处理邮件	28
第一节 收到邮件的处理	28
第二节 发出邮件的处理	34
第三节 电子邮件的处理	37
第四章 印章管理	42
第一节 印章的作用和种类、式样	42
第二节 印章的产生和使用	46
第三节 印章的停用、销毁和介绍信管理	50
第五章 上司工作日程安排	55
第一节 编制工作计划表	55
第二节 安排约见	61
第三节 安排涉外约见举例	64
第六章 上司商务旅行安排	70
第一节 制订商务旅行计划	70
第二节 预订、预购机票、车票	73
第三节 预订宾馆	80
第四节 商务旅行其他事宜办理	86
第七章 办理出入境事宜	92
第一节 出国手续	92
第二节 出国准备事宜	101

第三节	办理出境检查	104
第八章	接待来宾	108
第一节	接待要领	108
第二节	接待有约而来者	111
第三节	接待无约而来者	117
第四节	接待重要宾客	126
第九章	协助上司处理社交事宜	132
第一节	邀请与答复	132
第二节	赠礼、祝贺与感谢	136
第三节	其他社交活动	141
第四节	主持节目	143
第十章	举办宴请活动	146
第一节	宴请准备	146
第二节	桌次、席次的排法	148
第三节	宴请活动程序和礼仪	152
第十一章	会议服务(上)	155
第一节	会议的种类和作用	155
第二节	会前秘书工作	159
第三节	发送会议通知	166
第十二章	会议服务(下)	175
第一节	会场布置	175
第二节	会间服务	181
第三节	会间秘书的文字工作	186
第四节	会后服务	192
第十三章	协助上司谈判	197
第一节	谈判概述	197
第二节	谈判谋略	202
第三节	谈判准备过程中的秘书工作	205
第四节	谈判开始后的秘书工作	209

第十四章	文件处理和档案管理	214
第一节	“三资”企业文书档案工作概述	214
第二节	“三资”企业文件处理程序	216
第三节	“三资”企业的档案管理	221
第四节	电子文件管理	228
第十五章	沟通与协调	235
第一节	沟通概说	235
第二节	有效的沟通方法	238
第三节	协调工作概说	243
第四节	协调的原则、方法和技巧	248
第十六章	信息工作	252
第一节	信息的特征和种类	252
第二节	涉外秘书信息工作	255
第三节	信息处理程序	258
第四节	网站的信息管理	263
第十七章	调查研究	267
第一节	调查研究概说	267
第二节	涉外秘书和调查研究	271
第三节	调查方法	274
第四节	研究方法	279

第一章 办公室管理

办公室是涉外秘书的工作场所,是涉外秘书最重要的工作小环境。一个安静、整洁、实用、方便、美观、舒适的办公室,既有利于提高涉外秘书的工作效率,也有益于涉外秘书的身心健康。

办公室的美化、管理是一项具有艺术性的工作,也是涉外秘书工作管理科学化的内容之一。所以,涉外秘书应当协助上司,科学地设计布置办公室,并进行日常整理,为大家,也为自己营造一个良好的工作小环境。

第一节 办公室的种类

我们可将办公室粗略划分为传统和现代两大类型。本节着重介绍现代流行的办公室,包括格子间小办公室、各种大办公室、秘书办公室,以及它们各自的特点。

一、办公室的布局

(一) 封闭式布局(也称小办公室)

1. 传统小办公室

即将分工不同的各职能部门(如人事部、财务部)独立地安排于一间或一套房间内,组成一个个小办公室,里面敞开式地摆放若干张办公桌,各部门办公室一般集中于一栋楼内,或一层楼内。

凡与社会接触较多的部门,如收发室、传达室等,应设在人员进出的地方;综合、秘书等部门,应设在办公楼的中心地点;打字、计算机房、财务等办公室,应设在办公楼一端;关系密切的处室应相互接近。

这种模式类似于国内机关、企业办公室的布局,在我国涉外单位、国内投资比例大的“三资”企业中常见。

这种布局的优点是:有利于保持环境安静,便于实行分级管理。其缺点是:各部门之间信息沟通不及时,工作协调不够灵便,也不便于监督检查,且占用的房间多。下图为某一中型合资公司的办公室布局: