

秘秘书职业指导：德国秘书与秘书工作 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E7_A7_98_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_172299.htm 当今之世，西方发达国家有关专家都正在从各方面探讨和研究秘书科学。笔者十分称赞德国的研究专家克里萨尔，他从秘书的合理组织、心理观点等方面去着手研究提高工作效率的实用方法。该专家认为，有效地借助现代技术，只能解决信息程序问题，而在通过管理决议方面，使程序及通讯型式化则极其困难。在管理工作中，靠人的直觉直观的意志解决问题的方法，其作用迄今仍是不可忽视的。人际关系中的心理因素方面，对管理领域的工作效率，仍能够起到极大的影响。一句话，再先进的工具也代替不了人的意志，从而使人联想到《人际关系学》在秘书工作领域的重要性。该专家的这种论点，可贵之处符合实情。德国于世界二次大战后，作为战败国，国家枯萎凋零，百废待兴，但世人皆知，德国人能干肯干，其经济由复苏到崛起举世瞩目。随着经济的发展及科学技术的突飞猛进，日益需要加强行政管理，以求提高工作效率，增进社会效益。本着此原则，德国秘书工作之发展，极端注意时间，分秒必争，重又引起世人注目。（一）德国秘书的主要分类和各类秘书的工作概要 1．国务秘书 在德国，总理府设一名国务秘书，主管首都的事务，由总理直接领导。此外，还设一位议会国务秘书，负责议会院和政府之间的联系，并协助总理保持同议会的联系。政府各部，也都设有国务秘书和议会国务秘书，作为部长的助手。概而言之，议会国务秘书必须是议院议员，协助部长处理行政事务，负责部里的常务工

作，相当于某些国家的常务副部长，他有权代表该部出席内阁会议、议会、各专门委员会和从事其它各种活动。当部长因故不能任职时，他可以被委任为代理部长。至今，德国一般每个部设议会国务秘书和国务秘书一人，重要的部各设两人。国务秘书属于高级秘书，是政府高级官员的组成部分。人数虽不多，但在政府的工作中占有极其重要的地位。国务秘书一般皆具有两重身份，对国家元首或部长来讲呢，是参谋是助手，执行的是秘书职责；对下级单位来讲，他们却又是领导和指挥者。

2. 企业秘书

一般是指企业中从事秘书工作的人员，皆为企业董事长或经理的专职秘书。德国企业秘书唯一重要的原则是，要合理计划时间，合理安排工作。一般秘书的基本条件，年龄不能超过30岁，必须是中等文化程度，专业秘书训练班和英语训练班毕业，通过考试任用；再有的是从事过图书馆整编和管理工作的，能独自编写一般信息，懂英语，年龄不得超过42岁，要求其工作必须以最短的时间达到最佳效果，这也是必备的原则。此等秘书之一般工作为重新打印呈送领导者的报告，电话交谈，书写内容复杂的信函，（不得超过45分钟）同领导人座谈，向同事进行咨询，与秘书实习生进行入门座谈，准备整理书信，发出电传打字和通讯，为领导人择选材料，汇编和装订档案，皆有时间限制，不得超过规定时间。同时，阅读文件要求思维将文件分为段落，便于掌握文件内容和重点，便于拟出扼要提纲。故而企业秘书，首先要精于整理文件，来文分为立即要执行的，紧急执行的，普通公务信件和处理有一定期限的四种。关于变更重要定货人电话号码的通知；关于分配全年奖金的指示；同你号合作的企业的定期咨询；非主要订货人提

出的减价要求；邀请你公司或号领导人出席作为重要供应者的企业纪念会；关于某企业首领生病需要休假之际变更代替人的通知；有关电话洽谈重要的缩减开支方面的决定；对本公司领导人报告内容质询，秘书要立即答复，如在休假期间，假终进行；整顿七天一叠未拆开的公文；本公司领导人报告摘要手稿三天之内作好；进行关于发起组织技术装备的提案；电话中达成的协议，值本公司领导人休假，会晤问题由秘书负责；对本公司或号领导人参加的董事会重要会议计划记录事项要由秘书掌握；十分重要的是，供领导人用的资料要由秘书进行择选，以便于领导人对各种情况广泛清楚透彻了解，所以秘书的重要任务就在于择选最需要的材料。例如录用工作人员时如何交谈的指导材料，以便提高领导人在这方面之技能。企业秘书的档案室工作亦属重要，档案室文件要进行分类：企业内部规章；顾客订货信息单据；有关同行业竞争信息；生产计划；有关公司对手方面的信息；进行举办讲习班的资料；签字无讹的字样证明；有关各学院进行秘书讲习班提高技能的办法；企业史；企业工作活动图表；参观访问者的统计表册；实习生工作须知等等。若按文件重要程度及其保存时间，宜分别放置，以示其实用价值。文件可分为下列各类：不太有用的或极少用的文件；短时保存的公文；保存期明确文件（如保存到……年为止）；等待答复的公文；在……法律生效期间内保存的文件；长期保存的文件，共此六种。资料则分为：邮寄费用手册；送领导人签署的文件；办公室木器家具一览表，家具广告一览表；有关不能参与的提高技能的重要措施方面的宣传公函；号杂志；对初参加工作者的职业信息表；旅馆饭店一览表；企业于某一时

期停业的通告；董事会选举的结果；决定性的生产会议记录；半年之久的剪报；有关干部问题咨询服务信件；老常规条文；企业用的只供领导人收受、专门研究领导的过期三个月之久的专门杂志；生产上不幸事故的报告书；董事会对领导人关于必须为降低工时损耗作斗争的预告。对书籍提出如下的要求：将书籍详细订出目录卡片；将有关书籍资料正确登入卡片内；将书籍按第一个字母、按学术领域分类。秘书对书籍目录卡分类录写择选举例如下：（1）马尔特马丽亚盖尔克同瓦里切尔约希姆合著：《高等秘书学校》第4版，门什翁德阿尔巴依特出版社1960年出版，531页。内容：秘书职业；速记；打字；通讯；电话交谈；电报及电传打字报道；人际学；工作室、办公室（厅）工作；工作的合理化；内部通讯；书籍与杂志；领导人出差；会议；管理原则。（2）安涅马里、连纳尔茨著：《秘书的有效工作》费尔拉格出版社1973年版，142页。内容：秘书职业；同来访人接触；秘书行业；分配工作；电话交谈；准备开会和会议。（3）乌尔苏拉、德列克斯列尔著：《秘书减轻领导人的工作负担》维卡出版社1978年再版，183页。内容：秘书职业；秘书本人的工作；准备会议；准备出差；文件工作；速记；生产交谈特点。（4）克里斯塔亚捷著：《秘书简明手册》，第八版，1981年版，487页。内容：通信；秘书处实用方面的工作与技术方面的工作；准备会议；准备公务旅行；按期完成工作检查；提供领导人信息；组织工作的技术设备；同人联系；纵横交错计划的拟定方法。（二）德国秘书学专家对正确使用电话和书信的观点 正确使用电话和书信书写的观点分别为：1．打电话 秘书应每日尽量拨出一定时间合理用于一切必

要的电话联系。电话交谈之前，宜认真短暂准备，电话前应将认为重要之事记于纸上或将电话拟通知之事录于小册上。同他人交谈时思考好交谈目的，准备交谈信息。电话交谈时要多做记录，删去不需要的内容，记录简洁而通情达理。公务电话免除与公务无关的话语，以免浪费时间并使公务通讯工具中断。通电话时话语速度要慢，言谈要准确，免使对方再问；电话交谈时精力要集中，以免遗漏，更重要的是，将注意力集中于当时对方的精神状态，而免犯心理上的错误判断。

2、书信书写技能 德国专家认为，信之格式系属次要，可灵活运用。但当注意书写信前宜周密思考，言辞应妥当，字体要端正，这对信的写收双方皆有利。收信人职位越高，越无更多时间细观，故应写得一目了然，洞悉实质。写信前应先拟定提纲，以免遗漏；信的内容宜简短扼要，要求简短、准确、友好、礼貌；信的本质或形式皆不要重复，要符合现行的语言规范；避免虚假表示，压缩书信内容，留心勿有语法错误；书信分段，必须合乎逻辑；可以划出信中主要内容，如某些数据；可用编号表示段落，以便于收信人更快更具体地拟出函复；业务方面的叙述，只道清解决的结果，要文理通顺，要迅速涉及主题，宜贯穿主题，不偏离主题。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com