SJQU-QR-JW-033（A0）

专业课课程教学大纲（2017.6.30版）

**【秘书理论与实践】**

**【SECRETARY’s SKILLS】**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：【2030360】**

**课程学分：【4】**

**面向专业：【秘书学专业】**

**课程性质：【系级必修课、专业核心课】**

**开课院系：新闻传播学院**

**使用教材：**

**教材：《秘书理论与实践 》孙芳芳主编，浙江大学出版社， 2017年6月**

**参考书目1、《秘书实务》 杨锋主编， 中国人民大学出版社 ，2015年3月**

**2、《涉外秘书实务》杨剑宇主编 ， 华东师范大学出版社， 2013年5月**

**3、《秘书工作案例与实践》谢世洋主编 ，高等教育出版社出版， 2011年9月**

**课程网站网址：**

<https://elearning.gench.edu.cn:8443/webapps/blackboard/execute/modulepage/view?course_id=_10448_1&cmp_tab_id=_11128_1&editMode=true&mode=cpview>

**先修课程：**【 沟通与交流 2030360 4】

二、课程简介（必填项）

秘书理论与实践课程以职业岗位能力为指导思想，通过该课程的学习，使学生掌握本职业岗位必需和够用的基本理论，使学生具备文书处理与写作能力、办公室事务处理能力会议组织与服务能力和商务活动能力，实现学生“会办文、会办会、会办事”的教学目标。项目按照秘书岗位群要求，突出文秘工作的实践性环节。以情景模拟、任务驱动、工学结合为主要教学模式，通过各项目的实践训练，使学生掌握秘书工作的技能，培养职业素质，积累工作经验。

本课程的思政点：充分认识到秘书职业的特性和职责范畴，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。同时具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。

三、选课建议（必填项）

该课程适合秘书专业二、三年级学生学习。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L011 | LO111 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 | ● |
| LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 |  |
| L021 | LO211 | 能根据需要确定学习目标，并设计学习计划。 |  |
| LO212 | 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 |  |
| L031 | 辅助决策 | 收集、处理信息，调查研究，能够辅助领导确定决策目标、拟定及实施决策方案，及时向领导反馈落实情况。 |  |
| L032 | 沟通协调 | 在上下层级间有效进行信息沟通，有效传递领导的管理要求，收集基层信息、反馈给管理层。 |  |
| L033 | 商务管理 | 掌握基础的商务和管理知识。 |  |
| L034 | 办公室事务管理 | 具有办公室环境管理、接待、日常事务管理等方面的基本能力。 | ● |
| L035 | 文书拟写及处理 | 了解文书基础知识，拟写常用法定公文，拟写常用礼仪文书，拟写常用事务文书，拟写常用商务文书，处理收文与发文，管理文书等。 | ● |
| L041 | LO411 | 遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。 |  |
| LO412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 |  |
| LO413 | 爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，充分认识本专业就业岗位在社会经济中的作用和地位，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。 | ● |
| LO414 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 | ● |
| L051 | LO511 | 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 |  |
| LO512 | 有质疑精神，能有逻辑的分析与批判。 |  |
| LO513 | 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。 |  |
| LO514 | 了解行业前沿知识技术。 |  |
| L061 | LO611 | 能够根据需要进行专业文献检索。 |  |
| LO612 | 能使用合适的软件来搜集和分析所需的信息数据。 |  |
| LO613 | 能把现代信息技术融入到秘书工作各个环节。 |  |
| L071 | LO711 | 爱党爱国：了解祖国的优秀传统文化和革命历史，构建爱党爱国的理想信念。 |  |
| LO712 | 助人为乐：富于爱心，懂得感恩，具备助人为乐的品质。 |  |
| LO713 | 奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。 | ● |
| LO714 | 爱护环境：具有爱护环境的意识和与自然和谐相处的环保理念。 |  |
| L081 | L0811 | 具备外语表达沟通能力，达到本专业的要求。 |  |
| L0812 | 理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。 |  |
| L0813 | 在职业活动中具有国际视野。 |  |

五、课程目标/课程预期学习成果（必填项）（预期学习成果要可测量/能够证明）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO111 | 能够在工作中倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求，能够揣摩领导的意图 | 情景分析法 | 小组作业 |
| 2 | L034 | 具有办公室环境管理、接待、日常事务管理等方面的基本能力。 | 情景分析法 | 小组作业 |
| 3 | L035 | 了解文书基础知识，拟写常用法定公文，拟写常用礼仪文书，拟写常用事务文书，拟写常用商务文书，处理收文与发文，管理文书等。 | 情景分析法 | 作业 |
| 4 | LO412 | 能够在秘书岗位上恪守职业道德，诚实守信，尽职尽责。 | 项目任务法 | 任务完成情况 |
| 5 | LO414 | 能够进行压力管理，在繁琐事务中尽责抗压、控制情绪和调整情绪，能够灵活处理突发事件 | 项目任务法 | 任务完成情况 |
| 6 | LO713 | 能够有奉献社会的大爱责任意识，具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。 | 启发式教学、案例分析法、项目任务法 | 大作业 |

六、课程内容（必填项）

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的6种层次： (“知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在，并标明每个单元的理论课时数和实践课时数。

第一部分  秘书职业认识

第一单元 秘书工作概述（4课时）

 1、教学内容：

1．1秘书的概念、类别与职业特征

1．2秘书工作的内容、性质与作用

1．3秘书工作机构的性质、地位与职能

 2、教学要求：

知识目标：通过学习，能了解秘书的概念、类别和职业特征，掌握秘书工作的内容、性质和作用，以及秘书工作机构的性质、地位和职能等有关知识点。

技能目标：通过训练，能初步掌握如何对秘书工作进行绩效管理等技能。

 重点：对秘书相关知识的掌握。

 难点：秘书角色定位。

第二单元 秘书职业素养（4课）

 1、教学内容：

2．1秘书的思想修养与职业道德

 2．2秘书的知识与能力要求

2．3秘书的心理与性格

2．4秘书的礼仪修养与形象

 2、教学要求：

知识目标：通过学习，能了解秘书应具备的综合素质和职业素养，掌握培养这些素质的有关知识，掌握秘书形象设计的要求，了解与此相关的方式方法。

技能目标：通过训练，能掌握培养秘书综合素质与职业素养的方法和技能。

 重点：秘书综合素质（职业道德、知识、能力、形象）。

 难点：能力要求。

 第三单元 秘书职能（8课时）

1、教学内容：

3．1辅助决策

3．2督促检查

3．3协调关系

3．4保守秘密

 3．5秘书的职能环境

2、教学要求：

知识目标：通过学习，了解秘书具备的职能，认识秘书活动的任务、职责、作用，明确秘书人员的工作方向、活动范围和办事标准。

技能目标： 通过训练，掌握秘书人员在辅助政务和处理事务时应遵循的原则、方法和技巧。

重点：秘书工作的任务、职责、办事标准。

 难点：领会领导意图，出谋献策。

第二部分 秘书实务

第四单元  办公室事务管理（12课时）

 1、教学内容：

4．1办公环境维护与管理

4．2办公室日常事务管理

4．3办公效率与时间管理

2、教学要求：

知识目标：通过学习，能了解办公环境的维护与管理，电话、印信、值班和办公用品与设备等日常事务管理，以及办公效率与时间管理等有关知识点。

技能目标：通过训练，能掌握接打电话，编制值班表，填写值班记录，编写各类日程表，填写工作日志，制作约会卡等技能。

重点：日常事务管理

难点：办公效率与时间管理

第五单元 秘书接待工作（6课时）

1、教学内容：

5．1接待工作的特性、意义与原则

5．2接待工作的类型、规格与内容

5．3接待工作的流程与方法

2、教学要求：

知识目标：通过学习，能了解接待工作的特性、意义、原则、类型、规格与内容等有关知识点。

技能目标：通过训练，能掌握接待工作的流程和方法，并能在实际接待工作中运用好所学的技能与技巧。

重点：接待工作的流程和方法。

难点：接待计划、接待技巧。

第六单元  秘书办会工作（12课时）

1、教学内容：

6．1会议的要素、类型、作用

 6．2会前秘书工作

6．3会中秘书工作

6．4会后秘书工作

2、教学要求：

知识目标：通过学习，能熟知会前的计划筹备、会间的组织服务、会后的善后处理的有关知识点。

技能目标：通过训练，能掌握拟定会议预案、安排会议议程与日程、撰写会议通知、搞好会场布置、做好会议记录、拟写会议纪要等技能。

重点：会前准备、会中服务、会议善后。

 难点：拟写会议预案。

第七单元  秘书办文工作（4课时）

 1、教学内容：

7．1通用文书

 7．2商务文书

7．3文书处理

2、教学要求：

知识目标：通过学习，能熟知通用文书、专用文书、涉外商务文书的有关知识点。

技能目标：通过训练，能掌握文书撰拟、公文处理的技能，包括收文处理和发文处理的技能。

重点：文书处理。

 难点：文书撰写。

第八单元  信息与调研工作（4课时）

 1、教学内容：

8．1信息工作的特点和意义

 8．2信息工作的流程

 8．3调查研究的内容和原则

 8．4调查研究的方法、程序和步骤

2、教学要求：

知识目标：通过学习，能掌握信息的涵义、特征与分类，信息工作的特点和意义；调查研究的涵义、作用、内容、原则和类型等有关知识点。

技能目标：通过训练，能掌握信息工作的流程，调查研究的方法、程序和步骤等技能。

重点：掌握信息工作的流程。

难点：调查研究的方法。

 第九单元 沟通与协调工作（6课时）

1. 教学内容：

 9．1沟通协调的范围

 9．2协调的方法

 9．3协调艺术

 2、教学要求：

知识目标：通过学习，掌握秘书沟通协调的范围，根据不同的关系类型采用不同的方法，认识到协调艺术的重要性。

技能目标：通过训练，掌握协调方法，运用协调艺术，增强协调技能。

重点：明确协调范围。

难点：协调方法和艺术。

 第十单元 秘书与商务活动（4课时）

 1、教学内容：

10．1商务沟通的涵义和方法

 10．2商务谈判的要素、类型、程序

10．3商务宴请

2、教学要求：

知识目标：通过学习，了解掌握商务沟通的类型和方法、商务谈判的程序和谈判中的秘书工作以及组织商务活动的相关知识。

技能目标：能运用商务沟通技巧，克服沟通障碍；密切配合商务谈判做好相关工作；合理恰当地组织安排商务活动。

重点：商务谈判的程序和谈判中的秘书工作。

难点：商务活动的组织。

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验  时数 | 实验类型 | 备注 |
| 1 | 接待工作 | 接待技巧、接待礼仪等 | 8 | 综合型 |  |
| 2 | 会议组织与策划 | 会议前准备、会议中事务、会后总结工作 | 16 | 综合型 |  |
| 3 | 办公室实务管理 | 接听电话、办公设备操作等 | 8 | 综合型 |  |
|  |  |  |  |  |  |

八、评价方式与成绩（必填项）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 测验 | 30% |
| X2 | 大作业 | 30% |
| X3 | 综合考核 | 40% |
|  |  |  |

撰写人： 吴美 系主任审核签名：徐磊