秘书学本科课程教学大纲

编制人：梁振东

审定人：徐双溪

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 秘书学 | | |
| 英文 | Secretarial Science | | |
| 课程代码 | 18342050200 | | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 人力资源管理 | | 课程组负责人 |  |
| 课程组成员 |  | | | |
| 先修课程 | 管理学、组织行为学 | | | |
| 选用教材 | 胡伟，郑雅君.秘书实务.北京：北京师范大学出版社.2016 | | | |
| 参考书目 | 1.姜爽，邱旸. 秘书学（第三版）.北京：北京大学出版社.2019  2. 范立荣.现代秘书学教程（第五版）.北京：首都经贸大学出版社. 2018  3.胡利民，崔美荣.秘书的秘书 秘书实践一本通.北京：中国言实出版社.2018 | | | |
| 推荐教材 | 胡伟，郑雅君.秘书实务.北京：北京师范大学出版社.2016 | | | |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 了解秘书的工作性质和主要工作内容。掌握秘书办公环境与办公资源管理、秘书日常事务、秘书综合管理的主要工作内容和相关工作知识。 |
| 课程目标2 | 具备在秘书公关与礼仪、文字工作、文书与档案管理、会务管理与商务安排、信息与调研等方面开展秘书实务工作的综合能力。 |
| 课程目标3 | 掌握秘书岗位的职业素养和职业道德要求，具备在信访与督查、沟通与协调等方面的素质和能力，能够较好履行秘书的参谋和辅助职能 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:知识要求 | 1.1 本专业培养的学生应具备较为完备的知识结构，掌握管理学、经济学、人力资源管理基本知识，接受人力资源管理理论和研究方法的系统训练，充分掌握人力资源管理专业基础理论、基本知识。  1.2 选修哲学、心理学、科学技术、语言文字、职业发展等方面的通识性知识。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2:能力要求 | 2.3 具有较强的沟通能力、实践能力以及社会适应能力，通过课堂、文献、网络、实习实践等途径，增强理论学习能力和社会实践经验积累。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：素质要求 | 3.2 系统掌握人力资源管理专业的理论、方法及解决管理问题的专业素质。  3.3 具有较高的科学素养和人文素养；积极乐观地生活，充满责任感地工作。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 引论 | 1.掌握秘书学的学科定位  2.了解秘书学和秘书实务的研究对象  3.理解秘书学的学习和研究方法 | 1.秘书学的学科定位  2.秘书学和秘书实务的研究对象  3.秘书实务的的学习和研究方法 | 1.秘书学的学科定位  2.秘书实务的跨学科研究方法 |
| 2 | 第一章办公环境与办公资源 | 1.掌握办公布局的原则，优化办公环境  2.了解办公室安全隐患  3.理解办公用品库存相关概念  4.掌握办公资源的采购和调配利用  5.掌握常用办公设备的维护与保养 | 1.办公室布局  2.办公环境优化  3.办公环境的安全管理  4.办公用品库存控制  5.办公资源的调配利用 | 1.现代办公布局新概念  2.办工用品库存控制  3.办公资源的选购 |
| 3 | 第二章 秘书日常事务 | 1.掌握网站维护的主要项目和内容  2.正确掌握接听电话事务的程序和方法  3.了解通信联络的基本方式和注意事项  4.掌握印章、介绍信的管理方法  5.了解保密工作的内容和要求 | 1.网站维护的主要项目和内容  2.正确处理接听电话事务  3.印章的使用及管理方法  4.出行计划、行程的制作；出国手续的办理  5.印章和介绍信的使用及管理办法  6.保密工作的内容与要求  7.值班工作内容，值班表的制作方法 | 1.网站维护的主要项目和内容  2.保密工作的内容与要求  3.出国旅行手续 |
| 4 | 第三章 秘书综合管理 | 1.了解时间管理的原则，合理安排领导及秘书本人的时间  2.制作一份日程安排  3.撰写工作日志  4.合理制定目标，设定明确的方向  5.明确秘书在危机管理中的职责，并掌握相应的处置程序和方法 | 1.时间管理的一般原则  2.日程安排及工作日志的制作  3.目标管理的具体环节  4.危机管理的主要原则 | 1.时间管理的原则  2.目标设置与分解  3.秘书对危机事件的处置程序和方法 |
| 5 | 第四章 秘书公关与礼仪 | 1.了解公共关系的含义、要素和目标  2.掌握秘书公共关系的工作程序  3.理解秘书的公关意识  4.理解秘书的职业形象塑造  5.掌握秘书接待工作方案、接待准备  6.掌握秘书接待礼仪要求  7.了解公务拜访、登门慰问等礼仪要求 | 1.秘书公共关系工作的基本职能  2.秘书公共关系的工作程序  3.秘书公关意识的构成  4.秘书仪态礼仪、仪容礼仪、仪表礼仪  5.秘书接待工作方案  6.秘书交待礼仪 | 1.秘书公共关系工作程序  2.秘书公关意识构成  3.秘书职业形象塑造  4.秘书迎客、待客、送客要求 |
| 6 | 第五章 秘书文字工作 | 1.了解秘书文字工作的概念、内容和意义  2.明确秘书文字工作的特点  3.了解文稿撰拟的种类、方式和过程  4.明确秘书文稿撰拟的质量要求  5.了解文字记录的特点和种类  6.掌握秘书文字记录的方法和要求 | 1.秘书文字工作的特点  2.秘书撰拟文稿的过程  3.秘书撰拟文稿的要求  4.秘书文字记录的方法  5.秘书文字记录的要求 | 1.文稿的立纲与撰拟  2.秘书文字记录的方法 |
| 7 | 第六章 文书与档案管理 | 1.了解文书工作和档案管理的原则和要求  2.掌握发文办理程序和收文办理程序  3.了解文书保管条件，掌握文书保管程序  4.掌握文书立卷的方法和程序  5.掌握机关档案管理工作程序  6.了解电子文件的含义、种类、处理程序和方法 | 1.发文办理程序  2.收文办理程序  3.文书保管程序  4.文件级整理归档程序  5.机关档案管理工作程序  6.电子文件的处理程序和方法 | 1.收文拟办  2.文件整理归档 |
| 8 | 第七章 会务工作 | 1.理解会议分类  2.掌握会前工作要求  3.掌握会中工作要求  4.掌握会后工作要求 | 1.会议分类  2.会前准备工作  3.会中组织工作  4.会后善后工作 | 1.会议计划拟定  2.会中组织工作  3.会议纪要写作 |
| 9 | 第八章 商务活动 | 1.掌握参观考察的准备和接待工作  2.掌握庆典活动的组织工作  3.掌握商务谈判的策略和语言技巧  4.了解会见会谈的准备工作  5.了解签字仪式的准备和组织工作 | 1.参观考察的准备工作  2.商务谈判的策略  3.庆典活动的组织工作  4.会见会谈的准备工作  5.签字仪式的准备和程序 | 1.参观考察的准备工作  2.商务谈判的策略  3.会见会谈的准备工作 |
| 10 | 第九章 信息与调研 | 1.了解信息的含义，合理运用信息  2.掌握信息工作的程序，适时提供信息  3.掌握调研工作的程序，进行调查研究  4.掌握调研计划的制订方法  5.掌握调查问卷的设计方法  6.了解研究的方法 | 1.信息的含义  2.信息工作的程序  3.信息开发的方法  4.调研工作的程序  5.调研的方法  6.研究的方法 | 1.信息的开发  2.信息的反馈  3.网络调查方法  4.综合调查方法 |
| 11 | 第十章 信访与督查 | 1.了解信访及督查工作的作用  2.参照信访工作的原则与程序，做好信访工作  3.按照督查工作的原则与程序，做好督查工作 | 1.信访工作的含义  2.信访工作的原则  3.信访工作的程序  4.督查工作的原则  5.督查工作的程序 | 1.信访听证会  2.特殊信访事项的处理  3.不同督查事项的工作程序 |
| 12 | 第十一章 沟通与协调 | 1.了解秘书沟通与协调工作的内容  2.了解造成沟通障碍的原因  3.正确处理与上下级的关系  4.掌握不同关系协调的程序与方法 | 1.沟通的分类  2.沟通的障碍  3.有效沟通的方法  4.协调的内容  5.协调的方法 | 1.沟通的障碍  2.有效沟通的方法  3.协调的方法 |
| 13 | 第十二章 参谋辅助 | 1.掌握秘书参谋辅助的方式  2.理解秘书参谋辅助的原则、时机和艺术  3.了解秘书参谋辅助的流程 | 1.秘书参谋辅助的流程  2.秘书参谋辅助的原则、时机和艺术  3.秘书参谋辅助的方式 | 1.秘书参谋辅助的艺术  2.秘书参谋辅助的方式 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的**  **课程目标** |
| 1 | 引论 | 秘书学的学科定位和研究对象 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 秘书学的学习和研究方法 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2 | 第一章 办公环境与办公资源 | 第一节 办公环境概述与办公用品管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 办公资源的采购与利用 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 3 | 第二章 秘书日常事务 | 第一节 网络化办公 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 联络通信 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标  1、2 |
| 第三节 印信工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 保密工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第五节 值班工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第六节 差旅事务 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 4 | 第三章 秘书综合管理 | 第一节 时间管理 | 讲授 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 团队管理与目标管理 | 讲授 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第三节 危机管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 5 | 第四章 秘书公关与礼仪 | 第一节 公共关系工作 | 讲授 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 第二节 秘书的公关意识和职业形象 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第三节 接待工作及礼仪 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第四节 其他礼仪活动 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 6 | 第五章 秘书文字工作 | 第一节 秘书文字工作概述与文稿撰拟 | 讲授 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 文字记录 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 7 | 第六章 文书与档案管理 | 第一节 文书办理与管理 | 讲授 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 机关档案管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第三节 电子文档处理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 8 | 第七章 会务工作 | 第一节 常见会议与会前工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 会中工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第三节 会后工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 9 | 第八章 商务活动 | 第一节 参观考察 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第二节 商务活动 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第三节 庆典活动 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第四节 会见洽谈与签字仪式 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 10 | 第九章 信息与调研 | 第一节 信息工作 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第二节 调查研究工作 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 11 | 第十章 信访与督查 | 第一节 信访工作 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、3 |
| 第二节 督查工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 12 | 第十一章 沟通与协调 | 第一节 沟通工作 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第二节 协调工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |
| 13 | 第十二章 参谋辅助 | 第一节 参与辅助的原则、时机与艺术 | 讲授 | 1 | 课程目标2、3 |
| 第二节 秘书参谋辅助的方式 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标2、3 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 秘书日常事务内容，综合管理、公关与礼仪、文书与档案管理的原则与方法，会务与商务安排的注意事项 |
| 课程目标2 | 进行会务管理、商务安排、信息与调研等实务方面的工作能力 |
| 课程目标3 | 秘书信访与督查、沟通与协调、参谋辅助等方面的角色认知、核心工作内容认知，以及开展相关工作的艺术 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 10% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 30% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 60% | 笔试，包含选择、名词解释、判断、简答、论述、案例分析等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |