

秘书专业技能实训教学综述

实训教学是高职教育对学生职业技能培养的起点,是学生由学校走向职场的对接口,是培养良好职业能力和职业素质的重要平台。以秘书职业标准为导向,突出秘书应职能力,是实训教学方案设计的前提。秘书专业教学计划以全日制学习三年、实训学时“大于”理论学时为框架而设计,使秘书类专业理想化的实训教学进程安排具有可行性。

一、实训任务与目标

(一) 任务定位

高职教育是以培养“适应生产、建设、管理、服务第一线需要的高等技术应用性专门人才”为目的,是服务于经济和社会发展需要的产物。文秘实训课服务于高职高专文秘类应用人才培养目标,坚持基本理论与操作实务相结合,以核心技能培养为主线。具体教学目标定位为:“以就业为导向,以能力为本位”,培养秘书专业人员的核心技能。

(二) 实训目标

实训教学的目标是使学生熟悉文书处理程序,具有文书拟写与办公事务、会议活动管理能力;具有较强的口语表达与协调沟通能力;具有良好的逻辑思维与组织协调能力;具有向领导提供服务、信息和决策建议的能力;具有办公机具熟练操作及办公软件使用的专业技能。

二、实训内容

实训内容分为办公室事务管理、会议与活动管理、文书拟写、办公自动化四个内容模块。

三、实训形式

(一) 单项任务实训

单项任务就是为某个学习目标而设计的单项实训教学内容。每个教学目标决定了它必须同实际运用密切结合。如机上写作实训,每个文种作为一个学习目标,学生能在机上用精准的格式当堂完成一个个写作任务即可。这种方法操作起来相对不难。

(二) 专题及流程实训

专题及流程是指将两个及其以上的学习目标整合在一起进行集中训练。秘书程序性

的工作最为典型。以“办文”学习目标为例(设计工作情境模拟、角色扮演):将由“例会”形成的办公会议纪要发至下一级单位。从“秘书”受命上机拟稿开始,经“主任”审核、签发,再经秘书复核,然后秘书进行文件编辑、排版、印制,再到“办公室”完成用印、登记、分发至下一级单位,最后将该“文件”“流程”到“档案室”归档。如此逼真的工作流程实训完毕,肯定将使学生很好地掌握“会议纪要”的写作要领和复杂的“办文”技能。通过这样的专题及流程实训将学生在日常单项实训中学到的知识和技能融会贯通,甄别比较,能培养学生发现问题、分析问题和解决问题的综合能力,进而形成学生的心智技能。

(三) 秘书岗位综合技能实训

高等职业技术教育秘书专业教学体系中,最重要的一个环节就是专业岗位技能综合实训。这门实训课程不同于其他实训课程形式的关键在于不是在校内实训室完成,而是到社会岗位上即顶岗工作。该实训过程中,学生能在社会秘书岗位中完成一个个完整的、系统的、逻辑关系密切的秘书“工作流程”。学生在此任务的完成过程中体验到真实的职业氛围,这会有助于学生对将来职业生活的认知和理解,熟练掌握秘书岗位相关技能。因此,秘书岗位综合技能实训被看重的原因,一是由模拟到真实,完成秘书专业内与外多学科、相互交叉的综合性课程的融会贯通和总结;二是进行由“学生”到地地道道的“秘书”角色的转换;三是实现秘书职场经验积累由量到质变化的过程,为毕业找到理想的工作岗位奠定基础;四是不仅能够达到本届实训教学的“查缺补漏”,而且还能为下届教学设计提供有益的借鉴与参考。

(四) 专案项目实训

专案项目实训是指学生毕业前期总结性专案项目的社会实训,实训结果为拟写毕业论文、毕业设计或毕业项目报告并进行最终的汇报与答辩。毕业论文、毕业设计、毕业项目报告是高等职业技术教育秘书专业培养计划中的重要和最终环节,是实现理论教学与社会实践相结合的重要结合点。不同性质类别的专业选择不同的终结方式,例如工科类选择毕业设计,文科与理科类选择毕业论文,实践性较强的专业一般情况下选择毕业项目报告。搞好毕业论文、毕业设计、毕业项目报告教学指导工作,对于提高学生的职场综合技能与业务素质具有重要意义。

四、实训条件

(一) 实训硬件

为了提高学生的现场操作能力,使学生熟悉和适应现代化办公环境,特建立以模拟和实际操作功能为主的校内综合性实训中心和校外实训基地(社会岗位),主要与秘书专业的实训教学配套使用。

实训中心可划分为综合实训室、会议室、接待室、多媒体教室、工作办公室、总经理室、标准教室和办公区域8个部分。

(二) 实训软件

1. 实训教材及其建设。
2. 扩充性资料:推荐用书、扩充性杂志。

3. 配套实训教学文件:专业教学计划、教学大纲、单元授课计划和教学指导书。
4. 教学网络:因特网、校园局域网。

五、实施方式

根据高职高专教育特别注重实操能力培养的要求,秘书技能实训教学设计为以下四个环节并加以实施。

(一) 课堂实训

在教师的组织与指导下,由学生根据本教学单元所学的理论内容,当堂独立或集体合作完成相应的实训任务,实现理解本单元知识点和掌握本单元技能点实际操作技能的目标。

1. 实训目的:熟练掌握所学课程的某项技能。
2. 实训资料:秘书实训教材及辅助资料。
3. 实训方法:在课堂基础理论教学和随堂单元实训的基础上,专门安排相应学时,由学生独立完成。
4. 实训目标:通过训练与操作,学生能在较短时间之内适应秘书岗位的某项实际工作。

(二) 上机实训

1. 实训目的:熟练掌握办公自动化设备的操作技能,主要设备和机具有电视机、VCD机、录音机、录像机、摄像机、投影仪、计算机、打印机、复印机、传真机、碎纸机、光盘刻录机、数码相机、扫描仪、速录机、保险箱等。

2. 实训资料:办公自动化设备实训教材与辅助资料。

3. 实训方法:在单元训练的基础上,专门安排相应的学时作为独立课程开设,配备相应的实训教师,在实训中心(实训室)由学生独立或合作完成。

4. 实训目标:通过上机操作,学生能在较短时间之内掌握秘书岗位办公设备或机具的实际操作、维护及相应办公软件的应用。

(三) 情景实训

1. 实训目的:熟练掌握文秘课程的综合操作技能。

2. 实训资料:文秘类综合实训教材。

3. 实训方法:在课堂基础理论教学和随堂单元训练的基础上,专门安排一定学时作为独立课程开设,配备相应的实训教师,在模拟实训室以模拟的形式由学生独立或合作完成。

4. 实训目标:通过综合模拟实训,学生能在较短时间之内适应秘书岗位的实际工作。

(四) 社会实训

1. 实训目的:要求每位学生都要参与社会实践活动,既可“单练”,又可协作。通过收集材料、设计问卷、打电话预约,或上门拜访、整理问卷及写出调查报告,再加上顶岗工作等,能够较为深刻地理解并掌握社会实践的整个过程和实训报告的写作流程。强学力行,天道酬勤,应当肯定地说,由实训得来的知识最为宝贵。社会实训有较浓厚的职业氛围,

对培养学生职业意识、职业操守和职业情感都有潜移默化的作用,故多数专业基础课程都可安排在实训基地中进行,课堂上随时可进行单项技能的演示和训练,而实训基地的资源配置也能得到有效和充分的利用。

2. 岗位实训单位:社会实训基地或学生自己寻找的企业单位。

3. 岗位实训要求:了解实训工作单位生产经营的基本情况;掌握实训单位管理政策的选择和生产经营活动;掌握该单位秘书岗位特殊定位与要求;培养从事秘书工作的综合技能;撰写秘书实训报告。

总而言之,社会实训课程的设计与实施,目的在于使学生的综合技能得到提高,能够很快适应企业单位实际工作岗位的需要,增强学生的就业竞争力。

秘书专业教学体系

第一节 高等职业技术教育专科秘书专业教学计划

本教学计划为高等职业技术教育专科三年全日制秘书专业参考使用。

一、职业与岗位分析

（一）职业现状及发展前景

人才市场调查显示,一般情况下,国内中小私企提供的主要是内勤与文员之类文职人才岗位,国内大中企业和涉外组织用人单位提供的主要是秘书、行政助理等岗位。业内指导专家指出:由于人才类型层次差异,因而供需情况各有不同。一类是内勤和文员类岗位,只需简单的事务处理和文字操作,中专学历以上的文化水平就可以胜任,目前岗位尚未饱和的原因在于一方面学历太低且无工作经验者难于马上进入工作状态;另外,干过多年的秘书因为升至其他职位使原有岗位缺乏合适人选。另一类就是能够进行综合性工作的复合型高级秘书人才或称为行政助理、高级行政管理人员,这种类型的人才需求领域较广,且需求量较大。因此,前一类型的秘书人才可以通过自我学习、深造或职业培训即可达到专业秘书的水准,这时,参加国家秘书职业资格培训、鉴定就成为获得岗位资格准入的一个较为理想的途径。

因此,能够制约或影响秘书职业资格鉴定工作前景的,不论从社会需求还是人才自身发展来说,与之形成联动的因素有:一是进入 21 世纪,人才流动必将进入一个新的活跃时期,秘书人才也不例外;二是秘书劳动力市场化日臻成熟和进度加快;三是秘书职业培训和岗位转换需求大增;四是行政管理人员终身学习的社会性趋势。

随着我国经济和社会的全面发展,各领域各层次的从业人员的职业分工更加细化。以往单纯的管理工作需要多人分工与合作才能保证其高速和有效,领导层的决策活动已经在决策者层面上逐步与相关的信息加工处理等辅助性活动相分离。这种情况下,具有行政管理协助者性质的秘书职业已经在各个工作领域中占据重要地位和起到了至关重要的作用。秘书已经不是以往人们眼里“打杂”的单薄的角色,而是日渐成为各类企业内参与行政管理特别是办公管理的特殊人才。由此秘书的职业角色向着以管理为主转换,这就不难理解有些公司在招聘秘书时将其岗位职责描述为办公管理或助理而不直接称之为

秘书。秘书或办公管理助理岗位,不仅要求就业者具备较强的口头表达与文字表述能力、组织协调与分工合作能力、创新思维、分析判断能力,并具有熟练处理办公室事务综合工作的掌控技巧,还要有对待本职工作高度的责任感和积极主动性。

可以说,专业秘书在我国发展的时间虽然不是很长,但就在最近几年间,这个职业队伍已经相当庞大。秘书职业现已是职场上供需两旺的人才需求热点。随着社会的全面高速发展和企业竞争的日益加剧,秘书工作的重要性越来越受到重视,秘书需求空间也会越来越大。

(二) 秘书岗位群

1. 各类企业、商业、外事经济组织秘书。
2. 国家行政、党务机构秘书。

二、培养目标与专业基本要求

(一) 培养目标

秘书专业开发学生的文秘和管理技能,使其能在各类组织中积极、有效地工作;培养掌握系统的文秘和管理知识、拥有计算机应用能力和英语沟通能力、具备基本的组织管理素质的复合型、外向型秘书人才。本专业毕业生以其熟练的英语交际技能和计算机应用技能支撑其秘书的核心能力,致力于各类工商企业办公效率和效益的提高与完善。

(二) 专业基本要求

1. 热爱秘书事业,遵守党纪国法,有高尚的职业道德和文化修养。
2. 熟练掌握本专业所要求的秘书工作实务、信息、沟通、速记速录等基本操作和管理技能,特别是协助领导处理日常事务的基本技巧与技能。
3. 掌握以计算机为核心的现代化办公设备的应用,能在通用的软件平台和网络环境下进行公文处理、数据处理、语音处理、图形与图像处理、网络通信、决策支持、信息查询和行政管理。
4. 较熟练地运用英语(或另一门外语)进行商务沟通和日常交流。

三、专业技术与能力

秘书专业技术与能力结构如图 2-1 所示。

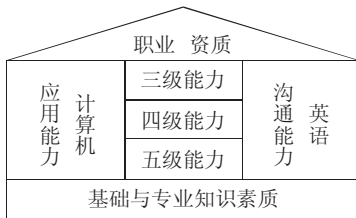


图 2-1 秘书专业技术与能力结构图

四、各级能力培养目标、教学要求和相应证书

(一) 各级能力培养目标与教学要求

1. 五级能力培养目标与教学要求

掌握前台秘书工作基础知识;能够运用秘书基本技能配合团队完成会前筹备、会中服务、客户接待、日常办公室事务管理、一般文书拟写、收发文处理;进行比较简单的文档管理等工作。

2. 四级能力培养目标与教学要求

掌握办公室秘书相关的理论知识和所要求的工作技能;能够运用秘书服务、协调与沟通技能引导团队完成会务、维护办公环境的安全,进行日常办公室事务管理;掌握具有电子信息存储功能的办公设备的使用与维护,能够对信息进行有效的管理;学会常用文书的拟写,能够正确进行收发文处理以及档案分类、鉴定和档案库管理等文档管理工作。

3. 三级能力培养目标与教学要求

掌握对办公室行政工作全面管理的方法;管理一个团队共同完成会务;掌握涉外接待与宴请的知识;能对办公环境的模式和布局做出正确选择;熟悉日常办公室事务目标与过程管理;独立进行并可指导他人进行文书拟写、收发文处理以及文档管理中的档案利用和电子档案管理工作;发挥秘书行政管理、协调与参谋的作用。

(二) 取得的资格证书

获高等职业教育秘书专业文凭和国家劳动保障部颁发的秘书职业资格证书。

五、教学进程

(一) 学历

三年制秘书专业学历如表 2-1 所示。

表 2-1 学历表

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
一	V				←	≡	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	▲	×
二	←	←	←	←	←	←	←	←	←	≡	←	←	←	←	←	←	▲	▲	/	×	×
三	←	←	←	←	←	≡	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	▲	▲	/	×	×
四	←	←	←	←	←	←	←	←	←	≡	←	←	←	←	←	←	▲	▲	/	×	×
五	←	←	←	←	←	≡	←	←	←	←	←	←	/	▲	▲	▲	▲	▲	▲	×	×
六	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	∞	∞	∞	∞	∞	V	=	=	=		

符号说明: V 入学、毕业教育, || 军训, ← 理论教学, = 机动, × 考试, ○ 毕业实习, ▲ 实训, △ 实习, + 劳动, ∞ 毕业设计, ≡ 假期, / 考试机动各半周。

(二) 理论教学进程

秘书专业理论教学进程见表 2-2。

表 2-2 理论教学进程表

专业能力	序号	课 程 名 称	学时	学时分配		学年及学期分配					
				理论教学	实践教学	第一学年		第二学年		第三学年	
						一学期 14周	二学期 15周	三学期 15周	四学期 15周	五学期 12周	六学期 10周
						周学时数/教学周数					
基本素质课程	01	军事理论	36	36	0	12/3					
	02	思想道德修养	48	48	0					4/12	
	03	体育	59	0	59	1/14	1/15	1/15	1/15		
	04	毛泽东思想概论	42	42	0	3/14					
	05	邓小平理论和“三个代表”	45	45	0						9/5
	06	管理数学(概率与统计)	56	56	0	4/14					
	07	大学语文	90	45	45		3/15	3/15			
专业能力课程	08	管理学原理	30	15	15		2/15				
	09	经济学基础	42	30	12	3/14					
	10	英语精读/听力	354	228	126	6/14	6/15	6/15	6/15		
	11	计算机应用	165	65	100		4/15	5/15	2/15		
	12	秘书心理行为	28	20	8	2/14					
	13	秘书应用写作实务	58	30	28	2/14	2/15				
	14	秘书办公室工作实务	45	20	25		3/15				
	15	秘书公关实务	30	15	15			2/15			
	16	礼仪与情商	30	15	15			2/15			
	17	秘书办公自动化实务	60	30	30			2/15	2/15		
	18	秘书会议活动实务	60	40	20				4/15		
	19	人力资源管理	30	20	10				2/15		
	20	信息管理实务	30	15	15				2/15		
	21	中外秘书比较	30	20	10				2/15		
	22	电子商务与营销	30	20	10				2/15		
	23	秘书英语	48	20	26					4/12	
	24	综合秘书实务(考证)	60	30	30					5/12	
	25	法律与法规	36	20	16					3/12	
	26	财税金融常识	36	20	16					3/12	
	27	企业行政管理(NVQ)	36	20	16					3/12	
选修课	28	演讲与口才	28	0	0	2/14					
	29	秘书职业形象设计	30	0	0		2/15				
	30	社会学基础	30	0	0			2/15			
合 计			1 702	965	647	23/14	23/15	23/15	23/15	22/12	9/5

六、相关条件

成立专业建设指导委员会,并建立校内外相关实训、实习基地,以促进专业建设和发展。各校可根据实际情况,参考表 2-3 和表 2-4 制定相关文件。

表 2-3 专业建设指导委员会成员表

序号	姓 名	工作单位	职务与职称	专业委员会职务
1				
2				
3				
3				
4				
5				
6				
7				

表 2-4 校内外实训、实习基地安排表

序号	实训、实习基地名称	实训、实习项目名称	开设学期	所需基本条件
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

（三）专业带头人简要情况

（略）

七、其他需要说明的问题

为体现高等职业技术教育特色,本专业要求学生在毕业时取得秘书国家职业资格认证三级标准,即秘书国家职业资格高级证书,特设第五学期为考证学期,结合国家职业资格鉴定要求安排课程。要求教师合理安排理论知识与专业技能实训比例,务必使理论授课与技能实训双向同时进行;采用《秘书国家职业资格培训教材》,授课总时数为 60 学时;第五学期第 1~12 周内完成授课;第 13 周为机动周,组织学生准备参加秘书国家职业资格鉴定考试;第 14~19 周进行秘书岗位综合技能实训;第 20~21 周为机动周,可安排学生完成秘书岗位综合技能实训作业或为第六学期毕业实习做好一切准备。

第二节 秘书专业实训教学方案

秘书专业实训教学方案要充分体现能力本位的职业教育教学思想的两项基本原则,即行为导向原则和职业性原则。这两项原则为注重职业经验的直接获取和职业能力的实践培养。

本书设计了两套秘书专业实训教学方案可供选择。第一套方案见表 2-5,第二套方

案见表 2-6 和表 2-7。

表 2-5 秘书专业技能第一至第六学期实训教学方案

序号	课 程 名 称	内容及要求	计划学时	计划周数	计划学期	地 点	条 件
1	事务管理技能	日常程序性事务、协助领导决策、服务	30	1	1	校内实训室 校外实训基地	软硬件
2	文书拟写与处理技能	通用公文、事务文书、商务文书	30	1	2	校内实训室 校外实训基地	软硬件
3	会议活动管理技能	会前筹备、会中服务、会后落实、操办活动	30	1	2	校内实训室 校外实训基地	软硬件
4	社会调查报告	社会调查(社会焦点、热点问题)	第一学年			社会商业企业	交通
5	速记与速录	速记符号、计算机速记、速录机操作	30	1	3	办公实训室	软硬件
6	商务调研	市场	30	1	3	工作地	交通
7	秘书专题技能	秘书办文、办会(活动)、办事专项技能	30	1	4	办公实训室	软硬件
8	办公自动化技能	打印、复印、传真、扫描、录像、摄像、刻录、投影、碎纸、订书、速录、投影	30	1	4	现代办公实训中心	软硬件
9	市场调查报告	市场调查报告(经济、商务)	第二学年			社会、市场	交通
10	信息技能(文字、电子)	采集、处理、利用文档一体化	30	1	5	办公实训室、机房	软硬件
11	秘书岗位综合技能实训	社会秘书岗位	180	6	5	商业企业	交通
12	毕业项目实习	专案项目	300	10	6	工作地、机房	交通
13	毕业项目报告	毕业项目报告 毕业论文 毕业设计 拟写与答辩	第三学年 (第 11~15 周)			校内	文印
14	毕业教育	就业教育	第 16 周			校内	交通
总 计			720 学时				

表 2-6 秘书专业技能第一至第五学期实训教学方案

序号	课 程 名 称	内容及要求	计划学时	计划周数	计划学期	地 点	条 件
1	事务管理技能	日常程序性事务、协助领导决策、服务	30	1	1	校内实训室 校外实训基地	软硬件
2	文书拟写与处理技能	通用公文、事务文书、商务文书	30	1	2	校内实训室 校外实训基地	软硬件
3	会议活动管理技能	会前筹备、会中服务、会后落实、操办活动	30	1	2	校内实训室 校外实训基地	软硬件