

# 管理文秘课程的教学思考

杜晓霞

青岛农业大学人文社会科学学院 山东 青岛 266109

**[摘要]**管理文秘教学面临诸多困境,学生对课程及秘书工作存在认知误区;教学所需的实训室、实验室等硬件设施严重不足;缺乏富有时代特色的高品质教材;课程教学手段落后;师资力量薄弱。提高管理文秘的教学效果,要提升学生对课程及文秘职业的认同感;收集现实生活中有关管理文秘工作的典型案例,适当引入到教学活动中;采用问题讨论、事例分析等多种教学手段,提高学生的学习兴趣。

**[关键词]**管理文秘;教学;思考

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.074

管理文秘是一门实践性应用性很强的课程,是公共事业管理专业的必修课。通过学习,使学生从理论和实践上掌握现代秘书必备的知识技能,缩短社会适应期,成为符合社会需要的合格的秘书。该课程理论性不强,易学易懂,但要真正把书本知识内化为专业素养和能力,必须通过实训操作、实践锻炼,这一环节要依托秘书实训室、实验室完成,但现实是相当一部分高校这部分硬件设施不足,甚至完全不具备,这就使教学效果大打折扣。怎样发挥主观能动性,在现有资源条件下,提高管理文秘课程的教学效果,是需要我们认真思考、探索的问题。

## 一、管理文秘课程的教学困境

### 1、学生对管理文秘课程及管理文秘工作存在认知误区

管理文秘在课程设置上虽然是公共事业管理专业的必修课,但开设的主要目的还是让学生正确认知管理文秘工作,掌握管理文秘工作的知识技能,拓宽未来的就业渠道。笔者所在高校是一所省属二本农科院校,多数学生把考研深造作为学习努力的目标,而该课程基本上与考研无关,所以从思想上不够重视。另外,很多学生不了解管理文秘工作,不了解秘书职业,有限的一点感性认识也是源于电影、电视剧、小说等文艺作品,而这其中传递的也多是负面信息,于是形成刻板印象,管理文秘工作就是干一些迎来送往、端茶送水、接听电话、收发邮件的杂事,一学就会;管理文秘课程也没什么深奥难懂的理论,一看就懂。这种对管理文秘课程、管理文秘工作的认识偏差,直接影响了学生的学习积极性,影响了教学效果。

### 2、教学所需的实训室、实验室等硬件设施严重不足

管理文秘是实践性应用性很强的课程,内容包括理论和实务两部分,理论部分相对于理论性强的课程也比较浅显,不需要过多的思辨性理解,更多的是要学习管理文秘工作中一些规范行为,养成规范的行为习惯,掌握工作方法和技能。这就必须要有实训室、实验室等硬件设施作支撑,对实务中的接待、档案管理、会务、办公自动化设备操作、文书处理等内容进行实训,培养学生的动手操作能力。但是由于种种原因,很多学校对秘书实训室、实验室建设资金投入有限,秘书实验基地的缺失,使得管理文秘的实务教学内容不能有效开展落实,往往都是课堂讲授,再通过案例分析、情景模拟等手段让学生练习一下,效果也只是停留在对相关

知识的感性认识上,很难把这种知识和技能迁移到实际工作中,内化成能力去解决问题。

### 3、缺乏富有时代特色的高品质教材

管理文秘自2001年被教育部列为公共管理类的专业必修课,很长一段时间都没有自己的教材,借用秘书学、秘书学概论等教材,至今20多年过去了,虽然有了自己的教材,但数量寥寥,有限的几个版本还普遍存在理论不成体系、体例陈旧、内容空泛、与时代脱节的问题,引用案例也多以党政机关的管理文秘工作内容为主。现代社会管理文秘工作已经走向社会化、职业化,仍然从官职化时代的视角来审视研究现代管理文秘工作,显然是跟不上时代的发展了。

### 3、课程教学方法手段落后

管理文秘课程内容包括理论和实务,理论部分理论性不强,学习难度也不大,学生很容易理解,正因为这一特点,学生对理论的学习理解容易浮于表面,不做深入的探究思考,教师在教学中只以“讲”为主要手段的教学方式,很容易使学生厌学,课堂上经常是老师滔滔不绝,学生们昏睡或玩手机。笔者任教的学校虽然也积极提倡使用多媒体等现代化教学手段进行教学,但是受教学条件等硬件设施的限制,很难满足所有课程的教学需求,特别是像管理文秘一类的小班理论课,很难申请到优质的多媒体教学资源,很多教学内容无法得到充分有效的展示,直接影响了教学效果。

### 4、师资力量薄弱

我国秘书教育起步比较晚,至今开设秘书专业硕士点的高校屈指可数,培养出来的有限的秘书专业人才,也大多流向党政机关、大型企事业单位。高校很难招聘到秘书专业科班出身的师资。笔者所在二本农科院校至今没有一位秘书专业知识背景的科班出身教师,大多是中文、历史、管理等其他相关专业教师转行而来。这些转行教师虽然学历层次高,理论水平高,基础扎实,学习迁移能力强,但毕竟专业知识背景有差异,最关键的是他们大多不愿意离开自己的本专业,很难潜心做相关的研究。另外,管理文秘课程实践性、应用性很强,需要有丰富的管理秘书实践工作经验来激活课堂,这更是目前该课程教师的短板,直接影响着管理文秘人才培养的质量。

## 二、提高管理文秘课程教学效果的途径

### 1、帮助学生正确认知管理文秘课程和管理文秘工作

管理文秘课程一般安排在大学阶段的第五学期,此时学生已进入高年级,非常关注未来就业问题,抓住他们的这一心理需求,向他们介绍管理文秘课程,突出其应用性、注重提高个人能力的特点,通过具体的管理文秘工作实例,让他们了解管理文秘工作的特点,那就是管理属性日益增强,工作所需的知识、技能涵盖了社会上一般管理岗位所需的知识技能。让学生对管理文秘课程及管理文秘工作充满信心和期待,纠正他们对该课程及秘书工作的认知误区,激发学生的学习热情。

2、运用灵活多样的教学方法、手段提高学生的学习兴趣。

管理文秘课程,字面意思容易理解,但是要让学生真正理解并参透,必须结合实例分析、实训操作、实践体验,才可能产生知识迁移。但是由于师资的先天不足,缺乏专业知识背景和实践经验,很容易使课堂教学流于枯燥乏味,学生提不起学习兴趣。如何弥补不足改变这种现象?教师除了要求自己充电学习,提高专业素质外,还要在教学方法和手段上下功夫,采用灵活多样的教学方法来提高学生的学习兴趣,进而提高教学效果。具体做法:

首先,注意收集日常生活中的管理文秘工作实例,引入到教学活动中,不仅有助于学生理解枯燥乏味的理论,还能活跃课堂,提高学生的学习兴趣。比如,关于秘书的素养问题,道德素养、知识素养、能力素养,仅从理论上干巴巴地罗列几条,学生不会有很深刻的印象,更不会有深入的思考。但是,如果能把学生不熟悉的管理文秘工作实例渗透进去的话,效果就不一样了。笔者在讲这部分内容时,从电视剧《蜗居》中选择了几个视频片段,可以从不同方面体现秘书的素养,学生看时就很认真,看后自己就提出了问题,剧中市长秘书宋思明,从知识素养层面上、能力素养层面上,是一个怎样的秘书?从职业道德层面上看,他是合格的秘书吗?他的综合素养怎么样?秘书的各种素养最重要的是什么?课堂一下子活跃起来,根据秘书的素养理论,结合播出的内容,学生们展开了热烈的讨论,教学效果很好。这样的教学形式不仅能化解理论教学的枯燥,而且使学生加深了对理论的理解,印象深刻。讲解秘书工作被动性特点、分析如何在被动中求主动的内容,纳入日常收集的管理文秘工作实例:秘书接到领导的同学邀请领导一起探望生病老师的电话后;秘书得到需要领导参加某会议的信息后;领导询问即将来访客人情况后等等,引导学生讨论思考,让学生明白,管理文秘工作有被动的特征,但不意味着工作中就只能被动地等,只做“传声筒”、“应声虫”是不能成为合格的秘书的。秘书要明确自己的职责范围,根据领导的需要,主动地先想先行,提前做好准备,才不会让服务对象失望。

管理文秘教学中,根据需要增加这样一些工作实例,使课堂教学更贴近管理文秘工作实际,有利于学生将来的角色转换,很快适应社会,同时也能激发学生的学习兴趣,提高

教学效果。

其次,在积累了丰富的秘书工作实例的基础上,采用灵活多样的教学方法。课堂讨论是管理文秘课堂上经常使用的方法。传统的讲授法是老师台上讲,学生台下听,缺乏讨论互动。讨论式教学是从老师的“独白”变成了教师和学生之间的“对话”,从“一人言”变成了“群言”,老师和学生共同讨论。首先把全班同学以寝室为单位分成几个小组,每个小组推荐一个组长,老师提出问题后,以小组为单位分别讨论,然后各小组代表发言,教师根据大家的意见进行归纳总结。当然,讨论式教学对教师提出了更高的要求:问题的选择提出;如何引导学生积极参与;讨论过程中如何把握“收”“放”问题等等,必须提前做好充分的准备。

根据管理文秘课程内容的特点,不是简单地把相关理论告诉学生,而是通过收集的经过典型化处理的案例提供给学生,通过对案例的梳理研究分析,学习管理文秘工作理论,获得相关知识,提高分析解决实际问题的能力。一、我国粮食进入市场后粮价上调;二、今年几个粮食输出大国均遭自然灾害;三、本厂工业用粮产区今年遭受水灾;四、以食品加工和酿酒为产业的小微企业发展很快,都以粮食为原料。在管理文秘教学实践中,笔者对教学过程中遇到的问题,进行了一些尝试探索,虽然一些问题暂时自身还难以解决,例如教材质量、教学硬件设施、师资现状等等,但总体上有一定的效果,有效地激发了学生的学习兴趣,对提高学生管理文秘工作的认知度,培养他们的职业精神,起到了很好的促进作用。

#### 参考文献

- [1]王守福.《文秘工作案例与分析》 高等教育出版社,2009年8月第2版
  - [2]杨剑宇;赵步阳;程洪亮.《秘书信息工作》 华东师范大学出版社,2016年10月版
  - [3]方宜;何智蕴.《管理文秘理论与实践》 科学出版社,2021年1月第2版
  - [4]徐硕强.《管理文秘》 科学出版社,2020年2月第2版
  - [5]陆瑜芳.《秘书学概论》 复旦大学出版社,2019年6月第3版
  - [6]何卫平.关于“seminar”方式的意义——兼谈德国大学文科教学中解释学与辩证法的传统[J].《高等教育研究》2011.4
  - [7]黄俊林.文书学和秘书学教学方法初探[J].《秘书》1997.10
  - [8]周莉.化学教学中如何进行审美教育[J].《中国成人教育》2000.6
- 作者简介:  
杜晓霞,1963.09,女,汉族,河南商丘人,本科,青岛农业大学、副教授,研究方向:秘书教育和研究。