**《管理文秘与公关礼仪》课程教学大纲**

**一、课程简介**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程中文名** | **管理文秘与公关礼仪** | | | | | | |
| **课程英文名** | Secretary Science Management and Etiquette of Public Relations | | | | **双语授课** | | □是 R否 |
| **课程代码** | **28114023** | **课程学分** | **2** | **总学时数** | | 32（含实践0） | |
| **课程类别** | □通识教育课程  □公共基础课程  R专业教育课程  □综合实践课程  □教师教育课程 | **课程性质** | R必修  □选修  □其他 | **课程形态** | | □线上  ☑线下  □线上线下混合式  □社会实践  □虚拟仿真实验教学 | |
| **考核方式** | □闭卷 □开卷 □课程论文 ☑课程作品 ☑汇报展示 □报告  R课堂表现 □阶段性测试 R平时作业 □其他 （可多选） | | | | | | |
| **开课学院** | 管理学院 | | **开课**  **系(教研室)** | 公共管理系 | | | |
| **面向专业** | 公共事业管理 | | **开课学期** | 第2学期 | | | |
| **课程负责人** | 朱赠羽 | | **审核人** | ��� | | | |
| **先修课程** | 管理学原理、社会学概论、公共管理学 | | | | | | |
| **后续课程** | 演讲与口才 | | | | | | |
| **选用教材** | 熊卫平. 《现代公关礼仪》（第四版）[M]. 北京：高等教育出版社,2020. | | | | | | |
| **参考书目** | 赵英.《现代公关礼仪教程》（第1版）[M]. 北京：清华大学出版社，2016.  白巍.《公关礼仪》[M]. 北京：中国经济出版社，2008.  李元.《礼仪训练》[M]. 武汉：华中理工大学出版社，1999.  何修猛. 《公关实务教程》[M]. 上海：复旦大学出版社，2000. | | | | | | |
| **课程资源** | <https://eol.shzu.edu.cn/meol/jpk/course/layout/lesson/index.jsp?courseId=41562>  <https://higher.cq.smartedu.cn/lib/detail?id=109> | | | | | | |
| **课程简介** | 《管理文秘与公共关系》课程是为大一学生开设的专业课，它涉及管理学、秘书学、公共关系学三大学科的诸多内容。该课程是一门来自实践并将最终运用于实践的综合性应用课程，注重实践是本门课程与其它理论性课程不同的教学主旨。该课程所阐述的内容，包括两大部分。第一部分即理论篇，主要介绍秘书及秘书工作的概念、特点、作用、规律等基本理论；第二部分即实务篇，主要介绍秘书工作的具体内容及其要求。通过对本课程的学习，使大家能够对秘书工作的性质、职能、地位、作用等有一个系统的了解，并为从事秘书工作的人员提供有效的“技术”指导和智力支持。 | | | | | | |

**二、课程目标**

构建知识传授、能力培养、价值塑造“三位一体”的教学目标，掌握如何处理好组织和组织、组织和个人、个人与个人之间人际关系的礼仪程序和形式的能力。既能提高学生文化礼仪素养，又是学生步入社会、适应社会提高办事能力，搞好公共关系的“通行证”。学生应该掌握公共关系工作的基本工作程序，掌握一般的社交礼仪规范。有意识地培养自己这方面的素质和能力，为今后的职业生涯打下良好的基础。

**表 1 课程目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体课程目标** |
| **课程目标 1** | 知识目标：应具备认真、严谨的学习态度和高度的思想认识；具备良好的礼仪修养素质和高度的责任心、同情心、爱心和团结协作精神；培养对美的认识以及提高美的标准；具有在日常学习生活中将礼仪学以致用的应用能力，能够提高社会交际能力。 |
| **课程目标 2** | 能力目标：理解公共关系的基本职能之一为塑造良好的组织形象，个人形象就是组织形象的基本要求，理解管理文秘所涉及内容“重于做”而非“重于知”，通过理论知识实践学习，具有为自己设计一份行之有效的礼仪修养培养计划的能力，能够掌握公共关系工作的基本工作程序，掌握一般的社交礼仪规范。 |
| **课程目标** 3 | 素养目标：培养学生团队思考、深入交流，完成学习任务的能力；培养学生集体主义意识、集体主义荣辱观，将个人形象与集体形象的塑造紧密结合。 |
| **课程目标 4** | 终身学习：良好的礼仪是适应新生活工作环境的必备条件，能够有意识地提高自身在礼仪方面的素养和能力，增强礼仪修养培养重要性的意识，不断充实自我，为职业生涯打下良好基础。 |

**表2-1 课程目标与毕业要求对应关系**

| **毕业要求** | **指标点** | **课程目标** |
| --- | --- | --- |
| **毕业要求2：基础素养**【M】 | 2.1 具备认真、严谨的学习态度和高度的思想认识。 | 1 |
| 2.2 具备良好的礼仪修养素质和高度的责任心、同情心、爱心和团结协作精神。 | 1 |
| 2.3 具有在日常学习生活中将礼仪学以致用的应用能力，能够提高社会交际能力。 | 1 |
| **毕业要求4：核心素养**【H】 | 4.1 理解公共关系基本职能之一为塑造良好的组织形象，个人形象就是组织形象的基本要求。 | 2 |
| 4.2 理解管理文秘所涉及内容“重于做”而非“重于知”。 | 2 |
| **毕业要求5: 专业素养【M】** | 5.1 具有为自己设计一份行之有效的礼仪修养培养计划的能力。 | 2 |
| 5.2 能够掌握公共关系工作的基本工作程序，掌握一般的社交礼仪规范。 | 2 |
| **毕业要求6：沟通协作**【H】 | 6.1 培养学生团队思考、深入交流，完成学习任务的能力。 | 3 |
| 6.2 培养学生集体主义意识、集体主义荣辱观，将个人形象与集体形象的塑造紧密结合。 | 3 |
| **毕业要求8: 终身学习【M】** | 8.1 能够有意识地提高自身在礼仪方面的素养和能力。 | 4 |
| 8.2 增强礼仪修养培养重要性的意识，不断充实自我，为职业生涯打下良好基础。 | 4 |

**三、课程学习内容与方法**

**（一）理论学习内容及要求**

**表3-1 课程目标、学习内容和教学方法对应关系**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程模块** | **学习内容** | **课程目标** | **学习重点难点** | **教学方法** | **学时** |
| 1 | 管理文秘概述 | 1.管理文秘的内涵、工作内容 | 课程目标1 | 重点：  1.管理文秘的内涵  2.管理和文秘的关系 | 案例教学  讨论交流 | 4 |
| 2.管理和文秘的关系 | 课程目标1 |
| 3.新时期文秘工作的转变 | 课程目标4 |
| 2 | 管理文秘人员的素质要求 | 1.角色定位与专业要求 | 课程目标1 | 重点：  1.管理文秘的角色定位  2.管理文秘人员的办公礼仪 | 情境模拟  讨论交流 | 8 |
| 2.管理文秘人员的职业形象 | 课程目标2 |
| 3.管理文秘人员的办公礼仪 | 课程目标2 |
| 3 | 辅助决策与信息管理 | 1.辅助决策路径、决策实施与监控 | 课程目标2 | 重点：  1.辅助决策含义及特点、原则  2.信息的收集与传递  难点：  1.辅助决策路径及体现方式  2.信息整理、信息的保存与保密 | 案例教学  讨论交流 | 4 |
| 2.信息的收集、传递与整理 | 课程目标2 |
| 3.信息的保存与保密 | 课程目标1 |
| 4 | 公关管理 | 1.公关事务管理 | 课程目标2 | 重点：  公关日常工作与专题活动  难点：  秘书的公关意识、危机公关管理 | 情境模拟  案例教学  讨论交流 | 8 |
| 2.沟通协调管理 | 课程目标3 |
| 3.危机公关管理 | 课程目标2 |
| 5 | 会议管理、办公事务管理 | 1.会议准备、会时工作、会后工作 | 课程目标3 | 重点：  1.会场布置原则  2.日常接待、涉外接待 | 情境模拟  讨论交流 | 4 |
| 2.接待与宴请管理 | 课程目标2 |
| 3.日程安排管理 | 课程目标2 |
| 6 | 新媒体与管理文秘 | 1.新媒体的界定及其主要特征 | 课程目标4 | 重点：  1.新媒体时代的传播特点  2.新媒体平台对文秘人员的要求  难点：  1.信息化时代的新媒体、  2.新媒体平台下文秘工作的转变 | 案例教学  讨论交流 | 4 |
| 2.新媒体平台下管理文秘工作转变 | 课程目标4 |
| 3.新媒体平台下对管理文秘的要求 | 课程目标4 |
| 4.新媒体环境下文秘的信息素养培养 | 课程目标4 |

## 四、课程考核

**（一）考核内容与考核方式**

**表4-2 课程目标、考核内容与考核方式对应关系**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** | **所属**  **学习模块/项目** | **考核占比** | **考核方式** |
| 课程  目标 1 | 1.管理文秘的内涵、工作内容 | 学习模块1 | 6% | 1.课堂讨论  2.期末考核 |
| 2.管理和文秘的关系 | 学习模块1 |
| 3.角色定位与专业要求 | 学习模块1 |
| 4.信息的保存与保密 | 学习模块3 |
| 课程  目标 2 | 1.管理文秘人员的职业形象 | 学习模块2 | 14% | 1.课堂讨论  2.期末考核 |
| 2.管理文秘人员的办公礼仪 | 学习模块2 |
| 3.辅助决策路径、决策实施与监控 | 学习模块3 |
| 4.信息的收集、传递与整理 | 学习模块3 |
| 5.公关事务管理 | 学习模块4 |
| 6.危机公关管理 | 学习模块4 |
| 7.会议准备、会时工作、会后工作 | 学习模块5 |
| 8.接待与宴请管理 | 学习模块5 |
| 9.日程安排管理 | 学习模块5 |
| 课程  目标 3 | 1.沟通协调管理 | 学习模块2 | 42% | 1.课堂讨论  2.期末考核 |
| 2.会议准备、会时工作、会后工作 | 学习模块5 |
| 课程  目标 4 | 1.新时期文秘工作的转变 | 学习模块1 | 8% | 1.课堂讨论  2.期末考核 |
| 2.新媒体的界定及其主要特征 | 学习模块6 |
| 3.新媒体平台下管理文秘工作转变 | 学习模块6 |
| 4.新媒体平台下对管理文秘的要求 | 学习模块6 |
| 5.新媒体环境下文秘的信息素养培养 | 学习模块6 |

**表4-2 课程目标与考核方式矩阵关系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  目标 | 考核方式 | | | | 考核占比 |
| 期末考试成绩比例60% | 课堂表现成绩比例16% | 平时作业成绩比例16% | 考勤成绩比例8% |
| 课程目标1 | 50% | 40% | 40% | 40% | 46% |
| 课程目标2 | 30% | 40% | 50% | 30% | 34.8% |
| 课程目标3 | 10% | 10% | 5% | 15% | 9.7% |
| 课程目标4 | 10% | 10% | 5% | 15% | 9.7% |

说明：课堂测试、小组活动、课堂讨论成绩是合并到课堂表现和平时作业中进行考核的。

## （二）成绩评定

**1.平时成绩评定**

**（1）课堂表现（40分）**：通过学生在课堂上的表现情况：学习态度、发言与提问情况等，来评价学生相关的能力。

**（2）小组活动和平时作业完成情况（40分）**：围绕课程的学习目标进行作业的设计，通过习题强化学生对相关知识和方法的理解和掌握。平时作业和测试主要根据雨课堂中要求学生完成的小组作业得到的成绩为准。学生收集资料能力，研究设计能力，解决实际问题能力和合作研究能力：主要是通过学生以小组方式进行公共关系问题调查、界定，政策方案制定、政策建议撰写，政策评估等几个方面活动，考察学生对相关公共政策知识和能力的掌握、应用情况。

**（3）课堂考勤（20分）**：考察学生出勤、请假、迟到早退等情况，主要以学习通记录为依据。

**2.****期末成绩评定**

课终考核主要考察学生对《管理文秘》的基本理论、知识和方法的理解与运用等。考核方式为闭卷考试。要求学生掌握基本概念、知识和方法，以及运用其分析、解决相关问题的能力。

**3.总成绩评定**

总成绩（100%）=平时成绩（60%）+期末成绩（40%）。

## （三）评分标准

课程考核方式中涉及到平时成绩的评分标准，评分依据见“平时成绩评定”部分。期末成绩评定以期末闭卷考试试卷参考答案及评分细则为准。

## 五、其它说明

本课程大纲依据2023版公共事业管理专业人才培养方案，由管理学院公共管理教研室讨论制定，管理学院教学工作委员会审定，教务处审核批准，自2023级开始执行。