

高职《秘书实务》课程改革浅析

王 慧 李亚伦 陈汝凤

佛山职业技术学院，中国·广东 佛山 528137

【摘要】本文结合当前人工智能背景下企业秘书岗位能力需求特点对高职《秘书实务》课程教学中现存的问题进行了分析，并在此基础上提出了课程改革的几点建议。

【关键词】高职；秘书实务；课程改革

《秘书实务》是高职院校管理类专业一门以秘书职业岗位基本知识和技能为主要内容的专业课程。该课程旨在使学生掌握秘书工作的基本职责、工作流程、职业素养等，使其具备良好的自我管理能力、文字处理能力、人员沟通合作能力、组织协调能力等，以为学生步入社会从事秘书工作奠定基础。

然而，随着目前人工智能技术的快速发展，社会和企业对于秘书这一岗位的要求也在不断发生变化，传统的授课内容与方式已经不再适应当前社会的实际需求，秘书实务课程的教学改革已经是势在必行。

1 人工智能背景下企业秘书岗位能力需求特点

1. 熟练掌握人工智能办公工具：企业秘书需要运用各类办公软件，如文字处理软件、表格制作软件、演示文稿软件等，快速准确撰写、编辑各类商务文件、报告、邮件，利用表格软件进行数据的整理、分析和统计等。现时代要求秘书能在此基础上能熟练掌握人工智能相关的办公辅助工具，如运用智能语音识别软件进行会议记录、文件转录，利用智能翻译工具处理多语言文件和沟通，使用智能文件管理系统进行文件的分类、存储和检索等，以提高工作效率和准确性。

2. 信息收集与数据分析能力：能够运用各种渠道和工具，广泛收集与企业相关的内外部信息，包括市场动态、行业趋势、竞争对手情况、政策法规等，并且要具备从海量信息中筛选出有价值信息的能力；掌握基本的数据分析方法和工具，对收集到的信息进行深入分析，为企业领导提供准确、有洞察力的信息支持和决策建议。比如，通过对销售数据、市场调研数据的分析，为企业的市场策略、产品研发等提供参考依据。

3. 持续学习与创新能力：保持学习的热情和积极性，不断更新自己的知识技能，除了专业知识的学习，还需要关注行业动态、技术发展等方面的信息，拓宽自己的视野和思维方式。同时要快速学习和掌握人工智能新技术新方法，并在此基础上不断探索和创新工作方式和方法，如利用人工智能

技术优化会议组织流程、文件处理流程、提供活动决策方案等，不断提升秘书工作质量与效率。

4. 适应挑战与解决问题的能力：在实际工作中，秘书难免会遇到各种各样的问题和挑战，这就要求秘书能够快速适应诸如变化的人工智能新技术等环境，灵活应对各种新出现的挑战与任务，具备较强的环境适应能力。同时，秘书还要具备快速应变、解决问题的能力。例如，在领导临时安排紧急任务或遇到突发事件时，能够不掉链子，迅速做出反应，妥善进行处理和安排。

5. 出色的沟通协调能力：秘书本职工作一方面要与企业内部各部门、各级员工保持良好的沟通，及时传达领导的指示和要求，协调各部门之间的工作，确保企业内部信息的畅通和工作的顺利开展。如，组织跨部门会议、协调项目团队的工作等。另一方面，也要具备良好的对外沟通能力，与客户、合作伙伴、供应商等外部单位进行有效的沟通和交流，维护企业的良好形象和利益。比如，接待来访客户、参与商务谈判、处理客户投诉等。在人工智能时代，部分传统秘书工作可能会被机器人或软件替代，但秘书的核心能力如人际关系、协调沟通能力等无法被替代。

2 高职秘书实务课程教学现况

笔者在实际的教学实践中发现，秘书实务课程教学现存以下主要问题：

2.1 课程理论教学内容与实际工作需求脱节

尽管秘书实务课程旨在培养学生的职业技能，但许多教材和教学内容仍然停留在理论层面，缺乏与现代企业实际工作环境的紧密关联。特别是部分教学内容明显已经不符合当前社会发展的实际情况。如秘书接待来访部分内容仍然不少篇幅介绍拨打办公电话、递送纸质名片等礼仪，对实际中广泛使用的加微信交际礼仪等缺乏引导；办公设备使用部分也多是介绍传统打印机、扫描仪等操作方式，而实际上目前打印扫描等机器及操作方式已经发生了很大变化；组织会务部分也多是对传统线下会议的理论讲解，对于目前普遍使用的

线上会议及相关应用软件并未做相关介绍与实操训练；办公软件相关介绍也多局限在传统的操作软件，对于人工智能相关软件的介绍不足，这导致学生在毕业后难以迅速适应工作，需要额外的时间和培训才能达到企业的要求。

2.2 课程实践教学内容明显不足

高职秘书实务课程普遍理论教学比重较大，而实际操作与训练相对较少，学生缺乏真正的实践锻炼机会，难以将理论知识转化为实际工作能力。特别是现有的秘书实务教材大多侧重于理论阐述，能够提供丰富实践案例和实践操作指导的教材较少。教师在缺乏合适教材的情况下，更倾向于按照传统的理论教学模式进行授课。例如，教师在教学过程中往往花费大量时间按照教材的内容讲解会议组织的有关理论知识、流程步骤等，却忽略了真实开展会议实训的必要性。导致学生貌似听懂，却在实际工作中缺乏章法，无从下手；在讲授商务礼仪部分时，教材只是简单介绍礼仪的原则和规范，并没有提供切实有效的场景模拟和操作练习具体方法，导致学生在现实中依然无法学以致用。特别是许多高职院校由于经费有限，无法提供完善的实训设施设备，导致实践教学难以有效开展。例如，一些学校可能只有几台陈旧的电脑，无法系统满足学生进行办公软件高级应用和企业办公自动化系统模拟操作的需求。商务接待礼仪、会议组织等方面也缺乏相对应的桌椅、餐茶具、接待室等特定适用的实训环境。

2.3 教学手段相对单一，信息技术应用不足

在高职秘书实务课程教学中，教师大多采用讲授法。教师在课堂上占据主导地位，向学生灌输秘书工作的理论知识，如秘书的职能、工作流程、文档管理的理论等。例如，在讲解秘书的接待工作时，教师只是口头描述接待的步骤、礼仪规范等，学生处于被动接受知识的状态，缺乏主动参与和思考的机会。

讲授为主导的教学方式也使得课堂上互动性教学方法运用较少，小组讨论、角色扮演、案例分析等能够激发学生积极性和主动性的教学方法没有得到充分利用。例如，在讲解秘书的沟通协调工作时，如果不通过角色扮演让学生模拟秘书与不同部门人员的沟通场景，学生很难深刻理解沟通中的技巧和难点。

此外，虽然很多高职院校配备了多媒体教学设备，但在秘书实务课程中，多媒体、网络教学平台等现代教育技术的运用不够深入。例如，教师很少利用多媒体制作生动的动画演示秘书会议组织中的座位安排变化，或者利用网络教学平台开展线上线下混合式教学，拓展教学空间和时间。

2.4 师资队伍教学能力有待提升

不少教师由于教学任务繁重等原因，往往没有足够的时间和精力去关注行业最新动态，导致知识更新缓慢。也有部分教师可能依赖过去的知识储备，未能及时跟上行业发展的步伐，导致教学内容与实际工作需求相脱节。而秘书实务课程是一门具有很强的综合性、实践性的课程，需要教师具备丰富的实际工作经验。然而，不少教师职业生涯是从学校到学校，缺乏在企业秘书岗位的历练，在教学中在教学中难以生动准确地给予学生真实的工作场景指导和实践经验分享。

2.5 秘书实务课程考核评价体系有待优化

目前很多高职秘书实务课程主要以期末考试成绩为主，通常采用书面考试的形式。这种方式侧重于对理论知识的考查，难以全面评估学生在实际秘书工作中的综合能力。例如，学生可能在理论考试中取得较好成绩，但在实际操作中，如办公软件应用、文书处理、会议安排、客户接待等方面却表现不佳。课程考核即使有实践考核，也往往流于形式，缺乏具体的量化标准和有效的评估方法。比如在秘书礼仪实践考核中，可能只是简单观察学生的表现，没有详细的评分细则。评价主体也相对单一，主要以教师评价为主，学生的自我评价和相互评价参与度较低，可能导致评价不够客观准确。例如，学生在小组项目中的贡献可能被教师忽略，而学生之间更清楚彼此的努力和付出。此外，课程评价多注重结果性评价，忽视了学习过程中的表现。比如，学生在平时的课堂参与、实训表现等没有得到足够重视，不利于学生的自我调整和提高。

3 高职秘书实务课程教学改革路径探索

高职秘书实务课程教学改革是提升教学质量、培养适应社会需求的秘书人才的重要举措。以下是笔者对高职秘书实务课程教学改革路径的探讨：

3.1 加强秘书实务课程教学内容改革

1. 深入调研企业对秘书岗位的具体要求，了解行业最新动态和发展趋势。根据调研结果调整教学内容，确保课程内容与企业实际需求相契合。例如，随着数字化办公的普及，增加电子文档管理、在线会议组织等内容；针对企业对秘书沟通能力的重视，强化沟通技巧、商务谈判等方面的教学。邀请企业秘书人员参与课程内容设计，听取他们的意见和建议，使教学内容更加实用、接地气。

2. 强化实践教学内容，增加实践教学的比重，将理论教学与实践教学有机结合。例如，在公文写作教学中，安排学生进行实际公文的撰写和修改，通过实践提高写作能力；在商务接待、会议管理教学中，可以组织学生进行模拟实训活动，锻炼学生的实际操作能力。可以邀请企业或校内秘书岗位工作人员进行讲座和指导，让学生了解行业

动态和实际工作经验。还可以利用现有资源, 创新性开发实践项目, 让学生体验秘书岗位工作要求。比如, 笔者结合学校的第二课堂活动设计了一个学院办公室秘书岗位认知实训活动, 要求学生在课程学习期间分批轮流到所在学院办公室进行志愿服务, 协助办公室人员开展日常办公事务, 一方面充分运用学院已有资源开展了课程实训, 另一方面也为办公室工作人员提供了一定的办公服务, 是一种互惠共赢的实践教学方式。

3.2 采用灵活多样的教学方法

1. 采用多种教学方法激发学生学习热情, 提高学生实践技能。例如选取有代表性的影视剧中有关秘书角色的场景进行观摩, 请学生对秘书的行为进行分析点评, 从而提高学生对秘书工作的感性认知及分析问题的能力。

2. 运用情景模拟教学法, 模拟真实的秘书工作场景, 让学生在模拟中体验秘书工作的实际流程和要求。例如, 通过环境布局设置办公室场景, 让学生模拟秘书处理日常事务、接待来访客人等, 提高学生的实际操作能力。

3. 开展小组合作学习, 培养学生的团队协作能力。学生分组扮演不同的角色, 如秘书、领导、客户等, 在模拟的情景中进行实际操作。

教师在旁边观察学生的表现, 并在模拟结束后进行点评和指导, 指出学生在操作过程中的优点和不足之处以增强学生学习实践效果。

3.3 加强信息化教学手段的运用

充分利用各种教学资源平台及B站、抖音等学生熟悉的媒体查找有关秘书职业的教学资源, 如图片、视频、音频等, 丰富教学内容, 提高教学的直观性和趣味性。例如, 在接待及会务礼仪教学中, 播放学习强国平台国家领导人接待外宾及会务现场相关视频, 让学生更加直观地感知接待及会务礼仪规范。在B站查找国家外交部指定礼仪导师课程为学生提供更丰富深入的学习资源。

教师还要在课程中融入智能办公软件、语音助手、自动化文档处理等人工智能工具和技术, 培养学生对人工智能的认知和适应能力, 为未来的职业发展做好准备。

3.4 加强课程考核评价改革

(1) 采用多元化考核方式

改变传统的以考试成绩为主的考核方式, 采用多元化的考核方式, 全面评价学生的学习成果。例如, 引入案例分析、小组讨论、办公软件操作、商务会议及接待模拟等项目任务考核形式, 考查学生分析问题、解决问题和团队协作能力。增加过程性考核的比重, 注重学生在学习过程中的表现。例如, 对学生的课堂参与度、小组合作表现、项目完成进度等进行及时评价和反馈, 激励学生积极参与学习。

(2) 采用多主体评价体系

引入企业评价, 邀请企业秘书人员对学生的实践能力进行评价。邀请学校行政部门秘书人员参与评价, 以便更加客观地反映学生的实际职业能力, 促进学生就业能力的提升。

鼓励学生自我评价和相互评价, 培养学生的自我反思和团队协作能力。学生通过自我评价, 可以发现自己的优点和不足, 明确努力方向; 通过相互评价, 可以学习他人的优点, 提高自己的综合素质。

3.5 加强师资队伍建设

(1) 提升教师专业素养

鼓励教师参加专业培训和学术交流活动, 不断更新知识结构, 提高教学水平。例如, 参加秘书实务及有关人工智能办公软件等的技能培训, 了解行业最新动态和教学方法。

支持教师到企业挂职锻炼, 积累实际工作经验。教师通过在企业的实践, 可以更好地了解企业需求, 将实际工作经验融入教学中, 提高教学的实用性。

(2) 引进企业兼职教师

聘请企业资深秘书人员担任兼职教师, 为学生传授实际工作经验和技能。企业兼职教师可以带来行业最新的知识技能和亲身经历的职场案例, 并能为学生提供最新的秘书智能办公工具等, 从而丰富教学内容, 提高教学的针对性和实效性。

综上所述, 笔者认为, 在新技术迅猛发展的今天, 高职秘书实务课程教学改革需要从教学内容、教学方法、考核评价、师资队伍建设和实践教学基地建设等方面进行全面探索和创新, 以提高教学质量, 培养适应社会需求的高素质秘书人才。

参考文献:

- [1] 黄梅红. 中职商务助理专业《秘书实务》课程思政教学设计研究 [D]. 广西师范大学, 2023. DOI: 10.27036/d.cnki.ggxsu.2023.001890.
- [2] 廖丽丽. 新媒体在中职《秘书实务》课程教学中的应用研究 [D]. 南宁师范大学, 2023. DOI: 10.27037/d.cnki.ggxsc.2023.001124.
- [3] 李若萌. 基于学生参与度提升的中职文秘《秘书实务》混合式教学优化的实践研究 [D]. 南宁师范大学, 2023. DOI: 10.27037/d.cnki.ggxsc.2023.001123.
- [4] 覃倩颖. 支架式教学模式在中职文秘《秘书实务》课堂应用研究 [D]. 广西师范大学, 2020. DOI: 10.27036/d.cnki.ggxsu.2020.001166.
- [5] 郎琳. 任务驱动教学法运用于中职学校《秘书实务》教学的理论与案例研究 [D]. 天津职业技术师范大学, 2020. DOI: 10.27711/d.cnki.gtjgc.2020.000086.