**【秘书情商】**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【The EQ of secretary】**

一、基本信息（必填项）

**课程代码：**【2030251】

**课程学分：**【3】

**面向专业：**【16级秘书】

**课程性质：**专业必修课

**开课院系：新闻传播学院**

**使用教材：**

教材【《秘书情商学》谭一平，史玉峤主编 清华大学出版社出版 2014年7月 】

参考书目1、【《哈佛情商课》】苏明明主编 经济管理出版社 2012年1月】

2、【《提升情商和社交商的36堂课》玛希雅•休斯(Marcia Hughes)主编 电子工业出版社; 第1版 (2011年11月1日)】

3、【《情商差异:如何发挥你的情商优势》阿黛勒•B•林恩 (Adele B. Lynn)主编 电子工业出版社; 第1版 (2012年9月1日)】

**课程网站网址：**

<http://www.icourse163.org/course/HIT-1002545001>

**先修课程：**【 秘书理论与实践2030360 4】

二、课程简介（必填项）

《秘书情商》是一门综合性的应用课程，开设这门课程的目的在于培育秘书专业学生必备的情商与团队的基本理论知识，以及进行有效沟通的途径和技巧。通过该课程的学习，学生要掌握情商和沟通的基本原理、运用策略与手段，使学生建立有效的沟通思维模式，掌握必须的沟通技巧与方法，并提高学生的情商，自我管理的能力。

三、选课建议（必填项）

此课程适合秘书专业大三年级学生学习。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L011 | LO111 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 | ● |
| LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 |  |
| L021 | LO211 | 能根据需要确定学习目标，并设计学习计划。 |  |
| LO212 | 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 |  |
| L031 | 辅助决策 | 收集、处理信息，调查研究，能够辅助领导确定决策目标、拟定及实施决策方案，及时向领导反馈落实情况。 |  |
| L032 | 沟通协调 | 在上下层级间有效进行信息沟通，有效传递领导的管理要求，收集基层信息、反馈给管理层。 |  |
| L033 | 商务管理 | 掌握基础的商务和管理知识。 |  |
| L034 | 办公室事务管理 | 具有办公室环境管理、接待、日常事务管理等方面的基本能力。 |  |
| L035 | 文书拟写及处理 | 了解文书基础知识，拟写常用法定公文，拟写常用礼仪文书，拟写常用事务文书，拟写常用商务文书，处理收文与发文，管理文书等。 |  |
| L041 | LO411 | 遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。 |  |
| LO412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 |  |
| LO413 | 爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，充分认识本专业就业岗位在社会经济中的作用和地位，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。 |  |
| LO414 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 | ● |
| L051 | LO511 | 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | ● |
| LO512 | 有质疑精神，能有逻辑的分析与批判。 |  |
| LO513 | 能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。 |  |
| LO514 | 了解行业前沿知识技术。 |  |
| L061 | LO611 | 能够根据需要进行专业文献检索。 |  |
| LO612 | 能使用合适的软件来搜集和分析所需的信息数据。 |  |
| LO613 | 能把现代信息技术融入到秘书工作各个环节。 |  |
| L071 | LO711 | 爱党爱国：了解祖国的优秀传统文化和革命历史，构建爱党爱国的理想信念。 |  |
| LO712 | 助人为乐：富于爱心，懂得感恩，具备助人为乐的品质。 | ● |
| LO713 | 奉献社会：具有服务企业、服务社会的意愿和行为能力。 |  |
| LO714 | 爱护环境：具有爱护环境的意识和与自然和谐相处的环保理念。 |  |
| L081 | L0811 | 具备外语表达沟通能力，达到本专业的要求。 |  |
| L0812 | 理解其他国家历史文化，有跨文化交流能力。 |  |
| L0813 | 在职业活动中具有国际视野。 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果（必填项）（预期学习成果要可测量/能够证明）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO111 | 能够在工作中倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求，能够揣摩领导的意图 | 情景分析法 | 小组作业 |
| 2 | LO414 | 能够进行压力管理，在繁琐事务中尽责抗压、控制情绪和调整情绪，能够灵活处理突发事件 | 项目任务法 | 任务完成情况 |
| 3 | LO511 | 能够在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，建设团队合作精神，共同完成任务。 | 项目任务法 | 任务完成情况 |
| 4 | LO712 | 能够在职场中懂得感恩，具备爱岗敬业、助人为乐的品质。 | 启发式教学、案例分析法 | 平时表现打分 |

六、课程内容（必填项）

第一单元 秘书情商学概述

知道：情商的概念与内涵：情商的基本概念，情商的内涵。

理解：情商的内容体现与功能：情商体现的九个方面的能力与反映程度，情商的基本功能。

重点：掌握情商的重要性

教学难点：情商与心智：心智的概念与内涵，心智的表现及其特点，情商与心智理论的七点实践哲学，成功为何从EQ开始。

第二单元 秘书识别感情的能力

教学内容：识别感情能力概述

　 秘书自我认识的能力

识别感情的方法

了解自我-走向成功的前提

（1）天堂与地狱

（2）你是情绪的奴隶吗？

（3）情绪是“发电机”

（4）情绪也有周期

（5）认识你自己

（6）参考他人的评价

知道、运用：自我概念，自我认知，自我定位，自我沟通的过程

教学难点：如何认识自我，自我暗示，自我沟通技能的培养与提高。

第三单元 秘书利用感情的能力

教学内容：了解利用感情能力概述

　　 理解：掌握秘书的想象力在工作中的重要作用

运用：掌握在工作中如何利用感情提高工作效率的方法

重点：如何了解他人

难点：学会换位思考

第四单元 秘书理解感情的能力

　教学内容：了解理解感情能力概述

　　 掌握秘书的思维能力在工作中的具体应用

掌握在工作中理解不同情绪表达的方法

知道：秘书思维能力的种类

理解：秘书理解感情的方法

教学难点：如何运用正确的方式去理解对方的情绪

第五单元 秘书调整感情的能力

　　 教学内容：了解调整感情能力概述

　　 运用并提高秘书控制情绪的能力

重点掌握并运用如何在压力之下去调整情绪的方法

知道：秘书控制情绪的方法

理解：秘书调整感情的方法

教学重点：如何控制情绪，做一个善于管理情绪的人

第六单元 用情商建立和谐的人际关系

　教学内容：掌握 处理人际关系的基本原则

　 灵活掌握与上司之间的关系处理

掌握并运用与上司打交道的要点

　　 合理处理与其他秘书之间的关系

　 掌握与客户之间的关系

1、只有懂领导才能帮领导

案例：《部长的杯子》，《郭总的工作计划》，《气头上的邮件》

2、如何取得上司的信任

保持主动和良好的沟通

案例：《视觉型、听觉型、感觉型的领导》

对主管的地位和能力表示敬意

情景演练：《请假》

3、如何领会上司的意图

4、如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

知道：1. 什么是人际关系； 2. 如何建立有效的人脉圈？

理解：1. 建立人际存款帐户的重要性； 2. 如何提升个人影响力；

运用： 人际关系的核心技巧；

教学重点：如何学会跟不同的人打交道

第七单元 用情商提高沟通的效率

教学内容：了解有效沟通的基本原则

　　 重点掌握有效沟通的基本方法

灵活运用在不同情景下与上司沟通的要点

知道：团队沟通的概念与特征：团队沟通的定义，团队沟通的特征，团队与群体的区别。

理解：影响团队沟通的要素、 团队决策的类型和模式

运用：与各级群体进行有效沟通

教学难点：参与和冲突管理，进行有效沟通

第八单元 用情商进行自我管理

　教学内容：掌握感情的管理

　　 掌握如何下知识经济时代加强自觉学习的管理

掌握身心健康的管理

知道：自我管理的概念

运用：能够进行良好的自我管理

第九单元 秘书提高情商的方法

　教学内容：掌握运用秘书情商的自我检测

　 掌握并提高识别感情能力的方法

　　 掌握并提高利用感情能力的方法

　　 掌握并提高理解感情能力的方法

掌握并提高调整感情能力的方法

运用：掌握并运用提高情商的技巧

**第十单元 做企业和自己的高情商秘书**

掌握秘书生涯规划要点并会学会运用到自己求职过程中，掌握高情商的秘书职场应聘面试技巧

理解：秘书生涯规划要点；

分析：自己的个性特质，学会从自己求职角度设计生涯。

运用：将生涯规划能力应用迁移到自己的求职和其他各个方面。

教学重难点

重点：掌握秘书职场应聘面试技巧

难点：怎样展开具体生涯规划？怎样发现自己独特的个性特质？

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验  时数 | 实验类型 | 备注 |
| 1 | 情商综合训练 | 通过一些训练活动，让学生不但可以深入理解每种情商能力，而且可以挖掘和创造自身潜能，培养高效的情商能力。 | 12 | 综合型 |  |
| 2 | 职场情商训练 | 通过理论讲解、小组互动、角色扮演和视频分享等多种学习形式，模拟情境，让学生进入职场情境，培养大学生的社会适应能力，塑造学生积极向上的心理品质。 | 6 | 综合型 |  |
| 3 | 人际交流情商训练 | 让学生通过实地采访职场成功人士，训练人际沟通、表达以及反思等各方面能力。 | 6 | 综合型 |  |
|  |  |  |  |  |  |

八、评价方式与成绩（必填项）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（4X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 访谈稿与手记 | 40% |
| X2 | 秘书面试（角色扮演） | 15% |
| X3 | 活动综合展示 | 15% |
| X4 | 平时表现 | 30% |

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人：陈力勇 系主任审核签名：徐磊

审核时间： 201808