1. **日常事务**

第一节  来客接待

**教学目标：**

 知识目标： 一、掌握内宾接待工作的基本要求；

      二、掌握外宾接待工作的基本要求；

      三、理解领导接待和群众接待工作的基本原则。

 能力目标：熟练掌握接待工作基本要求及原则并能运用于实践。

 德育目标：培养学生敬业精神，认真做好接待工作，坚决维护国家的主权和利益，维护民族尊严，严格按照党和国家的政策办事，严守国家机密。

**教学重点：**接待工作的基本要求。

**教学难点：**遵循接待工作的原则，讲求必要的工作方法。

**教学方法：**问题导入法、案例法。

**教具安排：**多媒体。

**课时安排：**1 课时。

**教学过程：**

**【导入新课】**

  同学们，机关日常事务的管理，是秘书部门的主要职能之一，它与参与政务相辅相成，是参与政务的物质基础与保证，它的重要性绝不可低估。秘书部门的日常事物与管理主要有来客接待、处理信件、接打电话、印信管理、编写大事记等。今天我们首先进入第一节来客接待的学习。

**【讲授新课】**

 我们先来看两个小故事： 1958年，周总理宴请波兰国家领导人，正当宾主频频举杯，气氛热烈时，上了一道冬瓜汤，顿时，波兰客人变得神情严肃起来。原来厨师不经意将冬瓜雕成了卐花形，卐符号对饱受法西斯蹂躏的波兰人民是一个痛苦的象征。此时，机智的周总理拿起筷子说："来，让我们一起消灭法西斯。"及时化解了一场国际政治误会。

1998 年秋，一位首长到某地考察工作，某宾馆接到任务后，立即对客房的布置、水电、空调等作了彻底检查，当他们感到万事俱备时，一位工作人员摸了摸沙发上用来装饰的白方巾，感觉有异物刺手，仔细一看，方巾上有三颗针头对外的大头针。经查，原来是固定方巾的，重新摆放时，没仔细检查就摆了上去。倘若未及时发现，将造成严重影响。

 同学们，看了这两个故事以后，你们有什么感想？

明确：

1、秘书的接待工作要有大局之眼，要有至细之心。每项接待任务都是一个动态的、复杂的工程，粗枝大叶、粗心大意往往会差之毫厘，失之千里。

2、不能把接待工作简单地看作是送往迎来，吃住参观的问题，它往往与一个单位、一个地区的发展有着密切的关系，甚至有时会影响到国家与国家之间的关系。

下面我们就具体来学习各种接待工作的基本要求。

**一、内宾接待工作**

1、提问：内宾的涵义是什么？

明确：内宾指国内来宾，即国内其他地方来本单位参观、学习、访问的人员。

2、提问：内宾接待工作的具体环节是怎样的？

明确：

(1)接到任务后，应首先了解来宾的人数、性别、身份、抵达日期以及所乘车、船、飞机的班次等。

(2)安排好迎接客人的车辆、人员和来宾吃饭、住宿的地方。

(3)来客安定后，了解其目的与要求；商订好活动日程。指定专人具体负责联络工作。

(4)按照活动日程组织来宾的参观学习、洽谈工作、游览等活动。每项活动前，要通知有关方面做好必要的准备，以保证每项活动的顺利进行。

(5)为客人代购离开本地的车船或飞机票。

(6)安排好送客车辆与人员。

3、内宾接待时应注意哪些问题？

明确：要热情、周到；文明、礼貌；互相尊重，互相学习；注重实际，注重效果不搞形式主义，不铺张浪费。

**二、外宾接待工作**

1、提问：外宾接待工作的具体内容是什么？

明确：主要指上级外事部门交办的外宾接待工作。

2、外宾接待工作的包括哪些具体的环节？

明确：

(1)接到任务后，要充分做好准备工作，包括了解上级意图、外宾情况等；拟出接待方案，准备好有关资料，做好各方面联络工作。重要的外事活动方案，应报上级机关批准。

(2)安排好外宾的食宿，并安排好车辆和有关领导人迎送事宜。

(3)与外宾商定活动日程。

(4)安排好有关领导会见外宾事宜。

(5)需要宴请的外宾，要根据情况确定好菜单和席次。

(6)安排好参观游览。

(7)安排好领导与外宾的会谈，做好有关的文字工作。

(8)根据不同对象，确定礼品或纪念品。

(9)根据情况，确定新闻报道内容。

(10)做好安全保卫工作。

(11)结算接待经费，做好接待小结，编印简报。

注意：一般外事往来可减略部分接待环节。

3、提问：外事接待工作应注意的事情是什么？

明确：要做到热情友好，互相尊重，文明礼貌，不卑不亢。要内外有别，坚决维护国家的主权和利益，维护民族尊严，严格按照党和国家的政策办事，严守国家机密。与外宾往来，要加强组织纪律性，如实反映情况，严格执行请示报告制度，不许背着组织和外国机构及人员私自交往。

**三、领导接待工作**

1、提问：秘书应该怎样协助本单位领导做好对上级领导干部的接待工作？

明确：要严格执行中央关于简化各级领导外出活动接待工作的有关规定。迎送和陪同人员不能过多，招待标准不能过高，警卫工作不能影响群众的正常活动。

**四、群众接待工作**

1、提问：秘书在群众接待工作具有怎样的地位和作用？

明确：秘书往往是群众第一个见到的人，接待态度和效果会影响对本机关、单位的看法，甚至会影响机关工作。要坚决扭转群众批评的某些机关"人难见、脸难看、事难办"的官僚主义作风，使秘书部门"三服务"的指导思想在群众接待工作中率先体现出来。

2、提问：那么在群众接待工作中，秘书应遵循怎样的原则呢？

明确：在接待工作中秘书要注意"礼貌、负责、方便、时效"的原则，讲求必要的工作方法。

**【课堂小结】**

本节课我们学习了内宾、外宾接待工作的基本要求以及领导接待和群众接待工作的基本原则，我们要熟悉内容并且能够在实践中灵活运用。

**【课后练习】**

 你在市人民政府办公室工作。本市的友好城市日本长崎市将派代表团来本市作友好访问。市长办公会议决定由市府办公室组成一个接待小组负责本次接待工作。如让你担任这个接待小组的组长，你将如何筹办本次接待工作？

参考答案：

外事接待是秘书工作中一项十分重要的工作。我应该从以下几个方面着手工作。首先，应该组织整个接待小组的同志温习有关外事接待工作的规定，也要了解当前中日关系的基本现状以及日本在国际国内的一些基本情况。其次，要详细了解外宾情况，包括外宾的人数、性别、年龄、身份和来访目的，要适当了解日本的政治经济和文化习俗，拟好接待计划，做好各个方面的联系和准备工作，包括食宿、接送车辆及迎接的领导人，以及外宾的参观、访问和业务洽谈的日程安排。