第二节  单位值班

教学目标：

知识目标： 1．掌握值班工作的主要内容 2．了解值班工作的主要程序 3．掌握值班工作的基本要求

能力目标：能够按着值班工作的程序值班

德育目标：培养学生按章办事的责任心

教学重点：值班工作的主要程序

教学难点：值班工作的基本要求

教学方法：讲授法、实训法

课时安排：1 课时

教学过程

【导入新课】

我们到单位去联系工作，第一关遇到的是什么？值班室的查询。可见值班室是单位的门户，值班人员的形象就是单位人员形象的缩影。作为秘书如何才能管理好值班室的工作呢？

【讲授新课】

一、值班的主要工作内容

 1．办理领导临时交办的事项

（1）传达临时性的会议通知。

（2）查问有关部门的某项批示或交办的事项的完成情况。

（3）做好接待各种来客来访的工作。

（4）向有关人员转达领导交办的事项。

（5）了解掌握在本地区、本组织基层单位考察检查工作的领导的行踪及生活接待情况，掌握本单位上司的去向，以便随时保持联系。

2．认真处理好来电、来函和各种文件

 值班室要负担起假日各种急电、急件和电话的处理，应及时把电话、电报和函件内容通知给承办部门，或及时向分管领导报告，听取领导的批示。值班人员一般只管电话、函电内容的上传下达，不能随意的答复有关的请示。不能随意表态，对一些私人信函和秘密信函不错拆误拆。

  3．处理信息，共同内外

 值班室对于上级和领导的各项指示、通知和下级部门的各种请示、汇报要认真登记，及时汇报和处理，时刻保证组织信息渠道的畅通，保证领导对组织指挥控制的有效性。对于单内部的突发性事件，值班人员是组织对外联络的窗口，上级部门或外单位领导来了解情况、检查工作，下级单位来汇报工作、反映情况，外单位的人员来参观访问、联系洽谈工作，对于各方的来宾，值班人员都要认真接待，并介绍给有关的部门和领导，安排好会见会谈的时间。

4．随时掌握领导的外出活动情况

值班室要详细记录领导外出的情况，尤其是领导出差视察在外，值班人员要掌握领导外出所在地的地址、手机和电话号码，以便遇紧急事件时能随时和领导保持联络，保证工做的开展。

 5．负责安排值班人员并记录好值班日志

对于一些没有固定值班人员的企事业单位，节假日值班多由业务部门轮流，值班名单由值班室具体编写，经和有关部门协商后再报领导审定执行。

6．协调安全保卫工作

 值班人员要认真检查进出人员的身份、证件，定时对单位的周边环境和基本情况进行巡查，协助保安人员和专职保密工作人员做好防火、防盗、防窃密、防破坏的工作。

二、值班工作的主要制度

１．交接班制度

值班人员交班要交值班日记，交值班情况，交各种钥匙，接班人员未到，不得擅自离岗。

2．请示汇报制度

值班人员对于各种信息要及时上传下达，遇问题多请示、汇报，吃透领导的意图，少表态和答复，以免给领导的工作造成被动。

3．记录归档制度

值班人员对值班过程中的电话、来访都要认真做好记录。接待来访时要坚持"一听二记三问四分析"的方法。

4．值班督促检查制度

对于值班人员要加强领导，落实责任，使值班工作更加规范化、制度化。

三、值班人员素质要求

1．坚守值班岗位，熟练掌握各项业务。值班人员要牢固树立爱岗敬业的思想，在规定的值班时间内，做到人不离岗，人不离机（电话机），始终保持通信联络的畅通。

 2．认真处理好值班时的各项事务。

值班室的工作琐碎、繁杂，无规律可循，处理起来麻烦、枯燥、单调。但是，每项工作都来不得半点马虎大意，因为这些所谓的小事常常是"牵一发而动全身"的关键要害之处，如果要传达的信息被延误，需办理的事情未办理好，就可能会影响整个组织的工作效率。甚至给组织造成不可挽回的损失或影响。

3．认真做好值班记录。

 值班记录包括：电话记录，接待记录，值班日记，大事记，热情接待外来客人。

  4．热情接待外来客人。

 对于因事来值班室接洽联系的外来人员，要主动热情，要认真登记。对于其合理的要求，只要不涉及组织机密和利益的，都要尽力满足。

 5．加强安全保卫，完善保密制度。

 值班人员既要热情接待来客，又要严格执行制度，如遇可疑人员和突发事件，要及时向领导和有关部门报告，迅速处理。处理电话、电报、信函时要遵守保密规定。

【课堂反馈】 实训操作：

 分组实施。每个组选一个人作为值班人员，其他组员作为来访人员，针对具体的来访单位的，设计不同的来访目的，提不同的问题，让值班人员处理。实训过后组员组内评点，找出与课堂讲授的值班内容和要求不符合的地方。

【课堂小结】

值班室的工作琐碎、繁杂，无规律可循，但是，每项工作都来不得半点马虎大意，因为这些所谓的小事常常是"牵一发而动全身"的关键要害之处，如果处理不及时或者处理不当，就可能会影响整个组织的工作效率，甚至给组织造成不可挽回的损失或影响。值班室的工作无"小事"，值班人员是多种角色：联络员、收发员、接待员、信息员。