

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



BÀI GIẢNG

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Người biên soạn: **Th.S Phạm Thị Minh Lan**

Hà Nội - 2016

LỜI NÓI ĐẦU

Cho dù là cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân hay công ty đa quốc gia cũng không thể thiếu được bộ phận văn phòng, bộ phận này đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của cơ quan cũng như doanh nghiệp.

Quản trị văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong cơ quan doanh nghiệp.

Quản trị văn phòng là một lĩnh vực quản trị có nội dung phong phú phức tạp. Không phải nhà quản lý nào, thủ trưởng nào cũng được trang bị đầy đủ kiến thức về quản trị văn phòng, vì vậy đó có lẽ là hạn chế và làm giảm hiệu quả công việc của họ.

Đối với sinh viên khoa Quản trị kinh doanh sau khi tốt nghiệp công việc họ thường gắn với công tác văn phòng nên việc trang bị kiến thức quản trị văn phòng là hết sức cần thiết.

Để đáp ứng nhu cầu đó khoa Quản trị kinh doanh 1 Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông đã đưa Quản trị văn phòng vào là môn học đối với sinh viên đại học của khoa. Tài liệu gồm 6 chương:

CHƯƠNG 1 : Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

CHƯƠNG 2: Hoạt động quản trị văn phòng

CHƯƠNG 3: Hoạch định tổ chức các cuộc họp

CHƯƠNG 4 : Tổ chức công tác lễ tân

CHƯƠNG 5: Soạn thảo văn bản

CHƯƠNG 6: Công tác lưu trữ

Bài giảng được biên soạn theo phong cách hiện đại có sự hỗ trợ của các phương pháp giảng dạy mới, sử dụng máy chiếu Projector, theo chương trình Powerpoint đang được áp dụng phổ biến tại các trường.

Trong quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những khiếm khuyết. Tác giả rất mong và xin cảm ơn các đồng nghiệp và các bạn đã có những đóng góp để tài liệu ngày càng hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 11 - 2016

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU.....	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG, BIỂU	vi
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG	1
1.1. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ VĂN PHÒNG.....	1
1.1.1 Khái niệm văn phòng.....	1
1.1.2 Chức năng của văn phòng	4
1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng	5
1.2 QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG.....	6
1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng	6
1.2.2 Chức năng quản trị hành chính văn phòng.....	6
1.3 TỔ CHỨC VĂN PHÒNG	8
1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng	8
1.3.2 Bố trí văn phòng	9
1.3.3. Trang thiết bị văn phòng.....	14
1.3.4 Hiện đại hóa công tác văn phòng	16
1.4. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG.....	17
1.4.2. Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp	19
1.4.3 Các bước đi để tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả	20
1.4.4. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị	21
1.4.5 Các mối quan hệ của nhà quản trị hành chính.....	22
CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG	24
2.1 QUẢN TRỊ THỜI GIAN.....	24
2.1.1 Sự cần thiết phải quản trị thời gian.....	24
2.1.2 Các biện pháp quản trị thời gian.....	24
2.2 QUẢN TRỊ THÔNG TIN	32
2.2.1 Giới thiệu tổng quát.....	32
2.2.2 Sử lý công văn đến	42
2.2.3 Sử lý công văn đi	45
2.2.4 Văn thư nội bộ	45
2.2.5 Văn thư điện tử	46
CHƯƠNG 3: HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP	49
3.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP.....	49
3.1.1 Mục đích – ý nghĩa của cuộc họp – hội họp.....	49
3.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị	50

3.1.3 Các phương pháp tổ chức hội nghị.....	50
3.1.4 Cách thức tổ chức trong hội nghị	50
3.2 HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ.....	56
3.2.1 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức	56
3.2.2 Hoạch định các cuộc họp trang trọng theo nghi thức	57
3.2.3 Các hội nghị từ xa.....	63
CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	66
4.1.GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC LỄ TÂN.....	66
4.1.3 Vai trò của lễ tân.....	67
4.1.4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân.....	67
4.2 HOẠT ĐỘNG ĐÓN TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN	69
4.2.1 Phân loại khách.....	69
4.2.2 Tổ chức đón khách tại cơ quan, doanh nghiệp	70
4.2.3 Tổ chức tiếp khách	72
4.2.4 Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách.....	74
4.3. TỔ CHỨC SỰ KIỆN.....	74
4.3.1 Tổng quan về hoạt động tổ chức sự kiện.....	74
4.3.2. Các loại hình sự kiện	77
4.3.3. Một số ý nghĩa tác động của sự kiện	78
4.3.3 Hình thành chủ đề lập chương trình và ngân sách sự kiện.....	79
4.3.4 Lập kế hoạch tổ chức sự kiện	85
4.3.5 Chuẩn bị tổ chức sự kiện	88
4.3.6 Quản trị hậu cần tổ chức sự kiện	91
4.3.7 Tổ chức điều hành các hoạt động sự kiện	92
4.4. ĐÃI KHÁCH.....	94
4.4.1 Giải khát trong tiếp khách	94
4.4.2 Đặt tiệc.....	94
CHƯƠNG 5: SOẠN THẢO VĂN BẢN.....	109
5.1 KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN.....	109
5.1.1 Khái niệm về văn bản	109
5.1.2 Phân loại các văn bản	110
5.2 THẺ THỨC VĂN BẢN	115
5.2.1 Khái niệm	115
5.2.2 Khổ giấy, kiểu trình bày, định lề và đánh số trang văn bản	115
5.2.3 Các yếu tố thẻ thức văn bản	116
5.2.4 Sơ đồ bố trí mẫu trình bày các thành phần thẻ thức văn bản	122
5.2.5 Nội dung và kỹ thuật trình bày các thành phần thẻ thức văn bản	123

5.3 NGUYÊN TẮC SOẠN THẢO VĂN BẢN	125
5.3.1 Nguyên tắc soạn thảo văn bản	125
5.3.3 Nội dung của văn bản	126
5.3.4 Quy trình soạn thảo văn bản	129
5.4 SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG THƯỜNG	134
5.4.1 Soạn thảo quyết định	134
5.4.2 Phương pháp soạn thảo công văn	135
5.4.3 Phương pháp soạn thảo báo cáo	136
5.4.4 Soạn thảo biên bản.....	138
5.4.5 Soạn thảo hợp đồng	138
CHƯƠNG 6: CÔNG TÁC LƯU TRỮ.....	141
6.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ.....	141
6.1.1. Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ	141
6.1.2 Chức năng công tác lưu trữ	142
6.1.3 Nội dung	142
6.1.4 Tính chất.....	142
6.1.5 Nguyên tắc lưu trữ.....	143
6.2 TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ	143
6.2.1 Công tác thu thập tài liệu lưu trữ.....	143
6.2.2 Công tác bổ sung tài liệu lưu trữ	143
6.3 CÁC KHÂU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ	144
6.3.1 Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ	144
6.3.2 Phân loại tài liệu lưu trữ	145
6.3.3 Xác định giá trị tài liệu	146
6.3.4 Thống kê và kiểm tra tài liệu.....	148
6.3.5 Điều chỉnh tài liệu lưu trữ.....	150
6.3.6 Bảo quản tài liệu lưu trữ.....	153
6.3.7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	154
PHỤ LỤC	157
TÀI LIỆU THAM KHẢO	176

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG, BIỂU

BẢNG

Bảng 4.1: Mẫu lịch hẹn	72
Bảng 4.2: Phiếu xin hẹn.....	73
Bảng 5.1: Phong chữ, cỡ chữ của chương trình dùng để trình bày văn bản.....	121
Bảng 6.1: Sổ nhập tài liệu lưu trữ.....	148
Bảng 6.2: Bảng thống kê hồ sơ.....	149
Bảng 6.3 Sổ thống kê phong.....	149

HÌNH

Hình 1.1: Năm thành phần chủ yếu của một hệ thống	2
Hình 1.2: Những yếu tố môi trường ảnh hưởng đến hệ thống văn phòng.....	3
Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức văn phòng	9
Hình 1.4: Mô hình sắp xếp bàn ghế, phòng ban không khoa học	11
Hình 1.5: Sắp xếp bàn ghế, phòng ban theo thủ tục, luồng công việc	11
Hình 1.6: Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn	18
Hình 1.7: Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng	18
Hình 1.8: Phòng hành chính quản trị của một doanh nghiệp nhỏ.....	19
Hình 1.9: Sơ đồ tổ chức bộ phận hành chính của DN có qui mô lớn	20
Hình 1.10: Tiến trình tổ chức năm bước	20
Hình 2.1: Thời gian thường được sử dụng và nên được sử dụng như thế nào	25
Hình 2.2: Lịch thời biểu công tác cho giám đốc và thư ký	26
Hình 2.3: Mẫu các việc cần phải làm hôm nay	26
Hình 2.4: Mẫu ghi chép các cuộc hẹn hoặc các việc cần giải quyết	27
Hình 2.5: Mẫu thẻ hồ sơ nhật ký	28
Hình 2.6 Hệ thống thông tin	42
Hình 2.7: Mẫu đóng dấu ngày và số công văn đến	44
Hình 2.8: Mẫu sổ công văn đến.....	44
Hình 2.9: Mẫu sổ chuyển giao công văn đến trong doanh nghiệp	44
Hình 2.10: Mẫu sổ công văn đi.....	45
Hình 3.1: Sắp xếp chỗ ngồi theo cách “diễn giả - khán giả”	51
Hình 3.2: Sắp xếp chỗ ngồi theo địa vị	52
Hình 3.3: Sắp xếp chỗ ngồi tránh bất hòa về địa vị.....	52
Hình 3.4: Sắp xếp chỗ ngồi theo các loại bàn	53
Hình 3.5: Phân tán sự chống đối.....	54
Hình 3.6: Chỗ ngồi nói lên điều gì	55

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Sự vận động của các loại hình thông tin	37
Sơ đồ 2.2: Hoạt động của văn phòng về công tác thông tin	38
Sơ đồ 4.1. Sơ đồ về sự hình thành các ý tưởng và chủ đề sự kiện	82
Sơ đồ 5.1: Sơ đồ bố trí các thành phần thể thức văn bản	122

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.1. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ VĂN PHÒNG

1.1.1 Khái niệm văn phòng

1.1.1.1 Khái niệm

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị cần phải có công tác văn phòng với những nội dung chủ yếu như: Tổ chức, thu thập xử lý, phân phối, truyền tải quản lý sử dụng các thông tin bên ngoài và nội bộ, trợ giúp lãnh đạo thực hiện các hoạt động điều hành quản lý cơ quan, đơn vị... Bộ phận chuyên đảm trách các hoạt động nói trên được gọi là văn phòng.

Văn phòng có thể được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau như sau:

-*Nghĩa rộng*: Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan, đơn vị. Theo quan niệm này thì ở các cơ quan thẩm quyền chung, cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì thành lập văn phòng (ví dụ Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Tổng công ty...) còn ở các cơ quan, đơn vị có quy mô nhỏ thì văn phòng là phòng hành chính tổng hợp.

-*Nghĩa hẹp*: Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại của cơ quan đơn vị đó

-Ngoài ra văn phòng còn được hiểu là phòng làm việc của thủ trưởng có tầm cỡ cao như: Nghị sỹ, kiến trúc sư trưởng...

Mặc dù văn phòng có thể hiểu theo những cách khác nhau nhưng đều có điểm chung đó là:

+Văn phòng phải là bộ máy được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan. Ở các cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì bộ máy văn phòng sẽ gồm nhiều bộ phận với số lượng cán bộ nhân viên cần thiết để thực hiện mọi hoạt động; còn các cơ quan đơn vị có quy mô nhỏ, tính chất công việc đơn giản thì văn phòng có thể gọn nhẹ ở mức độ tối thiểu.

+ Văn phòng phải có địa điểm hoạt động giao dịch với cơ sở vật chất nhất định. Quy mô của các yếu tố vật chất này sẽ phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

1.1.1.2 Văn phòng như một hệ thống

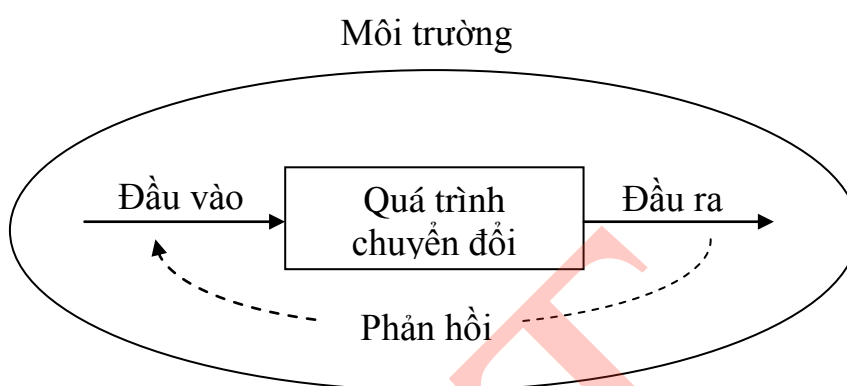
Phân tích một tổ chức và các thành phần của nó như một hệ thống là một hoạt động hữu ích; phương pháp này đã trở nên ngày càng phổ biến trong những năm gần đây đặc biệt vì nó cho phép xem xét thận trọng những mối quan hệ và tương tác của công việc văn phòng cả hai bên trong lẫn bên ngoài.

Theo quan điểm quản lý thông tin một hệ thống có thể được xem như một phương tiện chuyển tải ý tưởng và phân tích. Nó là một thái độ hoặc cách thức xem xét các dự định và vấn đề. Một hệ thống được gọi là công cụ tiến hành suy nghĩ. Hình thức phân tích này có thể được phát triển một cách đơn giản mà không cần phải đào sâu vào những điểm phức tạp của lý thuyết hệ thống và ngay cả khi được sử dụng ở mức độ cơ bản nó cũng sẽ giúp nghiên cứu quản trị và quản lý văn phòng.

Bất kỳ tổ chức nào, trong lĩnh vực tư nhân hay nhà nước của nền kinh tế, cũng bao gồm nhiều hệ thống con trong một hệ thống toàn thể. Một trong những hệ thống con này là hệ thống thông tin bao trùm tất cả các hệ thống con khác để bảo đảm sự liên kết quan trọng nhất giữa chúng.

a. Đặc điểm của hệ thống

Tuy hầu hết mọi người đều quen thuộc bởi những hệ thống sinh học và kỹ thuật nhưng khó khăn nảy sinh khi họ cố gắng ý niệm hóa một hệ thống trừu tượng. Hình 1.1 minh họa 5 thành phần cơ bản hoặc đặc điểm chính của một hệ thống tổng quát.



Hình 1.1: Năm thành phần chủ yếu của một hệ thống

Những thành phần của một hệ thống mô tả trong Hình 1.1 có thể được giải thích như sau: Đầu vào hệ thống là các nguồn và ý tưởng. Quá trình chuyển đổi sẽ thay đổi đầu vào thành đầu ra và từ đó sẽ có thông tin phản hồi cho phép kiểm soát hiệu quả hoạt động của một hệ thống. Bốn thành phần này của hệ thống được bao bọc bởi môi trường của hệ thống, nơi vừa cung cấp đầu vào vừa nhận đầu ra khỏi hệ thống.

Lý thuyết về hệ thống phát sinh từ nghiên cứu những khoa học khác, đặc biệt là sinh học, trong đó việc nghiên cứu hệ thống của một cơ quan trong môi trường của nó được gọi là sinh thái học. Nhiều mối quan hệ song song đến cơ quan sinh học đó sẽ trở nên rõ ràng. Nó cũng rút ra một số ý niệm từ tự động được khởi động thông qua những thông tin phản hồi theo thời gian thực như trong trường hợp của các hệ thống điều hòa không khí và sưởi ấm toàn diện nhất. Tương tự, các hệ thống có thể mở hoặc đóng: Hệ thống mở có các mối liên kết lớn với môi trường hơn là hệ thống đóng với các biên giới giới hạn sự trao đổi với môi trường.

b. Những đặc trưng tổng quát của một hệ thống

Các hệ thống có một số các đặc trưng tổng quát đến sự xác định, mục tiêu, các liên kết thông tin liên lạc và thông tin phản hồi. Một tính chất chủ yếu là các hệ thống thì năng động.

- Sự xác định
- Các mục tiêu
- Thông tin liên lạc
- Phản hồi
- Tính năng động

c. Hệ thống công việc văn phòng

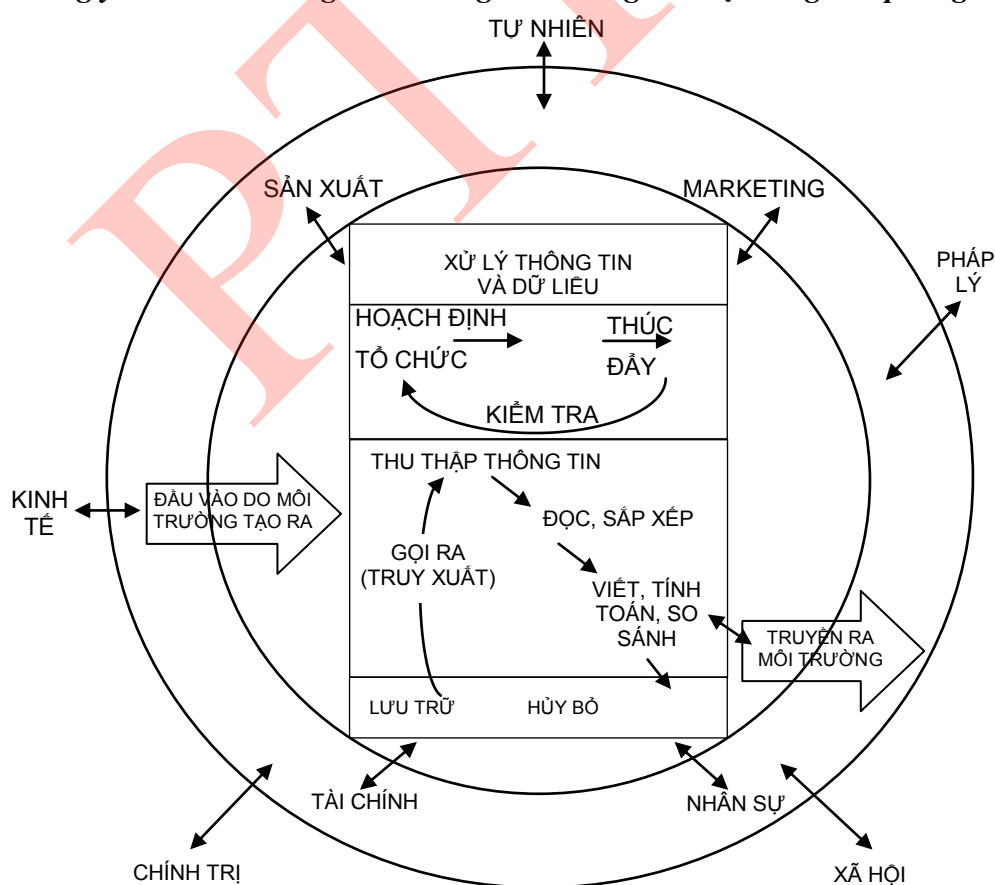
Công việc văn phòng phải được thực hiện trong một tổ chức có thể được xem như

một hệ thống phụ duy nhất của tổ chức đó tuy cũng có thể xem từng khía cạnh cá nhân của công việc văn phòng này như những hệ thống phụ nhỏ hơn của hệ thống hành chính và quản lý văn phòng.

Năm đặc điểm chủ yếu của những hệ thống khi được phát triển cho thấy những thành phần chính của công việc văn phòng và các dịch vụ cùng với những quan hệ giữa chúng với nhau. Cùng lúc đó nó thiết lập hệ thống công việc văn phòng hoàn chỉnh trong bối cảnh những lĩnh vực chức năng chủ yếu của hệ thống công việc văn phòng trong doanh nghiệp. Những lĩnh vực này tạo nên biên giới *trong* đối với hệ thống công việc văn phòng. Biên giới *ngoài* và những thành phần khác của môi trường kinh doanh. Phân tích hệ thống được đơn giản hóa nếu hai môi trường mà trong đó chứa các chức năng của văn phòng được xem như biên giới duy nhất đối với công việc văn phòng của tổ chức. Từ biên giới này, những đầu vào dữ liệu và nguồn lực sẽ được đưa vào hệ thống.

Khi xem xét những cách tổ chức, hoạch định, kiểm soát và xem xét lại, phải chú ý đến thái độ cư xử của những người làm việc trong hệ thống văn phòng. Đây là nơi xuất phát động cơ thúc đẩy. Phải có một hiểu biết sâu sắc về những hệ thống phụ kèm theo việc tạo ra, thu nhập và xử lý dữ liệu, có thể bao gồm tính toán và tạo ra văn bản, cũng như phân tích văn bản trước khi có thể xem xét một các hữu ích những phương pháp lưu trữ, truy xuất và có thể là hủy bỏ các hồ sơ sau này. Thông tin có thể được yêu cầu cho các mục đích hoạch định hoặc kiểm soát cũng như cho các khía cạnh khác của việc ra quyết định ngắn và dài hạn cho cả những tình huống thông thường lẫn tức thời.

d. Những yếu tố môi trường ảnh hưởng của chúng đến hệ thống văn phòng



(Nguồn: Quản trị hành chính văn phòng- MIKE HARVEY)

Hình 1.2: Những yếu tố môi trường ảnh hưởng đến hệ thống văn phòng

- Những ảnh hưởng bên trong

Các tổ chức có một số bộ phận chức năng và bản chất của chúng tùy theo từng tổ chức. Những tổ chức trong ngành thuộc khu vực tư nhân thường có các công việc chính như mua hàng và tiếp thị, trong khi đó những ngành trong khu vực phục vụ lại cho những hoạt động khác có tầm quan trọng lớn hơn. Trong khu vực nhà nước, các tổ chức chính quyền trung ương và địa phương. Các bộ phận chức năng của một tổ chức sẽ có một ảnh hưởng chủ yếu đến thành phần của công tác văn phòng và cách thực hiện công việc này tại bộ phận đó.

- Bộ phận sản xuất có thể yêu cầu những chức năng thư ký đi kèm theo hoạch định sản xuất và kiểm tra chất lượng, chức năng đầu cũng được liên kết với lĩnh vực tiếp thị thông qua những chức năng như dự báo doanh số bán. Trong khu vực nhà nước, sẽ có những yêu cầu quản trị được tạo ra do việc cung ứng những dịch vụ y tế và xã hội, cũng như trong khi cung ứng những tiện nghi như điện, nước, vận chuyển... tất cả những dịch vụ này sẽ có ảnh hưởng riêng của mình đối với bản chất của công việc văn phòng và cơ cấu được phát triển để thực hiện công việc đó.

- Những ảnh hưởng bên ngoài

Không một hệ thống quản trị của một doanh nghiệp nào là một hòn đảo. Ví dụ một doanh nghiệp thương mại có thể cố gắng áp đặt lên những người khác cách thức nó mong muốn thực hiện công việc văn bản quy trình thủ tục nhưng khách hàng sẽ có những phản ứng. Điều này có thể gây nên xung đột giữa hai hệ thống quản trị của tổ chức và nếu không có phương pháp nào tỏ ra chấp nhận được cho phía bên kia thì nó có thể dẫn đến mất khách hàng hoặc nhà cung ứng.

Khi xã hội chuyển từ định hướng doanh nghiệp sang một vị trí bị kiểm soát và điều kiện nhiều hơn thì không thể tránh khỏi việc nhà nước cố gắng áp đặt các yêu cầu giấy tờ của mình lên cộng đồng và các doanh nghiệp do vậy phải có những quy định về pháp lý về việc hoàn tất những biểu mẫu điều tra, bản khai thuế... với hoạch định mà tổ chức có trách nhiệm phải hoàn tất.

Nhiều ảnh hưởng bên ngoài lên công việc văn phòng có nguồn gốc kinh tế hoặc xã hội và đã đủ gây nên những quan tâm tạo sức ép lên những nhà chính sách.

1.1.2 Chức năng của văn phòng

Xuất phát từ quan niệm về văn phòng và công tác văn phòng, có thể thấy văn phòng có những chức năng sau đây.

1.1.2.1 Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyến mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người quản lý phải tinh thông nhiều lĩnh vực, phải có mặt ở mọi lúc, mọi nơi, phải quyết định chính xác kịp thời mọi vấn đề... Điều đó vượt quá khả năng hiện thực của các nhà quản lý. Do đó, đòi hỏi phải có một lực lượng trợ giúp các nhà quản lý trước hết là công tác tham mưu tổng hợp.

Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý. Trong thực tế, các cơ quan,

đơn vị thường đặt bộ phận tham mưu tại văn phòng để giúp cho công tác này được thuận lợi. Để có ý kiến tham mưu, văn phòng phải tổng hợp các thông tin bên trong và bên ngoài, phân tích, quản lý sử dụng các thông tin đó theo những nguyên tắc trình tự nhất định. Ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng còn có các bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng vấn đề mang tính chuyên sâu như công nghệ, tiếp thị, tài chính, kế toán...

Cách thức tổ chức này cho phép tận dụng khả năng của các chuyên gia ở từng lĩnh vực chuyên môn song cũng có lúc làm tản mạn nội dung tham mưu, gây khó khăn trong việc hình thành phương án điều hành tổng hợp. Để khắc phục tình trạng này, văn phòng là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ tập hợp thành hệ thống thống nhất trình hoặc đề xuất với lãnh đạo những phương án hành động tổng hợp trên cơ sở các phương án riêng biệt của các bộ phận nghiệp vụ.

Như vậy văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu vừa là nơi thu thập tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị

1.1.2.2 Chức năng giúp việc điều hành

Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...

1.1.2.3 Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên sẽ phụ thuộc vào đặc điểm và quy mô hoạt động của các cơ quan, đơn vị. chi phí thấp nhất với hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng.

Tóm lại, văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên đây. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan phải tồn tại văn phòng ở mỗi cơ quan, đơn vị.

1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng

Từ những chức năng trên, văn phòng phải thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau:

- *Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị, xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng quý, tháng, tuần của lãnh đạo.*

Mỗi cơ quan, đơn vị có nhiều kế hoạch do các bộ phận khác nhau xây dựng. Song muốn đạt được mục tiêu chung của cơ quan thì các kế hoạch trên phải được kết nối thành hệ thống kế hoạch hoàn chỉnh ăn khớp và hỗ trợ nhau. Văn phòng là đơn vị tổng hợp kế hoạch tổng thể của cơ quan đơn vị và đôn đốc các bộ phận khác thực hiện. Mặt khác văn phòng phải trực tiếp xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần của ban lãnh đạo, giúp lãnh đạo triển khai thực hiện các kế hoạch đó.

- Thu thập xử lý, quản lý sử dụng thông tin

Hoạt động của bất kỳ cơ quan đơn vị nào cũng cần phải có thông tin. Thông tin là căn cứ để lãnh đạo đưa ra quyết định kịp thời, chính xác. Thông tin bao gồm nhiều loại và từ nhiều nguồn khác nhau. Người lãnh đạo không thể tự thu thập xử lý tất cả mọi thông tin mà cần phải có bộ phận trợ giúp – đó chính là văn phòng. Văn phòng là “ cửa sổ” là “ bộ lọc” thông tin vì tất cả các thông tin đến hay đi đều được thu thập, xử lý, chuyển phát tại văn phòng.

- Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định, tổng hợp tình hình hoạt động của các đơn vị để báo cáo lãnh đạo, đề xuất các biện pháp phục vụ sự chỉ đạo điều hành của lãnh đạo.

-Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu theo các quy định hiện hành. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các văn bản ở các bộ phận.

- Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng, trợ giúp thủ trưởng về kỹ thuật soạn thảo văn bản để đảm bảo các văn bản có nội dung đầy đủ, đúng thẩm quyền, đúng quy định của nhà nước

- Tổ chức công tác lễ tân: Đón tiếp khách, bố trí nơi ăn chốn ở, lịch làm việc với khách, tổ chức các cuộc họp, lễ nghi khánh tiết của cơ quan.

- Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo, giúp lãnh đạo duy trì, phát triển mối quan hệ với cơ quan ngành và địa phương.

- Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của cơ quan thông qua công việc: Lập kế hoạch nhu cầu, dự trù kinh phí, tổ chức mua sắm, cấp phát, theo dõi sử dụng nhằm quản lý chặt chẽ các chi phí văn phòng.

- Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý (nếu cơ quan không có bộ phận tài chính chuyên trách). Dự kiến phân phối hạn mức kinh phí năm, quý theo chế độ nhà nước và theo quyết định của thủ trưởng cơ quan.

- Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong cơ quan. Phối hợp với công đoàn, tổ chức công tác chăm lo sức khỏe đời sống vật chất, văn hóa tinh thần cho cán bộ nhân viên cơ quan.

Trên đây là những nhiệm vụ chủ yếu của văn phòng trong một cơ quan, đơn vị nói chung. Tùy từng điều kiện cụ thể về đặc điểm, tính chất hoạt động của từng cơ quan, đơn vị mà văn phòng có thể thêm, bớt một số nhiệm vụ cho phù hợp.

1.2 QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng là việc hoạch định, tổ chức phối hợp tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.

1.2.2 Chức năng quản trị hành chính văn phòng

1.2.2.1 Người kiểm soát văn phòng

Người kiểm soát phải có thể được định nghĩa như "Quản đốc văn phòng". Những người kiểm soát thi hành những chính sách hoạt động trong lĩnh vực trách nhiệm và kiểm soát những nhân viên thuộc trách nhiệm trực tiếp của mình.

1.2.2.2 Quản lý con người trong văn phòng

Việc phân tích hành vi của con người tại nơi làm việc đã trở nên rất quan trọng. Những ảnh hưởng về hành vi là những thái độ của con người đối với việc làm và những yếu tố thúc đẩy họ. Cân nhắc tất cả các khía cạnh thúc đẩy nhân viên văn phòng của một tổ chức đã trở nên ngày càng cần thiết.

1.2.2.3 Kiểm soát chất lượng của công việc văn phòng

Người quản lý văn phòng được sự hỗ trợ bởi các giám sát viên, chịu trách nhiệm về việc kiểm soát các công việc văn phòng. Điều này được tham khảo đến như là chức năng thanh tra, bao gồm năm vấn đề sau:

1.2.2.4 Kiểm soát tài chính trong văn phòng

Hầu hết những người quản trị văn phòng sẽ được yêu cầu phải có một sự hiểu biết về kiểm soát tài chính. Kiểm soát tài chính trong văn phòng về cơ bản đó là:

- Tiền tiêu vật trong văn phòng

Các văn phòng thường được cấp một khoản tiền tiêu vật để sắm các khoản nhỏ về những vật tư cần thiết, khẩn cấp mà không có sẵn ở kho trung tâm. Hệ thống tiền tiêu vật của văn phòng sẽ thường là tiền ứng trước. Ở những khoảng thời gian đã định trước, tùy theo giai đoạn kiểm soát kế toán được sử dụng trong cơ quan số tiền tiêu vật sẽ được cân đối.

1.2.2.5 Bảo hiểm trong văn phòng

Bảo hiểm là phương tiện mà qua đó các rủi ro được san sẻ giữa nhiều người hoặc nhiều tổ chức.

Một số các cơ quan muốn bảo vệ cho bản thân các văn phòng của họ khỏi bị phá hủy vì hỏa hoạn có thể mua bảo hiểm để hạn chế rủi ro này.

Cơ quan hoặc bên muốn mua bảo hiểm được gọi là người được bảo hiểm

1.2.2.6 Điều tra công việc văn phòng

Điều tra công việc văn phòng giúp đưa ra quyết định về lịch trình công việc và đặt ra các mục tiêu cho từng cá nhân dưới quyền mình trong mối quan hệ với chất lượng và khối lượng.

1.2.2.7 Sắp xếp thời khóa biểu trong văn phòng

Một chức năng quan trọng trong công tác văn phòng là sắp xếp công việc; việc thiết lập những tiêu chuẩn biểu hiện có thể giúp ở đây.

1.2.2.8 Kiểm soát văn phòng

Kiểm soát của ban quản trị đã trở thành một công cụ kinh điển để xem xét bất kỳ khía cạnh công việc nào của một cơ quan.

Thực hiện kiểm soát văn phòng bao gồm ra các quyết định và chịu trách nhiệm đối với việc hoạch định và kiểm soát công việc. Nếu các kiểm soát công việc văn phòng được thực hiện định kỳ, chúng có thể nhận diện những lĩnh vực có thể cải tiến được. Có hai câu hỏi chủ

yếu liên quan đến kiểm công việc văn phòng đó là ai phải thực hiện nó câu thứ hai là nó phải được thực hiện như thế nào.

1.3 TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng

Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau của văn phòng được bố trí để đảm nhận những nhiệm vụ của công tác văn phòng. Tùy theo lĩnh vực hoạt động, đặc điểm cụ thể của từng cơ quan mà cơ cấu tổ chức văn phòng sẽ khác nhau. Tuy nhiên, các bộ phận chủ yếu trong cơ cấu tổ chức văn phòng của một cơ quan thường bao gồm:

- *Bộ phận hành chính văn thư*: Có nhiệm vụ quản lý điều hành công tác tiếp nhận, xử lý bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, tổ chức công tác lễ tân, khánh tiết bảo mật, quản lý sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động của văn thư.

- *Bộ phận tổng hợp*: Gồm một số chuyên viên có trình độ có nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương đường lối chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan tư vấn cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động, theo dõi tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất các phương án giải quyết.

- *Bộ phận quản trị*: Cung cấp kịp thời đầy đủ các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, quản lý sửa chữa theo dõi sử dụng các phương tiện vật chất đó nhằm sử dụng tiết kiệm có hiệu quả.

- *Bộ phận lưu trữ*: Suu tầm những tài liệu có liên quan đến hoạt động của cơ quan, phân loại đánh giá, chỉnh lý tài liệu và thực hiện lưu trữ các tài liệu theo quy định của ngành và yêu cầu của cơ quan, tổ chức hướng dẫn công tác lưu trữ, khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ cho các bộ phận của cơ quan.

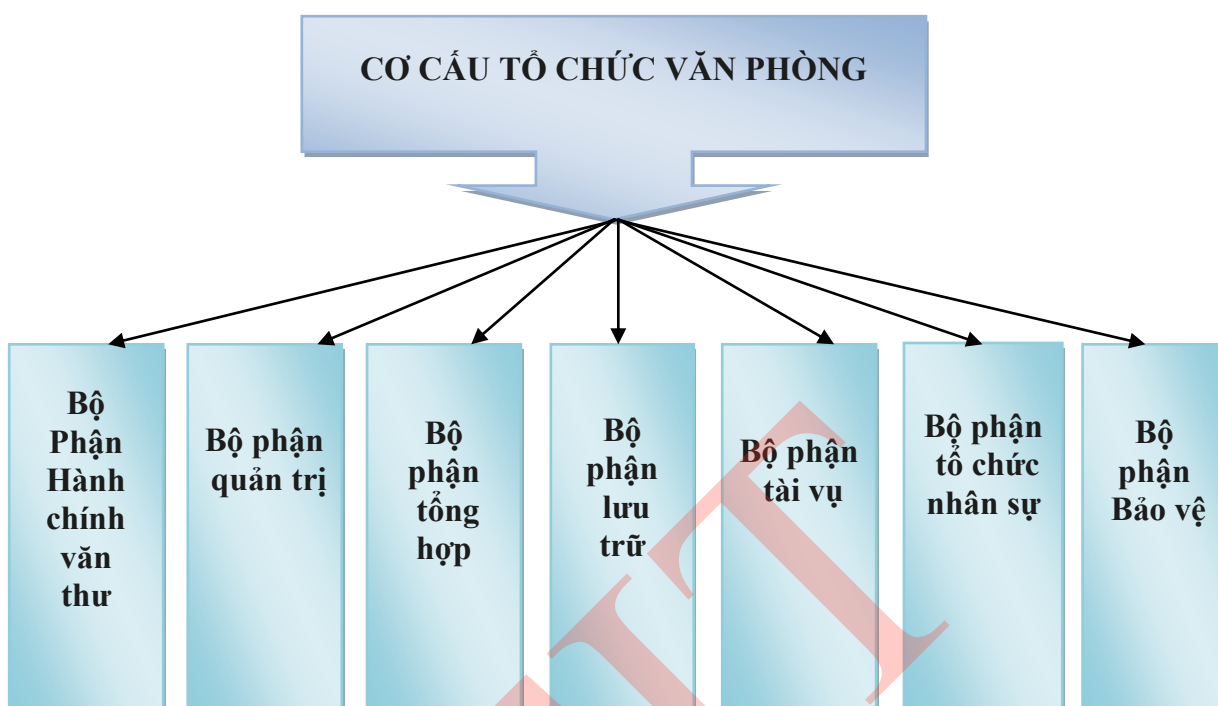
- *Bộ phận tài vụ*: (nếu cơ quan không có bộ phận chuyên trách) Dự trù kinh phí cho hoạt động của cơ quan, tổ chức thực hiện việc cấp phát và theo dõi sử dụng kinh phí của các bộ phận trong cơ quan.

- *Bộ phận tổ chức nhân sự* (nếu cơ quan không có bộ phận chuyên trách): xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các hoạt động như: tuyển dụng, bố trí sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng lao động, theo dõi, đánh giá lao động, tổ chức công tác khen thưởng, kỷ luật, quản lý hồ sơ nhân sự.

- *Bộ phận bảo vệ*: tổ chức công tác bảo vệ trật tự trị an cho hoạt động của cơ quan, bảo vệ môi trường, cảnh quan của đơn vị, kiểm tra đôn đốc các bộ phận chấp hành quy định về bảo vệ an ninh trật tự trong phạm vi cơ quan.

Phụ trách văn phòng là Chánh văn phòng. Chánh văn phòng chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan về điều hành và kết quả hoạt động của văn phòng. Giúp việc cho chánh văn phòng là phó chánh văn phòng chịu trách nhiệm trước Chánh văn phòng về những việc được phân công và giải quyết một số công việc khi được sự ủy nhiệm của Chánh văn phòng.

Mỗi bộ phận của văn phòng sẽ có một người phụ trách (Trưởng phòng hoặc tổ trưởng) chịu trách nhiệm trước Chánh văn phòng về điều hành và kết quả thực hiện các hoạt động của bộ phận đó.



Hình 1.3: Cơ cấu tổ chức văn phòng

1.3.2 Bố trí văn phòng

Bố trí các bộ phận của văn phòng là một nội dung quan trọng của công tác tổ chức văn phòng và có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của công tác văn phòng. Vì vậy nó đòi hỏi bố trí các bộ phận của văn phòng phải mang tính khoa học. Tùy theo nội dung, tính chất công việc và hoàn cảnh cụ thể của mỗi cơ quan, đơn vị mà cách bố trí các bộ phận văn phòng có thể khác nhau song phải quán triệt đầy đủ các yêu cầu sau đây.

Bố trí văn phòng là tổ chức, sắp xếp phòng ốc, bàn ghế, dụng cụ sao cho phù hợp để có một tiện nghi tối đa cho nhân viên và cho khách; Sắp xếp sao cho việc di chuyển tài liệu càng ngắn càng dễ kiểm soát. Để nghiên cứu sự xếp đặt trong công việc, ta theo các giai đoạn sau:

- Trước hết, cần phác họa lược đồ của khoảng trống. Sau đó vẽ bản đồ của phòng ốc theo tỉ lệ chiều cao, chiều ngang, chiều dài của mỗi phòng và nhận định mỗi phòng bằng cách đo chu vi hành lang của các bức tường, cầu thang... Đó là những điểm chính phải chú ý khi vẽ bản đồ.

- Đo các khoảng cách để xếp đặt các bàn ghế sao cho thuận tiện. Với bản đồ, ta có thể thay đổi vị trí của các vật một cách dễ dàng trước khi bắt tay thực hiện khuôn vác sắp xếp; đồng thời nó cho ta một hình ảnh diễn tiến công việc.

Khoa học chứng minh được rằng việc sắp xếp phòng ốc, bàn ghế một cách khoa học và thẩm mỹ sẽ làm cho tinh thần nhân viên phấn chấn, thư giãn bớt căng thẳng và nhất là năng suất lao động cao. Việc sắp xếp phòng ốc cho từng bộ phận chuyên môn không khoa học, sẽ gây ra hậu quả mất rất nhiều công sức và thời gian di chuyển luồng công việc (flow of work) sẽ rất

phí phạm. Ngoài ra, việc bố trí các phòng làm việc riêng (private offices) cho nhân viên sẽ gây ra lãng phí.

1.3.2.1 Các yêu cầu của bố trí văn phòng

- Tận dụng tối ưu mặt bằng, tiết kiệm và sử dụng cơ động diện tích văn phòng.
- Giảm thiểu thời gian và chi phí cho việc di chuyển giữa các bộ phận của văn phòng.
- Tạo môi trường thích hợp cho công việc của nhân viên văn phòng nhằm giúp nhân viên hoàn thành công việc với năng suất lao động cao nhất.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất của công tác thu thập, xử lý thông tin.
- Tiết kiệm chi phí lắp đặt.
- Tuân thủ các quy tắc về an toàn kỹ thuật và an toàn lao động.

Khi sắp xếp các phòng làm việc, nhà quản trị hành chính cần phải theo một số nguyên tắc sau đây:

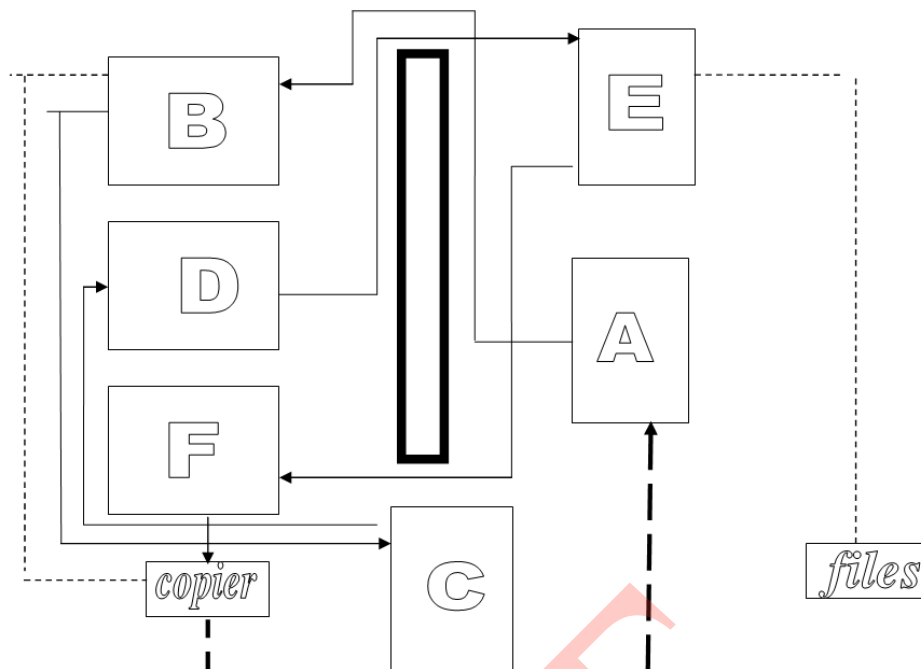
1.3.2.2 Chú ý đến mối tương quan giữa các bộ phận phòng ban

Nhà quản trị phải quan tâm sắp xếp các phòng ban dưới cái nhìn tổng thể của các hệ thống. Các bộ phận này quan hệ mật thiết với nhau. Sau đây là một số nguyên tắc:

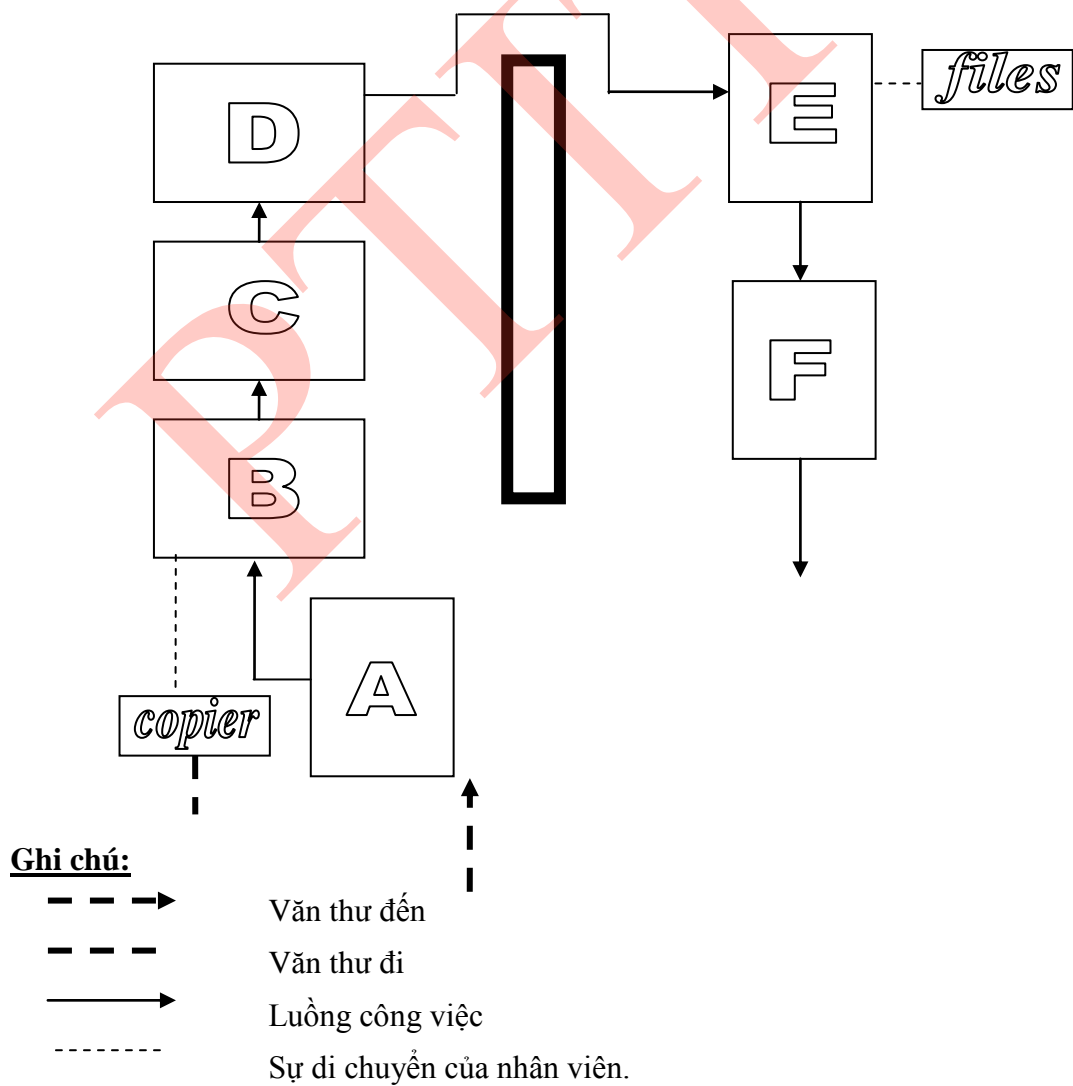
- Các bộ phận phòng ban được bố trí gần các bộ phận chính của công ty. Các bộ phận chính là bộ phận điều hành, kinh doanh, mua sắm, kế toán, tài chính, dịch vụ hành chính, và phòng nhân sự.
- Sắp xếp sao cho một khi tổ chức phát triển, chúng ta dễ dàng thay đổi vị trí phòng ban.
- Sắp xếp các phòng ban có quan hệ mật thiết với nhau ở gần hay sát nhau. Mặc dù tất cả các bộ phận đều có quan hệ với nhau, nhưng có một vài bộ phận quan hệ nhiều hơn. Thí dụ như phòng hội họp nên gần phòng của các cấp quản trị thường hay sử dụng nó.
- Bố trí các bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng hay với các cơ quan bên ngoài ở gần lối ra vào, thang máy hoặc khu vực tiếp tân.
- Cách ly xa chỗ làm việc những bộ phận hay gây tiếng ồn hoặc gây dơ dáy bẩn thỉu.
- Tách các bộ phận cần bảo mật xa khỏi chỗ công cộng hoặc nhiều người hay lui tới.

1.3.2.3 Bố trí phòng ban hoặc bàn làm việc theo luồng công việc (flow of work)

Cố gắng sắp xếp các phòng ban hoặc bàn làm việc theo luồng công việc nhằm tối thiểu hóa việc di chuyển khi chuyển giao tài liệu hoặc trao đổi công việc. Khoảng cách quá xa sẽ làm mất rất nhiều thời gian. Ngoài ra nó còn giúp ta giảm bớt khả năng làm thất lạc giấy tờ, gây trì trệ và gián đoạn công việc.



Hình 1.4: Mô hình sắp xếp bàn ghế, phòng ban không khoa học



Hình 1.5: Sắp xếp bàn ghế, phòng ban theo thủ tục, luồng công việc

1.3.2.4 Hạn chế sử dụng phòng riêng (hệ thống văn phòng “đóng”)

Khuynh hướng ngày nay ít sử dụng phòng riêng cho các bộ phận hành chánh mà thường dành các khu vực trống trải rộng rãi cho nhân viên hành chính làm việc. Dĩ nhiên, loại hình kinh doanh ảnh hưởng đến số lượng phòng riêng. Dầu sao, các công ty cũng cần một số phòng riêng. Nói một cách tổng quát, các phòng riêng được bố trí cho các cấp lãnh đạo để tăng uy tín (prestige), cho các công việc có tính cách bảo mật hoặc cần tập trung tinh thần.

Vì sao ngày nay có khuynh hướng ít sử dụng phòng riêng?

- Phòng riêng chiếm từ hai đến mười lần diện tích dành cho một nhân viên làm việc tại khu vực trống trải.

- Phòng riêng làm cho công ty tăng chi phí nhiều hơn để trả tiền điện, ánh sáng, thông gió.

- Phòng riêng ít uyển chuyển trong việc thay đổi công việc, thay đổi vị trí.

- Nhược điểm lớn nhất khi sử dụng phòng riêng là khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.

Hệ thống văn phòng “đóng” được ngăn cách bởi vách ngăn, tường cao, phân chia thành từng phòng riêng biệt.

Ưu điểm:

- Đảm bảo yếu tố an toàn, bí mật của công việc.
- Đảm bảo tính riêng tư của mỗi nhân viên trong văn phòng.
- Phù hợp với công việc tập trung cao.

Nhược điểm:

- Chiếm nhiều diện tích.
- Chi phí hành chính cao.
- Khó giám sát công việc, quản lý nhân viên.

1.3.2.5 Sử dụng vách ngăn (hệ thống văn phòng “mở”)

Thay vì bố trí nhiều phòng riêng cho nhân viên hành chính, các công ty thường bố trí các vách ngăn để ngăn cách các nhân viên khỏi nhìn thấy nhau và trò chuyện; hoặc giúp cho mỗi nhân viên có chỗ riêng để làm việc. Vách ngăn chỉ cao cỡ ngang đầu một người khi ngồi hoặc cao bằng khung cửa ra vào. Phần đầu có thể bằng kiếng, có thể là không.

Lợi điểm của việc sử dụng vách ngăn trong một khu vực rộng lớn là giúp cho mỗi người làm việc có tính cách riêng tư, nhưng lại không gây gián đoạn luồng công việc hoặc cản ánh sáng và thông gió. Thuận tiện trong việc giao tiếp giữa các nhân viên và công việc. Dễ tập trung các hoạt động trong văn phòng. Nó dễ dàng trong việc xê dịch khi phải thay đổi vị trí lúc cần thiết và tiết kiệm điện, vật dụng.

1.3.2.6 Bố trí phòng của cấp lãnh đạo

Khi sắp xếp bố trí phòng của cấp lãnh đạo cao cấp, theo tiêu chuẩn quốc tế, văn phòng của vị này gồm có các phòng ốc sang trọng. Thông thường văn phòng này gồm có một phòng tiếp khách (receiving office) với một cô tiếp tân hay thư ký tiếp tân; một phòng họp (conference room); các phòng làm việc khác; phòng vệ sinh; một phòng riêng của thư ký giám đốc (executive secretary) được trang hoàng đẹp; và một phòng lớn.

Thường thì cô tiếp tân dưới quyền của vị chánh văn phòng.

1.3.2.7 Bố trí phòng họp chung

Phòng họp chung là một bộ phận văn phòng của cấp quản trị cao cấp. Tuy nhiên, nó cũng được sử dụng cho các cấp quản trị khác, nhân viên và khách hàng. Một thư ký sẽ chịu trách nhiệm lên lịch sử dụng các cuộc họp tại đây.

Mặc dầu các cuộc họp của hội đồng quản trị, các cuộc họp của các cấp lãnh đạo, các cuộc họp với khách hàng ưu tiên hơn các cuộc khác, tuy nhiên cần phải mở rộng cho các hoạt động của nhân viên để tận dụng hết khả năng của nó.

Nên sắp xếp bàn ghế sao cho mỗi thành viên ngồi họp đều thấy mặt nhau, mặt đối mặt (face to face). Cần phải có đủ các bảng, biểu đồ và bản đồ...

1.3.2.8. Các phương pháp bố trí văn phòng

Như trên đã đề cập, cơ cấu tổ chức của văn phòng ở các cơ quan, đơn vị rất phong phú, đa dạng và do đó bố trí sắp xếp các bộ phận của văn phòng cũng muôn hình muôn vẻ. Phần sau đây sẽ đề cập đến một số cách bố trí văn phòng chủ yếu.

a. Căn cứ vào sự liên kết về không gian giữa các bộ phận

- Văn phòng bố trí kín (Văn phòng chia nhỏ)

Đây là cách bố trí truyền thống theo kiểu tách bạch từng phòng, bộ phận với tường xây ngăn cách có cửa ra vào có thể đóng kín, khóa khi cần thiết.

Bố trí theo kiểu này có ưu điểm là bảo đảm sự độc lập giữa các bộ phận, không gây ồn ào, mất trật tự, đáp ứng được yêu cầu bí mật thông tin khi cần thiết. Tuy nhiên nó lại vấp phải nhược điểm là tốn diện tích sử dụng mặt bằng, thiếu năng động, chi phí lắp đặt lớn, tốn thời gian di chuyển giữa các bộ phận văn phòng. Mặt khác, người phụ trách rất khó kiểm soát được hoạt động của nhân viên.

- Văn phòng mở

Trong thực tế, kiểu bố trí văn phòng chia nhỏ đang dần dần thu hẹp thay vào đó là kiểu văn phòng bố trí mở. Toàn văn phòng là một khoảng không gian rộng lớn được ngăn thành từng ô, từng khoang bằng các vật liệu, dụng cụ thích hợp. Bố trí văn phòng theo kiểu này có nhiều ưu điểm như: Tận dụng được diện tích mặt bằng tối đa vì không có tường ngăn, diện tích được điều chỉnh theo số lượng người nhằm tạo điều kiện làm việc thuận lợi nhất, cơ động do không có tường ngăn nên dễ bố trí lại khi cần thiết vừa nhanh vừa giảm phí tổn. Do có thể bố trí các nhóm nhân viên phụ trách các công việc có liên quan với nhau sát cạnh nhau nên giảm thiểu được thời gian, công sức cho việc di chuyển, nâng cao hiệu quả công việc. Mặt khác, bố trí theo kiểu này nhân viên có điều kiện gần gũi nhau hơn, người phụ trách có thể quán xuyến theo dõi nhân viên của mình. Tuy nhiên bố trí theo kiểu này cũng có nhược điểm như gây ồn ào ảnh hưởng đến xung quanh, giảm sự tập trung cho công việc, khó bảo đảm bí mật thông tin khi cần thiết.

Để tận dụng ưu điểm và hạn chế nhược điểm của hai cách bố trí trên, người ta có thể áp dụng cách bố trí hỗn hợp: Có bộ phận của văn phòng bố trí kín, có bộ phận bố trí mở.

b. Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng

- Văn phòng bố trí theo hướng phân tán.

- Văn phòng bố trí theo hướng tập trung.

- Văn phòng bố trí theo hướng phân tán

Tất cả các bộ phận của văn phòng đều bố trí nhân viên, trang thiết bị để thực hiện các dịch vụ như: đánh máy, phô tô tài liệu, xử lý văn bản, lưu trữ văn bản. Cách bố trí này hiện nay đang được áp dụng khá phổ biến vì nó nâng cao tính chủ động cho các bộ phận, bảo đảm phục vụ kịp thời, tiết kiệm thời gian chờ đợi. Tuy nhiên bố trí theo kiểu này cũng gặp hạn chế: có thể không sử dụng hết công suất của thiết bị, năng lực của nhân viên văn phòng (nếu không bố trí kiêm nhiệm), do đó chi phí văn phòng sẽ lớn.

- Văn phòng bố trí theo hướng tập trung:

Có hai hình thức tập trung:

- Bố trí văn phòng theo hướng tập trung theo địa bàn
- Bố trí văn phòng theo hướng chức năng.

1.3.3. Trang thiết bị văn phòng

1.3.3.1 Quyết định về trang thiết bị và máy móc đầu tư cho công tác văn phòng

Một quyết định chủ yếu về xử lý công việc văn phòng là nó nên được thực hiện một cách thủ công, bằng máy móc, bằng điện tử hay được một dạng kết hợp các kiểu này. Câu hỏi này trả lời giải quyết vấn đề cân đối giữa chi phí đi kèm theo sự thực hiện công việc với lợi ích.

Những vấn đề sau sẽ đưa cho chúng ta cần cân nhắc xem xét khi trang bị thiết bị và máy móc văn phòng mới đó là thiết bị mới có thể cải thiện hiệu năng của công việc hiện tại hay không; những phương pháp xử lý khả thi nào khác hiện có; các chi phí so sánh về những khả năng xem xét, kể cả chi phí vận hành và chi phí vốn; đối với chi phí vốn xem xét độ dài thời gian để vốn này có thể được khấu hao; chi phí vận hành có bao gồm bất kỳ chi phí lao động hoặc bảo trì nào không; kể cả chi phí huấn luyện nhân viên; những lợi ích của mỗi khả năng. Từ bảng cân đối các chi phí vào lợi ích của các khả năng khả thi, có thể đưa ra quyết định. Sau đó có thể thiết lập một ngân quỹ hoạt động và vốn để cho phép thi hành quyết định.

- So sánh quá trình sử dụng nhiều lao động và quá trình sử dụng nhiều vốn.
- Phân tích những thuận lợi của máy móc, những bất lợi của máy móc, đầu tư máy móc đã dùng rồi.
- Tài trợ đầu tư cho máy móc và thiết bị văn phòng.
- Sửa chữa và bảo trì trang thiết bị máy văn phòng

1.3.3.2 Các thiết bị văn phòng

Trang thiết bị văn phòng là yếu tố vật chất cần thiết cho hoạt động văn phòng. Tùy theo mức độ phát triển của nền kinh tế và nhu cầu thực tiễn của công tác văn phòng mà người ta trang bị những máy móc, đồ dùng cần thiết khác nhau. Các thiết bị dùng cho công tác thu thập và xử lý thông tin ngày càng phong phú và hiện đại. Có thể phân loại các trang thiết bị văn phòng thành từng nhóm:

- *Máy vi tính (Computer)*: Ngày nay chiếc máy vi tính là vật dụng không thể thiếu được trong các văn phòng. Nó giúp cho các thư ký trong việc soạn thảo các văn bản, thống kê, tính toán... và lưu trữ quản lý thông tin một cách tiện dụng và khoa học.

Ngoài ra, chiếc máy tính còn là một phương tiện hữu hiệu trong việc trao đổi, cập nhật và tìm kiếm thông tin cần thiết với tốc độ cao, gửi và nhận các văn bản, tài liệu vừa nhanh chóng, không sợ thất lạc, mất mát... lại vừa ít tốn kém.

Tùy theo quy mô và cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chính văn phòng mà có thể trang bị một hay nhiều máy và dung lượng máy cho các nhân viên.

- *Máy in laser*: Là thiết bị không thể thiếu để kết nối với máy vi tính. Đây là thiết bị rất cần thiết để đưa (truy xuất) những dữ liệu trong máy tính ra giấy để làm hồ sơ, chứng từ, văn bản giao dịch, quản lý...

- Tùy vào quy mô hoạt động của từng cơ quan hay doanh nghiệp mà đơn vị trang bị những máy in để có thể in được những trang giấy khổ lớn như những mẫu biểu hoặc bản vẽ, bản thiết kế...

- *Máy Scanner*: Là thiết bị dùng để chụp (nhập) dữ liệu dạng hình ảnh hoặc chữ viết vào máy tính một cách nhanh chóng để làm hồ sơ tài liệu vì không có file của dữ liệu đó.

- *Máy photocopy*: Là loại máy giúp có được bản sao nhanh chóng và chính xác theo bản gốc. Giúp thay thế những tài liệu cồng kềnh bằng những hồ sơ thu nhỏ để việc lưu trữ trở nên dễ dàng hơn.

- *Máy fax*: Là loại thiết bị dùng để chuyển bản gốc tài liệu đến nhiều nơi một cách nhất chóng, chính xác.

- *Máy hủy hồ sơ*: Máy hủy hồ sơ dùng để tiêu hủy những hồ sơ, tài liệu không còn sử dụng nữa nhưng không được phép để lọt tài liệu này ra ngoài.

- *Máy điện thoại*: Là phương tiện thông tin liên lạc nhanh chóng và tiện lợi nhất, giúp cho các cuộc đàm thoại được trực tiếp và dễ dàng hơn, công việc được giải quyết nhanh chóng hơn, tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại.

- *Máy ghi âm, ghi hình*: Trong điều kiện kỹ thuật phát triển như hiện nay, việc trang bị máy ghi âm, ghi hình tại văn phòng là một việc cần thiết. Ghi lại diễn biến của các hội nghị quan trọng, các cuộc hội đàm có tính cam kết, các lời nhấn khi ra khỏi phòng.

- *Thiết bị hội nghị*: Tùy điều kiện và yêu cầu của công việc hội nghị mà người ta bố trí trang bị phục vụ cho hội nghị như: Máy điều hòa, quạt gió, quạt máy, máy giảm ồn, đèn chiếu sáng, thông gió.

1.3.3.3 Các đồ dùng văn phòng

Các đồ dùng văn phòng gồm các loại thông dụng sau:

- *Bàn ghế*: Có nhiều loại như bàn ghế dùng cho giám đốc, loại dùng cho thư ký, cho nhân viên khác của văn phòng, cho tiếp khách. Tùy theo công việc của mỗi người mà sử dụng loại bàn ghế thích hợp về kiểu dáng và chất liệu.

- *Tủ đựng hồ sơ*: Là các loại tủ để chứa hồ sơ tài liệu. Tùy theo số lượng và đặc tính của từng loại hồ sơ mà người ta sử dụng các loại tủ khác nhau.

- *Giá đựng tài liệu*: Nếu văn phòng sử dụng nhiều loại tài liệu, sách báo tham khảo thì cần phải trang bị các giá để trưng bày, lưu trữ các tài liệu này.

- *Tủ hoặc mắc áo*: dùng để đựng, treo áo, mũ của nhân viên văn phòng và khách đến làm việc.

- *Tủ hoặc mắc áo*: Các đồ vật dùng cho công việc hàng ngày của nhân viên văn phòng rất đa dạng, phong phú và ngày càng được cải tiến theo hướng bền đẹp, đa năng, thuận tiện như cặp, kẹp, ghim, bút...

1.3.3.4 Phương tiện chuyên chở

- Xe con trở lãnh đạo
- Xe đưa đón công nhân
- Xe dùng di chuyển dụng cụ, vật tư, hàng hóa...

1.3.4 Hiện đại hóa công tác văn phòng

Hoạt động của văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa thiết thực tạo điều kiện cho cơ quan, doanh nghiệp hoàn thành tốt mục tiêu đề tồn tại và phát triển. Hiện đại hóa công tác văn phòng là một đòi hỏi bức xúc của thời đại.

Theo hướng:

- “ Văn phòng điện tử”
- “ Văn phòng không giấy”
- “ Văn phòng tự động hóa”
- “ Văn phòng của thế kỷ 21”

Phương pháp:

1.3.4.1 Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, tinh gọn, hiệu lực, đúng chức năng

1.3.4.2 Từng bước tin học hóa công tác văn phòng

- *Máy vi tính và văn phòng “không giấy”*: Hiện nay nhờ có máy vi tính và qua việc nối mạng vi tính để xử lý thông tin nội bộ và bên ngoài nên người ta không cần phải sao chép, nhận, in công văn và phân phát cho các bộ phận mà sẽ được xử lý và truyền trên mạng. Để lưu trữ văn bản, ngoài việc lưu trữ theo các truyền thống như các cặp hồ sơ, phim, micro phim, băng từ đĩa từ người ta đã tạo ra các đĩa mềm để sao chép các dữ liệu cần thiết. Đặc biệt với việc xuất hiện các đĩa cứng, công nghệ xử lý ghi nhận và đọc các thông tin lưu trữ bằng bộ phận quang học đã làm cho các đĩa cứng CD ROM lưu trữ được một lượng thông tin tăng hàng triệu lần.

- *Mạng vi tính với hệ thống thông tin*: Để nhanh chóng xử lý các thông tin đầu vào, đầu ra người ta thường nối các máy vi tính thành mạng. Có ba loại mạng phổ biến:

+ *Mạng đơn giản*: Gồm các máy tính của những người cùng làm việc với nhau trong cùng một đơn vị.

+ *Mạng nội bộ*: Gồm một máy chủ và các máy khách. Máy chủ tiếp nhận, xử lý và cung cấp thông tin theo yêu cầu của các máy khách. Loại mạng này được sử dụng trong đơn vị có nhiều cấp quản lý cần có sự phân cấp quản lý thông tin.

+ *Mạng mở rộng*: Nếu cơ quan đơn vị muốn xử lý thông tin đầu ra với một số cơ quan, đơn vị khác ở bên ngoài thì văn phòng phải đăng ký nối mạng nội bộ với mạng rộng ở bên ngoài. Mỗi mạng rộng tương ứng có các ngôn ngữ, ký hiệu thích hợp.

- *Hệ thống thông tin toàn cầu với chương trình World Wide Web (Gọi là công nghệ Web)* nhằm khai thác toàn cầu mạng internet. Thông tin trên mạng Web dựa trên mô hình

khách - chủ. Web chủ là một chương trình được cài đặt trên một máy chủ để cung cấp thông tin, tài liệu cho các máy khách khi các máy tính gửi yêu cầu tới máy chủ. Web khách là một chương trình máy tính cho phép người dùng có thể yêu cầu cung cấp thông tin từ phía máy chủ. Ngày nay công nghệ Web đang được phát triển rộng rãi trên phạm vi toàn cầu.

- *Thư điện tử (Email)*: Email là một hệ thống gửi thông tin qua đường dây điện thoại trực tiếp từ một máy vi tính này sang một máy vi tính khác. Trong phạm vi một cơ quan hoặc có thể qua mạng rộng hoặc khắp thế giới qua vệ tinh. Ngày nay thư điện tử có thể gửi kèm theo hình ảnh, âm thanh, người ta có thể nghe được tiếng nói, nhìn thấy hình ảnh, dáng điệu thái độ của người nói.

- *Văn thư điện tử*: Là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, dữ kiện, hình ảnh tiếng nói qua máy điện báo, máy fax, trạm truyền tải văn bản, máy vi tính hoặc cả màn hình phục vụ hội nghị từ xa. Các thiết bị nói trên có thể dùng đường dây điện thoại, qua các vệ tinh, qua hệ thống vi ba hoặc cáp quang.

1.3.4.3 Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp

Với sự phát triển của công nghệ thông tin, văn phòng sẽ được phát triển theo hướng “văn phòng điện tử hóa”. Do đó, khi mua sắm các trang thiết bị, bố trí chỗ làm việc cùng thiết bị cho mỗi nhân viên phải được tiến hành cho phù hợp với xu hướng hiện đại hóa công tác văn phòng.

1.3.4.4 Không ngừng phát triển kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính

Những người làm công tác văn phòng ngoài kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, phải liên tục được đào tạo lại các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các trang thiết bị hiện đại để phân tích, xử lý thông tin một cách khoa học. Đây là vấn đề bức xúc trong công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ quản trị viên văn phòng ở các cơ quan, đơn vị hiện nay.

1.4. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Bất cứ khi nào và bất cứ ở đâu có một nhóm người làm việc chung đều phải có một tổ chức được hoạch định rõ ràng. Mỗi quan hệ giữa họ phải được xác định và thống nhất. Người nào làm cái gì, ai báo cáo ai, ai là người ra quyết định,... đó là những vấn đề cốt lõi của tổ chức.

1.4.1 Hình thức tổ chức

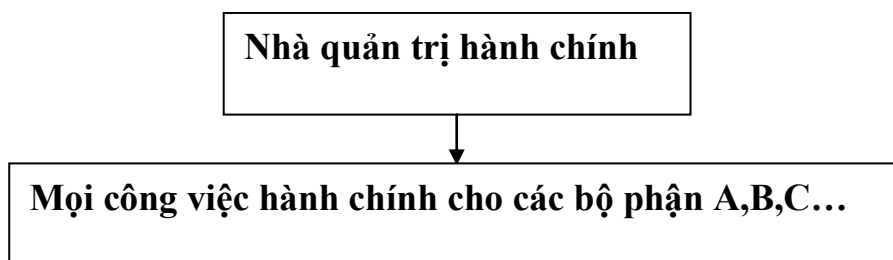
Hình thức tổ chức bộ máy hành chính văn phòng nên tập trung hay phân tán?

Phân tán nghĩa là công việc hành chính văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban đề do bộ phận đó quản lý một cách độc lập và vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hiệu quả là công việc hành chính văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tốn văn phòng phẩm và sức lực. Vì vậy, cần phải tập trung công việc hành chính văn phòng sao cho thống nhất. Có hai hình thức tập trung:

- Tập trung theo địa bàn
- Tập trung theo chức năng.

1.4.1.1 Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

Hành chính văn phòng tập trung vào một địa bàn nghĩa là: mọi hoạt động hồ sơ văn thư đều; phải tập trung vào một địa điểm duy nhất đó là phòng hành chính, dưới quyền quản trị của nhà quản trị hành chính.



Hình 1.6: Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

- Ưu điểm :

- + Dễ bố trí và sắp xếp nhân sự
- + Dễ kiểm tra
- + Tập trung trang thiết bị
- + Đơn giản thủ tục,...

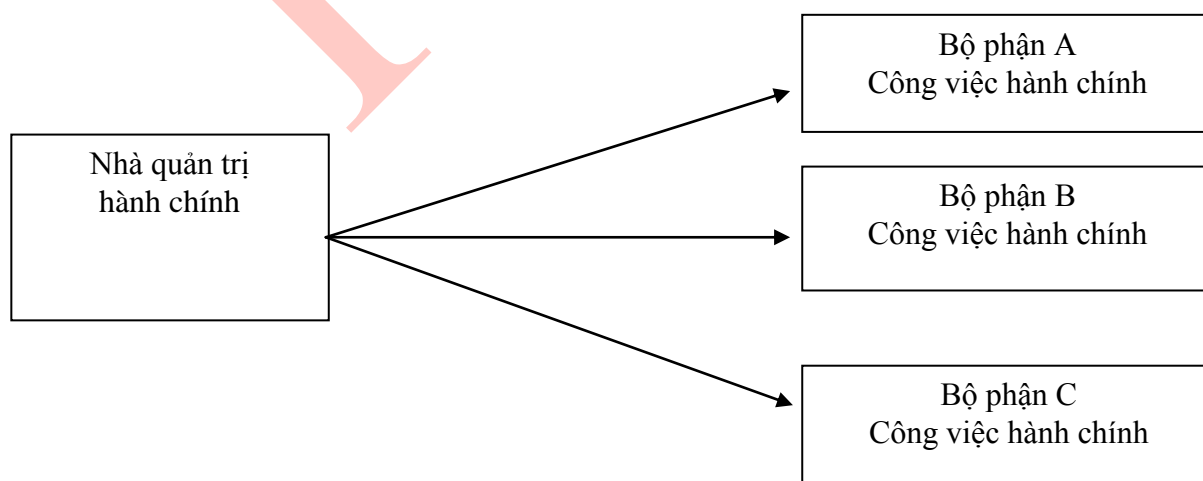
- Nhược điểm:

- + Khó chuyên môn hóa.
- + Công việc thiếu chính xác do thiếu quan tâm đến tầm quan trọng của từng loại công việc.
- + Trì trệ do chuyển giao công việc,...

Vì vậy chỉ nên áp dụng loại hình này đối với các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá thể.

1.4.1.2 Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng

Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng nghĩa là các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải được đặt dưới quyền phối hợp, tiêu chuẩn hóa và giám sát của nhà quản trị hành chính.



Hình 1.7: Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng

- **Ưu điểm:** Thu hút được nhiều chuyên viên vào công tác quản lý. Các chuyên viên này sẽ tham mưu (cố vấn) cho nhà quản trị hành chính về các hoạt động hành chính văn phòng cho từng bộ phận chuyên môn.

- **Nhược điểm:** Dễ vi phạm chế độ một thủ trưởng nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn

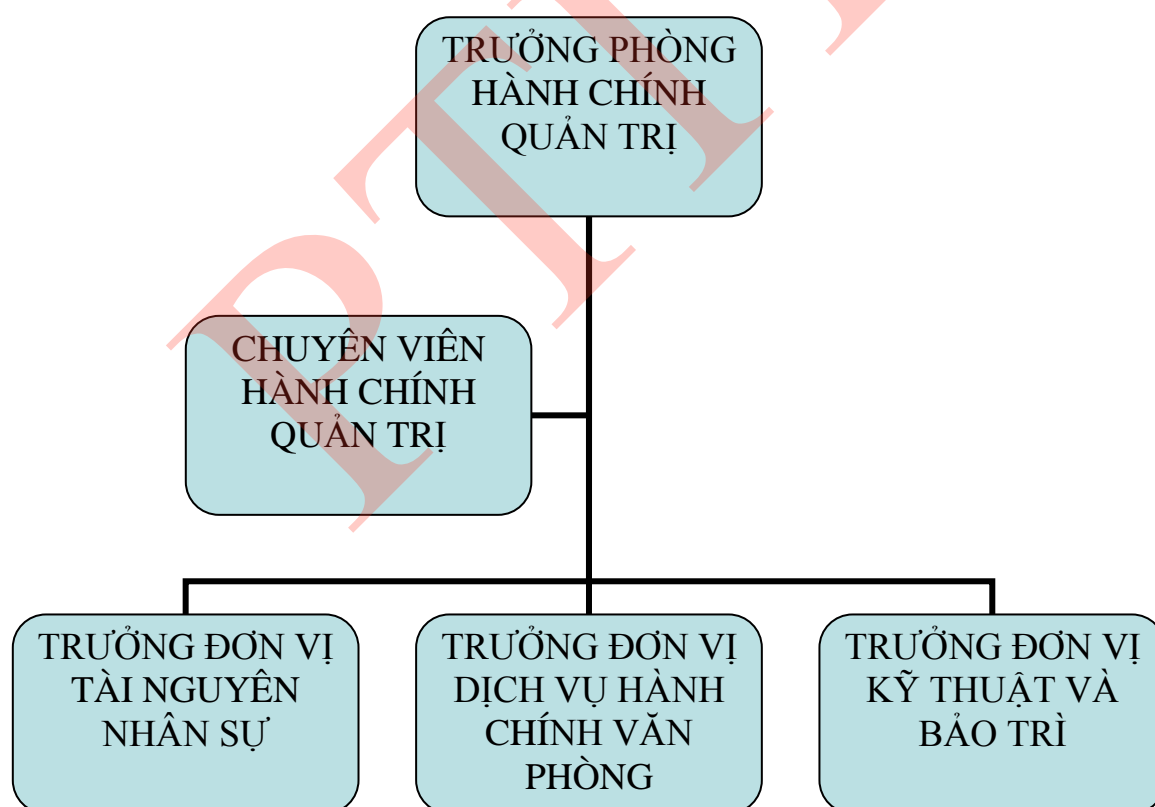
Loại hình này áp dụng cho hầu hết các doanh nghiệp.

1.4.2. Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp

Cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chính văn phòng tùy thuộc vào từng quy mô của công ty và tùy thuộc vào chiến lược kinh doanh của công ty. Nó cũng tùy thuộc vào từng loại sản phẩm và dịch vụ của cơ quan tổ chức.

Đối với doanh nghiệp cá thể và qui mô rất nhỏ thì không có bộ phận hành chính văn phòng chuyên biệt mà chỉ có một nhân viên hành chánh văn phòng hoặc thư ký đảm nhận mọi công việc hành chính văn phòng của doanh nghiệp đó. Người này đảm nhận tất cả các công việc hành chính tổng quát lẫn chuyên ngành như làm kế toán, sổ lương, tiếp tân, đánh máy, trực điện thoại...

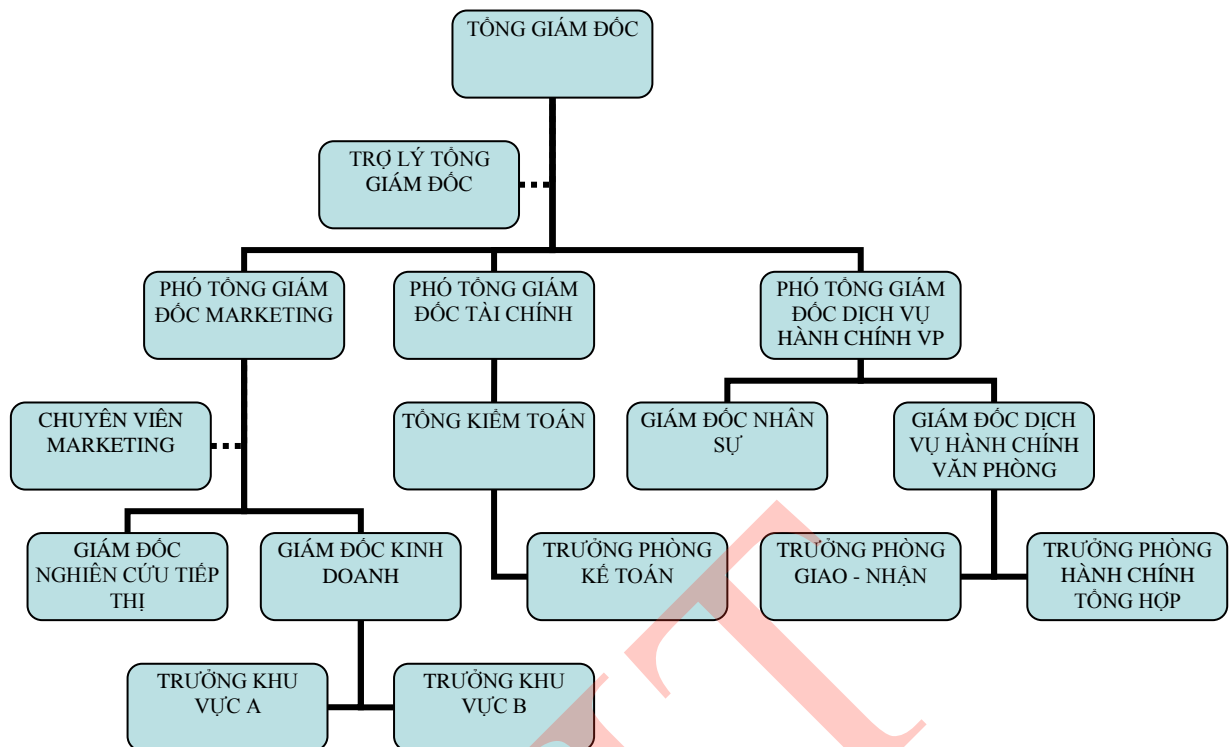
Khi doanh nghiệp này phát triển thành quy mô nhỏ hoặc trung bình nhỏ thì bắt đầu có các trưởng phòng, trong đó có trưởng phòng hành chính quản trị (Senior Administration Manager) kiêm luôn công việc quản trị tài nguyên nhân sự.



Hình 1.8: Sơ đồ phòng hành chính quản trị của một doanh nghiệp nhỏ

Khi doanh nghiệp có quy mô lớn vừa, thì tùy chiến lược, mục đích kinh doanh, và cơ cấu mặt hàng dịch vụ hoặc thị trường mà cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chính văn phòng thay đổi.

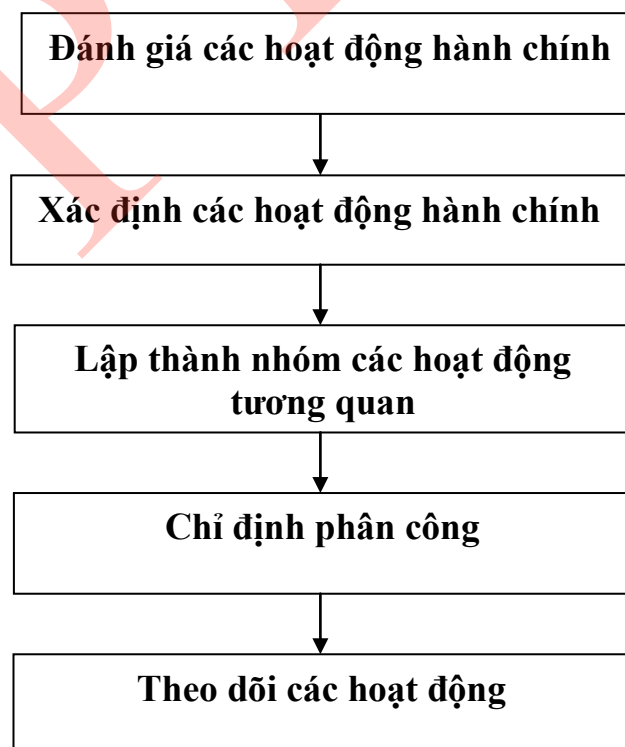
Khi phát triển với quy mô lớn hoặc rất lớn, nhiều công ty có hẳn một vị phó tổng giám đốc phụ trách các dịch vụ hành chính văn phòng.



Hình 1.9: Sơ đồ tổ chức bộ phận hành chính của doanh nghiệp có qui mô lớn

1.4.3 Các bước đi để tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả

1.4.3.1 Thực hiện tiến trình tổ chức 5 bước



Hình 1.10: Tiến trình tổ chức năm bước

1.4.3.2. Nguyên tắc vẽ sơ đồ tổ chức

Nguyên tắc 1: - Sơ đồ tổ chức phải có chức vụ, được thể hiện trong hình hộp chữ nhật.

Nguyên tắc 2: - Sơ đồ phải cho thấy ai là cấp trên, ai là cấp dưới

Nguyên tắc 3: - Sơ đồ phải cho thấy mối liên hệ giữa các bộ phận phòng ban

Nguyên tắc 4: - Không nên sử dụng mũi tên khi vẽ sơ đồ, vì vô tình chúng ta đã hàm ý rằng thông tin chỉ có một chiều từ trên dưới, nghĩa là cấp trên ra lệnh cho cấp dưới và cấp dưới không có nghĩa vụ báo cáo cấp trên.

Nguyên tắc 5: - Chỉ nên kẻ đường thẳng dọc hoặc đường thẳng ngang khi vẽ sơ đồ.

1.4.4. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị

1.4.4.1 Nguyên tắc về mục tiêu

- Mỗi nhóm có một mục tiêu xác định mối tương quan trong phạm vi cơ cấu tổ chức.

- Mục tiêu của mỗi nhóm phải được mô tả rõ ràng.

- Mục tiêu của hành chính là: phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. Hành chính văn phòng là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác.

- Mục tiêu của nhóm phục vụ phải ở dưới mục tiêu của nhóm hoạt động chính.

1.4.4.2 Nguyên tắc về chức năng

- Một tổ chức hoàn thiện là một tổ chức đơn giản và dễ hiểu.

- Chức năng và nhiệm vụ phải được xác định trước khi các cá nhân được bổ nhiệm vào chức vụ đó.

- Các đơn vị tổ chức phải được bình quân dựa trên nhu cầu và tầm quan trọng.

- Khi các chức năng nhiệm vụ đã được phân công, các chức năng mới khác có thể sẽ phát sinh.

- Việc thiếu hụt mất mát nhân viên trong bất cứ trường hợp nào không được ảnh hưởng đến sự ổn định của tổ chức.

1.4.4.3 Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

- Nên để cho công nhân tham gia thảo luận các vấn đề về quản trị có ảnh hưởng đến công việc của họ.

- Cần phải ý thức và xem xét những dị biệt cá nhân giữa công nhân với nhau trong khi tổ chức.

- Các khuyến khích sẽ thúc đẩy nỗ lực của các cá nhân nhiều nhất.

- Nhân viên cần phải có khả năng xác định vai trò của mình đối với các mục tiêu và thủ tục.

- Nhân viên sẽ làm việc tốt hơn khi họ ý thức được tại sao phải thực hiện công việc đó, tại sao phải tuân theo một số chính sách nào đó và tại sao lại có một vài quy định nào đó.

1.4.4.4 Nguyên tắc về trách nhiệm

- Trách nhiệm phải được quy định rõ ràng trước khi phân công

- Khi phân công công việc phải chú ý đến việc chuyên môn hóa.

- Các chức năng có liên quan hoặc tương tự cần được ghép chung lại với nhau thành một nhóm.

- Trách nhiệm phải được phân công cụ thể, rõ ràng.

1.4.4.5 Nguyên tắc về báo cáo

- Mỗi công nhân chỉ báo cáo cho một cấp trên duy nhất
- Hình thức, khoảng cách và phạm vi báo cáo phải được quy định rõ ràng.
- Báo cáo chỉ bao gồm những dữ kiện chính yếu
- Hình thức những báo cáo cùng loại nên càng thống nhất càng tốt

1.4.4.6 Nguyên tắc về quyền hạn

- Quyền hạn phải được phân chia và chỉ định một cách phù hợp.
- Quyền hạn phải được giao cụ thể và người được giao quyền hiểu rõ ràng
- Quyền hạn phải bằng trách nhiệm

1.4.4.7 Nguyên tắc về ủy quyền

- Quyền hạn và trách nhiệm có thể được ủy thác cho người khác
- Sự ủy thác quyền hạn và trách nhiệm có hiệu quả giúp ta dễ dàng sử dụng nguyên tắc biệt lệ.

1.4.4.8 Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát

- Số nhân viên thuộc cấp có thể báo cáo trực tiếp cho một cấp trên
- Cơ cấu tổ chức phải được duyệt lại theo định kỳ
- **Khái niệm:** Tầm hạn kiểm soát hay tầm hạn quản trị cho biết một nhà quản trị quản lý được bao nhiêu người cấp dưới hay nói một cách khác: có bao nhiêu người cấp dưới phải báo cáo một người cấp trên.

- Phân loại:

- + Tầm hạn quản trị rộng: Một nhà quản trị quản lý được nhiều người cấp dưới.
- + Tầm hạn quản trị hẹp: một nhà quản trị quản lý được ít người cấp dưới.

1.4.4.9 Nguyên tắc điều hành tổ chức

- Sơ đồ tổ chức là một kim chỉ nam hướng dẫn
- Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thực sự là kết quả của phần đóng góp của nhiều cá nhân.
- Tổ chức phải linh hoạt, uyển chuyển
- Hiểu rõ yếu tố con người là cần thiết cho việc tổ chức và quản trị có hiệu quả.

1.4.5 Các mối quan hệ của nhà quản trị hành chính

- Mối quan hệ nội bộ: mối quan hệ với cấp trên và cấp dưới. Mối quan hệ giữa các đồng nghiệp.
- Mối quan hệ liên bộ phận: Mối quan hệ giữa các phòng ban trong đơn vị
- Mối quan hệ với khách hàng: Mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng.
- Mối quan hệ nghề nghiệp: Mối quan hệ giữa nhân viên trong cùng bộ phận phòng ban, trong doanh nghiệp.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1

1. Trình bày khái niệm văn phòng?
2. Trình bày chức năng, nhiệm vụ của văn phòng?
3. Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng?
4. Khi nói rằng văn phòng là một hệ thống anh chị hiểu điều đó như thế nào?
5. Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn, theo chức năng là gì? Hãy trình bày ưu nhược điểm của mỗi hình thức trên?
6. Vẽ sơ đồ cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp mà anh/chị biết và trình bày những ưu, nhược điểm về cơ cấu tổ chức đó?
7. Các trang thiết bị văn phòng bao gồm những thứ nào?
8. Trình bày xu hướng hiện đại hóa công tác văn phòng hiện nay?
9. Việc bố trí, sắp xếp các phòng làm việc như thế nào để đạt hiệu quả công việc cao?
10. Giả thiết là chánh văn phòng của một Tổng công ty, anh hay chị hãy thiết kế một văn phòng theo xu hướng hiện đại?

CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

2.1 QUẢN TRỊ THỜI GIAN

2.1.1 Sự cần thiết phải quản trị thời gian

2.1.1.1 Lý do phải quản trị thời gian

Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả.

Phần lớn những nhà quản trị coi thời gian là một thứ tài sản. Hơn nữa, đó là thứ tài sản có một không hai. *Người ta không thể tích lũy nó như tích trữ nhiên liệu. Dù muốn hay không thì chúng ta vẫn cứ phải tiêu dùng nó, với tốc độ sáu mươi giây trong một phút.* Người ta không bắt nó chạy hay bắt nó nghỉ như một cái máy được, cũng không thể thay thế nó như thay thế con người. Và người ta cũng không thể thu hồi nó lại được. Thời gian là nhân tố không suy suyển và không co giãn nhất trong cuộc sống chúng ta. Nhưng chính chúng ta lại có thể quyết định phương thức sử dụng nó.

Cũng như mọi tài sản, thời gian có thể được kiểm soát có hiệu quả hoặc không được kiểm soát gì cả. Tất cả mọi vấn đề suy ra cho cùng là vấn đề tiết kiệm thời gian. Thời gian chính mới là tài sản quý nhất của một doanh nghiệp chứ không phải là tiền bạc. Doanh nghiệp nào biết giao cho nhân viên của mình trách nhiệm giúp đỡ các giám đốc thì đó là doanh nghiệp biết sử dụng thời gian một cách tốt nhất.

2.1.1.2 Nguyên nhân làm mất thời gian

Trong quá trình làm việc, mất thời gian do các nguyên nhân sau:

- Các cuộc gọi điện thoại.
- Các cuộc thăm viếng xã giao, tiếp khách
- Các câu hỏi của nhân viên.
- Đọc và trả lời thư tín.
- Các cuộc họp kéo dài.
- Bàn giấy ngổn ngang, bừa bộn.
- Đọc tài liệu quá chậm, không biết phương pháp đọc nhanh.
- Khung cảnh văn phòng làm việc gây sự mất tập trung.

2.1.2 Các biện pháp quản trị thời gian

Với tư cách là cấp quản trị hay chuyên viên, bạn phải biết tổ chức một ngày làm việc khoa học, biết lên lịch công tác trong tuần và trong tháng. Bạn phải biết tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng máy đọc hay máy ghi âm, bằng phương pháp đọc nhanh; không nên lãng phí thời gian cho việc tiếp khách; biết lọc và lựa những cú điện thoại. Bạn phải biết sử dụng thời gian trong các cuộc họp; cần phải sắp xếp hồ sơ, bàn giấy và khung cảnh làm việc sao cho không mất thời gian vào các việc vụn vặt. Để đạt được những mục tiêu đó, ta có các biện pháp quản trị thời gian sau:

- Các công cụ hoạch định thời gian biểu.
- Tiết kiệm thời gian trong thư tín.
- Tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng máy đọc hay máy ghi âm.
- Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh.
- Tiết kiệm thời gian tiếp khách.
- Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại.
- Tiết kiệm thời gian hội họp.
- Sắp xếp chỗ làm việc khoa học.

2.1.2.1 Các công cụ hoạch định thời gian biểu

a. Lịch thời gian biểu công tác hàng ngày

Các hoạt động hàng ngày của cả cấp quản trị lẫn thư ký cần phải được đưa lên kế hoạch cụ thể, không để thời gian bị gián đoạn (interruption). Lịch thời gian biểu công tác (time schedule) là những phương tiện để lập kế hoạch và do đó giúp cho việc quản trị thời gian một cách có hiệu quả.

Theo như một nghiên cứu thì chúng ta thường sử dụng 80% thời gian cho các công việc tương đối không quan trọng hoặc không cần thiết, và chỉ có 20% cho các công việc thực sự là quan trọng hoặc có năng suất cao.

THỜI GIAN	HOẠT ĐỘNG
Các hoạt động kém hiệu quả	20% các công việc kém hiệu quả
80% thời gian dành cho các hoạt động này	80% thời gian dành cho công việc có hiệu quả những cái quan trọng có mục tiêu dài hạn
20% các công việc có hiệu quả	
<u>Thường làm</u>	<u>Nên làm</u>

Hình 2.1: Thời gian thường được sử dụng và nên được sử dụng như thế nào

Nghiên cứu đã rút ra các bài học giá trị khi nghiên cứu các cấp quản trị sử dụng thời gian như sau:

- 50% thời gian được sử dụng trong các cuộc họp đôi mắt (đọc vào máy và làm việc với thư ký).
- 6% thời gian được sử dụng để gọi điện thoại.
- 20% thời gian được sử dụng để đọc và viết.
- 24% thời gian còn lại được sử dụng để phân tích, lên lịch thời biểu, và làm các công việc hành chính văn phòng, các việc khác.

Trước khi thiết kế lịch, nên lưu ý đến hai điểm sau đây:

- Lịch thời biểu công tác một khi đã được thiết kế cần phải tuân theo một cách chặt chẽ.
- Lịch thời biểu công tác nên là các hoạt động thường nhật.

	<u>Giám đốc</u>	<u>Thư ký</u>
7:00-7:15	Đánh giá mục tiêu và đề ra mục tiêu mới, làm kế hoạch trong ngày.	
7:15-7:45	Làm việc với phòng Kế hoạch.	Nhận công văn đến và phân loại.
7:45-9:00	Xem công văn đến, xem bản dự thảo họp đồng để chuẩn bị ký với đối tác.	Soạn thảo văn bản đơn đốc các đơn vị trong việc hoàn thành kế hoạch nước rút cuối năm.
9:00-30	Thông tin điện thoại.	
9:30-11:00	Xuống doanh nghiệp A.	Công việc hành chính văn phòng.
11:00-13:00	Ăn trưa, nghỉ trưa.	
13:00-14:00	Thư tín.	
14:00-15:00	Thông tin điện thoại.	
15:00-16:30	Tiếp 2 đoàn khách đã đăng ký trước.	Công việc hành chính văn phòng.
16:30-17:00	Đánh giá sự hoàn thành công việc trong ngày, rút kinh nghiệm những việc còn khiếm khuyết và soạn thảo danh sách các công việc cần phải làm cho ngày hôm sau.	

Hình 2.2: Lịch thời biểu công tác cho giám đốc và thư ký

Nhà quản trị nên có một bảng danh sách các việc phải làm ngày hôm nay (things to do today) kèm theo các ô kiểm tra xem đã thực hiện chưa.

<h2 style="margin: 0;">CÁC VIỆC CẦN PHẢI LÀM HÔM NAY</h2>	
NGÀY:	
1	_____ <input type="checkbox"/>
2	_____ <input type="checkbox"/>
3	_____ <input type="checkbox"/>
4	_____ <input type="checkbox"/>
5	_____ <input type="checkbox"/>
6	_____ <input type="checkbox"/>
7	_____ <input type="checkbox"/>
8	_____ <input type="checkbox"/>

Hình 2.3: Mẫu các việc cần phải làm hôm nay

b. Sổ tay, nhật ký và lịch để bàn

Sổ tay, nhật ký và lịch để bàn là công cụ giúp ích cho chúng ta ghi nhớ các công việc phải làm. Có 4 lời khuyên:

- Phải cập nhật hóa kế hoạch làm việc của mình.
- Xếp những vấn đề quan trọng nhất lên hàng đầu và đánh số nó không phải theo thứ tự quan trọng hay ưu tiên mà theo lúc nào thực hiện nó tốt nhất.
- Đừng lúc nào để bị lôi cuốn theo ý muốn giải quyết những việc nhỏ trước, đó là con đường đã dọn sẵn để đi đến thất vọng.
- Loại khỏi kế hoạch của bạn tất cả mọi việc có thể phân công cho người khác.

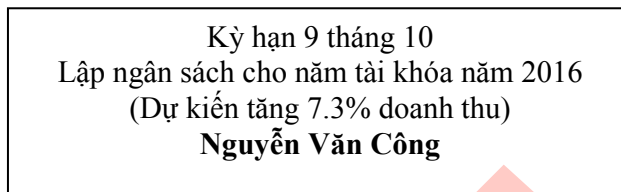
THỨ HAI, NGÀY.....		
7 giờ		
8 giờ		
9 giờ		
10 giờ		
11 giờ		
12 giờ		
13 giờ		
14 giờ		
15 giờ		
16 giờ		
17 giờ		

Hình 2.4: Mẫu ghi chép các cuộc hẹn hoặc các việc cần giải quyết

c. Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký (Tickler/Card file)

Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký là các công cụ rất hữu ích cho các nhà quản trị và thư ký ghi chép những việc cần phải làm từng ngày trong tháng. Những việc này được ghi chép một cách vắn tắt trên một phiếu nhỏ. Các phiếu này được bỏ trong một hộp hồ sơ thẻ nhật ký. Các hồ sơ giải quyết theo từng ngày trong tháng được đựng trong các bìa có ghi từng ngày cụ thể trong tháng. Khi tiến hành thẻ hồ sơ nhật ký, cần lưu ý hai điểm sau:

- Không được sử dụng nó như một cuốn sổ ghi các cuộc hẹn. Nó là hồ sơ công việc đang tiến hành.
- Sử dụng thẻ hồ sơ nhật ký như một phương tiện nhắc nhở kỳ hạn sắp tới.



Hình 2.5: Mẫu thẻ hồ sơ nhật ký

2.1.2.2 Tiết kiệm thời gian trong thư tín

Theo thống kê, các cán bộ cao cấp mỗi ngày đã bỏ ra từ 2 – 3 giờ để đọc và trả lời thư từ. Để tiết kiệm thời gian trong thư tín nên tập trung toàn bộ thư mang về nhà đọc hoặc tranh thủ trong lúc đi máy bay, ngồi trên xe lửa, trên ô tô để đọc thư.

2.1.2.3 Tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng máy đọc hay máy ghi âm

Dùng máy ghi âm thì lời nói ghi lại được chính xác hơn là bản tốc ký, thư ký có thể nghe lại và đánh máy lại vào lúc nào thuận tiện nhất. Còn khi giám đốc đang nói vào máy, thì thư ký không cần ngồi đây mà có thể làm nhiều việc khác quan trọng hơn.

Một cuộc điều tra cho thấy có tới 40% cán bộ viết tay bản nháp những thư từ và chỉ thị cho cô thư ký đánh máy lại. Nếu bạn hiểu cho rằng viết tay chậm chạp thậm chí hại như thế nào (khá lắm là được từ 20 - 30 từ trong một phút) so với nói (150 từ trong một phút) thì ta sẽ thấy rõ giá trị sử dụng của máy ghi âm. Hơn nữa, một người có thể nói nhanh gấp đôi thời gian ghi tốc ký. Như vậy một giờ ngồi ghi âm bằng hai giờ của giám đốc cộng với hai giờ của thư ký ghi những điều ông ta đã đọc. Ngoài ra, nghe máy ghi âm mà đánh máy thì thư ký có thể làm nhanh hơn 33% so với thời gian đọc bản viết tay của Giám đốc hoặc bản ghi tốc ký của mình. Rõ ràng là không thể thiếu máy ghi âm để một cán bộ làm việc có hiệu suất cao. Nhưng việc sử dụng nó, cũng như mọi dụng cụ khác, có thể có đôi chút nguy hiểm, vì nói vào máy dễ dàng thoải mái như vậy thì người ta dễ dàng nói dài, công văn sẽ dài ra một cách vô ích và đồng hồ sơ sẽ dày lên. Như vậy, người thư ký đỡ bớt việc để có thể giúp làm những công tác hành chánh quan trọng hơn, năng suất sẽ tăng lên một cách đáng kể, sai lầm sẽ giảm bớt và thời gian phúc đáp công văn sẽ ngắn hơn.

2.1.2.4 Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh

Các nhà chuyên môn đã thấy rằng hầu như người ta có thái độ cầu toàn trong lúc đọc. Họ đọc từng chữ một vì sợ quên. Nếu không đọc từng chữ mà đọc cả câu thì vừa mau hơn lại vừa hiểu tốt hơn. Cách tốt nhất là đọc trung bình. Trong lúc đọc, hãy tập trung tối đa để đạt kết quả mau chóng. Đừng bao giờ đọc chậm lại, đừng bao giờ đọc ngược trở lại đoạn trước vì

sợ dễ sót. Lúc đầu, họ có thể thấy khó nắm được toàn bộ ý nghĩa của đoạn văn nhưng vấn đề quan trọng lúc này không phải là hiểu mà chính là tập cho chúng ta vứt bỏ thói quen cũ.

Qua điều tra, khoảng 83% giám đốc nói là họ không có thời gian đọc để nắm được tình hình. Biện pháp để khắc phục tình trạng này là:

- Phân công cho người khác đọc.
- Đọc nhanh.

Nếu bạn áp dụng phương pháp đọc nhanh thì trong 3 năm, bạn sẽ tiết kiệm được một khoảng thời gian là 6 tháng (= 1/6 thời gian).

a. Một số phương pháp đọc nhanh

- Trong khi đọc một hàng chữ, đừng lắc đầu từ trái sang phải.
- Đừng xướng âm trong khi đọc.
- Đừng bao giờ quay ngược trở lại.
- Mở rộng vùng đọc của mình bằng cách nhìn bao quát một nhóm chữ thay vì đọc từng chữ một.
- Bắt đầu bằng chữ thứ hai hoặc chữ thứ ba của mỗi dòng để khỏi lãng phí vùng đọc vì nhìn ra ngoài lề.

b. Các nguyên tắc trong phương pháp đọc nhanh

- Hãy xem đồng hồ bạn đọc được bao nhiêu từ trong 10 phút chẳng hạn. Ngày hôm sau cũng đọc lâu như vậy nhưng hãy cố đọc nhiều hơn.
- Trong lúc đọc, hãy tập trung tối đa để đạt kết quả mau chóng. Đừng bao giờ đọc chậm lại. Đừng bao giờ đọc ngược trở lại đoạn trước vì sợ dễ sót.

2.1.2.5 Tiết kiệm thời gian tiếp khách

Thường thì trong các văn phòng, việc dùng máy điện thoại được hạn chế nghiêm ngặt hơn là việc tiếp khách. Người ta thường quen dành nhiều thời gian cho việc tiếp khách nhiều hơn bất kỳ hoạt động nào khác trong ngày. Để tiết kiệm thời gian tiếp khách ta có các biện pháp sau.

a. Làm chủ việc tiếp khách

Nhà quản trị hãy cho phép thư ký hẹn với khách để lọc bớt những người khách muốn đến và hãy định giờ cho việc tiếp khách. Muốn vậy, nhà quản trị cần:

- Đến chỗ làm việc của cấp dưới: phương pháp này có mấy cái lợi
 - + Không làm gián đoạn công tác vì có thể làm xong việc rồi mới đến gặp cấp dưới.
 - + Không cho khách tới phòng làm việc thì ta đỡ bị động hơn.
 - + Ta sẽ chủ động hơn vì muốn rút lui lúc nào cũng được.
 - + Ta sẽ đến gần nơi xảy ra vấn đề hơn nghĩa là gần nơi giữ hồ sơ, bản vẽ và mọi thứ liên hệ khác đến vấn đề đang giải quyết.
 - + Cán bộ cấp dưới sẽ phấn khởi hơn khi được thủ trưởng tới nơi làm việc của mình.
- Tiếp khách ngoài phòng làm việc: nếu một người khách không nói rõ anh ta đến có việc gì thì tốt nhất nên tiếp anh ta ngoài phòng làm việc như vậy sẽ làm chủ tình thế hơn. Tiếp khách theo kiểu này tiết kiệm được rất nhiều thời gian.

- Đứng để tiếp khách: nếu ta đã đứng thì khách không thể ngồi, và như vậy ta đã chiếm được ưu thế về phương diện tâm lý.

- Nhờ thư ký kiểm soát thời gian cuộc nói chuyện với khách: thư ký có thể hoặc là gọi điện thoại hoặc là mở cửa bước vào để nhắc lãnh đạo về một cuộc hẹn nào đó mà lãnh đạo cần phải đi, như vậy có cơ hội để kết thúc câu chuyện.

- Qui định thời gian tiếp khách: cần phải nói rõ ngay từ đầu là dành bao nhiêu thời gian để tiếp khách.

- Đừng cho gián đoạn công tác: trong lúc đang tập trung làm việc, đừng cho phép bất cứ ai đến thăm hoặc quấy rầy bằng bất cứ lý do gì, trừ trường hợp hết sức khẩn cấp. Chỉ có một người được phép, đó là thư ký.

- Hãy tiếp xúc tại phòng ăn: để nắm được tình hình và thảo luận những vấn đề đôi bên cùng quan tâm. Làm như vậy, sẽ giảm thiểu rất nhiều việc tiếp khách tại phòng làm việc, thậm chí còn giảm thiểu được nhiều cuộc hội nghị nữa.

b. Đừng quên đóng cửa phòng làm việc

Nhằm tạo được sự yên tĩnh, riêng tư và có thời gian liên tục để suy nghĩ.

c. Quan hệ xã hội

Chúng ta là những sinh vật xã hội và tất yếu có xu hướng muốn mở rộng quan hệ xã hội của mình. Người lãnh đạo hiệu quả phải luôn luôn tỉnh táo mà đề phòng tác động của xu hướng này; “Phải học cách kết thúc một cuộc nói chuyện”.

2.1.2.6 Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại

Những nguyên nhân gây mất thời gian trong các cuộc điện thoại là:

- Người quản lý muốn làm tất cả mọi việc.
- Kỷ luật bản thân lỏng lẻo.
- Bất lực không thể kết thúc cuộc nói chuyện đã quá dài hoặc vì nể nang.
- Không biết sử dụng có hiệu quả nhân viên thư ký của mình.

Những biện pháp khắc phục:

- Thư ký phải biết cách can thiệp những cuộc điện thoại gọi từ bên ngoài.
- Sử dụng phương pháp gọi lại.
- Giao cho thư ký việc gọi điện thoại ra ngoài: thư ký sẽ dồn nhiều cuộc điện thoại lại để gọi cùng một lúc và trong một thời điểm thuận tiện. Chuẩn bị sẵn mọi tài liệu có liên quan đến những vấn đề sẽ thảo luận qua điện thoại với từng đối tượng để khỏi quên, khỏi sót.

- Tìm cách để kết thúc một cuộc nói chuyện.

2.1.2.7 Tiết kiệm thời gian hội họp

Hội họp là một trong những nguyên nhân làm mất nhiều thời gian nhất, các nhà quản trị thường mất khá nhiều thời gian cho các buổi họp. Để buổi họp có hiệu quả phải:

- Có mục đích rõ ràng.
- Có sự chuẩn bị trước.
- Có sự phối hợp với các bộ phận liên quan.
- Có đầy đủ các thành phần liên quan để tham gia giải quyết vấn đề và ra quyết định.

2.1.2.8 Sắp xếp chỗ làm việc khoa học

Để tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất làm việc, tâm hồn thoải mái, không bị căng thẳng mệt mỏi, ta cần phải biết:

- Tổ chức nơi làm việc

Nếu bạn sắp xếp chỗ ngồi làm việc mà người qua lại có thể nhìn thấy bạn là có thể cho bạn lo ra, ngẩng đầu lên mỉm cười với người qua lại, chưa kể có các cuộc viếng thăm xã giao làm mất thời gian. Còn một giải pháp khác tốt hơn rất nhiều, là đặt thư ký của mình ở ngay cửa ra vào, sao cho bất cứ người khách nào cũng phải gặp mặt thư ký. Sự khôn khéo và tài ngoại giao của thư ký trong việc làm giảm bớt những gián đoạn công tác của thủ trưởng mình là hết sức quan trọng.

Sự gần gũi là một nhân tố rất thực tế để quy định tần số của giao dịch. Ngồi khác phòng hay khác lầu gây trở ngại rất lớn cho tiếp xúc. Có một tổng giám đốc đã cân nhắc dời chỗ hai giám đốc dưới quyền của mình sang một tầng lầu khác để khuyến khích họ độc lập công tác hơn. Cũng trong lúc đó ông lại đưa hai người khác đến bên cạnh, vì cần tiếp xúc thường xuyên hơn.

- Trang trí nơi làm việc

Việc trang trí lại văn phòng sẽ thay đổi hẳn môi trường làm việc. Những ngất quãng trong công tác giảm bớt rõ rệt, người ta dễ tập trung tư tưởng để có thể suy nghĩ và nâng cao nhiệt tình làm việc của mình. Để cho một cán bộ làm việc có hiệu quả, sự tập trung tư tưởng cũng cần thiết như việc dập tắt tiếng ồn chung quanh. Trong vòng nhiều năm qua các doanh nghiệp đã bắt đầu đưa những bộ phận nghiên cứu và phát triển của họ đến những vùng ngoại ô tương đối yên tĩnh, môi trường êm ả là điều kiện cần có cho công việc nghiên cứu.

Nhiều doanh nghiệp đã đưa ra các biện pháp để khắc phục tiếng ồn, ví dụ quy định rằng khi cần gọi thì phải chọn đúng người chứ không được đụng đầu gọi đó, hay tìm cách lắp đặt những thiết bị âm thanh êm hơn, và hạn chế nghiêm ngặt việc gọi nhau.

Còn có một đề nghị nữa, là đề nghị biến một gian phòng ít dùng đến thành một nơi yên tĩnh để nghiên cứu và đọc tài liệu. Một việc quan trọng là phải cung cấp đầy đủ máy móc và trang bị cần thiết khác cho giám đốc cũng như cô thư ký.

Nói chung, cần phải trang thiết bị cho toàn thể cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp, ở tất cả các cấp, những máy móc tốt nhất mà cơ quan mua sắm được.

- Hãy để bàn giấy trông trái:

+ Các giấy tờ không liên quan đến vấn đề đang giải quyết thì hãy loại nó ra khỏi bàn giấy.

+ Văn bản nào chưa có điều kiện giải quyết thì đừng để trên bàn.

+ Đừng bao giờ gác đề án đang làm lại mà chạy theo những công việc hấp dẫn hơn.

+ Giải quyết xong một hồ sơ thì chuyển nó đi ngay.

+ Phải giữ cho bàn giấy luôn luôn sạch sẽ, ngăn nắp, đầy đủ những dụng cụ và tài liệu cần thiết.

Nhưng dù có dùng phương pháp nào đi nữa thì việc dọn dẹp giấy tờ trên bàn cho sạch sẽ đã cho thấy rõ công hiệu của nó, ngay cả với người thích giấy tờ.

2.2 QUẢN TRỊ THÔNG TIN

2.2.1 Giới thiệu tổng quát

2.2.1.1 Khái niệm thông tin

Thông tin là quá trình trao đổi giữa người gửi và người nhận, là sự truyền tín hiệu, truyền tin tức về những sự kiện, hoạt động đã, đang và sẽ xảy ra cho nhiều người cùng biết.

Trong hoạt động quản lý, thông tin là sự phản ánh nội dung và hình thức vận động liên lạc giữa các đối tượng, yếu tố của hệ thống đó là môi trường.

2.2.1.2 Vai trò của thông tin

Thông tin là phương tiện để thống nhất mọi hoạt động của tổ chức nhằm đạt mục tiêu chung. Không có hoạt động nào của tổ chức nào mà không có thông tin. Không có thông tin thì tổ chức đó không thể thực hiện được bất kỳ sự điều phối và thay đổi nào cả.

Thông tin là cơ sở để ra quyết định của các nhà quản lý. Trong quá trình quản lý của một cơ quan đơn vị, các nhà quản lý phải trao đổi thông tin với cấp trên, cấp dưới, họ phải biết được thời cơ và đe dọa của môi trường xung quanh. Các nhà quản trị không thể ra các quyết định đúng đắn khi không có thông tin đặc biệt là các quyết định về mục tiêu, chiến lược, kế hoạch, quản trị nhân lực...

Có thể nói, thông tin còn gắn với hoạt động của mỗi cơ quan, đơn vị với môi trường bên ngoài. Thông qua thông tin mà bất cứ một tổ chức nào cũng trở thành một hệ thống mở tác động tương hỗ với môi trường của nó. Đặc biệt với các môi trường doanh nghiệp, nhờ có thông tin mà các nhà quản trị có thể hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, khả năng sẵn sàng của các nhà cung cấp và những điểm mạnh, điểm yếu của mình.

Thông tin còn là phương tiện đặc trưng của hoạt động quản lý bởi vì tác động của hệ thống quản lý đều được chuyển tới người chấp hành thông qua thông tin. Trong tổng thể các hoạt động quản lý, các hoạt động như nhận xử lý, truyền đạt, lưu trữ thông tin là tiền đề, là cơ sở, công cụ của quản lý. Quá trình quản lý cũng đồng thời là quá trình thông tin.

Ngày nay với sự phát triển kỳ diệu của công nghệ thông tin, các quốc gia, các vùng, các đơn vị, tổ chức đã thu hẹp khoảng cách để tìm kiếm lợi ích cho mình và cho nhân loại. Thành công hay thất bại của một tổ chức đang ngày càng phụ thuộc rất lớn vào khả năng được lợi thế thông tin. Để xây dựng và đạt được mục tiêu của mình, các tổ chức đang nỗ lực tìm kiếm những thông tin có giá trị nhất.

2.2.1.3 Sự gia tăng nhu cầu thông tin

Những nhu cầu thông tin gia tăng và tiếp tục gia tăng sẽ thiết lập cách cung cấp và sử lý dữ liệu, tuy rằng mục đích, thời gian, số lượng và hiệu lực cũng phải được xem xét. Những yếu tố này sẽ tác động đến những quyết định có liên quan đến sự đóng góp của con người, vật liệu và máy móc trong việc sử lý. Do đó, trong nghiên cứu các hệ thống văn phòng cần phải nhận biết cơ sở của việc phát triển những yêu cầu thông tin. Sự gia tăng nhu cầu thông tin bởi:

- Tăng trưởng kinh tế chung
- Sáp nhập và đa dạng hóa
- Các lực lượng cạnh tranh
- Tỷ lệ nhân viên/quản trị viên thấp hơn

- Những cơ cấu tổ chức và thủ tục kiểm soát không đầy đủ.
- Những lực lượng tập trung hóa
- Cung cấp công nghệ thông tin.
- Các yêu cầu của nhà nước
- Những mong đợi của xã hội

2.2.1.4 Phân loại thông tin

Thông tin rất đa dạng và phong phú do đó để thuận tiện cho công tác thu thập và xử lý, bảo quản và sử dụng thông tin. Mặt khác một thông tin có thể sử dụng vào nhiều mục đích khác nhau, tùy theo yêu cầu của người tiếp nhận thông tin. Do vậy, tùy theo từng trường hợp hoàn cảnh cụ thể mà thông tin được phân loại với những tiêu chí khác nhau. Dưới đây là một số cách phân loại thông tin chủ yếu.

a. Căn cứ vào cấp quản lý

Nếu căn cứ vào cấp quản lý trong hệ thống thì các thông tin bao gồm:

- *Thông tin từ trên xuống*: đây là dòng thông tin đi từ những người ở cấp cao hơn xuống cấp thấp hơn trong tổ chức có phân cấp. Ví dụ các chỉ thị, văn bản của cấp trên, các bài phát biểu...

- *Thông tin từ dưới lên*: Là thông tin từ cấp dưới lên cấp trên theo hệ thống phân cấp tổ chức. Các phương tiện đặc trưng của loại thông tin này là các báo cáo, các kháng nghị, khiếu nại, thỉnh cầu, hội nghị tư vấn, hệ thống góp ý, thăm dò ý kiến... Dòng thông tin này thường bị cản trở bởi các nhà quản lý ở các khâu nổi thông tin, họ lọc các thông tin đặc biệt là các thông tin mà họ không ưa thích. Để thông tin lên trên có hiệu quả đòi hỏi phải tạo ra môi trường mà tại đó cấp dưới được tự do thông tin liên lạc.

- *Thông tin chéo*: Bao gồm dòng thông tin ngang với những người ở cùng cấp hay ở cấp tổ chức tương đương và dòng thông tin chéo với những người ở cấp khác nhau mà họ không có các mối quan hệ báo cáo trực tiếp. Loại thông tin này được sử dụng để đẩy nhanh dòng thông tin, cải thiện sự hiểu biết, phối hợp hành động để đạt các mục tiêu của tổ chức. Đây là những thông tin phong phú và nhanh nhạy nhất. Tuy nhiên các thông tin này có thể đưa tới hậu quả tại hại như làm lan truyền những lời đồn đại.

b. Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động

Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động, các thông tin bao gồm:

- *Các thông tin về chính trị*: Cung cấp tình hình chính trị trong nước và thế giới.
- *Các thông tin về kinh tế*: Cung cấp những dữ kiện số liệu biểu hiện sự biến động hay ổn định của nền kinh tế (tình hình cung cầu, giá cả các sản phẩm, nhịp độ cạnh tranh, các chỉ số của thị trường chứng khoán...)
- *Thông tin văn hóa xã hội*: Cho biết sự biến chuyển về văn hóa, xã hội của đất nước, của các vùng, miền, các dân tộc như: Quan điểm về lao động nữ, vai trò của người phụ nữ, phong cách sống, tâm lý tiêu dùng, dân số...
- *Thông tin khoa học kỹ thuật*: phản ánh sự phát triển và đổi mới công nghệ của đất nước và thế giới.

- *Thông tin về tự nhiên môi trường*: Đó là sự biến đổi của các yếu tố tự nhiên môi trường như: Điều kiện tự nhiên, khí hậu, nhiệt độ, độ ẩm, hạn lụt, ô nhiễm môi trường...

- *Thông tin về an ninh quốc phòng*

Mỗi loại thông tin gắn liền với từng hoạt động của từng lĩnh vực. Do đó tùy theo nhu cầu thu thập, sử dụng thông tin của các chủ thể mà mỗi loại tin lại được phân chia thành các tiêu chí khác nhau

c. Phân loại theo tính chất đặc điểm sử dụng

Nếu căn cứ vào tính chất, đặc điểm sử dụng thông tin của các chủ thể thì các thông tin chia làm 2 loại:

- *Thông tin tra cứu*: Là những thông tin đưa đến cho người nhận những nội dung có tính chất quy ước, những căn cứ để ra các quyết định như: Các quy phạm pháp luật, các phát minh sáng chế của các nhà khoa học, các kinh nghiệm đúc rút từ thực tiễn nhằm giúp cho người tiếp nhận thông tin khắc phục được những khiếm khuyết, hoàn thiện phương thức hoạt động.

- *Thông tin thông báo*: Là các thông tin mang đến cho người tiếp nhận sự xác nhận, hiểu biết nhất định về một vấn đề nào đó để chủ động đề xuất các biện pháp quản lý và có hiệu quả.

d. Căn cứ vào tính chất pháp lý

Căn cứ vào tính chất pháp lý của thông tin chia thành 2 loại:

- *Thông tin chính thức*: Là các thông tin được công nhận một cách chính thức trong tổ chức. Thông tin chính thức bao gồm:

+ Thông tin chính thức từ trên xuống: Các chỉ thị, mệnh lệnh được truyền đạt từ trên xuống bằng các văn bản hay các cuộc họp...

+ Thông tin chính thức từ dưới lên: Được tổ chức bằng nhiều cách như các thư góp ý, các đơn từ khiếu nại, đề nghị của các nhóm, cá nhân...

+ Thông tin theo chiều ngang: Nhằm mở rộng phạm vi thông tin, tin tức sang các bộ phận để phối hợp hoạt động giữa các bộ phận của các tổ chức.

- *Thông tin không chính thức*: Là những thông tin không qua các kênh chính thức. Dư luận là một dạng đặc trưng của loại thông tin này, nó không tuân theo hệ thống thứ bậc truyền thông chính thức. Tin tức được lan truyền nhanh chóng từ bộ phận này sang bộ phận khác, nó cũng có thể vượt ra ngoài phạm vi của tổ chức. Dư luận là một hiện tượng tồn tại trong các tổ chức, đôi khi có thể phát ra những tin đồn nhằm gây nguy hại cho tổ chức. Để giảm tối thiểu hiện tượng này, nhà quản lý khôn ngoan thường phổ biến càng nhiều thông tin qua các kênh chính thức càng tốt. Ngoài ra hình thức thông tin không chính thức cũng được thực hiện bằng cách như: Người phụ trách có thể bàn bạc trao đổi một vấn đề với một đồng nghiệp mà không cần gửi văn bản. Thông tin không chính thức thường xuất phát từ nhu cầu của các nhân viên trong tổ chức nên thường không được các cấp quản trị chấp nhận tuy nó vẫn tồn tại trong mọi tổ chức.

e. Căn cứ vào hình thức truyền tin

Căn cứ vào hình thức truyền tin có thể chia thông tin thành các loại:

- *Thông tin bằng văn bản*: Có ưu điểm là cung cấp các chứng cứ pháp lý, các tài liệu tham khảo với độ chính xác cao. Thông tin văn bản có thể tạo sự thống nhất trong chính sách và thủ tục. Tuy nhiên văn bản có thể tạo ra hàng đống giấy tờ hoặc có thể soạn thảo kém chất

lượng. Thông tin văn bản không cung cấp được sự phản hồi ngay lập tức và phải có một thời gian dài để xem xét một thông báo có được nhận và hiểu đúng hay không.

- *Thông tin sử dụng bằng lời:* Được thực hiện thông qua các cuộc họp, cuộc trao đổi điện thoại... Ưu điểm của các loại thông tin này là đem lại một sự trao đổi nhanh và sự phản hồi ngay lập tức. Tuy nhiên, thông tin bằng lời có nhược điểm là đôi khi tốn thời gian, hiệu quả thấp do mất thời gian tổ chức cuộc họp mà không đạt được một thỏa thuận.

- *Thông tin không lời:* Đó là những thông tin liên lạc bằng nhiều cách khác nhau như nét mặt, cử chỉ... Các thông tin không lời rất phong phú, nó được sử dụng tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể, tâm lý tình cảm của người giao tiếp, trao đổi thông tin. Thông tin không lời nhằm hỗ trợ cho thông tin bằng lời nhưng không phải lúc nào cũng như vậy.

g. Phân loại theo thời gian

Phân loại theo thời gian, thông tin bao gồm:

- *Thông tin quá khứ:* Là những thông tin phản ánh sự vật hiện tượng xảy ra trong quá khứ. Đó là những thông tin được dùng làm cơ sở để xây dựng kế hoạch, để đánh giá tình hình phát triển về một lĩnh vực nào đó của tổ chức.

- *Thông tin hiện tại:* Phản ánh kết quả hoạt động và sự phát triển của tổ chức tại thời điểm cung cấp thông tin. Đây là những tin tức nóng hổi, rất cần thiết cho nhà quản lý.

- *Thông tin tương lai:* Đó là sự dự báo, dự đoán trong tương lai trên cơ sở những thông tin quá khứ và hiện tại. Thông tin này giúp cho các nhà quản lý có thể xác định được hướng vận động, những thuận lợi và khó khăn, nhưng vấn đề cần giải quyết trong tương lai và trước mặt để chủ động điều chỉnh hành động cho phù hợp với những diễn biến trong tương lai.

2.2.1.5 Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng

a. Yêu cầu

- Thông tin phải phù hợp

Thông tin rất phong phú, phức tạp và được tạo ra từ nhiều nguồn, nhiều loại hình thức khác nhau. Do đó cần bảo đảm sự phù hợp của các thông tin với yêu cầu thu thập, phục vụ cho công tác quản lý của từng tổ chức.

- Thông tin phải chính xác

Thông tin là chất liệu để các nhà quản lý phân tích, đánh giá tình hình do đó phải bảo đảm tính chính xác của thông tin. Nếu thông tin sai lệch sẽ làm cho kết quả phân tích không chính xác, từ đó quyết định có thể sai lầm, gây hậu quả xấu.

- Thông tin phải đầy đủ

Thông tin đầy đủ mới mô tả trọn vẹn được sự vật, hiện tượng, quá trình. Nếu thông tin không đầy đủ sẽ làm cho nhà quản lý nhận biết sai hiện tượng, sự vật.

- Thông tin phải kịp thời

Thông tin không kịp thời thì sẽ không có giá trị trong việc ra quyết định, nhất là trong thời đại ngày nay các đơn vị đều chạy đua để tìm kiếm thông tin thì tính kịp thời lại càng quan trọng.

- Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp

Thông tin không chỉ đòi hỏi đầy đủ về lượng mà còn phải được xây dựng theo hệ thống có logic. Cung cấp thông tin có hệ thống, mang tính tổng hợp, giúp cho nhân viên văn

phòng tiết kiệm thời gian, chi phí.

- Thông tin đơn giản, dễ hiểu

Để tránh hiểu sai, hiểu lầm, dẫn đến làm sai, thông tin phải đơn giản, dễ hiểu, rõ ràng, mạch lạc, dễ nhớ. Trong trường hợp sử dụng các thông tin chuyên môn, kỹ thuật cần phải giải thích rõ ràng, ghi chú đầy đủ

- Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật

Đối với những tài liệu mật, theo quy định của nhà nước.

- Thông tin đảm bảo tính hiệu quả

Yêu cầu này đòi hỏi không phải tổ chức công tác thông tin với bất kỳ giá nào mà phải dựa vào yêu cầu cần thiết để khai thác về số lượng, chất lượng, chủng loại và thời gian. Việc trang bị máy móc, thiết bị hiện đại cho công tác thông tin phải được cân nhắc, giữa nhu cầu với khả năng sử dụng, giữa kết quả mang lại và chi phí bỏ ra để tránh lãng phí.

b. Quy trình tổ chức công tác thông tin

Bước 1: Xác định nhu cầu thông tin trong cơ quan doanh nghiệp.

Để tiến hành thu thập thông tin trước hết cần xác định nhu cầu thông tin. Số lượng các loại thông tin rất phong phú và đa dạng nhưng không phải tất cả các thông tin đều có giá trị như nhau. Vì vậy cần xác định rõ số lượng, loại thông tin nào cần thu thập. Đây là vấn đề cốt yếu trong quản lý thông tin, nó là cơ sở cho việc hình thành hệ thống thông tin nội bộ, nó giúp giảm nhẹ tình trạng thiếu thông tin hoặc thông tin không thích hợp cho việc ra quyết định trong tổ chức.

Bước 2: Xây dựng và tổ chức nguồn thông tin.

Xuất phát từ nhu cầu thông tin mà xây dựng và tổ chức nguồn thông tin. Đối với một tổ chức thông tin thường có các nguồn tin chủ yếu:

- Thông tin sơ cấp.

Là các thông tin thu được từ các nghiên cứu khảo sát ban đầu. Thông tin sơ cấp lại chia thành:

- *Thông tin sơ cấp nội bộ:* Là các thông tin thu thập được từ các cán bộ nhân viên ở từng bộ phận trong cơ quan, doanh nghiệp.

- *Thông tin sơ cấp bên ngoài:* Là các thông tin thu thập được từ các nguồn khác nhau bên ngoài như khách hàng, người cung cấp, đối thủ cạnh tranh.

- Thông tin thứ cấp

Là các thông tin thu thập được theo một mục đích nào đó. Thông tin thứ cấp lại chia thành:

- *Thông tin thứ cấp nội bộ:* Là các thông tin rất phong phú được thu thập qua các bản báo cáo, các biên lai, chứng từ, kết quả khảo sát trước đây.

- *Thông tin thứ cấp bên ngoài:* Có thể thu thập qua các tài liệu nghiên cứu trong sách báo, tạp chí, văn bản hoặc các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học.

Các nguồn thông tin thứ cấp nội bộ cần được điều tra trước không tốn kém quá nhiều chi phí sau đó mới khai thác đến thông tin thứ cấp bên ngoài kế tiếp là đến các thông tin sơ cấp nội bộ, cuối cùng mới xem xét đến các thông tin sơ cấp bên ngoài.

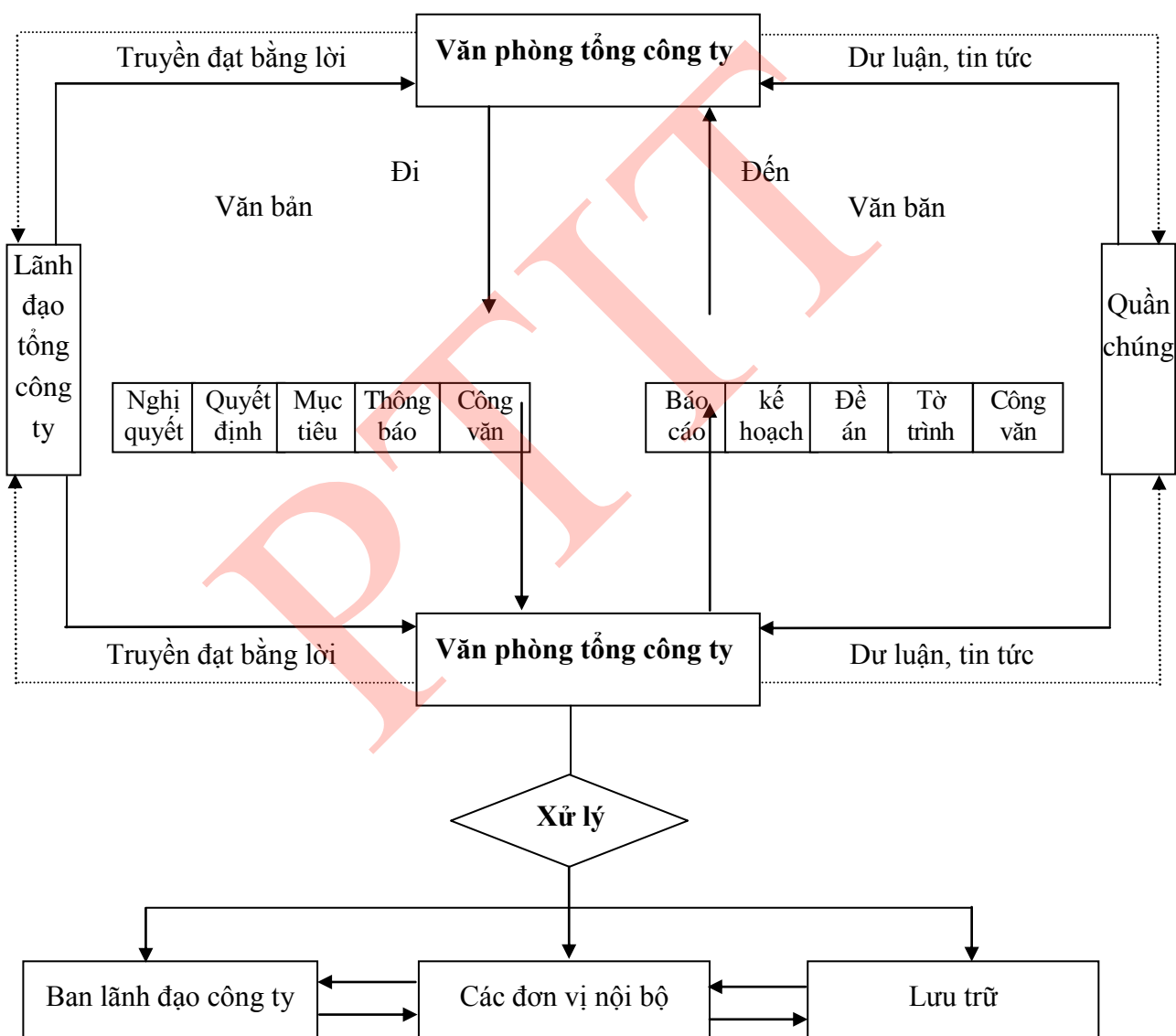
Bước 3: Thu thập thông tin

Để thu thập thông tin, các cơ quan, đơn vị phải xây dựng mô hình thu thập thông tin. Có 3 mô hình.

- Mô hình định kỳ: Được sử dụng khi cần có nghiên cứu đặc biệt, sự kiện đặc biệt.
- Mô hình liên tục: Sử dụng để thu thập rộng rãi các thông tin phục vụ cho điều hành quá trình sản xuất.

Vấn đề chủ yếu của việc xây dựng mô hình thu thập thông tin là xác định rõ trách nhiệm, nhiệm vụ cho từng bộ phận, cá nhân trong đó trách nhiệm chủ yếu là các bộ phận chức năng và văn phòng.

Ví dụ sau đây thể hiện sự vận động của các loại hình thông tin qua văn phòng của một doanh nghiệp.



Sơ đồ 2.1: Sự vận động của các loại hình thông tin

Ghi chú: ➔ Dòng thông tin phản hồi

————➔ Dòng thông tin

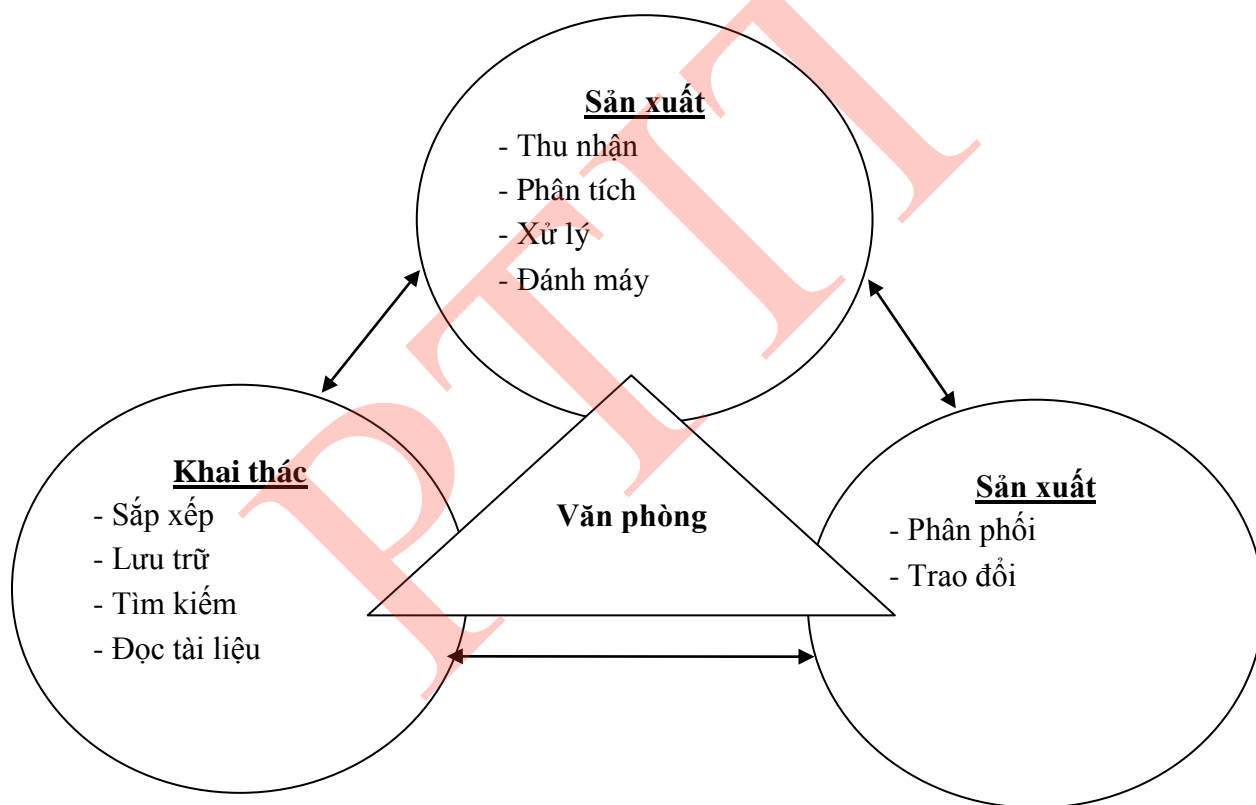
Bước 4: Phân tích, xử lý thông tin

Đây là công việc đòi hỏi người thư ký phải sử dụng sự hiểu biết của mình để phân tích, đánh giá nguồn tài liệu, số lượng thông tin đã thu nhận để sản xuất ra các thông tin đầu ra, cung cấp cho các cán bộ lãnh đạo. Yêu cầu của bước này là phải tổng hợp được tình hình, phản ánh đúng bản chất của sự vật, sự việc... Muốn vậy phải kiểm tra tính chính xác, hợp lý tài liệu, hệ thống chính lý, tổng hợp, phân tích số liệu. Điều đó đòi hỏi người thư ký phải có năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm.

Các thông tin đầu vào sau khi được phân tích, xử lý, cho các thông tin đầu ra, cần được cung cấp phổ biến nhanh chóng, kịp thời đến các đối tượng cần thiết thông qua các hình thức thích hợp như: Văn bản, hội nghị, phổ biến trao đổi qua điện thoại trực tiếp...

Bước 5: Lưu trữ, bảo quản thông tin

Thông tin được sử dụng không phải chỉ có một lần hoặc một vài lần mà cần được lưu trữ bảo quản để sử dụng lâu dài. Do vậy thông tin phải được bảo quản, lưu trữ theo các phương pháp khoa học và theo các yêu cầu của nghiệp vụ lưu trữ, bảo quản thông tin.



Sơ đồ 2.2: Hoạt động của văn phòng về công tác thông tin

c. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các doanh nghiệp

Hệ thống thông tin trong nội bộ cơ quan đơn vị là tập hợp các quy tắc, kỹ năng và phương pháp được quy định rõ ràng mà nhờ đó con người và thiết bị thực hiện việc thu thập và phân tích dữ liệu nhằm tạo ra các thông tin cần thiết cho các nhà quản lý. Kể từ khi thực hiện chính sách mở cửa, thông tin cung cấp cho các doanh nghiệp, mỗi lĩnh vực hoạt động ở nước ta rất phong phú và đa dạng. Đặc biệt với sự tiến bộ vượt bậc của công nghệ thông tin đã góp phần quan trọng vào sự tồn tại, phát triển với tốc độ ngày càng cao của các doanh nghiệp

trong nền kinh tế. Hầu hết các doanh nghiệp đã ứng dụng các công nghệ thông tin hiện đại vào các lĩnh vực như thiết kế mẫu mã sản phẩm, phân tích thị trường, giá cả, xử lý tài liệu, lưu trữ thông tin, trao đổi thông tin. Trong những năm qua các cơ quan quản lý nhà nước đã hình thành được các hệ thống thông tin phục vụ cho công tác quản lý điều hành nền kinh tế. Xã hội ngày càng phát triển, quan hệ quốc tế ngày càng được mở rộng đòi hỏi hệ thống thông tin trong các doanh nghiệp ngày càng được hoàn thiện để nâng cao chất lượng của công tác thông tin. Những biện pháp cơ bản để hoàn thiện hệ thống thông tin trong nội bộ các cơ quan đó là:

- Thiết lập kênh thông tin rõ ràng: Để tránh sự quá tải thông tin đòi hỏi các nhà quản lý phải quy định, sắp đặt dòng thông tin bằng việc thiết lập các kênh thông tin rõ ràng. Các kênh thông tin được thiết lập theo nguyên tắc: "câu thông tin" trong việc truyền tin cho cấp dưới. Điều này có nghĩa: Khi truyền tin cho cấp dưới, các nhà quản lý phải trả lời câu hỏi "cấp dưới có cần thông tin này để thực hiện nhiệm vụ của họ một cách có hiệu quả không"

- Sử dụng nhiều kênh thông tin: Các nhà quản lý của các tổ chức có thể sử dụng nhiều kênh thông tin bằng việc giao nhiệm vụ cho những người hoặc các bộ phận khác nhau có trách nhiệm thu thập và phân tích các khía cạnh hoặc bộ phận thông tin nhất định. Đây là biểu hiện của phương pháp phân cấp trong xử lý thông tin nhằm nâng cao hiệu quả của công tác thông tin.

- Tăng cường thông tin phản hồi: Thông tin phản hồi phải được thiết lập để các nhà quản lý biết được những thông điệp của họ có được hiểu, chấp nhận và thi hành hay không? Nếu người đưa tin hiểu được rằng thông tin mà họ truyền đi được nhận thế nào thì họ có thể sửa chữa những sai sót.

- Bảo đảm thông tin đúng lúc: Mọi biện pháp có hiệu quả trong thông tin là kiểm soát thời điểm thông tin sao cho thông điệp được nhận đúng lúc bởi vì sẽ kém hiệu quả khi người nói bắt đầu nói trước khi người nghe sẵn sàng để nghe. Để khắc phục tình trạng này cách đơn giản là phải sắp xếp thời gian biểu trong các cuộc họp, sắp xếp công văn giấy tờ một cách khoa học.

- Sử dụng ngôn ngữ đơn giản: Sử dụng ngôn ngữ phức tạp, thuật ngữ chuyên môn và đầy ẩn ý sẽ làm người nghe khó hiểu hoặc hiểu sai lệch. Do vậy, người thông tin phải cân nhắc sử dụng từ ngữ rõ ràng, dễ hiểu. Cách tốt nhất để đơn giản hóa là đưa ra các ví dụ minh họa. Những tư tưởng phức tạp không chỉ khó hiểu mà còn khó nhớ. Mỗi sự minh họa đơn giản bằng các ví dụ sẽ giúp người nghe dễ hiểu và dễ nhớ.

Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho hoạt động thông tin: Các cơ quan đơn vị cần tập trung khai thác có hiệu quả những tiềm năng hiện có để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho hoạt động thông tin. Công tác này phải đảm bảo nguyên tắc - Hệ thống đồng bộ, hiệu quả. Do đó, mỗi doanh nghiệp phải căn cứ vào tính chất hoạt động, điều kiện cụ thể của mình để xây dựng và lựa chọn phương án đầu tư cho phù hợp đồng thời phải tính toán các bước đầu tư cho hợp lý, hiệu quả.

- Đào tạo bồi dưỡng cán bộ, nhân viên: Cùng với việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho công tác thông tin, vấn đề đào tạo bồi dưỡng cán bộ, nhân viên để có khả năng quản lý, vận hành các phương tiện kỹ thuật là một việc quan trọng trong nội dung hoàn thiện công tác thông tin. Cán bộ nhân viên hoạt động trong công tác thông tin cần được đào tạo, bồi dưỡng về nhiều mặt như:

- + Nghiệp vụ thu nhận, xử lý, lưu trữ, chuyển phát thông tin.
- + Nghiệp vụ sử dụng các phương tiện kỹ thuật và công nghệ thông tin.
- + Phương pháp đánh giá hiệu quả của hoạt động thông tin.
- + Kiểm tra, giám sát đơn độc hoạt động thông tin.

Ngoài các biện pháp ở các cơ quan đơn vị, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần nghiên cứu ban hành những quy chế về hoạt động thông tin cho các ngành, các cấp trong nước. Đặc biệt là các vấn đề như: Hình thức văn bản, kỳ hạn báo cáo, nội dung báo cáo của từng cấp, từng ngành và những vấn đề về chất lượng thông tin báo cáo, trách nhiệm đối với chất lượng thông tin của từng cấp cũng như các quy định về chế độ kiểm tra đơn độc hoạt động thông tin ở cơ sở.

2.2.1.6 Công tác văn thư

a. Một số vấn đề về công tác văn thư

Thực trạng công tác văn thư

Công tác văn thư là một lĩnh vực hoạt động không thể thiếu trong hoạt động quản lý của tất cả các cơ quan, tổ chức nhằm đảm bảo thông tin bằng văn bản phục vụ kịp thời cho việc lãnh đạo, quản lý điều hành công việc, cho việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan, tổ chức. Với vai trò như vậy, công tác văn thư có ảnh hưởng trực tiếp tới việc giải quyết công việc hằng ngày, tới chất lượng và hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức. Trong thời gian qua, công tác văn thư trong phạm vi tỉnh đã đạt được những kết quả nhất định thể hiện trên phương diện quản lý và tổ chức thực hiện như sau:

Nhận thức được vai trò, ý nghĩa và tác dụng của công tác văn thư trong hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước nói chung, của mỗi cơ quan tổ chức nói riêng, tỉnh đã quan tâm đến việc ban hành các văn bản để quản lý, chỉ đạo công tác này. Trong đó văn bản quan trọng nhất tạo cơ sở pháp lý cơ bản cho việc thiết lập, quản lý và tổ chức thực hiện các hoạt động văn thư ở các Sở, ban, ngành, các huyện, thị xã, thành phố là Chỉ thị 02/2011/CT-UBND ngày 20/5/2011 của UBND tỉnh về việc lập hồ sơ công việc và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan, lưu trữ lịch sử tỉnh và Quyết định 34/2012/QĐ-UBND ngày 19/9/2012 của UBND tỉnh về việc Ban hành Quy định công tác văn thư, lưu trữ của UBND các cấp và các ngành thuộc tỉnh; là văn bản quy phạm pháp luật đã điều chỉnh một cách tương đối đầy đủ, toàn diện và cụ thể về công tác văn thư như: Quy định soạn thảo, ban hành văn bản hành chính về hình thức văn bản hành chính; thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản; duyệt bản thảo, sửa chữa, bổ sung bản thảo đã duyệt; đánh máy, nhân bản; kiểm tra văn bản trước khi ký ban hành; ký văn bản; bản sao văn bản gồm: bản sao y bản chính, bản trích sao và bản sao lục; Quy định về quản lý văn bản đến, quản lý văn bản đi; lập hồ sơ và quản lý hồ sơ tài liệu lưu trữ cơ quan; quản lý và sử dụng con dấu của cơ quan.

Cùng với việc ban hành văn bản quản lý, chỉ đạo công tác văn thư thì tổ chức văn thư được quan tâm kiện toàn ở các ngành, các cấp. Đến nay cán bộ văn thư có trình độ trung cấp, cao đẳng và đại học số lượng tương đối và đã đáp ứng được yêu cầu ở các cơ quan, tổ chức trong tỉnh. Ngoài ra, hàng năm ở tỉnh và ở huyện, thị xã, thành phố đều tổ chức các lớp tập huấn văn thư, lưu trữ cho cán bộ phụ trách và trực tiếp làm công tác văn thư, lưu trữ.

Những kết quả đã đạt được của công tác văn thư

- Cơ sở vật chất cho công tác văn thư bước đầu được cải thiện tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu về hiện đại hóa công tác văn thư.

- Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính theo Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ vẫn còn lỗi, chưa thống nhất khi vận dụng, làm giảm hiệu lực của văn bản hành chính, gây khó khăn khi tiếp nhận và giải quyết văn bản. Việc lập hồ sơ hiện hành tuy có chuyển biến nhưng vẫn còn nhiều hạn chế. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn thư còn nhiều hạn chế do cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin mới bắt đầu được hình thành.

b. Xử lý văn thư

- Xử lý văn thư đến

+ Cần phân loại văn thư, có thể theo nội dung, theo đối tượng nhận, theo tính chất, hoặc theo trình tự xử lý.

+ Khi xử lý một bức thư, hãy trải thẳng, đóng dấu, ghi số, ngày nhận, kiểm tra vật gửi đính kèm và gắn phiếu ý kiến hoặc ghi chú thêm vào thư.

+ Xử lý thích hợp khi gặp các bất thường: thư không có địa chỉ người gửi, thư đã bị mở, không thấy vật gửi kèm.

+ Sau đó, chuyển đến người nhận, ký nhận (nếu thuộc loại không trình) hoặc trình lãnh đạo. Khi trình, xếp thành chồng theo thứ tự quan trọng từ trên xuống dưới và nên xếp vào những loại se-mi phân biệt đã được thỏa thuận trước với lãnh đạo (dựa vào màu sắc se-mi và dán nhãn se-mi).

+ Thư chuyển qua nhiều người, bộ phận để xem, thì gắn thêm “Phiếu chuyển đọc” vào thư để những người xem và ký tên (routine slip).

- Xử lý văn thư đi

+ Cần kiểm tra, sửa trước khi trình ký về hình thức, nội dung, lỗi chính tả, cấu trúc câu, văn phong phù hợp.

+ Khi sắp xếp văn thư khi trình ký dùng khay hoặc se-mi, có dán nhãn phân biệt.

+ Trình tự xử lý sau khi văn thư đã được ký: cho số, ghi ngày, vào sổ, đóng dấu, chuyển đi theo những hình thức thích hợp.

+ Trước khi gửi nên kiểm tra kỹ: đã xử lý đầy đủ các bước trên hay chưa, tài liệu đính kèm, địa chỉ trong và ngoài bì thư, tem.

- Xếp thư và bỏ thư vào phong bì

Nếu là phong bì ngắn:

+ Gấp khổ giấy từ mép dưới lên, cách mép đỉnh khoảng 1,5 cm;

+ Gấp từ lẻ phải sang trái, khoảng hơn 1/3 chiều rộng khổ giấy một ít;

+ Gấp phần còn lại từ trái sang, đặt dưới lẻ phải vừa mới xếp, chừa ra một lẻ khoảng 1,5cm;

+ Cho thư vào phong bì, sao cho lần gấp cuối cùng ở dưới đáy.

Nếu là phong bì dài:

+ Gấp từ mép dưới lên nhỉnh hơn 1/3 khổ giấy một ít;

+ Gấp từ đỉnh xuống theo hình gấp khúc, đỉnh thư cách lần gấp trước khoảng 1,5cm;

+ Bỏ thư vào phong bì (đầu thư ở trên) sao cho khi mở thư có thể thấy ngay người, nơi được gửi thư

+ Nếu là phong thư có cửa sổ, thì phải bỏ thư vào phong bì sao cho tên - địa chỉ người nhận hiện ra ở “cửa sổ”.

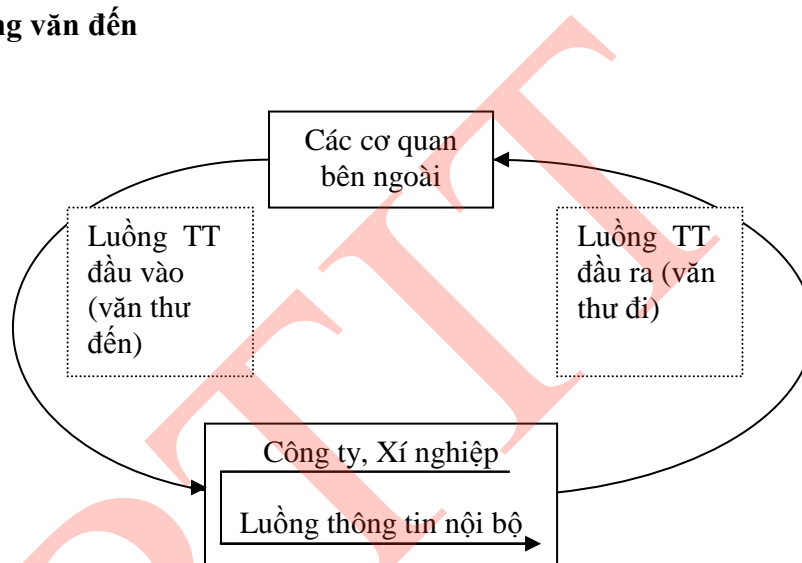
- Xử lý các tài liệu đính kèm

+ Tài liệu cùng khổ thư: bấm các tài liệu chung lại (không bấm vào thư), gấp tài liệu như xếp thư (nhưng không cần theo hình gấp khúc), bỏ vào gấp khúc cuối cùng của thư.

+ Tài liệu nhỏ hơn khổ thư: bấm vào góc trái phía trên của thư (nếu ít), có thể bỏ vào bì thư nhỏ để vào tờ thư (nếu nhiều)

+ Tài liệu lớn hơn khổ thư: bỏ vào phong bì lớn, niêm lại, thư để trong ngăn thư bên ngoài (loại phong bì đặc biệt, có ngăn để thư được dán liền ở mặt trước phong bì, có thể gài lại hoặc mở ra được). Có thể gửi phong bì riêng.

2.2.2 Xử lý công văn đến



Hình 2.6 Hệ thống thông tin

Mỗi văn bản, thư từ, sách báo, tạp chí... do nhân viên bưu điện, liên lạc cơ quan đem đến đều phải qua bộ phận văn thư cơ quan. Khi nhận, thư ký thực hiện các công việc sau đây:

1. Kiểm tra để xem có đúng công văn gửi cho cơ quan mình không.
2. Phân loại sơ bộ:

Sách báo tư liệu để riêng, công văn để riêng. Nếu công văn nhiều thì tiếp tục phân loại: loại gửi thủ trưởng, loại gửi các đơn vị (cục, vụ, ban, phòng) để riêng vào từng cặp ba dây hoặc từng tờ bìa đã viết sẵn tên đơn vị, hay để vào từng ô của tủ, giá phân loại để phân cho nhanh chóng, tránh nhầm lẫn.

3. Bóc bì công văn

Tùy theo qui định cụ thể và cách tổ chức văn thư của từng cơ quan mà văn thư bóc bì, vào sổ tất cả hay chỉ bóc bì vào sổ loại gửi chung cho cơ quan; còn loại gửi các đơn vị thì chỉ vào sổ phần ghi ngoài bì rồi chuyển giao cho văn thư đơn vị bóc, vào sổ ở đơn vị. Những công văn “khẩn”, “hỏa tốc” cần bóc trước.

Công văn “mật”, “tối mật” nếu không được giao trách nhiệm thì phải chuyển đến cho người đã được cơ quan giao trách nhiệm. Văn thư chỉ đăng ký số đến ngoài bì.

Khi bóc bì tránh làm rách công văn hoặc làm mất địa chỉ nơi gửi, mất dấu bưu điện... Cần soát lại bì xem còn sót công văn không. Đối chiếu số, ký hiệu, số lượng công văn ghi ngoài bì với thành phần tương ứng của công văn lấy trong bì ra và đối chiếu với phiếu gửi (trường hợp công văn kèm phiếu gửi). Nếu có điểm nào không khớp thì phải ghi lại để hỏi cơ quan gửi.

Trường hợp công văn đến có kèm phiếu gửi thì khi nhận xong phải ký xác nhận đóng dấu vào phiếu gửi rồi trả lại phiếu đó cho cơ quan gửi công văn.

Đối với những đơn từ khiếu tố, thư nặc danh hoặc công văn cần kiểm tra, xác minh một điểm gì đó thì nên giữ lại phong bì, đính kèm vào công văn để làm bằng chứng.

4. Đóng “dấu đến”, ghi số đến và ngày đến

Sau khi đã bóc bì và rút công văn ra phải đóng dấu đến, ghi số đến và ngày đến vào công văn đến. Số đến ghi vào công văn phải khớp với số thứ tự trong sổ ghi công văn đến, ngày đến là ngày văn thư nhận công văn. Số đến (hay số thứ tự công văn đến) ghi liên tục từ số 001 bắt đầu từ ngày 01 tháng Giêng đến hết ngày 31 tháng 12 mỗi năm.

Ở một số cơ quan, muốn phân biệt phần công văn của trên gửi về hoặc phần đơn từ của cán bộ và nhân dân gửi đến riêng ra cho dễ tìm, có thể dùng số đến riêng hay phân số để theo dõi các phần thích hợp và ghi số riêng.

“Dấu đến” nên đóng rõ ràng và thống nhất vào khoảng giấy trắng phía trên, bên trái, phần lề công văn, dưới mục “trích yếu.

5. Vào sổ công văn đến

Vào sổ công văn đến cũng phải đảm bảo yêu cầu như công văn đi, nghĩa là phải ghi rõ ràng, chính xác, đầy đủ, không viết bút chì, không dập xóa hoặc viết tắt những chữ chưa thông dụng.

Nói chung nên làm một sổ đến cho dễ kiểm tra và bảo quản.

Nhưng tùy tình hình, đặc điểm của cơ quan, nếu số lượng công văn nhiều hoặc do nhu cầu công tác cần phải phân nhiều loại công văn đến để dễ tra tìm và theo dõi thì cũng có thể làm thêm vài, ba sổ đến (hoặc làm một nhưng chia ra nhiều phần).

Đây là khâu quan trọng trong việc tổ chức quản lý công văn đến để nắm được số công văn đến trong ngày, nội dung, công văn nằm ở đâu, đã giải quyết chưa....

6. Trình công văn

Sau khi vào sổ công văn đến, tùy theo chế độ văn thư của cơ quan, văn thư phải xếp theo từng loại để trình thủ trưởng cơ quan hoặc chánh văn phòng, trưởng phòng hành chính xem và cho ý kiến phân phối.

7. Chuyển giao công văn đến

Văn thư ghi vào sổ chuyển công văn những công văn sau khi trình lãnh đạo có ý kiến giải quyết đến địa chỉ phòng ban liên quan. Công văn nhận được ngày nào phải phân phối ngay trong ngày đó, chậm nhất là sáng hôm sau. Đối với công văn khẩn, thượng khẩn, hỏa tốc, mời họp phải phân phối ngay sau khi nhận được.

Những công văn phải chuyển qua nhiều đơn vị hoặc nhiều người cùng tham gia giải quyết thì đính kèm “Phiếu luân chuyển công văn” để quản lý được chặt chẽ. Trên phiếu luân chuyển cần đề rõ thứ tự các đơn vị nhận trước, nhận sau, ngày tháng phải chuyển công văn từ đơn vị này sang đơn vị khác, trích yếu nội dung, nơi nhận và ký nhận công văn.

Đơn vị hoặc cán bộ có liên quan giải quyết xong phải ký xác nhận vào phiếu này trước khi đưa công văn lại văn thư để chuyển cho đơn vị hoặc cán bộ tiếp theo giải quyết.

Khi chuyển giao công văn phải có sổ để ký nhận và theo dõi, tìm kiếm khi cần.

BUU ĐIỆN TỈNH ĐÀ LẠT
Số:.....
ĐẾN Ngày:.....
Chuyển:.....

Hình 2.7: Mẫu đóng dấu ngày và số công văn đến

Ngày đến	Số TT đến	Nơi gửi công văn	Số hiệu công văn	Ngày tháng của công văn	Trích yếu nội dung	Người nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8
04/4/2005	440	Tổng công bưu điện Việt Nam	312/BC	29/3/16	Quy trình cải tiến thủ tục nhận bưu gửi	Xuân	

Hình 2.8: Mẫu sổ công văn đến

Ngày tháng chuyển công văn	Số và ký hiệu công văn (hoặc số phiếu gửi)	Số lượng công văn (hoặc số lượng bì)	Đơn vị hoặc người nhận công văn	Ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6
25/8/2016	787/CV-BC	1CV	Ông Bình, phó phòng Nghịệp vụ Bưu chính		
26/8/2005	643/VT-HCM	1 bì	Phòng Viễn thông		

Hình 2.9: Mẫu sổ chuyển giao công văn đến trong doanh nghiệp

2.2.3 Sử lý công văn đi

Đối với công văn đi, thư ký thực hiện các công việc sau đây:

1. Xem xét công văn lần cuối và trình ký: Để kiểm tra xem văn bản đã đúng thể thức chưa. Nếu phát hiện sai sót, thư ký yêu cầu bộ phận soạn thảo văn bản sửa lại. Đóng dấu vào những công văn có chữ ký hợp lệ, không đóng dấu không chi. Dấu đóng đúng qui cách rõ ràng, không đóng ngược, chồng lên nhau, dấu không được nhòe, đóng đè lên 1/4 đến 1/3 chữ ký về bên trái. Bên dưới con dấu có tên và chức vụ người ký công văn.

2. Ghi số công văn đi, ngày tháng, và trích yếu công văn vào sổ công văn đi. Sổ công văn phải bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 và kết thúc ngày 31 tháng 12 của năm đó. Ở những cơ quan lớn như Bộ, Tổng cục... thì các loại quyết định, thông tư, chỉ thị... phải lấy số riêng để dễ theo dõi. Ngày tháng trên công văn phải khớp với ngày tháng gửi và đăng ký công văn đi.

3. Vào sổ đăng ký công văn đi: Ghi những thông tin cần thiết vào sổ như: ngày tháng của công văn, số và ký hiệu, tên loại, trích yếu, người ký, nơi nhận.

4. Công văn gửi đi phải lưu tại cơ quan 2 bản: 1 bản để ở bộ phận văn thư; 1 bản để tại đơn vị nơi thảo ra văn bản đó.

5. Khi gửi công văn phải kiểm tra cẩn thận số tờ, số trang để tránh nhầm lẫn, thừa thiếu làm ảnh hưởng đến hiệu quả công tác của cơ quan nhận. Đóng đầy đủ các dấu chỉ mức độ mật, khấn lên công văn theo yêu cầu của thủ trưởng cơ quan.

6. Cho công văn vào phong bì: Bì làm bằng giấy có tráng nhựa bên trong hoặc giấy không để lộ chữ của công văn ra bên ngoài. Trên bì phải ghi rõ tên và địa chỉ cơ quan gửi, tên và địa chỉ cơ quan nhận, số công văn. Công văn tối mật phải làm 2 bì: bì trong đóng dấu mức độ mật; bì ngoài để bình thường nhưng phải dán loại keo khó bóc.

7. Công văn quan trọng phải có phiếu gửi kèm để theo dõi.

8. Giao công văn qua Bưu điện phải có sổ riêng để theo dõi đề phòng thất lạc.

Số hiệu công văn	Ngày tháng của công văn	Trích yếu	Nơi nhận công văn	Đơn vị hoặc người giữ bản lưu	Ghi chú
1	2	3	4	5	6
492/QĐ-TCCB	20/10/16	V/v kỷ luật học sinh	Các phòng, ban	Phòng TCCB	Gửi 12 nơi

Hình 2.10: Mẫu sổ công văn đi

2.2.4 Văn thư nội bộ

Công tác văn thư là toàn bộ các công việc về xây dựng, ban hành văn bản, tổ chức giải quyết và quản lý văn bản trong các cơ quan, doanh nghiệp.

Văn thư nội bộ là những văn bản, giấy tờ, sổ sách sử dụng trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp, do chính cơ quan, doanh nghiệp ban hành.

Văn thư nội bộ được tổ chức, giải quyết như đối với văn bản đi và đến.

Các văn bản nội bộ bao gồm: các quyết định nhân sự, chỉ thị, thông báo, giấy công tác, giấy giới thiệu, sổ sao văn bản...

Mỗi loại văn bản nội bộ phải có sổ đăng ký riêng tương tự như đối với quản lý các văn bản đi và đến, và cũng được lưu giữ như các văn bản khác.

2.2.5 Văn thư điện tử

Văn thư điện tử là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, sự kiện, hình ảnh, tiếng nói... Việc truyền thông được thực hiện truyền từ máy này qua máy khác. Các máy đó có thể là: máy điện báo (teleprinter), máy fax (facsimile), máy vi tính (microcomputer)... hoặc kể cả màn hình phục vụ trong các hội nghị từ xa (teleconference).

Các thiết bị nêu trên có thể truyền qua đường dây điện thoại, qua vệ tinh, qua Internet.

2.2.5.1 Thư điện tử (E.mail)

Ngày nay người ta đồng hóa thư điện tử truyền qua computer là E.mail. Thư điện tử là một hệ thống gửi thông tin qua đường dây điện thoại trực tiếp từ một máy computer này sang máy computer khác. Các máy computer có thể nằm trong phạm vi một cơ quan, doanh nghiệp được gọi là hệ thống mạng nội bộ (mạng LAN - local area network), hoặc có thể truyền đi khắp thế giới qua mạng internet. Hệ thống mạng quốc tế còn được gọi là hệ thống mạng rộng (mạng WAN - wide area network).

Với hệ thống thư điện tử, máy computer nhận sẽ nhận và lưu trữ thông tin tự động. Mỗi nhân viên có một hộp thư điện tử. Người gửi truyền trực tiếp thông tin cho hộp thư của người nhận và thông tin được lưu trữ tại đây. Người nhận sẽ kiểm tra hệ thống thư điện tử thường xuyên để lấy thông tin. Thông tin này có thể đọc trực tiếp trên màn hình và trả lời ngay cho người gửi; có thể được in ra hoặc gửi chuyển tiếp cho một hộp thư điện tử khác. Hiển nhiên, nhân viên văn phòng cần được huấn luyện để sử dụng thành thạo các thao tác trên. Quy trình xử lý thư điện tử cũng cần được thống nhất gần giống như đối với thư gửi qua đường bưu điện.

Thư điện tử đã giúp cho các cơ quan trao đổi thư từ với nhau chỉ trong giây lát, ngày cũng như đêm. Việc truyền và nhận thư điện tử giúp cho cơ quan, doanh nghiệp tiết kiệm được hàng tấn giấy, chi phí rất thấp và nhanh gấp bội lần.

Với phương tiện truyền thông ngày càng đa dạng, và vì thể lượng thông tin đầu vào và đầu ra bằng phương tiện điện tử ngày càng nhiều và nhanh vô kể, chúng ta cần phải xử lý kịp thời.

2.2.5.2 Xử lý văn thư điện tử

Khác với văn thư thường, bằng giấy tờ mỗi ngày phát 1-2 lần. Văn thư điện tử phải lưu chuyển theo từng giờ. Cụ thể, trong quá trình làm việc, người nhận phải thường xuyên kiểm tra hệ thống thư điện tử để lấy thông tin. Thông tin này có thể đọc được trong màn hình hoặc được in ra, hoặc gửi chuyển tiếp cho một hộp thư điện tử khác. Cụ thể như sau:

- Phân loại thư: Nếu là mail cho phòng hoặc cá nhân nào cụ thể thì chuyển (forward) vào địa chỉ nơi đó, người đó.
- Xử lý sơ bộ: Nếu có văn bản đính kèm (attachment) thì lưu vào tập tin phù hợp và/hoặc in ra để lưu và chuyển cho các bộ phận cần sử dụng.

- Trả lời thư: Tùy vào việc có sẵn thông tin và được phép. Nếu chưa trả lời được thì:
- + Phải gửi một tin báo là đã nhận được mail và sẽ sớm trả lời kết quả.
- + Chuyển đến những nơi phù hợp.
- + Theo dõi.

Về hình thức văn phong, thư điện tử thường ít đòi hỏi sự trình trọng như thư thường, không phải dùng format có tiêu đề hay ghi địa chỉ người gửi, người nhận... Nội dung cũng thường ngắn gọn, súc tích. Tuy nhiên, vẫn cần chú ý giữ gìn sự mạch lạc, rõ ràng, lịch sự và tôn trọng nhau trong giao dịch. Đừng vì nghĩ đây là thư điện tử mà tự cho phép mình dễ dãi, cẩu thả hoặc thân mật quá mức (như viết tắt quá nhiều, dùng tiếng lóng...). Thậm chí, với các giao dịch quan trọng hoặc với khách hàng chưa quen biết nhiều thì nên soạn thư chính thức trên văn bản (winword) và scan để gửi qua thư điện tử, hoặc gửi như bản đính kèm (attachment) của thư điện tử.

Nên kiểm tra lại nội dung thư trước khi gửi. Dù thư điện tử sẽ báo người gửi, ở cuối thông điệp (thư) vẫn cần ghi rõ tên người viết thư, có thể đăng ký cả chữ ký để điền vào. Trước khi nhấn lệnh gửi (send), cũng cần chắc chắn là đã kèm các attachment nếu có nhắc tới trong thư.

Với tính chất truyền thông nhanh của giao diện điện tử, sẽ mất nhiều cơ hội nếu chậm phản ứng với mỗi thông điệp nhận được, trừ khi đó là các mẫu quảng cáo chào hàng mà ta có thể tránh phiền toái bằng cách thiết lập lệnh cấm không cho các thư từ những địa chỉ ấy đổ về hộp thư của mình. Cần “dọn dẹp” hộp thư sau một thời gian, theo các nguyên tắc lưu trữ văn thư.

Lợi điểm của E.mail là người nhận thông tin nhanh chóng và hồi âm vào hộp thư điện tử của người gửi. Điều này giúp các nhà quản trị đẩy nhanh tiến trình ra quyết định.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2

1. Khái niệm quản trị thời gian? Tại sao cần phải quản trị thời gian?
2. Hãy trình bày các nguyên nhân làm mất thời gian?
3. Các biện pháp quản trị thời gian?
4. Cho ví dụ về một thói quen có thể giúp ích anh/chị trong việc quản lý thời gian?
5. Cho một ví dụ về việc anh/chị đã bị mất thời gian do không biết cách quản lý tốt thời gian, nêu nguyên nhân và đưa ra giải pháp khắc phục?
6. Hãy trình bày phương pháp tiết kiệm thời gian khi tiếp khách?
7. Làm cách nào để tiết kiệm thời gian trong giao dịch điện thoại và trong hội họp?
8. Hãy bình luận câu danh ngôn về thời gian mà anh/chị thích nhất?
9. Anh/chị có để những công việc thường lệ chiếm hết thời gian trong ngày của mình không? Nếu có, hãy viết những mục tiêu dài hạn mà anh/chị có thể đã bỏ qua vì việc này?
10. Thế nào là quản trị hệ thống thông tin?
11. Trình bày tiến trình xử lý công văn đến?
12. Trình bày tiến trình xử lý công văn đi?
13. Bài tập tình huống: Có bao giờ anh/chị bị quấy rầy, làm gián đoạn công việc chưa? Vậy anh/chị sẽ xử lý như thế nào nếu:
 - Đang có một nhiệm vụ quan trọng, khẩn cấp và không thể bị làm gián đoạn.
 - Đang làm một việc quan trọng, nhưng cũng không thể bỏ mặc việc khác quá lâu.
 - Trong công việc cứ luôn luôn bị những đòi hỏi không mấy quan trọng làm gián đoạn.
14. Giả thiết Anh/chị đang bận với việc soạn thảo các văn bản chuẩn bị phục vụ hội nghị, một nhân viên trong cơ quan cũng có một vấn đề bức xúc cần thảo luận với anh/chị. Hãy xử lý tình huống này như thế nào cho ổn?

CHƯƠNG 3: HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP

Các cuộc họp là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp. Trong xã hội kinh doanh phức tạp của chúng ta ngày nay, mỗi cá nhân chúng ta hầu như không thể có đầy đủ tất cả các thông tin cần thiết để làm các quyết định quan trọng. Doanh nghiệp tùy thuộc vào các cá nhân cung cấp thông tin, đưa ra các nhận xét. Phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều cá nhân một lúc đó là các cuộc thảo luận nhóm. Các cuộc họp hay hội nghị là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham dự các tiến trình làm quyết định.

Bạn và cấp quản trị của bạn chắc chắn sẽ tham dự vào các cuộc họp như hội nghị công nhân viên chức, các cuộc họp của bộ phận phòng ban, các cuộc họp về chính sách, các cuộc họp của hội đồng đề ra chính sách, hoặc các cuộc họp báo cáo tình hình. Các cuộc họp này có thể là cuộc họp nhỏ có tính cách nội bộ không nghi thức (informal) đến các cuộc họp trang trọng theo nghi thức (formal). Là một thư ký chuyên nghiệp hay cấp quản trị, bạn phải chịu trách nhiệm hoạch định, tổ chức và lên thời biểu cho các cuộc họp. Một số cuộc họp sẽ đòi hỏi nhiều tháng chuẩn bị trước, trong khi đó một số cuộc họp chỉ đòi hỏi một cú điện thoại.

Cũng như các cuộc họp, các chuyến đi công tác của thủ trưởng là một phần tất yếu trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Các chuyến đi công tác nhằm giải quyết những công việc cụ thể đã được hoạch định trong chương trình kế hoạch công tác của cơ quan, thủ trưởng. Tùy theo chức năng của mỗi cơ quan, chuyến đi công tác còn nhằm giải quyết nhiệm vụ đột xuất xảy ra, nhằm thực hiện những hoạt động mang tính chất đối ngoại của cơ quan.

Để cuộc họp dù không theo nghi thức hay theo nghi thức được thành công, mang lại hiệu quả cao; Cũng như làm thế nào để các chuyến đi công tác của thủ trưởng được sắp xếp, hoạch định một cách kỷ lưỡng, phân công trách nhiệm rõ ràng, các công việc vẫn được tiến hành trôi chảy khi thủ trưởng vắng mặt... Đó là một phần công việc và là trách nhiệm của thư ký. Vậy, nhiệm vụ cụ thể của thư ký là như thế nào, trong chương 3 này sẽ giải quyết hai vấn đề nêu trên.

3.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP

3.1.1 Mục đích – ý nghĩa của cuộc họp – hội họp

3.1.1.1 Mục đích

Hội họp, hội nghị là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp. Đây là phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều người cùng một lúc. Là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham gia tiến trình làm quyết định.

Tuy nhiên, các cuộc họp thường làm tiêu tốn nhiều thời gian và tiền bạc, là hai thứ rất quý đối với chúng ta. Do đó, chỉ nên tổ chức cuộc họp khi cần thiết và đảm bảo rằng các cuộc họp đó phải ngắn gọn và mang lại hiệu quả.

Như vậy, thế nào là cuộc họp? Một cuộc họp gồm những người có liên quan họp lại để bàn bạc, thảo luận và giải quyết hay quyết định vấn đề nào đó. Để cuộc họp có kết quả, cần phải tiến hành một cách nghiêm túc, có ấn định thời gian, địa điểm, thành phần

tham dự và nội dung... (nếu cần thiết, những nội dung chính có thể được gửi trước cho những người tham dự).

3.1.1.2 Ý nghĩa của cuộc họp – hội nghị

Tổ chức hội nghị là hình thức để thu thập, truyền đạt thông tin, cùng với các hình thức thu thập truyền đạt thông tin khác đảm bảo cho thông tin được lưu chuyển thông suốt. Hội nghị là nơi để phát huy quyền làm chủ của mọi người, để mọi người bày tỏ quan điểm, bàn bạc đóng góp ý kiến giúp cho lãnh đạo có quyết định đúng đắn

3.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị

3.1.2.1. Khái niệm hội họp

Là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy trình, thủ tục nhất định

3.1.2.2 Khái niệm hội nghị

Hội nghị hội thảo là những cuộc tiếp xúc diện rộng với nhiều thành phần tham dự với khoảng thời gian tương đối nhằm tổng kết đánh giá kết quả hoạt động hay trình thảo luận những vấn đề của tổ chức.

3.1.2.3 Phân loại hội nghị

a. Căn cứ vào tính chất và mục đích của hội nghị

- Hội nghị để phát triển
- Hội nghị trao đổi thông tin
- Hội nghị mở rộng dân chủ
- Hội nghị bàn bạc giải quyết vấn đề

b. Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý

- Hội nghị bàn bạc ra quyết định:
 - + Hội nghị phổ biến triển khai
 - + Hội nghị kiểm tra đôn đốc
- Hội nghị sơ kết, tổng kết

c. Căn cứ vào hình thức tổ chức

- Hội nghị không chính thức
- Hội nghị không chính thức

3.1.3 Các phương pháp tổ chức hội nghị

- Phương pháp truyền thống: Mời đại biểu họp tại các phòng họp hoặc trên hội trường.
- Phương pháp sử dụng điện thoại, mạng vi tính.
- Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa.

3.1.4 Cách thức tổ chức trong hội nghị

3.1.4.1 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi

Việc sắp xếp chỗ ngồi cho những người tham gia cuộc họp có một ảnh hưởng quan trọng đối với sự thành công của cuộc họp. Hãy cân nhắc trước việc sắp xếp chỗ ngồi và nếu cần thiết, vẽ sơ đồ chỗ ngồi để cuộc họp có thể đạt được mục tiêu đề ra.

Chủ tọa luôn luôn ngồi ở đầu bàn. Đầu bàn thường có bản đen, khung màn hình. Cửa chính được xếp đối diện với chủ tọa. Các nhân viên của cơ quan và các thành viên tham dự sẽ được xếp thành một nhóm và sẽ ngồi phía bên phải và trái của chủ tọa. Nếu không phân biệt thì những người tham dự tự chọn chỗ ngồi riêng cho mình. Hơn thế nữa, những người tham dự cùng một phòng ban sẽ thích gần nhau để bàn về những vấn đề khi chúng phát sinh.

Cách sắp xếp chỗ ngồi trong phòng họp, hội nghị:

a. Nếu chỉ có hai người

- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “hỗ trợ”: nếu muốn thể hiện sự hỗ trợ, hãy ngồi vuông góc với người kia. Điều này giúp phá vỡ rào cản và cho phép nhìn vào mặt nhau.

- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “hợp tác”: ngồi kề người đó để thể hiện sự hợp tác. Cách ngồi này thể hiện ý kiến của hai người là giống nhau.

- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “đối kháng”: ngồi đối diện để tạo khoảng cách giữa hai người. Vị trí này giúp việc thể hiện sự bất đồng ý kiến dễ hơn.

b. Sắp xếp chỗ ngồi cho nhóm làm việc

Trong những cuộc họp lớn, cần thiết phải xác định cách sắp xếp chỗ ngồi. Khi sắp xếp cho một nhóm người ngồi quanh bàn, có ba cách sắp xếp với hai kiểu bàn.

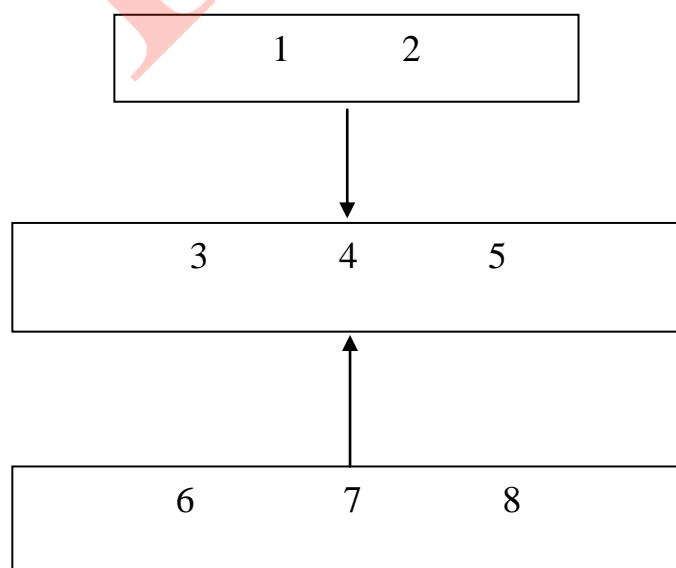
- Nếu dự kiến có thương thảo hay đối kháng thì hãy chọn bàn hình chữ nhật để hai bên có thể ngồi ở hai phía, người chủ trì trung lập ngồi ở vị trí giữa của một bên.

- Để thực hiện mức độ cấp bậc cao thấp trong một cuộc họp, hãy để người chủ trì ngồi ở đầu bàn hình chữ nhật, và xếp những người khác theo thứ tự giảm dần của cấp bậc. Người kém quan trọng nhất ngồi xa người chủ trì nhất.

- Đối với cuộc họp không chính thức và không phân biệt cấp bậc, mọi người đều có thể thảo luận tự do thoải mái, hãy chọn bàn tròn để mọi người có thể ngồi ở vị trí như nhau.

- Nếu cuộc họp có một số lượng người đáng kể tham gia được tổ chức trong sảnh phòng hay trong phòng lớn, hãy thu xếp cho mọi người ngồi theo từng dãy đối diện với người chủ trì. Cụ thể như sau:

- Bố trí chỗ ngồi “Diễn giả - Khán giả”:

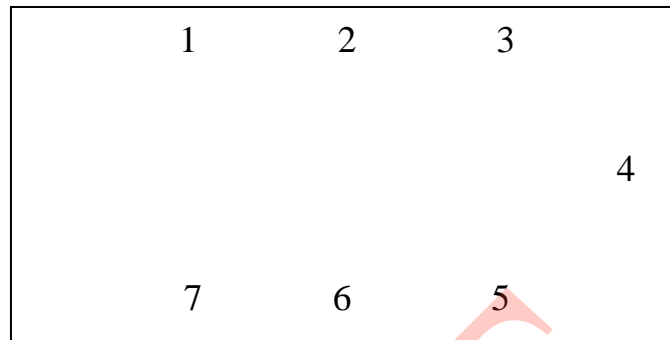


Hình 3.1: Sắp xếp chỗ ngồi theo cách “diễn giả - khán giả”

Ngồi theo kiểu này sẽ tạo không khí căng thẳng, làm hạn chế trao đổi và phát biểu dè dặt.

Mọi người dễ trở thành người nghe thụ động thay vì là người tham dự, mặc dù người tham dự có thể đặt câu hỏi hoặc chủ tọa có gợi ý phát biểu.

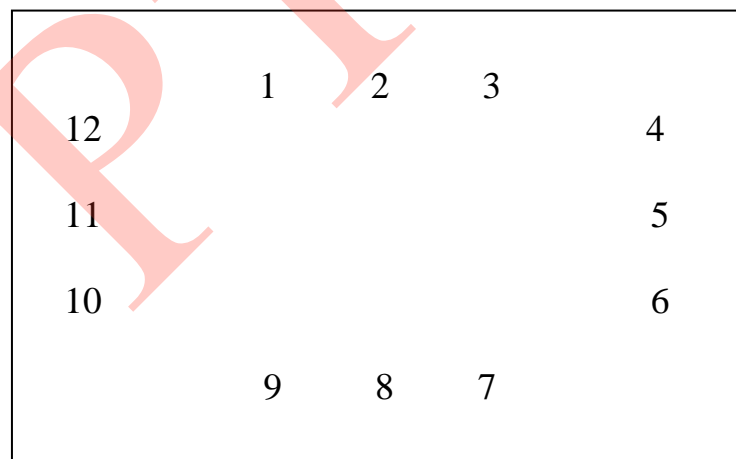
- Bố trí chỗ ngồi theo địa vị



Hình 3.2: Sắp xếp chỗ ngồi theo địa vị

- Chủ tọa ngồi vị trí số 4 (ghế lớn), có địa vị cao hơn người khác.
- Những người quan trọng tiếp theo ngồi vị trí 3 và 5.
- Người ngồi ở vị trí số 1 và 7 ở thế bất lợi, khó giao tiếp bằng mắt với chủ tọa và ngại ngần không dám đóng góp ý kiến.

- Bố trí chỗ ngồi tránh bất hòa về địa vị:



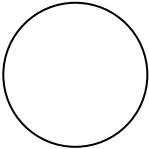

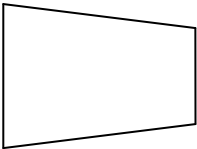

Hình 3.3: Sắp xếp chỗ ngồi tránh bất hòa về địa vị

Có những nét khác biệt về văn hóa, trong một số nền văn hóa, cấp bậc được coi trọng hơn. Ở một số nước châu Á, tuổi tác được xem trọng, vì thế người lớn tuổi nhất trong cuộc họp được dành vị trí quan trọng nhất; Ở một số nơi khác, chức danh lại quan trọng hơn, vì thế phó giám đốc không bao giờ được xếp chỗ quan trọng hơn chủ tịch.

Cách bố trí chỗ ngồi lý tưởng cho cuộc họp là không có một chút ẩn ý gì về địa vị. Mọi người và chủ tọa ngồi đâu cũng được và phải đảm bảo rằng tất cả những người tham gia

đều có thể nhìn thấy được nhau.

Tuy nhiên, việc sắp xếp chỗ ngồi còn tùy thuộc vào phòng họp và các loại bàn ghế có trong phòng họp. Thường có các loại bàn như sau:

CƠ CẤU LOẠI BÀN	THUẬN TIỆN	KHÔNG THUẬN TIỆN
BÀN HÌNH TRÒN 	a) Thân mật, nhiệt tình đối với mọi người b) Khuyến khích mở cuộc thảo luận	-Khó chọn vị trí của người chủ tọa
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT 	a) Tốt cho buổi họp hội thảo có tính cách đối ngẫu b) Chủ tọa có thể tự kiểm tra phía trước căn phòng c) Khuyến khích thảo luận	-Giới hạn số người đối với kích thước của loại bàn này
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT HỘI TỤ 	a) Tạo vị trí của người chủ tọa b) Cho phép ngồi được nhiều người hơn bàn chữ nhật	-Tạo khoảng cách giữa chủ tọa và số người tham dự
BÀN GHÉP KIỂU HÌNH CHỮ NHẬT 	a) Cân bằng trạng thái của các thành viên b) Dễ thấy mọi người c) Chủ tọa ngồi bất cứ ở đâu	- Giới hạn số lượng người đối với loại bàn này

Hình 3.4: Sắp xếp chỗ ngồi theo các loại bàn

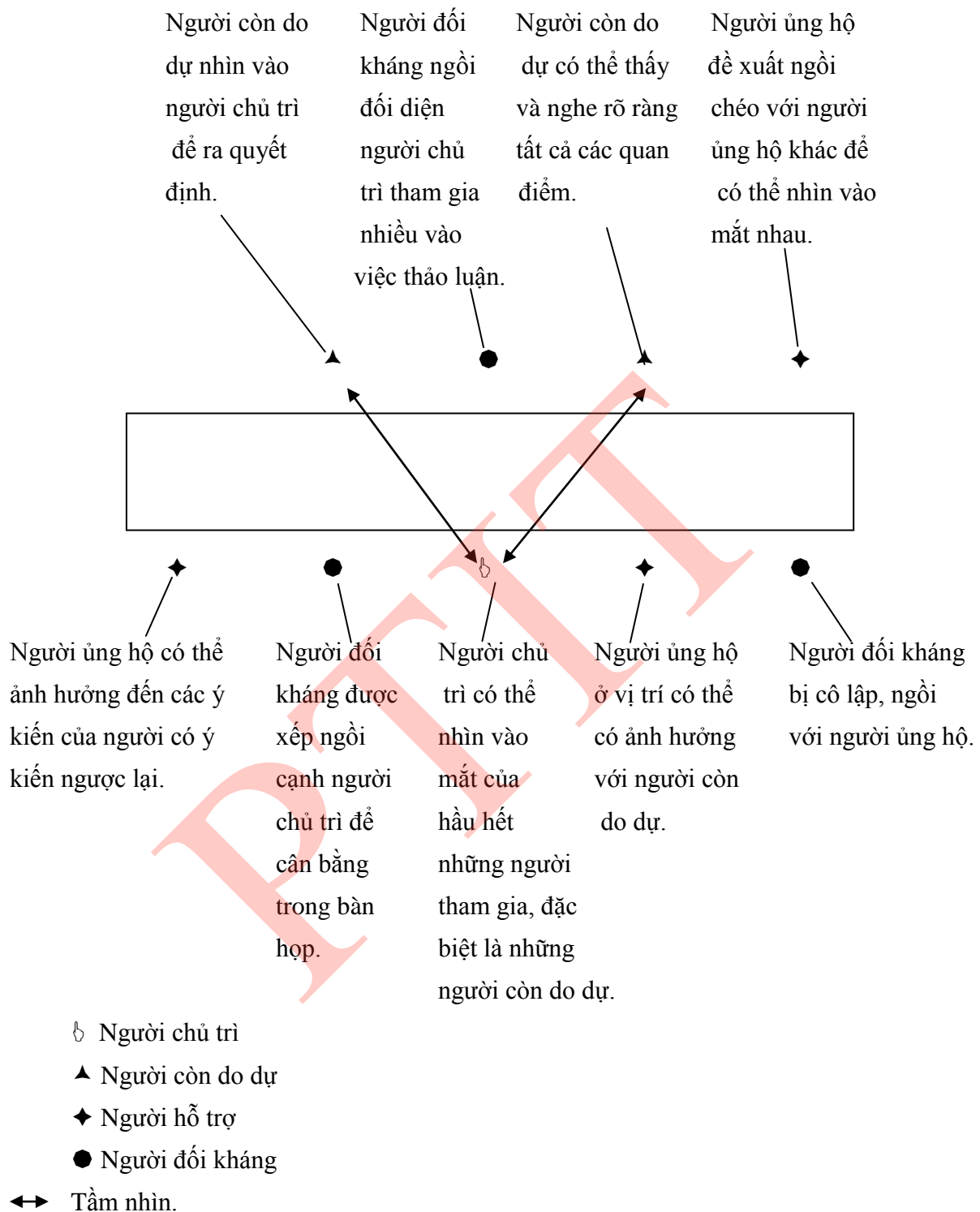
3.1.4.2 Các chiến thuật xếp chỗ

a. Sử dụng chiến thuật xếp chỗ

Mức độ quan trọng của vị trí ngồi tùy thuộc vào vị trí của người chủ trì. Thông thường, chỗ đầu bàn và chỗ ngồi bên phải là chỗ ưu tiên. Tuy nhiên, không nhất thiết phải như vậy.

Chiến thuật xếp chỗ thông thường dựa trên giả định rằng những người tham gia sẽ bị ảnh hưởng bởi người ngồi gần mình. Hãy quyết định những gì đạt được từ cuộc họp và sắp xếp chỗ để đạt được điều đó. Khi đưa ra sơ đồ chỗ ngồi, hãy dựa trên sự hiểu biết và nghiên cứu quan điểm của những người tham gia về các vấn đề sẽ được thảo luận. Sử dụng ánh mắt

là một công cụ quan trọng trong việc chỉ định thành viên trong nhóm của mình thực hiện các bước kế tiếp mà bạn muốn. Hãy nghĩ xem ai sẽ có thể sử dụng ánh mắt với ai và xếp họ ngồi cho phù hợp.



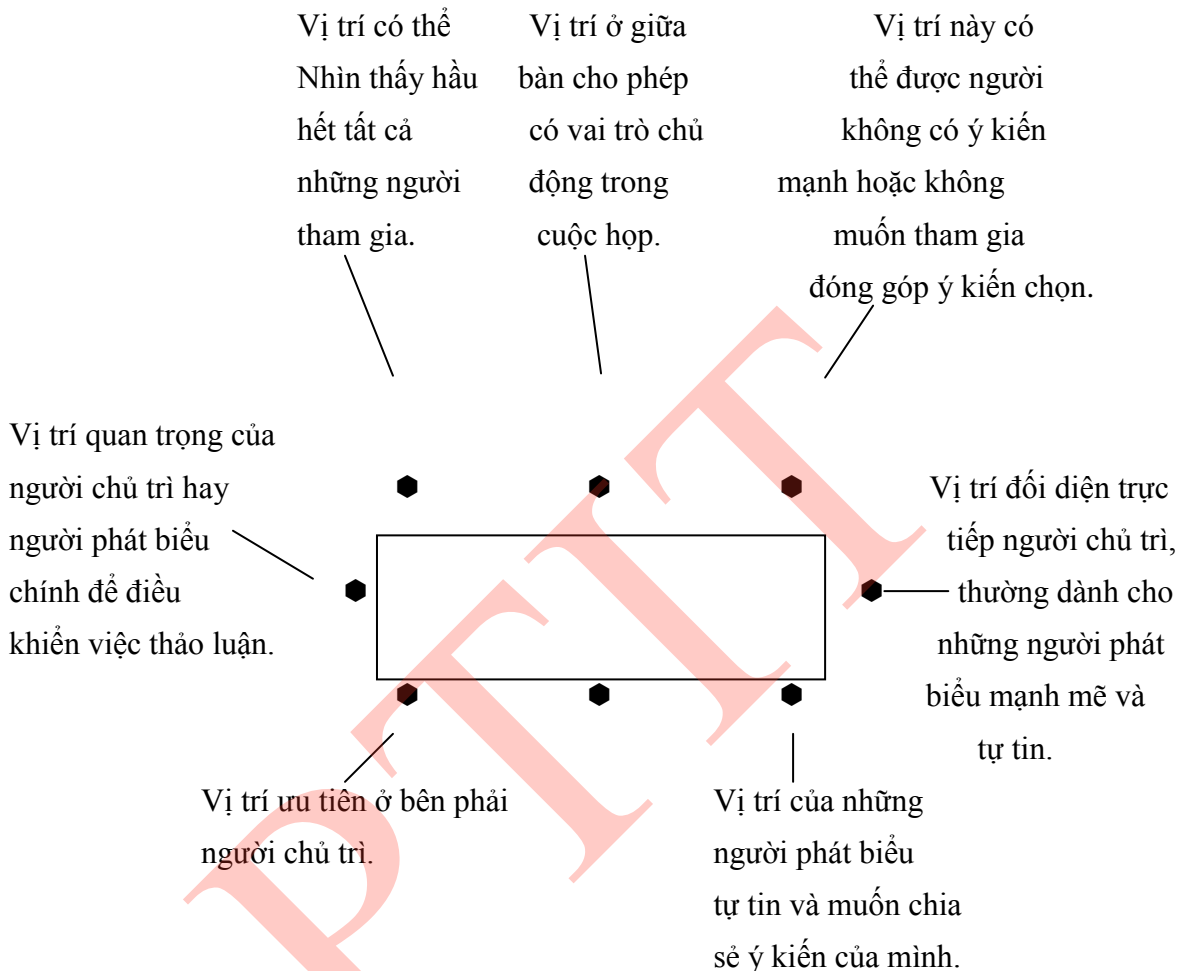
Hình 3.5: Phân tán sự chống đối

b. Vị trí chỗ ngồi và vị thế của người tham gia

Khi không có sơ đồ chỗ ngồi chính thức, hãy quan sát những người khác ngồi như thế nào và chọn chỗ ngồi phù hợp. Một người chọn chỗ ngồi cho mình có thể cho thấy họ cảm thấy như thế nào về các vấn đề đang thảo luận và vai trò của họ muốn thể hiện trong cuộc

họp. Một người đối kháng mạnh mẽ sẽ chọn chỗ ngồi gần người chủ tọa. Chọn chỗ ngồi ở giữa có thể cho thấy người đó mong muốn tham gia toàn bộ hay mong muốn có ảnh hưởng lớn đối với khu vực đó trong bàn họp. Hãy cố gắng thuyết phục người hay nói và nói to nhất ngồi đối diện người chủ trì.

Không nên sử dụng ghế ngồi họp quá tiện nghi vì nó có thể làm cho người ta dễ buồn ngủ.



Hình 3.6: Chỗ ngồi nói lên điều gì

Các cuộc họp là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp. Trong xã hội kinh doanh phức tạp của chúng ta ngày nay, mỗi cá nhân chúng ta hầu như không thể có đầy đủ tất cả các thông tin cần thiết để làm các quyết định quan trọng. Doanh nghiệp tùy thuộc vào các cá nhân cung cấp thông tin, đưa ra các nhận xét. Phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều cá nhân một lúc đó là các cuộc thảo luận nhóm. Các cuộc họp hay hội nghị là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham dự các tiến trình làm quyết định.

Bạn và cấp quản trị của bạn chắc chắn sẽ tham dự vào các cuộc họp như hội nghị công nhân viên chức, các cuộc họp của bộ phận phòng ban, các cuộc họp về chính sách, các cuộc họp của hội đồng đề ra chính sách, hoặc các cuộc họp báo cáo tình hình. Các cuộc họp này có thể là cuộc họp nhỏ có tính cách nội bộ không nghi thức (informal) đến các cuộc họp trang

trọng theo nghi thức (formal). Là một thư ký chuyên nghiệp hay cấp quản trị, bạn phải chịu trách nhiệm hoạch định, tổ chức và lên thời biểu cho các cuộc họp. Một số cuộc họp sẽ đòi hỏi nhiều tháng chuẩn bị trước, trong khi đó một số cuộc họp chỉ đòi hỏi một cú điện thoại.

Cũng như các cuộc họp, các chuyến đi công tác của thủ trưởng là một phần tất yếu trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Các chuyến đi công tác nhằm giải quyết những công việc cụ thể đã được hoạch định trong chương trình kế hoạch công tác của cơ quan, thủ trưởng. Tùy theo chức năng của mỗi cơ quan, chuyến đi công tác còn nhằm giải quyết nhiệm vụ đột xuất xảy ra, nhằm thực hiện những hoạt động mang tính chất đối ngoại của cơ quan.

Để cuộc họp dù không theo nghi thức hay theo nghi thức được thành công, mang lại hiệu quả cao; Cũng như làm thế nào để các chuyến đi công tác của thủ trưởng được sắp xếp, hoạch định một cách kỷ lưỡng, phân công trách nhiệm rõ ràng, các công việc vẫn được tiến hành trôi chảy khi thủ trưởng vắng mặt... Đó là một phần công việc và là trách nhiệm của thư ký. Vậy, nhiệm vụ cụ thể của thư ký là như thế nào, thư ký thay mặt lãnh đạo sắp xếp sẽ giải quyết hai vấn đề nêu trên.

3.1.4.3 Nguyên tắc tổ chức hội họp

Nguyên tắc 1: Chuẩn bị cuộc họp thật chu đáo.

Nguyên tắc 2: Không để cuộc họp kéo dài quá mức cần thiết.

Nguyên tắc 3: Nên thảo luận trước với đồng nghiệp về nội dung cuộc họp.

Nguyên tắc 4: Nên hội họp đúng giờ

Nguyên tắc 5: Biên bản của cuộc họp.

Nguyên tắc 6: Hãy ghi lại những điểm quan trọng trong lúc họp.

Nguyên tắc 7: Hướng dẫn mọi người tích cực tham gia thảo luận và yêu cầu họ trình bày ngắn gọn.

Nguyên tắc 8: Hãy giúp mọi người tập trung chú ý vào cuộc họp.

Nguyên tắc 9: Hãy giúp mọi người không ngần ngại khi trình bày ý kiến của mình.

Nguyên tắc 10: Phát biểu trong cuộc họp là nói với tất cả mọi người, chứ không phải chỉ riêng với một người.

Nguyên tắc 11: Không nói xấu nhau trong buổi họp, đặc biệt với những người vắng mặt.

Nguyên tắc 12: Sau buổi họp, nên gặp từng người trò chuyện thân mật.

3.2 HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ

3.2.1 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức

Các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức như các cuộc họp nhân viên, các cuộc họp ủy ban, các cuộc họp thông báo, các cuộc họp đột xuất, các cuộc thảo luận và các cuộc họp bàn bạc giải quyết vấn đề... Hầu hết các cuộc họp này do các cấp quản trị trong cơ quan, doanh nghiệp triệu tập.

Sự thành công của hầu hết các cuộc họp phần lớn tùy thuộc vào công việc chuẩn bị. Thời gian chuẩn bị cho một cuộc họp không bao giờ là phí phạm, phải đảm bảo đúng người tham dự, đúng thời điểm và địa điểm. Do đó, nhà quản trị phải huấn luyện thư ký chịu trách nhiệm các việc sau đây.

- Đăng ký phòng họp, thông báo cho người tham dự biết lịch trình cuộc họp, chuẩn bị tài liệu, chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn, chuẩn bị nước giải khát, ghi biên bản, và theo dõi.

3.2.1.1 Đăng ký phòng họp

Việc chọn lựa chỗ họp rất quan trọng đối với sự thành công của cuộc họp. Đó không chỉ là vấn đề tiện nghi, mà người tham gia cũng phải có cảm giác nơi đó phù hợp với nội dung của cuộc họp. Điều này đúng với tất cả các cuộc họp lớn hay nhỏ, có nghi thức hay không có nghi thức.

Thông thường các cuộc họp được tổ chức tại văn phòng của cấp quản trị hoặc tại phòng họp chung của cơ quan, doanh nghiệp. Thư ký phải đăng ký trước và chuẩn bị phòng họp cho sạch sẽ.

3.2.1.2 Thông báo cho người tham dự

Mời những người tham dự thông qua lịch công tác, điện thoại, thông báo trực tiếp, fax hoặc E.mail.

Thông báo cho các thành viên biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu họ mang theo bản tường trình, hướng dẫn cuộc thảo luận, cung cấp thông tin... để cho họ chuẩn bị.

Nếu có một số người chỉ cần thiết có mặt một lúc trong cuộc họp thì hãy báo cho họ thời gian dự kiến bắt đầu và kết thúc về những mục có liên quan đến họ. Điều này sẽ tiết kiệm được thời gian của người tham gia và làm cho cuộc họp dễ điều khiển hơn.

Cũng cần phải nói một trong những phần khó khăn nhất trong việc tổ chức một cuộc họp là tìm ra thời gian phù hợp cho tất cả những người mà ta muốn mời. Đôi khi cách dễ nhất để xác định cuộc họp là thu xếp cuộc họp đó ngay sau cuộc họp mà những người đó vừa mới tham gia.

3.2.1.3 Chuẩn bị tài liệu

Đôi khi cuộc họp cần nhiều phương tiện hỗ trợ, cần phải chuẩn bị trước các tài liệu phát tại chỗ và các dụng cụ nghe nhìn như: phim Slides, máy chiếu (overhead projector), video, bảng viết, sơ đồ...

3.2.1.4 Chuẩn bị nước giải khát

Phục vụ nước trà, nước suối nếu cuộc họp ngắn gọn. Đối với các cuộc họp kéo dài, thư ký phải tùy nghi theo sự chỉ đạo của cấp trên, hoặc giờ giải lao mới phục vụ nước giải khát, hoặc để trên bàn sẵn cho người tham dự.

3.2.1.5 Ghi biên bản

Thường trong các cuộc họp không cần nghi thức, biên bản chỉ cần ghi ý chính và tóm tắt.

3.2.1.6 Theo dõi

Sau cuộc họp, thường các cấp quản trị yêu cầu thư ký soạn thảo bản tóm tắt trích từ biên bản, đôi khi còn gửi cho các thành viên tham dự. Thư ký lưu ý giữ lại bản chính để lưu.

3.2.2 Hoạch định các cuộc họp trang trọng theo nghi thức

Mặc dù các cuộc họp đều có thể tiến hành theo kiểu nghi thức, nhưng hầu hết các doanh nghiệp chỉ áp dụng các cuộc họp trang trọng theo nghi thức trong các trường hợp sau đây:

- Các cuộc họp lớn.
- Các cuộc họp có tính cách quan trọng và các thành viên có ý kiến khác nhau.

- Tập thể cần đưa ra các quyết định có tính cách pháp lý mà tất cả các thành viên đều phải bị ràng buộc tuân theo.

Cách thức chuẩn bị cuộc họp có hiệu quả

- **Chuẩn bị:** Các cuộc họp chỉ được chuẩn bị sơ sài hoặc không hề chuẩn bị. Những cuộc họp đó chắc chắn là không thể đạt kết quả. Đôi khi, mục đích của cuộc họp không được xác định rõ ràng, hay những cá nhân có vai trò quan trọng lại không được mời tham gia. Có thể tránh những sai lầm này bằng cách làm theo những quy tắc thông thường sau.

- Đảm bảo tất cả các cuộc họp của bạn là cần thiết.
- Làm rõ tất cả các mục tiêu của cuộc họp.
- Mời đúng người dự họp.
- Hãy phổ biến trước lịch trình cuộc họp.
- Thăm dò trước những nhân vật chủ chốt sẽ tham dự cuộc họp.
- Yêu cầu mọi người sẵn sàng.
- Diễn tiến cuộc họp.
- Xác định mục đích cuộc họp.
- Hãy để mọi người được bày tỏ ý kiến.
- Giữ cho cuộc thảo luận khỏi lạc đề.
- Kết thúc bằng việc xác nhận và một kế hoạch hành động cụ thể.

Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức chia làm ba giai đoạn:

- + Giai đoạn chuẩn bị.
- + Giai đoạn tiến hành.
- + Giai đoạn kết thúc hội nghị.

Văn hóa hội họp trong thế giới kinh doanh

Khi xác định bước chân vào thế giới kinh doanh, bạn sẽ phải học những quy tắc, những nghi thức không bắt buộc nhưng cần thiết để tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho bản thân cũng như doanh nghiệp. Một trong số đó là văn hóa họp hành chốn công sở.

Nghi thức, phong tục là gì? Đó là những quy tắc được xây dựng, được chấp nhận và được con người thực hiện một cách nghiêm túc. Những quy tắc này không mang tính bắt buộc, nhưng đó được xem là thước đo giá trị và tính chuyên nghiệp của mỗi người.

Văn hóa hội họp chốn công sở có thể khác nhau ở tính chất và đối tượng. Ví dụ tính chất của một cuộc họp giữa các cổ đông khác với cuộc họp giữa ban quản lý và nhân viên. Tuy nhiên, dù tính chất và đối tượng khác nhau thì điều cần thiết bạn nên làm đó là tuân thủ những quy tắc trong văn hóa hội họp. Điều này không chỉ giúp bạn xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho bản thân, cho doanh nghiệp mà còn tạo điều kiện công việc diễn ra suôn sẻ.

- Luôn đúng giờ.
- Trang phục phù hợp.
- Cách ứng xử

3.2.2.1 Giai đoạn chuẩn bị

a. Trách nhiệm của lãnh đạo

- Xác định mục tiêu của cuộc họp (trả lời câu hỏi Why?)

- Xác định những nội dung cần phải giải quyết (What?)
- Xác định thành phần tham dự (Who?)
- Xác định ngày tháng và thời gian tiến hành cuộc họp (When?)
- Xác định địa điểm cuộc họp (Where?)

Ngoài ra cần phải xem xét các vấn đề cần phải giải quyết khác như: chương trình nghị sự, xét duyệt người ghi biên bản, kiểm tra phòng họp và trang thiết bị...

(1).Xác định mục tiêu của cuộc họp:

Theo nguyên tắc:

- Hội nghị sẽ thảo luận về vấn đề gì?
- Những yếu tố nào có thể giúp hội nghị thành công?
- Những khó khăn gì có thể xảy ra?
- Có thể có những phương án giải quyết thế nào?
- Nếu gặp khó khăn cần giải quyết phần nào chủ vấn đề.

(2).Xác định nội dung cần phải giải quyết.

- Những vấn đề chính có thể bao gồm những nội dung gì?

(3).Xác định thành phần tham gia

Các thành phần tham gia kể cả chủ tịch đoàn và thư ký đoàn.

(4).Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp.

Thông thường các cuộc họp trang trọng theo nghi thức được ấn định trước vài tháng hoặc cả năm nhằm đảm bảo các cuộc họp được tổ chức tại các trung tâm thương mại, giao dịch hoặc các phòng họp của khách sạn theo đúng lịch.

(5).Ngoài ra cần phải xem xét các vấn đề cần phải giải quyết khác như:

- Chương trình nghị sự
- Kiểm tra phòng họp và trang thiết bị.
- Xét duyệt người ghi biên bản.

b. Trách nhiệm của thư ký và ban tổ chức

- Tham mưu và giúp lãnh đạo lập kế hoạch và nội dung cuộc họp

Lịch trình kế hoạch là một công cụ giúp hoạch định và phối hợp cuộc họp. Nó là bản danh sách kiểm tra những điều phải làm bao gồm:

- Địa điểm
- Thông báo mời họp
- Số lượng thành viên tham gia
- Lịch trình nghị sự
- Tài liệu
- Trang thiết bị
- Chỗ ăn ở cho khách
- Phương tiện di chuyển
- Triển lãm
- Giao tế...

- Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn

- Chuẩn bị chương trình nghị sự

Lịch trình nghị sự là một bảng danh sách các đề mục nghị sự theo thứ tự. Thư ký phải thảo luận với cấp quản lý chấp thuận bản thảo cuối cùng trước khi in.

Thông thường chương trình nghị sự của các công ty kinh doanh theo thứ tự sau đây:

- Thông báo và giới thiệu thành viên mời và quan khách
- Đọc và phê chuẩn biên bản các cuộc họp trước
- Các bản báo cáo tường trình
- Thảo luận về tình hình kinh doanh đã qua
- Thảo luận về tình hình kinh doanh sắp tới.

Có thể gửi bản lịch trình nghị sự chính thức bằng thư hoặc phân phối lịch trình nghị sự cùng các tài liệu khác ngay bắt đầu cuộc họp.

- Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu

Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu có liên quan tới hội nghị, hội thảo.

Chuẩn bị bì hồ sơ để đựng thư từ giao dịch, các bản tường trình, các hợp đồng, danh sách và các tài liệu liên quan đến cuộc họp.

Sắp xếp các tài liệu cần thiết bằng cách đóng hay ghim các tờ rời theo thứ tự chương trình. Tất cả tài liệu được đựng trong một bì hồ sơ hoặc cặp hồ sơ bao gồm:

- Phiếu đề tên người tham dự hội nghị
- Giấy viết
- Chương trình nghị sự
- Các bản tường trình, báo cáo đặc biệt.
- Danh sách các thành viên tham dự
- Phiếu ăn.

- Chuẩn bị nghe nhìn

Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn: Phương tiện hỗ trợ nghe nhìn được sử dụng ngày càng nhiều ở các cuộc họp, các buổi trình bày và hội nghị lớn để nhấn mạnh các điểm cần thảo luận, nhờ đó mang lại hiệu quả cao hơn. Những hỗ trợ đó có thể là sơ đồ vẽ trên giấy cho đến máy đèn chiếu phức tạp. Khi cần phải sử dụng những phương tiện hỗ trợ nghe nhìn đó, phải kiểm tra hoạt động máy móc trước khi họp. Phải đảm bảo rằng người trình bày đã quen với cách sử dụng các phương tiện đó, thiết bị hoạt động tốt, và mọi người có thể nhìn thấy hình ảnh từ chỗ ngồi của mình. Nếu cần thiết nên có người hỗ trợ về mặt kỹ thuật. Các dụng cụ cần được chuẩn bị trước như:

- + Máy chiếu Overhead projector.
- + Máy Video.
- + Bảng viết.
- + Các sơ đồ...

Nếu không chuẩn bị các dụng cụ nghe nhìn chu đáo, sẽ làm xáo trộn, mất tính trang trọng của cuộc họp.

Thông báo trước cho các thành viên tất cả thông tin cần thiết về cuộc họp.

Đôi khi phải gửi kèm theo chương trình nghị sự và các tài liệu khác để họ tham khảo trước.

Trong trường hợp cần thiết phải gửi bản đồ của nơi sẽ diễn ra cuộc họp đối với những vị khách ở xa.

- Chuẩn bị kinh phí, các điều kiện vật chất khác như: quà tặng, tiệc chiêu đãi

+ Phải đặt phòng chiêu đãi trước

Tùy thuộc vào tính chất của cuộc họp và số người họp để quyết định nên chọn phòng ở đâu.

Sau khi chọn phòng phải gửi thư xác nhận để tránh có trục trặc vào phút chót.

Khi cuộc họp kề cận gửi thư hoặc gọi điện thoại để xác nhận và kiểm tra lại.

+ Sắp xếp dịch vụ ăn uống.

Nếu cuộc họp được tổ chức tại nhà hàng, khách sạn hoặc trung tâm thương mại, phải sắp đặt và chuẩn bị trước những công việc sau đây:

+ Chỗ ăn

+ Loại dịch vụ

+ Thời gian phục vụ

+ Thực đơn

- Sắp xếp bàn ghế.

+ Màu sắc và trang trí (nếu cần)

- Đón và bố trí khách.

- Tổ chức đón - tiếp một đoàn khách từ xa tới:

+ Xác minh thông tin đoàn

+ Chuẩn bị thành phần nhân sự có liên quan

+ Liên hệ những cơ quan chức năng cần thiết

+ Chọn nơi ăn, nơi nghỉ, xe đưa rước

+ Chọn nơi tiếp kiến, nơi làm việc, nơi chiêu đãi, nơi tham quan

+ Tìm hiểu tập quán của khách để khỏi bất ngờ

+ Những việc cần thực hiện khi khách đến: ra đón, tặng hoa (nếu cần)

+ Mời lên xe ô-tô đưa về nơi nghỉ (khách sạn, nhà khách) hoặc đến nơi tiếp kiến ngay, tùy theo đoàn quan trọng hay đoàn thông thường

+ Cán bộ lễ tân ở lại lo các thủ tục tại sân bay, hành lý.

Tiếp khách:

Một số vấn đề chung

+ Tiếp khách có hai loại: tiếp xã giao và tiếp làm việc

+ Khi bố trí phòng tiếp khách, cần chú ý hướng ra vào và hướng phục vụ. Hướng ra vào trước mặt trưởng đoàn chủ, còn hướng phục vụ ở cạnh bên tay trái cuối phòng.

+ Tiếp xã giao thì nên sử dụng salon, còn tiếp làm việc nên sử dụng bàn làm việc để tiện ghi chép

+ Dù tiếp xã giao hay tiếp làm việc, không cần phải tổ chức ăn khi đang làm việc, chỉ cần nước giải khát

+ Chú ý nước giải khát cách phục vụ.

- Tiếp xã giao

- + Người tiếp tân đón khách từ cửa và đưa khách vào nơi tiếp kiến (cần chuẩn bị biện pháp đón khi nhằm mùa mưa).
- + Giới thiệu khách với lãnh đạo mình và mời ngồi đúng vị trí.
- + Sắp sẵn chỗ ngồi cho cả hai bên theo tập quán quốc tế.
- + Khi ổn định chỗ ngồi, người phục vụ rót nước (hay rượu) mời thứ tự theo tập quán quốc tế (khách trước, chủ sau).
- + Chủ giới thiệu người dự, chương trình, chúc mừng, nâng ly chào đoàn.
- + Cán bộ lễ tân mời khách vào phòng riêng để làm vệ sinh cá nhân sau chuyến đi.
- + Các hoạt động tiếp theo bố trí ít nhất 30 phút sau.
 - Tiếp làm việc
 - + Bố trí đoàn chủ và đoàn khách đối diện nhau, trong đó trưởng đoàn chủ đối diện trưởng đoàn khách, và đoàn chủ ngồi nhìn ra phía cửa ra vào.
 - + Người có chức phận cao nhất của mỗi đoàn được bố trí ngồi bên tay phải trưởng đoàn, tiếp theo là bên tay trái, rồi tay phải,...cho đến hết.

- Theo dõi hội nghị

c. Trách nhiệm của người tham dự

- Phản hồi về khả năng tham gia
- Nghiên cứu chương trình nghị sự
- Nghiên cứu các tài liệu.
- Chuẩn bị thông tin để thuyết trình, các ý kiến, các câu hỏi...

3.2.2.2 Giai đoạn tiến hành

a. Đón tiếp đại biểu: Đảm bảo các nguyên tắc xã giao

b. Phân phát văn kiện, tài liệu

c. Quyết định chủ tịch đoàn và thư ký đoàn

d. Khai mạc cuộc họp

- Tiến hành các nghi thức nhà nước (nếu cần)
- Giới thiệu chủ đề cuộc họp.
- Giới thiệu thành phần tham dự và các đại biểu.
- Diễn văn ngắn của chủ tọa.

e. Tiến hành hội nghị

- Chủ tọa
- Mở đầu
- Khi tiến hành hội nghị
- Khi kết thúc.

f. Những thủ pháp tiến hành cuộc họp

3.2.2.3 Giai đoạn kết thúc hội nghị

a. Kết luận

- Thông qua các nghị quyết

- Diễn văn tổng kết của chủ tọa:
- + Kết luận vấn đề
- + Kêu gọi mọi người cùng thực hiện nghị quyết
- Bế mạc. Thực hiện các nghi thức nhà nước (nếu cần).

b. Sau cuộc họp

- Hoàn thiện các văn bản
- Tặng quà, chiêu đãi và tiễn khách
- Thanh quyết toán các chi phí
- Tổ chức thực hiện các nghị quyết.
- Rút kinh nghiệm hội nghị:
- + Thành tựu đạt được
- + Tồn đọng và nguyên nhân
- + Những bài học cho tương lai.

3.2.3 Các hội nghị từ xa

3.2.3.1 Khái niệm hội nghị từ xa

Trong nền kinh tế tri thức hiện nay, nhu cầu trao đổi thông tin liên lạc một cách nhanh chóng và hữu hiệu trong nội bộ doanh nghiệp hay giữa các doanh nghiệp với nhau trở nên cấp thiết, đặc biệt là với các đơn vị mà khoảng cách địa lý giữa các văn phòng không cho phép các cuộc gặp gỡ thường xuyên theo nhu cầu công việc. Để đáp ứng nhu cầu đó, giải pháp Hội nghị truyền hình ra đời và đang nhận được sự quan tâm rất lớn từ các tổ chức, các doanh nghiệp. Hội nghị truyền hình với tên gọi eMeeting.

3.2.3.2 Ứng dụng của eMeeting

- Hợp giữa các văn phòng cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp ở cách xa
- Hội nghị truyền hình đa điểm trên nền internet.
- Trình diễn, khai trương sản phẩm mới từ xa.
- Quản lý, điều khiển trong các khu trường sở bị phân tách về không gian.
- Đào tạo nội bộ, liên kết giáo dục, đào tạo từ xa.
- Không giới hạn khoảng cách về địa lý (thoại truyền hình toàn cầu)
- Chất lượng và đồng bộ âm thanh hình ảnh cao (không nhiễu, không tạp âm, không echo)
- Hội thảo truyền hình di động + USB 3G.
- Khả năng mở rộng các điểm đàm thoại nhanh chóng tiện lợi
- Đơn giản, không cần đầu tư nhiều (sử dụng Laptop + Webcam)
- Tương thích với nhiều chủng loại thiết bị hiện tại.

3.2.3.3 Lợi ích của eMeeting

- Tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại.
- Đơn giản, dễ sử dụng mọi lúc, mọi nơi.
- Giảm thiểu nguồn nhân lực quản trị hệ thống.
- Hoạt động với mọi loại đường truyền Internet hiện tại từ (USB3G, ADSL,...)

- Tiết kiệm chi phí.
- Khả năng tích hợp với nhiều hệ thống thiết bị khác nhau như (Webcam,... Camera chuyên dụng).
- Kiểm soát các công việc của công ty, gọn nhẹ, linh hoạt.
- Tiết kiệm vốn đầu tư ban đầu

Ưu điểm: Giảm bớt chi phí di chuyển, thời gian di chuyển, tiết kiệm công sức.

Nhược điểm: Người trình bày chỉ thấy những người đang họp ở trong phòng của mình, nghĩa là người này không nhìn thấy những người đang tham dự ở nơi khác. Cũng như người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người ở chung quanh mình.

PTE

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3

1. Hãy trình bày trách nhiệm của thư ký trong việc hoạch định, tổ chức các cuộc họp không nghi thức?
2. Cho biết trách nhiệm của thư ký trong việc hoạch định, tổ chức các cuộc họp có theo nghi thức?
3. Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp, hội nghị?
4. Lịch trình kế hoạch là gì? Lịch trình nghị sự là gì?
5. Hãy thiết kế một mẫu chương trình hội thảo về triển khai kế hoạch?
6. Trình bày những ứng dụng của hội nghị từ xa?
7. Quy trình các bước tổ chức hội nghị quản lý?
8. Quy trình các bước tổ chức hội nghị khoa học?
9. Quy trình các bước tổ chức hội nghị triển khai kế hoạch?

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN

Công tác lễ tân là một khoa học và nghệ thuật được tạo nên bởi nhiều yếu tố khác nhau trong đó sự hiểu biết của người thư ký đóng vai trò hết sức quan trọng.

4.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC LỄ TÂN

4.1.1 Khái niệm lễ tân

Lễ tân được hiểu một cách chung nhất là tổng hợp các hoạt động được diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi, làm việc giữa các đối tác, tổ chức, cá nhân trong nội bộ một nước hoặc giữa các nước.

Lễ tân là hoạt động diễn ra ở mọi lĩnh vực của đời sống xã hội của các quốc gia như chính trị, kinh tế, quốc phòng, văn hóa xã hội...

4.1.2 Phân loại lễ tân

Gồm có: Lễ tân ngoại giao; Lễ tân nội bộ trong nước; Lễ tân kinh doanh.

- Lễ tân ngoại giao

Là sự vận dụng tổng hợp những nguyên tắc và qui định của luật pháp quốc tế, phù hợp luật pháp quốc gia của nước hữu quan, đồng thời phù hợp truyền thống và tập quán lịch thiệp quốc tế, cũng như đặc điểm văn hóa, tôn giáo của các dân tộc. Có những thói quen hình thành từ lâu, trở thành nề nếp trong sinh hoạt và giao tiếp quốc tế mà ngày nay lễ tân lễ tân ngoại giao bắt buộc phải tuân thủ, mặc dù không có quy định trong bất cứ điều ước quốc tế nào.

Là một bộ phận của lễ tân nhà nước, là các hoạt động đối ngoại giữa các quốc gia được thực hiện trên cơ sở tôn trọng các tập quán của từng quốc gia và những quy định thông lệ quốc tế. Ngày nay lễ tân ngoại giao tập trung vào các vấn đề: Thủ tục thiết lập quan hệ ngoại giao và bổ nhiệm đại sứ, đặc quyền ưu đãi và miễn trừ ngoại giao, ngôi thứ ngoại giao... đây chính là các công việc cần thiết để tạo điều kiện cho hoạt động ngoại giao được tiến hành thuận lợi.

Đối tượng phục vụ:

Đối tượng phục vụ của lễ tân ngoại giao có quan hệ chủ yếu với các vị đứng đầu nhà nước và chính phủ, các bộ ngoại giao, các đại sứ quán và viên chức ngoại giao...

Vai trò của lễ tân ngoại giao:

Là bộ phận cấu thành của ngoại giao, lễ tân ngoại giao là công cụ chính quan trọng của hoạt động đối ngoại nói chung và ngoại giao nói riêng.

- Lễ tân nội bộ đất nước

Là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các tổ chức, cá nhân trong nội bộ từng quốc gia. Những hoạt động này được thực hiện trên cơ sở những quy định của pháp luật, tập quán, phong tục của từng vùng, địa phương.

- Lễ tân kinh doanh

Là những hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc trao đổi giữa các tổ chức, đơn vị kinh doanh trong và ngoài nước. Những hoạt động này được thực hiện trên nền tảng pháp lý của từng quốc gia, những tập quán và sự thỏa thuận giữa các bên.

4.1.3 Vai trò của lễ tân

Bất cứ một cơ quan đơn vị nào dù là cơ quan hành chính sự nghiệp hay tổ chức kinh tế, xã hội... đều phải có giao dịch làm việc với khách; do đó lễ tân là công việc không thể thiếu được trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động của cơ quan. Kết quả nghiên cứu cho thấy đối với một giám đốc của một công ty kinh doanh, thời gian tiếp khách và bàn bạc công việc với khách chiếm 20% tổng số thời gian làm việc. Công tác lễ tân được tổ chức tốt sẽ tiết kiệm thời gian làm việc, dành thời gian cho người lãnh đạo giải quyết các công việc quan trọng khác.

Bên cạnh đó, tổ chức tốt công tác lễ tân sẽ tạo ra ấn tượng tốt đẹp, gây cảm tình với khách. Đây chính là cơ sở rất quan trọng để tạo nên bầu không khí thuận lợi trong quan hệ công tác, đặc biệt trong kinh doanh. Những lời nói, cử chỉ hành động tốt đẹp trong công tác tiếp đón khách ban đầu dễ làm vui lòng khách hàng, kéo khách hàng đến với cơ quan - điều quan trọng sống còn của các doanh nghiệp.

Lễ tân tuy không phải là nội dung chủ yếu của hoạt động đối ngoại nhưng là công cụ rất quan trọng cần thiết không thể thiếu được trong bất kỳ một hoạt động đối ngoại nào. Công tác lễ tân tốt hay xấu ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả của hoạt động đối ngoại, thậm chí ảnh hưởng tới quan hệ giữa các quốc gia. Hoạt động lễ tân, nhất là lễ tân ngoại giao vừa là công cụ chính trị của hoạt động đối ngoại của một nhà nước, vừa là phương tiện thực hiện và cụ thể hóa các nguyên tắc cơ bản của luật pháp quốc tế của từng quốc gia. Thông qua hoạt động lễ tân, các quyền tự do bình đẳng của các quốc gia, các đối tác được bảo đảm không phân biệt kẻ mạnh hay yếu, nước lớn hay nước nhỏ...

Trong thực tiễn ngoại giao cũng như trong tổ chức điều hành công việc ở các cơ quan, nhiều việc đã được giải quyết tốt, nhiều khó khăn đã được vượt qua bằng cách vận dụng tốt các thể thức của lễ tân. Thông qua các thủ tục lễ tân đã được công nhận, người ta có thể giải quyết được những khó khăn tưởng như không thể vượt qua để tiến hành công việc một cách thuận lợi.

4.1.4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân

4.1.4.1 Nguyên tắc của hoạt động lễ tân

Hoạt động lễ tân trong các cơ quan đơn vị có thể vừa mang tính chất lễ tân ngoại giao (nếu là khách nước ngoài), vừa mang tính chất của lễ tân nội bộ đất nước hoặc lễ tân kinh doanh của các doanh nghiệp. Việc thực hiện công tác lễ tân trong một đơn vị cần tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau:

- Tuân thủ các quy định, tập quán, thông lệ quốc tế.
- Tôn trọng những quy định, tập quán, tập tục của từng quốc gia.
- Tôn trọng những tập quán, phong tục của từng địa phương, vùng.
- Thực hiện nguyên tắc bình đẳng, hợp tác cùng có lợi.
- Lịch sự, nghiêm túc trong mọi khâu, tạo điều kiện thuận lợi cho khách.
- Ngày, giờ tiếp khách của cơ quan, đơn vị phải được ghi rõ ràng, chính xác.
- Khách từ nơi xa đến ăn nghỉ tại cơ quan, được qui định theo các chế độ cụ thể.
- Việc bố trí ăn, ở, phục vụ khách khi họ ở lại cơ quan phải được thực hiện một cách chu đáo.

- Việc tiếp khách của giám đốc, phó giám đốc, các đơn vị phải được phân công rõ ràng.
- Tiếp nhiều khách không có giám đốc thì thư ký đảm nhiệm việc tiếp khách. Có giám đốc thì thư ký chỉ đón khách và phục vụ theo yêu cầu của giám đốc.
- Nhiệm vụ của thư ký trong việc tiếp khách, nắm chắc các qui định nói trên để phổ biến cho các đơn vị và duy trì việc tổ chức thực hiện đúng quy định đó.

4.1.4.2 Phương thức giao tiếp

a. Khái niệm giao tiếp

Giao tiếp theo nghĩa hẹp là truyền đi một thông điệp. Theo nghĩa rộng là sự tác động qua lại giữa hai bên, dẫn đến quá trình hình thành hình ảnh về đối tượng giao tiếp.

Trong công sở, trong doanh nghiệp, giao tiếp trong hành chính là hoạt động thiết lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của quản lý hành chính.

b. Nguyên tắc giao tiếp

Để hai bên giao tiếp đều cảm thấy tốt hơn, đều cùng nhau hợp tác giải quyết mọi vấn đề quan tâm, trong giao tiếp phải tôn trọng các nguyên tắc sau đây:

- Phải tôn trọng đối tác giao tiếp: Nguyên tắc này giữ vị trí quan trọng, giúp chúng ta “thêm bạn bớt thù”. Muốn vậy, hãy tôn trọng các đối tác giao tiếp, không xúc phạm, không nói xấu, không phân biệt giai cấp, dân tộc, giàu nghèo, không tò mò tìm hiểu chuyện riêng tư của người khác.
- Hãy lắng nghe: Nghe để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, quan điểm của đối tác. Từ đó mới có đầy đủ thông tin để khuyên bảo hoặc thuyết phục họ.
- Hãy thông cảm với nhau: Cần đặt mình vào vị trí của đối tác để có thể thông cảm với hoàn cảnh, khả năng của họ.
- Hãy kiên nhẫn, biết chờ đợi lẫn nhau: Nếu có mâu thuẫn trong quan hệ giao tiếp, cần có thời gian để hai bên suy nghĩ trước khi đi đến ý kiến thống nhất. Do vậy, cần phải biết thông cảm và chờ đợi lẫn nhau. Kiên nhẫn và chờ đợi sẽ đem lại lợi ích hơn là nóng vội.
- Hãy biết chấp nhận: Không phải bao giờ ta cũng gặp sự như ý trong quan hệ giao tiếp. Phải biết chấp nhận nhược điểm của người khác, biết hoàn cảnh giao tiếp, từ đó sẽ có cách đối xử tốt hơn với mọi người.
- Kết hợp hài hòa các lợi ích: Trong giao tiếp cần biết hài hòa lợi ích giữa hai bên sao cho hai bên cùng có lợi, nếu chỉ nghĩ đến lợi ích của một bên thì khó lòng đạt được thỏa thuận.

c. Các phương thức giao tiếp

*** Giao tiếp bằng ngôn ngữ**

- Giao tiếp bằng ngôn ngữ là dùng tiếng nói và chữ viết để trao đổi thông tin. Người phát phải đưa ra một bản thông điệp chuẩn xác dưới dạng âm thanh hoặc ký tự. Các nhân vật tham gia giao tiếp cần tuân thủ những quy luật chung về luật phát âm và luật chữ viết.

- Chức năng của ngôn ngữ là :
 - + Thông báo: truyền đạt thông tin.
 - + Tác động: khuyến khích, ngăn cản, giải thích, bày tỏ.

- + Diễn cảm: thể hiện tình cảm, thái độ, cảm xúc.
- Cấu trúc của ngôn ngữ:
- + Cấu trúc bề mặt (hình thức) lắp ghép các chữ cái.
- + Cấu trúc ngữ nghĩa (nội dung) mang thông tin của ngôn ngữ.
- Đặc trưng cơ bản của ngôn ngữ:
- + Ngôn ngữ mang đặc trưng văn hóa của mỗi quốc gia, mỗi dân tộc.
- + Ngôn ngữ mang đặc trưng tâm lý của mỗi cá nhân, thể hiện tính khí và nhân cách của người sử dụng, tác động trực tiếp đến tâm lý người nghe.

*** *Giao tiếp cận ngôn ngữ***

Dùng cử chỉ, động tác kèm theo lời nói. Ví dụ cô giáo vừa giảng bài địa lý vừa dùng tay chỉ bản đồ; Hướng dẫn viên hàng không làm động tác thị phạm về cách thoát hiểm khi máy bay gặp sự cố.

*** *Giao tiếp phi ngôn ngữ***

- Trang phục
- Nét mặt
- Tư thế
- Cử chỉ, hành vi
- Khoảng cách
- Khung cảnh tự nhiên và khung cảnh xã hội

4.2 HOẠT ĐỘNG ĐÓN TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN

4.2.1 Phân loại khách

Khách đến văn phòng cơ quan có hai loại chính: Khách ngoài cơ quan và khách nội bộ cơ quan.

- Khách ngoài cơ quan bao gồm: Khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách tham quan...

- Khách nội bộ gồm: Các cán bộ, nhân viên trong các đơn vị của cơ quan đến liên hệ công tác hoặc lên gặp thủ trưởng vì việc riêng, thủ trưởng của các đơn vị trực thuộc...

Thư ký phải phân biệt các loại khách để có ứng xử thích hợp.

Đối với khách nội bộ cơ quan có thể tiếp xúc và giải quyết bằng nhiều cách khác nhau. Có cơ quan thủ trưởng có thể tiếp cán bộ nhân viên vào bất cứ lúc nào họ đến. Cách này rất bất tiện cho thủ trưởng cơ quan vì họ luôn bị gián đoạn công việc, không thể tập trung vào công việc quan trọng. Ở một số cơ quan khác quy định lãnh đạo dành một số thời gian nhất định trong tuần để tiếp các cán bộ nhân viên. Ngoài thời gian đó ra khách không được vào văn phòng (trừ trường hợp đặc biệt). Song nhìn chung cách thức tốt nhất trong tiếp khách nội bộ là nên phân thành 3 loại và có các cách ứng xử riêng như sau:

- Đối với cán bộ thân cận thì có thể gặp thủ trưởng bất kỳ lúc nào.
- Đối với cán bộ nhân viên muốn gặp thủ trưởng: phải đăng ký qua thư ký để thư ký sắp xếp, bố trí.
- Đối với người lao động cần tổ chức tiếp dân vào thời gian nhất định.

Tuy nhiên trong cả ba trường hợp trên cần phải chú ý đến các trường hợp ngoại lệ, nhiều trường hợp quan trọng khẩn cấp không thể đợi đến ngày, giờ, đến hẹn mới giải quyết.

4.2.2 Tổ chức đón khách tại cơ quan, doanh nghiệp

4.2.2.1 Trang bị lễ tân

Địa điểm dùng để đón khách của cơ quan gọi là khu vực lễ tân. Khu vực lễ tân sẽ là điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách và cơ quan, là nơi sẽ tạo ra ấn tượng đầu tiên.

- Thường rất sâu đậm cho khách. Ngày nay các cơ quan thường rất quan tâm đến vấn đề trang bị những vật dụng cần thiết cho công tác tiếp khách. Có thể kể ra các thiết bị chủ yếu như sau:

- Bàn ghế tiếp khách, để khách ngồi đợi.
- Sổ đăng ký khách đến liên hệ công tác.
- Điện thoại.
- Tủ đựng đồ uống.
- Sơ đồ của cơ quan.
- Danh bạ điện thoại nội bộ cơ quan.
- Máy tính (nếu cần thiết).
- Hoa, chậu cây cảnh, tranh...

Khu vực lễ tân phải được bố trí ở nơi vào chính của cơ quan để khách ra vào dễ thấy, dễ tìm...

Nhân viên lễ tân phải luôn luôn tổ chức khu vực lễ tân sạch sẽ, ngăn nắp, thường xuyên vệ sinh các trang thiết bị và chuẩn bị sẵn các đồ dùng cần thiết để tiếp khách.

Cùng với trang bị của khu vực lễ tân là vấn đề trang bị nhân viên lễ tân. Nhiều cơ quan đã trang bị đồng phục và đeo phù hiệu. Diện mạo bề ngoài của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của doanh nghiệp và mức độ các dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp nên nhân viên lễ tân cần ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự để tạo ra ấn tượng tốt với khách hàng.

Cùng với trang bị của khu vực lễ tân là vấn đề trang bị của nhân viên lễ tân. Nhiều cơ quan đã trang bị đồng phục và đeo phù hiệu. Diện mạo bề ngoài của nhân viên lễ tân phản ánh hình ảnh của doanh nghiệp và mức độ các dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp nên nhân viên lễ tân cần ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự để tạo ra ấn tượng tốt với khách hàng.

4.2.2.2 Vai trò, nhiệm vụ của thư ký trong việc tiếp khách

a. Vai trò

Vai trò của thư ký là hết sức quan trọng trong việc tiếp khách của cơ quan, doanh nghiệp. Vì người thư ký là những đại diện đầu tiên của cơ quan đối với khách. Ấn tượng đầu tiên của thư ký trong con mắt của khách ảnh hưởng tới công tác của cơ quan. Nếu tạo ra ấn tượng ban đầu tốt thì giải quyết những công việc sau này sẽ thuận lợi và ngược lại. Thư ký phải biết phân loại khách, chọn lọc giúp lãnh đạo để không tốn phí thời gian. Thư ký trực tiếp giải quyết yêu cầu của số lượng lớn khách xin gặp giám đốc.

Thư ký phải định hướng giải quyết chính xác để không làm mất thời gian của giám đốc vào những cuộc tiếp khách không cần thiết.

b. Nhiệm vụ

- Tổ chức, thỏa thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người cộng tác.
- Tổ chức cho lãnh đạo đến thăm, làm việc với các cơ quan, đơn vị khác.
- Trong những trường hợp cần thiết thì vừa làm nhiệm vụ tiếp khách, vừa làm nhiệm vụ phiên dịch.
- Ghi chép diễn biến của việc tiếp khách và bàn bạc trong quá trình làm việc nếu lãnh đạo yêu cầu.
- Chuẩn bị các nhu cầu cần thiết khác cho yêu cầu tiếp khách. Ví dụ xem phòng làm việc của giám đốc; sắp xếp bàn tiếp khách; mua sắm các thứ cần thiết (hoa, nước giải khát, khăn giấy...); chuẩn bị tài liệu cho quá trình làm việc...

4.2.2.3 Chào hỏi khách

Tất cả khách đến cơ quan phải được chào đón với thái độ tôn trọng và lịch sự. Tùy theo điều kiện cụ thể, mỗi cơ quan có một quy tắc riêng về gặp gỡ, chào đón khách. Các quy tắc này có thể là:

- Chào đón khách bằng các đại từ nhân xưng lịch thiệp như: Ngài, quý ông, quý bà, bằng tên họ kèm theo các chức danh, chức vụ....
- Tự giới thiệu tên mình sau đó khéo léo hỏi tên khách (nếu là khách đến lần đầu, chưa biết quý danh). Ví dụ: Thưa ông tôi là Hoàng Anh, Thư ký của ông Hải Nam, giám đốc công ty. Rất hân hạnh được gặp ông, xin ông cho biết quý danh.
- Sử dụng lời chào đón chuẩn mực như một mẫu chào khách. Ví dụ: "Xin chào đón quý khách đã đến với công ty ..." "Tôi có thể giúp được gì cho ông (bà) ạ?...".

4.2.2.4 Bày tỏ sự quan tâm

Thư ký phải bày tỏ sự thái độ quan tâm đến khách hàng, hãy trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách, thư ký nào luôn sốt sắng, tích cực trong công việc sẽ gây được ấn tượng tốt đẹp khi khách hàng tới doanh nghiệp.

4.2.2.5 Phải biết tên, nơi làm việc, mục đích đến thăm của khách

Tại hầu hết các doanh nghiệp, tất cả khách đến liên hệ đều phải ghi tên khách vào sổ (bao gồm: tên khách, nghề nghiệp, địa chỉ, lý do và quyết định sau khi gặp).

4.2.2.6 Không nên ngắt quãng hay kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên

Trong lúc cấp trên đang tiếp khách, chúng ta nên cố tránh hết sức đừng phá ngang cuộc đàm thoại, nội chuyện của cấp trên, ngoại trừ trường hợp:

- Trường hợp giám đốc phải trả lời các cuộc điện thoại quan trọng, thư ký phải xin lỗi khách và thông báo cho giám đốc là giám đốc phải trả lời điện thoại ngay.
- Trường hợp giám đốc phải dự các cuộc họp quan trọng hoặc phải kết thúc tiếp khách để giải quyết các công việc cần thiết, thư ký phải xin lỗi khách, hoặc có thể ghi phiếu nhắn tin, thông báo cho giám đốc biết và giám đốc tự kết thúc cuộc nói chuyện.
- Đối với những vị khách hay ngồi quá lâu hoặc quá giờ quy định, thư ký phải giúp giám đốc mới khéo khách ra về.

Thư ký có thể thỏa thuận trước với giám đốc một phương pháp nào đó để khi hết giờ quy định hoặc có điều gì quan trọng thư ký có thể thông báo cho giám đốc biết mà không gây ra sự phật ý cho khách.

4.2.2.7 Phòng đợi

Trong trường hợp khách phải ngồi đợi, thư ký phải nêu rõ lý do và lịch sự mời khách vào phòng đợi để chờ đến lượt vào gặp giám đốc. Thư ký phải cố làm thế nào để khách không cảm thấy khó chịu. Phòng đợi phải sáng sủa và thoáng mát, phải được trang hoàng đẹp. Có nước trà, nước suối... và có nhiều sách, báo, tạp chí. Cataloge... cho khách xem.

Sau khi khách đã đi ra, thư ký phải sắp xếp lại tài liệu và bàn trà cho trật tự, ngăn nắp.

4.2.2.8 Thường trực tại nơi làm việc

Không bao giờ thư ký nên rời nơi làm việc mà không nhờ người khách thay thế. Đặc biệt khi giám đốc đang tiếp khách, thư ký không nên rời khỏi phòng. Công việc tiếp khách rất quan trọng và chỉ có lương tâm nghề nghiệp mới có thể hoàn thành công việc của mình một cách mỹ mãn.

4.2.2.9 Ghi biên bản các buổi bàn bạc

Khi giám đốc yêu cầu, thư ký phải ghi các chi tiết của cuộc gặp bàn bạc.

4.2.3 Tổ chức tiếp khách

Tổ chức đón tiếp khách là một công việc rất quan trọng, bao gồm có các nội dung sau:

4.2.3.1 Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn

Khi khách hàng xin tiếp kiến hoặc xin cuộc hẹn, chúng ta phải sắp xếp một cách khoa học. Ở một vài doanh nghiệp, giám đốc không tiếp khách nếu không xin hẹn trước. Có nơi khác, giám đốc chỉ tiếp khách khi nào tiện và có nơi giám đốc chỉ giành riêng ít giờ mỗi ngày để tiếp khách. Như vậy, thư ký và giám đốc phải thông nhất quỹ thời gian dành cho việc tiếp khách.

4.2.3.2 Thu xếp các buổi hẹn

Khách dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin hẹn. Có người đến tận nơi để xin hẹn, có người xin hẹn qua điện thoại và có người gửi thư xin hẹn...

Nếu khách đến tận văn phòng xin hẹn, bạn sẽ ghi vào sổ tiếp khách ngày và giờ của buổi tiếp kiến để khách an tâm. Nếu khách xin hẹn bằng điện thoại, e.mail... khách phải cho bạn biết đầy đủ chi tiết về buổi hẹn. Nhiệm vụ của bạn là thu xếp các cuộc hẹn và trả lời thư xin hẹn, bạn phải trình bày đều đủ các thông tin của buổi hẹn.

4.2.3.3 Cách thức ghi các buổi xin hẹn

Phải ghi chép đầy đủ họ, tên, địa chỉ, số điện thoại, chức vụ, ngày giờ cho buổi hẹn, tên người mà khách cần gặp.

STT	Tên khách	Chức vụ	Công ty/ đơn vị	Thời gian gặp	Người tiếp khách	Phòng ban	Nội dung	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Bảng 4.1: Mẫu lịch hẹn

Các buổi xin hẹn có thể được ghi ngay vào lịch để bàn nếu có ít cuộc tiếp xúc. Trường hợp văn phòng có nhiều khách thì bạn dùng loại sổ ghi các buổi xin hẹn. Bạn phải ghi vào lịch công tác của mình tất cả những buổi xin hẹn và đặt trên bàn làm việc để tiện cho việc theo dõi.

4.2.3.4 Hủy bỏ các cuộc hẹn

Trong một số trường hợp, vì lý do đặc biệt, lãnh đạo cơ quan không thể (hoặc không kịp) thực hiện buổi tiếp khách như đã hẹn thì người thư ký phải giúp lãnh đạo hủy bỏ các cuộc hẹn đó.

Về nguyên tắc, người thư ký phải báo sớm để cho khách biết, tránh gây khó khăn, phiền hà cho khách. Trường hợp đến phút chót khi khách đã đến cơ quan rồi mới biết là phải hủy bỏ cuộc hẹn, người thư ký phải khéo léo, tế nhị xin lỗi khách, trình bày để khách hiểu và thông cảm lý do cuộc hẹn bị hủy bỏ. Trong việc từ chối khách, không có khuôn mẫu nhất định. Người thư ký phải tùy hoàn cảnh cụ thể mà vận dụng khả năng ứng xử khéo léo của mình để giải quyết, tránh gây không khí căng thẳng hoặc gây cho khách hiểu lầm.

Trường hợp khách nhất định xin gặp lãnh đạo thì người thư ký phải thu xếp buổi hẹn khác.

4.2.3.5 Phương cách từ chối các cuộc xin hẹn

Khi cần phải từ chối, bạn nên khéo léo, tế nhị và trình bày một cách ngắn gọn lý do từ chối cuộc hẹn để nhận được sự thông cảm. Trường hợp khách nhất định xin hẹn, bạn đề nghị khách viết lại thư xin hẹn và nêu lý do cụ thể.

Việc từ chối khách không có khuôn mẫu nhất định, thư ký phải tùy từng hoàn cảnh mà ứng xử khéo léo, tuyệt đối tránh gây không khí căng thẳng hay hiểu lầm của khách.

Phiếu xin hẹn gặp	
Phiếu xin hẹn gặp số:.....	Ngày tháng..... năm
Họ và tên:.....	
Nghề nghiệp:.....	
Cơ quan, đơn vị:.....	
Mục đích hẹn gặp:.....	
Ngày giờ.....	
Người cần gặp:.....	
Chữ ký của người xin hẹn	Chữ ký của thư ký

Bảng 4.2: Phiếu xin hẹn

4.2.3.5 Tiết kiệm thời gian của cơ quan, đơn vị

Là thư ký, hay tiếp tân, hoặc trợ lý, bạn phải tiết kiệm thời gian cho cấp trên bằng cách cung cấp thông tin cho khách trong phạm vi quyền hạn của mình, đừng để cho cấp trên phải tiếp khách chỉ để cung cấp thông tin mà bạn, hoặc các bộ phận phòng ban khác có thể giải quyết được.

4.2.4 Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách

- Khách từ chối không chịu nói rõ họ, tên, nơi làm việc và mục đích cuộc tiếp xúc.
- Khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm
- Khách có thái độ ngang ngược hay hách dịch.
- Thư ký đã nói rõ: Giám đốc bận, hoặc đi công tác nhưng khách vẫn khẳng định đòi gặp giám đốc và không chịu ra đi...

Trong các tình huống trên người thư ký cần tùy cơ ứng biến, không có một khuôn mẫu cứng nhắc, song nên ghi nhớ những phương châm chung dưới đây.

Phương châm ứng xử khi tiếp khách

1. Bình tĩnh
2. Kiên nhẫn
3. Mềm mỏng, nhã nhặn, lịch sự.
4. Ân cần, chu đáo.
5. Linh hoạt
6. Không tự ái.
7. Không hách dịch với người có địa vị thấp.
8. Không quá hạ mình với người có địa vị cao.
9. Lấy bảo vệ lợi ích và uy tín của cơ quan đơn vị làm mục tiêu xuyên suốt.
10. Cần chấm dứt, các vụ việc gây cản trở càng sớm càng tốt mà không nhất thiết phải phân rõ đúng sai ngay lập tức.

4.3. TỔ CHỨC SỰ KIỆN

4.3.1 Tổng quan về hoạt động tổ chức sự kiện

4.3.1.1 Tổ chức sự kiện là gì?

a. Sự kiện là gì?

Tổ chức sự kiện là một thuật ngữ tương đối mới ở Việt Nam, vì vậy có rất nhiều cách hiểu khác nhau về thuật ngữ này. Trước tiên, chúng ta sẽ tìm hiểu ý nghĩa của từ *sự kiện* theo cách tiếp cận liên quan đến dịch vụ tổ chức sự kiện.

Theo từ điển tiếng Việt: Sự kiện đó là sự việc có ý nghĩa quan trọng đang xảy ra, có ý nghĩa với đời sống xã hội.

Theo nghĩa phổ biến trong đời sống xã hội, thì sự kiện là một hiện tượng, hoặc một sự cố, biến cố mang tính chất bất thường xuất hiện. Ví dụ khi nói đến các sự kiện kinh tế tiêu biểu của Việt Nam trong năm người ta có thể đề cập đến: Việc tăng giá xăng dầu, khủng hoảng kinh tế, giảm giá chứng khoán...

Theo chúng tôi, cách tiếp cận về “sự kiện” trong lĩnh vực này cần căn cứ vào những đặc trưng về mô tả của nghề, các hoạt động cơ bản của nghề tổ chức sự kiện đã được thừa nhận và mang tính phổ biến trên thế giới. Với quan điểm này, nên hiểu “sự kiện” dựa trên nghĩa “tổ chức sự kiện” tương ứng với event management - trong tiếng Anh. Cách hiểu này là hợp lý, vì khi nghiên cứu thuật ngữ này từ các ngôn ngữ phổ biến khác như tiếng Pháp, Đức, Italia, Hà Lan... đều mượn từ gốc event management (trừ tiếng Tây Ban Nha là *gestión de*

eventos). Ở các nước phát triển lĩnh vực này đã trở thành một nghề, một ngành công nghiệp dịch vụ đặc thù, họ đã có hệ thống lý luận về nghề nghiệp tương đối đầy đủ và chặt chẽ.

Theo tiếng Anh, sự kiện (event) bao hàm các lĩnh vực khá rộng như:

- Business event: Các sự kiện liên quan đến kinh doanh
- Corporate events: Các sự kiện liên quan đến doanh nghiệp, ví dụ: lễ kỷ niệm ngày thành lập công ty, hội nghị khách hàng...

Như vậy, khái quát có thể chỉ ra khái niệm về sự kiện (trong lĩnh vực tổ chức sự kiện) như sau: *Sự kiện đó là các hoạt động xã hội trong lĩnh vực thương mại, kinh doanh, giải trí, thể thao, hội thảo, hội nghị, giao tiếp xã hội, các trò chơi cộng đồng, và các hoạt động khác liên quan đến lễ hội, văn hóa, phong tục- tập quán...*

Như vậy sự kiện cần được hiểu:

- Bao gồm tất cả các hoạt động như đã đề cập ở trên.
- Không giới hạn về phạm vi không gian, thời gian cũng như lĩnh vực hoạt động.
- Nó có nghĩa tương đương với ý nghĩa của từ *sự kiện* (event) trong nghề *tổ chức sự kiện* (event management) của tiếng Anh.

b. Khái niệm về tổ chức sự kiện

Theo quan điểm về hoạt động tổ chức sự kiện (event management) là các hoạt động liên quan đến việc thiết kế, tổ chức thực hiện sự kiện.

Theo quan điểm kinh doanh tổ chức sự kiện bao gồm một số hoặc toàn bộ các hoạt động từ việc thiết kế (design), triển khai (execution) đến kiểm soát (control) các hoạt động của sự kiện nhằm đạt được các mục tiêu nhất định mà sự kiện đã đề ra.

Tổ chức sự kiện là một quá trình bao gồm một số hoặc toàn bộ các công việc: nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng; lập chương trình, kế hoạch; chuẩn bị các yếu tố cần thiết; và tổ chức tiến hành diễn biến của sự kiện trong một thời gian và không gian cụ thể để truyền đạt những thông điệp nhất định đến những người tham gia sự kiện và xã hội; nhằm đáp ứng các mục đích khác nhau của các chủ thể tham gia vào sự kiện.

4.3.1.2 Các thành phần tham gia trong sự kiện

Một sự kiện diễn ra luôn có mặt của khách mời, nhà đầu tư sự kiện, nhà tổ chức sự kiện, giới truyền thông và cộng đồng dân cư nơi diễn ra sự kiện. Tuy nhiên với các thành phần như trên chỉ mới xem xét ở phần diễn biến của sự kiện (phần nổi); để tiến hành một sự kiện còn có các thành phần khác như các nhà cung ứng về địa điểm tổ chức sự kiện, cung ứng các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống... Vì vậy trong quá trình nghiên cứu về tổ chức sự kiện cần thống nhất cách hiểu về các thành phần này.

Các thành phần tham gia sự kiện: Là những tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào một hoặc nhiều công việc, hoạt động, diễn biến của sự kiện. Người tham gia sự kiện bao gồm các nhóm chính:

- Nhà đầu tư sự kiện (bao gồm cả nhà tài trợ sự kiện);
- Nhà tổ chức sự kiện (có nghĩa tương đương với doanh nghiệp tổ chức sự kiện);
- Nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ tổ chức sự kiện: cung cấp dịch vụ, hàng hóa cho sự kiện do nhà tổ chức sự kiện thuê;

- Khách mời (tham gia sự kiện);
- Khách vắng lai tham dự sự kiện;
- Chính quyền và cư dân nơi diễn ra sự kiện.

4.3.1.3. Đặc điểm của tổ chức sự kiện

Có thể khẳng định tổ chức sự kiện là một loại hình kinh doanh dịch vụ, rất đa dạng phong phú do đó nó vừa chịu sự chi phối của đặc điểm kinh doanh dịch vụ nói chung vừa mang đặc điểm riêng biệt của nghề tổ chức sự kiện. Với cách tiếp cận trên ta có thể xác định được những đặc điểm cơ bản trong kinh doanh tổ chức sự kiện như sau:

a. Đặc điểm về sản phẩm của dịch vụ tổ chức sự kiện

Có thể khẳng định rằng, đặc điểm cơ bản nhất về sản phẩm của dịch vụ tổ chức sự kiện là: *Sản phẩm của tổ chức sự kiện mang tính tổng hợp cao, nó là sự kết hợp giữa hàng hóa và dịch vụ trong đó dịch vụ chiếm tỷ trọng đa số.*

Tính tổng hợp thể hiện ở chỗ: tổ chức sự kiện cần đến dịch vụ của rất nhiều ngành nghề khác nhau như: vận chuyển, lưu trú, ăn uống, giải trí, biểu diễn, in ấn, an ninh, xây dựng, thiết kế... Vì tổ chức sự kiện liên quan đến việc *nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng; lập chương trình, kế hoạch; chuẩn bị các yếu tố cần thiết; và tổ chức tiến hành diễn biến của sự kiện* nên nó mang tính dịch vụ rõ rệt. Cần lưu ý trong sản phẩm của tổ chức sự kiện cũng có những yếu tố hàng hóa (hữu hình) nhất định, như các sản phẩm **vật chất**: thức ăn, đồ uống... vì vậy nếu chỉ nói sản phẩm của tổ chức sự kiện là dịch vụ sẽ không hoàn toàn chính xác mà phải nói dịch vụ chiếm tỷ trọng đa số

Từ đặc điểm cơ bản nói trên, mà sản phẩm của các tổ chức sự kiện thường có các đặc điểm phổ biến của dịch vụ như:

- Sản phẩm của dịch vụ tổ chức sự kiện không lưu kho - cất trữ, không vận chuyển được.
- Thời gian sản xuất và thời gian tiêu dùng thường trùng nhau. Đánh giá chất lượng sự kiện chỉ có thể thực hiện một cách chính xác sau khi sự kiện đã được tiến hành.
- Khách thường mua sản phẩm của nhà tổ chức sự kiện trước khi nhìn thấy (hoặc tiêu dùng) nó.
- Sản phẩm không bao giờ lặp đi, lặp lại; mỗi một sản phẩm (sự kiện) gắn liền với một không gian và thời gian; gắn liền với nhà tổ chức sự kiện nhà đầu tư sự kiện trong việc phối hợp tạo ra nó.

b. Đặc điểm về lao động

Lao động trong tổ chức sự kiện có các đặc điểm cơ bản sau đây.

- Lao động trong tổ chức sự kiện đòi hỏi tính chuyên môn hóa cao và đa dạng về ngành nghề, công việc, máy móc khó có thể thay thế con người. Lao động trong tổ chức sự kiện là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hoá và cơ giới hóa. Trong thực tế mỗi nghiệp vụ trong tổ chức sự kiện đòi hỏi số lượng nhân viên có chuyên môn phù hợp. Do mục tiêu của các sự kiện đặt ra rất cao, vì vậy tính chuyên môn hóa mới có thể đạt được kết quả trong các công việc của tổ chức sự kiện.

- Tính tổ chức, khả năng phối hợp công việc của các bộ phận trong một sự kiện đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng nhằm đảm bảo các mục tiêu của sự kiện. Tổ chức sự kiện là sự hỗn hợp của những loại hình kinh doanh khác nhau, thực hiện những chức năng khác nhau, có

kiến thức, quan điểm khác nhau. Tất cả các bộ phận quản lý và nhân viên tham gia tổ chức sự kiện đều phải cùng mục tiêu mang lại thành công chung cho sự kiện. Do vậy, cần phải có sự hợp tác một cách nhịp nhàng và đồng bộ giữa các bộ phận. Có hàng trăm vấn đề khác nhau cùng xảy ra cùng một lúc trong quy trình tổ chức sự kiện. Việc điều phối và giải quyết vấn đề liên tục xảy ra và không bao giờ chấm dứt trong cả quy trình này, từ khi xây dựng chủ đề ý tưởng cho đến khi kết thúc sự kiện.

- Cường độ làm việc tương đối nặng (về mặt trí óc), mang tính sự vụ, phụ thuộc rất nhiều vào tiến độ, kế hoạch của sự kiện.

- Lao động trong tổ chức sự kiện phải chịu một sức ép tâm lý tương đối lớn. Họ phải chịu sự chi phối của kế hoạch tiến độ, mặt khác lại đòi hỏi sự năng động sáng tạo (hai đòi hỏi trái ngược nhau); mặt khác do đặc tính lao động dịch vụ nên phải giao tiếp với rất nhiều đối tượng khác nhau, lại có yêu cầu luôn phải có thái độ vui vẻ, chuẩn mực trong công việc.

c. Đặc điểm về vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật trong tổ chức sự kiện

Vị trí và cơ sở vật chất kỹ thuật trong tổ chức sự kiện rất đa dạng phong phú, chúng có những yêu cầu đặc thù cho từng loại hình và quy mô của các sự kiện cụ thể.

d. Đặc điểm về hoạt động

Tính tổ chức, khả năng phối hợp công việc của các bộ phận trong tổ chức sự kiện đòi hỏi phải đồng bộ, nhịp nhàng với mục tiêu phục vụ khách với chất lượng cao nhất nhằm đáp ứng những yêu cầu, đòi hỏi của khách.

4.3.2. Các loại hình sự kiện

Với cách tiếp cận, sự kiện đó là các hoạt động xã hội trong lĩnh vực thương mại, giải trí, thể thao, hội thảo, hội nghị, giao tiếp xã hội, các trò chơi cộng đồng, và các hoạt động xã hội khác liên quan đến lễ hội, văn hóa, phong tục- tập quán... có thể thấy sự kiện rất đa dạng phong phú về hình thức cũng như nội dung của nó.

Trong quá trình nghiên cứu, học tập cũng như trong thực tế hoạt động kinh doanh dịch vụ tổ chức sự kiện đòi hỏi phải phân loại sự kiện thành những nhóm khác nhau, với mỗi nhóm sự kiện được phân loại theo những tiêu chí nhất định được gọi là một loại hình sự kiện. Các tiêu chí được sử dụng phổ biến trong phân loại sự kiện bao gồm:

- Quy mô, lãnh thổ
- Thời gian
- Hình thức và mục đích sự kiện

4.3.2.1 Phân loại sự kiện theo quy mô, lãnh thổ

Quy mô của sự kiện là một tiêu chí định lượng, tuy nhiên không chỉ dựa vào số lượng người tham gia, hay quy mô của không gian tổ chức sự kiện để phân loại mà còn phải dựa vào mức độ ảnh hưởng của sự kiện để xác định quy mô (vì có những sự kiện ở một xã có rất nhiều người tham gia, được tổ chức ở sân vận động xã nhưng cũng không thể gọi là sự kiện lớn được)

- Sự kiện lớn: Là những sự kiện có mức độ ảnh hưởng lớn ở phạm vi quốc gia, quốc tế, thường có sự tham gia của nhiều người, thời gian tổ chức sự kiện khá dài, nội dung hoạt động đa dạng, phong phú. Ví dụ: Lễ hội chùa Hương, SEAGAMES23, hội nghị thượng đỉnh các nước nói tiếng Pháp...

- Sự kiện nhỏ: Là những sự kiện có mức độ ảnh hưởng hẹp (thường giới hạn trong phạm vi một tổ chức doanh nghiệp hoặc gia đình), thường có sự tham gia của ít người, thời gian tổ chức sự kiện khá ngắn, nội dung hoạt động ít... Ví dụ: hội nghị tổng kết của công ty A, đám cưới của anh Nguyễn Văn B, một cuộc họp lớp cuối năm...

4.3.2.2 Phân loại sự kiện theo thời gian

- Theo độ dài thời gian, căn cứ vào thời gian diễn ra sự kiện có thể chia thành: Sự kiện dài ngày, sự kiện ngắn ngày.

- Theo tính mùa vụ

4.3.2.3 Phân loại sự kiện theo hình thức và mục đích

- Sự kiện kinh doanh
- Sự kiện giáo dục, khoa học
- Sự kiện văn hóa truyền thống
- Sự kiện âm nhạc, nghệ thuật, giải trí
- Sự kiện thể thao
- Sự kiện chính thống
- Sự kiện truyền thông

4.3.3. Một số ý nghĩa tác động của sự kiện

4.3.3.1. Ý nghĩa của hoạt động tổ chức sự kiện với các thành phần tham gia sự kiện

Hoạt động tổ chức sự kiện chuyên nghiệp mang lại nhiều lợi ích cho các bên tham gia vào sự kiện, đối với mỗi bên tham gia sự kiện có thể xem xét lợi ích theo những khía cạnh khác nhau. Đây chính là các vai trò cơ bản của tổ chức sự kiện. Ngoài ra, việc tìm hiểu vai trò của hoạt động tổ chức sự kiện với các thành phần tham gia sự kiện cũng chính là nghiên cứu những tác động của sự kiện đến các đối tượng này.

a. Đối với nhà đầu tư sự kiện

Đối với bản thân các sự kiện, khi tiến hành đầu tư các sự kiện các chủ đầu tư sẽ đạt được các mục đích khác nhau của mình. Ví dụ: với doanh nghiệp khi tiến hành tổ chức sự kiện là công việc góp phần “đánh bóng” cho thương hiệu và sản phẩm của một công ty thông qua những sự kiện.

b. Đối với nhà tổ chức sự kiện

Nhà tổ chức sự kiện khi thực hiện thành công một sự kiện nào đó họ sẽ thu được những lợi ích nhất định.

- Thứ nhất, khẳng định được giá trị của mình trên thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện.

- Thứ hai, họ sẽ thu được lợi nhuận từ thành quả của mình. Trong một số trường hợp (đặc biệt đối với các sự kiện thương mại), các nhà tổ chức sự kiện không chỉ thu được lợi nhuận như trong hợp đồng mà họ còn nhận được thêm những phần thưởng từ nhà đầu tư sự kiện nếu sự kiện thành công và mang đạt được những mục tiêu như mong đợi của nhà đầu tư sự kiện.

- Thứ ba, nhà tổ chức sự kiện thu được kinh nghiệm về nghề nghiệp, phát triển các mối quan hệ không chỉ với khách hàng (nhà đầu tư sự kiện) mà còn phát triển được mối quan hệ làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ khác (như trang trí, in ấn, ca nhạc...)

Nhìn chung, đối với nhà tổ chức sự kiện chuyên nghiệp, sản phẩm chính của họ chính là các dịch vụ tổ chức sự kiện, và khi thực hiện một sự kiện chính là lúc họ đã tạo ra và bán được một sản phẩm từ đó thu được các lợi ích cho mình.

c. Đối với các nhà cung ứng dịch vụ trung gian

Sự kiện là cơ hội cho các nhà cung ứng dịch vụ trung gian bán được các sản phẩm của mình, như vậy lợi ích dễ nhận thấy nhất đó chính là lợi nhuận, công việc mà họ thu được từ quá trình tham gia tổ chức sự kiện.

Bên cạnh đó, qua quá trình tham gia tổ chức sự kiện các nhà cung ứng dịch vụ trung gian còn có cơ hội quảng bá hình ảnh, sản phẩm của mình, tạo lập được các cơ hội kinh doanh. Ví dụ một người dẫn chương trình nghiệp dư, có thể qua một sự kiện thành công được quảng bá trên truyền hình để trở thành một ngôi sao trong làng dẫn chương trình chuyên nghiệp chẳng hạn...

d. Đối với khách mời tham gia sự kiện

Khách mời tham gia sự kiện cũng thu được lợi ích nhất định từ sự kiện.

- Qua việc tham gia sự kiện được cơ hội giao lưu, học hỏi, mở rộng quan hệ trong công việc và cuộc sống.

- Qua việc tham gia sự kiện khách mời có thể thu được những lợi ích nhất định về vật chất hoặc tinh thần (ví dụ được xem các buổi trình diễn nghệ thuật, được tham gia sự kiện kết hợp với một chuyến du lịch, được giao lưu, tiếp xúc với các nhân vật nổi tiếng; được hưởng các sản phẩm, dịch vụ mà nhà tổ chức sự kiện cung ứng cho họ).

4.3.3 Hình thành chủ đề lập chương trình và ngân sách sự kiện

4.3.3.1 Nghiên cứu các yếu tố liên quan đến sự kiện

a. Mục tiêu của sự kiện

Mục tiêu của sự kiện là gì?

Mục tiêu của sự kiện đó là những kết quả mà nhà đầu tư sự kiện, nhà tổ chức sự kiện cũng như các thành phần tham gia khác định ra nhằm phấn đấu đạt được trong quá trình thực hiện sự kiện. Mục tiêu của sự kiện như một mốc kích thích cho mọi nỗ lực của các hạng mục công việc trong tổ chức sự kiện, mặt khác nó được sử dụng như một công cụ để đánh giá, kiểm soát các hạng mục công việc trong sự kiện.

b. Các yêu cầu của mục tiêu

- Mục tiêu phải có ý nghĩa đích thực (mục tiêu chính đáng)
- Mục tiêu phải rõ ràng
- Mục tiêu phải thể hiện như một yếu tố thúc đẩy mọi nỗ lực của nhà đầu tư và nhà tổ chức sự kiện
- Mục tiêu phải linh hoạt và có tính khả thi
- Mục tiêu phải đảm bảo sự thống nhất

4.3.3.2. Nghiên cứu các yếu tố khác có liên quan đến sự kiện

Để thành công trong việc tổ chức một sự kiện đáp ứng các mục đích và đòi hỏi của nhà đầu tư sự kiện cũng như các yêu cầu khác trong hoạt động tổ chức sự kiện việc nghiên cứu các yếu tố có liên quan đến sự kiện có một ý nghĩa rất quan trọng, đặc biệt là đối với các

sự kiện quan trọng, có ý nghĩa xã hội to lớn.

a. Tiếp nhận các thông tin của nhà đầu tư sự kiện

Vấn đề đầu tiên để xây dựng chương trình cho sự kiện là cần tiếp nhận các yêu cầu của nhà đầu tư sự kiện, các yêu cầu này sẽ được đề cập trong bản hợp đồng giữa nhà đầu tư sự kiện và nhà tổ chức sự kiện, tuy nhiên hợp đồng thường được thảo ra khi đã có chương trình và dự toán cho sự kiện. Vì vậy, việc tiếp nhận các thông tin của nhà đầu tư sự kiện là hết sức quan trọng. Nó là cơ sở cho việc xây dựng chương trình, kế hoạch, lập dự toán cho sự kiện.

Các thông tin cơ bản cần phải có từ nhà đầu tư sự kiện trước khi hình thành chủ đề cũng như lập chương trình cho sự kiện, lập dự toán cho sự kiện bao gồm:

- Mục tiêu của sự kiện (đã đề cập chi tiết ở phần trên)
- Các ý tưởng mà nhà đầu tư sự kiện muốn truyền đạt
- Thời gian thực hiện sự kiện
- Địa điểm tổ chức sự kiện (venue)
- Cách thức phục vụ (catering)
- Hình thức giải trí (entertainment, artist, speaker)
- Cách trang trí (decoration), âm thanh ánh sáng (sound and light)
- Các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt (audiovisual, special effects)...
- Các nội dung cơ bản trong sự kiện (các hoạt động chính của sự kiện như: đón tiếp, phục vụ khách mời, khai mạc, diễn biến, kết thúc sự kiện)
- Các hoạt động hỗ trợ sự kiện (tham quan, triển lãm, bán hàng...)
- Cách thức lập dự toán, tính giá sự kiện
- Các thông tin khác.

Cần lưu ý, các thông tin nói trên càng chi tiết, đầy đủ càng thuận lợi cho việc hình thành chủ đề cũng như lập chương trình cho sự kiện, lập dự toán cho sự kiện.

b. Nghiên cứu các yếu tố khác có liên quan đến sự kiện

Để thành công trong việc tổ chức một sự kiện đáp ứng các mục đích và đòi hỏi của nhà đầu tư sự kiện cũng như các yêu cầu khác trong hoạt động tổ chức sự kiện việc nghiên cứu các yếu tố có liên quan đến sự kiện có một ý nghĩa rất quan trọng, đặc biệt là đối với các sự kiện quan trọng, có ý nghĩa xã hội to lớn.

- Các yếu tố khách quan: Đó là những yếu tố nằm ngoài phạm vi kiểm soát của nhà tổ chức sự kiện như:

+ Các yếu tố của nhà đầu tư sự kiện: Các yếu tố tự nhiên, yếu tố chính trị- an ninh, yếu tố kinh tế, yếu tố về văn hóa- xã hội

- Các yếu tố chủ quan: Đây là những yếu tố trong tầm kiểm soát của nhà tổ chức sự kiện như:

+ Nguồn lực của nhà tổ chức sự kiện (resource): nguồn nhân lực, cơ sở vật chất kỹ thuật, kinh nghiệm tổ chức sự kiện...

+ Địa điểm tổ chức (venue)

+ Cách thức phục vụ (catering)

- + Hình thức giải trí (entertainment, artist, speaker)
- + Cách trang trí (decoration), âm thanh ánh sáng (sound and light)
- + Các kỹ xảo hiệu ứng đặc biệt (audiovisual, special effects)...

4.3.3.3 Hình thành chủ đề sự kiện

a. Chủ đề sự kiện là gì?

Chủ đề cho sự kiện được hiểu là nội dung ngắn gọn mang tính khái quát, biểu tượng chứa đựng các ý tưởng, mục đích, nội dung, hình thức... của sự kiện.

Ví dụ:

- Hội nghị khách hàng của công ty IVE quý 2 năm 2016
- Lễ khai trương siêu thị Việt...

b. Hình thành chủ đề cho sự kiện

Thông thường chủ đề của sự kiện thường được các nhà đầu tư xác định từ trước và yêu cầu các nhà tổ chức sự kiện thực hiện theo.

Trong hoạt động tổ chức sự kiện ở các nước phát triển, nhà đầu tư sự kiện thường đưa ra mục đích trong việc đầu tư sự kiện của mình, việc hình thành chủ đề cho sự kiện được giao cho nhà tổ chức sự kiện, để tận dụng sự hiểu biết, kinh nghiệm trong việc tiến hành sự kiện. Ví dụ: Một doanh nghiệp yêu cầu nhà tổ chức sự kiện tổ chức một sự kiện nhằm giới thiệu một loại sản phẩm mới của doanh nghiệp có tầm ảnh hưởng lớn. Theo mục đích này nhà tổ chức sự kiện có thể đưa ra nhiều chủ đề, hình thức tổ chức sự kiện khác nhau như: giới thiệu sản phẩm mới, tổ chức hội thảo hội nghị về sản phẩm, gặp mặt các nhà đại lý...

Đa số các trường hợp người ta thường kết hợp cả hai hướng trên, nhà đầu tư sự kiện với các chuyên gia marketing của mình sẽ cùng với nhà tổ chức sự kiện bàn bạc và thống nhất chủ đề cho sự kiện căn cứ vào nhiều yếu tố khác nhau có liên quan.

c. Các ý tưởng cho sự kiện

Từ chủ đề, mục đích, hình thức... của sự kiện, nhà tổ chức sẽ xây dựng chương trình tổng thể cho sự kiện.

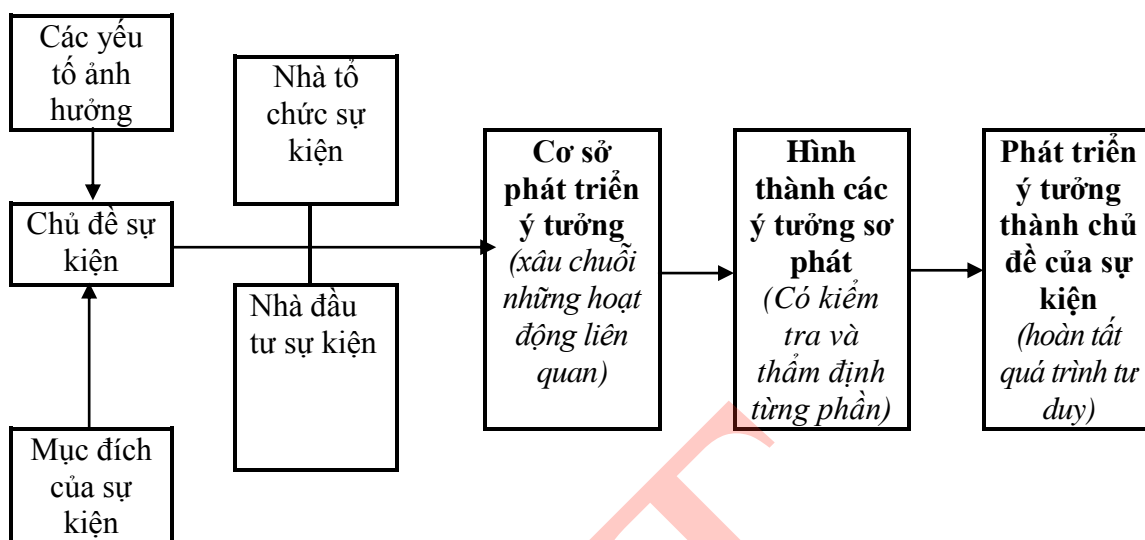
- Đối với các sự kiện chịu sự chi phối của các quy định khá chặt chẽ trong tổ chức, như tổ chức các cuộc hội thảo chuyên đề, tổng kết cuối năm, khai trương, khai mạc... nếu gắn với các doanh nghiệp nhà nước thì chủ đề thường được xác định khá rõ ràng. Nội dung chương trình thường được xây dựng theo những quy trình có sẵn, do đó các ý tưởng cho loại sự kiện này không nhiều.

- Đối với các sự kiện mang tính xã hội, chịu sự chi phối của phong tục tập quán, văn hóa địa phương, tín ngưỡng- tôn giáo... như đám cưới, đám ma, mừng thọ... nội dung cũng được xây dựng theo trình tự phổ biến trong cộng đồng, các ý tưởng thường xuất hiện ở dạng đơn lẻ cho các hoạt động cụ thể. Ví dụ: như ý tưởng về trang trí sân khấu, ý tưởng về đón cô dâu, về lịch trình... Nhìn chung các loại sự kiện này không đòi hỏi có những ý tưởng thực sự mang tính hệ thống mà thường đòi hỏi những đột phá nhỏ về ý tưởng trong xây dựng chương trình.

- Tuy nhiên đối với các sự kiện mang tính thương mại, mặc dù nó vẫn chịu sự chi phối của những định chế nhất định nhưng lại đòi hỏi tính đột phá, tính sáng tạo, tính mới mẻ, tính không lặp lại...đặc biệt phải mang lại sự thích thú cho người tham dự và mang lại hiệu quả

thiết thực cho việc tổ chức sự kiện, do đó để xây dựng chương trình đảm bảo các yêu cầu này phải xuất phát từ các ý tưởng đầy sáng tạo.

Mô hình phát triển các ý tưởng trong tổ chức sự kiện có thể tóm tắt theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 4.1. Sơ đồ về sự hình thành các ý tưởng và chủ đề sự kiện

d. Chương trình của sự kiện là gì?

Viết chương trình (proposal): là cách tạo sản phẩm sự kiện trên giấy tờ, chương trình của sự kiện giống như một kịch bản cho một tác phẩm điện ảnh, hay một chương trình du lịch trọn gói. Từ chương trình tổng thể của sự kiện sẽ là cơ sở để lập kế hoạch chuẩn bị, tổ chức cũng như các dịch vụ cần thiết cho chương trình sẽ được xác định cụ thể và có thể từ đây xác định được sơ bộ giá thành của chương trình. Chương trình này sẽ được gửi đến nhà đầu tư sự kiện với bảng báo giá và chờ sự phản hồi từ phía nhà đầu tư sự kiện. Thông thường, đối với nhà tổ chức sự kiện, đây là giai đoạn quan trọng nhất, tạo được sự khác biệt giữa các công ty tổ chức sự kiện với nhau và quyết định việc ký kết hợp đồng đối với nhà đầu tư sự kiện. Nhưng một ý tưởng hay cũng chưa đảm bảo thành công của sự kiện bởi còn phụ thuộc nhiều vào khâu lập kế hoạch và tổ chức tiến hành sự kiện.

Trong một số trường hợp, nhà tổ chức sự kiện có thể đưa ra cùng một lúc nhiều chương trình, kế hoạch khác nhau để nhà đầu tư sự kiện lựa chọn. Mặt khác, khi nhà đầu tư sự kiện thông báo đấu thầu một sự kiện nào đó, có thể họ sẽ nhận được nhiều chương trình từ các nhà tổ chức sự kiện khác nhau.

4.3.3.4 Lập chương trình và kế hoạch tổng thể tổ chức sự kiện

Quy trình xây dựng chương trình cho sự kiện có thể tiến hành theo những cách khác nhau tùy thuộc vào chủ đề, mục tiêu, nguồn lực của chủ đầu tư sự kiện, ý tưởng cũng như khả năng của nhà tổ chức sự kiện. Ngoài ra quy trình xây dựng chương trình cho sự kiện còn phụ thuộc vào hình thức lập dự toán cũng như việc ký kết hợp đồng công việc giữa chủ đầu tư sự kiện và nhà tổ chức sự kiện (xem mục lập dự toán cho sự kiện)

Thông thường chương trình được xây dựng theo các quy trình sau:

Bước 1: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng

Bước 2: Xác định chủ đề, xây dựng các ý tưởng cho sự kiện

Bước 3: Xây dựng chương trình và lập dự toán ngân sách (kế hoạch) cho sự kiện

Bước 4: Thảo luận, thống nhất và điều chỉnh chương trình với nhà đầu tư sự kiện

Bước 5: Hoàn thiện chương trình

Bước 6: Thống nhất chương trình chính thức và xây dựng chương trình, kế hoạch dự phòng (nếu cần thiết)

Bước 7: Lập kế hoạch chi tiết về chuẩn bị và tổ chức sự kiện

Bước 8: Điều chỉnh chương trình trong quá trình chuẩn bị, hoàn thiện chương trình lần cuối trước giờ khai mạc sự kiện.

4.3.3.5 Lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

a. Khái niệm dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

Dự toán ngân sách tổ chức sự kiện (event budget planer) đó là việc liệt kê và tính toán các khoản chi phí theo kế hoạch, dự tính sẽ phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện.

Cần phân biệt việc lập dự toán ngân sách và việc tính giá thành thực tế của sự kiện. Việc tính giá thành thực tế của sự kiện đó là việc tính toán tổng chi phí thực tế phát sinh trong quá trình thực hiện sự kiện, còn đã là dự toán nó sẽ mang ý nghĩa là việc tính toán các khoản chi phí theo kế hoạch, theo dự tính.

Ngân sách tổ chức sự kiện do nhà đầu tư sự kiện quyết định, nó là yếu tố cơ bản quyết định đến chương trình, nội dung cũng như chất lượng của các dịch vụ trong sự kiện, hay nói cách khác nó là điều kiện, là cơ sở cho tổ chức sự kiện.

b. Các yêu cầu đối với nhà tổ chức sự kiện và nhà đầu tư sự kiện khi lập dự toán ngân sách

Khi lập dự toán ngân sách tổ chức sự kiện, nhà tổ chức sự kiện cần:

- Lập dự toán bám sát với chương trình đã được thỏa thuận với nhà đầu tư sự kiện.
- Dự kiến và tính toán một cách tương đối chính xác các chi phí cần chi trả cho các hàng hóa, dịch vụ cần có để thực hiện chương trình.
- Đưa ra những đề xuất, điều chỉnh theo yêu cầu của nhà đầu tư sự kiện hoặc nhằm mục đích đảm bảo đạt được các mục tiêu của sự kiện.
- Giao việc lập dự toán cho người có kinh nghiệm trong việc lập chương trình, kế hoạch, lập dự toán của sự kiện. Nếu có thể nên giao công việc này cho một nhóm chuyên gia có chuyên môn dưới sự điều hành của một trưởng nhóm có năng lực/ kinh nghiệm cao nhất.
- Ở các nước phát triển (như Anh, Mỹ) người ta đã xây dựng các phần mềm quản lý tổ chức sự kiện, trong đó có nội dung về lập dự toán sự kiện. Tuy nhiên do tính đa dạng của các loại hình sự kiện, mặt khác sự kiện thường có rất nhiều chi tiết thay đổi theo từng sự kiện cụ thể vì vậy nếu áp dụng các phần mềm này không thực sự thuận tiện. Mặt khác, việc tính toán không quá phức tạp, chỉ cần áp dụng bảng tính Microsoft Office Excel cũng có thể thực hiện được công việc này tương đối hiệu quả.

Đối với nhà đầu tư sự kiện cần khẳng định được các yêu cầu sau:

- Xem xét, thống nhất với nhà tổ chức sự kiện về dự toán kinh phí
- Quyết định chấp thuận dự toán ngân sách tổ chức sự kiện

- Khẳng định có đủ kinh phí để tiến hành tổ chức sự kiện

d. Các nhóm chi phí cơ bản trong tổ chức sự kiện

Trong tổ chức sự kiện phát sinh rất nhiều các khoản mục chi phí có liên quan, thông thường người ta chia các khoản mục vào 4 nhóm cơ bản sau:

- Chi phí trực tiếp cho tổ chức sự kiện
- Giá trị trả cho nhà tổ chức sự kiện
- Các khoản thuế, lệ phí phải nộp cho nhà nước
- Các chi phí dự phòng và chi phí liên quan đến việc thay đổi chương trình.

Khi lập dự toán chi tiết cho các nhóm chi phí này, nhà đầu tư sự kiện sẽ hình dung được tương đối chi tiết về các hàng hóa, dịch vụ mà họ sẽ mua để thực hiện chương trình sự kiện. Do đó, họ dễ dàng chấp nhận hơn việc thay đổi dự toán kế hoạch với việc tính giá thực tế (nếu có các khoản chi phí phát sinh tăng) trong quá trình tổ chức sự kiện. Ví dụ: nếu tính chi phí trực tiếp cho 1 khách mời là 1 triệu, số lượng khách mời dự tính là 100 người. Trong thực tế nếu số lượng khách mời là 150 người, chủ đầu tư sự kiện sẽ dễ dàng việc bổ sung kinh phí ngoài dự toán.

Công tác lập dự toán rất quan trọng nó cho phép các nhà tổ chức có những bước hoạch định ban đầu để ra những quyết định chi tiết trong tổ chức sự kiện.

4.3.3.6 Đàm phán và ký kết hợp đồng với nhà đầu tư sự kiện

Trường hợp nhà đầu tư sự kiện chưa lựa chọn chính thức nhà tổ chức sự kiện, họ chỉ mới cung cấp mục tiêu, ý tưởng, ngân sách và các điều kiện khác cho nhiều nhà tổ chức sự kiện cùng tham gia trong việc xây dựng chương trình và lập dự toán ngân sách sự kiện. Như vậy, các nhà tổ chức sự kiện sẽ phải cạnh tranh với nhau trong việc thuyết phục chủ đầu tư sự kiện lựa chọn chương trình, dự toán ngân sách, các ý tưởng... hay nói cách khác là lựa chọn mình để giao phó cho việc tổ chức sự kiện.

Trong quá trình cạnh tranh này, mỗi nhà tổ chức sự kiện đều có những thế mạnh riêng. Điều cần thiết là phải biết cách trình bày hết những điểm mạnh trong chương trình của mình, thuyết phục nhà đầu tư sự kiện lựa chọn chương trình và các ý tưởng của mình.

Ngay cả trong trường hợp nhà đầu tư sự kiện đã lựa chọn một nhà tổ chức sự kiện cụ thể trước khi tiến hành việc xây dựng chương trình và sáng tạo các ý tưởng cho sự kiện vẫn cần có sự thuyết phục. Ở đây không phải là thuyết phục chủ đầu tư lựa chọn mình mà thuyết phục chủ đầu tư chấp nhận chương trình và dự toán ngân sách sự kiện mà mình đã lập ra.

Không có một hướng dẫn cụ thể nào có thể áp dụng cho việc áp dụng vào việc thuyết phục chủ đầu tư sự kiện. Dưới đây chỉ là một số hướng dẫn mang tính chất định hướng.

- Cần nắm vững mục tiêu sự kiện mà chủ đầu tư sự kiện mong muốn đạt được khi tiến hành đầu tư để tổ chức sự kiện, những cơ sở thuyết phục phải dựa trên mong muốn của chủ đầu tư sự kiện.

- Nắm vững về chương trình, dự toán ngân sách, cũng như các ý tưởng sáng tạo của mình để có cơ sở trình bày và thuyết phục chủ đầu tư sự kiện.

- Cần tìm hiểu thông tin về các đối thủ cạnh tranh.

- Nếu có các lợi thế trên thị trường dịch vụ tổ chức sự kiện (như sự thành công của các sự kiện do doanh nghiệp nhận tổ chức, uy tín trên thị trường, mối quan hệ với các đối tác...) cần biết cách phát huy đúng chỗ trong việc thuyết phục chủ đầu tư.

- Biết chỉ ra các lợi thế của mình, tuy nhiên nếu chủ đầu tư sự kiện chỉ ra những hạn chế của mình, không nhất thiết phải thanh minh, tuyệt đối không tranh cãi, cần có cách ứng xử phù hợp. Ví dụ: Khi chủ đầu tư sự kiện đề cập đến việc nhà tổ chức sự kiện còn thiếu kinh nghiệm trong việc tổ chức sự kiện, hãy trả lời theo kiểu: Vâng, ngài nói đúng chúng tôi là doanh nghiệp mới thành lập thật, tuy nhiên đội ngũ nhân viên của chúng tôi có các chuyên gia lâu năm từ các công ty tổ chức sự kiện khác chuyển sang hoặc đề cập đến sự năng động/ sáng tạo của đội ngũ nhân viên trẻ tuổi trong doanh nghiệp mình.

- Ngoài ra, ở Việt Nam hiện nay việc quan hệ với người ra quyết định lựa chọn nhà tổ chức sự kiện cũng có một vai trò tương đối quan trọng. Đối với các sự kiện mà người ra quyết định lựa chọn nhà tổ chức sự kiện (hoặc có vai trò ảnh hưởng lớn đến việc ra quyết định) có những lợi ích cá nhân không đồng nhất với lợi ích của chủ đầu tư sự kiện. Việc quyết định lựa chọn có thể phụ thuộc vào các mối quan hệ khác nhau.

4.3.4 Lập kế hoạch tổ chức sự kiện

4.3.4.1 Khái quát về kế hoạch tổ chức sự kiện

Tổ chức sự kiện liên quan đến nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau và chịu sự chi phối của rất nhiều các yếu tố ảnh hưởng. Do vậy công tác tổ chức sự kiện đòi hỏi phải có một hệ thống kế hoạch đầy đủ, chi tiết và thống nhất cho toàn bộ các quá trình, các hoạt động có liên quan. Như vậy, đối với mọi sự kiện từ lớn đến nhỏ, nhất thiết đều cần đến việc lập kế hoạch. Nghiên cứu về tổ chức sự kiện không thể không nghiên cứu các nội dung liên quan đến lập kế hoạch.

Theo dòng chảy thời gian của quá trình tổ chức sự kiện, sau khi đã thống nhất với nhà đầu tư sự kiện về chương trình sự kiện và được nhà đầu tư sự kiện phê duyệt về ngân sách tổ chức sự kiện. Giai đoạn tiếp theo chính là lập kế hoạch tổ chức sự kiện, kế hoạch tổ chức sự kiện bao gồm kế hoạch tổng thể để thực hiện cả chương trình và đạt được mục tiêu của sự kiện. Ngoài ra cần có kế hoạch chi tiết, cụ thể cho từng công việc như: chuẩn bị các thủ tục, chuẩn bị địa điểm, chuẩn bị tổ chức phục vụ lưu trú, phương tiện vận chuyển, nhân lực...

a. Kế hoạch tổ chức sự kiện là gì?

Nhiệm vụ hàng đầu của nhà tổ chức sự kiện đó là lập kế hoạch tổ chức sự kiện. Lập kế hoạch tổ chức sự kiện được hiểu là quá trình xác định trước các công việc một cách chi tiết theo một hệ thống nhất định dựa trên chương trình và ngân sách sự kiện đã được xác định.

Kế hoạch tổ chức sự kiện đó là sản phẩm của quá trình lập kế hoạch tổ chức sự kiện. *Kế hoạch tổ chức sự kiện có thể được hiểu là một bản thiết kế những nội dung, công việc của sự kiện (từ khâu chuẩn bị cho đến khi kết thúc sự kiện), được sắp xếp có khoa học theo một trình tự nhất định về thời gian cho phép nhà tổ chức sự kiện triển khai có hiệu quả các hoạt động chuẩn bị cũng như thực hiện được các nội dung công việc có trong sự kiện nhằm đạt được các mục tiêu của tổ chức sự kiện.*

b. Phân loại kế hoạch trong tổ chức sự kiện

Trong thực tế có nhiều cách phân loại kế hoạch nói chung, tuy nhiên do đặc thù của hoạt động tổ chức sự kiện chúng ta chỉ xem xét một số cách phân loại thường gặp sau:

- Theo mức độ chi tiết (cấp quản lý, thực hiện) của kế hoạch

Có thể chia thành:

- Kế hoạch tổng thể.
- Kế hoạch chi tiết hoạt động
- Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ của cá nhân

- Theo phương pháp lập kế hoạch

Có thể đề cập đến các loại thường áp dụng trong lập kế hoạch tổ chức sự kiện như:

- Kế hoạch "cuốn chiếu":
- Kế hoạch "dòng chảy song song"
- Kế hoạch "hỗn hợp" là sự kết hợp giữa kế hoạch "cuốn chiếu" và kế hoạch "dòng chảy song song":

- Theo quy trình tổ chức sự kiện

Theo cách phân loại này có thể căn cứ vào các giai đoạn trong quy trình tổ chức sự kiện để chia thành:

- Kế hoạch chuẩn bị sự kiện
- Kế hoạch đón tiếp, khai mạc sự kiện
- Kế hoạch điều hành diễn biến sự kiện
- Kế hoạch khắc phục các sự cố phát sinh
- Kế hoạch bế mạc/ kết thúc sự kiện
- Kế hoạch cho các công việc sau sự kiện

Trong mỗi giai đoạn còn có thể chia nhỏ ra thành các kế hoạch chi tiết khác. Ví dụ: trong giai đoạn đón tiếp, khai mạc sự kiện có thể chia thành:

- Kế hoạch đón tiếp khách
- Kế hoạch khai mạc sự kiện...

- Theo các nguồn lực tham gia vào quá trình tổ chức sự kiện

Theo cách phân loại này, dựa trên các nguồn lực cần có trong quá trình chuẩn bị và triển khai thực hiện sự kiện, như:

- Kế hoạch về nhân sự
- Kế hoạch về địa điểm tổ chức sự kiện
- Kế hoạch về trang thiết bị
- Kế hoạch về an ninh, an toàn...

Nhìn chung, việc phân loại kế hoạch tổ chức sự kiện như trên cũng chỉ mang tính chất tương đối, việc lập kế hoạch theo mỗi cách phân loại đều có những ưu nhược điểm riêng. Việc lựa chọn các loại kế hoạch tùy thuộc vào mục đích và các điều kiện khác của từng sự kiện cụ thể, cũng như còn phụ thuộc vào điều kiện, khả năng của nhà tổ chức sự kiện. Trong thực tế kế hoạch tổ chức sự kiện còn được lập dựa trên cơ sở tổng hợp tất cả các loại kế hoạch nói trên, điều cơ bản là đảm bảo tính khả thi, chi tiết trong thực hiện kế hoạch cũng như đạt được mục tiêu của sự kiện.

c. Vai trò của kế hoạch trong tổ chức sự kiện

Kế hoạch tổ chức sự kiện có là một bản thiết kế những nội dung tổng quát, được sắp xếp có khoa học theo một trình tự nhất định về thời gian cho phép nhà tổ chức sự kiện triển khai có hiệu quả các hoạt động chuẩn bị cũng như thực hiện được các nội dung công việc có trong sự kiện nhằm đạt được các mục tiêu của tổ chức sự kiện. Như vậy, nó có vai trò hết sức quan trọng trong tổ chức sự kiện. Các vai trò cơ bản của kế hoạch tổ chức sự kiện bao gồm:

- Cho phép nhà tổ chức sự kiện hình dung được một cách vừa hệ thống, vừa chi tiết các hạng mục công việc trong tổ chức sự kiện nhằm phối hợp và sử dụng tối ưu các nguồn lực nhằm thực hiện hiệu quả các nội dung sẽ có trong sự kiện.

- Giúp nhà tổ chức sự kiện xác định được tiến trình và thời gian chuẩn bị, triển khai các hạng mục công việc, cũng như tính toán được thời gian triển khai thực hiện các hạng mục công việc này. Từ đó đảm bảo tiến độ cho việc chuẩn bị cũng như triển khai thực hiện sự kiện.

- Kế hoạch tổ chức sự kiện xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, từng cá nhân; nên nó chính là cơ sở cho việc chuẩn bị, thực hiện, kiểm tra, kiểm soát và đánh giá kết quả.

- Trong kế hoạch tổ chức sự kiện không thể thiếu nội dung xác định các sự cố phát sinh cũng như biện pháp đề phòng, khắc phục điều này giúp cho nhà tổ chức sự kiện tối thiểu hoá các tác động tiêu cực của sự cố và chủ động tiến hành các biện pháp khắc phục khi có những vấn đề phát sinh.

- Việc lập kế hoạch tổ chức sự kiện chi tiết sẽ giúp việc dự trù, tính toán và điều chỉnh dự toán ngân sách tổ chức sự kiện một cách đầy đủ chính xác hơn. Trong thực tế dự toán ngân sách tổ chức sự kiện được lập khi đã có chương trình của sự kiện, nhưng nó sẽ được điều chỉnh khi lập kế hoạch chi tiết và tiếp tục được điều chỉnh bổ sung khi kết thúc sự kiện.

Lập kế hoạch tổ chức sự kiện có những vai trò hết sức quan trọng nêu trên, trong hoạt động tổ chức sự kiện ở các nước phát triển, công việc này thậm chí đã trở thành một lĩnh vực riêng trong tổ chức sự kiện. Có những nhân viên chuyên về lập kế hoạch tổ chức sự kiện (event planner), thậm chí trong tổ chức sự kiện có những trường hợp nhà đầu tư sự kiện chỉ thuê các công ty tổ chức sự kiện chuyên nghiệp lập chương trình, kế hoạch cho mình còn quá trình chuẩn bị, thực hiện sẽ do họ tự đứng ra đảm nhiệm.

4.3.4.2 Nội dung về lập kế hoạch tổ chức sự kiện

a. Một số yêu cầu cơ bản và quy trình chung khi lập kế hoạch tổ chức sự kiện

Khi lập kế hoạch tổ chức sự kiện cần đảm bảo một số yêu cầu sau đây:

- Lập kế hoạch phải dựa trên chương trình, mục tiêu, các ý tưởng chính của sự kiện.
- Lập kế hoạch dựa trên hợp đồng, dự toán ngân sách cũng như các thỏa thuận với nhà đầu tư sự kiện.
- Lập kế hoạch phải dựa trên cơ sở khả năng và nguồn lực của nhà tổ chức sự kiện.
- Lập kế hoạch phải tính đến những tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tổ chức sự kiện.
- Lập kế hoạch phải xem xét yếu tố thời gian.
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính hệ thống, toàn diện và đầy đủ.
- Kế hoạch được lập phải tính đến yếu tố rủi ro, sự cố và các phương án dự phòng.
- Kế hoạch được lập phải đảm bảo tính khả thi.

b. Quy trình chung lập kế hoạch tổng thể tổ chức sự kiện

Tùy thuộc vào từng loại hình sự kiện cũng như các yêu cầu, quy mô, chương trình và các ý tưởng của sự kiện mà quy trình lập kế hoạch cụ thể cho mỗi sự kiện sẽ có những điểm khác biệt. Trong phần này chỉ đề cập đến quy trình chung lập kế hoạch tổ chức sự kiện. Trong thực tế, đối với mỗi sự kiện có thể có những điểm khác biệt hoặc thay đổi so với quy trình mang tính chất định hướng dưới đây.

Qua việc nghiên cứu nhiều tài liệu có liên quan, có thể khái quát quy trình chung lập kế hoạch tổ chức sự kiện tổng thể theo các bước sau:

- Hệ thống hóa các hoạt động sẽ diễn biến trong sự kiện
- Lập kế hoạch chuẩn bị chi tiết
- Lập kế hoạch chuẩn bị tổng thể
- Lập kế hoạch về việc triển khai thực hiện sự kiện
- Lập kế hoạch cho các công việc hỗ trợ trong sự kiện
- Điều chỉnh dự toán ngân sách tổ chức sự kiện và lập kế hoạch chuẩn bị kinh phí cho sự kiện
- Lập kế hoạch xử lý các sự cố trong sự kiện
- Tiến hành thảo luận và lấy ý kiến của các bên tham gia về các nội dung nói trên
- Kiểm tra đánh giá và hoàn thiện kế hoạch tổng thể.

4.3.5 Chuẩn bị tổ chức sự kiện

4.3.5.1 Thành lập ban tổ chức sự kiện

Việc thành lập ban tổ chức sự kiện có thể được tiến hành trước khi lập dự toán, chương trình và sáng tạo các ý tưởng cho sự kiện. Tuy nhiên, trong một số trường hợp đặc biệt khi có sự tách biệt về việc lập kế hoạch tổ chức sự kiện và việc chuẩn bị, thực hiện sự kiện ban tổ chức sự kiện có thể được thành lập sau khi đã có các kế hoạch tổ chức sự kiện tương đối hoàn chỉnh.

Ở Việt Nam, trong ban tổ chức sự kiện thường có các thành viên (hoặc chủ yếu) trực tiếp lập kế hoạch tổ chức sự kiện tham gia vào ban tổ chức sự kiện.

Ban tổ chức sự kiện có thể gồm những thành viên thuộc những thành phần khác nhau, có khả năng tổ chức và có kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp để chủ động thực hiện, quản lý các hoạt động có liên quan đến lĩnh vực của mình trong quá trình tổ chức sự kiện. Nhà tổ chức sự kiện thường cử người có đủ kinh nghiệm và năng lực đảm nhận chức trưởng ban tổ chức hoặc với những cách gọi khác như quản lý sự kiện (event manager), trưởng ban tổ chức trực tiếp điều hành các thành viên trong ban và trong quá trình thực hiện sự kiện.

Trong trường hợp, khi nhà đầu tư đã ký kết hợp đồng thuê và ủy quyền cho nhà tổ chức sự kiện. Ban tổ chức sự kiện được thành lập từ quyết định của nhà tổ chức sự kiện, tuy nhiên nhà đầu tư sự kiện cũng có thể yêu cầu có một hay một số thành viên thuộc đơn vị của mình tham gia vào ban tổ chức sự kiện, các thành viên này thường tham gia ban tổ chức sự kiện với tư cách giám sát là chính (điều này phải được thỏa thuận trước trong hợp đồng). Trong trường hợp có các thành viên của chủ đầu tư sự kiện tham gia vào ban tổ chức sự kiện, cần mô tả rõ và thống nhất với chủ đầu tư sự kiện về vị trí, trách nhiệm, quyền hạn của các thành viên này tránh trường hợp chồng chéo và cản trở các hoạt động tổ chức sự kiện.

4.3.5.2 Lập tiến độ tổ chức sự kiện

a. Bảng tiến độ

Bảng tiến độ là một bảng liệt kê chi tiết các hạng mục công việc có liên quan, trong đó xác định rõ: thời điểm bắt đầu và kết thúc công việc, khối lượng công việc trong từng đơn vị thời gian, người chủ trì, người kiểm soát quá trình thực hiện.

Bảng tiến độ thường được cấu tạo theo dạng bảng gồm có cột liệt kê các công việc và khoảng thời gian tương ứng để thực hiện. Đơn vị thời gian trong bảng tiến độ có thể là tuần, ngày, giờ...

b. Quy trình lập tiến độ cho công tác chuẩn bị tổ chức sự kiện

Các công việc chủ yếu cần chuẩn bị cho quá trình tổ chức sự kiện bao gồm:

- Các thủ tục hành chính cho phép tiến hành sự kiện, hoặc các hoạt động trong sự kiện.
- Các công việc có liên quan đến khách mời tham gia sự kiện
- Chuẩn bị các nội dung cơ bản, tài liệu
- Lao động
- Trang thiết bị
- Quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ tổ chức sự kiện

Do các công việc này tương đối đa dạng lại thuộc nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau nên nhà tổ chức sự kiện cần phải có một bảng tiến độ chi tiết cho từng hạng mục công việc. Việc lập tiến độ do cán bộ quản lý sự kiện chỉ đạo, hoặc trực tiếp thực hiện. Quy trình lập tiến độ bao gồm các bước cơ bản:

Bước 1. Phân tích bảng danh mục mô tả các hạng mục công việc trong sự kiện

Bước 2. Xác định khoảng thời gian cần thiết để chuẩn bị cho từng công việc

Bước 3. Hệ thống hóa về công việc và thời gian trong các công tác chuẩn bị

Bước 4. Tổng hợp thành bảng tiến độ cho công tác chuẩn bị sự kiện

Để lập tiến độ đòi hỏi người thực hiện phải có hiểu biết thực tế, hệ thống về các công tác chuẩn bị sự kiện, ngoài ra cần phải sử dụng các trang thiết bị hỗ trợ cần thiết như:

- Bảng danh mục các hoạt động tổ chức sự kiện
- Bản chương trình, kế hoạch tổ chức sự kiện
- Bảng viết (để tiến hành thảo luận nhóm)
- Mẫu tiến độ chuẩn bị tổ chức sự kiện

4.3.5.3 Chuẩn bị về thủ tục hành chính

Các thủ tục hành chính đó là yêu cầu, là điều kiện cần trước khi tiến hành triển khai thực hiện sự kiện. Các thủ tục hành chính chủ yếu là việc xin các giấy phép của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan, cần lưu ý nếu chỉ xin mỗi giấy phép tổ chức sự kiện có thể là chưa đủ vì hoạt động của tổ chức sự kiện rất đa dạng cần phải xin phép cơ quan quản lý cho tiến hành các hoạt động khác trong sự kiện. Hiện nay, các thủ tục hành chính cho tổ chức sự kiện rất phức tạp, ở các địa phương khác nhau có các yêu cầu khác nhau. Tuy nhiên, cùng với công cuộc cải cách hành chính của Đảng và Nhà nước ta, hy vọng trong tương lai các giấy phép về tổ chức sự kiện sẽ được thể chế hóa, rõ ràng, đơn giản hơn cho các nhà tổ chức sự kiện.

Nhà tổ chức sự kiện cần phải nắm vững với mỗi loại hình sự kiện cần phải có những thủ tục giấy phép gì. Ngoài ra cần phải nắm vững thời gian tối thiểu, tối đa cho việc được cấp các giấy phép cần thiết đó (vì trong một số trường hợp khi mọi công tác chuẩn bị đã hoàn tất, nhưng không xin được giấy phép của các cơ quan quản lý trước khi thực hiện thì việc tổ chức sự kiện có thể sẽ bị đổ vỡ).

Các thủ tục hành chính thường có khi tiến hành tổ chức sự kiện là:

- Giấy phép tiến hành sự kiện
- Các giấy phép về vệ sinh, an ninh, môi trường
- Các giấy phép khác cho các công việc khác trong quá trình tổ chức sự kiện như: giấy phép treo băng rôn, quảng cáo trên đường; giấy phép cho đón tiếp và phục vụ khách du lịch quốc tế...

4.3.5.4 Chuẩn công việc liên quan khách mời cho sự kiện

Khách mời tham gia sự kiện là những tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân được chủ đầu tư sự kiện chủ động mời tham dự vào các diễn biến, hoạt động của sự kiện, họ là đối tượng chính mà mục tiêu sự kiện muốn tác động đến. Vì vậy, khách mời tham gia sự kiện là một trong các yếu tố cần tính tới khi lập chương trình, kế hoạch và nội dung tổ chức sự kiện.

Các công việc chuẩn bị có liên quan đến khách mời

- Lập danh sách khách mời (guest list)
- Chuẩn bị và gửi giấy mời cho khách
- Kiểm tra, xác nhận (confirm) các thông tin có liên quan đến khách mời
- Chuẩn bị các điều kiện để phục vụ khách mời

4.3.5.5 Chuẩn bị địa điểm tổ chức sự kiện

a. Tổng quan về địa điểm tổ chức sự kiện

Địa điểm tổ chức sự kiện (venue) là nơi được lựa chọn để tiến hành các hoạt động trong sự kiện. Đi liền với khái niệm tổ chức sự kiện là không gian tổ chức sự kiện, nó là tập hợp các điều kiện cụ thể về vị trí, cảnh quan, bầu không khí, kiến trúc... tạo nên một không gian nơi sẽ diễn ra sự kiện.

b. Phân loại địa điểm tổ chức sự kiện

Do các hình thức tổ chức sự kiện rất đa dạng phong phú nên địa điểm tổ chức các sự kiện tương ứng cũng rất đa dạng phong phú. Người ta thường dựa vào các tiêu chí phổ biến sau để phân loại địa điểm và không gian tổ chức sự kiện:

- Căn cứ vào không gian tổ chức sự kiện
- Căn cứ vào cơ sở vật chất kỹ thuật vốn có của địa điểm tổ chức sự kiện

4.3.5.6 Chuẩn bị về nhân lực cho tổ chức sự kiện

Nhân lực cho dịch vụ tổ chức sự kiện rất đa dạng về ngành nghề ngoài ban tổ chức sự kiện còn có các nhà quản lý bộ phận, nhân viên tổ chức sự kiện, nhân viên từ các nhà cung ứng dịch vụ...

Việc chuẩn bị nhân lực trong sự kiện cần được tiến hành theo các bước cơ bản:

- Xác định mô hình tổ chức lao động
- Lập kế hoạch về nhân lực cho sự kiện

- Tiến hành chuẩn bị số lượng nhân lực (như bố trí, tuyển dụng, ký kết hợp đồng...)
- Tiến hành bố trí đào tạo nhân lực (phân công công việc, hướng dẫn thực hiện theo bảng mô tả công việc, đào tạo, diễn tập...)
- Kiểm tra và hoàn tất công tác chuẩn bị

4.3.5.7 Chuẩn bị về hậu cần cho tổ chức sự kiện

Chuẩn bị hậu cần cho sự kiện được hiểu bao gồm rất nhiều các công việc thuộc nhiều lĩnh vực như:

- Đón tiếp khách mời và những thành phần tham gia sự kiện khác
- Cung ứng các dịch vụ vận chuyển
- Cung ứng các dịch vụ lưu trú
- Cung ứng các dịch vụ ăn uống
- Cung ứng các dịch vụ khác theo nhu cầu của khách mời và các thành phần tham gia sự kiện.

Các công việc nói trên thuộc nhóm quản trị hậu cần (logistic), đây là các công việc có tính chất tương đối độc lập với các nội dung có liên quan đến chủ đề chính, đến việc triển khai các nội dung chính của sự kiện. Điều này thể hiện trong cơ cấu tổ chức các sự kiện lớn nhà quản lý sự kiện có thể tách biệt công tác quản trị hậu cần với công tác đảm bảo nội dung chính của sự kiện.

Mặt khác, để đảm bảo tính logic, liên tục trong nội dung của các lĩnh vực này, chúng tôi không tách riêng nghiên cứu phần chuẩn bị mà tập trung thành một hệ thống từ khâu chuẩn bị, phục vụ cho đến khi kết thúc đối với các công việc này.

4.3.5.8 Chuẩn bị các yếu tố cơ bản trong trình diễn sự kiện

- Không gian thực hiện sự kiện
- Người dẫn chương trình và diễn giả
- Đạo diễn và dàn dựng sân khấu

4.3.6 Quản trị hậu cần tổ chức sự kiện

4.3.6.1 Khái quát về quản trị hậu cần tổ chức sự kiện

a. Quản trị hậu cần tổ chức sự kiện là gì?

Trong quá trình tổ chức sự kiện ngoài việc tiến hành các nội dung chính liên quan đến việc thực hiện chủ đề của sự kiện, còn có nhiều công việc khác có liên quan như:

- Cung ứng các dịch vụ vận chuyển và tổ chức đưa đón khách
- Cung ứng các dịch vụ lưu trú
- Cung ứng các dịch vụ ăn uống
- Quan hệ với cơ quan truyền thông và quản trị mạng lưới thông tin, liên lạc trong sự kiện.
- Cung ứng các dịch vụ khác theo nhu cầu của khách mời và các thành phần tham gia sự kiện.

Các công việc nói trên thuộc nhóm quản trị hậu cần (logistic), đây là các công việc có tính chất tương đối độc lập với các nội dung có liên quan đến chủ đề chính, đến việc triển khai các nội dung chính của sự kiện. Điều này thể hiện trong cơ cấu tổ chức các sự kiện lớn nhà quản lý sự kiện có thể tách biệt công tác quản trị hậu cần với công tác đảm bảo nội dung

chính của sự kiện.

b. Vai trò của quản trị hậu cần trong tổ chức sự kiện

Quản trị hậu cần trong tổ chức sự kiện có những vai trò hết sức quan trọng đối với việc truyền tải các chủ đề của sự kiện, hay nói cách khác nó là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công của sự kiện. Có thể xem xét một cách cụ thể qua các mặt cơ bản sau:

- Quản trị hậu cần đảm bảo cho việc cung ứng các dịch vụ thiết yếu (như ăn uống, lưu trú, vận chuyển) cho khách mời, và các thành phần khác tham gia sự kiện vì vậy nó là điều kiện cần để thu hút khách mời, mang lại sự hài lòng cho khách mời tham gia sự kiện.

- Các dịch vụ cung ứng mà khách được hưởng là một phần, một nội dung trong sự kiện, nó góp phần tô điểm thêm chủ đề của sự kiện, góp phần không nhỏ trong việc đạt được các mục tiêu của sự kiện.

- Quản trị hậu cần là hậu phương, là cái nền cơ bản cho việc dàn dựng và trình diễn các chủ đề của sự kiện

4.3.6.2 Quy trình về quản trị hậu cần trong tổ chức sự kiện

Quy trình chung trong quản trị hậu cần bao gồm các bước cơ bản sau đây.

Bước 1. Lập kế hoạch về cung ứng dịch vụ

Bước 2. Lựa chọn các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ

Bước 3. Thương lượng và ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ

Bước 4. Kiểm soát và phối hợp cung ứng dịch vụ

Bước 5. Dự tính và xử lý các sự cố có liên quan

Bước 6. Tổng kết, đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ

4.3.7 Tổ chức điều hành các hoạt động sự kiện

4.3.7.1 Tổ chức khai mạc sự kiện

a. Tổ chức đón tiếp khách tại nơi diễn ra sự kiện

Các nội dung cơ bản trong việc tổ chức đón tiếp khách tại nơi diễn ra sự kiện bao gồm:

Bước 1. Chuẩn bị thành phần đón tiếp khách (các thành viên ban tổ chức, nhân viên tổ chức sự kiện)

- Phân công nhóm đón tiếp khách

- Đối với khách quan trọng cần có các thành viên quan trọng của ban tổ chức sự kiện

- Chuẩn bị đội ngũ lễ tân/ PG... (nếu cần thiết trong việc đón khách)

Bước 2. Chuẩn bị khu vực đón tiếp và các trang thiết bị hỗ trợ đón tiếp khách

Bước 3. Đón tiếp khách

- Kiểm tra thông tin về thời gian và điều kiện vận chuyển của khách đến với sự kiện.

- Lịch sự, trang trọng đón tiếp khách phù hợp với các quy tắc xã giao

- Với các khách đặc biệt (theo kế hoạch) phân công người đi kèm hướng dẫn.

Bước 4. Mời, hướng dẫn khách vào khu vực tổ chức sự kiện

Bước 5. Làm các thủ tục đăng ký ban đầu cho khách

- Hướng dẫn khách đăng ký thông tin

- Phát tài liệu, quà cho khách

- Hướng dẫn khách vào khu vực chính của sự kiện

b. Khai mạc sự kiện

Đối với các sự kiện lớn, có thể có những lễ khai mạc riêng (có thể xem như một sự kiện tương đối độc lập), còn đối với các sự kiện nhỏ, các công việc có liên quan đến khai mạc sự kiện bao gồm:

Bước 1. Ổn định vị trí cho các thành viên, khách mời tham gia sự kiện

- Tạo sự thuận lợi, thoải mái cho khách mời tham gia sự kiện
- Tạo không khí sẵn sàng tham dự vào sự kiện

Bước 2. Tiến hành khai mạc sự kiện theo kế hoạch đã dự kiến

- Tiến hành khai mạc sự kiện theo kế hoạch đã thống nhất
- Gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp đối với khách mời và các thành viên tham gia sự kiện

Bước 3. Xử lý các tình huống phát sinh

- Nhanh chóng nhận biết tình huống phát sinh ngoài dự kiến
- Xác định mức độ ảnh hưởng của tình huống phát sinh đến sự kiện
- Tập trung ưu tiên giải quyết tình huống
- Phối hợp giải quyết tình huống
- Xử lý tình huống một cách hợp lý đối với từng tình huống cụ thể

4.3.7.2 Điều hành diễn biến sự kiện

- Điều hành sân khấu/ khu vực trình diễn/ khu vực thi đấu
- Điều hành, quản lý khán giả và khách mời
- Điều hành các hoạt động phụ trợ

4.3.7.3 Kết thúc sự kiện

a. Tổ chức bế mạc sự kiện

Bước 1. Kiểm tra, hoàn tất công tác chuẩn bị cho bế mạc sự kiện

Bước 2. Chuẩn bị các tài liệu báo cáo về sự kiện cho lễ bế mạc (nếu có)

Bước 3. Tổ chức triển khai bế mạc sự kiện

Bước 4. Xử lý các tình huống phát sinh

b. Tiễn khách

Bước 1. Tiễn khách rời lễ bế mạc sự kiện

Bước 2. Chuẩn bị tiễn khách rời cơ sở lưu trú

Bước 3. Tổ chức vận chuyển khách từ cơ sở lưu trú ra sân bay/nhà ga/ bến xe/ cửa khẩu...

Bước 4. Chia tay khách

c. Thanh quyết toán sự kiện

Bước 1. Tổng hợp về các khoản chi phí trong sự kiện

Bước 2. Thanh toán với chủ đầu tư sự kiện

Bước 3. Thanh toán với các nhà cung ứng dịch vụ hỗ trợ cho sự kiện (lưu trú, ăn uống, vận chuyển...) và các đối tác khác tham gia tổ chức sự kiện

d. Phối hợp giải quyết các công việc còn lại sau sự kiện

Bước 1. Nhận biết được các vấn đề tồn đọng sau sự kiện và sự mong đợi của họ để có thể đưa ra các giải pháp khắc phục hoặc cách thuyết phục hợp lý, có cơ sở

Bước 2. Cố gắng hiểu và tìm mọi cách để đáp ứng mong đợi của khách, đảm bảo khách hàng và đối tác hài lòng

Bước 3. Xử lý các công việc khác

- Phân loại, lập báo cáo về các công việc còn lại sau chuyến đi (mất mát, thất lạc tài sản của khách, tai nạn, bảo hiểm...)

- Phối hợp xử lý các công việc nói trên

e. Lập các báo cáo và tổng kết về công tác tổ chức sự kiện

Bước 1. Lập các báo cáo về sự kiện theo yêu cầu của hợp đồng tổ chức sự kiện/ của nhà đầu tư sự kiện:

Bước 2. Lập các báo cáo về sự kiện để gửi cho cơ quan quản lý nhà nước/ các cơ quan truyền thông, báo chí:

Bước 3. Lập các báo cáo nội bộ (của nhà tổ chức sự kiện)

Bước 4. Hoàn tất các mẫu báo cáo cá nhân (nếu có)

Bước 5. Tổng kết công tác tổ chức sự kiện của ban tổ chức sự kiện

Bước 6. Tổng kết công tác tổ chức sự kiện của nội bộ nhà tổ chức sự kiện

4.4. ĐÃI KHÁCH

Tiếp khách và đãi khách là hai công việc thường gắn liền với nhau. Tuy nhiên tùy theo mục đích của các cuộc tiếp xúc mà người ta sử dụng các hình thức đãi khách khác nhau. Dưới đây sẽ đề cập đến một số hình thức đãi khách thông dụng.

4.4.1 Giải khát trong tiếp khách

Trong mọi cuộc tiếp khách của cơ quan và trong các cuộc họp đều phải quan tâm đến giải khát vì đây là điều kiện để tạo môi trường thích hợp cho việc thảo luận bàn bạc công việc. Giải khát trong tiếp khách thông thường có ba hình thức:

- *Tiếp nước trà*: Là hình thức giải khát thông thường nhất đối với bất cứ khách nào thuộc nội bộ hay bên ngoài cơ quan. Trong phòng làm việc của thư ký hoặc phòng khách bao giờ cũng có nước sôi (hay nước lọc), trà và ấm chén sạch sẽ. Người thư ký phải biết cách pha trà.

- *Tiếp nước giải khát*: Trong một số trường hợp cụ thể ngoài nước trà có thể tiếp khách bằng nước giải khát. Nước giải khát có nhiều loại, tùy theo thời tiết của từng thời điểm để sử dụng cho thích hợp. Ở nước ta hiện nay các loại giải khát được sử dụng phổ biến là bia, nước hoa quả, chanh, cà phê... Tùy từng trường hợp cụ thể mà lựa chọn các loại giải khát cho thích hợp.

- *Tiếp rượu*: Đôi khi theo thói quen trong dịp đặc biệt người ta có thể tiếp khách bằng rượu. Các loại rượu hiện nay thường dùng phổ biến là rượu vang hoặc rượu chanh. Nếu tiếp rượu thì phải chuẩn bị đủ ly cùng với dụng cụ mở nút chai, kèm theo chút thức ăn nhẹ.

4.4.2 Đặt tiệc

Trong một số trường hợp cần thiết với những điều kiện cho phép, người thư ký phải đặt tiệc để đãi khách. Có nhiều loại tiệc khác nhau như: Tiệc Âu, tiệc Á, tiệc đứng, tiệc ngồi.

Tùy theo từng loại khách, phong tục tập quán của khách mà đặt tiệc cho phù hợp. Tùy theo mỗi loại tiệc mà sắp xếp thứ tự các món ăn và uống khác nhau. Người thư ký phải am hiểu và vận dụng phù hợp với hoàn cảnh thực tế của cơ quan. Nguyên tắc chung chọn đồ uống khi tiếp khách là:

- Không tiếp khách các thứ nước uống có nồng độ cồn cao trước và trong khi bàn bạc để tránh ảnh hưởng đến kết quả cuộc bàn bạc.
- Khi phần lớn người dự tiệc không uống hoặc giữ đúng nguyên tắc không uống rượu thì phải đãi khách bằng thứ uống khách thích hợp hơn.
- Tốt nhất là để khách tự chọn đồ uống.

Tiếp đãi khách là một công việc thường xuyên của người thư ký đòi hỏi sau cuộc tiếp xúc phải để lại cho khách cảm tình tốt đẹp. Do vậy, người thư ký phải vận dụng sự khéo léo, khả năng ứng xử và những hiểu biết của mình để làm "vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi".

Trong chương 4 đã đề cập, việc tổ chức hội nghị là công việc thường xuyên ở các cơ quan, doanh nghiệp. Công tác lễ tân có vai trò quan trọng cho sự thành công của các hội nghị vì vậy phần này sẽ đề cập đến một số nội dung cơ bản của công tác lễ tân ở các hội nghị và các buổi tiệc chiêu đãi.

4.4.2.1 Mời khách

Mời khách thể hiện cương vị của người chủ trong một môi trường, cộng đồng hay một nhóm người nhất định. Công việc này luôn gắn liền với chức vụ do người chủ nắm giữ thường xuyên, tạm thời hay trong một hoàn cảnh cụ thể nào đó. Mời khách là một hành vi tiêu biểu cho cuộc sống xã hội. Chính vì vậy với tư cách là một công cụ giao tiếp phục vụ cho một hoạt động, bảo đảm sự thành công của hoạt động, việc mời cũng phải tuân theo những nghi thức nhất định. Công việc mời khách có một số nội dung chính sau:

a. Giấy mời

Giấy mời là công cụ khiến những khách có trách nhiệm phải có mặt sẽ tới dự. Nó phân biệt giữa người được mời và không được mời. Việc soạn thảo giấy mời là một giai đoạn có tính chất quyết định trong việc lập kế hoạch tổ chức hội nghị. Giấy mời nếu được soạn thảo chuẩn xác sẽ giúp mọi người nắm chắc nội dung thông tin. Do đó giấy mời phải cung cấp thông tin chính xác, dùng ít từ nhưng vẫn truyền đạt đúng và đủ nội dung cần thiết. Giấy mời là một văn bản có nội dung ngắn được trình bày trên một mặt giấy có kích thước nhỏ, từ ngữ phải được cân nhắc sao cho rõ ràng, gọn, lược bỏ các từ rườm rà, không cần thiết, văn phong phải trôi chảy, tránh lặp lại từ. Việc soạn thảo giấy mời xoay quanh một số chủ đề để trả lời cho các câu hỏi mà người được mời nêu ra như: Ai mời, theo thể thức xã giao nào? Ai được mời? Lý do mời là gì? Dự kiến tổ chức hoạt động vào thời gian nào? Địa điểm ở đâu? Trả lời bằng cách nào? Trang phục ra sao? Đi tới đó bằng cách nào?

*** Ai mời?**

Chức danh của người mời là căn cứ khẳng định tính chính thức của giấy mời, chứng tỏ việc thực thi quyền hành và là công cụ thể hiện quyền hành đó. Giấy mời có thể ghi chức danh của người mời hoặc cả chức danh và tên của người mời. Giấy mời có thể do nhiều người đứng tên. Việc ghi thêm tên của mỗi người vào dưới chức danh là không bắt buộc mà tùy theo tập quán riêng của từng địa phương.

Ví dụ: Kính mời ông Hiệu trưởng trường... hoặc kính mời Hiệu trưởng trường Ông

Ví dụ về giấy mời ông Hiệu trưởng trường hoặc kính mời Hiệu trưởng trường Ông....

Ví dụ về giấy mời do nhiều người đứng tên:

Chủ tịch ngân hàng A Ông và các thành viên Hội đồng quản trị trân trọng kính mời... hoặc "dưới sự chủ tọa danh dự"; "dưới sự bảo trợ"; "do".

Đối với một số hoạt động, ngoài việc ghi tên người đứng ra mời, trên giấy mời có thể ghi thêm tên một nhân vật có uy tín để tăng phần long trọng của buổi lễ. Vấn đề quan trọng ở đây là phải ghi đúng chức danh của người bảo trợ, một người có thể đứng ra bảo trợ cho một hoạt động với danh nghĩa là chủ tịch hiệp hội chứ không bao giờ lại nhân danh công ty mình đang điều hành.

Khi có ý định ghi tên các nhân vật bảo trợ trên giấy mời thì phải gửi dự thảo giấy mời cho họ để tỏ thái độ tôn trọng và tránh sai sót rất khó cải chính khi giấy mời đã được in và phân phát. Ngoài ra họ phải được biết chi tiết về tổ chức hội nghị, danh sách mời, diễn biến hội nghị, quan hệ báo chí... để tránh đặt họ vào tình huống trái với nguyên tắc, trái với hình ảnh mà họ không muốn thể hiện trước công chúng.

Các mẫu câu thường được sử dụng:

- Dưới sự bảo trợ của....
- Dưới sự bảo trợ đặc biệt của... (thường dùng cho các nhân vật quan trọng).
- Với sự hiện diện của ... (để nêu tên một quan khách sẽ tới dự).
- Do ... (sử dụng trong trường hợp vị quan khách trực tiếp đảm nhận một vai trò nào đó).

*** Các mẫu câu lịch sự nào được sử dụng?**

Sự trịnh trọng của một giấy mời chính thức được thể hiện thông qua việc sử dụng những từ ngữ biểu thị sự lịch sự như: Trân trọng kính mời, vinh dự...

- Đối với các loại giấy mời mang tính chính thức thường dùng các mẫu câu:

- + Trân trọng kính mời ông (bà).... tới dự...
- + Trân trọng kính mời ông (bà) tham dự....

- Đối với loại giấy mời ít chính thức hơn thì:

- + Kính mời ông (bà) ... tới dự...
- + Kính mời ông (bà) tham dự...

- Câu kết:

- + Rất vinh dự được đón tiếp.... tới dự ...
- + Rất vinh dự được đón tiếp.... tham dự ...

- Giấy mời có ghi tên khách.

Trên giấy mời có thể chỉ ghi chức danh của khách mời mà không cần ghi tên hoặc ghi cả chức danh và tên của khách mời hoặc chỉ ghi tên khách.

Ví dụ:

Kính mời ông hiệu trưởng trường ...

Kính mời ông Nguyễn Văn An

Hiệu trưởng trường ...

Kính mời Ông Nguyễn Văn An

Trong trường hợp mời cả hai vợ chồng khách thì trên giấy mời phải ghi tên người được mời chính thức (như các cách ghi ở trên) kèm theo tên vợ hoặc chồng hoặc chỉ cần điền thêm "và phu nhân" hoặc "và phu quân".

- Giấy mời không ghi tên khách (giấy mời thông thường):

Có thể sử dụng nhiều mẫu câu khác nhau tùy theo tình huống và mức độ kính trọng đối với khách. Ví dụ:

+ Hân hạnh kính mời ông (bà) tham dự...

+ Trân trọng kính mời ông (bà) tới

+ Kính mời ông (bà) tới

* Lý do mời?

Nội dung chính cần thông báo là gì, vì sao lại gửi giấy mời, mời tới để làm gì? nhân dịp gì?... Thông tin này có tính chất quyết định cho việc tổ chức hoạt động và cho việc khách có nhận lời tới dự hay không. Các mẫu câu thường được sử dụng là:

- Chào mừng...

- Nhân dịp...

- Tới dự...

* Thời gian ghi trên giấy mời

Khi giấy mời đã được gửi đi thì không thể hoãn hội nghị trừ khi có trở ngại nghiêm trọng. Khi xác định thời gian tổ chức phải tính đến thời gian các thành viên có đến dự được không? Địa điểm tổ chức có gì trở ngại không? Các công việc chuẩn bị đã sẵn sàng chưa?

Cách ghi thời gian trên giấy mời: Trước hết ghi giờ rồi đến ngày tháng năm. Cũng có thể xác định giới hạn thời gian trong giấy mời. Ví dụ: từ 17h00 đến 19h00 ngày 30/10/2016.

Cách ghi này giúp cho khách sắp xếp thời gian chủ động hơn.

* Địa điểm

Cần phải ghi chính xác địa điểm nơi tổ chức hội nghị bao gồm phòng họp, tên tòa nhà, số nhà, phố, phường. Điều quan trọng là phải tránh để khách mời phải loay hoay tìm hoặc đi vòng vèo mất thời gian.

* Các chỉ dẫn khác

Ở góc trái dưới của giấy mời, tùy theo cách trình bày có thể cho các chỉ dẫn khác để tạo điều kiện thuận lợi cho khách tới dự như: Cách ăn mặc, phương tiện đi lại, bãi đỗ xe...

Lưu ý gửi giấy mời sớm thể hiện sự quan tâm tới khách. Việc gửi giấy mời muộn vào giờ chót làm cho mọi người không có thời gian chuẩn bị hoặc có trường hợp quan khách cần có mặt rất có thể không đến dự vì đã bố trí lịch làm việc khác. Chuyển giấy mời muộn sẽ làm cho người mời mất uy tín vì không có lý do đặc biệt nào biện hộ cho cách xử sự như vậy.

b. Danh sách khách mời

Trong cuộc sống đời tư, việc lựa chọn khách mời rất dễ dàng vì chỉ dựa vào mối quan hệ thân thiết, cá nhân. Tuy nhiên trong cuộc sống xã hội, đây là vấn đề rất tế nhị. Người ta cảm thấy rất vinh dự khi được mời tới dự một bữa tiệc chính thức nhưng lại rất dễ cảm thấy mình bị xúc phạm khi thấy tên mình bị gạt ra khỏi danh sách khách mời.

Để tránh phiền phức cách tốt nhất là xác định rõ các loại khách mời và dựa vào đó mà lập danh sách. Các tiêu chí để xếp loại khách mời có thể rất đa dạng. Tiêu chí bảo đảm nhất là lựa chọn khách mời ở từng hội nghị theo cơ cấu tổ chức đã được thừa nhận.

4.4.2.2 Đón tiếp khách

a. Việc khách đến và khách vào

Một sự tiếp đón lịch thiệp và hiệu quả trước hết đòi hỏi phải lo tính các điều kiện thuận lợi cho khách đến được dễ dàng. Làm thế nào đến được chỗ đã định? Đây là câu hỏi đầu tiên mỗi người đặt ra trước khi đi. Vì vậy, nên gửi kèm thiệp mời sơ đồ đường đi với các điểm mốc dễ nhận thấy, những chỉ dẫn về bãi đỗ xe, thậm chí nên tổ chức một bộ phận giữ trật tự giúp cho việc đi lại được nhanh chóng (những dự phòng này tùy thuộc vào địa điểm hoàn cảnh và tầm quan trọng của hội nghị). Tại các hội nghị (tiệc chiêu đãi) khách được mời đến cùng một giờ, họ thường đến tập trung một lúc nên cần bố trí hợp lý khâu đón khách và chỉ dẫn cho khách.

Trong trường hợp hội nghị được tổ chức tại một phòng của tòa nhà rộng lớn thì nên bố trí nhân viên lễ tân đứng ở tiền sảnh có biển chỉ dẫn để đón chào khách và giúp họ đi đến đúng chỗ. Những người này có nhiệm vụ giúp khách đi vào phòng hội nghị (phòng tiệc) được dễ dàng và tỏ rõ sự đón tiếp thịnh tình đầu tiên (không bắt buộc).

*** Chủ nhân và khách mời**

Nếu hội nghị (tiệc chiêu đãi) có số lượng khách lớn, chủ nhân đứng ở lối vào phòng cùng một người trung gian (cán bộ lễ tân hoặc đối ngoại, nhân viên văn phòng - người biết rõ danh sách khách mời) làm nhiệm vụ giới thiệu để giúp chủ nhân đón tiếp khách. Sau một khoảng thời gian, khi phần lớn khách mời đã tới, chủ nhân sẽ thôi không đón tiếp ngoài cửa nữa mà chỉ để người trung gian đứng ở lối vào để đưa khách đến muộn vào chỗ. Chủ nhân sẽ nhập vào đám đông hoặc đứng với khách danh dự. Có những hội nghị long trọng ngoài chủ nhân ra phải thiết lập "hàng đón tiếp" bao gồm các đồng nghiệp, trợ lý có cấp bậc cao (tùy thuộc vào thứ bậc lễ tân).

b. Giới thiệu khách với nhau

Sau khi đón tiếp, chủ nhân phải tạo điều kiện thuận lợi cho khách có thể dễ dàng làm quen với nhau. Cử chỉ gần gũi, thân mật diễn ra như một thời điểm bản lề, tạo điều kiện để hội nghị (buổi chiêu đãi) diễn ra tốt đẹp. Tuy nhiên thời gian giới thiệu bao giờ cũng hạn chế bởi vậy nên sử dụng thời gian đó sao cho tốt nhất để phục vụ cho mục tiêu giao tiếp.

- Giới thiệu ngắn gọn:

Một động tác "phá vỡ sự im lặng" phải ngắn gọn. Thông lệ là nêu lần lượt tên và chức danh mọi người. Để tiết kiệm thời gian không cần phải nhắc thêm chức danh và tên khi chào người được giới thiệu với người cần được giới thiệu. Việc giới thiệu họ và tên cùng chức danh

là cách làm tốt nhất vì mọi người rất nhạy cảm với cách xưng hô này. Điều đó đều làm thoải mái khách và chủ.

Trong những hội nghị (tiệc) lớn để làm cho việc giới thiệu nhanh hơn khi nhiều người cần giới thiệu đang xếp hàng đợi hoặc vì quên không nhớ tên người đó thì cần nêu chức danh thôi cũng được, không nên do dự khi phải điều chỉnh lời giới thiệu trong chừng mực vẫn có thể đạt được mục tiêu cần làm.

Tuy nhiên nếu phải lựa chọn giữa nêu chức danh và tên thì nên chức danh cần thiết và tốt hơn vì:

- + Giới thiệu chức danh gây sự chú ý đối với người có chức vụ tương tự nhất là khi có khách người nước ngoài.
- + Giới thiệu chức danh làm cho thuận tiện việc chọn người nói chuyện có lợi nhất cho mình.
- + Giới thiệu chức danh giúp cho khơi mào câu chuyện.
- + Với chức danh của người đó ta có thể dễ dàng hỏi quý danh của hỏi họ và tạo cảm nghĩ rằng ta quan tâm đến người đó với tư cách cá nhân chứ không chỉ chức vụ.

Trong quan hệ thân tình, chức danh ít quan trọng bởi vậy chỉ cần giới thiệu đơn giản tên và một vài lời đủ để mọi người nói chuyện được với nhau.

- Thứ bậc trong giới thiệu:

Theo thói quen thông thường nhất thì người ít quan trọng phải được giới thiệu với người quan trọng hơn. Cụ thể:

- + Cấp dưới với cấp trên.
- + Người sở tại với khách.
- + Bạn bè thân thiết với những người ít thân thiết.
- + Người mới tới với người đến trước.

Theo phép lịch sự nên giới thiệu nam với nữ, ngoại trừ chính khách, quốc trưởng, thủ trưởng, chức sắc giáo hội, Bộ trưởng, Đại sứ hoặc khách danh dự.

Theo phép lịch sự người được giới thiệu và người tiếp đón có nghĩa vụ giơ tay ra bắt. Nhưng phụ nữ thông thường chủ động giơ tay ra cho người đàn ông bắt.

- Tự giới thiệu:

Ngoài việc chủ nhân lịch sự lo sao cho khách mời được giới thiệu với nhau thì khách cũng phải chủ động giới thiệu nếu cần. Nếu như hoàn cảnh không cho phép được giới thiệu với những khách khác thì khách nên tự giới thiệu lấy đề hòa nhập với mọi người. Vậy bằng cách nào? Người cần tự giới thiệu tiến lại gần một người khách và nói "Xin chào, tôi tin rằng chúng ta chưa được giới thiệu phải không?" và chìa tay ra làm quen đồng thời nói "Tôi tên là... (nói cả họ và tên)". Theo thói quen thì người được chào trả lời ngay bằng cách tự giới thiệu.

4.4.2.3 Ngồi thứ và xếp chỗ khách

Bố trí chỗ ngồi thích hợp cho mỗi người theo ngôi thứ và cấp bậc là những việc tế nhị nhất trong công tác lễ tân. Ai sẽ ngồi ở bàn danh dự và ở vị trí nào? Sắp xếp khách ngồi ra

sao? Ai phát biểu trước? Ai phát biểu sau? Vấn đề ngôi thứ và chỗ ngồi không những đảm bảo cho một buổi lễ diễn ra có tổ chức, trang trọng mà còn nói lên lý do, mục đích của hội nghị. Việc hiểu biết những quy tắc cơ bản nhất sẽ giúp chúng ta xử lý những tình huống hay gặp nhất.

a. Ngôi thứ

Bất kể chế độ chính trị nào (chuyên chế hay dân chủ), môi trường nào (đơn giản hay phức tạp), chính chức hay không chính thức; công hay tư thì bao giờ người được công nhận là quan trọng nhất cũng được xếp vào vị trí được coi là hàng đầu.

Trong chính giới thường có một văn bản quy định ngôi thứ. Tuy nhiên trong nhiều trường hợp một quy tắc bất thành văn cũng có giá trị được áp dụng vì nó được thừa nhận như vậy. Truyền thống và các tiền lệ - cái gọi là tập quán cũng được chú ý nhiều để xác lập cấp bậc của mỗi người. Một quy định lễ tân muốn được tôn trọng phải phù hợp với xu thế của xã hội và những biến đổi tác động đến xã hội. Mỗi tình hình mới xảy ra đều kéo theo tiền lệ mới làm thay đổi những ngôi thứ đã định và sự tôn trọng. Các quy tắc về ngôi thứ không phải là bất biến và đồng nhất. Sau đây sẽ xem xét đến một số yếu tố chính khi xác định ngôi thứ:

**** Thứ tự chính thức của ngôi thứ***

Cấp Nhà nước thường đặt ra một trật tự ngôi thứ chính thức quy định cấp bậc của các nhân vật. Những danh sách quy định lễ tân này không thể nêu hết thứ bậc xã hội nó chỉ được tuân thủ chặt chẽ đối với những dịp khánh tiết có tính chất Chính phủ. Những nhân vật có ngôi thứ được công nhận sẽ được giành những vinh dự cao. Tuy nhiên có trường hợp có vị khách không dự kiến trước trong trật tự ngôi thứ, nhưng sự có mặt của người này là cần thiết do tính chất của hội nghị.

Ví dụ: Một buổi lễ trao phần thưởng cho một nhóm người có thành tích đặc biệt thì ngay cả những người thân của họ cũng có thể được trọng thị, được xếp trên một số nhân vật có trong danh sách ngôi thứ chính thức. Cần chú ý là một hoạt động (hội nghị hoặc buổi tiệc) khi tổ chức ra phải có lý do chính đáng, cần đối chiếu với lý do đó để xác định ngôi thứ áp dụng cho thích hợp. Hay trong một hội nghị vấn đề là phải bảo đảm cho các bên tham gia có thể đàm phán có tổ chức và bình đẳng. Nhưng ở các bữa tiệc thì lại khác: việc bố trí chỗ ngồi cho một vị khách phụ thuộc vào định chế mà họ đại diện, cương vị được bầu hay bổ nhiệm, tuổi tác danh tiếng... Do đó ngôi thứ là một công cụ giao tiếp cần được vận dụng một cách thỏa đáng.

**** Sự bình đẳng giữa các Nhà nước***

Các Nhà nước có chủ quyền bình đẳng với nhau. Nguyên tắc này bao hàm việc xác định những tiêu chuẩn khách quan để xác lập ngôi thứ của các nguyên thủ quốc gia, các phái đoàn với nhau. Nếu nhiều nguyên thủ quốc gia dự một buổi lễ thì ngoài nguyên thủ nước chủ nhà, họ sẽ có vị trí tương xứng với ngày họ nhận chức - đó là ngôi thứ cá nhân. Do đó không có gì ngạc nhiên là nguyên thủ của một quốc gia nhỏ lại đứng ngang hàng với nguyên thủ của một nước lớn. Tuy nhiên trong một số trường hợp các tiêu chuẩn khác có thể được nêu ra. Ví dụ: Tại đám tang của Nhật hoàng, quyền ưu tiên được giành cho các vị đại diện của các nước mà Nhật hoàng đã đến thăm. Hoặc tại hội nghị quốc tế, các phái đoàn ngồi theo tiêu chuẩn trung lập: cách phổ biến nhất là xếp chỗ các phái đoàn của các nước theo thứ tự Alphabe hoặc rút thăm.

** Nguyên tắc tôn ti trật tự: Người trên ngồi trước người dưới*

Mọi xã hội và tổ chức bình đẳng nhất cũng không thể bỏ qua nguyên tắc tôn ti trật tự. Người trên trước người dưới. Bình đẳng trước pháp luật là một chuyện còn bình đẳng về tư cách lại là chuyện khác.

** Ngồi thứ không uỷ quyền*

Nguyên tắc này có nghĩa là một người khi đại diện cho một người khác thì không thể không được đối xử như người mình đại diện cho họ. Để có một vinh dự như nhau người thay thế phải cùng cấp. Có thể có ngoại lệ đối với nguyên thủ quốc gia vì chỉ có một nguyên thủ nên không thể có người cùng cấp.

** Nguyên tắc "nhường chỗ"*

Thông thường chủ một buổi lễ hay bữa tiệc ngồi số 1. Ngồi bên phải hay trước mặt chủ nhà là vị khách có cấp bậc cao nhất. Song nguyên tắc này không bất di bất dịch mà sẽ có sự thay đổi; khi chủ nhà tiếp một nhân vật có cấp bậc cao hơn sẽ lịch sự nhường chỗ cho khách.

Ví dụ: Một Bộ trưởng khi tiếp một Thủ tướng chính phủ sẽ ngồi bên phải khách. Khi tiếp một Thủ tướng nước ngoài có một Bộ trưởng tháp tùng thì vị Thủ tướng ngồi giữa, bên phải là vị Bộ trưởng tháp tùng còn bản thân ông ngồi bên trái Thủ tướng.

** Dân biểu*

Khi cấp bậc của họ không được xác định bằng một sắc lệnh, các dân biểu cùng cấp được xếp theo thâm niên được bầu. Các cựu thị trưởng, nghị sỹ được sắp xếp sau những người đương chức, cùng chức vụ.

** Tuổi tác và thâm niên*

Tuổi tác và thâm niên là hai tiêu chí tương tự để xác lập ngôi thứ: Người nhiều tuổi được xếp trên người ít tuổi, đó là sự tôn trọng được chấp nhận phổ biến. Về thâm niên: hai người có cương vị như nhau, người có thâm niên lâu hơn được ưu tiên. Nếu thời gian thâm niên như nhau, người nhiều tuổi hơn được xếp trước. Người tiền nhiệm xếp sau người đương nhiệm, người giữ cương vị danh dự xếp sau người giữ chức vụ thực tế.

** Khách nước ngoài*

Khách nước ngoài được xếp trước khách chủ nhà trong một buổi lễ, họ được giành một vị trí ưu đãi. Vị trí của từng người trong một phái đoàn của người nước ngoài do chính quyền nước đó xác định.

** Lịch sự với phụ nữ*

Một cử chỉ đẹp là nam giới thường lịch sự nhường chỗ cho phụ nữ. Tuy nhiên trong khung cảnh của một hoạt động chính thức một quan chức cao cấp vẫn giữ vị trí lễ tân của mình, ông ta chỉ nhường chỗ khi người phụ nữ có cùng cấp.

** Các cặp vợ chồng*

Tại một buổi lễ (hay buổi biểu diễn) người ta có thể xếp các cặp vợ chồng ngồi với nhau theo cấp bậc của người giữ cương vị được mời.

** Các nhân vật tôn giáo*

Nguyên tắc này có sự vận dụng khác nhau ở từng nước: Một số nước không có vị trí lễ tân nào giành cho các nhân vật tôn giáo, một số nước lại giành cho họ một số vị trí cụ thể. Quy tắc chung là trong các buổi lễ, các chức sắc tôn giáo xếp sau các quan chức dân sự.

** Những người có huân huy chương và các nhân vật khác*

Đôi khi có những hội nghị khi sắp đặt ngôi thứ cho những khách mời, người ta cũng chú ý đến những người có huân, huy chương hay những người được trao những giải đặc biệt. Có thể ưu tiên đối với những nhân vật có uy tín trong các lĩnh vực khoa học, nghệ thuật, văn học, kinh doanh... mà tên tuổi của họ đã được khẳng định.

Ngoài những yếu tố để xếp ngôi thứ trên, người ra còn dùng thứ tự chữ cái để xác định ai trước, ai sau. Đây không phải là trật tự ngôi thứ mà áp dụng để thực hiện sự bình đẳng giữa các đại biểu, phái đoàn hay quốc gia. Ngôn ngữ lựa chọn sẽ là ngôn ngữ nơi diễn ra hội nghị hoặc ngôn ngữ chính thức của tổ chức hay một ngôn ngữ khác do các bên thỏa thuận.

b. Cách xếp chỗ

** Vị trí khách ngồi*

Theo thông lệ người ta xếp người quan trọng nhất ở bên phải chủ nhân rồi người quan trọng thứ hai ở bên trái và cứ như thế xen kẽ tiếp theo. Tuy nhiên nếu chủ và khách vì lý do thể chất nào đó (ví dụ thuận tay trái hay nặng tai...) thì người ta có thể bố trí ngồi đối diện nhau hoặc thay đổi vị trí và kín đáo thông báo cho các vị khách khác.

** Bố trí chỗ ngồi tại hội nghị*

Sắp xếp một phòng hội nghị sẽ có ảnh hưởng đến tiến trình hội nghị. Phòng họp phải đủ rộng để có cự ly thuận tiện cho các đại biểu và những người tháp tùng đi lại dễ dàng. Tên và chức danh của các khách mời đại biểu được ghi ở cả hai mặt của tấm các đặt ở trên bàn để mỗi đại biểu tìm được chỗ của mình và mọi người biết đại biểu đó là ai? Hình dạng của các bàn và việc bố trí chúng sẽ được lựa chọn theo số lượng các đoàn đại biểu, sự có mặt hay không của chủ tọa buổi họp, của thư ký và các chuyên viên... Việc xếp chỗ cho các phái đoàn phải đáp ứng yêu cầu giao tiếp với nhau và tuân theo các quy tắc về ngôi thứ và xếp chỗ đã nêu trên.

c. Chỗ ngồi trên lễ đài

Tại một số hội nghị, một số nhân vật quan trọng sẽ được mời lên lễ đài danh dự. Cách tốt nhất là xếp trước các nhân vật theo thứ tự sẽ ngồi và xếp hàng đi lên lễ đài.

** Bố trí chỗ ngồi tại bữa tiệc*

Một căn phòng đẹp ánh sáng tốt làm nổi bật các vị khách, bàn ăn trang trí hấp dẫn, bộ đồ ăn sáng loáng, sự phục vụ hoàn hảo, món ăn đồ uống ngon... đều chưa phải là yếu tố bảo đảm cho một bữa tiệc thành công. Vấn đề quan trọng là phải bố trí chỗ ngồi thích hợp. Tại một bữa tiệc, mối quan hệ thực khách là một mối quan hệ thoải mái, dễ chịu giữa những người ngồi cùng bàn ăn. Ngoài những quy định về ngôi thứ như đã nói ở trên còn phải chú ý đến một số điểm cụ thể như:

- *Chú ý đến những điểm tương đồng*: Trong chừng mực không phải đảo lộn, người ta có thể xếp chỗ ngồi cùng bàn những người có quan tâm chung. Ví dụ có cùng mối quan tâm đến thời sự quốc tế, chính trị trong nước...

- *Xen kẽ nam, nữ*: Cần xếp nam nữ xen kẽ tuy rằng không phải bao giờ cũng thực hiện được.

- *Tách các cặp vợ chồng*: Quy tắc xen kẽ nam nữ đi cùng quy tắc tách các cặp vợ chồng tại bàn ăn. Nếu có nhiều bàn thì mỗi người ngồi một bàn khác nhau. Nếu ngồi xa nhau tại một bàn hình chữ nhật thì cần bố trí vợ chồng ngồi cùng một phía. Bố trí như vậy sẽ tránh được cả hai trường hợp: Hoặc là vợ chồng chỉ nói chuyện với nhau trong bữa ăn mà quên người khác hoặc là coi nhẹ nhau không quan tâm đến nhau như đối với người khác. Tuy nhiên trong trường hợp bữa tiệc do vợ chồng chủ trì thì vợ chồng phải ngồi bên nhau (ví dụ: tiệc cưới).

- *Sự có mặt của khách nước ngoài*: Cần lập sơ đồ bàn ăn xen kẽ cả khách trong nước và khách nước ngoài. Cố gắng xếp khách trong nước nhiều hơn khách nước ngoài và không để khách nước ngoài ngồi đầu bàn.

- *Ngôn ngữ*: Khả năng về ngôn ngữ của mỗi người cũng phải tính đến. Điều tối tệ nhất là xếp một ông khách giữa hai người không nói được ngôn ngữ của khách.

** Phương pháp bố trí khách ở bàn tiệc*

Có thể có nhiều loại bàn: Bàn hình chữ nhật, bàn hình bầu dục, bàn hình tròn, hình vuông, hình chữ T... Tùy theo loại bàn, số lượng người tham dự mà có các cách sắp xếp chỗ khác nhau.

- *Bàn hình chữ nhật*: Với bàn hình chữ nhật có nhiều khách ngồi hai bên, chủ tọa bàn ăn hoặc ngồi ở giữa hoặc ngồi ở đầu bàn.

+ Chủ tọa ngồi ở giữa bàn (kiểu Pháp): Chủ và khách danh dự ngồi đối diện nhau giữa bàn. Vị trí của các khách khác (theo ngôi thứ) như sau:

- Vị trí thứ 1: Ở bên phải chủ tọa.
- Vị trí thứ 2: Ở bên phải khách danh dự.
- Vị trí thứ 3: Ở bên trái chủ tọa
- Vị trí thứ 4: Ở bên trái khách danh dự
- Vị trí thứ 5: Ở bên phải thứ 2 của chủ
- Vị trí thứ 6: Ở bên phải thứ 2 của khách danh dự.

Cứ theo nguyên tắc ở bên phải, bên trái chéo nhau thế mà sắp xếp khách đến người cuối cùng.

+ Chủ tọa ngồi ở hai đầu (kiểu Anh): Theo kiểu này chủ tọa và khách danh dự ngồi ở đầu bàn ăn còn các khách mời khác được xếp hai bên theo sơ đồ kiểu Pháp

- *Bàn tròn*: Đây là loại bàn phổ biến hiện nay, nó phù hợp với xu hướng khuyến khích giao tiếp hơn là biểu tượng ngôi thứ. Đối với bàn tròn có các cách xếp:

+ Cách 1: Khách danh dự và chủ tọa ngồi cạnh nhau (thích hợp với trường hợp số người tham dự chẵn hoặc lẻ)

+ Cách 2: Khách danh dự và chủ tọa ngồi đối diện (thích hợp với trường hợp số người tham dự chẵn)

+ Cách 3: Hai đồng chủ nhân ngồi đối diện với nhau, cách mời xếp bên phải và bên trái mỗi người (số người dự phải chẵn)

+ Cách 4: Hai đồng chủ nhân ngồi chéo nhau. Khách số 1 xếp bên phải chủ nhân, khách số 2 xếp bên phải đồng chủ nhân (số người dự phải chẵn).

- *Bàn vuông*: Mọi phương án với bàn hình chữ nhật và bàn tròn đều áp dụng được cho bàn vuông, song kiểu bàn này có ưu điểm hơn là có thể bố trí được 4 chủ nhân cùng một bàn.

Trên đây là một số kiểu mẫu sắp xếp chỗ ngồi của khách ở bàn tiệc. Trường hợp trong bữa tiệc có cả khách nam, nữ, các cặp vợ chồng, khách nước ngoài thì cần vận dụng theo các nguyên tắc nam và nữ, khách nước ngoài và trong nước, tách các cặp vợ chồng như đã nêu ở trên.

4.4.2.4 Phát biểu

a. Vai trò của các bài phát biểu

Giấy mời và phát biểu là hai phương tiện được sử dụng nhằm mục đích thông tin. Trong các hoạt động chính thức, phát biểu có vị trí quan trọng mang tính chất trọng thể thu hút sự chú ý của các đại biểu. Ngay trong bữa tiệc chiêu đãi, khách biết rằng họ được mời dự ít nhiều có đóng góp vào sự phát triển quan hệ giữa hai bên và họ có thể đánh giá chất lượng của mối quan hệ này qua lời phát biểu của vị chủ trì buổi tiệc. Căn cứ vào lời phát biểu đó họ sẽ phản ứng cùng các khách mời khác, hiểu được quan hệ của người khác và điều chỉnh chính sách của cơ quan hay doanh nghiệp mà họ đại diện. Tuy nội dung phát biểu trong các hội nghị, các cuộc chiêu đãi không phải lúc nào cũng phản ánh đầy đủ toàn bộ những điều người ta muốn nói, nhất là khi đề cập đến vấn đề tế nhị. Nhưng giọng nói, ám chỉ hàm ý không nói ra nhưng ai cũng hiểu thậm chí thời gian phát biểu dài hay ngắn đều chứa đựng những ý nghĩa nhất định. Phát biểu đôi khi còn bao hàm ý nghĩa tôn trọng hay vinh dự, cam kết tham gia hoặc tổng kết một hoạt động như nhân dịp trao huân chương, cắt băng khánh thành... Như vậy sẽ tôn thêm phần quan trọng của sự kiện. Vì vậy trong các hội nghị các buổi chiêu đãi ai sẽ phát biểu, phát biểu vấn đề gì, vào lúc nào, theo trình tự ra sao, người chủ trì và ban tổ chức phải quyết định toàn bộ các vấn đề đó được khi diễn ra hoạt động.

b. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu?

Có những hội nghị diễn giả và bài thuyết trình đã được xác định trong chương trình từ trước khi mọi công việc phải được tập trung cho sự kiện đó. Ví dụ như các buổi hội thảo, các buổi nói chuyện theo chủ đề. Nhưng có những hội nghị (ví dụ: khánh thành đường cao tốc, đón vận động viên đạt huân chương... bữa tiệc chiêu đãi...) chọn ai phát biểu và trình tự ưu tiên nào là vấn đề không đơn giản nhưng lại phải giải quyết càng sớm thì càng giúp cho ban tổ chức thuận lợi và bản thân diễn giả có sự chuẩn bị chu đáo.

Phát biểu và nội dung của bài phát biểu thể hiện quyền lực. Do đó lựa chọn ai phát biểu và phát biểu như thế nào phải bảo đảm quán triệt tư tưởng đó. Nhưng đáng tiếc là không phải diễn giả nào cũng đáp ứng được ý muốn của mình bởi vì ban tổ chức không thể áp đặt diễn giả như việc làm của một nhà văn với các nhân vật trong một tác phẩm. Vì vậy ban tổ chức phải định hướng chủ đề phát biểu như thế nào? Có 4 nguyên tắc chỉ đạo sau đây:

- *Nguyên tắc 1*: Người được coi là nắm giữ vị trí ít quan trọng hơn cả trong quan hệ thứ bậc sẽ phát biểu đầu tiên trong khi phần kết thúc sẽ do người giữ trọng trách cao nhất đảm nhận.

- *Nguyên tắc 2*: Vị chủ lễ là người tiếp đón nên sẽ là người phát biểu đầu tiên, tiếp theo là lời đáp lễ của vị khách mời.

- *Nguyên tắc 3:* Mỗi cơ quan, tổ chức chỉ cần một người đại diện đứng lên phát biểu. Việc có tới hai ba người phát biểu nhân dân một cơ quan cho thấy dấu hiệu phân tán quyền lực hoặc lơ lửng việc thực thi quyền lực. Còn nếu vì lý do nội bộ nào đó mà có tới hai vị đại diện một cơ quan phát biểu thì người giữ chức vụ thấp hơn đảm nhận vai trò chủ lễ hoặc giới thiệu khách chủ và không thể đánh đồng với vai trò của diễn giả chính.

- *Nguyên tắc thứ 4:* Việc sắp xếp trình tự phát biểu trong một buổi lễ cũng như tạo dựng một cuộc đối thoại trong đó mỗi bài phát biểu là một phần của tổng thể, liên kết chặt chẽ với nhau và cùng phục vụ cho nội dung chính của buổi lễ.

c. Hạn chế số diễn giả

Đối với các hội nghị có tính chất chuyên đề, hội thảo... ban tổ chức ít phải lo lắng tới việc hạn chế số diễn giả phát biểu vì khách đến dự mục đích để nghe diễn giả theo chương trình đã định. Còn các buổi tiệc chiêu đãi khách tới dự không phải chỉ để nghe mà còn bày tỏ quan điểm đồng tình với vấn đề được nêu và để gặp gỡ trao đổi ý kiến giữa họ với nhau. Nếu cứ để tự do phát biểu thì sẽ lâm vào tình trạng thái quá nhiều diễn giả, mất nhiều thời gian, khách sẽ không còn thời gian tiếp xúc, làm quen, sẽ mệt mỏi và như vậy, mục đích chính của buổi lễ không đạt được. Vậy làm thế nào để hạn chế số diễn giả. Sau đây là một số lời khuyên.

- *Chỉ phát biểu khi được mời:* Diễn giả phải phù hợp với tính chất của buổi lễ là người trực tiếp liên quan đến sự kiện buổi lễ. Cách làm tốt nhất là cho mọi người biết rõ sự có mặt của quan khách đó (bằng cách xếp ngôi vị trí danh dự hoặc giới thiệu rõ tên).

- *Hoạt động chào mừng một sự kiện:* Có thể là công việc chung với sự đóng góp của nhiều người. Nhưng phát biểu đại diện cho tất cả mọi người chỉ dành cho người có vai trò chủ chốt. Người có trọng trách cao nhất của mỗi cơ quan là người duy nhất thay mặt cơ quan phát biểu.

- *Không thể đề nghị một người phát biểu chỉ vì muốn làm hài lòng người đó.* Trong hoạt động lễ tân sở dĩ một người đứng lên phát biểu là do nghĩa vụ của anh ta phải làm và có thanh thế gây ảnh hưởng với người nghe.

- Nên soạn thảo, in ấn, phân phát chương trình buổi lễ để mọi người biết nội dung chương trình.

d. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả

Trong khuôn khổ thời gian có hạn của buổi hội nghị hoặc tiệc chiêu đãi hạn chế số diễn giả chưa đủ cần phải ấn định thời gian phát biểu giành cho mỗi diễn giả. Nếu khách tham dự phải đứng nghe thì thời gian phát biểu không nên dài quá 20 phút. Vượt quá thời gian này khách sẽ bị phân tán, khó chịu và thích quay ra bắt chuyện với người bên cạnh. Có thể khống chế thời gian cho diễn giả bằng cách ghi trong chương trình, thông báo trước cho diễn giả thời gian dành cho bài phát biểu của họ. Nếu cần thiết thông báo lại thời gian phát biểu ghi gặp gỡ các diễn giả trước khi lên diễn đàn. Tuy nhiên phải thừa nhận là rất khó đòi hỏi một quan khách cao cấp tuân thủ đúng thời gian quy định, khi mà niềm phấn chấn, ý nghĩa quan trọng của nội dung cần truyền đạt thúc đẩy ông ta cố gắng đến mức cao nhất thể hiện tài năng của mình.

Nội dung bài phát biểu: Tùy theo chủ đề của từng hội nghị, cuộc chiêu đãi mà nội dung của các bài phát biểu sẽ khác nhau. Ở đây chỉ đề cập tới bài phát biểu khai mạc, lời chúc

rượu của người điều khiển chương trình tại hội nghị. Một bài phát biểu được đánh giá cao là bài tuy đã được chuẩn bị trước nhưng chủ yếu được trình bày theo kiểu ứng khẩu. Nhưng nếu không quen như vậy mà bỏ qua những ý quan trọng làm lu mờ sự kiện trong khi cần phải đề cao nó thì thà cứ đọc bài diễn văn đã chuẩn bị trước còn hơn. Sự ứng khẩu "xuất sắc" đòi hỏi phải có nhiều kinh nghiệm và thói quen qua thực tế. Dưới đây là một số điểm chủ yếu làm cơ sở chuẩn bị điều chỉnh bài phát biểu theo hoàn cảnh cụ thể.

- *Trước hết phải có lời chào mừng chủ tọa*, Cảm ơn chủ tọa đã đến tham dự và cảm ơn đã giành cho mình vinh dự được phát biểu; chào mừng khách mời, đại biểu... là đối tượng đón tiếp. Vấn đề là chào mừng ai và theo trình tự nào? Liệu có phải lần lượt nêu tên và chức danh của tất cả các vị quan khách cùng với việc hướng mắt về phía họ sau mỗi lời giới thiệu? Xu hướng chung hiện nay là nói ngắn gọn và đơn giản. Một vài thông lệ có thể áp dụng.

+ Chỉ nêu chức danh mà không nêu tên: Điều này bảo đảm được yêu cầu lễ tân là ngắn gọn đồng thời tránh được sự nhầm lẫn tên riêng.

+ Gọi theo nhóm: Ví dụ: Thưa các đồng chí đại diện cho phòng...

+ Riêng đối với chủ lễ, khách mời danh dự và nhân vật trung tâm, quan trọng người phát biểu cần nêu rõ tên và chức danh của họ.

+ Việc giới thiệu chào mừng khách được sắp xếp theo trình tự ngược lại so với trình tự khách lên phát biểu. Trước hết là người giữ chức vụ quan trọng nhất sau đó là các quan khách khác theo thứ tự từ cao xuống thấp.

- *Lời vào đề*: Thường bắt đầu bằng việc nhấn mạnh mục đích của hội nghị: nhắc lại bối cảnh, lý do, mục đích cần đạt. Đôi khi còn cả nguồn gốc dẫn đến kết quả này. Nếu cần thiết nên ca ngợi sự đóng góp tích cực của một nhân vật vào sự kiện (dù nhân vật đó có mặt hay không có mặt tại hội nghị).

- *Nội dung chính của bài phát biểu*: Diễn giả phải khẳng định ý tưởng chung của mọi người tham gia hội nghị, động viên lôi cuốn mọi người cùng hướng ứng.

- *Phần kết luận của bài phát biểu* phải đề cập đến khả năng tiếp theo của sự kiện, mở ra một triển vọng tương lai. Có thể trình bày dưới dạng mong ước hay một lời chúc thực sự thu hút mọi người.

4.4.2.5 Phục vụ khách trong bữa tiệc chiêu đãi

Mời khách dự tiệc là đỉnh điểm của xã giao, thể hiện sự tôn trọng của chủ đối với khách đồng thời là biểu hiện tốt nhất của quan hệ thân thiện hoà hợp giữa các bên. Bằng sự hiện diện của mình, mỗi thực khách bày tỏ sự quan tâm của mình đối với lý do của sự kiện, chứng tỏ sự quý mến, tôn trọng của mình đối với chủ tiệc. Một bữa ăn luôn tạo điều kiện thuận lợi cho đối thoại, một cuộc chiêu đãi luôn là biểu hiện của tình bằng hữu thân thiện hoặc sự hiểu biết lẫn nhau đang được kiếm tìm. Vì vậy, người ra rất quan tâm đến việc tổ chức bữa tiệc một cách chu đáo. Danh sách mời, một sơ đồ bàn tiệc (đã trình bày ở trên) trang trí phòng tiệc, thực đơn, sự phục vụ... đều là các phương tiện hữu ích đối với thông điệp cần chuyển tới khách. Trong phần này chỉ đề cập tới một số vấn đề cơ bản về phục vụ khách tại bàn tiệc.

Việc phục vụ khách tại bàn tiệc chứng tỏ chất lượng đón tiếp của chủ tiệc. Mỗi một khách mời có thể đánh giá ngay được mức độ quan tâm của chủ tiệc giành cho mình.

a. Khi nào phục vụ khách?

Tại một cuộc chiêu đãi chính thức, người ta bắt đầu phục vụ khách sau các bài phát biểu (nếu có). Nếu vì lý do nào đó các bài phát biểu bị chậm quá 20 phút thì có thể bắt đầu phục vụ đồ uống không cần đợi thêm. Vì vậy mà cần đặt một số bàn nhỏ trong phòng để đặt đồ uống, ly cốc. Trong lúc các diễn giả đang phát biểu cần tuyệt đối tránh gây ra tiếng va chạm ly cốc hoặc tiếng nổ của nút chai. Nếu không có bài phát biểu nào trong buổi chiêu đãi thì người ta sẽ phục vụ ăn uống ngay khi khách đến một cách ân cần đối với mọi người.

b. Ngồi thứ trong phục vụ

Trong một yến tiệc chiêu đãi có nhiều khách cần phục vụ chủ và khách danh dự cùng một lúc, tiếp đến là khách mời ngồi bên phải rồi bên trái họ và cứ tiếp tục như vậy cho đến bàn cuối cùng.

Khi một bữa tiệc dù là chính thức được tổ chức tại nhà riêng hoặc ở nhà hàng với số lượng khách ít, trước tiên phục vụ các bà theo trật tự ngồi thứ giảm dần cuối cùng là bà chủ và tiếp đến phục vụ các ông theo nguyên tắc ngồi thứ giảm dần và cuối cùng là ông chủ.

c. Phục vụ khách như thế nào?

Tại bàn tiệc nhân viên phục vụ đi lại phục vụ giữa các bàn tiệc theo một trình tự nhất định. Có thể có các cách phục vụ thức ăn cho khách như: hoặc là thức ăn đặt nhiều trên khay và tiếp thức ăn cho khách, hoặc là cá đĩa thức ăn được đặt trên bàn, khách tự lấy. Dù áp dụng kiểu nào thì điều quan trọng là thức ăn phải nóng (nếu là các món ăn nóng). Điều này góp phần làm cho bữa tiệc thành công, lưu ý ngược lại nếu nóng quá đôi khi cũng gây phiền toái cho khách. Bữa tiệc thành công phải diễn ra êm đẹp trong sự thanh thản.

Phục vụ phía nào? Đây là nghệ thuật giao tiếp tế nhị. Trong phần lớn các trường hợp tính logic quyết định phục vụ phía nào. Ví dụ nếu đĩa bánh mỳ đặt ở phía bên trái, người phục vụ bánh mỳ đứng ở phía đó. Nước khoáng, rượu, hoa quả được phục vụ phía phải vì phía phải đó là nơi đặt cốc ly. *Món ăn phở bên phải hay bên trái?* Các chuyên gia lễ tân khuyên nên tuân theo nguyên tắc: Nếu đĩa đã có thức ăn thì phục vụ phía phải khách, nếu khách phải gấp thức ăn trong các đĩa thì phục vụ phía trái khách còn nước chấm và gia vị cũng phục vụ phía trái khách.

Còn phục vụ đồ uống? Rượu, nước khoáng, nước ngọt được phục vụ từ phía phải khách. Nếu phục vụ rượu chỉ nên rót nửa ly để hương vị của rượu tỏa ra, tránh rót đầy quá khách có thể làm rót ra khăn bàn khi đưa ly rượu lên mừng.

d. Với những khách quá muộn

Những người đến muộn buộc mọi người phải chờ đợi, lo lắng thậm chí cáu gắt. Trong lúc chờ đợi chủ tiệc phải nghĩ cách sắp xếp lại sơ đồ bàn ăn, không sao nhãng việc quan tâm đến những vị khách đã có mặt. Bản thân khách đến muộn làm giảm ý nghĩa của việc mình đến dự tiệc nên nếu vì lý do không thể cưỡng được phải đến muộn trên 20 phút thì cần phải thông báo trước. Quá 30 phút chủ tiệc được phép mời khách vào bàn ăn. Người đến muộn nếu cuối cùng vẫn phải có mặt thì buộc phải chấp nhận chỗ ngồi thấp hơn chỗ phù hợp với địa vị của mình: Chỗ trống ở đầu bàn hoặc chính vì ông ta mà phải đặt thêm ghế ở đầu bàn và cũng vì đến muộn mà khách phải tự hài lòng với những gì đang phục vụ như không thể đòi món nhập bữa khi mọi người đã dùng món chính.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4

1. Hãy trình bày khái niệm lễ tân và vai trò của công tác lễ tân?
2. Các nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân?
3. Các phương thức giao tiếp trong hoạt động lễ tân?
4. Vai trò, nhiệm vụ của thư ký trong việc đón tiếp khách?
5. Hoạt động của thư ký khi đón tiếp khách tại cơ quan?
6. Trình bày được ý nghĩa của tổ chức sự kiện, các hoạt động tác nghiệp cơ bản của sự kiện, các thành phần tham gia trong sự kiện? Phân biệt được các loại hình sự kiện, cho ví dụ?
7. Phân tích đặc điểm của hoạt động tổ chức sự kiện? Phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới tổ chức sự kiện?
8. Xử lý tình huống như thế nào nếu khách đến xin gặp giám đốc nhưng không có hẹn trước?
9. Trình bày khái niệm, vai trò của lập kế hoạch trong tổ chức sự kiện? Phân biệt các loại kế hoạch trong tổ chức sự kiện?
10. Hãy trình bày các nội dung cơ bản trong việc thành lập ban tổ chức sự kiện? Hãy trình bày các nội dung cơ bản trong việc lập tiến độ và nội dung chi tiết cho các công việc chuẩn bị sự kiện?
11. Trình bày các dung khái quát về quản trị hậu cần tổ chức sự kiện?
12. Mô tả các nội dung cơ bản trong điều hành diễn biến của sự kiện?
13. Hãy cho biết yêu cầu về trang bị tại phòng lễ tân ?
14. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của tiệc chiêu đãi?
15. Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp, hội nghị?
16. Trình bày các hình thức đãi khách?
17. Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong bữa tiệc chiêu đãi?

CHƯƠNG 5: SOẠN THẢO VĂN BẢN

5.1 KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN

5.1.1 Khái niệm về văn bản

5.1.1.1 Khái niệm về văn bản

Văn bản là đối tượng nghiên cứu của nhiều ngành khoa học, nhiều lĩnh vực khác nhau. Vì vậy tùy theo góc độ nghiên cứu và mục đích tiếp cận, người ta có nhiều các định nghĩa về văn bản

Theo nghĩa rộng văn bản được hiểu là một phương tiện để ghi tin và truyền đạt các thông tin từ chủ thể này đến chủ thể khác bằng một ký hiệu hoặc ngôn ngữ nhất định. Theo cách định nghĩa này từ các loại giấy tờ, tài liệu sách vở đến các loại bia, hoành phi, câu đối, khẩu hiệu, áp phích, băng ghi âm, bản vẽ...đều được coi là văn bản.

Theo nghĩa hẹp văn bản được hiểu là các tài liệu, giấy tờ được sử dụng trong hoạt động của các cơ quan, các đoàn thể, các tổ chức xã hội. Trên thực tế văn bản được hiểu theo nghĩa này là phổ biến.

Tóm lại văn bản nói chung là một phương tiện ghi tin và truyền đạt thông tin bằng một ngôn ngữ (hay ký hiệu) nhất định. Tùy theo từng lĩnh vực cụ thể của đời sống xã hội và quản lý nhà nước mà văn bản có những hình thức và nội dung khác nhau.

5.1.1.2 Chức năng của văn bản

a. Chức năng thông tin

Đây là chức năng tổng quát phổ biến nhất của tất cả các loại văn bản đặc biệt là văn bản quản lý. Các hình thức ghi tin và truyền đạt thông tin hiện nay rất phong phú tuy vậy trong hoạt động quản lý văn bản vẫn là phương tiện chủ yếu. Truyền đạt thông tin quản lý qua văn bản được xem là hình thức thuận lợi và đáng tin cậy nhất. Đặc biệt đóng một vai trò quan trọng và có hiệu quả là sự ghi chép và truyền đạt thông tin theo phương pháp kết hợp văn bản với kỹ thuật truyền thông hiện đại. Hiện nay người ta có thể truyền qua vô tuyến không chỉ nội dung mà cả hình thức một văn bản quản lý (fax).

b. Chức năng pháp lý

Xét theo chức năng này có thể nói văn bản là phương tiện tác động riêng rẽ của pháp luật đến các quan hệ xã hội thể hiện ở chỗ nó giúp các cơ quan ghi lại và phổ biến các quy phạm pháp luật, điều chỉnh các quan hệ pháp luật trong xã hội. Văn bản cũng chính là cơ sở pháp lý cho hoạt động của các cơ quan, đoàn thể, xí nghiệp. Văn bản cũng phản ánh kết quả vận dụng các quy phạm pháp luật vào thực tiễn quản lý nhà nước, quản lý xã hội. Do vậy có thể gọi các văn bản được ban hành theo chức năng pháp lý là sản phẩm của quá trình áp dụng cụ thể quy phạm pháp luật trong quản lý nhà nước và quản lý xã hội. Đây là một trong những hình thức đảm bảo pháp lý của các quyết định quản lý. Ban hành các văn bản theo phương hướng này các cơ quan có thẩm quyền của nhà nước, các đơn vị hoạt động sản xuất kinh doanh và các tổ chức văn hóa xã hội thực hiện được mục đích bảo vệ trật tự pháp lý của các quan hệ xã hội, bảo vệ quyền lợi chính đáng của người lao động trước pháp luật. Ở đây chức năng pháp lý của văn bản được gắn liền với mục tiêu ban hành chúng.

c. Chức năng quản lý

Chức năng này xuất hiện khi văn bản được sử dụng để thu thập thông tin, ban hành và tổ chức thực hiện các quyết định quản lý vì các thông tin trong văn bản chính là những căn cứ để các cơ quan đề ra các quyết định quản lý. Văn bản cũng là phương tiện để các cơ quan có thể tổ chức, điều hành và nắm được tình hình và kết quả thực hiện các quyết định quản lý của mình.

d. Chức năng văn hóa

Văn hóa ở đây là nói đến sản phẩm sáng tạo của con người trong cuộc đấu tranh nhằm vươn tới một trình độ sống cao hơn, văn minh hơn. Văn hóa biểu hiện quá trình tự phát triển của con người và luôn luôn gắn liền với quá trình tự phát triển của con người và luôn luôn gắn liền với quá trình lao động nhằm nhận thức và cải tạo hợp lý thế giới khách quan.

Xem xét văn bản dưới quan điểm văn hóa cho thấy chúng cũng là sản phẩm sáng tạo của con người được hình thành trong quá trình lao động và cải tạo thế giới. Văn bản góp phần quan trọng ghi lại và truyền bá cho mọi tầng lớp cho các thế hệ mai sau những truyền thống văn hóa quý báu của đất nước. Thông qua văn bản người ta có thể thấy được các hoạt động văn hóa xã hội truyền thống và bản sắc văn hóa của mỗi dân tộc, mỗi quốc gia qua các giai đoạn lịch sử. Qua văn bản người ta cũng có thể nhận biết trình độ văn hóa, trình độ quản lý, trình độ giao tiếp của các cơ quan, của người soạn thảo ra văn bản.

e. Chức năng xã hội

Văn bản nói chung đều được hình thành do các nhu cầu của xã hội vì vậy nội dung của văn bản bao giờ cũng phản ánh các mặt khác nhau của đời sống xã hội. Các văn bản có khả năng góp phần thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển các quan hệ xã hội khác nhau. Văn bản ban hành một cách chuẩn xác sẽ có vai trò tích cực trong việc xây dựng và gìn giữ các định chế xã hội phù hợp với nhu cầu của sự tiến bộ chung. Văn bản cũng có thể phá vỡ các quan hệ xã hội cũ đã hình thành hoặc tạo nên những quan hệ mới.

Ngoài những chức năng tên văn bản còn có một số chức năng khác như chức năng giao tiếp, chức năng dữ liệu... Các chức năng của văn bản cho chúng ta thấy những khả năng sử dụng chúng trong thực tiễn, đồng thời người soạn thảo cũng cần nắm vững những chức năng này để vận dụng đúng, tránh những sai sót làm giảm chất lượng của văn bản.

5.1.2 Phân loại các văn bản

5.1.2.1 Những căn cứ để phân loại văn bản

Trong quá trình soạn thảo và xử lý văn bản, việc phân biệt các loại văn bản có ý nghĩa rất quan trọng. Các loại văn bản khác nhau thì hình thức trình bày, nội dung chuyển tải và giá trị pháp lý của nó cũng khác nhau.

Để phân loại văn bản người ta dựa vào các đặc trưng như sau:

- Đặc trưng về tính pháp lý của văn bản
- Đặc trưng về nguồn gốc phát sinh của văn bản
- Căn cứ vào mục đích ban hành văn bản
- * Phân loại theo tính pháp lý
 - Văn bản pháp quy
 - Văn bản hành chính

* Phân loại văn bản theo nguồn gốc phát sinh

- Văn bản công

- Văn bản tư

* Phân loại văn bản theo mục đích ban hành văn bản

Viết một văn bản bao giờ cũng phải thực hiện một mục đích nhất định. Vì thế, bất cứ văn bản nào cũng có mục đích của nó. Đây là một đặc điểm quan trọng của văn bản. Căn cứ vào đặc điểm này chúng ta chia văn bản ra các loại mục đích khác nhau. Mỗi loại như vậy có cách soạn thảo riêng.

- Văn bản dùng để ban hành các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước. Đây là các loại văn bản quan trọng, có tính pháp lý cao bắt buộc mọi người có liên quan phải thi hành.

- Văn bản dùng để báo cáo, giải trình công việc lên cơ quan cấp trên trực tiếp.

- Văn bản dùng để trao đổi công việc giữa các cơ quan Nhà nước với nhau, giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức chính trị-xã hội và công dân Việt Nam. Đó là những công văn trao đổi công điện, thông báo.

- Văn bản thống kê dùng để kiểm kê tài sản, quyết toán kinh phí...

- Văn bản hợp đồng dùng để giao kết giữa hai hoặc nhiều cơ quan, tổ chức hoặc công dân để thực hiện hoạt động giao dịch. Đó là các loại hợp đồng dân sự, hợp đồng kinh tế...

- Văn bản quản lý: là các tài liệu, giấy tờ dùng để ghi lại và truyền đạt các quyết định quản lý hoặc các thông tin cần thiết hình thành trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức phản ánh kết quả hoạt động quản lý của các cơ quan đó.

Trong tài liệu này văn bản được chia thành hai loại sau:

- Văn bản pháp luật

Là hình thức thể hiện của những quyết định do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo một hình thức và trình tự do pháp luật quy định thể hiện ý chí của nhà nước buộc các đối tượng có liên quan phải thi hành và được đảm bảo thực hiện bằng các biện pháp cưỡng chế nhà nước. Căn cứ vào nội dung, phạm vi tác động và tính chất pháp lý văn bản pháp luật được chia thành hai loại:

+ Văn bản quy phạm pháp luật: là những văn bản do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo hình thức và trình tự do pháp luật quy định, có chứa đựng các quy tắc xử sự mang tính bắt buộc chung, hoặc sửa đổi, đình chỉ việc thi hành, bãi bỏ, áp dụng, thay đổi phạm vi hiệu lực của các quy tắc đó nhằm điều chỉnh một loại quan hệ xã hội nhất định được áp dụng nhiều lần trong thực tiễn đời sống hoặc hiệu lực của nó không chấm dứt khi nó được thực hiện.

+ Văn bản áp dụng quy phạm pháp luật (văn bản cá biệt) là những văn bản do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật để giải quyết các vụ việc cụ thể, trực tiếp làm phát sinh, thay đổi hay chấm dứt những quan hệ pháp luật nhất định.

- Văn bản hành chính thông thường

Là hình thức được dùng phổ biến trong các cơ quan, các tổ chức để truyền đạt, trao đổi các thông tin quản lý; hướng dẫn thực hiện những tác nghiệp cụ thể về chuyên môn; báo cáo

phản ánh tình hình; giao dịch trao đổi công việc ghi chép và theo dõi những vấn đề cần quản lý trong nội bộ cơ quan... văn bản hành chính thường mang tính sự vụ có hệ quả pháp lý trực tiếp (không làm thay đổi hệ thống quy phạm pháp luật hoặc thay đổi các quan hệ pháp luật cụ thể) nhưng lại không thể thiếu được trong hoạt động quản lý của các cơ quan.

5.1.2.2 Văn bản phát luật

a. Văn bản của các cơ quan quyền lực nhà nước

- Văn bản của Quốc hội

- Hiến pháp: là đạo luật gốc do Quốc hội ban hành, là cơ sở pháp lý của việc ban hành mọi văn bản quy phạm pháp luật. Hiến pháp nhằm điều chỉnh những quan hệ xã hội cơ bản nhất của một quốc gia và những nguyên tắc quy định sự tồn tại của một quốc gia.

- Luật: điều chỉnh các quan hệ xã hội cơ bản, quan trọng và tương đối ổn định nhằm cụ thể hóa một số quy định của hiến pháp. Luật quy định các vấn đề cơ bản quan trọng trong các lĩnh vực về đối nội, đối ngoại nhiệm vụ kinh tế xã hội, quốc phòng an ninh của đất nước, những nguyên tắc chủ yếu về tổ chức và hoạt động của bộ máy nhà nước, về quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân...

- Nghị quyết: được ban hành để quyết định các kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, quyết định chính sách tài chính, ngân sách quốc gia, quyết định các chính sách cơ bản về đối ngoại, an ninh và quốc phòng phê chuẩn điều ước quốc tế...

- Văn bản của Ủy ban thường vụ quốc hội

- Pháp lệnh: là văn bản đặt ra các quy phạm nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội quan trọng cơ bản nhưng chưa ổn định hoặc các quan hệ xã hội chưa được luật điều chỉnh. Sau một thời gian thực hiện trình Quốc hội xem xét quyết định ban hành thành luật.

- Nghị quyết: được ban hành để giải thích Hiến pháp, luật, pháp lệnh; giám sát việc thi hành hiến pháp, văn bản quy phạm pháp luật của Quốc hội và Ủy ban thường vụ quốc hội; giám sát hoạt động của Chính phủ và Tòa án nhân dân tối cao, giám sát và hướng dẫn hoạt động của Hội đồng nhân dân và quyết định những vấn đề thuộc thẩm quyền của Ủy ban thường vụ quốc hội.

- Văn bản của Chủ tịch nước

- Lệnh: dùng để công bố Hiến pháp, pháp luật, pháp lệnh để tổng động viên hoặc động viên cục bộ, để ban bố tình trạng khẩn cấp trong cả nước hoặc từng địa phương.

- Quyết định: dùng để giải quyết những công việc cụ thể thuộc thẩm quyền của mình như : bổ nhiệm, miễn nhiệm, cách chức Phó thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng và các thành viên khác của Chính phủ: Phó Chánh án tòa án nhân dân tối cao, Phó Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, phong hàm phong cấp sỹ quan cấp cao trong các lực lượng vũ trang nhân dân,...

- Văn bản của Hội đồng nhân dân các cấp

- Nghị quyết của Hội đồng nhân dân: nhằm đưa ra chủ trương, biện pháp thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan nhà nước cấp trên ở địa phương theo sự hướng dẫn của Chính phủ; trong một số trường hợp Hội đồng nhân dân được quyết định những vấn đề cấp bách của địa phương khi văn bản cấp trên chưa quy định như; quy định về những hành vi vi phạm hành chính và các cơ quan nhà nước; giải quyết những công việc cụ thể thuộc

thẩm quyền của Hội đồng nhân dân như hủy bỏ những quyết định sai trái của Hội đồng nhân dân cấp dưới, phê chuẩn kế hoạch hoạt động của UBND cấp mình.

b. Văn bản của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước

- Văn bản của Chính phủ

- Nghị quyết: nhằm đề ra các chủ trương chính sách lớn như xây dựng và kiện toàn bộ máy hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở; bảo đảm thực hiện Hiến pháp và pháp luật trong các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân và công dân; thực hiện chính sách xã hội dân tộc tôn giáo, củng cố và tăng cường quốc phòng an ninh; phê duyệt các điều ước quốc tế thuộc thẩm quyền của Chính phủ.

- Nghị định: quy định chi tiết thi hành luật, nghị quyết của Quốc hội, pháp lệnh nghị quyết của Ủy ban thường vụ quốc hội; lệnh, quyết định của Chủ tịch nước; quy định nhiệm vụ quyền hạn, tổ chức bộ máy cả các Bộ, cơ quan ngang Bộ và các cơ quan thuộc Chính phủ

- Văn bản của Thủ tướng chính phủ

- Quyết định: được ban hành để quyết định các chủ trương, biện pháp lãnh đạo điều hành hoạt động của Chính phủ và hệ thống hành chính của nhà nước từ trung ương đến cơ sở. Quy định chế độ làm việc của các thành viên Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh - thành phố trực thuộc TƯ và các vấn đề khác thuộc thẩm quyền của Thủ tướng chính phủ.

- Chỉ thị quy định các biện pháp chỉ đạo, phối hợp hoạt động của các thành viên chính phủ, đôn đốc và kiểm tra hoạt động của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND các cấp trong việc thực hiện các chủ trương chính sách pháp luật của nhà nước, các quyết định của Chính phủ.

- Văn bản của Bộ trưởng, Thủ trưởng các cơ quan ngang Bộ và Thủ trưởng các cơ quan thuộc Chính phủ

- Quyết định: quy định về tổ chức và hoạt động của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; quy định các tiêu chuẩn, quy trình, quy phạm và các định mức kinh tế kỹ thuật của ngành, lĩnh vực do mình phụ trách và những vấn đề thuộc Chính phủ giao.

- Chỉ thị: quy định các biện pháp để chỉ đạo, đôn đốc, phối hợp và kiểm tra hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc ngành, lĩnh vực mình phụ trách trong việc thực hiện văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan nhà nước cấp trên và của cơ quan mình.

- Thông tư: được ban hành để hướng dẫn thực hiện những quy định được luật, nghị quyết của Quốc hội; pháp lệnh nghị quyết của ủy ban thường vụ quốc hội; lệnh, quyết định của Chủ tịch nước; nghị quyết, nghị định của Chính phủ; quyết định; chỉ thị của thủ tướng chính phủ giao thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực do mình phụ trách.

- Văn bản của Ủy ban nhân dân các cấp

- Quyết định của UBND : dùng để quy định những chủ trương, biện pháp cụ thể thực hiện văn bản của các cơ quan nhà nước cấp trên và nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp mình; giải quyết những công việc cụ thể thuộc thẩm quyền của UBND như : tổ chức thực hiện và kiểm tra đối với các cơ quan, công dân trong việc chấp hành pháp luật; bổ nhiệm, miễn nhiệm cán bộ viên chức giữ các chức vụ thuộc thẩm quyền của UBND.

- Chỉ thị của UBND: dùng để truyền đạt và chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách của cấp trên, nghị quyết của Hội đồng nhân dân và quyết định của UBND cấp mình.

- Chủ tịch UBND có quyền ra các loại văn bản: Quyết định, Chỉ thị

5.1.2.2 Văn bản hành chính thông thường

a. Công văn

Công văn hành chính được ban hành để giải quyết công việc giữa các cơ quan nhà nước với nhau, giữa cơ quan nhà nước với tổ chức xã hội và công dân; trình với cấp trên một dự thảo văn bản, đề án hoặc đề nghị một vấn đề cấp trên giải quyết; giải quyết các quyết định của cấp trên.

b. Công điện

Công điện là hình thức đặc biệt của công văn dùng để truyền đạt mệnh lệnh hoặc thông tin trong trường hợp khẩn cấp

c. Kế hoạch

Là văn bản trình bày một sự kiện, một kế hoạch thực hiện một nhiệm vụ công tác của cơ quan, đơn vị trong một thời gian nhất định.

d. Tờ trình

Là văn bản đề xuất với cấp trên về một vấn đề mới xin cấp trên phê duyệt một phương án công tác, một chính sách, một chế độ hoặc một đề nghị thay đổi, bổ sung, bãi bỏ một văn bản không còn phù hợp. Tờ trình phải có tính thuyết phục cao.

e. Thông báo

Là văn bản để thông tin, công bố với một đối tượng về một vấn đề nào đó.

f. Thông cáo

Là văn bản dùng để công bố với nhân dân, với các đối tượng quản lý của nhà nước những quyết định, những sự kiện quan trọng trong các lĩnh vực đối nội, đối ngoại.

g. Báo cáo

Là văn bản dùng để tường thuật, kể lại, thông tin lại về một sự việc, một vấn đề hoặc một người. báo cáo có các loại như báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất, báo cáo sơ kết, tổng kết...

h. Biên bản

Là văn bản dùng để ghi chép tại chỗ các thông tin về một sự việc đang xảy ra.

i. Hợp đồng

Là văn bản sự thỏa thuận, giao ước giữa hai hay nhiều bên quy định các quyền, nghĩa vụ của các bên tham gia thường được viết thành văn bản. Có nhiều loại hợp đồng như hợp đồng kinh tế, hợp đồng dân sự, hợp đồng lao động...

Hợp đồng là một loại văn bản có ý nghĩa pháp lý cao như văn bản pháp luật nhưng chỉ có hiệu lực giữa hai bên đã cam kết với nhau.

k. Đề án công tác

Là văn bản dùng để trình bày những kế hoạch, dự kiến nhằm thực hiện một nhiệm vụ được giao trong một thời gian nhất định.

l. Diễn văn

Là một loại văn bản được dùng trong các trường hợp như khai mạc, bế mạc một hội nghị (1 cuộc họp), diễn thuyết trước một cuộc mít tinh, khánh thành một công trình xây dựng.

m. Các loại đơn từ

Là một loại thư riêng mà người viết thường dùng để trình bày ý kiến của mình gửi đến các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội để đề nghị, xem xét và giải quyết một công việc hoặc một yêu cầu nào đó.

p. Quy chế

Là văn bản áp dụng pháp luật do cơ quan có thẩm quyền ban hành gồm những điều quy định thành chế độ để các chủ thể thực hiện trong những hoạt động nhất định nào đó.

Ngoài các văn bản kể trên trong hoạt động quản lý hành chính các cơ quan còn sử dụng một số loại văn bản khác như giấy giới thiệu, giấy đi đường, sổ sách các loại...

5.2 THỂ THỨC VĂN BẢN

Khi soạn thảo văn bản có tính cách pháp lý, chúng ta cần phải sử dụng hình thức cho phù hợp. Hình thức của văn bản được đảm bảo thì giá trị pháp lý của nội dung cũng được đảm bảo. Ngoài ra, chúng ta cần lưu ý đến tính chất của văn bản, và dĩ nhiên phải chú trọng đến nội dung của văn bản.

5.2.1 Khái niệm

Thể thức trình bày một văn bản được tuân theo Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

Người soạn thảo phải đảm bảo cho văn bản được ban hành đúng thể thức của nó. Thể thức đầy đủ của một văn bản bao gồm: quốc hiệu; địa điểm, ngày, tháng, năm ban hành văn bản; tên cơ quan, đơn vị ban hành; số và ký hiệu; tên loại và trích yếu nội dung; nội dung; chữ ký của người có thẩm quyền; con dấu của cơ quan ban hành; nơi nhận văn bản...

5.2.2 Khổ giấy, kiểu trình bày, định lề và đánh số trang văn bản

5.2.2.1 Khổ giấy

- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày trên khổ giấy A4 (210mm . 297mm).

- Các loại văn bản như: Giấy giới thiệu, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu gửi, phiếu chuyển có thể được trình bày trên khổ giấy A5 (148mm . 210mm) hoặc trên giấy mẫu in sẵn.

5.2.2.2 Kiểu trình bày

- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày theo chiều dài của trang giấy khổ A4.

- Trường hợp nội dung của văn bản có các bảng, biểu nhưng không được làm thành các phụ lục riêng thì văn bản có thể được trình bày theo chiều rộng của trang giấy.

5.2.2.3 Định lề trang văn bản (đối với khổ giấy A4)

- Trang mặt trước:

+ Lề trên (top): cách mép trên từ 20 – 25 mm.

+ Lề dưới (bottom): cách mép dưới từ 20 – 25 mm.

+ Lề trái (insize): cách mép trái từ 30 – 35 mm.

- + Lề phải (outside): cách mép phải từ 15 – 20 mm.
- Trang mặt sau:
- + Lề trên (top): cách mép trên từ 20 – 25 mm.
- + Lề dưới (bottom): cách mép dưới từ 20 – 25 mm.
- + Lề trái (inside): cách mép trái từ 15 – 20 mm.
- + Lề phải (outside): cách mép phải từ 30 – 35 mm.

5.2.2.4 Đánh số trang văn bản

- Nếu văn bản có một trang thì không cần đánh số.
- Nếu văn bản có từ hai trang trở lên, phải đánh số trang văn bản. Cách trình bày được quy định như sau:

+ Kiểu số: sử dụng số Ả rập (1, 2, 3, ...).

+ Vị trí đánh số trang: ngay chính giữa lề trên của văn bản (phần header), hoặc tại góc phải, ở cuối trang giấy (phần footer) bằng với cỡ chữ trình bày nội dung, kiểu chữ đứng.

5.2.3 Các yếu tố thể thức văn bản

5.2.1.1 Quốc hiệu

Tiêu ngữ là tên nước và chế độ chính trị của nhà nước. Phần này được qui định trình bày bằng chữ in, trang đầu tiên, bên tay phải, phía dưới có gạch ngang.

Ví dụ:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

5.2.1.2 Tên cơ quan ban hành văn bản

Tên cơ quan cho biết văn bản do cơ quan nào trong hệ thống tổ chức bộ máy nhà nước ban hành, và mối quan hệ giữa cơ quan nhận và cơ quan gửi văn bản.

Tên cơ quan ban hành văn bản được trình bày ở góc trên bên trái của văn bản. Đối với văn bản của một đơn vị trực thuộc một cơ quan, thì phải đề tên cơ quan chủ quản ở trên và cơ quan trực thuộc ở dưới.

Ví dụ:

TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

BƯU ĐIỆN TỈNH BÌNH THUẬN

Đối với các Bộ, Ủy ban nhân dân các cấp hoặc cơ quan nhà nước không theo chế độ chủ quản thì chỉ cần ghi trực tiếp tên cơ quan ban hành văn bản.

Ví dụ: **ỦY BAN NHÂN DÂN**

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

5.2.1.3 Số và ký hiệu của văn bản

- Số và ký hiệu của văn bản được ghi ở phía dưới tên cơ quan ra văn bản.
- Số văn bản được viết bằng chữ số Ả rập và được bắt đầu từ ngày đầu năm cho đến ngày cuối cùng của năm đó, các số dưới 10 phải viết thêm số 0 ở đằng trước.
- Ký hiệu văn bản được viết sau nhóm số và ngăn cách bởi một dấu gạch chéo (/).

- Ký hiệu là chữ viết tắt của loại văn bản và tên đơn vị chủ quản của văn bản đó.
- Giữa hai nhóm ký hiệu này được phân cách bằng dấu gạch ngang (-).
- Mục đích của nhóm số và ký hiệu là để vào sổ theo dõi quản lý và tìm kiếm dễ dàng khi cần.

Ví dụ: - Số 62/2005/NĐ-CP (Nghị định của Chính phủ)

- Số 18/QĐ-HVCS (Quyết định của Học viện cơ sở)

- Số 900/VPCP-HC (công văn hành chính của Văn phòng Chính phủ)

5.2.1.4 Trích yếu

Trích yếu nội dung là phần ghi tóm tắt tổng quát, chính xác nội dung văn bản, giúp cho việc xác định nhanh chóng nội dung chủ yếu của văn bản, thuận tiện vào sổ và theo dõi giải quyết công việc, tra tìm khi cần thiết.

Trích yếu văn bản phải gọn và rõ, thể hiện được một cách tổng quát nội dung của văn bản.

Trích yếu của một văn thư hành chính được ghi ở dưới số và ký hiệu (theo điều lệ về công tác công văn giấy tờ và công tác lưu trữ ban hành). Người ta cũng có thể ghi ở giữa công văn ngay dưới tên loại văn bản.

Trích yếu thường bắt đầu bằng cụm từ “Về việc”, cuối trích yếu không đặt dấu chấm.

Ví dụ: - V/v phát động phong trào thi đua phụ nữ hai giỏi trong toàn Học viện.

- Về việc nâng bậc lương cho cán bộ công nhân viên.

- Về chỉ đạo thực hiện một hội nghị nghiên cứu khoa học.

5.2.1.5 Địa điểm và ngày tháng năm ban hành văn bản

Địa điểm và ngày tháng ban hành văn bản giúp cho cơ quan nhận văn bản biết, nhằm liên hệ giao dịch công tác thuận lợi.

- Địa điểm là nơi đặt trụ sở của cơ quan, tổ chức ban hành.

- Ngày tháng là ngày được thông qua (đối với văn bản của tập thể); hoặc thời điểm ký ban hành, do người ký điền vào.

Lưu ý: Nếu ngày nhỏ hơn 10 và tháng nhỏ hơn 3 thì phải có số “0” phía trước.

- Sau địa danh phải có dấu phẩy rồi mới đến ngày tháng năm.

-Địa danh và ngày tháng năm được trình bày bằng chữ in nghiêng, được ghi ở đầu công văn ngay dưới tiêu ngữ.

Ví dụ: Thành phố Hồ chí Minh, ngày 10 tháng 03 năm 2006.

5.2.1.6 Nơi nhận văn bản

Nơi nhận văn bản là nơi văn bản được gửi tới. Với những văn bản thường, nơi gửi được ghi ngay dưới dòng địa điểm và ngày tháng, bắt đầu bằng chữ “Kính gửi”. Nếu văn bản đồng thời liên hệ đến nhiều cơ quan khác thì ghi chữ “Đồng kính gửi” dưới chữ “Kính gửi” và lần lượt ghi tên các cơ quan từ trên xuống dưới, mỗi cơ quan một hàng có gạch đầu dòng.

Đối với loại văn bản có tên gọi như: quyết định, chỉ thị thì nơi nhận được ghi ở góc trái phía dưới trang cuối cùng (ngang hàng phần chữ ký) và lần lượt ghi tên cơ quan nhận và trách nhiệm liên hệ với văn thư. Một số công văn thường cũng áp dụng lối này.

Ví dụ:

Nơi nhận:

- Cơ quan X (để thay báo cáo)
- Cơ quan Y (để biết)
- Cơ quan Z (để thi hành)
- Cơ quan T (để phối hợp)
- Lưu...

5.2.1.7 Tên gọi pháp lý của văn bản

Tên gọi pháp lý của văn bản được trình bày ở giữa, bên dưới địa danh và ngày tháng, thường được ghi chữ in hoa đậm như: quyết định, chỉ thị, biên bản, thông tư...

Tên gọi pháp lý rất quan trọng, vì nó nói lên tính chất pháp lý của văn bản, quyết định cách bố cục, cơ cấu và cách viết văn bản.

5.2.1.8 Nội dung của văn bản

Nội dung của văn bản là phần quan trọng nhất ghi những vấn đề mà văn bản đề cập đến. Nội dung cần viết rõ ràng, dễ hiểu, chính xác và tùy theo loại văn bản mà trình bày cho thích hợp.

5.2.1.9 Chữ ký

Chữ ký bao gồm hình thức đề ký, chức vụ, chữ ký và họ tên đầy đủ của người có thẩm quyền. Chữ ký bảo đảm hiệu lực pháp lý của văn bản. Văn bản phải do người có thẩm quyền ký thì mới có giá trị. Chỉ ký sau khi văn bản hoàn chỉnh, không nên ký khống tức là ký trước khi văn bản hoàn chỉnh.

Thí dụ như ký mẫu in sẵn giấy đi đường mà chưa điền đủ chi tiết vào.

- T/M (thay mặt): Áp dụng cho các cơ quan làm việc theo chế độ tập thể.

Ví dụ: **T/M ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN THỦ ĐỨC**
 CHỦ TỊCH

- K/T (ký thay): Áp dụng cho các cấp phó khi được cấp trưởng ủy quyền giải quyết một hoặc một số công việc của cơ quan, đơn vị.

Ví dụ: **K/T GIÁM ĐỐC**
 PHÓ GIÁM ĐỐC

T/M ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN
 K/T CHỦ TỊCH
 PHÓ CHỦ TỊCH

- Q (quyền): Áp dụng cho trường hợp một cấp phó được cơ quan có thẩm quyền giao cho thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của thủ trưởng cơ quan khi thủ trưởng phải vắng mặt trong thời gian dài hoặc cấp phó đó chưa được bổ nhiệm chính thức khi khuyết thủ trưởng.

Ví dụ: **Q.GIÁM ĐỐC**

T/M ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
Q.CHỦ TỊCH

- TUQ (thừa ủy quyền): Áp dụng trong trường hợp đặc biệt, thủ trưởng cơ quan ủy quyền cho cán bộ phụ trách dưới một cấp ký những văn bản theo pháp luật, lẽ ra thủ trưởng cơ quan phải ký.

Ví dụ: **TUQ.GIÁM ĐỐC**
TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH

- T/L (thừa lệnh): Áp dụng trường hợp ngoài những văn bản theo pháp luật thủ trưởng phải ký, thì cán bộ phụ trách dưới thủ trưởng cơ quan một cấp có thể được ủy nhiệm ký thừa lệnh.

Ví dụ: **T/L GIÁM ĐỐC**
TRƯỞNG PHÒNG HÀNH CHÍNH

Về mặt giá trị pháp lý, khi một văn bản được ban hành thì dù ký dưới chức danh thủ trưởng cơ quan hay cấp dưới ký hoặc ký thừa lệnh đều có giá trị như nhau.

Phải ký đúng thẩm quyền, ký một lần ở bản duy nhất. Không ký trên giấy nền để in thành nhiều bản. Không dùng bút chì, mực đỏ hay mực để phai nhạt để ký.

Khoảng cách từ yếu tố chức vụ người ký đến họ và tên đầy đủ là 30mm. Thẩm quyền ký luôn luôn là một khối thống nhất, không được trình bày tách rời ở hai trang khác nhau.

Đối với văn bản có từ hai thẩm quyền ký trở lên như văn bản liên tịch, hợp đồng, biên bản... thẩm quyền ký được dàn đều sang hai bên. Thẩm quyền ký của cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo, hoặc của thẩm quyền cao nhất được trình bày trên cùng bên phải. Đồng thời cần phải nhắc lại cơ quan, tổ chức ban hành.

Ví dụ: **T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**
TỔNG CÔNG TY MAY
VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC
(ký tên, đóng dấu)
Phạm Thị M

T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG CÔNG TY THAN
VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC
(ký tên, đóng dấu)
Nguyễn Văn A

5.2.1.10 Con dấu

Đóng dấu để đảm bảo tính chân thật và hợp pháp lý của văn bản.

Con dấu hợp pháp là dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được đóng ngay ngắn, rõ ràng trùm lên 1/3 chữ ký, lệch về bên trái.

Dấu được đóng bằng màu đỏ tươi, màu quốc kỳ.

Dấu phải đúng tên cơ quan ban hành văn bản.

Dấu chỉ đóng khi đã có chữ ký. Tuyệt đối không đóng dấu trước khi có chữ ký.

5.2.1.11 Dấu chỉ mức độ mật và mức độ khẩn

Trong trường hợp cần thiết, văn bản có thể có dấu hiệu chỉ độ mật (“Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật”) và mức độ khẩn (“Khẩn”, “Thượng khẩn”, “Hỏa tốc”, “Hỏa tốc hẹn giờ”). Việc đóng dấu này do người ký văn bản qui định. Văn thư đóng dấu này bằng mực đỏ vào khoảng trống dưới số và ký hiệu theo đúng quy định của pháp luật.

5.2.1.12 Các yếu tố khác

Ngoài các yếu tố như đã nêu trên còn có các phần khác như:

- Tên viết tắt của người đánh máy và số lượng văn bản phát hành: Yếu tố này được trình bày tại lề góc phải trang nhất giữa khoảng tiêu ngữ và địa danh, ngày tháng.

- Các yếu tố chỉ dẫn phạm vi phổ biến như: Dự thảo và tài liệu hội nghị như: “thu hồi”, “xem tại chỗ”, “xem xong xin trả lại”, “không phổ biến”, “lưu hành nội bộ”... Các yếu tố này được đặt tại lề trên trang nhất.

TT	Thành phần, thể thức	Font chữ	Cỡ chữ	Kiểu chữ	Ví dụ trình bày thực tế
1	Tiêu đề	Vntime H Vntime	13	Đậm	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM. Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
2	Tên cơ quan ban hành văn bản	Vntime H	13	Đậm	ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH DƯƠNG
3	Số và ký hiệu văn bản	Vntime	13	Đứng	Số: 18/2005QĐ-UB
4	Địa danh, ngày, tháng, năm ban hành văn bản	Vntime	13	Nghiêng	<i>Bình Dương, ngày 10 tháng 3 năm 2006.</i>
5	Tên loại văn bản	Vntime H	14	Đậm	QUYẾT ĐỊNH CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN Về việc xử phạt hành chính

a		Vntime	14	Đậm	đối với...
b	- Trích yếu nội dung văn bản - Trích yếu nội dung công văn	Vntime	13	Đúng	Về việc giải quyết chế độ công tác phí...
6	Kính gửi	Vntime	14	Đúng	Kính gửi: - Sở Tài chính-Vật giá - Sở Kế hoạch-Đầu tư
7	Phần nội dung văn bản	Vntime	14	Đúng	
8	Chữ ký, thể thức				
a	-Thể thức ký	Vntime H	13	Đậm	TM.ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
b		Vntime	13	Đậm	CHỦ TỊCH
c	-Chức vụ người ký -Họ tên người ký		14	Đậm	Nguyễn văn A
9	Nơi nhận văn bản	Vntime	12	Nghiêng	<i>Nơi nhận:</i>
a					
b	- Nơi nhận - Địa chỉ nơi nhận cụ thể	Vntime	11	Đúng	- Thường trực tỉnh ủy - Chủ tịch, Phó Chủ tịch - Văn phòng (lưu)

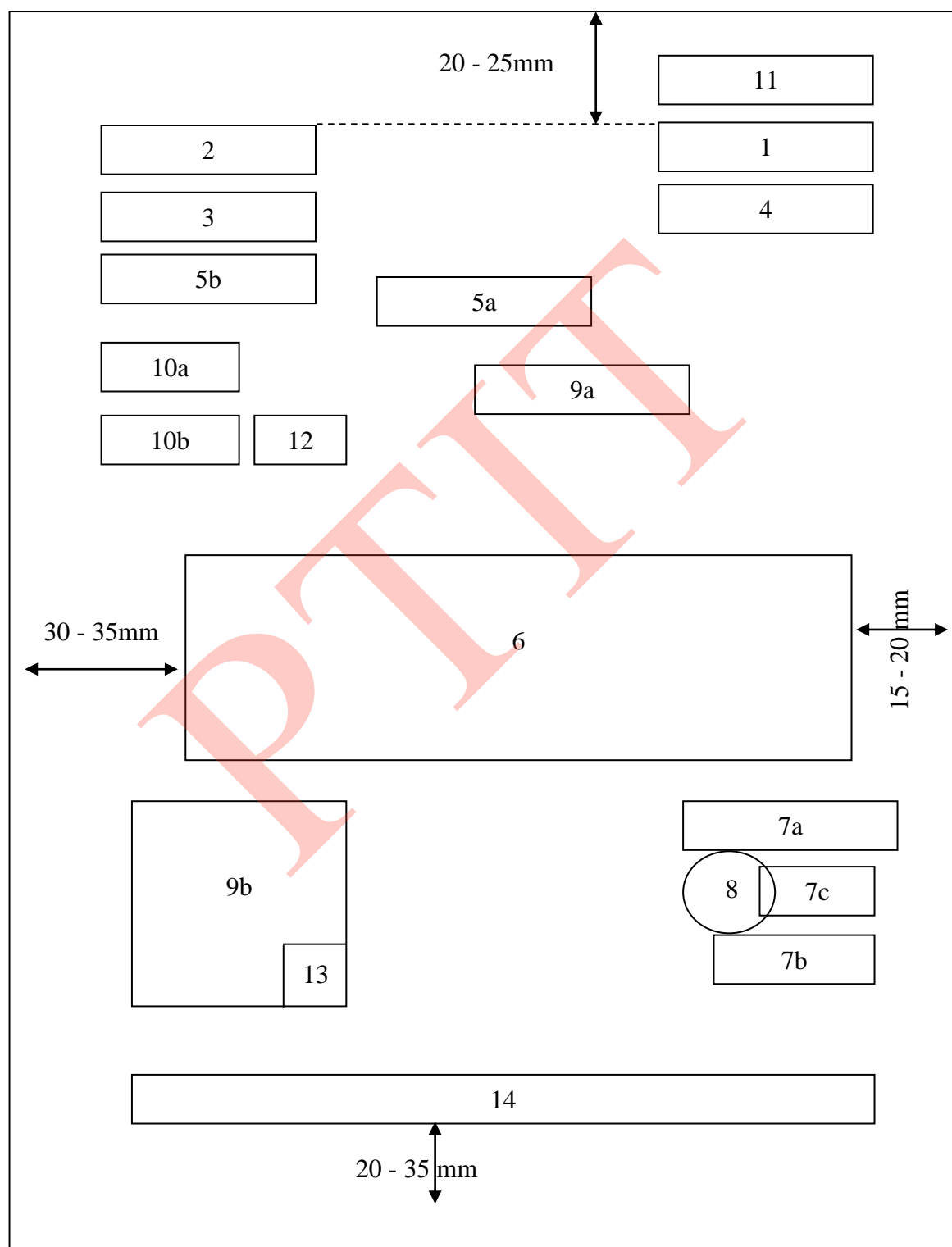
Bảng 5.1: Phong chữ, cỡ chữ của chương trình dùng để trình bày văn bản

5.2.4 Sơ đồ bố trí mẫu trình bày các thành phần thể thức văn bản

SƠ ĐỒ BỐ TRÍ CÁC THÀNH PHẦN THỂ THỨC VĂN BẢN

(Trên một trang giấy không A4: 210x297mm)

(Kèm theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06 tháng 5 năm 2005 của Bộ nội vụ và Văn phòng Chính phủ)



Sơ đồ 5.1: Sơ đồ bố trí các thành phần thể thức văn bản

5.2.5 Nội dung và kỹ thuật trình bày các thành phần thể thức văn bản

5.2.5.1 Nội dung của văn bản

a. Tính chất chung

Văn bản là một thể thống nhất bảo đảm tính trọn vẹn về nội dung. Văn bản dù dài hay ngắn cũng phải thể hiện đầy đủ, trọn vẹn về một sự vật, sự việc.

Mỗi câu trong văn bản phải mang một ý rõ ràng, song ý nghĩa của các câu phải liên kết với nhau để thể hiện nên nội dung của văn bản. Vì vậy, khi soạn thảo bất cứ loại văn bản nào, người soạn thảo cần phải nắm vững nội dung của vấn đề cần văn bản hóa. Nội dung văn bản được chuẩn bị ban hành phải thiết thực, đáp ứng được yêu cầu và phù hợp với pháp luật hiện hành. Các thông tin được sử dụng để đưa vào văn bản phải được kiểm tra xử lý để đảm bảo độ chính xác cao.

Đối với các văn bản quản lý, tránh tình trạng lặp lại những thông tin từ các văn bản hiện hành đã ban hành trước đó hoặc viết chung chung, thông tin không chính xác.

Đối với các văn bản giao dịch kinh doanh, các đơn kiện và một số văn bản khác liên quan trực tiếp đến quyền lợi cần cụ thể, chặt chẽ nhưng vẫn đảm bảo tính mềm dẻo, ngoại giao.

Thông thường, nội dung một văn bản gồm những phần như sau:

- **Phần đặt vấn đề:** Phần đặt vấn đề là phần mở đầu, nêu lý do phát sinh văn bản, xác định phạm vi vấn đề.

- **Phần trình bày sự việc:** Phần trình bày sự việc là nêu lên những sự kiện, phân tích, đánh giá, tìm nguyên nhân sự việc...

- **Phần giải quyết vấn đề:** Phần giải quyết vấn đề là kết hợp chặt chẽ với phần trên, đã đặt vấn đề ra thì phải giải quyết hoặc đề ra phương hướng giải quyết.

- **Phần kết thúc:** Phần kết thúc nhắc lại điểm quan trọng của nội dung, động viên, khuyến khích hoặc phân công thực hiện...

b. Tính chất riêng

Nếu soạn thảo một công văn hành chính thông thường, thì không cần thiết có đầy đủ các phần nêu trên. Nếu là văn bản loại pháp quy, thường có cơ cấu trình bày như sau:

- **Phần mở đầu:** Phần mở đầu là phần đặt vấn đề, nêu lý do cần phải ban hành văn bản, nêu căn cứ pháp lý hoặc ban hành theo ý kiến đề nghị của ai? Cơ quan nào? Phần mở đầu cũng xác định mục đích, phạm vi của văn bản.

- **Phần quy định:** Phần quy định là nội dung của văn bản, nêu những quy định cụ thể nhằm giải quyết vấn đề nêu ra ở phần mở đầu.

Phần này có thể dài hay ngắn tùy theo tính chất và nội dung của từng loại văn bản và phải thể hiện chính xác, rõ ràng theo lối hành văn của nhà nước.

- **Phần biện pháp thi hành:** Phần biện pháp thi hành là nhằm đề ra những biện pháp tổ chức thực hiện hay phân công, xác định trách nhiệm cho các bộ phận cá nhân có nhiệm vụ thực hiện văn bản.

- **Phần kết thúc:** Phần kết thúc tốt nhất là kết thúc theo công thức kết thúc thông thường.

c. Diễn đạt nội dung

Văn trong văn bản là văn viết. Hiệu quả truyền đạt thông tin chủ yếu phụ thuộc vào việc lựa chọn các thuật ngữ và phương pháp hành văn của người soạn thảo. Trong thực tế cho thấy, việc lựa chọn thuật ngữ và văn phong không thích hợp cho từng loại văn bản đã làm hạn chế việc truyền đạt thông tin, tiếp nhận thông tin qua văn bản một cách thiếu chính xác dẫn đến không đạt được mục đích của việc ban hành văn bản.

Tùy theo thể loại, phạm vi và đối tượng tác động của văn bản mà người soạn thảo sử dụng ngôn ngữ và cách hành văn cho phù hợp để đạt được mục đích của mình.

- Về từ ngữ:

- Dùng những từ thông dụng phổ biến, tránh dùng thổ ngữ, tiếng địa phương, tiếng lóng.
- Dùng những từ có sẵn trong ngôn ngữ dân tộc, chỉ mượn tiếng nước ngoài khi không có tiếng tương đương.
- Chỉ dùng từ chuyên môn trong văn bản dành cho người chuyên môn.
- Không tùy tiện đặt ra từ mới, nếu có, phải xác định nghĩa của nó cho rõ ràng.
- Các từ có nội dung pháp lý phải dùng nhất quán từ đầu đến cuối.
- Nếu dùng từ phổ thông nhưng định cho nó một nghĩa quy ước thì phải xác định rõ ràng nghĩa quy ước đó.
- Không dùng chữ thừa, vô ích, tránh dùng chữ vãn vãn, dấu chấm lửng vì cần phải dứt khoát.
- Viết chính xác tên các cơ quan, địa phương không tùy tiện thay đổi hoặc viết tắt.
- Viết đúng chính tả.
- Chú ý cách xưng hô: Công ty chúng tôi... (cho ngôi thứ nhất). Quý cơ quan, quý công ty... (cho ngôi thứ hai).

- Về thể văn:

- Viết đơn giản, nghiêm túc, dứt khoát.
- Câu văn ngắn gọn, ít mệnh đề.
- Viết chân phương, không tả cảnh, biện luận sáo rỗng.
- Tránh câu văn đảo ngược không cần thiết.
- Hành văn theo kiểu dân tộc, đại chúng, tránh cách diễn đạt kiểu của người nước ngoài, cầu kỳ, khó hiểu...

5.2.5.2 Tính chất của văn bản

Ngoài hình thức nêu trên, chúng ta còn phải lưu ý những điểm về tính chất của văn bản như sau:

- **Mức độ khẩn:** Bảo đảm tính chất thời gian mà công việc cần phải giải quyết, có ba mức độ: khẩn, thượng khẩn, hỏa tốc.

- **Mức độ mật:** Bảo đảm tính chất bí mật của văn bản, có ba mức độ: mật, tối mật, tuyệt mật.

Mức độ khẩn và mật do người ký công văn quyết định.

- **Bản thảo:** Có những bản thảo cần phải lưu giữ, nhất là những bản thảo liên quan đến những vấn đề cần bàn bạc, góp ý hoặc có bút phê, tức là có sửa chữa nội dung của văn bản. Đôi khi cần phải giữ bản thảo vì giá trị lịch sử, khoa học. Ngoài ra, các bản thảo khác không cần phải giữ khi đã có bản chính.

- **Bản chính:** Bản chính còn gọi là nguyên bản (viết tay hay đánh máy), bản đầu tiên chính thức có chữ ký và con dấu.

- **Bản sao:** Bản sao là bản sao chép lại bản chính (bằng cách viết tay, đánh máy, hay photocopy lại đúng nội dung và hình thức của bản chính). Bản sao chỉ có giá trị khi có chữ ký và con dấu của cơ quan có thẩm quyền chứng nhận. Bản sao có ba loại sau đây:

- *Sao y bản chính:* Sao y bản chính là bản sao y toàn bộ bản chính mà người có thẩm quyền đã ký vào một bản, do người dưới một cấp ký vào nhiều bản. Bản sao y bản chính do chính cơ quan đã ban hành văn bản sao ra.

- *Sao lục:* Sao lục là bản sao một văn bản có thể bản chính hay bản sao y bản chính của một cơ quan khác làm ra.

- *Trích sao:* Trích sao là bản sao lại một phần nội dung cần thiết của một văn bản.

- *Phụ lục hoặc phụ bản:* Phụ lục là văn bản kèm theo để thuyết minh văn bản chính. Nếu có phụ lục hay phụ bản thì phải ghi rõ số lượng bản kèm theo, cũng như phải đánh số thứ tự trên từng loại phụ bản.

5.3 NGUYÊN TẮC SOẠN THẢO VĂN BẢN

5.3.1 Nguyên tắc soạn thảo văn bản

5.3.1.1 Nội dung văn bản phải hợp hiến, hợp pháp

Văn bản quy phạm pháp luật được ban hành phải có nội dung phù hợp với Hiến pháp và Luật pháp hiện hành. Văn bản của cơ quan nhà nước cấp dưới ban hành phải phù hợp và không trái với quy định trong văn bản của các cơ quan nhà nước cấp trên.

Các văn bản quy phạm pháp luật trái với Hiến pháp, trái với các văn bản luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền bãi bỏ, đình chỉ việc thi hành.

5.3.1.2 Văn bản phải được soạn thảo đúng thể thức

Văn bản phải đảm bảo đúng thể thức nhà nước quy định, nếu văn bản không đúng thể thức, văn bản sẽ không có giá trị pháp lý.

Cũng phải lưu ý đến thể thức trình bày của từng loại văn bản nhất định vì mỗi loại văn bản cụ thể có hình thức mẫu quy định.

5.3.1.3 Văn bản phải được soạn thảo đúng thẩm quyền quy định

Đối với văn bản quy phạm pháp luật, thẩm quyền soạn thảo và ban hành của các cơ quan quản lý nhà nước đã được phân định rõ nhằm tránh việc chồng chéo hay bỏ sót lĩnh vực cần quản lý và chức năng của từng cơ quan (luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1997)

Đối với văn bản hành chính thông thường, các cơ quan, doanh nghiệp đều có thể ban hành để phục vụ cho công việc quản lý, điều hành, giao dịch,... Cần lưu ý là một văn bản vượt quá thẩm quyền hoặc không đúng chức năng của cơ quan đã được pháp luật quy định.

5.3.1.4 Văn bản phải đảm bảo tính khả thi

Nếu là văn bản pháp luật thì phải phù hợp với một nội dung và vấn đề mà lĩnh vực văn bản đó điều chỉnh. Một văn bản chỉ đề cập đến những vấn đề có liên quan với nhau, còn những vấn đề khác phải được soạn thảo và trình bày ở một văn bản khác.

5.3.1.5 Văn bản phải được trình bày bằng phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ

Đây là phong cách ngôn ngữ dùng trong lĩnh vực luật pháp và quản lý nhà nước. Khi soạn thảo văn bản hành chính nói chung cần đảm bảo các yêu cầu của phong cách này mới tạo ra các văn bản hành chính hoàn chỉnh.

Văn phong là phong cách diễn đạt được sử dụng để trình bày ý tưởng của người viết trong những hoàn cảnh cụ thể.

Khi soạn thảo văn bản phải đặc biệt chú ý đến văn phong trình bày văn bản. Câu văn phải biết đúng ngữ pháp tiếng Việt. Câu văn trong văn bản viết rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu. Trong văn bản không được viết theo lối văn tả cảnh đông dài dùng hình ảnh ẩn dụ, nói tăng nói giảm, nói bóng, nói gió làm người đọc hiểu sai nội dung văn bản.

5.3.3 Nội dung của văn bản

Nội dung văn bản là phần quan trọng nhất trong văn bản. Đặc biệt đối với các văn bản quản lý Nhà nước thì nội dung văn bản càng quan trọng. Vì văn bản quản lý nhà nước thể chế hóa các đường lối chủ trương của Đảng, Pháp luật của Nhà nước, là phương tiện của quản lý Nhà Nước. Khi soạn thảo văn bản phải đặc biệt chú ý về nội dung văn bản.

5.3.3.1 Nội dung của văn bản phải có tính mục đích

Yêu cầu này đòi hỏi các cơ quan trước khi quyết định ra văn bản phải cân nhắc xem vấn đề mà văn bản đưa ra nhằm tới mục đích gì, có thiết thực với yêu cầu của đời sống xã hội không? Có phù hợp với tình hình thực tế hay không? nếu tính mục đích của nội dung văn bản không cao sẽ làm hạn chế đến hiệu lực và giá trị của văn bản trong thực tế.

5.3.3.2 Nội dung của văn bản phải mang tính khoa học và có khả năng thực thi

Tính khoa học của văn bản được hiểu là khi trình bày nội dung văn bản, các cơ quan phải dựa trên những cơ sở pháp lý, cơ sở thực tiễn một cách có căn cứ; các số liệu, tư liệu có độ chính xác cao; các lập luận, lý giải đều có căn cứ chặt chẽ, logic và hợp lý. Tính khoa học còn thể hiện ở chỗ những vấn đề đặt ra trong nội dung văn bản phải phản ánh được những tiến bộ khoa học mới của đất nước và thời đại, tránh sự lạc hậu, lỗi thời.

Mặt khác những vấn đề mà nội dung văn bản đưa phải đảm bảo có khả năng thực thi trong thực tế. Tính khả thi của văn bản còn thể hiện ở chỗ trong nội dung không chỉ nêu ra vấn đề mà còn phải chỉ ra những biện pháp thực hiện và phương hướng giải quyết vấn đề.

5.3.3.3 Nội dung văn bản phải phù hợp với đường lối chung và không trái với văn bản pháp luật của cấp trên

Đây là yêu cầu thể hiện và đảm bảo tính chính trị, tính hợp hiến và hợp pháp của văn bản. Nội dung phải phản ánh đúng và phù hợp với đường lối, chính sách của Đảng và nhà nước về những vấn đề hoặc lĩnh vực và văn bản đề cập tới. Có như vậy mới đảm bảo sự thống nhất trong hoạt động quản lý của nhà nước, tránh sự chông chéo mâu thuẫn trong cách giải quyết các vấn đề. Văn bản cấp dưới phải phù hợp với nguyên tắc của các văn bản pháp luật như Hiến pháp, luật, pháp lệnh và các văn bản pháp luật của cấp trên.

5.3.3.4 Yêu cầu về văn phong

Văn phong là phong cách diễn đạt được sử dụng để trình bày ý tưởng của người viết trong những hoàn cảnh cụ thể.

Khi soạn thảo văn bản phải đặc biệt chú ý đến văn phong trình bày văn bản. Câu văn phải biết đúng ngữ pháp tiếng Việt. Câu văn trong văn bản viết rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu. Trong văn bản không được viết theo lối văn tả cảnh dông dài dùng hình ảnh ẩn dụ, nói tăng nói giảm, nói bóng, nói gió làm người đọc hiểu sai nội dung văn bản.

Văn phong trong văn bản có những đặc điểm sau:

- Tính chính xác cao: Một câu văn phản ánh một ý chính thể được mọi người đọc hiểu như nhau.

- Lời văn phải mang tính khách quan: Các văn bản hình thành trong hoạt động của cơ quan nhà nước, các tổ chức chính trị-xã hội không phải là tiếng nói riêng của một cá nhân nào bởi vậy lời văn phải khách quan vô tư, không mang ý đồ cá nhân vào văn bản. Trong văn bản khi xưng hô phải cố tránh dùng ngôi thứ nhất hoặc ngôi thứ hai, hoặc hạn chế tối đa việc sử dụng những từ ngữ diễn tả tình cảm.

Ví dụ: “Chúng tôi tha thiết và thành thực trông đợi quý vị cho biết ý kiến về vấn đề nói trên”.

- Văn phong trong văn bản phải lễ độ, lịch sự: Sự lễ độ, lịch sự trong văn bản thể hiện ở chỗ không dùng lời lẽ sợ hãi, khúm núm đối với cấp trên, hoặc không dùng lời lẽ hách dịch, dọa nạt đối với cấp dưới nhất là đối với nhân dân.

Có nhiều loại văn phong khác nhau như:

- Văn phong nghệ thuật: có đặc điểm là dùng lối diễn đạt giàu cảm xúc, giàu hình tượng (thể hiện tình cảm cá nhân hoặc một nhóm người hoặc dùng một từ nhưng được hiểu nhiều nghĩa), người làm thơ văn phải biết sử dụng từ đa nghĩa. Văn phong nghệ thuật cho phép giản lược một số bộ phận về ngữ pháp và không cần có căn cứ chính xác, sử dụng nhiều dấu thanh điệu. Văn phong nghệ thuật được dùng để trình bày các tác phẩm văn học nghệ thuật.

- Văn phong khoa học: được dùng để trình bày các công trình nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực khoa học xã hội hoặc khoa học tự nhiên như báo cáo khoa học... chú ý lập luận đưa ra phải có căn cứ khoa học, tính logic.

- Văn phong kỹ thuật: dùng trình bày các công trình mang tính hướng dẫn kỹ thuật như hướng dẫn chế tạo máy.

- Văn phong hành chính công vụ: Được sử dụng khi soạn thảo các văn bản quản lý hành chính và sử dụng phổ biến trong các cơ quan hành chính nhà nước. Văn phong hành chính có đặc điểm giống các loại văn phong khác nhưng cũng có những đặc điểm riêng như: phải đảm bảo tính chuẩn mực và nghiêm túc, chuẩn mực về ngữ pháp, viết hoa và dùng từ. Diễn đạt ngắn gọn, lập luận chặt chẽ.

Trong văn phòng hành chính phải đi thẳng vào vấn đề không nên diễn đạt theo kiểu vòng vo, phải biết dùng từ khái quát mang tính tổng hợp nhưng phải thận trọng trong việc dùng từ và nghĩa. Nên dùng từ đơn nghĩa nếu dùng từ đa nghĩa phải giải thích nghĩa của từ. Chú ý việc dùng thuật ngữ đặc biệt là các thuật ngữ khoa học, cần dùng những thuật ngữ

mang tính phổ biến hoặc những thuật ngữ được đa số giới nghiên cứu thừa nhận. Nếu dùng thuật ngữ chưa mang tính thống nhất phải giải thích để hiểu nó theo nghĩa nào. Trong văn phong hành chính các diễn đạt phải phù hợp với đối tượng mà văn bản tác động tới như cấp trên, cấp dưới, ngang cấp, quan hệ với các cơ quan có liên quan.

Các yêu cầu cụ thể về văn phong:

- Không dùng ngôn ngữ nói mà dùng ngôn ngữ viết. Ngôn ngữ viết đòi hỏi câu văn phải đầy đủ các thành phần, đúng ngữ pháp không dùng lối diễn đạt có tính ẩn dụ. Ngôn ngữ viết đảm bảo cho văn bản tính nghiêm túc, dứt khoát (nhất là trong các văn bản pháp luật)

- Văn phong phải phù hợp với từng loại văn bản: tùy theo mục đích và tính chất của từng văn bản, người soạn thảo phải sử dụng một lối diễn đạt, cách hành văn cho phù hợp với nội dung, với quan hệ giao tiếp.

- Văn phong hành chính phải ngắn gọn, chính xác, lập luận phải chặt chẽ và có sức thuyết phục.

- Chú trọng trong việc sử dụng từ ngữ và thuật ngữ

- Kết hợp kỹ thuật trình bày và việc sử dụng hệ thống dấu câu: cách trình bày các ý trong văn bản phải đảm bảo tính logic, ý trước là cơ sở cho ý sau, ý sau là nhằm minh họa phát triển ý trước nhưng đồng thời lại là tiền đề cơ sở cho ý tiếp theo.

5.3.3.5. Yêu cầu đối với người soạn thảo văn bản

Người có trách nhiệm hoặc người được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản là người có vai trò quan trọng góp phần quyết định đến chất lượng và hiệu quả của văn bản. Vì thế muốn soạn thảo văn bản tốt người soạn thảo phải đáp ứng những yêu cầu cơ bản sau.

- Có trình độ văn hóa, có kiến thức vững vàng về các vấn đề như tổ chức và hoạt động của bộ máy nhà nước, chức năng nhiệm vụ quyền hạn của cơ quan đơn vị mình, có kiến thức pháp lý cần thiết, nắm vững hệ thống luật lệ chính sách của nhà nước về lĩnh vực công tác, về ngành mà mình phục vụ có trình độ chuyên môn tốt.

- Người soạn thảo văn bản phải là người có kinh nghiệm thực tiễn, có điều kiện và khả năng thu thập các nguồn thông tin, các số liệu cần thiết phục vụ cho việc soạn thảo văn bản.

- Có kiến thức xã hội rộng, có khả năng và trình độ sử dụng ngôn ngữ có khả năng giao tiếp tốt, có tư duy chặt chẽ và năng lực bút pháp cần thiết.

- Có lập trường, quan điểm chính trị đúng đắn, có đạo đức trong sáng và trung thực để nắm bắt đúng vấn đề và thể hiện nội dung văn bản một cách khách quan, ngoài ra người soạn thảo cần có tinh thần cầu thị biết lắng nghe các ý kiến đóng góp, biết chọn lựa và dám sửa chữa sai lầm khi cần thiết.

5.3.3.6 Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản và ban hành văn bản

Văn bản được các cơ quan nhà nước sử dụng như là một phương tiện quản lý chủ yếu. Vì thế chất lượng của văn bản ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả quản lý. Nếu việc soạn thảo không tuân thủ và đảm bảo các yêu cầu chung sẽ gây ra những hậu quả sau đây:

Thứ nhất: Văn bản được coi là không hợp pháp và bị vô hiệu hóa một phần hoặc toàn bộ.

Đây là trường hợp văn bản được soạn thảo vi phạm các yêu cầu như không có các yếu tố pháp lý về thể thức; ban hành không đúng thẩm quyền của cơ quan; trình tự ban hành

không đúng theo quy định của pháp luật; nội dung trái với đường lối chính sách chung; trái với các văn bản pháp luật của cấp trên.

Để giải quyết hậu quả này Hiến pháp và các văn bản pháp luật của nhà nước đã có quy định về quyền giám sát của các cơ quan có thẩm quyền và ra quyết định đình chỉ, sửa đổi hoặc hủy bỏ các văn bản đó.

Ví dụ : Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh có thể bị Thủ tướng Chính phủ ra quyết định đình chỉ và Ủy ban thường vụ Quốc hội có quyền ra quyết định hủy bỏ nếu trái pháp luật (Điều 114 – Hiến pháp 1992)

Trong trường hợp nếu văn bản trái pháp luật chưa kịp hủy bỏ, đã được ban hành và thi hành thì các cơ quan cấp trên có thẩm quyền sẽ phải ra quyết định khôi phục lại tình trạng cũ do việc thực hiện văn bản trái pháp luật gây ra

Nếu những văn bản trái luật gây hậu quả nghiêm trọng trong thực tế thì người có trách nhiệm ban hành và người có trách nhiệm thi hành đều bị truy cứu trách nhiệm, tùy theo mức độ vi phạm (có thể bị kỷ luật, phải bồi thường thiệt hại hoặc nặng hơn có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự...)

Thứ hai : Văn bản khó thực hiện, kém hiệu quả hoặc không thể thực hiện được.

Đây là trường hợp văn bản được soạn thảo vi phạm vào các yêu cầu về văn phong hành chính và thiếu tính khoa học, cụ thể về mặt nội dung. Văn bản do không có tính mục đích hoặc vấn đề đưa ra chưa phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội nên dẫn đến hậu quả không được hoặc không thể thi hành trong thực tế nếu có thi hành thì cũng không thể đạt hiệu quả cao. Văn phong trong văn bản nếu không được diễn đạt một cách mạch lạc dễ hiểu sẽ gây ra hậu quả người thực hiện văn bản khó nắm bắt được vấn đề, thậm chí hiểu không chính xác, hiểu sai làm cho quá trình thực hiện văn bản bị chậm trễ, khó khăn, có khi dẫn đến sai lầm.

Hậu quả này buộc các cơ quan nhà nước phải có các biện pháp để sửa chữa, giải thích và hướng dẫn thêm gây ra tệ quan liêu giấy tờ. Trường hợp nếu có hậu quả nghiêm trọng do việc hiểu và làm sai văn bản các cơ quan có chức năng phải tập trung công sức và thời gian để giải quyết gây rất nhiều tổn kém. Để giải quyết tình trạng này, các cơ quan cấp trên phải thường xuyên theo dõi, phát hiện sai trái; cấp dưới cần nghiên cứu kỹ văn bản trước khi thực hiện để phản ánh kịp thời những sai sót với cấp trên.

Thứ ba: Văn bản nếu vi phạm vào một số yêu cầu chung sẽ làm giảm uy tín của cơ quan ban hành gây phản ứng của cấp dưới, gây khó khăn cho việc quản lý, tra tìm văn bản khi cần thiết.

Đây là trường hợp văn bản không tuân thủ các yêu cầu khác về thể thức như không có số, ký hiệu văn bản, không có địa danh và ngày tháng ban hành. Việc thiếu những yếu tố này làm cho việc đăng ký, chuyển giao văn bản và khi cần tra tìm lại sẽ rất khó khăn. Cách dùng từ ngữ, hành văn không phù hợp làm cho văn bản thiếu tính văn hóa không đáp ứng được với nhu cầu giao tiếp điều đó làm ảnh hưởng đến uy tín của người soạn thảo và cơ quan ban hành chúng.

5.3.4 Quy trình soạn thảo văn bản

5.3.4.1 Quy trình soạn thảo văn bản pháp quy

a. Những yêu cầu của văn bản pháp quy

Để văn bản quản lý nói chung và văn bản pháp quy nói riêng phát huy đầy đủ các chứng năng của nó thì khi soạn thảo cần phải bảo đảm các yêu cầu sau đây:

- Văn bản pháp quy phải bảo đảm tính mục đích. Trước khi ban hành một văn bản nào, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải xác định được văn bản này nhằm giải quyết vấn đề gì? Mức độ thực hiện đến đâu? Tính mục đích cụ thể hiện ở chỗ nội dung của văn bản phải phù hợp với đường lối của Đảng, đáp ứng nhiệm vụ chính trị của đất nước, của từng địa phương trong từng giai đoạn Cách mạng. Đồng thời văn bản pháp quy phải phản ánh đúng đắn đầy đủ lợi ích và nguyện vọng của nhân dân lao động được nhân dân đồng tình ủng hộ và thực hiện.

- Văn bản pháp quy phải bảo đảm tính khoa học - đây là yêu cầu tổng quát cả về nội dung và hình thức .

+ Về nội dung :

Văn bản pháp quy phải có đủ lượng thông tin quy phạm và thông tin thực tế cần thiết. Các sự kiện và số liệu phải chính xác và có giá trị hiện thời, không được sử dụng thông tin đã cũ. Nội dung văn bản đề cập phải phù hợp với sự vận động các quy luật khách quan và xu thế của thời đại. Các mệnh lệnh, các vấn đề phải rõ ràng không để cho người đọc hiểu theo nhiều cách khác nhau.

+ Về hình thức:

Phải căn cứ vào hình thức văn bản để lựa chọn cách trình bày cho thích hợp, bảo đảm bố cục logic khoa học từ đặt vấn đề, giải quyết vấn đề và kết thúc vấn đề. Chỉ được sử dụng ngôn ngữ đơn nghĩa, ngắn gọn nhưng phản ánh đầy đủ ý chí và mệnh lệnh của Nhà nước, tránh dùng từ đa nghĩa dẫn đến người đọc có thể hiểu khác nhau hiểu sai mục đích nội dung của văn bản; từ ngữ phải bảo đảm sự trang trọng và tính đại chúng, phổ thông để tạo điều kiện cho mọi đối tượng có thể hiểu và thực hiện đồng bộ, tránh dùng từ địa phương, tiền lóng, từ thô tục...việc sử dụng các dấu như dấu hỏi(?), dấu chấm than (!), dấu chấm lửng (...) hoặc dấu “v.v...” cũng phải chính xác và đúng tâm trạng các văn bản.

- Văn bản pháp quy phải đảm bảo tính quy phạm

Quy phạm pháp luật là những quy tắc xử sự mang tính bắt buộc chung do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành, được đảm bảo thực hiện bằng các biện pháp cưỡng chế khi cần thiết. Nhưng những ý chí đó của nhà nước chỉ có áp dụng cho các chủ thể trong những điều kiện hoàn cảnh nhất định. Do đó mỗi một nội dung, mệnh lệnh cụ thể phải được nêu thành những quy phạm tức là phải nêu rõ:

+ Những điều kiện, hoàn cảnh và chủ thể mà Nhà nước cần tác động.

+ Trong hoàn cảnh đó, Nhà nước muốn chủ thể phải xử sự như thế nào (quy định).

+ Nếu không thực hiện đúng và đầy đủ mệnh lệnh của nhà nước thì nhà nước sẽ xử lý như thế nào (chế tài).

- Văn bản pháp quy phải có tính đại chúng:

Đối tượng thì hành văn bản pháp quy là quảng đại quần chúng với những trình độ học vấn khác nhau, do đó văn bản phải có nội dung thiết thực, rõ ràng dễ hiểu, dễ nhớ, phù hợp với trình độ dân trí, bảo đảm đến mức tối đa tính phổ cập. Ngôn ngữ phải bảo đảm sự trong sáng và tính đại chúng: sử dụng những từ ngữ phổ thông quen thuộc trong đời sống hàng ngày để mọi người đều có thể hiểu và thực hiện đúng: cần hạn chế việc dùng từ ngữ nước ngoài theo phương châm: “giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt”. Song

một số trường hợp cụ thể khi chưa có từ thay thế thì có thể dùng từ nước ngoài hoặc từ gốc Hán - Việt để tăng phần trang trọng và uy lực của các văn bản nhà nước.

- Văn bản phải có tính khả thi

Văn bản quy phạm pháp luật khi ban hành phải có khả năng thực hiện trên thực tế. Muốn vậy nội dung văn bản phải phản ánh và phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội, đưa ra những yêu cầu về trách nhiệm thi hành hợp lý phù hợp với trình độ năng lực khả năng vật chất của chủ thể thi hành. Người soạn thảo văn bản phải nắm vững điều kiện, khả năng mọi mặt của đối tượng thực hiện, đây là vấn đề cốt lõi để xác lập trách nhiệm của họ trong các văn bản, có như vậy nội dung của văn bản mới có khả năng thành hiện thực. Nhưng ngược lại các quy định đặt ra trong văn bản lại quá lạc hậu thì sẽ làm mất đi tính chủ động sáng tạo trong hoạt động quản lý của Nhà nước, gây rối loạn trong quản lý, kìm hãm sự phát triển của xã hội.

b. Quy trình soạn thảo văn bản pháp quy

Các văn pháp quy khi soạn thảo phải trải qua các bước chặt chẽ theo luật định theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của cơ quan ban hành. Tùy theo từng loại hình văn bản, thẩm quyền của cơ quan ban hành, kế hoạch xây dựng văn bản, quy trình soạn thảo văn bản sẽ được triển khai với các giai đoạn và nội dung cụ thể, song đều tuân theo trình tự chung.

Bước 1: Công tác chuẩn bị

Căn cứ vào chương trình, kế hoạch soạn thảo văn bản, ban soạn thảo tiến hành các công tác chuẩn bị gồm những công việc chủ yếu sau:

+ Định hình khái quát nội dung văn bản: xác định những nội dung chủ yếu của vấn đề định viết làm cơ sở cho việc thu thập tài liệu, thông tin cần thiết để viết văn bản.

+ Nghiên cứu các chủ trương chính sách của Đảng ở các cấp định hướng cho chuẩn xác.

+ Tổng kết đánh giá các văn bản cũ, văn bản có liên quan, nhất là tìm ra các nhược điểm của văn bản cũ để khắc phục.

+ Chọn lựa phương án hợp lý nhất: xác định mục đích, yêu cầu, giới hạn giải quyết, từ đó người viết mới có cơ sở để cân nhắc cách viết, giới hạn khuôn khổ văn bản, chọn cách trình bày hợp lý.

+ Đối với những vấn đề có liên quan đến quyền lợi của quần chúng cơ sở, đến thẩm quyền và trách nhiệm của các ban ngành khác, cần tổ chức lấy ý kiến các ban ngành, lấy ý kiến quần chúng để văn bản phản ánh được sâu sát lợi ích và nguyện vọng của họ.

+ Xác định đối tượng tác động của văn bản tức là: xem xét văn bản đó của cơ quan nào, tầng lớp nào, ai phải thực hiện?... Từ chỗ xác định rõ đối tượng tác động của văn bản để: chọn thể thức (loại hình) văn bản cho phù hợp, lựa chọn cách trình bày cho phù hợp, dùng ngôn ngữ, cách viết, đưa sự kiện, số liệu, lập luận để có sức thuyết phục, chọn thời điểm ban hành cho hiệu quả nhất.

Bước 2: Soạn đề cương và viết bản thảo văn bản

Căn cứ vào phạm vi điều chỉnh, thể thức của văn bản, thẩm quyền ra văn bản, phương thức quản lý theo chế độ tập thể hay chế độ một thủ trưởng để xây dựng dàn bài, soạn đề cương cho phù hợp.

+ Xây dựng dàn bài của văn bản:

Cách trình bày phải phù hợp với tên văn bản, có thể trình bày theo chương, mục dưới dạng văn xuôi, hoặc trình bày dưới dạng điều khoản.

+ Soạn đề cương văn bản:

Ghi tóm tắt toàn bộ những ý tưởng, mệnh lệnh định viết nhằm phục vụ chủ đề văn bản rồi sắp xếp vào các phần, các mục, điều đã được xây dựng trong dàn bài. Soạn thảo đề cương càng kỹ, càng chi tiết là tiết kiệm được thời gian viết thành bản thảo giúp cho người viết giữ được chủ động, sắp xếp được ý trước ý sau, giữa các phần có sự cân đối vừa đầy đủ vừa rõ ràng.

Đề cương soạn xong có thể tranh thủ ý kiến góp ý của những người có kinh nghiệm soạn thảo văn bản hoặc trình bày người phụ trách duyệt trước:

+ Viết thành bản thảo văn bản: Viết bản thảo chính là làm cho những ý chính trong đề cương được thể hiện trong các đoạn văn, câu văn và có những mối liên kết logic với nhau chặt chẽ. Sau khi viết bản thảo cần kiểm tra kỹ lại xem trọng tâm của văn bản đã được thể hiện chưa? Phương pháp lập luận chặt chẽ chưa? Từ ngữ? Văn phong lối ngữ pháp?...

Bước 3: Tổ chức lấy ý kiến tham gia xây dựng dự thảo văn bản

Trong quá trình xây dựng văn bản pháp quy, căn cứ vào tính chất, nội dung của văn bản mà cơ quan ban hành văn bản tạo điều kiện để các cơ quan nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang và công dân tham gia góp ý kiến xây dựng văn bản.

Bước 4: Thẩm định dự thảo

Những văn bản pháp quy cần phải có thẩm định của cơ quan thẩm định theo luật định thì sau khi lấy ý kiến tham gia góp ý dự thảo văn bản, cơ quan soạn thảo cần hoàn chỉnh dự thảo, chuẩn bị hồ sơ thẩm định để gửi cho cơ quan thẩm định. Cơ quan thẩm định tiến hành thẩm định theo luật định và gửi biên bản thẩm định cho cơ quan chủ trì soạn thảo văn bản. Nhận được biên bản thẩm định của cơ quan chủ trì soạn thảo chỉnh lý dự thảo và chuẩn bị hồ sơ trình ký.

Bước 5: Xét duyệt và ký văn bản.

Dự thảo văn bản sau khi đã chỉnh lý sẽ trình lên cấp trên (tập thể hay cá nhân) để xem xét, thông qua và ký ban hành theo thẩm quyền, thủ tục. Trong trường hợp văn bản không được thông qua thì cơ quan soạn thảo văn bản phải chỉnh lý và trình lại.

Bước 6: Ban hành và tổ chức thực hiện

Văn bản pháp quy được ban hành trước thời hạn có hiệu lực của văn bản một khoảng thời gian phù hợp để có thể tuyên truyền phổ biến, hướng dẫn cho các chủ thể cách thực hiện. Việc công bố gửi văn bản quy phạm pháp luật được thực hiện theo Điều 10 luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật: “văn bản quy phạm pháp luật phải được đăng công báo hoặc yết thị, đưa tin trên các phương tiện thông tin đại chúng... văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước ở Trung ương phải được đăng công báo trong thời hạn chậm nhất là mười lăm ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành. Văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, ủy ban nhân dân phải được yết thị tại trụ sở cơ quan ban hành và những địa điểm khác do hội đồng nhân dân, ủy ban nhân dân. Ủy ban nhân dân phải được yết thị tại trụ sở cơ quan ban hành và những địa điểm khác do Hội đồng nhân dân, ủy ban nhân dân quyết định.

Các cơ quan có chức năng ban hành và tổ chức thực hiện cần triển khai tổ chức thực hiện văn bản bằng nhiều hình thức thích hợp như: gửi văn bản đến cơ quan có trách nhiệm thực hiện, viết bài giải thích, hướng dẫn động viên, khuyến khích kết hợp với nêu ý nghĩa và tầm quan trọng của việc ban hành văn bản.

Bản gốc của văn bản pháp quy phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Soạn thảo văn bản pháp quy là một việc làm quan trọng trong những khâu công tác hành chính của các cơ quan nhà nước. Văn bản có chất lượng cao hay thấp đều ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu lực và hiệu quả công tác của cơ quan. Các cơ quan phải coi công tác soạn thảo văn bản là một công tác khoa học. Người soạn thảo văn bản phải có trình độ văn hóa, khả năng lý luận, có kinh nghiệm thực tiễn về công tác quản lý, có các nguồn thông tin đầy đủ về chủ trương, chính sách của cấp trên về tình hình lĩnh vực quản lý, có đạo đức trong sáng, trung thực để nắm bắt phản ánh đúng ý đồ của người lãnh đạo để soạn thảo văn bản tổ chức hướng dẫn, giải thích văn bản đúng với nội dung biểu quyết của tập thể hoặc mệnh lệnh của thủ trưởng.

5.3.4.2. Quy trình soạn thảo văn bản hành chính

Văn bản hành chính là các văn bản quản lý mang tính chất thông tin điều hành nhằm thực thi các văn bản quy phạm pháp luật hoặc để giải quyết các công việc cụ thể, phản ánh tình hình giao dịch trao đổi công tác, ghi chép công việc của cơ quan nhà nước. Khi soạn thảo văn bản quản lý hành chính về cơ bản cũng phải đảm bảo các yêu cầu như đối với văn bản pháp quy song các văn bản này không có tính chất pháp lý. Quá trình soạn thảo các văn bản quản lý hành chính gồm các bước sau đây:

Bước 1: Xác định mục đích, tính chất của vấn đề cần văn bản hóa thông thường xuất phát từ ý tưởng chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan, từ các vấn đề thể hiện trong chương trình công tác của cơ quan

Tiến hành thu thập, phân tích, lựa chọn các thông tin cần thiết có liên quan đến nội dung của vấn đề cần ra văn bản, đặc biệt là các thông tin quan trọng như: thông tin pháp luật, thông tin thực tiễn, yêu cầu về thời gian của cấp có thẩm quyền.

Bước 2: Bộ phận hoặc cá nhân được giao nhiệm vụ soạn thảo tiến hành viết dự thảo văn bản phù hợp

Với nội dung, hình thức, thể thức văn bản theo quy định của nhà nước. Để văn bản bảo đảm chất lượng cần có sự phối hợp tham gia ý kiến của các bộ phận chuyên môn về các vấn đề có liên quan và sự chỉ đạo chặt chẽ của cấp duyệt ký văn bản để nắm được ý đồ chỉ đạo, tránh trường hợp phải sửa chữa nhiều lần, gây mất thời gian, tốn kém.

Bước 3: Lãnh đạo phụ trách trực tiếp (Trưởng hoặc phó) các phòng ban, hoặc văn phòng

Duyệt văn bản trước khi trình lên lãnh đạo cơ quan (Thủ trưởng hoặc phó thủ trưởng phụ trách chuyên môn) ký

Trong giai đoạn này người lãnh đạo trực tiếp những người được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản phải duyệt, kiểm tra nội dung, hình thức, thể thức của văn bản trước khi trình thủ trưởng cơ quan ký ban hành. Các ý kiến yêu cầu sửa chữa dự thảo văn bản sẽ được ghi ngoài lề hoặc trực tiếp sửa vào nội dung văn bản, sau đó văn bản được gửi trả lại cho bộ phận soạn thảo để chỉnh lý lại.

Bước 4: Hoàn chỉnh dự thảo lần cuối, đánh máy (hoặc in) soát lại văn bản, trình ký

Nhận được dự thảo văn bản có ý kiến yêu cầu sửa chữa của người phụ trách trực tiếp, người (bộ phận) soạn thảo văn bản phải hoàn chỉnh văn bản lần cuối, đánh máy (hoặc in) bản chính, soát lại văn bản để tránh mọi sai sót và trình thủ trưởng ký ban hành văn bản. Trong giai đoạn này, thủ trưởng sau khi xem xong yêu cầu phải chỉnh lý sửa chữa thì người (bộ phận) soạn thảo phải nhận văn bản về để tiến hành chỉnh lý theo yêu cầu chỉ đạo của thủ trưởng. Sau khi sửa xong, làm thủ tục trình ký lại.

Bước 5: Đánh máy (hoặc in) nhân văn bản theo số lượng “nơi nhận” và làm các thủ tục văn thư phát hành và lưu giữ văn bản (cho số, ghi ký hiệu, đóng dấu, gửi văn bản, bảo quản văn bản lưu) theo đúng quy định hiện hành.

5.4 SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG THƯỜNG

Văn bản hành chính chiếm một khối lượng rất lớn trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Nó là phương tiện không thể thiếu được trong các hoạt động tác nghiệp cụ thể. Văn bản hành chính bao gồm rất nhiều loại, phần này sẽ đề cập đến kỹ thuật soạn thảo một số loại văn bản hành chính chủ yếu.

5.4.1 Soạn thảo quyết định

5.4.1.1 Khái niệm văn bản quyết định

Quyết định là một loại văn bản tương đối thông dụng được các cơ quan, tổ chức, đơn vị dùng để thực hiện thẩm quyền của mình trong việc qui định các vấn đề chế độ, chính sách, tổ chức bộ máy, nhân sự và giải quyết các công việc khác dưới hình thức văn bản áp dụng quy phạm pháp luật.

Quyết định chứa đựng quy phạm pháp luật là quyết định ban hành qui định về chủ trương, chế độ, thể lệ, nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức bộ máy, hoặc ban hành văn bản phụ có chứa quy phạm pháp luật.

Quyết định được sử dụng với tư cách văn bản áp dụng quy phạm pháp luật để giải quyết những công việc về tổ chức thực hiện, kiểm tra, thanh tra đối với các cơ quan, tổ chức trong việc chấp hành pháp luật; bổ nhiệm, miễn nhiệm đối với những cán bộ giữ chức vụ thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

5.4.1.2 Cơ cấu của văn bản quyết định

Cơ cấu của quyết định gồm hai phần:

- Phần 1: Căn cứ ban hành quyết định:

Căn cứ thường bao gồm căn cứ pháp lý và cơ sở thực tiễn để ban hành quyết định. Căn cứ pháp lý thường là những văn bản luật, văn bản dưới luật qui định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan ban hành văn bản quyết định và văn bản của cơ quan cấp trên làm cơ sở cho những quyết định cụ thể ở phần quyết định. Cơ sở thực tiễn để ban hành quyết định thường là tình hình thực tế trong đời sống xã hội yêu cầu và theo đề nghị của cơ quan có trách nhiệm quản lý nhà nước về vấn đề này.

Phần căn cứ thường không chia thành các đề mục, nhưng mỗi căn cứ phải gạch đầu dòng.

- Phần nội dung:

Nội dung của quyết định chứa đựng quy phạm pháp luật có thể chia thành chương, mục, điều, khoản. Trong trường hợp dùng để ban hành văn bản phụ có chứa quy phạm pháp

lượt thì nội dung quyết định được viết tương tự như nghị định tương ứng, song có điểm khác với nghị định là trong quyết định không có điều khoản về thi hành. Điều khoản thi hành văn bản phụ đã được qui định trong chương cuối của văn bản này. Nội dung của quyết định thông thường được trình bày dưới dạng “văn điều khoản”. Các điều của quyết định được trình bày ngắn gọn, cô đọng và sắp xếp theo trình tự logic nhất định.

5.4.2 Phương pháp soạn thảo công văn

Công văn là hình thức văn bản hành chính được dùng phổ biến trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Đây là phương tiện giao tiếp chính thức của cơ quan nhà nước với cấp trên, cấp dưới và với công dân.

- *Những yêu cầu khi soạn thảo công văn*

- + Mỗi công văn chỉ chứa đựng một chủ đề, nêu rõ ràng và thuần nhất sự vụ.
- + Ngắn gọn, súc tích, rõ ràng, ý tưởng phải sát với chủ đề
- + Ngôn ngữ lịch sự, nghiêm túc, có sức thuyết phục.

- *Các loại công văn chủ yếu*

Tùy theo yêu cầu công việc mà các cơ quan tổ chức phải sử dụng các hình thức công văn chủ yếu như:

+ Công văn phúc đáp: dùng để trả lời các vấn đề của cơ quan đơn vị khác hoặc thư riêng, đơn khiếu nại của cá nhân yêu cầu

+ Công văn đề nghị: dùng để kiến nghị các cơ quan cấp trên, các đơn vị, tổ chức, cá nhân giải quyết một vấn đề cụ thể.

+ Công văn đôn đốc, chấn chỉnh, nhắc nhở: nhằm thông báo về tình hình thực hiện nhiệm vụ và chấn chỉnh đôn đốc các đơn vị, cá nhân trong và ngoài cơ quan đến dự các buổi họp, đại hội. Đồng thời đây còn là hình thức văn bản để thông báo rõ với người đến dự về mục đích, nội dung, thời gian, địa điểm của các cuộc họp, đại hội.

+ Công văn giải thích: nhằm giải thích một vấn đề, một sự việc các yêu cầu của một chủ trương và các biện pháp tổ chức thực hiện các chủ thể chính có trách nhiệm quán triệt và thi hành.

- *Phương pháp viết một công văn*

Tùy theo từng loại công văn mà nội dung, từ ngữ, văn phong sẽ khác nhau. Song kết cấu của một công văn thường bao gồm 3 phần:

Phần I . Viện dẫn vấn đề

Phần này cần nêu rõ lý do tại sao viết công văn, có thể giới thiệu tổng quát nội dung, làm rõ mục đích, yêu cầu của vấn đề nêu ra.

Ví dụ: Năm học...sắp kết thúc. Trường xin hướng dẫn để các khoa, phòng làm tổng kết theo các nội dung sau...

Phần II. Nội dung chính của công văn

Phần này nhằm giải quyết vấn đề đã nêu. Tùy theo từng loại công văn mà lựa chọn cách viết. Văn phong phải phù hợp với từng thể loại công văn, có lập luận chặt chẽ cho các quan điểm dựa ra theo nguyên tắc:

- + Công văn đề nghị thì phải nêu lý do xác đáng, lời văn chặt chẽ, cầu thị.

- + Công văn từ chối thì cần phải sử dụng từ ngữ lịch sự, có sự động viên an ủi.
- + Công văn đôn đốc thì phải dùng lời lẽ nghiêm khắc, nêu lý do kích thích sự nhiệt tình, có thể nêu khả năng xảy ra hậu quả nếu công việc không hoàn thành kịp thời.
- + Công văn tiếp thu ý kiến phê bình dù đúng sai cũng phải mềm dẻo, khiêm tốn, nếu cần thanh minh phải có dẫn chứng vắng sự kiện thật khách quan có sự đề nghị xác minh kiểm tra...

Phần III. Kết thúc:

Phần này chủ yếu nhấn mạnh chủ đề, xác định trách nhiệm thực hiện các yêu cầu (nếu có). Nếu là công văn đề nghị thì cần viết thêm lời cảm ơn chân thành để tỏ rõ lịch sự.

5.4.3 Phương pháp soạn thảo báo cáo

Báo cáo là một hình thức văn bản nhằm phản ánh hoạt động quản lý trên các lĩnh vực cụ thể theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, dùng để đánh giá kết quả hoạt động của một phong trào, một vấn đề, vụ việc... từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm, vấn đề cần kiến nghị, bổ sung cho một chủ trương, chính sách nào đó.

- Yêu cầu khi soạn thảo báo cáo

Một báo cáo phải bảo đảm các yêu cầu sau:

+ *Bảo đảm trung thực, chính xác:* phản ánh đúng hiện thực nêu đúng ưu nhược điểm, thuận lợi khó khăn, việc đã giải quyết, việc còn tồn đọng. Người soạn thảo báo cáo không được thêm bớt hiện tượng, bóp méo sự thật. nếu sự thật bị cắt xén, xác định sai nguyên nhân, đưa những nguồn tin không chính xác, không toàn diện, lãnh đạo sẽ đưa ra giải pháp không đúng, xử lý không kịp thời, không triệt để, điều đó gây hậu quả xấu đến công tác quản lý.

+ Bảo đảm tính kịp thời: nếu không kịp thời sẽ làm cho lãnh đạo không nắm được thông tin từ cấp dưới dẫn đến hậu quả: không thể ứng phó kịp thời nhanh nhạy với tình hình để có những quyết định, mệnh lệnh chính xác kịp thời.

+ Báo cáo phải cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm

- Phần mở đầu: có thể nêu ra nhiệm vụ chức năng của cơ quan đơn vị. Đồng thời nêu ra nhiệm vụ chức năng của cơ quan.

Phải chọn lọc các số liệu, sự kiện về các vấn đề thuộc chức năng, nhiệm vụ chính yếu của đơn vị mình để đưa vào báo cáo, không nên liệt kê tràn lan các sự việc hiện tượng trong báo cáo. Thông qua các số liệu tình hình đòi hỏi báo cáo phải lập luận để thấy được ưu khuyết điểm, tránh những sự kiện chung chung (hoặc số liệu ma) thuần thống kê sự việc mà không rút ra được những kinh nghiệm bài học gì thì sẽ là báo cáo kém chất lượng. Cần xuất phát từ mục đích yêu cầu của từng loại báo cáo và đối tượng đọc báo cáo mà lựa chọn đúng trọng tâm trọng điểm vấn đề để viết cho cụ thể, mạch lạc.

- Phương pháp viết một bản báo cáo

Để viết một bản báo cáo phải tuân theo quy trình soạn thảo đã nêu ở trên. Về nội dung phải xác định được mục đích, yêu cầu của bản báo cáo: thường kỳ hay bất thường, báo cáo sơ kết, tổng kết hay chuyên đề để có cách viết cho phù hợp về bố cục và nội dung. Ngoài các phần như tiêu đề, tên cơ quan, tên báo cáo...phần nội dung của báo cáo thường gồm:

+ Phần mở đầu: Có thể nêu ra nhiệm vụ chức năng của cơ quan đơn vị. Đồng thời nêu những điều kiện, hoàn cảnh có ảnh hưởng lớn đến việc thực hiện các nhiệm vụ đó.

+ Phần nội dung thường gồm: Đánh giá tình hình hoặc mô tả sự việc hiện tượng xảy ra. Trong phần này, người viết báo cáo phải có số liệu, tình hình để mô tả sự vật, hiện tượng; kiểm điểm đánh giá những công việc chủ yếu theo từng nội dung công việc về những việc đã làm và chưa làm được, đánh giá ưu khuyết điểm và tìm ra nguyên nhân khách quan, chủ quan của kết quả và những tồn tại.

+ Phần kết luận: nêu những phương hướng, nhiệm vụ chính để tiếp tục giải quyết, các biện pháp tổ chức thực hiện, kiến nghị với cấp trên về các vấn đề có liên quan.

MẪU BÁO CÁO

Tên cơ quan

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số .../BC

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Địa danh, ngày ...thángnăm...

BÁO CÁO

V/v

I. Phần mở đầu :

1. Nêu những điểm chính về chủ trương, nhiệm vụ được giao.
2. Nêu những điều kiện hoàn cảnh thực hiện nhiệm vụ công tác.

II. Phần nội dung:

1. Kiểm điểm công việc đã làm
2. Những tồn tại:
 - Những vấn đề chưa giải quyết xong
 - Thiếu sót, khuyết điểm.
3. Đánh giá kết quả đạt được tốt, xấu.
 - Đánh giá kết quả đạt được tốt xấu.
 - Tìm nguyên nhân khách quan, chủ quan của những tồn tại.

III. Phần kết luận:

1. Phương hướng tới
 - Mục tiêu
 - Nhiệm vụ
 - Các biện pháp tổ chức thực hiện tiếp tục
2. Kiến nghị cấp trên
3. Triển vọng công tác trong thời gian tới

Nơi nhận

Thẩm quyền ký

5.4.4 Soạn thảo biên bản

5.4.4.1 Khái niệm biên bản

Biên bản là bản ghi lại những điều xảy ra hoặc tình trạng của một sự việc để làm bằng chứng về sau.

Người soạn thảo biên bản cần phải ghi lại đầy đủ, chính xác, khách quan toàn bộ chi tiết của một sự việc để khi cần đến, có văn bản để mà biết được sự việc đó đã diễn ra như thế nào.

5.4.4.2 Các loại biên bản

Căn cứ vào tính chất có thể chia biên bản thành: Biên bản hội nghị, biên bản có tính chất hành chính, biên bản có tính chất pháp lý.

- Biên bản hội nghị là loại văn bản ghi chép mọi chi tiết cần thiết về diễn biến của một hội nghị.

- Biên bản có tính chất hành chính là loại văn bản ghi chép cách tiến hành một công việc theo quy định của hành chính. Như biên bản mở đề thi, biên bản của một hội đồng coi thi...

- Biên bản có tính chất pháp lý là văn bản ghi chép những vấn đề có liên quan đến pháp luật. Như biên bản khám nghiệm tử thi; biên bản về một vụ vi phạm; biên bản phiên tòa...

Thông thường biên bản có mẫu in sẵn, người lập biên bản chỉ cần điền các chi tiết cần thiết. Biên bản hội nghị thường không có mẫu in sẵn, song thường có phân mục nhất định.

Ghi biên bản hội nghị thường đơn giản, chỉ cần nhớ các mục cần thiết (theo chương trình hội nghị) và ghi đầy đủ các chi tiết của hội nghị theo các mục đó.

5.4.5 Soạn thảo hợp đồng

5.4.5.1 Khái niệm hợp đồng kinh tế

Đa số pháp luật của các nước trên thế giới không có sự phân biệt giữa hợp đồng kinh tế, hợp đồng dân sự và hợp đồng thương mại. Các nguyên tắc của hợp đồng dân sự được áp dụng cho hợp đồng thương mại (kinh tế). Tuy nhiên tại một số nước, một số hợp đồng được coi là hợp đồng thương mại, tức là những hợp đồng có hành vi thương mại và được chi phối bởi các qui tắc đặc biệt do pháp luật dành cho các hành vi đó. Ở nước ta hiện nay tồn tại ba loại hợp đồng: hợp đồng dân sự, hợp đồng kinh tế, hợp đồng thương mại. Bộ luật dân sự điều chỉnh hợp đồng dân sự. Pháp lệnh hợp đồng kinh tế ngày 25-9-1989 điều chỉnh hợp đồng kinh tế, còn hợp đồng thương mại được điều chỉnh bởi luật thương mại có hiệu lực từ ngày 01-01-1999. Ngoài những đặc điểm chung, hợp đồng kinh tế có những điểm khác biệt đối với hợp đồng dân sự và hợp đồng thương mại.

Hợp đồng kinh tế là sự thỏa thuận bằng văn bản, tài liệu giao dịch giữa các bên ký kết về việc thực hiện công việc sản xuất, trao đổi hàng hóa, dịch vụ, nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật và các thỏa thuận khác có mục đích kinh doanh với sự qui định rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên để xây dựng và thực hiện kế hoạch của mình.

5.4.5.2 Đặc điểm của hợp đồng kinh tế

- Chủ thể của hợp đồng kinh tế bắt buộc một bên là pháp nhân còn bên kia có thể là pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân, công ty hợp danh hoặc cá nhân có đăng ký kinh doanh theo

qui định của pháp luật.

- Hình thức của hợp đồng kinh tế:
- + Hợp đồng kinh tế được ký kết bằng văn bản và tài liệu giao dịch.
- + Hợp đồng kinh tế ký bằng văn bản được thể hiện là các bên chủ thể cùng ký trên một bản hợp đồng, còn hợp đồng kinh tế được ký kết bằng tài liệu giao dịch là tổng hợp các văn bản giao dịch thể hiện các điều khoản chính của hợp đồng, con dấu và chữ ký đại diện hợp pháp của các bên.
- Mục đích của hợp đồng kinh tế là kinh doanh.

5.4.5.3 Ngôn ngữ dùng trong hợp đồng

- Từ ngữ sử dụng trong các văn bản hợp đồng phải chính xác, cụ thể và đơn nghĩa:
- + Tính chính xác từ ngữ.
- + Tính cụ thể của từ ngữ.
- + Từ ngữ sử dụng trong hợp đồng phải đơn nghĩa.
- Trong các văn bản hợp đồng chỉ sử dụng từ thông dụng, phổ biến, không dùng tiếng địa phương hoặc tiếng “lóng”.
- Trong văn bản hợp đồng không được tùy tiện ghép chữ, ghép tiếng, không tùy tiện thay đổi từ ngữ, pháp lý.
- Trong văn bản hợp đồng không dùng thừa từ, không tùy tiện dùng chữ: v.v... hoặc dấu...
- Văn phạm trong văn bản hợp đồng phải nghiêm túc, dứt khoát.
- Văn phạm trong hợp đồng phải rõ ràng, ngắn gọn và đủ ý.
- Chọn ngôn ngữ của hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế.
- Định nghĩa các khái niệm trong hợp đồng.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 5

1. Trình bày khái niệm và phân loại văn bản?
2. Hãy trình bày khái niệm văn bản quy phạm pháp luật và văn bản áp dụng quy phạm pháp luật?
3. Phân cấp phát hành các văn bản quy phạm pháp luật?
4. Trình bày tính chất và những qui định về nội dung, hình thức của văn bản?
5. Khi soạn thảo và ban hành văn bản cần lưu ý những điều gì?
6. Khái niệm, các loại và yêu cầu của đơn từ?
7. Khái niệm, các loại, bố cục của một công văn?
8. Khái niệm, các loại thông báo, báo cáo?
9. Khi soạn thảo báo cáo cần lưu ý những điều gì?
10. Trình bày cơ cấu của một bản báo cáo?
11. Trình bày khái niệm, kết cấu của tờ trình?
12. Trình bày khái niệm, các loại biên bản?
13. Khái niệm, đặc điểm và ngôn ngữ của hợp đồng kinh tế?
14. Trình bày khái niệm và cơ cấu của một quyết định?
15. Nếu là thư ký, anh/chị hãy soạn thảo cho Giám đốc một công văn mời họp, một công văn chỉ đạo về công tác phòng chống lụt bão?
16. Hãy soạn một quyết định tiếp nhận công tác và một biên bản họp lớp bình bầu thi đua?
17. Hãy thảo một báo cáo sơ kết học kỳ của lớp ?

CHƯƠNG 6: CÔNG TÁC LƯU TRỮ

Luật pháp qui định các cơ quan, doanh nghiệp phải lưu giữ những hồ sơ, văn bản giấy tờ về những giao dịch trong hoạt động phát sinh hàng ngày vì các hồ sơ, văn bản đó sẽ được dùng sau này như là một nguồn dữ liệu để lập kế hoạch, ra quyết định, điều tra, xử lý... khi cần thiết. Lưu trữ hồ sơ tài liệu là một nội dung quan trọng của công tác quản lý văn bản ở các cơ quan đơn vị. Hiện nay lý luận và thực tiễn công tác lưu trữ đã và đang phát triển rất phong phú, đa dạng. Những tài liệu lưu trữ có thể là các file trên máy tính nhưng cũng có thể là việc lưu trữ các giấy tờ theo cách cổ điển thông thường. Dù lưu trữ bằng cách nào đi nữa thì đòi hỏi thư ký văn phòng phải có tầm hiểu biết về công tác thu thập hồ sơ bổ sung tài liệu lưu trữ; công tác chỉnh lý; xác định giá trị liệu; công tác thống kê kiểm tra tài liệu; bảo quản tài liệu lưu trữ và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ như thế nào cho đúng qui định, trong chương này sẽ đề cập các vấn đề trên. Chương này chỉ đề cập đến những vấn đề chính về lưu trữ tài liệu văn bản quản lý nhà nước (tài liệu hành chính) mà không đề cập đến nghiệp vụ lưu trữ tài liệu khoa học kỹ thuật, phim ảnh, ghi âm, ghi hình.

6.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

6.1.1. Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ

6.1.1.1 Khái niệm công tác lưu trữ

Lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức bảo quản một cách khoa học những văn bản tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu các thông tin quá khứ.

Công tác lưu trữ ra đời do đòi hỏi khách quan của xã hội nói chung và của các đơn vị, tổ chức nói riêng.

Trong phạm vi các cơ quan, công tác lưu trữ bao gồm các công việc: thu thập, xác định tài liệu, phân loại tài liệu, thống kê, tổ chức công cụ tra tìm tài liệu lưu trữ, khai thác sử dụng tài liệu, ứng dụng các biện pháp bảo quản an toàn tài liệu

Công tác lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức khoa học những văn bản, tư liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu thông tin quá khứ khi cần thiết. Công tác lưu trữ là một công việc không thể thiếu trong hoạt động quản lý của bộ máy nhà nước.

Những công văn, tài liệu sau khi đã được giải quyết và sắp xếp thành hồ sơ đem nộp vào bộ phận lưu trữ, phòng lưu trữ của cơ quan để tra cứu và sử dụng khi cần thiết thì được gọi là hồ sơ, tài liệu lưu trữ.

Hồ sơ, tài liệu lưu trữ được hình thành trong quá trình công tác của mỗi cơ quan gồm các công văn, tài liệu, văn kiện thuộc về khoa học, kỹ thuật, phim ảnh, ảnh, dây ghi âm...

Sẽ rất nhiều phiền toái xảy ra khi ta thiếu sự quản lý, lưu trữ các thông tin dưới dạng hồ sơ, văn bản. Tuy nhiên, ta cũng sẽ không thể lưu trữ tất cả và lưu trữ mãi mãi vì không có người, không đủ chỗ, và cũng không cần thiết phải làm như vậy. Vậy, phải xác định mục tiêu, đối tượng sử dụng, nhằm tổ chức hệ thống quản lý lưu trữ hồ sơ mang các tính chất phù hợp với yêu cầu hoạt động của doanh nghiệp mình.

Ở mỗi cơ quan, phải có bộ phận hoặc phòng lưu trữ để bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan. Ở các cơ quan nhỏ ít hồ sơ, tài liệu lưu trữ, thì việc này do một nhân viên làm công tác tiếp nhận “công văn đến” kiêm nhiệm. Nhiệm vụ của bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan là:

- Hướng dẫn và giúp đỡ cán bộ, nhân viên trong cơ quan lập hồ sơ; thu nhận hồ sơ, tài liệu đúng theo qui định.
- Sắp xếp các hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan theo qui định chung.
- Thống kê hồ sơ nhận được và đề nghị qui định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu ấy theo hướng dẫn của Cục Lưu trữ.
- Bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan và của các đoàn thể trong cơ quan.
- Phục vụ việc khai thác hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan.
- Nộp hồ sơ, tài liệu lưu trữ vào kho lưu trữ theo qui định của Nhà nước.

6.1.2 Chức năng công tác lưu trữ

Công tác lưu trữ là một bộ phận của công tác quản lý nhà nước, chịu trách nhiệm quản lý một bộ phận tài sản quan trọng của Nhà nước.

Công tác lưu trữ là một công tác nghiệp vụ chuyên môn có hệ thống lý luận nghiệp vụ riêng và có hệ thống tổ chức từ Trung ương đến địa phương.

Trong đời sống xã hội, công tác lưu trữ phục vụ cho mọi nhu cầu công tác của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội, lực lượng vũ trang, các cán bộ nhân viên trên lĩnh vực; Chính trị, kinh tế, văn hóa, giáo dục, y tế, khoa học kỹ thuật.

Trong đời sống của mỗi cá nhân, gia đình tập thể, công tác lưu trữ tư nhân cũng có ý nghĩa rất lớn, cung cấp thông tin cần thiết cho các lĩnh vực hoạt động.

** Công tác lưu trữ phải đảm bảo:*

- *Tính khoa học:* Để đảm bảo an toàn và tổ chức sử dụng có hiệu quả các tài liệu lưu trữ các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ cần phải tiến hành theo những phương pháp khoa học. Mặt khác, công tác lưu trữ phải thường xuyên nghiên cứu lý luận và thực tiễn, ứng dụng những thành quả của khoa học kỹ thuật vào hoàn cảnh thực tế của đất nước.

- *Tính cơ mật:* Tài liệu lưu trữ chứa đựng những bí mật Nhà nước, kẻ thù có thể dùng nhiều thủ đoạn để đánh cắp, đánh tráo, sao chụp khai thác những tài liệu này để phục vụ cho mưu đồ phá hoại của chúng. Vì vậy, công tác lưu trữ phải luôn cảnh giác, giữ đúng nguyên tắc, nội quy để đảm bảo bí mật quốc gia: Thực hiện nghiêm chỉnh pháp lệnh bảo vệ bí mật Nhà nước ban hành.

6.1.3 Nội dung

- Thực hiện các khâu về nghiệp vụ lưu trữ
- Xây dựng hệ thống lý luận khoa học về công tác lưu trữ.
- Xây dựng hệ thống tổ chức thích hợp

6.1.4 Tính chất

- Tính chất cơ mật
- Tính chất khoa học
- Tính chất nghiệp vụ

6.1.5 Nguyên tắc lưu trữ

- Nguyên tắc 1: Thu thập, bổ sung tài liệu theo thời đại lịch sử, tài liệu sản sinh ra trong thời đại lịch sử nào thì phải để riêng cho thời đại lịch sử đó.

- Nguyên tắc 2: Thu thập, bổ sung tài liệu theo theo phong lưu trữ. Phong lưu trữ là khối tài liệu được hình thành trong quá trình hoạt động của một cơ quan, một tập thể, một cá nhân có giá trị lịch sử được thu thập và bảo quản trong một kho lưu trữ.

Những cơ quan có các điều kiện sau đây sẽ thành lập phong lưu trữ.

+ Có văn bản pháp quy của cơ quan cấp trên có thẩm quyền thành lập cơ quan trong đó quy định rõ chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của cơ quan.

+ Có ngân sách độc lập (tài khoản ở kho bạc)

+ Có con dấu và văn thư độc lập.

- Nguyên tắc 3: Thu thập, bổ sung tài liệu theo khối phong lưu trữ.

Khối phong là toàn bộ tài liệu các phong lưu trữ hình thành trong quá trình hoạt động của các đơn vị có liên quan về chức năng, nhiệm vụ, quan hệ thuộc hoặc cùng một cơ quan chủ quản, hoạt động trong cùng thời gian, cùng một lãnh thổ hoặc trong cùng một lĩnh vực hoạt động và được bảo quản trong một kho dự trữ.

Căn cứ vào những đặc điểm giống và khác nhau về nội dung, tính chất hoạt động, thời gian tồn tại, mối quan hệ lẫn nhau... mà các phong tài liệu lưu trữ được liên kết thành các khối phong. Ví dụ: khối phong của các cơ quan cùng một ngành hay cùng một cơ quan chủ quản.

6.2 TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

6.2.1 Công tác thu thập tài liệu lưu trữ

Hồ sơ, tài liệu lưu trữ nộp vào bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan phải là các hồ sơ, tài liệu về những công việc đã giải quyết xong. Phải ghi số và làm mục lục các văn bản có ở trong hồ sơ.

Cán bộ, nhân viên làm các công tác công văn, giấy tờ và các cán bộ nhân viên làm các công tác chuyên môn khác nhưng đôi khi có làm công việc liên quan đến công văn, giấy tờ chỉ được giữ hồ sơ, tài liệu về những việc đã giải quyết xong trong thời gian nhiều nhất là một năm, kể từ ngày việc đó kết thúc; sau thời hạn một năm, phải đem nộp các hồ sơ, tài liệu đó vào bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan. Khi giao nộp có thống kê thành “Mục lục hồ sơ, tài liệu nộp lưu”.

Phải chuẩn bị kho tàng và các phương tiện cần thiết để tiếp nhận tài liệu.

Khi tiếp nhận và bàn giao tài liệu phải có biên bản. Danh mục hồ sơ tài liệu nộp lưu và biên bản được lập thành hai bản: một bản bên nộp lưu và một bản bên tiếp nhận giữ.

6.2.2 Công tác bổ sung tài liệu lưu trữ

Bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ là công tác sưu tầm, thu thập, hoàn chỉnh thêm tài liệu vào các kho lưu trữ theo những phương pháp và nguyên tắc thống nhất. Công tác bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ đòi hỏi phải được tiến hành thường xuyên, thiết thực và kịp thời. Khi bổ sung tài liệu cần chú ý đến khả năng sử dụng chúng trong thực tế.

Giải quyết tốt vấn đề bổ sung tài liệu lưu trữ có ý nghĩa quan trọng không chỉ đối với ngành lưu trữ mà còn đối với nhiều ngành khác. Tài liệu lưu trữ ngoài những ý nghĩa chính trị, kinh tế, văn hóa, lịch sử... có tầm quốc gia, còn có giá trị thực tiễn cao đối với từng ngành, từng cấp và mỗi cơ quan đã sản sinh ra chúng. Nếu để tài liệu mất mát, thất lạc, không tổ chức được việc bổ sung kịp thời thì thành phần phong lưu trữ sẽ ngày càng nghèo đi, khả năng phục vụ sẽ ngày càng bị hạn chế.

Các nguồn tài liệu bổ sung cho kho lưu trữ là:

- Tài liệu hình thành trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang, tổ chức kinh tế.

- Tài liệu do các cơ quan thuộc chính quyền cũ để lại.

- Tài liệu đang được bảo quản trong thư viện, viện bảo tàng.

- Tài liệu của cá nhân, gia đình, dòng họ.

- Tài liệu đang được bảo quản ở các viện lưu trữ nước ngoài.

Bổ sung tài liệu lưu trữ được tiến hành với các nội dung sau:

- + Xác định nguồn bổ sung tài liệu.

- + Qui định thành phần và nội dung tài liệu cần bổ sung cho mỗi phòng, kho lưu trữ.

- + Các nguyên tắc, biện pháp tổ chức để tiến hành hợp lý công tác bổ sung tài liệu.

Để thực hiện nghiệp vụ bổ sung tài liệu, phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Bổ sung tài liệu phải tiến hành thường xuyên, có tính thiết thực, kịp thời, đặc biệt là khả năng sử dụng trong thực tế.

- Khi bổ sung tài liệu cần chú ý đến khả năng sử dụng chúng trong phạm vi rộng, trong điều kiện áp dụng các phương tiện kỹ thuật hiện đại.

6.3 CÁC KHÂU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ

6.3.1 Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ

6.3.1.1 Nội dung công tác thu thập bổ sung tài liệu tại lưu trữ cơ quan

Các tài liệu được thu thập bổ sung vào các lưu trữ cơ quan gồm.

a. Các tài liệu văn thư hiện hành đã được giải quyết xong

Các tài liệu này sau một năm giữ lại ở các đơn vị để tiếp tục giải quyết theo dõi công việc phải nộp vào lưu trữ cơ quan. Lưu trữ cơ quan phải căn cứ vào danh mục hồ sơ để nắm tình hình tài liệu ở các đơn vị, tổ chức, bộ phận văn thư đồng thời hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra việc lập hồ sơ, lựa chọn tài liệu và tiếp nhận tài liệu hồ sơ lưu trữ.

Lưu trữ cơ quan chỉ tiếp nhận những tài liệu đã giải quyết xong, đã thành lập hồ sơ theo chế độ lập hồ sơ theo quy định của Nhà nước. Việc tiếp nhận phải được tiến hành theo thời gian quy định cho các đơn vị, không nộp lẻ tẻ (trừ trường hợp đặc biệt).

Quá trình tiếp nhận phải có biên bản theo mẫu quy định.

b. Các tài liệu cũ còn để lại ở các đơn vị, tổ chức, cá nhân, cán bộ

Các tài liệu này được thu thập bằng 2 cách:

- *Cách 1:* Lưu trữ cơ quan hướng dẫn cho các đơn vị, cá nhân trong cơ quan cách lập hồ sơ, hệ thống hoá hồ sơ và lập mục lục hồ sơ, nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan.

- *Cách 2:* Lưu trữ cơ quan trực tiếp nhận tài liệu từ các đơn vị, tổ chức, cá nhân về để tiến hành chỉnh lý có sự phối hợp với những cán bộ của các đơn vị, tổ chức.

c. Tiếp nhận tài liệu do các cá nhân, gia đình dòng họ nộp vào lưu trữ

Đây là các tài liệu lưu trữ quốc gia mà cá nhân, gia đình dòng họ tập thể đó phải giao lại cho lưu trữ cơ quan hay lưu trữ nhà nước theo chế độ quy định. Hoặc là những tài liệu riêng thuộc sở hữu tư nhân, gia đình, dòng họ, tập thể có thể ký gửi tặng hoặc nhượng lại với các điều kiện thỏa thuận.

d. Sơu tầm, bổ sung những tài liệu cần thiết theo yêu cầu của cơ quan hay của lưu trữ nhà nước

Các lưu trữ cơ quan phải căn cứ vào chế độ nộp lưu chuyển của Nhà nước và kế hoạch, yêu cầu cụ thể của lưu trữ nhà nước để chuẩn bị tài liệu nộp lưu chuyển. Đó là các tài liệu có thời hạn bảo quản vĩnh viễn, đã hết thời hạn bảo quản ở cơ quan mình. Các tài liệu này phải được chỉnh lý, xác định giá trị, biên mục và thực hiện các thủ tục chuyển giao theo quy định.

6.3.1.2 Nội dung công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ tại các lưu trữ nhà nước

Tài liệu lưu trữ tại các lưu trữ Nhà nước thường xuyên được bổ sung từ các nguồn sau:

a. Tài liệu do các lưu trữ cơ quan nộp theo chế độ nộp lưu trữ nhà nước

Theo quy định của Nhà nước, các hồ sơ tài liệu có giá trị bảo quản vĩnh viễn, sau 10 năm lưu trữ tại cơ quan phải đem nộp vào lưu trữ nhà nước. Đây là nguồn tài liệu quan trọng nhất được bổ sung thường xuyên vào các lưu trữ nhà nước.

b. Tài liệu của các cơ quan giải thể, ngừng hoạt động

Những tài liệu này phải tiến hành đánh giá phân loại lựa chọn cụ thể từng trường hợp tránh tình trạng lưu trữ cả những tài liệu không cần thiết.

c. Tài liệu của các cá nhân, gia đình, dòng họ, tập thể ký gửi, biếu tặng hoặc nhượng lại cho lưu trữ Nhà nước.

d. Tổ chức sơu tầm, bổ sung tài liệu còn thiếu qua các thời kỳ lịch sử

Các lưu trữ nhà nước phải thống kê nắm tình hình tài liệu bảo quản trong kho để xác định những phong, tài liệu còn thiếu, thu thập thông tin để xác định các tài liệu đó đang được cơ quan nào nắm giữ, trên cơ sở đó lập kế hoạch sơu tầm. Các lưu trữ nhà nước có thể lập danh sách tài liệu còn thiếu gửi cho các lưu trữ cơ quan để yêu cầu sơu tầm.

6.3.2 Phân loại tài liệu lưu trữ

Có nhiều cách phân loại tài liệu dự trữ

6.3.2.1 Căn cứ vào nội dung, tác giả của tài liệu

- Tài liệu của cơ quan hành chính Nhà nước.
- Tài liệu của các cơ quan tổ chức Đảng, Đoàn thể.
- Tài liệu của các đơn vị kinh doanh
- Tài liệu của các cá nhân, gia đình.

6.3.2.2 Căn cứ vào kỹ thuật chế tác

- Tài liệu chữ viết trên giấy (tài liệu hành chính) bao gồm các loại văn bản trong quá trình hoạt động quản lý của các cơ quan đã được lập hồ sơ đưa vào bảo quản trong kho lưu trữ.

- Tài liệu khoa học kỹ thuật bao gồm các bản thiết kế chế tạo máy, thiết kế xây dựng, trắc địa, thăm dò địa chất liệu thích hợp.

- Tài liệu phim ảnh ghi âm: Bao gồm các âm bản, dương bản các phim ảnh, băng ghi âm và ghi hình có giá trị được bảo quản trong các kho lưu trữ bằng những phương pháp riêng.

6.3.3 Xác định giá trị tài liệu

6.3.3.1 Khái niệm, nguyên tắc của xác định tài liệu

a. Khái niệm

Xác định giá trị tài liệu là dựa trên những nguyên tắc, phương pháp và tiêu chuẩn nhất định để nghiên cứu và quy định thời gian bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan theo giá trị về mặt chính trị, kinh tế, văn hóa, khoa học và các giá trị khác của tài liệu từ đó lựa chọn để bổ sung những tài liệu có giá trị cho lưu trữ nhà nước.

Xác định giá trị tài liệu nhằm mục đích lựa chọn các tài liệu có giá trị để bảo quản. Đây là mục đích chủ yếu, xác định những tài liệu đã hết giá trị bảo quản để tiêu hủy.

b. Nguyên tắc

- *Nguyên tắc lịch sử:* Việc xác định giá trị tài liệu lưu trữ phải đặt trong hoàn cảnh lịch sử sản sinh ra tài liệu đó, phải giữ được những tài liệu phản ánh sự kiện lịch sử quan trọng của đất nước.

- *Nguyên tắc chính trị:* Nguyên tắc này đòi hỏi khi đánh giá phải xác định được bản chất giai cấp của tài liệu, nhất là tài liệu của kẻ địch cần xác định được giá trị của các tài liệu đó và sử dụng chúng để phục vụ cho đường lối chính sách của Đảng, Nhà nước.

- *Nguyên tắc tổng hợp và toàn diện:* Nguyên tắc này đòi hỏi:

+ Xác định giá trị tài liệu trên các mặt: nội dung, hình thức, giá trị ngôn ngữ.

+ Phải căn cứ vào nhu cầu của các lĩnh vực: chính trị, quân sự, y tế, văn hóa, giáo dục, xã hội, khoa học - kỹ thuật.

+ Phải dựa trên lợi ích của nhiều người, nhiều cơ quan, nhiều địa phương, nhiều ngành.

6.3.3.2 Các tiêu chuẩn để xác định giá trị của tài liệu

a. Tiêu chuẩn nội dung

Nội dung là toàn bộ những vấn đề, sự kiện, hiện tượng, sự vật hoặc cá nhân được ghi trong tài liệu.

Tài liệu của các cơ quan thường bao gồm các loại:

- Loại thứ nhất: Phản ánh chức năng, nhiệm vụ hoạt động chủ yếu của cơ quan (tài liệu về việc thành lập, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, kế hoạch, báo cáo thực hiện kế hoạch...) loại này bảo quản vĩnh viễn.

- Loại thứ hai: Các tài liệu có tính chất giao dịch thông thường, các tài liệu về quản trị. Thời hạn bảo quản của tài liệu này không đều, có loại lâu, có loại nhanh.

- Loại thứ ba: Tài liệu về nhân sự: có giá trị tra cứu, các tài liệu nhân sự được bảo quản chủ yếu lưu trữ cơ quan.

b. Tiêu chuẩn đơn vị hình thành phong

Đơn vị hình thành phong là những cơ quan hoặc cá nhân mà trong hoạt động của nó,

tài liệu được hình thành căn cứ vào tiêu chuẩn này nhằm.

- Xác định xem cơ quan ấy có phải là nguồn thu của lưu trữ hay không?
- Là căn cứ để lập bảng kê danh sách những cơ quan có tài liệu quan trọng cần phải thu thập để nộp lưu trữ nhà nước.

c. Tiêu chuẩn tác giả

Tác giả là tên cơ quan, đơn vị làm ra tài liệu. Trong phong của cơ quan có tài liệu của nhiều tác giả khác nhau. Dựa vào tiêu chuẩn này có thể nắm được danh sách cơ quan có ý nghĩa lịch sử quan trọng, phải thu thập tài liệu vào lưu trữ nhà nước.

Ví dụ: Ủy ban quân quản, danh sách các nhà hoạt động xã hội, khoa học, kỹ thuật.

d. Tiêu chuẩn lặp lại của thông tin

Tính lặp lại của thông tin thể hiện ở sự lặp lại nội dung của tài liệu này trong tài liệu khác (ở các mức độ khác nhau). Tài liệu có thông tin lặp lại có thể có ở một cơ quan hoặc tất cả các cơ quan thuộc một ngành hoặc một hệ thống chủ quản.

Đối với các trường hợp trùng lặp thông tin thì xử lý như sau:

- Trường hợp văn bản có cả bản chính, bản sao: hồ sơ có thể loại bỏ bản sao.
- Trường hợp văn bản quản lý trùng (nhất là văn bản pháp quy): trong một đơn vị bảo quản chỉ cần giữ lại một bản tốt nhất. Trường hợp bảo quản trùng, có trong tất cả các phong thì tài liệu chủ yếu được lưu trữ ở 2 cơ quan: cơ quan ban hành và cơ quan thi hành văn bản.
- Trường hợp báo cáo tổng kết năm thì thông thường cần giữ lại báo cáo quý, sáu tháng, năm (nếu báo cáo năm bao hàm đầy đủ nội dung của báo cáo tháng, quý). Trừ trường hợp báo cáo quan trọng. Cách xử lý cũng tương tự đối với báo cáo của cơ quan và các đơn vị trong cơ quan, của cơ quan chủ quản và các cơ quan trực thuộc.

e. Các tiêu chuẩn khác

Ngoài các tiêu chuẩn trên còn căn cứ vào các tiêu chuẩn khác như: Sự kiện, thời gian, địa điểm hình thành tài liệu, mức độ hoàn chỉnh tài liệu của phong lưu trữ, tình trạng vật lý, hiệu lực pháp lý, đặc điểm về chữ viết, ngôn ngữ, nghệ thuật...

6.3.3.3 Tổ chức công tác xác định giá trị tài liệu lưu trữ

a. Tổ chức hội đồng:

Hội đồng xác định giá trị tài liệu lưu trữ bao gồm:

- Thủ trưởng cơ quan hoặc chánh văn phòng chủ trì.
- Cán bộ lưu trữ cơ quan.
- Cán bộ của đơn vị có tài liệu

Quyết định về loại hủy tài liệu của Hội đồng phải xin ý kiến của cơ quan lưu trữ cấp trên mới được thi hành.

b. Xác định giá trị tài liệu ở khâu văn thư trong các phong lưu trữ cơ quan và các kho lưu trữ nhà nước dưới sự chỉ đạo của Hội đồng xác định giá trị tài liệu

Điều 9 pháp lệnh Bảo vệ tài liệu lưu trữ quốc gia quy định “Việc lựa chọn những tài liệu lưu trữ quốc gia để bảo quản và loại ra những tài liệu hết giá trị để tiêu hủy phải có Hội đồng xác định giá trị tài liệu lưu trữ quyết định. Tài liệu dự định tiêu hủy phải lập biên bản, biên bản do cơ quan có thẩm quyền phê duyệt”

c. Tiêu hủy tài liệu

Các tài liệu tiêu hủy được thống kê thành mục lục hồ sơ. Mục lục này được Hội đồng xác định giá trị tài liệu phê duyệt và thủ trưởng cơ quan ra quyết định tiêu hủy. Tài liệu tiêu hủy bằng phương pháp đưa vào máy nghiền làm nguyên liệu hoặc máy cắt vụn tài liệu.

- Sau khi tiêu hủy tài liệu phải có văn bản báo cáo cho lãnh đạo cơ quan.

6.3.4 Thống kê và kiểm tra tài liệu

6.3.4.1 Khái niệm, mục đích, nguyên tắc

a. Khái niệm

Thống kê tài liệu là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng thành phần, nội dung tài liệu và hệ thống bảo quản tài liệu trong kho lưu trữ.

b. Mục đích

- Giúp cho các cơ quan lưu trữ có văn cứ để xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu.
- Xác định giá trị tài liệu, có kế hoạch mua sắm các trang thiết bị để bảo quản tài liệu.
- Làm cơ sở cho việc quản lý nhà nước trong công tác lưu trữ bảo vệ bí mật quốc gia.

c. Nguyên tắc

- Bảo đảm thống kê toàn diện, kịp thời, chính xác các tài liệu.
- Bảo đảm sự thống nhất giữa thống kê và bảo quản tài liệu, tài liệu trong kho lưu trữ thống kê theo kiểu nào thì được sắp xếp bảo quản theo cách đó.
- Các công cụ phải áp dụng thống nhất về thể loại, nội dung, đối tượng thống kê.

6.3.4.2 Các công cụ thống kê tài liệu lưu trữ:

- *Sổ nhập tài liệu vào kho lưu trữ:*

Khi nhập tài liệu vào kho lưu trữ phải ghi vào sổ nhập tài liệu theo mẫu sau:

STT	Ngày tháng năm nhập	Số văn bản giao nộp	Tên cơ quan hoặc cá nhân nộp tài liệu	Tên phòng hoặc hồ sơ cấp tài liệu	Số phòng	Thời gian của tài liệu	Số lượng	Đặc điểm tình hình tài liệu	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bảng 6.1: Sổ nhập tài liệu lưu trữ

- *Mục lục hồ sơ:*

Đây là công cụ thống kê chính dùng để thống kê trực tiếp các hồ sơ có trong phòng (kể cả trong sưu tập) tài liệu. Mục lục hồ sơ được lập đối với những phòng tài liệu đã được chỉnh lý, lập thành các hồ sơ và hệ thống hoá theo một phương án nhất định.

Mục lục hồ sơ bao gồm:

- + Tờ nhan đề theo mẫu sau:

MỤC LỤC HỒ SƠ

Phòng:...

Từ hồ sơ.... đến hồ sơ.....

- Phòng số:.
- Mục lục số: (quyển số)
- Số trang:
- Thời hạn bảo quản:
- + Mục lục:

Tờ mục lục của mục lục hồ sơ phải ghi lời nói đầu, bảng giải thích chữ viết tắt và bảng thống kê theo mẫu:

BẢNG THỐNG KÊ HỒ SƠ

Cặp hồ sơ	Hồ sơ số	Tiêu đề hồ sơ	Ngày tháng bắt đầu và kết thúc	Số tờ	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

Bảng 6.2: Bảng thống kê hồ sơ

- Số lượng hồ sơ thống kê trong mục lục.
- Số lượng hồ sơ bảo quản vĩnh viễn.
- Số lượng hồ sơ bảo quản lâu dài.
- Số lượng tờ của bản mục lục.

Người lập bản mục lục
(Chức vụ, họ tên, chữ ký)

- *Sổ đăng ký mục lục hồ sơ:*

Những kho lưu trữ lớn bảo quản những phong tài liệu có nhiều mục lục hồ sơ thì phải lập sổ đăng ký mục lục hồ sơ.

- *Sổ thống kê phong:*

Sổ thống kê phong nhằm thống kê và đánh số thứ tự cho các phong bảo quản trong kho, cố định trật tự sắp xếp các phong, tạo cơ sở đánh số tra tìm các hồ sơ.

SỔ THỐNG KÊ PHONG

Số phong	Ngày tháng lần nhập đầu tiên vào lưu trữ	Tên phong	Tình hình xuất nhập tài liệu của phong	Ghi chú
1	2	3	4	5

Bảng 6.3 Sổ thống kê phong

- *Báo cáo tổng hợp: (gồm 3 phần):* Kho tàng, cán bộ, tài liệu lưu trữ

- *Sổ xuất tài liệu lưu trữ:* Sổ này nhằm thống kê các tài liệu đưa ra khỏi kho lưu trữ do yêu cầu của công tác khai thác, sử dụng, giao nộp cho lưu trữ khác.

6.3.4.3 Công tác kiểm tra tài liệu

Kiểm tra tài liệu nhằm mục đích nắm được số lượng, trạng thái thực tế của tài liệu và tình hình bảo quản để phát hiện những sai sót, có biện pháp khắc phục những sai sót, ngăn chặn không để xảy ra những hậu quả đáng tiếc.

a. Các hình thức kiểm tra

- *Kiểm tra định kỳ:* Tiến hành theo thời gian đã định

- *Kiểm tra đột xuất:* Trong các trường hợp

+ Tài liệu bị thiên tai, địch họa tàn phá

+ Tình nghi bị mất cắp

+ Phát hiện tài liệu bị hư hỏng do bảo quản không tốt

+ Sau khi di chuyển tài liệu

+ Người phụ trách thay đổi

b. Phương pháp kiểm tra

Công tác kiểm tra có thể tiến hành cả phòng hoặc cho một phần của phòng. Khi kiểm tra người ta đối chiếu số lượng và tình hình thực tế của tài liệu với sổ sách, ghi lại các sai lệch, lập biên bản kiểm tra. Sau khi tiến hành kiểm tra, các phòng, kho lưu trữ phải tích cực áp dụng các biện pháp để khắc phục các sai sót như tìm tài liệu bị mất, bổ sung tài liệu bị thiếu, đòi tài liệu cho mượn quá hạn, phục chế tài liệu hư hỏng, tăng cường thiết bị bảo quản.

Đối với những tài liệu bị mất không thể tìm thấy, tài liệu bị hư hỏng không thể phục chế được thì phải lập biên bản và xoá bỏ trong sổ sách.

6.3.5 Điều chỉnh tài liệu lưu trữ

6.3.5.1 Khái niệm, mục đích, nguyên tắc của công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ

a. Khái niệm

Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ như phân loại, xác định giá trị, lập hồ sơ để tổ chức lưu trữ tài liệu khoa học, an toàn và sử dụng có hiệu quả.

b. Mục đích

- Thông qua chỉnh lý tài liệu để phân loại, lập hồ sơ tài liệu lựa chọn những tài liệu có giá trị để bảo quản và loại ra những tài liệu hết giá trị để tiêu hủy.

- Làm tốt công tác chỉnh lý tài liệu sẽ tạo điều kiện thực hiện các khâu của công tác lưu trữ, tạo điều kiện khai thác có hiệu quả các tài liệu lưu trữ.

c. Nguyên tắc

Các tài liệu trong các kho lưu trữ phải được chỉnh lý theo các phòng lưu trữ: các tài liệu của phòng nào phải được sắp xếp và chỉnh lý theo phòng đó nhằm tạo điều kiện cho công tác thống kê, bảo quản, khai thác, sử dụng.

6.3.5.2 Quá trình chỉnh lý tài liệu

a. Chuẩn bị chỉnh lý: Bao gồm các công việc

- *Nghiên cứu và viết lịch sử đơn vị hình thành phong bao gồm:*

+ Tên gọi chính xác của đơn vị hình thành phong và những thay đổi tên gọi (nếu có).

+ Ngày tháng bắt đầu và ngừng hoạt động của đơn vị hình thành phong.

+ Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị hình thành phong.

+ Những điều kiện và nguyên nhân việc giải thể sáp nhập của đơn vị hình thành phong.

+ Vị trí của đơn vị hình thành phong trong bộ máy nhà nước.

+ Cơ cấu tổ chức và những thay đổi về cơ cấu tổ chức trong quá trình hoạt động của đơn vị thành phong.

+ Nghiên cứu và viết lịch sử của phong.

+ Khối lượng tài liệu của phong.

+ Ngày tháng bắt đầu và kết thúc của tài liệu trong phong.

+ Ngày tháng nộp lưu trữ, ai nộp? Số lượng tài liệu của từng đơn vị tổ chức? Mức độ hoàn chỉnh của tài liệu?

+ Tình trạng tài liệu của phong hiện nay? Đã tiến hành loại, hủy tài liệu khi nào? Số lượng loại hủy là bao nhiêu? Ngày tháng, kết quả kiểm tra số lượng tài liệu? Có bộ phận tài liệu nào còn giữ ở các phong hoặc các lưu trữ khác không?

- Xây dựng phương án hệ thống hóa tài liệu của phong tức là sắp xếp của phong theo một trật tự khoa học để khai thác, sử dụng tài liệu đạt kết quả.

Có thể có các phương án hệ thống hoá tài liệu sau đây:

+ Phương án “Cơ cấu tổ chức - thời gian”: Tất cả các tài liệu của phong trước tiên được phân chia thành các đơn vị tổ chức sau đó trong phạm vi từng đơn vị tổ chức lại phân chia tài liệu theo từng thời kỳ (năm).

+ Phương án “Thời gian - cơ cấu tổ chức”: Tất cả các tài liệu trong phong được phân chia theo các thời kỳ hoặc từng năm. Trong thời kỳ (năm) lại phân chia tài liệu theo các đơn vị tổ chức.

+ Phương án “Mặt hoạt động - thời gian”: Tất cả các tài liệu của phong trước hết được phân chia theo các mặt hoạt động hoặc các chức năng hoạt động của đơn vị hình thành phong sau đó trong phạm vi từng mặt hoạt động tài liệu được phân chia thành từng thời gian (hoặc năm)

+ Phương án “Thời gian - mặt hoạt động” Tất cả các tài liệu của từng phong được phân chia theo thời gian sau đó tài liệu trong từng thời gian lại được tiếp tục phân chia thành vấn đề.

Trong quá trình xác định phương án hệ thống hóa tài liệu của phong phải theo nguyên tắc: Mỗi phong chỉ được chọn một phương án hệ thống hóa; tất cả các tài liệu của phong chỉ được hệ thống hóa một phương án.

- Viết các bản hướng dẫn nghiệp vụ: Trong mỗi đợt chỉnh lý tài liệu có nhiều người tham gia, để chỉ đạo thống nhất về nghiệp vụ cần phải soạn thảo hướng dẫn về nghiệp vụ để tiến hành công việc được thống nhất.

- Lập kế hoạch chỉnh lý.
- Kiểm tra bổ sung tài liệu của phòng trước khi tiến hành chỉnh lý.

Trước khi chỉnh lý một phòng nào các cán bộ chỉnh lý phải kiểm tra số lượng và tình hình tài liệu hiện có kịp thời bổ sung những tài liệu còn thiếu đồng thời đưa ra khỏi phòng những tài liệu không thuộc phòng.

- Chuẩn bị các phương tiện phục vụ chỉnh lý như: bàn ghế, giá, giấy, bút...

b. Các bước tiến hành chỉnh lý tài liệu

- Phân chia tài liệu của phòng thành các nhóm lớn sau đó lại phân chia tài liệu thành các nhóm nhỏ theo từng lĩnh vực hoạt động sau đó lại phân lại tài liệu của từng lĩnh vực thành từng hồ sơ công việc.

Bước 1: Lập hồ sơ:

- Lập hồ sơ trong chỉnh lý được thực hiện thông qua việc sắp xếp các văn bản trong hồ sơ một cách hợp lý, thành lập mục lục hồ sơ. Mục lục hồ sơ dùng để thống kê các hồ sơ đã chỉnh lý, hướng dẫn trật tự sắp xếp hồ sơ trên giá ở trong kho lưu trữ và phục vụ tra tìm tài liệu khi cần thiết. Mục lục hồ sơ có mẫu như sau:

MỤC LỤC HỒ SƠ

Phòng:...

Từ hồ sơ.... đến hồ sơ.....

- Phòng số:..
- Mục lục số: (quyển số)
- Thời hạn bảo quản:
- Số trang:

Bước 2: Xác định giá trị tài liệu trong quá trình chỉnh lý:

Xem xét lại tất cả các văn bản cần thiết, loại ra những văn bản không có giá trị về mọi phương diện, những tài liệu trùng, hồ sơ đã hết giá trị bảo quản và xác định cho mỗi hồ sơ một thời gian bảo quản nhất định.

Bước 3: Biên mục hồ sơ

Biên mục hồ sơ được thực hiện đối với những hồ sơ có thời hạn bảo quản lâu dài, vĩnh viễn. Còn đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản tạm thời chỉ đánh số tờ và viết tiêu đề ngoài bìa. Nội dung biên mục hồ sơ gồm:

- Biên mục bên trong hồ sơ gồm:
 - + Sắp xếp thứ tự các văn bản bên trong hồ sơ và đánh số tờ.
 - + Viết tài liệu bên trong hồ sơ.
 - + Viết chứng từ kết thúc.
- Biên mục bên ngoài hồ sơ gồm:
 - + Tên phòng và tên đơn vị tổ chức trong phòng.
 - + Tiêu đề hồ sơ

- + Ngày bắt đầu và kết thúc của tài liệu bên trong hồ sơ
- + Phong số
- + Mục lục số
- + Đơn vị bảo quản
- + Số lượng tờ
- + Thời hạn bảo quản của hồ sơ
- + Lập mục hồ sơ

Bước 4: Sắp xếp tài liệu vào cặp hoặc hộp đựng tài liệu và sắp xếp lên giá, tủ đưa vào lưu trữ.

Số lượng hồ sơ xếp trong một cặp, hộp có độ dày vừa phải để vừa không gây hư hại tài liệu vừa phải tiết kiệm diện tích. Trên gáy mỗi cặp, hộp dán một tờ nhãn. Tờ nhãn ghi đầy đủ các thông tin: tên của lưu trữ cơ quan (hoặc lưu trữ nhà nước), tên phong, số của phong, cặp số (hộp số), hồ sơ từ số.... đến số...

6.3.6 Bảo quản tài liệu lưu trữ

Bảo quản tài liệu là toàn bộ các công việc được thực hiện để bảo quản an toàn, kéo dài tuổi thọ của tài liệu lưu trữ phục vụ cho việc khai thác, sử dụng trước mắt và lâu dài.

6.3.6.1 Những nhân tố phá hoại tài liệu lưu trữ

a. Nhân tố tự nhiên

Độ ẩm, nhiệt độ, ánh sáng, bụi, nấm mốc, côn trùng, bão lụt... là những nhân tố tự nhiên phá hoại tài liệu. Nước ta khí hậu nóng ẩm, nhiệt độ và độ ẩm cao, điều kiện phát sinh nấm mốc và thuận lợi và côn trùng sinh sản nhanh. Đó là những khó khăn chi việc bảo quản tài liệu.

b. Nhân tố con người

Nhân tố con người: gồm những việc làm có ý thức như kẻ địch phá hoại, kẻ gian lấy cắp, do sự cầu thả thiếu trách nhiệm của nhân viên và người sử dụng tài liệu, chấp hành không đúng các quy định về bảo quản tài liệu lưu trữ hoặc việc xác định giá trị tài liệu không chính xác có thể tiêu hủy những tài liệu có giá trị.

c. Các nhân tố thuộc hóa học

Các hóa chất trong quá trình bảo quản, các chất xâm nhập từ môi trường bị ô nhiễm bên ngoài vào các tài liệu.

6.3.6.2 Thiết bị và chế độ bảo quản tài liệu lưu trữ

Phòng lưu trữ (kho) phải làm ở nơi khô ráo, sạch sẽ xa hồ ao, cống rãnh, xa mạch nước ngầm. Chỗ để tài liệu phải cách biệt các phòng làm việc khác. Trong phòng (kho) phải có đầy đủ các thiết bị cần thiết và phù hợp với yêu cầu bảo quản như: giá, tủ sắp xếp tài liệu, thiết bị điều hòa nhiệt độ, chống ẩm và các thiết bị khác.

Khi bảo quản tài liệu lưu trữ cần phải để tài liệu trong hộp kín và xếp lên giá tủ. Khi tài liệu được bàn giao từ bộ phận này sang bộ phận khác hoặc phục vụ sử dụng phải ghi biên bản, khi trả lại phải kiểm tra. Đặc biệt, phải có nội quy và thực hiện nghiêm ngặt nội quy phòng cháy chữa cháy.

6.3.7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

6.3.7.1 Khái niệm, nguyên tắc

Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ là quá trình cung cấp cho các cơ quan, tổ chức kinh tế, xã hội các cá nhân những thông tin cần thiết từ tài liệu lưu trữ.

Trong công tác lưu trữ, công tác tổ chức và sử dụng tài liệu là khâu cuối cùng, là mục đích của công tác lưu trữ nói chung. Công tác này nhằm biến các thông tin quá khứ thành những tri thức văn hóa, khoa học, kỹ thuật của con người phục vụ sản xuất, kinh doanh, phục vụ công tác quản lý và lãnh đạo.

Công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ cần được tiến hành theo những nguyên tắc:

Nguyên tắc 1: Nguyên tắc chính trị

Pháp lệnh về bảo vệ tài liệu lưu trữ quốc gia quy định “việc sử dụng và công bố tài liệu lưu trữ quốc gia phải phục vụ đường lối, chính sách và đảm bảo bí mật của Đảng và Nhà nước”. Việc sử dụng tài liệu là để thực hiện nhiệm vụ chính trị của Đảng và Nhà nước trong từng thời kỳ.

Nguyên tắc 2: Nguyên tắc cơ mật

Để thực hiện nguyên tắc này cần phải quy định từng loại đối tượng được sử dụng những tài liệu nào, thuộc phong và thời gian nào, đồng thời thực hiện đầy đủ các quy định về chế độ bảo quản, sử dụng, ghi chép tài liệu.

Nguyên tắc 3: Bảo đảm công tác thông tin tư liệu nhanh chóng, chính xác.

6.3.7.2 Các hình thức tổ chức sử dụng tài liệu

a. Tổ chức phòng đọc

Mỗi phòng, kho lưu trữ cần phải có một phòng đọc với các trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tra tìm nghiên cứu tài liệu. Ngoài ra, để kiểm tra, theo dõi việc sử dụng tài liệu, phòng đọc phải có các loại sổ sách cần thiết sau đây:

- Đơn xin nghiên cứu tài liệu dự trữ.
- Phiếu yêu cầu sử dụng tài liệu lưu trữ
- Sổ giao nhận tài liệu hàng ngày với người đọc.
- Sổ đăng ký sao chụp tài liệu
- Biểu đồ tiến độ sử dụng tài liệu (đối với các kho lưu trữ có số lần nghiên cứu sử dụng tài liệu nhiều)
- Sổ góp ý kiến của người nghiên cứu, sử dụng tài liệu.

b. Cấp các bản sao lục hoặc trích lục tài liệu lưu trữ

Nếu các cơ quan cá nhân có nhu cầu sao lục hoặc trích lục tài liệu để làm bằng chứng giải quyết công việc thì có thể đề nghị cấp thẩm quyền xem xét cấp bản sao lục và trích lục tài liệu đó theo quy định.

c. Thông báo tài liệu lưu trữ

Mục đích là để thông tin cho các cơ quan, người nghiên cứu những tài liệu lưu trữ có giá trị hiện đang được bảo quản ở kho lưu trữ để họ đến nghiên cứu, khai thác. Trong các thông báo cần viết rõ tên tài liệu, số tra tìm trong kho và thủ tục cho phép nghiên cứu, sử dụng tài liệu.

d. Triển lãm tài liệu

Triển lãm tài liệu nhằm mục đích:

- Tuyên truyền giáo dục quần chúng nhân dân về truyền thống cách mạng, lòng yêu nước.
- Giới thiệu tài liệu mới phát hiện cho người nghiên cứu phục vụ các mục đích khoa học. Các tài liệu được đưa ra trưng bày trong các cuộc triển lãm được phục chế lại từ bản chính (giống hệt như bản chính) mà không đưa bản chính ra trưng bày.

e. Công bố tài liệu

Công bố tài liệu lưu trữ nhằm cung cấp cho các nhà nghiên cứu, cho quần chúng biết về những tài có ý nghĩa phục vụ cho công tác tuyên truyền, giáo dục, cho nghiên cứu lịch sử..

Hình thức công bố tài liệu lưu trữ rất phong phú: xuất bản các tập sách công bố tài liệu, đăng báo, tạp chí, xây dựng các bộ phim...

PHI

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 6

1. Khái niệm công tác lưu trữ?
2. Trình bày vai trò, tính chất công tác lưu trữ?
3. Trình bày công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ?
4. Trình bày công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ?
5. Thế nào là xác định giá trị tài liệu lưu trữ?
6. Các nguyên tắc xác định giá trị tài liệu?
7. Các tiêu chuẩn xác định giá trị tài liệu?
8. Trình bày công tác thống kê kiểm tra tài liệu lưu trữ?
9. Hãy nêu cách bảo quản tài liệu lưu trữ?
10. Hãy nêu cách tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ?

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1

HỘI NGHỊ QUA WEB

Việc nhiên liệu và chi phí đi lại tốn kém đã làm cho hội nghị qua web (Web conferencing) trở thành một dịch vụ giá trị gia tăng (VAS) hấp dẫn, đặc biệt là đối với các nhà khai thác viễn thông đang gặp khó khăn trong các giải pháp hội nghị truyền hình và thoại lạc hậu.

1. Giới thiệu

Mặc dù, đã xuất hiện trong nhiều năm qua, nhưng đến nay Hội nghị qua Web vẫn chưa trở thành một dịch vụ phổ biến. Hiện chỉ có một số nhà cung cấp dịch vụ cung cấp Hội nghị qua Web, sử dụng hạ tầng Internet hiện có, còn các nhà khai thác viễn thông dường như không mấy quan tâm và đặt nhiều kỳ vọng vào dịch vụ cạnh tranh này. Đó là điều dễ nhận thấy, do các nhà khai thác viễn thông đang bị sụt giảm đáng kể doanh thu do sự cạnh tranh khốc liệt từ các nhà khai thác di động và các nhà cung cấp dịch vụ VoIP. Hơn nữa, Hội nghị qua Web nhắm vào các khách hàng doanh nghiệp (DN), đây cũng là những khách hàng sinh lợi nhất cho các nhà khai thác viễn thông. Cùng với sự phát triển vượt bậc của nền tảng Web hiện nay, Hội nghị qua Web được coi là một trong những phương thức liên lạc tiết kiệm chi phí nhất. Chỉ thông qua một website hoặc chương trình phần mềm như NetMeeting, người sử dụng (NSD) có thể trao đổi công việc trực tuyến theo thời gian thực. Tiềm ích lớn nhất của phương pháp này là có thể chia sẻ tài liệu và trình bày với một nhóm người ở xa; có thể thảo luận ở mức độ phức tạp hơn.

2. Hội nghị qua Web là gì?

Ban đầu, Hội nghị qua Web được thiết kế cho phép hội nghị truyền hình và hội nghị thoại khả thi, tuy nhiên, ngày nay Hội nghị qua Web còn hỗ trợ thêm nhiều ứng dụng cho các khách hàng DN như: Đào tạo từ xa, phòng vấn việc làm, giới thiệu bán hàng từ xa, họp báo, Webinar, các phiên hoạch định ảo (quản lý dự án, v.v...). Để đáp ứng các yêu cầu của những ứng dụng hợp tác và hội nghị mới, các giải pháp Hội nghị qua Web đã bổ sung thêm các chức năng mới, bao gồm:

Hỗ trợ VOIP song công

Hầu hết các giải pháp Hội nghị qua Web hỗ trợ VoIP. Đối với các nhà khai thác viễn thông, cần lưu ý rằng có một tùy chọn để ngắt hỗ trợ VoIP, bởi vậy khách hàng có thể tiếp tục sử dụng giải pháp hội nghị thoại hiện thời của các nhà khai thác viễn thông và chỉ sử dụng các tính năng hợp tác và hội nghị thích hợp.

Truyền video trực tiếp qua Webcam

Hỗ trợ Webcam là một tiêu chuẩn đối với nhiều giải pháp Hội nghị qua Web hiện nay, có thể hỗ trợ lên tới 50 khung đồng thời.

Bảng trắng

Người trình bày có một tấm bảng trắng, để có thể hiển thị bản trình chiếu của mình

trên đó, vẽ và viết.

Chia sẻ máy tính để bàn

Người trình bày có thể nhanh chóng chia sẻ máy tính để bàn của mình với những người tham dự khác, để hiển thị các tệp tin, hình ảnh, v.v...

Chia sẻ ứng dụng

Đây là một tính năng của các giải pháp hợp tác điện tử. Nó cho phép các người sử dụng Hội nghị qua Web triển khai các chương trình và cho phép những người tham dự khác xem và chỉnh sửa các tệp tin.

Điều khiển từ xa: cho phép điều khiển các ứng dụng hay các máy tính để bàn, cho phép đào tạo và hỗ trợ thực hành chính xác. Nó cũng cho phép người điều khiển tự động hoặc bằng cách nhập mật khẩu.

Phòng họp:

Phần mềm Hội nghị qua Web hiện nay còn cho phép tạo ra các phòng họp và các lớp học ảo. Nó cũng có thể để tạo ra các phòng chia theo nhóm với nội dung và âm thanh riêng (các bảng trắng, chia sẻ ứng dụng, vv...). Các điều phối viên có thể di chuyển họ và những người tham dự giữa các phòng hội nghị. Những người tham dự có thể được ấn định ngẫu nhiên vào các phòng và trở về cùng một phòng tại bất kỳ thời điểm nào. Trong một môi trường thí nghiệm ảo, những người tham dự có thể làm việc trên các ứng dụng độc lập.

Truyền tệp tin:

Các phiên truyền tệp tin được sử dụng để phân phối các tài liệu, các nhiệm vụ, và các bản thông báo. Các đặc quyền có thể được phân công cho những người tham dự để truyền các tệp tin.

Các bản thu tương tác, theo chỉ mục

Thu âm và lập chỉ mục của các phiên trực tiếp để sau đó phát lại cho những người tham dự bỏ lỡ phiên hoặc muốn xem lại xem.

Quản lý câu hỏi

Thông qua tính năng này, các điều phối viên có thể phân phối các câu hỏi hay các điều tra. Sau đó, những người tham dự trả lời và gửi câu trả lời từ ngay trong phiên. Kết quả có thể được hiển thị cho tất cả mọi người cùng xem (theo định dạng đồ họa) hoặc được giữ kín. Kết quả có thể được các điều phối viên lưu lại để tham khảo sau này.

Chat

Những người tham dự và các điều phối viên có thể liên lạc sử dụng một nhóm các tính năng nhắn tin khác nhau, bao gồm cả những tin nhắn riêng giữa các điều phối viên và những người tham dự, tin nhắn từ một người tới một người giữa những người tham dự, và từ một người tới nhiều người giữa các điều phối viên và những người tham dự.

Hỗ trợ các ứng dụng văn phòng

Hầu hết các giải pháp Hội nghị qua Web hiện nay đều hỗ trợ các ứng dụng văn phòng như PowerPoint, OpenOffice, StarOffice, PDF, v.v... Ngoài ra còn có thể tải các bức ảnh với nhiều định dạng như BMP, JPEG, PNG, GIF, TIFF, Animated Gifs, v.v... vào trong bảng trắng.

Đồng bộ trình duyệt web

Có thể được bắt đầu một trình duyệt trong bất cứ phiên nào và do đó cho phép những người tham dự trình duyệt theo một cách đồng bộ hóa.

Các ghi chú đồng bộ hóa

Tất cả các người sử dụng có thể tạo các ghi chú trong cửa sổ riêng. Các ghi chú này sẽ tự động được lưu vào máy tính cục bộ và có thể được chỉnh sửa/kết hợp/thêm vào trong quá trình mở lại, lưu vào tệp tin, và chia sẻ với những người khác.

2. Các lợi ích của Hội nghị qua Web với DN

Hội nghị qua Web là một dịch vụ hấp dẫn nhất, hỗ trợ nhiều tính năng tiên tiến, không chỉ giúp các doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hội nghị mà còn nâng cao hiệu quả hoạt động, đặc biệt là trong giai đoạn suy thoái kinh tế hiện nay.

Những lợi ích chính mà Hội nghị qua Web đem lại cho doanh nghiệp, bao gồm:

- Giảm chi phí đi lại, nâng cao hiệu quả hoạt động
- Bổ sung thêm công cụ bán hàng
- Nâng cao quá trình kinh doanh bằng tối ưu các cuộc họp
- Khuyến khích suy nghĩ và trao đổi trong công ty
- Tăng cường các mối quan hệ với khách hàng
- Cho phép phối hợp nhanh và hiệu quả đối với các văn phòng được phân bố theo vùng địa lý
- Tăng cường hiệu quả quản lý dự án
- Webcast để phân phối thông tin nhanh chóng
- Làm xanh bằng cách giảm lượng khí carbon

3. Thị trường Hội nghị qua Web hiện nay

3.1 Tình hình thị trường

Hội nghị qua Web đã thật sự trở thành một ứng dụng hấp dẫn, vượt qua những dịch vụ gia tăng giá trị đơn giản mà các nhà khai thác viễn thông cung cấp như hội nghị video, thư thoại, fax-mail, v.v... Sự phong phú về tính năng và một bối cảnh kinh doanh hấp dẫn, hứa hẹn đem lại cho các khách hàng doanh nghiệp nhiều lợi nhuận, đã làm cho Hội nghị qua Web bùng nổ.

Hiện nay, trên thị trường xuất hiện ba nhóm cung cấp Hội nghị qua Web chính. *Đầu tiên* là những công ty phần mềm bán các ứng dụng Hội nghị qua Web nhúng kèm cho doanh nghiệp, như Microsoft (Office Live Meeting, Adobe®), Acrobat (Connect™ Pro), IBM®, and Lotus® (Sametime®).

Thứ hai là các nhà cung cấp dịch vụ mới nổi, như Elluminate, WebEx, Vcall Webcast, v.v... Đây là những hãng cung cấp Hội nghị qua Web được tổ chức hàng tháng làm giảm bớt phí hay các giấy phép cho các doanh nghiệp. Để sử dụng dịch vụ này, thông thường chỉ yêu cầu một kết nối Internet DSL, tuy nhiên một số giải pháp yêu cầu tải phần mềm máy trạm về máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay.

Thứ ba là các sản phẩm Hội nghị qua Web cao cấp, gọi là Telepresence, đây là một Hội nghị qua Web hiển thị hình ảnh về những người tham dự như thật, giúp họ có cảm giác

đường như đang ngồi cùng phòng với những người tham dự khác. Cisco, HP và Polycom là những nhà cung cấp mạnh nhất trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, hiện nay, Telepresence rất đắt và đòi hỏi phải lắp đặt thiết bị tại văn phòng của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, một số nhà cung cấp dịch vụ nhắn tin tức cũng cung cấp các tính năng hội nghị cơ bản, như Yahoo, Skype, vv...

3.2 Môi trường viễn thông hiện nay

Hiện nay, các nhà khai thác mạng cố định đang trải qua thời kỳ khó khăn: sự sụt giảm nhanh ARPU và số lượng khách hàng, nguyên nhân là do sự cạnh tranh khốc liệt của các nhà cung cấp dịch vụ VoIP, Skype, và các nhà khai thác di động, v.v...

Thêm vào đó, dường như không có thêm ứng dụng hấp dẫn mới nào, ngoại trừ truy cập Internet nhanh qua DSL, WiMAX và IPTV. VPN và các trung tâm hỗ trợ khách hàng ảo, các VAS của mạng cố định được giới thiệu cách đây hơn 6 năm, được coi là VAS cuối cùng mang lại thêm doanh thu cho các nhà khai thác viễn thông. Một số nhà khai thác mạng cố định đã quyết định cung cấp VoIP, nhưng chủ yếu để giảm chi phí mạng lưới, duy trì tốc độ và giảm giá cước cuộc gọi.

Tuy nhiên, việc triển khai các mạng VoIP mất nhiều thời gian hơn dự đoán, đặc biệt là đối với các nhà khai thác hiện thời, đang gặp phải nhiều khó khăn để chuyển đổi sang VoIP và duy trì các dịch vụ và QoS như nhau cho khách hàng.

IMS được kỳ vọng đem đến một tương lai tươi sáng cho các nhà khai thác mạng cố định, nhưng thực sự nó đã không mang lại những nguồn doanh thu và ứng dụng mới các công ty viễn thông.

3.3 Lợi ích tiềm năng của Hội nghị qua Web với các nhà khai thác viễn thông

Hội nghị qua Web xuất hiện như là một ứng dụng tuyệt vời, tiềm năng cho các mạng NGN. Mặt khác, nó còn hấp dẫn bởi ưu thế tiết kiệm chi phí và lắp đặt dễ dàng. Bởi vậy, các nhà khai thác viễn thông sẽ dễ dàng triển khai Hội nghị qua Web cùng với các dịch vụ DN đang cung cấp hiện thời, đặc biệt với một mạng VoIP, họ sẽ có thể cung cấp các tốc độ và thanh toán linh hoạt hơn so với một nhà cung cấp dịch vụ với thanh toán chủ yếu thông qua thẻ tín dụng. Như vậy, Hội nghị qua Web sẽ làm tăng thêm giá trị cho các nhà khai thác mạng cố định.

Việc một nhà khai thác viễn thông kết hợp cung cấp Hội nghị qua Web với các dịch vụ thoại và tích hợp nó với các gói dịch vụ trả trước và trả sau của mình, sẽ góp phần thúc đẩy triển khai Hội nghị qua Web rộng rãi.

Tuy nhiên, cần có một lộ trình chuyển đổi cho các nhà khai thác viễn thông để bổ sung thêm các giải pháp hợp tác điện tử và đào tạo từ xa, nhằm mang thông tin và đào tạo ra thị trường đại chúng, mà có thể là một trong những cơ hội hấp dẫn cho các nhà khai thác ở châu Á, châu Phi và Nam Mỹ. Thậm chí, một số nhà khai thác có thể thực hiện Hội nghị qua Web qua di động trên các mạng di động 3G (UMTS) của mình.

Hội nghị qua Web tuy không giải quyết được các thách thức mà các nhà khai thác mặt đất đang phải đối mặt hiện nay, nhưng nó giúp việc triển khai VAS dễ dàng hơn, nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Hơn nữa bằng cách cung cấp Hội nghị qua Web, các nhà khai thác viễn thông sẽ nâng cao khả năng cạnh tranh với các nhà cung cấp dịch vụ khác mà tranh giành thị phần với mình.

3.4. Triển khai Hội nghị qua Web

Hội nghị qua Web có thể được lắp đặt dễ dàng trên bất kỳ mạng IP nào, và thường vận hành trên các máy chủ CPU tiêu chuẩn, hiệu quả (Linux hoặc Windows). Việc lắp đặt chỉ trong một vài ngày, tuy nhiên việc triển khai thực hiện dịch vụ gia tăng giá trị viễn thông truyền thống thường mất hàng tháng.

Hầu hết các giải pháp Hội nghị qua Web đều hỗ trợ VoIP, do đó, đối với các nhà khai thác viễn thông có sẵn mạng VoIP việc triển khai hội nghị VoIP sẽ dễ dàng hơn. Thậm chí, một số nhà cung cấp giải pháp Hội nghị qua Web có thể hỗ trợ tích hợp trả trước.

Khi triển khai thực hiện, các nhà khai thác thường có ba tùy chọn:

- Cấp phép và tự hosting
- Hosting (các dịch vụ được quản lý)
- Chia sẻ doanh thu (được quản lý hoặc tự tổ chức)

3.5. Kết luận

Hiện nay, Hội nghị qua Web là một dịch vụ gia tăng giá trị giàu tính năng, giúp tạo ra một nguồn doanh thu hấp dẫn cho mỗi doanh nghiệp. Việc lắp đặt và sử dụng dịch vụ rất dễ dàng và có thể kết hợp với các dịch vụ viễn thông doanh nghiệp hiện có của các nhà khai thác viễn thông. Mặt khác, việc triển khai Hội nghị qua Web còn đem lại nhiều lợi ích khác cho các nhà khai thác, giúp họ giới thiệu và đưa ra những ứng dụng mới, hấp dẫn và góp phần thúc đẩy mạng VoIP hiện có.

PHU LUC 2

Phụ lục 2.1

MẪU CÁC VĂN BẢN QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**ĐƠN ĐĂNG KÝ KINH DOANH
DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN**

Kính gửi: Phòng đăng ký kinh doanh ...

Tôi là: (ghi rõ họ tên bằng chữ in hoa)..... Nam/Nữ
Sinh ngày:...../...../..... Dân tộc:..... Quốc tịch:.....
Chứng minh nhân dân (hoặc Hộ chiếu) số:.....
Ngày cấp:...../...../..... Nơi cấp:.....
Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:.....
.....
Chỗ ở hiện tại:.....
.....
Điện thoại:..... Fax:.....
.....

**Đăng ký kinh doanh doanh nghiệp tư nhân do tôi làm chủ
với nội dung sau:**

1. Tên doanh nghiệp: (ghi bằng chữ in hoa).....
.....
Tên giao dịch:.....
Tên viết tắt:.....
.....
2. Địa chỉ trụ sở chính:.....
.....
Điện thoại:..... Fax:.....
Email:.....
3. Ngành, nghề kinh doanh:.....
.....
.....
4. Vốn đầu tư ban đầu:.....

Tổng số:.....

Trong đó:.....

Tiền Việt nam:.....

Ngoại tệ tự do chuyển đổi:.....

Vàng:.....

Tài sản khác (ghi rõ loại tài sản, số lượng và giá trị còn lại của mỗi loại tài sản có thể lập thành danh mục riêng kèm theo đơn):

.....

.....

.....

5. Tên, địa chỉ chi nhánh:.....

.....

6. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện:.....

.....

.....

.....

Tôi xin cam kết bản thân không thuộc diện qui định tại Điều 9 của Luật Doanh nghiệp và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung đăng ký kinh doanh.

.....ngày.....tháng.....năm.....

CHỦ DOANH NGHIỆP

(ký và ghi rõ họ tên)

Kèm theo đơn:

-

-

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN ⁽¹⁾

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC ⁽²⁾

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../.....⁽³⁾.....⁽⁴⁾..........⁽⁵⁾.....ngày.....tháng.....năm.....V/v.....⁽⁶⁾.....**Kính gửi:** -

-

-

(7)

Nơi nhận:

- Như trên.

-

- Lưu VT,⁽⁹⁾. A.XX⁽¹⁰⁾**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ****CỦA NGƯỜI KÝ ⁽⁸⁾**

(Chữ ký, dấu)

NGUYỄN VĂN A

___Số XX phố Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

ĐT: (04) XXXXXXXX, Fax: (04) XXXXXXXX

Email:..... Website:.....⁽¹¹⁾**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị hoặc bộ phận soạn thảo hoặc chủ trì soạn thảo công văn.

(5) Địa danh.

(6) Trích yếu nội dung công văn.

(7) Nội dung công văn.

(8) Ghi quyền hạn, chức vụ của người ký như Bộ trưởng, Cục trưởng, Giám đốc, viện trưởng... Trường hợp ký thay mặt tập thể lãnh đạo thì ghi chữ viết tắt “TM” trước tên cơ quan, tổ chức hoặc tên tập thể lãnh đạo, ví dụ: Ủy ban nhân dân, Ban thường vụ, Hội đồng....; Nếu người ký công văn là cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì ghi chữ viết tắt “KT” vào trước chức vụ của người đứng đầu, bên dưới ghi chức vụ của người ký công văn.

(9) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo hoặc chủ trì soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

(10) Ký hiệu người đánh máy, nhân bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

(11) Địa chỉ cơ quan, tổ chức; số điện thoại, số Telex, số Fax; địa chỉ Email; Website (nếu cần).

Mẫu thông báo: ⁽¹⁾

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TB.

.....ngày..... tháng..... năm.....

THÔNG BÁOVề ⁽²⁾**Kính gửi:**⁽³⁾**Nơi nhận:**

- Như trên.

-

- Lưu: (Đơn vị thảo văn bản
 và văn thư)

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ
CỦA NGƯỜI KÝ
 (Chữ ký, dấu)

NGUYỄN VĂN A

(1) Dùng cho các cơ quan, đơn vị để thông tin về nội dung và kết quả hoạt động của cơ quan, đơn vị, truyền đạt kịp thời các quyết định của cấp trên. Sau khi thông báo nếu cần thì ra văn bản pháp quy (Quyết định, Chỉ thị) để cấp dưới thực hiện. Không dùng hình thức thông báo để thay thế văn bản pháp quy thuộc thẩm quyền của cơ quan.

(2) Tóm tắt nội dung thông báo (về việc gì, cuộc họp, buổi làm việc...).

(3) Nội dung thông báo phải ghi cụ thể thời gian, người chủ trì giải quyết (kết luận), cơ quan, cá nhân tham dự, và có nhiệm vụ biết triển khai thực hiện.

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BC.

.....ngày..... tháng..... năm.....

BÁO CÁO

Tổng kết công tác năm

Và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm.....

Mở đầu:

Đặc điểm của cơ quan về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

.....
.....

Nội dung:

I. TỔNG KẾT CÔNG TÁC NĂM.....

+ Nêu các kết quả đã làm được

.....
.....
.....
.....

+ Phân tích đánh giá ưu khuyết điểm đã làm được

.....
.....
.....
.....

+ Những bài học kinh nghiệm

.....
.....
.....
.....

II. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, CHỈ TIÊU PHẢI THỰC HIỆN TRONG NĂM.....

+ Những nhiệm vụ chính phải làm, các chỉ tiêu

.....
.....
.....
.....

+ Các biện pháp tổ chức thực hiện

-
-
-
-

+ Các đề nghị lên cấp trên

-
-
-
-

III. KẾT LUẬN:

Nêu những kết quả công tác chủ yếu trong năm, tự nhận xét đánh giá: tốt, xuất sắc, hoàn thành kế hoạch cấp trên giao...

Nơi nhận:

- Như trên.
-
- Lưu văn thư

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ
CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)
NGUYỄN VĂN A**

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TT.

.....ngày..... tháng..... năm.....

TỜ TRÌNH

Về⁽¹⁾

Kính gửi:⁽²⁾

Nơi nhận:

- Như trên.

-

- Lưu.

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ

CỦA NGƯỜI KÝ

(Chữ ký, dấu)

NGUYỄN VĂN A

Ghi chú:

(1) Tóm tắt nội dung tờ trình.

(2) Tên cơ quan nhận tờ trình.

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../BB.

.....ngày..... tháng..... năm.....

BIÊN BẢN HỌP.....

V/v.....

1- Thời gian họp:

Khai mạc.... giờ.... ngày.... tháng.... năm....

Địa điểm:.....

Nội dung cuộc họp (hội nghị):

2- Thành phần tham dự:

+ Đại biểu mời dự:.....

+ Đại biểu cấp trên (nếu có):.....

+ Tổng số thành viên của cuộc họp:.....

Có mặt:.... người

Vắng:.... Lý do:.....

3- Chủ tọa (hoặc đoàn chủ tịch):

4- Thư ký (hoặc đoàn thư ký):

5- Báo cáo tại cuộc họp (nếu có nhiều báo cáo thì ghi theo thứ tự)

+ Họ và tên người báo cáo:.....

+ Chức vụ người báo cáo:.....

Nội dung báo cáo (ghi theo trình tự của báo cáo)

6- Phần thảo luận:

+ Ghi ý kiến của từng người phát biểu

+ Ý kiến của chủ tọa cuộc họp

7- Thông qua dự thảo nghị quyết, biểu quyết (nếu có)

.....
8- Đại biểu phát biểu (nếu có)
.....
.....
.....

9- Kết thúc cuộc họp

- Thông qua biên bản.
- Chủ tọa tuyên bố kết thúc cuộc họp.

THƯ KÝ

(hoặc T/M ĐOÀN THƯ KÝ)

(Ghi rõ họ và tên)

CHỦ TỌA

(hoặc T/M ĐOÀN CHỦ TỊCH)

(Ghi rõ họ và tên)

PHỤ LỤC

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../HD

HỢP ĐỒNG.....

- Căn cứ.....

- Căn cứ.....

- Căn cứ.....

- Căn cứ.....

Hôm nay ngày... tháng... năm...

Chúng tôi gồm:.....

BÊN A: (bên chủ trì hợp đồng)

- Tên doanh nghiệp:.....

- Địa chỉ:.....

- Điện thoại:.....

- Fax:.....

- Email:.....

- Tài khoản số:.....

- Tại Ngân hàng:.....

- Đại diện là: Ông/Bà.....

- Chức vụ:.....

- Giấy ủy quyền số:....., do..... ký ngày..... tháng..... năm.....(trường hợp được ủy quyền)

BÊN B: (bên đối tác)

- Tên doanh nghiệp:.....

- Địa chỉ:.....

- Điện thoại:.....

- Fax:.....

- Email:.....

- Tài khoản số:.....

- Tại Ngân hàng:.....

- Đại diện là: Ông/Bà.....
- Chức vụ:.....
- Giấy ủy quyền số:....., do.....ký ngày..... tháng..... năm.....(trường hợp được ủy quyền)

Hai bên thống nhất thỏa thuận nội dung hợp đồng như sau:

Điều 1: Nội dung công việc giao dịch

.....

Điều 2:

.....

Điều 3:

.....

Điều 4:

.....

Điều 5:

.....

Điều:

.....

Điều: Hiệu lực hợp đồng

Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày.....tháng.....năm.....đến ngày.....tháng.....năm.....

Hai bên sẽ tổ chức hợp và lập biên bản thanh lý hợp đồng này sau khi hết hiệu lực không quá 10 ngày.

Hợp đồng này được lập thành.... bản, các bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ.... bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

Chức vụ

(Ký tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B

Chức vụ

(Ký tên, đóng dấu)

TÊN CQ, TC CẤP TRÊN ⁽¹⁾

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC ⁽²⁾

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ..... ⁽³⁾⁽⁴⁾ngày.....tháng.....năm.....**QUYẾT ĐỊNH**Về việc..... ⁽⁵⁾**THẨM QUYỀN BAN HÀNH ⁽⁶⁾**Căn cứ..... ⁽⁷⁾

Xét đề nghị của.....

QUYẾT ĐỊNH**Điều 1:**..... ⁽⁸⁾**Điều 2:**.....**Điều ...:**.....

Nơi nhận

-

-

- Lưu VT,... ⁽¹⁰⁾ . A.XX ⁽¹¹⁾ .**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ****CỦA NGƯỜI KÝ ⁽⁹⁾**

(Chữ ký, dấu)

NGUYỄN VĂN A**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành quyết định.
- (+) Đối với quyết định (cá biệt), không ghi năm ban hành giữa số và ký hiệu của văn bản.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành quyết định.
- (4) Địa danh.
- (5) Trích yếu nội dung quyết định.
- (6) Nếu thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì ghi chức vụ của người đứng đầu (ví dụ: Bộ trưởng Bộ..., Cục trưởng Cục..., Giám đốc..., Viện trưởng Viện..., Chủ tịch...); nếu thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về tập thể lãnh đạo hoặc cơ quan, tổ chức thì ghi tên tập thể hoặc tên cơ quan, tổ chức đó (ví dụ: Ban thường vụ..., Hội đồng..., Ủy ban nhân dân...).

- (7) Nêu các căn cứ trực tiếp để ban hành quyết định.
- (8) Nội dung văn bản.
- (9) Quyền hạn, chức vụ của người ký như Bộ trưởng, Cục trưởng, Giám đốc, Viện trưởng...; trường hợp ký thay mặt tập thể lãnh đạo thì ghi chữ viết tắt “TM” vào trước tên cơ quan, tổ chức hoặc tên tập thể lãnh đạo (ví dụ: TM. Ủy ban nhân dân, TM. Ban thường vụ, TM. Hội đồng...); trường hợp cấp phó được giao ký thay người đứng đầu cơ quan thì ghi chữ viết tắt “KT” vào trước chức vụ của người đứng đầu, bên dưới ghi chức vụ của người ký văn bản.
- (10) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo hoặc chủ trì soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- (11) Ký hiệu người đánh máy, nhân bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

PHỤ LỤC

--	--	--

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

1. Hiến pháp Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam Năm 1992. Hà Nội: Sự thật, 1992.
2. Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2002)
3. Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia 2001. Hà Nội: Sự thật, 2001.
4. Nghị định số: 58/2001/NC-CP về quản lý và sử dụng con dấu.
5. Nghị định số: 110/2004/NC-CP ngày 8/4/2004 của Thủ Tướng Chính phủ về công tác văn thư.
6. Nghị Định số 111/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 của Thủ Tướng chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia.
7. Quyết định số: 218/2002/QĐ-BTC của Bộ Tài chính về việc ban hành chế độ lưu trữ tài liệu kế toán.
8. Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

B. GIÁO TRÌNH BÀI GIẢNG

1. Nguyễn Quốc Bảo chủ biên, Soạn thảo văn bản và công tác văn thư lưu trữ, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, 2004.
2. Nguyễn Thành Độ chủ biên, Giáo trình quản trị văn phòng, Nhà xuất bản Lao động-Xã hội, 2005.
3. Nguyễn Vũ Hà chủ biên, Bài giảng Tổ chức sự kiện, trường Cao đẳng du lịch Hà Nội, 2009.
4. ThS Phạm Mỹ Hạnh, Bài giảng Quản trị văn phòng, Học viện công nghệ bưu chính viễn thông, 2007.
5. PGS.TS. Đồng Thị Thanh Phương chủ biên, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2007
6. Nguyễn Hữu Thân, Quản trị hành chánh văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê TP.HCM, 2005.
7. Lê Minh Toàn, Hướng dẫn soạn thảo văn bản trong lĩnh vực thông tin truyền thông, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, 2012.
8. MIKE HARVEY, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản thống kê, 2004.