



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Nghiệp vụ thư ký

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG
TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

TS. LƯƠNG MINH VIỆT

**GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ**

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Lời giới thiệu

Nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: “Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững”.

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đồng thời bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm "50 năm giải phóng Thủ đô", "50 năm thành lập ngành" và hướng tới kỷ niệm "1000 năm Thăng Long - Hà Nội".

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Kinh tế nước ta đang chuyển từ nền kinh tế tập trung, bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự quản lý Nhà nước và định hướng XHCN. Trong công cuộc đổi mới quản lý nhà nước hiện nay, vị trí, chức năng và vai trò của người thư ký văn phòng đang ngày càng được khẳng định. Thư ký là một chức danh quan trọng trong công tác văn phòng.

Nghiệp vụ thư ký đã trở thành một môn học không thể thiếu trong nội dung đào tạo các nhân viên công tác **Văn phòng**. Thư ký văn phòng đã trở thành một nghề và cần được đào tạo chu đáo. Môn học **Nghiệp vụ thư ký** nhằm trang bị cho học sinh, sinh viên... những kiến thức cơ bản về nghề nghiệp của người thư ký nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của người thư ký riêng và cán bộ văn phòng nói chung.

Khoa học công nghệ đang phát triển như vũ bão, nhất là công nghệ văn phòng. Mặt khác, các nhà lãnh đạo rất thiếu thời gian nên cần có những trợ thủ đắc lực là những thư ký văn phòng. Thư ký ra đời như một nghề, đòi hỏi có chuyên môn nghiệp vụ cao, có kỹ năng sử dụng các công cụ hiện đại để làm việc có hiệu quả. Để thu thập, xử lý và sử dụng có hiệu quả về thông tin trong điều kiện hiện đại, một mặt các cơ quan cần tăng cường đầu tư trang thiết bị mới, mặt khác phải bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ văn phòng cho cán bộ, viên chức văn phòng. Cuốn giáo trình này tập hợp có hệ thống các kỹ năng, tri thức cơ bản cho một thư ký văn phòng, nhằm đào tạo người thư ký có một tay nghề vững vàng. Đây là cuốn giáo trình để sử dụng trong các trường trung học chuyên nghiệp, giáo trình để giảng dạy môn học **Nghiệp vụ thư ký** cho nhóm ngành đào tạo nghiệp vụ văn phòng của các trường trung học chuyên nghiệp. Nó còn là tài liệu tham khảo tốt cho những người đang làm công tác văn phòng hiện nay.

Tác giả đã tham khảo nhiều tài liệu, lý thuyết về công việc của người thư ký, nghiệp vụ thư ký, nghiệp vụ văn phòng, được sự đóng góp ý kiến của nhiều chuyên gia, cán bộ có kinh nghiệm thực tiễn trong công tác quản lý văn phòng. Đã từng

làm thư ký nhiều năm và qua thực tế giảng dạy nhiều năm với các lớp và các đối tượng khác nhau, từ đó nêu ra những nội dung cơ bản của giáo trình này.

Đối với học sinh trung học, ngoài việc truyền đạt kiến thức giáo viên phải quan tâm tới việc rèn luyện kỹ năng cho các em. Trong quá trình giảng dạy, giáo viên nên dành 1/3 thời lượng môn học để rèn luyện các kỹ năng như: quản lý văn bản đến, quản lý văn bản đi, lập và nộp hồ sơ, lưu trữ hồ sơ, soạn thảo văn bản, tiếp đón khách, lập kế hoạch hội nghị, tổ chức phòng làm việc, lập chương trình, kế hoạch công tác... Rèn luyện phẩm chất cần có của người thư ký như: các yêu cầu đối với người thư ký, những điều kiện để thư ký làm việc có hiệu quả, xây dựng uy tín cho người thư ký... Tóm lại, giáo viên vừa thuyết giảng vừa hướng dẫn kỹ năng. Giáo viên nên kết hợp nhiều phương pháp như: chia nhóm, thảo luận, đóng vai, phát vấn, tình huống... Cuối mỗi chương của giáo trình đều có phần tóm tắt nội dung chương đó và câu hỏi ôn tập và bài tập thực hành, giúp giáo viên hướng dẫn học sinh ôn tập.

Để học tốt môn này, học sinh cần học một số môn có tính chất bổ trợ: tâm lý đại cương, giao tiếp (trực tiếp và gián tiếp), nhà nước và pháp luật đại cương... Ngoài ra học sinh có thể đọc thêm các tài liệu bổ trợ khác. Để thực sự trở thành người thư ký giỏi, mỗi học sinh còn phải bổ sung kiến thức của mình thông qua thực tiễn công tác và mở rộng sự hiểu biết chung qua các môn học nghiệp vụ khác.

*Tác giả xin chân thành cảm ơn ông Phùng Bảo Ngân, Chánh Văn phòng Học viện Ngân hàng - nhà hoạt động thực tiễn trong văn phòng đã đóng góp ý kiến quý báu của mình cho cuốn **Nghiệp vụ thư ký** này.*

*Tác giả xin chân thành cảm ơn ông Đặng Trần Tính - Hiệu trưởng trường Kỹ thuật Tin học Hà Nội ESTIH, ông Hoàng Đức Khiêm - Phó hiệu trưởng trường Kỹ thuật Tin học ESTIH, bà Đinh Bích Hòa - Trưởng ngành Tin học văn phòng đã tạo điều kiện tốt nhất để cuốn **Nghiệp vụ thư ký** được hoàn thành và ra mắt bạn đọc.*

*Lần đầu tiên ra mắt, do trình độ và thời gian có hạn chắc chắn cuốn sách sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong được sự đóng góp ý kiến của bạn đọc để cuốn **Nghiệp vụ thư ký** được hoàn thiện hơn trong lần xuất bản sau.*

TÁC GIẢ

Chương 1

THƯ KÝ VÀ VĂN PHÒNG

I. NGƯỜI THU KÝ TRONG VĂN PHÒNG HIỆN ĐẠI

1. Văn phòng và các chức năng của văn phòng

1.1. Khái niệm

Văn phòng hiện diện khắp mọi nơi, từ cơ quan nhà nước cho tới các doanh nghiệp nhưng với các tên gọi và cách tổ chức khác nhau. Văn phòng được hiểu theo nhiều nghĩa: Văn phòng hiểu một cách đơn giản là nơi làm việc giấy tờ hay làm công việc hành chính.

Văn phòng được hiểu là bộ máy điều hành tổng hợp của cả đơn vị;

Hiểu theo nghĩa cụ thể văn phòng là phòng làm việc trực tiếp của giám đốc, nghị sỹ, đại biểu Quốc hội...;

Văn phòng là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp... Có người cho rằng văn phòng là nơi làm việc giấy tờ, ở đâu có giao dịch giấy tờ đó là văn phòng.

Từ nhiều cách hiểu như trên, ta hiểu văn phòng theo cách chung nhất như sau: Văn phòng là nơi làm việc của cấp quản lý đơn vị, là nơi đặt cơ quan đầu não, nơi mà cấp quản lý đơn vị sử dụng làm bộ máy giúp việc tổng hợp.

Văn phòng là bộ mặt của cơ quan, đầu mối giao tiếp thông tin, là bộ phận không thể thiếu được trong quá trình hoạt động, tồn tại và phát triển của cơ quan...

Văn phòng là nơi xử lý thông tin của các cấp quản lý đơn vị nhằm đạt mục tiêu nhất định.

Tóm lại, khái niệm về văn phòng: “Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của tổ chức; là nơi thu thập, bảo quản, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; là nơi đảm bảo điều kiện vật chất cho các hoạt động của tổ chức”.

1.2. Chức năng văn phòng

Văn phòng có các nghiệp vụ: viết giấy giới thiệu; đóng dấu công văn, giấy tờ;

soạn thảo các văn bản; nhận chuyển công văn, tài liệu; điều xe, bảo vệ, sắp xếp bàn ghế; tiếp khách... Toàn bộ những yếu tố vật chất phù hợp với yêu cầu thu thập, tổng hợp, phân tích, xử lý, ra quyết định, chuyển tải thông tin của các cấp quản lý đơn vị nhằm đạt mục tiêu đã định. Tuỳ theo góc độ nghiên cứu mà người ta có các cách khác nhau phân chia chức năng của văn phòng hoặc phân chia văn phòng gồm 3 chức năng là: tham mưu, tổng hợp và quản trị hậu cần. Có người chia chức năng của văn phòng làm hai chức năng cơ bản là: tham mưu tổng hợp, xử lý thông tin hành chính hỗ trợ và dịch vụ hỗ trợ. Người ta còn có thể chia chức năng văn phòng ra: chức năng thông tin và chức năng hậu cần.

Ở đây, ta phân chia làm 3 chức năng như sau:

1.2.1. Chức năng thông tin

Thu thập, xử lý, cung cấp thông tin, lưu trữ thông tin.

1.2.2. Chức năng văn bản

Soạn thảo, ban hành, xử lý và quản lý văn bản đến, văn bản đi, văn bản nội bộ và lưu trữ văn bản.

1.2.3. Chức năng quản trị hậu cần

Sắp xếp, bố trí phòng làm việc, cấp phát các trang thiết bị, phương tiện làm việc, chuẩn bị tài chính, chuẩn bị văn phòng phẩm, quản lý các trang thiết bị làm việc, các tài sản cố định trong văn phòng, quản lý văn phòng phẩm, vật rác tiền mau hỏng.

1.3. Nhiệm vụ văn phòng

Xây dựng chương trình công tác hàng năm, 06 tháng, 03 tháng, hàng tháng, hàng quý, hàng ngày và đôn đốc thực hiện và theo dõi tiến độ được thực hiện của các chương trình.

Xây dựng chiến lược phát triển của cơ quan trong 03, 05, 10, 20 năm.

Thu thập, xử lý thông tin. Thông tin là nguồn, là căn cứ để người lãnh đạo, người quản lý đưa ra các quyết định sáng suốt, kịp thời. Chuẩn bị đề án, văn bản, ra quyết định quản lý theo sự giao phó của thủ trưởng. Kiểm tra thể thức, nội dung và thẩm quyền ban hành văn bản.

Biên tập và quản lý văn bản.

Tổ chức giao tiếp: đối nội - đối ngoại, tiếp cấp trên - cấp dưới, ngang cấp,...; giữ vị trí chiếc “cầu nối”. Văn phòng thể hiện bộ mặt của mỗi cơ quan, tổ chức.

Hoàn thiện tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ công chức, xây dựng quy chế,

quy tắc, nội quy hoạt động của cơ quan. Bảo vệ cơ quan được an toàn về mọi mặt.

Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu hành chính: quản lý vật tư, tài sản của cơ quan. Văn phòng cần coi trọng việc hoạch định công việc nhằm phối hợp tốt các bộ phận; kiểm tra công tác văn phòng kịp thời làm cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đạt hiệu quả cao. Duy trì hoạt động thường nhật của văn phòng, có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ của các bộ phận, các cấp quản lý trong cơ quan.

1.4. Ý nghĩa công tác văn phòng

Văn phòng là bộ nhớ, là tai, mắt, tay... của thủ trưởng, cơ quan, đơn vị. Người ta cho rằng hoạt động của thông tin gắn liền với công tác văn phòng. Thông tin có quan hệ đến sự thành bại của mỗi tổ chức.

Văn phòng có kỷ cương, nề nếp, khoa học thì công việc chạy đều, hoạt động thông suốt và có hiệu quả. Nó tạo tiền đề phát triển cho mỗi cơ quan, đơn vị; tạo thuận lợi cho giao lưu, phát triển: giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ cho đơn vị. Tăng cường khả năng sử dụng các nguồn lực của các đơn vị, nâng cao năng suất lao động của mỗi đơn vị, thực hiện tiết kiệm chi phí cho công tác văn phòng, giúp cho các hoạt động được duy trì và kiểm soát chặt chẽ.

Muốn văn phòng hoạt động có hiệu quả, thủ trưởng phải trực tiếp, thường xuyên chăm lo, xây dựng đội ngũ công chức văn phòng vững mạnh để có đội ngũ nhiệt tình, tinh thông nghề nghiệp, đạo đức trong sạch.

2. Sự xuất hiện lao động thư ký và thư ký văn phòng

Thư ký (secretary) chỉ một loại công việc, nghề nghiệp trong mối quan hệ với hoạt động quản lý. Để đáp ứng nhu cầu của hoạt động văn phòng nghề thư ký đã ra đời, nó trở thành một nghề có lịch sử hàng trăm năm ở những nước tiên tiến. Nó có mức độ lao động tương đương chánh, phó văn phòng; trưởng, phó phòng hành chính; trợ lý, bí thư, uỷ viên hội đồng quản trị. Thư ký là một mắt xích quan trọng trong cơ cấu tổ chức hành chính văn phòng. Ở vị trí này đòi hỏi con người có những phẩm chất, năng lực và kỹ năng nghiệp vụ văn phòng.

Theo Hiệp hội Thư ký chuyên nghiệp Quốc tế thì “Thư ký là người trợ giúp của cấp quản trị, nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình”.

Tóm lại, thư ký là người giúp việc, trợ lý cho thủ trưởng trong hoạt động quản lý có hiệu quả.

Ở nước ta do yêu cầu chuyển đổi nền kinh tế, nó đã ra đời và đang được khẳng định. Thư ký văn phòng có các vị trí sau đây để giải phóng thủ trưởng khỏi những công việc có tính chất sự vụ, để thủ trưởng có nhiều thời gian hơn, quan tâm đến những vấn đề chiến lược.

- Người giúp việc tổng hợp cho thủ trưởng với những quyền hạn và nhiệm vụ của mình.

- Người trợ thủ hành chính đắc lực. Công việc của thư ký gắn liền với việc hoàn thành nhiệm vụ của người thủ trưởng.

- Người cán bộ kỹ thuật trong bộ máy quản lý, nắm chắc được các nghiệp vụ văn phòng. Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng hiện đại.

- Người đại diện cho thủ trưởng ở một số vấn đề trong điều kiện người lãnh đạo không thể giao tiếp được rộng rãi với tập thể.

- Là mắt xích nối thủ trưởng cơ quan với các cán bộ công chức, các đơn vị trong cơ quan và ngược lại.

Tóm lại, người thư ký gắn liền với lao động quản lý của người lãnh đạo.

Sự xuất hiện của lao động thư ký là một vấn đề tất yếu khách quan trong điều kiện kinh tế thị trường phát triển có sự quản lý của nhà nước và định hướng xã hội chủ nghĩa. Thư ký là người cộng tác thân cận nhất của thủ trưởng và được thủ trưởng đặt vào họ sự tin cậy thích đáng.

3. Những vấn đề cần được xem xét khi bố trí văn phòng

Trong văn phòng, bất kỳ thiết bị nặng nào, tốt nhất nên đặt ở tầng trệt, nếu phải đặt nó ở tầng cao thì nên xem việc chịu tải trọng của tòa nhà. Ngoài ra, các thiết bị ồn ào nên được tách rời càng xa càng tốt nơi tập trung nhiều nhân sự và chú ý vấn đề cách âm cần thiết. Khi sắp xếp chỗ làm việc của các phòng, ban cần lưu ý: các phòng ban phải được sắp xếp sao cho những nơi có nhiều mối quan hệ với bên ngoài nhất được đặt càng gần nơi ra vào càng tốt hoặc ở khu vực tiếp tân. Bất kỳ phòng, ban nào có quan hệ công việc chặt chẽ với nhau nên đặt càng gần nhau càng tốt, tránh việc đi lại mất nhiều thời gian.

Còn đối với các phòng họp hoặc các phòng riêng thì nên đặt chúng ở nơi yên tĩnh, càng ít người qua lại càng tốt.

Nếu có phòng, ban nào chắc chắn sẽ mở rộng quy mô trong tương lai gần thì

nên đặt chúng ở vị trí cho phép mở rộng mà ít ngưng trệ công việc nhất. Việc mở rộng các phòng, ban này không ảnh hưởng tới các phòng, ban khác.

Nên đặt những phòng, ban có các công việc chi tiết nhất ở nơi chiếu sáng tốt nhất của tòa nhà để nhận được ánh sáng tự nhiên càng nhiều càng tốt trong giờ làm việc, nhất là những công việc tý mỉ như tài vụ, kế toán...

Đối với nơi phát văn phòng phẩm, các dịch vụ nhán tin được đặt ở vị trí trung tâm cũng như những thiết bị phục vụ công. Những thiết bị không dùng đến, chưa bán đi hoặc huỷ bỏ nên đặt trong các kho chứa càng xa trung tâm càng tốt.

Phòng vệ sinh nên được đặt ở vị trí thuận tiện sử dụng, có thể cung cấp các tiện nghi theo khu vực.

Môi trường của văn phòng cần sạch sẽ, đảm bảo an toàn, phòng chống hoả hoạn, có cường độ ánh sáng thích hợp, thông gió, thoáng mát, có nhiệt độ thích hợp, tránh tiếng ồn. Môi trường ảnh hưởng nhiều đến hoạt động văn phòng, đó là các yếu tố: điều kiện tự nhiên, điều kiện chính trị pháp lý, điều kiện kinh tế, điều kiện xã hội.

Bố trí văn phòng cần đạt được các lợi ích: sử dụng tốt hơn diện tích sẵn có, dễ kiểm soát công việc; giảm thời gian lãng phí, khi chuyển từ giai đoạn xử lý này tới giai đoạn tiếp theo, chi phí thấp hơn; nâng cao tinh thần làm việc, tính kỷ luật, tính hợp tác, phát triển khả năng của viên chức văn phòng và tính hợp lý, linh động trong việc sử dụng tài nguyên phân bố cho văn phòng.

4. Bố trí văn phòng theo kiểu sơ đồ mở

Ở trên thế giới cũng như Việt Nam hiện nay, kiểu bố trí theo sơ đồ mở đã xuất hiện. Nhiều cao ốc xây dựng văn phòng cho thuê đã thiết kế các phòng lớn từ 60-80m², đủ chỗ cho khoảng 20 người làm việc. Với kiểu sơ đồ mở, các chỗ làm việc, các phòng, ban được cách nhau với các vách ngăn bằng nhôm hoặc vật liệu cách âm nhẹ, có mối lắp ghép bằng các khung ô vuông cao cỡ 2m. Các vách ngăn có khi được làm bằng kính hay vật liệu trong suốt, một số nơi còn tận dụng các tủ, kệ làm vách ngăn. Bố trí các vách ngăn rất linh hoạt, đa dạng, không có cửa tách hẳn các phòng với nhiều lối qua lại từ phòng này sang phòng khác. Văn phòng theo sơ đồ mở có những thuận lợi sau:

- Tận dụng tốt hơn mặt bằng sẵn có và trong đó sơ đồ bố trí có thể thay đổi một cách dễ dàng, linh động hơn. Tiết kiệm được diện tích văn phòng.

- Di chuyển của nhân viên trong văn phòng và giao tiếp giữa họ nhanh hơn và có xu hướng không chính thức. Mọi quan hệ giữa nhân viên được mở rộng.

- Dễ kiểm soát hơn, đặc biệt là người kiểm soát có thể thấy những gì mọi người đang làm. Giảm được sự lạm dụng thời gian để làm việc riêng.

- Có môi trường văn phòng tốt hơn, nhất là về mặt chiếu sáng, thông gió và nhiệt độ. Tiết kiệm được điện năng tiêu thụ của mỗi văn phòng.

Tuy nhiên, văn phòng kiểu sơ đồ mở cũng có một số bất lợi:

- Nhân viên có thể làm phản tán sự chú ý của người khác khi họ tiến hành công việc của mình, nhất là khi có khách đến thăm văn phòng hoặc có người nói chuyện điện thoại quá to, chuông điện thoại reo lâu.

- Ít có bầu không khí làm việc nhóm hơn, không khuyến khích những nhóm làm việc kết hợp chặt chẽ.

- Màn ngăn cách các khu vực khác nhau trong văn phòng sẽ trở thành rào cản cho việc sử dụng chung những tủ đựng hồ sơ.

Kiểu bố trí văn phòng theo lối cổ điển, tách thành từng phòng, có tường xây ngăn cách, có cửa ra vào có thể đóng kín và khoá lại đang được thay thế dần bởi văn phòng kiểu sơ đồ mở.

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

1. Chức năng của thư ký

Các chức năng của người thư ký được chia làm ba nhóm:

- Chức năng thuộc những công việc liên quan đến văn bản như đăng ký các văn bản; lưu trữ, kiểm tra, soạn thảo văn bản; kiểm tra việc thực hiện chỉ thị, quyết định của thủ trưởng. Nói gọn lại là quản lý văn bản trong cơ quan.

- Chức năng tổ chức công việc như tổ chức tiếp khách, họp, hội nghị, chuẩn bị cho thủ trưởng đi công tác, đàm thoại, đảm bảo những điều kiện vật chất cần thiết cho chuyến đi, thu thập thông tin, tổ chức phòng làm việc.

- Chức năng giúp việc tổng hợp nhằm giải phóng thủ trưởng khỏi những công việc, sự vụ lặt vặt. Chức năng giúp việc tổng hợp, ví dụ như thông tin, kiểm tra việc truyền tin để tập trung vào những công việc có tính chất chiến lược, quan trọng. Tùy theo thực tế ở mỗi cơ quan mà người thư ký tham gia ở mức độ khác nhau của công việc.

2. Nhiệm vụ

Nhiệm vụ của thư ký được chia thành hai nhóm: văn bản, và tổ chức công việc.

2.1. Nhiệm vụ liên quan đến công tác văn bản

Nhiệm vụ liên quan đến công tác văn bản bao gồm: soạn thảo, giải quyết việc

trao đổi văn bản đơn giản theo chỉ thị của thủ trưởng, kiểm tra việc thực hiện văn bản; tiếp nhận, xử lý, quản lý văn bản đến, văn bản đi; trình ký văn bản; ghi biên bản các cuộc họp, bàn bạc, hội nghị; lập và quản lý hồ sơ phục vụ việc nghiên cứu, sử dụng theo yêu cầu của thủ trưởng. Kiểm tra thể thức và nội dung, thẩm quyền đối với văn bản của các đơn vị trình ký. Chăm lo việc chuyển giao, luân chuyển văn bản giữa các bộ phận. Quản lý thư viện, tài liệu, hồ sơ công tác của thủ trưởng.

2.2. Nhiệm vụ liên quan đến tổ chức công việc

Nhiệm vụ liên quan đến tổ chức công việc: tổ chức công tác văn thư, công tác tiếp đón khách; tổ chức các hội nghị, chuyến đi công tác; tổ chức các công tác thông tin, phòng làm việc; quản lý chương trình kế hoạch, thời gian biểu công tác, thực hiện các hoạt động mang tính chất đối ngoại.

2.3. Nhiệm vụ liên quan đến phục vụ thủ trưởng

Làm trung gian trong việc liên lạc bằng điện thoại của thủ trưởng, chuẩn bị, triệu tập các cuộc họp, thảo luận của thủ trưởng. Tổ chức một số vấn đề hành chính sự vụ có tính chất cá nhân của thủ trưởng. Chăm lo một số công việc cần thiết khác do thủ trưởng yêu cầu.

Người ta có thể phân loại các nhiệm vụ của người thư ký theo các công việc, theo cách phân loại này người thư ký có 14 nhiệm vụ:

- Xử lý bưu tín.
- Nhận và gọi điện thoại.
- Biên tập văn bản thông thường.
- Chuẩn bị thư từ, bản ghi nhớ, các văn bản, báo cáo.
- Tiếp khách và sắp xếp cuộc hẹn.
- Ghi tốc ký, sử dụng máy ghi âm.
- Thu thập dữ liệu trong và ngoài cơ quan nạp vào máy tính.
- Đánh máy, in sao tài liệu và phát hành.
- Phân phối thông tin, truyền đạt công việc cho người khác.
- Lập và tra cứu hồ sơ.
- Chuẩn bị các cuộc họp, chương trình, tài liệu...
- Chuẩn bị các chuyến đi công tác.
- Làm việc với tài chính, ngân hàng...
- Hỗ trợ công tác quản lý.

III. YÊU CẦU ĐỐI VỚI NGƯỜI THƯ KÝ

1. Yêu cầu đối với công chức văn phòng nói chung: 5 yêu cầu đối với mỗi công chức văn phòng cụ thể là:

1.1. Trung thực, thật thà, thẳng thắn; nhanh nhẹn, kịp thời, bén bỉ, chu đáo, cởi mở, vững vàng trong chuyên môn.

1.2. Thấu hiểu công việc được giao và linh hoạt đối với công việc được giao thêm, thực hiện một cách nhanh chóng, công bằng.

1.3. Có ý thức tổ chức kỷ luật, ý thức hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

1.4. Dễ làm quen, dễ kết bạn, tương trợ, giúp đỡ nhau trong công tác.

1.5. Biết giữ gìn sức khoẻ, bảo đảm sức làm việc, ăn mặc đi đứng đúng mức.

2. Yêu cầu riêng đối với người thư ký: có 16 yêu cầu của người thư ký được trình bày như sau:

2.1. Xử sự một cách chính xác

Đây là yêu cầu quan trọng, nó là tiền đề để thực hiện yêu cầu khác. Muốn đạt yêu cầu này phải rèn luyện trong trường học và trong thực tế công tác, từng bước nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng của mình.

Cách xử sự phù hợp nhất với mỗi đối tượng, phải chú ý tới đối tượng để dự đoán được động cơ, khả năng để có được cách xử sự đúng. Tôn trọng, chân thành và lấy được lòng tin ở mọi người khi giao tiếp. Phải chú ý đến mọi người, hãy giúp đỡ mọi người một cách chân thành.

2.2. Biết kiềm chế

Biết kiềm chế ngay cả khi tình huống căng thẳng và phức tạp. Với vị trí văn phòng là bộ mặt của cơ quan, mỗi biểu hiện không bình thường của văn phòng đều dẽ ảnh hưởng đến mối quan hệ, uy tín của cơ quan. Xét về tâm lý, người thư ký thường có tâm lý bị phục vụ, bị sai khiến nên dễ phản ứng. Sự nóng nảy thường đưa lại hậu quả xấu, không được tự mình nổi nóng với người khác. Khi có vấn đề bất đồng quan điểm, xảy ra căng thẳng hoặc bị xúc phạm cũng phải thật bình tĩnh suy nghĩ chín chắn về các khía cạnh của sự việc để đưa ra các giải pháp phù hợp, nhằm tỏ rõ thái độ hoặc quan điểm của mình nhưng vẫn giữ được là người lịch sự, có văn hoá, có sự giáo dục. Sự nóng nảy luôn đưa đến một kết quả xấu vì “cả giận mất khôn”. Phải chín chắn khi phát ngôn, ứng xử trong giao tiếp.

2.3. Sự tin cậy

Sự tin cậy trong hoàn thành công việc là niềm tin của thủ trưởng, cán bộ công chức khác đối với thư ký. Để có được niềm tin tốt nhất là hoàn thành công việc và cách cư xử phải giữ vững niềm tin. Người thư ký luôn giữ vững niềm tin của lãnh đạo bằng cách tự giác hoàn thành nhiệm vụ tốt nhất. Trong thực tế do phải thực hiện nhiều công việc nên người thủ trưởng không có thời gian để kiểm tra thường xuyên công việc của người thư ký mà thường đặt lòng tin vào họ. Dù điều kiện thuận lợi hay khó khăn, người thư ký phải luôn hoàn thành nhiệm vụ, không bao giờ được bỏ sót hay lơ là nhiệm vụ của mình. Người thư ký phải chủ động thực hiện công việc theo chương trình công tác của mình. Chỉ khi có được sự tin cậy của thủ trưởng thì người thư ký mới có niềm phấn khởi và điều kiện thuận lợi trong nghề nghiệp của mình.

2.4. Sự kín đáo, bí mật

Là người làm công tác văn phòng biết nhiều, nắm được nhiều thông tin nên phải biết kín đáo, bí mật. Không tiết lộ những sự việc cẩn và bí mật.

Chỉ nói những thông tin chính thức được phép; không nói với người không có trách nhiệm về cơ quan, về thủ trưởng của mình, về công việc của người khác.

Bí mật về những nội dung của văn bản, nhất là những văn bản mật. Phải xếp văn bản, giấy tờ gọn gàng trên bàn làm việc.

Khi ra về phải sắp xếp văn bản đưa vào tủ khoá lại, những bản thảo của văn bản không dùng đến hay xong rồi phải huỷ bỏ để tránh kẻ xấu lợi dụng.

Kín đáo nhưng cần phải kịp thời thông báo những nét quan trọng của đồng sự với thủ trưởng về công tác, học tập của họ. Luôn luôn có ý thức giữ gìn bí mật nhà nước, bí mật cơ quan và bí mật cá nhân.

2.5. Phải tỉ mỉ, chu đáo, khoa học và triệt để

Phải tỉ mỉ, chu đáo, khoa học và triệt để trong những công việc: tỉ mỉ trong công tác thống kê, chu đáo khi ghi chép lời nhắn, sắp xếp văn bản khoa học, quản lý văn bản chu đáo, triệt để trong công việc, không bỏ sót công việc, chi tiết công việc. Giữ đúng nguyên tắc ký và ban hành văn bản, các nguyên tắc công tác văn thư, lưu trữ. Bất cứ việc gì, người thư ký cũng phải tỉ mỉ, chu đáo, khoa học và triệt để.

2.6. Biết tổ chức và phối hợp hợp lý

Có ý thức đổi mới phương pháp làm việc, có ý thức trật tự, ngăn nắp trong

phòng làm việc, trên bàn, trong tủ sách, trong các văn bản, sổ sách... Phải biết tổ chức và phối hợp công việc có hiệu quả cao, tránh lãng phí thời gian và công sức.

Biết kết hợp các công việc hợp lý nhất. Biết tổ chức hợp lý phòng làm việc của mình và của lãnh đạo.

2.7. Quyết định chính xác và kịp thời

Người thư ký không chỉ là cái tay mà còn là cái đầu của người thủ trưởng khi đứng trước một vấn đề cần có quyết định chính xác. Đôi khi thư ký phải thay mặt thủ trưởng để giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền hay được uỷ quyền. Mọi việc chỉ có ý nghĩa trong một thời gian nhất định vì vậy quyết định phải kịp thời. Nếu không kịp thời thì công việc kém hiệu quả, nhiều khi còn hỏng việc. Khi cần phải quyết định một việc gì thì phải quyết định cho đúng đắn, chính xác.

Muốn đáp ứng tốt yêu cầu này, người thư ký phải từng bước nâng cao trình độ về mọi mặt và tính quyết đoán trong công việc.

2.8. Tinh ý

Tinh ý, biết nói những lời khuyên phù hợp với tình huống, biết phán đoán nhu cầu của người khác để trên cơ sở đó mà đáp ứng. Người thư ký phải luôn phán đoán được nhu cầu của thủ trưởng trong công việc để đáp ứng những nhu cầu đó một cách phù hợp, kịp thời. Thư ký luôn luôn biết cách xử lý các tình huống. Người thư ký phải có óc quan sát tốt, không bỏ qua dù chỉ từng cử chỉ nhỏ của đối tác. Mọi diễn biến xảy ra, dù nhỏ nhất người thư ký cũng phải nhận thấy và có cách xử lý thích hợp.

2.9. Phản ứng và tự định hướng

Phản ứng và tự định hướng một cách nhanh chóng. Người làm công tác văn phòng phải có nụ cười thường trực trên môi, nhưng khi cần thiết cũng phải biết phản ứng lại và tự định hướng. Phải ủng hộ, phản đối hoặc có thái độ trung gian trước một sự việc cụ thể. Khi đã tỏ thái độ rồi phải giải quyết theo hướng đã chọn. Trong trường hợp chưa hiểu rõ bản chất vấn đề thì cần bình tĩnh nắm chắc lại các nội dung có liên quan, rồi mới bày tỏ quan điểm.

2.10. Biết tập trung và biết thay đổi sự chú ý

Biết tập trung và biết thay đổi sự chú ý trong quá trình thường xuyên thay đổi hoạt động, kể cả môi trường có tính chất câu lạc bộ. Phải biết tập trung vào công việc gì trong thời gian này. Phải biết thay đổi công việc trong một thời gian ngắn.

Người thư ký luôn hoàn thành nhiệm vụ và có thể làm thêm những nhiệm vụ đột xuất. Hoạt động của người thư ký rất phong phú nhiều công việc khác nhau, có khi đứng trước nhiều việc cần làm, nên cần biết sắp xếp công việc cho phù hợp nhất.

2.11. Có trí nhớ

Có trí nhớ một cách chính xác vì nhớ là sự tái hiện những sự việc, những hoạt động của con người đã xảy ra trong quá khứ. Trí nhớ cần cho mọi người, đặc biệt là người thư ký. Cần nhớ công việc của mình, của thủ trưởng; nhớ khách, nhớ yêu cầu của khách, sở trường, sở thích của khách; nhớ nội dung công văn, giấy tờ, hồ sơ lưu và các thông tin khác. Nhớ những nét khái quát nhất về tất cả các sự kiện khác nhau diễn ra hàng ngày. Người thư ký cần nhớ các nhân vật quan trọng, địa dư, thời gian, số liệu... vị trí của các tài liệu văn bản được sắp xếp ở vị trí nào. Muốn nhớ được phải rèn luyện và kiên trì tập trí nhớ. Trí nhớ tốt giúp người thư ký giải quyết công việc một cách nhanh chóng, chính xác và hiệu quả cao.

2.12. Suy nghĩ một cách logic, phân biệt bản chất và sự cùi bách

Suy nghĩ logic là biết tư duy khoa học biện chứng, có hệ thống giúp ta đánh giá một vấn đề sâu sắc, toàn diện và đầy đủ trong cái chung.

Bản chất và cùi bách là hai vấn đề khác nhau, cần phân biệt rõ ràng. Thư ký suy nghĩ dè dai là phải biết suy đi tính lại nhiều lần trước khi nói hay trước khi hành động. Khi suy nghĩ chưa ra, không đủ thông tin ~~thì~~ không nên bỏ dở, không nên hành động hasty, mà phải biết tiếp tục suy nghĩ cho thấu đáo hiểu rõ bản chất của vấn đề. Muốn nghĩ đúng phải đứng trên quan điểm hệ thống, phát triển, lịch sử cụ thể.

2.13. Biết thích ứng

Sự thích nghi công việc trong hoạt động văn phòng, thích nghi với các phong cách làm việc tập thể, của thủ trưởng. Phong cách lãnh đạo là sự kết hợp phương pháp lãnh đạo (là cách thức, biện pháp để điều hành quản lý) với đặc điểm cá nhân (đặc điểm riêng biệt).

Phong cách có thể phân loại bao gồm: gia trưởng, dân chủ, quan liêu, gia trưởng + dân chủ. Mỗi thủ trưởng có phong cách lãnh đạo riêng vì vậy để hoàn thành tốt công việc người thư ký phải thích nghi được phong cách của thủ trưởng trong mỗi thời kỳ (thủ trưởng có thể ra đi, người thư ký luôn ở lại), thích ứng với

hoàn cảnh công việc trong điều kiện cụ thể. Thích ứng không có nghĩa là học cái xấu của người khác. Phải thích ứng với mặt tốt, mặt tích cực mà các thủ trưởng có.

2.14. Tính chủ động

Người thư ký phải chủ động trong công việc, nhất là những công việc nằm trong nhiệm vụ, quyền hạn của mình, trong việc dự đoán nhu cầu, yêu cầu của thủ trưởng trong công việc, chủ động đáp ứng những nhu cầu của công việc đó.

Trong việc thực hiện những công việc mang tính đột xuất hay đối ngoại chỉ có chủ động trong công việc mới phát huy được hiệu quả.

Tính năng động, sáng tạo, linh hoạt của người thư ký sẽ giúp hoàn thành công việc. Tự mình giải quyết những công việc thuộc nhiệm vụ, giải quyết những vấn đề có tính chất hình thức, ít ý nghĩa. Phân chia các cuộc điện thoại, các trường hợp liên hệ công tác.

Người thư ký tránh bị động trước công việc. Tính chủ động được rèn luyện trong quá trình công tác và trong ý thức của người thư ký.

2.15. Vui vẻ nhận nhiệm vụ

Vui vẻ nhận nhiệm vụ ngoài chuyên môn của mình, chuyên tâm đối với những nhiệm vụ được giao. Những nhiệm vụ được giao thêm có tính đột xuất nhưng không được bê trễ công việc hàng ngày của người thư ký. Người thư ký có thể nhận thêm những công việc không có trong quy định, cần thiết còn phải làm thêm giờ hoặc đưa việc về nhà tranh thủ làm. Khi đã nhận thêm công việc, phải làm tốt như công việc trong quy định và hoàn thành với tinh thần trách nhiệm cao, ân cần, thoải mái thực sự.

2.16. Sự tế nhị của thư ký

Người thư ký phải có sự tế nhị vừa phải, không thái quá trước những công việc cảm thấy rắc rối, không hài lòng hoặc trước những vấn đề, đặc biệt là những vấn đề khó xử trong công việc hay trong cuộc sống. Phải bình tĩnh, khéo léo, nhã nhặn, không quá quan tâm đối với người khác, không cư xử thiếu tế nhị trước sự thiếu quan tâm của người khác. Phải có khả năng nhận biết, phán đoán, sự linh hoạt, nhạy bén trong dự đoán nhu cầu, trong suy nghĩ và hành động. Phải chú ý cả những điểm nhỏ dễ bị người khác bỏ qua. Phải chiến thắng tâm trạng không hài lòng.

Nghệ thuật trong giao tiếp ứng xử: biết ăn, nói, nghe, nhìn, đọc, viết; hiểu biết

về xã hội học, tâm lý học, khoa học, chính trị, luật pháp, phong tục, tập quán của địa phương, dân tộc, châu lục, khu vực... Biết đối xử với người khác lễ độ, thân mật và kiên trì.

Yêu cầu về hình thức bên ngoài: ăn mặc đẹp (gọn gàng, phù hợp với mình, với môi trường, hoàn cảnh); nói phù hợp, dễ nghe, dễ hiểu; trang điểm phù hợp, hình thể ưa nhìn.

IV. NHỮNG TIỀN ĐỀ CẦN THIẾT ĐỂ NGƯỜI THƯ KÝ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CÓ KẾT QUẢ

Người thư ký phải quan sát rất nhiều và hiểu biết rộng. Họ thường là người có bản chất của hai nghề: nghề của mình và nghề của thủ trưởng. Có như vậy người thư ký làm việc mới có hiệu quả cao, mới được sự tin cậy, quý mến. Thư ký phải có được các kỹ năng cơ bản: nói, nghe, đọc, viết, tính toán và năng lực suy đoán, kỹ năng tổ chức công việc, sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng, ghi tốc ký và đánh máy, kỹ năng soạn thảo và biên tập văn bản, kỹ năng điều hành, kỹ năng lưu trữ cần được tinh luyện và nâng cao hơn nữa. Ngoài ra, còn phải có các hiểu biết về kinh tế, kỹ năng nghiệp vụ thư ký và các phẩm chất cá nhân.

1. Được đào tạo có hệ thống

Thực tại ngày nay thư ký không phải chỉ biết đọc biết viết và tính toán đơn giản mà phải coi là một nghề, mà phải được đào tạo bài bản, hệ thống để đảm bảo làm tốt công việc được giao và hỗ trợ đồng sự khi cần thiết, có khả năng đáp ứng được trước sự đổi mới sắp tới, có cao vọng trong các nấc thang nghề nghiệp sau này. Đào tạo có hệ thống qua trường lớp là con đường ngắn nhất, khoa học nhất, ít thất bại nhất. Đào tạo để người thư ký có được trình độ chuyên môn, có được phẩm chất, tư cách. Biết và sử dụng được ngoại ngữ trong nghiệp vụ thư ký.

Ví dụ: vận tốc tốc ký: 180 văn/phút; đánh máy: 300 ký tự/phút. Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng.

2. Không ngừng bổ sung kiến thức

Không ngừng bổ sung kiến thức để có sự hiểu biết ngày càng sâu rộng, không bằng lòng với kiến thức đã có, không ngừng trau dồi kiến thức cả về lý luận và thực tiễn để đáp ứng ngày càng cao công việc trong điều kiện đang diễn ra một cuộc cách mạng công nghệ mới trong công tác văn phòng. Có nhiều cách bổ sung

kiến thức như tự học, tham dự lớp bồi dưỡng, nâng cao. Rèn luyện để có được phương pháp sư phạm tốt, có thể nói chuyện được với nhiều người với những đề tài rộng lớn.

3. Nghiên cứu tâm lý học

Nghiên cứu tâm lý học để loại trừ những mâu thuẫn ở nơi làm việc. Nắm được tâm lý của lãnh đạo, của người công sự, của khách hàng và những yếu tố thuộc vào tâm lý tác động đến năng suất lao động nhằm hạn chế và loại trừ những trở ngại, ảnh hưởng xấu đến việc thực hiện công việc. Người có hiểu biết về tâm lý có nhiều cơ hội giao tiếp, dễ phối hợp, thường hoàn thành tốt công việc.

4. Ứng dụng những nguyên tắc truyền thống thuộc về xã hội vào cuộc sống hàng ngày

- Văn phòng là đầu mối giao tiếp, thông tin, là nơi gặp gỡ, làm việc của nhiều người vì vậy văn phòng có thể coi là một xã hội thu nhỏ. Mọi yếu tố xã hội tác động trước hết đối với văn phòng, vì vậy người thư ký phải biết vận dụng những nguyên tắc thuộc xã hội có tính chất truyền thống vào công việc như nguyên tắc giao tiếp ứng xử, nguyên tắc đối nhân xử thế, nguyên tắc sống lịch sự có văn hoá.

- Biết vận dụng kinh nghiệm thực tế xã hội vào công việc.

5. Theo dõi, nắm bắt những thông tin mới

Có ý thức theo dõi, nắm bắt những thông tin mới trong lĩnh vực chuyên môn của mình để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao công việc của mình. Đặc biệt là những thông báo mới, những xuất bản phẩm thuộc về chuyên môn của mình.

6. Có vốn từ phong phú, đọc nhiều

Có vốn từ phong phú, đọc nhiều để qua đó nâng cao dần trình độ chuyên môn, văn hoá.

7. Bằng hoạt động thực tiễn của mình chứng minh với thủ trưởng về khả năng, năng lực hoàn thành công việc của mình.

8. Biết cư xử một cách大方, thẳng thắn

(Xem giáo trình Giao tiếp).

9. Biết đối xử một cách rộng rãi, chân thành

10. Ăn mặc, trang điểm hợp lý

V. ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

Lao động có thể phân loại theo mức độ phức tạp của lao động, ta có lao động phức tạp và lao động giản đơn. Người thư ký vừa là lao động phức tạp, vừa là lao động giản đơn. Bởi lao động của người thư ký không thể quy được về lao động giản đơn, nhưng cũng không hoàn toàn là lao động phức tạp, có lúc người thư ký làm công việc giản đơn, có lúc làm công việc phức tạp.

Lao động giản đơn là lao động chủ yếu sử dụng sự hao phí của cơ bắp qua hoạt động chân tay. Loại lao động này về cơ bản không cần đào tạo, nhưng cần hướng dẫn.

Ví dụ: đánh máy, vệ sinh văn phòng, kê dọn...

Lao động phức tạp là lao động phải đầu tư trí tuệ cao, phải có kỹ năng được rèn luyện. Muốn vậy lao động này phải được đào tạo chu đáo, nghiên cứu khoa học, tích lũy kinh nghiệm. Ngoài ra một số lao động phức tạp còn cần có năng khiếu nhất định.

Ví dụ: quản lý văn bản, tổ chức các hoạt động, giao tiếp...

Lao động phức tạp tạo ra giá trị bằng bội số giá trị của lao động giản đơn. Người ta còn phân loại lao động theo các tiêu chí khác nhau như: lĩnh vực lao động; hình thức lao động.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương này, học sinh phải nắm vững được những nội dung cơ bản sau:

I. NGƯỜI THƯ KÝ TRONG VĂN PHÒNG HIỆN ĐẠI

1. Văn phòng hiện đại

- 1.1. Định nghĩa văn phòng
 - 1.2. Chức năng của văn phòng
 - 1.2.1. Thông tin
 - 1.2.2. Văn bản
 - 1.2.3. Hậu cần
 - 1.3. Nhiệm vụ của văn phòng
2. Thư ký trong văn phòng
 3. Bố trí văn phòng như thế nào?
 4. Bố trí văn phòng theo kiểu sơ đồ mở

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

1. Chức năng của người thư ký
 - 1.1. Công tác văn bản
 - 1.2. Công tác tổ chức công việc
 - 1.3. Giúp việc lãnh đạo
2. Nhiệm vụ của thư ký
 - 2.1. Công tác văn bản
 - 2.2. Tổ chức công việc
 - 2.3. Phục vụ thủ trưởng

III. YÊU CẦU ĐỐI VỚI THƯ KÝ

1. Yêu cầu đối với công chức văn phòng
2. Yêu cầu riêng đối với thư ký
 - 2.1. Xử sự chính xác
 - 2.2. Biết kiềm chế
 - 2.3. Tin cậy
 - 2.4. Kín đáo
 - 2.5. Tỷ mỉ, chu đáo, khoa học và triệt để
 - 2.6. Biết tổ chức, phối hợp hợp lý
 - 2.7. Quyết định chính xác, hợp thời
 - 2.8. Tinh ý
 - 2.9. Biết phản ứng và tự định hướng
 - 2.10. Biết tập trung và biết thay đổi
 - 2.11. Trí nhớ tốt
 - 2.12. Suy nghĩ logic
 - 2.13. Biết thích ứng
 - 2.14. Tính chủ động
 - 2.15. Vui vẻ nhận thêm nhiệm vụ
 - 2.16. Sự tế nhị

IV. NHỮNG TIỀN ĐỀ CÂN THIẾT ĐỂ NGƯỜI THƯ KÝ HOÀN THÀNH TỐT NHIỆM VỤ

1. Được đào tạo có hệ thống
2. Luôn cập nhật kiến thức
3. Nghiên cứu tâm lý học
4. Vận dụng các nguyên tắc vào cuộc sống
5. Cập nhật kiến thức chuyên môn
6. Vốn từ phong phú
7. Hoạt động thực tiễn
8. Xử sự đàng hoàng
9. Đổi xử rộng rãi, chân thành
10. Biết ăn mặc, trang điểm

Câu hỏi ôn tập:

- 1- Trình bày khái niệm, chức năng, nhiệm vụ và ý nghĩa của văn phòng?
 - 2- Sự xuất hiện của lao động thư ký như thế nào, vị trí của người thư ký ở văn phòng như thế nào?
 - 3- Bố trí văn phòng cần chú ý gì?
 - 4- Tại sao lại bố trí văn phòng theo kiểu sơ đồ mở?
 - 5- Trình bày chức năng và nhiệm vụ của người thư ký?
 - 6- Các yêu cầu đối với một người thư ký là gì?
 - 7- Người thư ký làm việc có hiệu quả cản những điều kiện tiền đề gì?
 - 8- Đối với nghề nghiệp của người thư ký phẩm chất nào là quan trọng nhất? Vì sao?
- (Câu hỏi thảo luận)
- 9- Một Phó giám đốc Sở X của thành phố đến xin cho con gái vào làm thư ký Giám đốc. Bạn là thư ký, bạn ứng xử như thế nào?
 - 10- Một giáo viên lâu năm, đóng góp nhiều công trạng cho trường. Ông gặp thư ký thắc mắc về việc không được đưa vào đoàn đi tham quan học tập ở Canada. Bạn xử lý ra sao?

Chương 2

NGƯỜI THƯ KÝ VỚI CÔNG TÁC VĂN THƯ

Hiện nay các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và các doanh nghiệp, hàng ngày phải tiếp nhận, xử lý, ban hành nhiều văn bản. Công tác văn thư là một nghiệp vụ của công tác văn phòng. Tuỳ theo tình hình cụ thể, người thư ký có thể hay không thể kiêm nhiệm công tác văn thư. Để hoàn thành công việc của mình, người thư ký cần có những hiểu biết và có trình độ nghiệp vụ về công tác văn thư. Thực tế một nửa thời gian làm việc của người thư ký là làm việc với văn bản như: xử lý văn bản, soạn thảo công văn; trao đổi, viết báo cáo, tổng hợp thông tin, đánh máy; lập hồ sơ, quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu... nên việc tìm hiểu về công tác văn thư là cần thiết đối với người thư ký.

I. CÔNG TÁC VĂN THƯ

1. Khái niệm

Công tác văn thư còn gọi là công tác công văn giấy tờ.

Công tác văn thư là toàn bộ những hoạt động bảo đảm thông tin bằng văn bản bao gồm việc soạn thảo văn bản, ban hành, xử lý, quản lý văn bản được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức xã hội, doanh nghiệp.

Người làm công tác văn thư cần có những phẩm chất: trung thực, cẩn thận, cần cù, lịch sự, điềm đạm.

2. Nội dung công tác văn thư

Công việc cơ bản của công tác văn thư bao gồm: xây dựng văn bản; quản lý văn bản đến, bảo quản con dấu, quản lý văn bản đi, lập hồ sơ. Nội dung công tác văn thư có thể do nhiều bộ phận thực hiện tuỳ thuộc vào chức năng, nhiệm vụ và sự phân công của cơ quan. Thông thường việc nghiên cứu, soạn thảo và trả lời các văn bản là công việc của các bộ phận chuyên môn; sửa chữa, duyệt, ký các văn bản là công

việc của lãnh đạo; đánh máy, nhận, đăng ký văn bản là trách nhiệm của văn thư và nhân viên đánh máy, đôi khi cơ quan lại giao cho thư ký.

2.1. Xây dựng và ban hành văn bản

Xây dựng và ban hành văn bản gồm: thảo văn bản, duyệt văn bản. Đối với những văn bản quan trọng phải xin ý kiến các đơn vị liên quan hay phải hội thảo góp ý kiến. Đánh máy văn bản, trình ký văn bản, in ấn, ban hành văn bản.

2.2. Tổ chức quản lý, xử lý văn bản

Tổ chức quản lý, xử lý văn bản bao gồm những công việc như: quản lý sổ sách, văn bản, giấy tờ nội bộ. Tổ chức giải quyết văn bản đến, giải quyết văn bản đi. Tổ chức lập và giao nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan, sắp xếp lại tài liệu tại văn phòng.

2.3. Quản lý và sử dụng con dấu

Bảo quản và sử dụng con dấu là quản lý và sử dụng các loại con dấu: cơ quan, văn phòng, tên, chức vụ, “đến”, “mật”, “tuyệt mật”, “tối mật”, “khẩn”, “thượng khẩn”, “hoá tốc”.... Việc quản lý con dấu có thể do thư ký hay thủ thư đối với cơ quan nhỏ hay cơ quan lớn.

Các loại con dấu không được mang ra khỏi văn phòng, kể cả thủ trưởng cơ quan khi đi công tác cũng không được cầm dấu theo người.

Dấu phải giao cho một cán bộ văn thư đủ tin cẩn giữ và đóng dấu, khi vắng mặt phải giao lại cho người khác theo yêu cầu của giám đốc. Dấu phải để trong tủ có khoá chắc chắn sau giờ làm việc. Khi con dấu bị mất phải báo ngay cho cơ quan công an.

Nguyên tắc đóng dấu

Chỉ được đóng dấu sau khi có chữ ký vào văn bản của cấp có thẩm quyền. Không đóng dấu trên giấy trắng, giấy khống chỉ. Dấu phải được đóng rõ ràng, ngay ngắn. Chỉ người giữ dấu mới được đóng vào văn bản.

Sử dụng các loại dấu

Dấu nổi chỉ được đóng vào ảnh trong các loại bằng, chứng chỉ tốt nghiệp. Dấu chìm đóng trong những trường hợp đặc biệt. Dấu đỏ đóng trên các văn bản quản lý.

3. Yêu cầu của công tác văn thư

3.1. Nhanh chóng

Công tác văn thư liên quan chặt chẽ đến việc điều hành, quản lý ở cơ quan nên

giải quyết công tác văn thư nhanh chóng sẽ góp phần thúc đẩy các hoạt động chung của cơ quan. Nếu công tác văn thư tiến hành chậm trễ sẽ làm ách tắc, cản trở tới guồng máy hoạt động chung của cơ quan, thậm chí mất ý nghĩa và hỏng việc của cơ quan. Ngược lại nếu giải quyết nhanh chóng sẽ thúc đẩy công việc của cơ quan thông suốt và có hiệu quả. Việc giải quyết nhanh hay chậm văn bản ở cơ quan phụ thuộc vào khả năng tổ chức, quản lý văn bản ở cơ quan đó. Tất cả các công việc dù lớn hay nhỏ, đơn giản hay phức tạp đều có tính thời gian, đòi hỏi phải giải quyết trong một thời gian nhất định, đặc biệt là công tác văn thư.

3.2. Chính xác

3.2.1. Chính xác về nội dung

Nội dung văn bản phải đúng với đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đã ban hành. Đúng mục tiêu, chiến lược, chức năng của mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp.

- Văn bản phải có đủ cơ sở lý luận và thực tiễn trong một nội dung cụ thể. Các văn bản khi ban hành có số liệu, chứng cứ trung thực và độ tin cậy cao, phải có nguồn rõ ràng.

- Văn bản phải đảm bảo đúng đối tượng và yêu cầu.
- Dẫn chứng hay trích dẫn văn bản phải hoàn toàn chính xác.

3.2.2. Chính xác về thể thức văn bản

- Đúng thể thức do Nhà nước quy định để đảm bảo tính pháp lý và hiệu lực thi hành.

- Đúng pháp chế, không trái với những văn bản có tính pháp lý cao hơn.
- Đúng thẩm quyền Nhà nước giao, không trái văn bản cấp trên, đảm bảo quyền lợi của mọi người, bình đẳng. Không gây thiệt hại đến lợi ích của công dân. Không được lạm dụng quyền hoặc sử dụng không hết quyền lực.

3.2.3. Chính xác về các khâu kỹ thuật nghiệp vụ

Yêu cầu chính xác, phải được thực hiện một cách đầy đủ trong tất cả các khâu nghiệp vụ (đánh máy, đăng ký văn bản, chuyển giao...) và các quy định của Nhà nước về công tác văn thư.

3.3. Bí mật

Những văn bản liên quan đến đường lối, chủ trương, chính sách, cách thức, biện pháp điều hành của Nhà nước cũng như quyền lợi và trách nhiệm của công

dân. Có những nội dung văn bản quan trọng chỉ được công bố nội bộ, hay một số lượng ít người được biết, vì vậy trong công tác văn thư phải đảm bảo yêu cầu bí mật về nội dung văn bản, về nội dung công việc khi chưa có quyết định chính thức, không để lột văn bản ra ngoài, hay để người không có trách nhiệm biết, nhất là văn bản mật. Phải thực hiện tốt pháp lệnh bảo vệ bí mật quốc gia và quy chế bảo vệ bí mật của Nhà nước.

3.4. Hiện đại

Công tác văn thư đòi hỏi được áp dụng khoa học, công nghệ hiện đại vào tiến hành công việc. Việc áp dụng khoa học công nghệ hiện đại vào công tác văn thư phải phù hợp với điều kiện kinh tế, chính trị của đất nước, phù hợp với khả năng tài chính của cơ quan để tránh phô trương, lãng phí. Việc thực hiện những nội dung cụ thể của công tác văn thư gắn liền với việc sử dụng các phương tiện kỹ thuật văn phòng hiện đại. Vì vậy, hiện đại hóa - công nghiệp hóa công tác văn thư trở thành một yêu cầu để đảm bảo cho công tác quản lý Nhà nước nói chung, của mỗi cơ quan nói riêng để có năng suất, chất lượng và hiệu quả. Phải chống tư tưởng bảo thủ lạc hậu, coi thường các phương tiện kỹ thuật hiện đại, công nghệ tiên tiến có liên quan đến việc nâng cao hiệu suất của công tác văn thư.

Để áp dụng khoa học công nghệ vào công tác văn thư có hiệu quả, ngoài việc trang bị công nghệ hiện đại còn phải đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ văn phòng, nhất là đối với thư ký.

4. Phân công trách nhiệm trong công tác văn thư ở cơ quan

4.1. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan

4.1.1. Trách nhiệm chung

Thủ trưởng chịu trách nhiệm quản lý công tác văn thư trong toàn cơ quan, chỉ đạo công tác văn thư ở đơn vị cấp dưới, đơn vị trực thuộc.

Công tác văn thư ở cơ quan tốt hay không thuộc trách nhiệm của thủ trưởng.

Thủ trưởng có thể giao cho chánh văn phòng hay trưởng phòng hành chính tổ chức quản lý công tác văn thư của cơ quan. Thủ trưởng vẫn phải là người chịu trách nhiệm.

4.1.2. Trách nhiệm cụ thể

- Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm giải quyết hay phân công cho cán bộ cấp dưới giải quyết kịp thời, chính xác và chịu trách nhiệm về kết quả công tác văn thư do cấp dưới thực hiện kể cả những văn bản đến và văn bản đi.

- Thủ trưởng ký các văn bản theo quy định của Nhà nước: văn bản pháp quy của cơ quan, những văn bản có nội dung quan trọng như đề án công tác, phương hướng nhiệm vụ, chương trình kế hoạch của cơ quan, ký văn bản gửi cấp trên,... có thể ủy nhiệm cho cấp phó hoặc chánh văn phòng những văn bản như: giấy đi đường, giấy giới thiệu, công văn... Nhưng phải trực tiếp ký giấy giới thiệu cho những cán bộ giữ chức vụ quan trọng trong cơ quan như trưởng, phó các đơn vị thuộc cơ quan, ký giấy giới thiệu cấp cho nhân viên khi đi giải quyết những công việc khẩn cấp, quan trọng.

- Có thể xem xét, chọ ý kiến việc phân phối văn bản, giải quyết văn bản, soạn thảo văn bản, kiểm tra công tác văn thư của cơ quan. Thủ trưởng có thể uỷ quyền những việc này cho Chánh văn phòng.

4.2. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng (hay Trưởng phòng Hành chính của cơ quan không có văn phòng).

Chánh Văn phòng là người có nhiệm vụ trực tiếp giúp thủ trưởng cơ quan tổ chức thực hiện công tác văn thư và chỉ đạo trực tiếp nghiệp vụ công tác văn thư ở cấp dưới.

Chánh Văn phòng có trách nhiệm xem xét văn bản đến để đề xuất việc phân phối cho các đơn vị, cá nhân và báo cáo thủ trưởng cơ quan những công việc quan trọng (nếu thủ trưởng phân công).

Đối với việc ký văn bản, Chánh Văn phòng thừa lệnh thủ trưởng cơ quan ký một số văn bản được thủ trưởng giao và ký những văn bản do văn phòng ban hành như: ký giấy mời họp, các bản sao, các báo cáo... Ngoài ra, Chánh Văn phòng còn trực tiếp hay tham gia chỉ đạo và xây dựng văn bản theo yêu cầu của thủ trưởng cơ quan. Có nhiều văn bản để đảm bảo bí mật, Chánh Văn phòng trực tiếp soạn thảo văn bản.

Chánh Văn phòng phải xem xét về mặt thủ tục, thể thức đối với tất cả các văn bản trình ký và gửi đi. Chánh Văn phòng phải chịu trách nhiệm về sai sót (nếu có) trước thủ trưởng cơ quan.

Tùy điều kiện mà Chánh Văn phòng có thể giao một số việc của công tác văn thư cho người làm công tác văn thư chuyên trách, chánh văn phòng có thể giao cho cấp phó một số việc trong phạm vi của mình. Dù giao công tác văn thư cho ai, Chánh Văn phòng vẫn là người chịu trách nhiệm trước lãnh đạo.

4.3. Trách nhiệm của tác văn thư chuyên trách

Trách nhiệm của tác văn thư chuyên trách là tổ chức và quản lý, giải quyết các văn bản.

4.3.1. Văn bản đến

- Nhận văn bản đến, đối chiếu địa chỉ bì với địa chỉ cơ quan mình.
- Phân loại, bóc bì, đóng dấu đến.
- Trình văn bản đến cho chánh văn phòng hay thủ trưởng cơ quan.
- Đăng ký văn bản đến.
- Chuyển giao văn bản đến. Trong trường hợp cơ quan có bố trí người liên lạc thì người liên lạc chuyển.
- Giúp Chánh Văn phòng theo dõi tiến độ thực hiện, giải quyết các văn bản đến.

4.3.2. Văn bản đi

- Xem lại thể thức, ghi số, ngày tháng, đóng dấu vào những văn bản gửi đi.
- Đăng ký văn bản đi.
- Viết địa chỉ vào bì, làm thủ tục gửi đi bưu điện hay gửi trực tiếp đến cơ quan.
- Sắp xếp, bảo quản văn bản lưu và phục vụ việc sử dụng bản lưu văn bản đi.

Văn bản lưu là bản chính. Thông thường văn bản đi phải lưu hai bản.

- Quản lý và cấp giấy giới thiệu.
- Quản lý và cấp giấy đi đường.

4.3.3. Lập, nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan

- Giúp Chánh Văn phòng lập danh mục hồ sơ, hướng dẫn cán bộ lưu trữ và nhân viên văn phòng lập hồ sơ theo danh mục.
- Giúp Chánh Văn phòng kiểm tra việc lập hồ sơ và nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan đối với đơn vị thuộc cấp và cấp dưới.
- Hoàn chỉnh việc lập hồ sơ đối với những văn bản lưu để nộp và lưu trữ cơ quan theo quy định.

4.3.4. Đối với việc sử dụng và quản lý con dấu

- Trực tiếp đóng dấu vào văn bản của cơ quan.
- Bảo quản an toàn dấu cơ quan, dấu văn phòng, dấu chức danh, tên, “mật”, “khẩn” “đến”, “kính biếu”, “kính chuyển”...

4.3.5. Đối với công việc liên quan khác

Tùy theo năng lực của người thư ký, yêu cầu của cơ quan mà người thư ký có thể kiêm thêm: trực điện thoại, đánh máy, lưu trữ...

4.4. Trách nhiệm của viên chức nói chung

Mỗi viên chức đều thực hiện công việc của công tác văn thư liên quan đến công việc của mình như:

- Giải quyết kịp thời các văn bản đến theo yêu cầu của thủ trưởng.
- Thảo các văn bản thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.
- Lập hồ sơ công việc của mình làm và nộp lưu trữ cơ quan.
- Đảm bảo bí mật, an toàn văn bản.
- Thực hiện các quy định cụ thể của công tác văn thư cơ quan.

5. Hệ thống tổ chức quản lý công tác văn thư

5.1. Cơ quan quản lý công tác văn thư trung ương

Cục Lưu trữ nhà nước (theo Quyết định 24-CP ngày 25/01/1991 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng) giúp Chính phủ quản lý thống nhất công tác văn thư từ trung ương đến địa phương, chỉ đạo công tác nghiệp vụ từ chính phủ trung ương đến địa phương, bộ, ủy ban nhân dân tỉnh và thành phố trực thuộc trung ương. Cục Lưu trữ nhà nước là cơ quan quản lý công tác văn thư trung ương.

5.2. Tổ chức văn thư ở các ngành, các cấp

Tổ chức văn thư ở các ngành, các cấp được phân cấp như sau, tùy theo tính chất và khối lượng công việc của từng ngành mà có thể có bộ phận hay cán bộ văn thư chuyên trách:

- Thủ trưởng các cơ quan bộ, cơ quan thuộc Chính phủ... do Chánh Văn phòng Bộ giúp việc quản lý văn thư toàn ngành và chỉ đạo nghiệp vụ công tác văn thư cấp dưới. Có thể tổ chức một phòng, một bộ phận hay cử cán bộ chuyên trách làm công tác văn thư ở cơ quan bộ, các cấp tương đương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp việc quản lý công tác văn thư trong toàn tỉnh và chỉ đạo nghiệp vụ công tác văn thư quận, sở, thị xã, ban, ngành... trực thuộc tỉnh. **Những cán bộ chuyên trách làm công tác văn thư phải được đào tạo và có đủ tiêu chuẩn nghiệp vụ.**

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh do Chánh Văn phòng Ủy ban huyện giúp việc quản lý công tác văn thư trong huyện và chỉ đạo nghiệp vụ công tác văn thư cấp xã, phường, thị trấn.

- Chánh Văn phòng trực tiếp giúp việc giám đốc, thủ trưởng cơ quan quản lý công tác văn thư trong cơ quan và chỉ đạo công tác văn thư được nhà nước phân

cấp. Các cán bộ văn thư được đào tạo ở những mức độ khác nhau tuỳ theo công việc được đảm nhiệm.

5.3. Các cơ quan đào tạo bồi dưỡng cán bộ nghiệp vụ công tác văn thư

- Đào tạo đại học: trường Đại học Tổng hợp Hà Nội (nay thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội), trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, khoa Lưu trữ và Quản trị Văn phòng, Đại học Tổng hợp TP. HCM (nay thuộc Đại học Quốc gia TP. HCM) bộ môn Lưu trữ thuộc khoa Sử. Có hệ dài hạn, hệ tại chức đào tạo bậc đại học văn thư lưu trữ.

- Đào tạo trung học: do hai trường Trung học Văn thư Lưu trữ và Nghiệp vụ văn phòng I và trường Trung học Lưu trữ và Nghiệp vụ văn phòng II (một trường ở phía Bắc, một trường ở phía Nam) thuộc Cục Lưu trữ Quốc gia, cả hai nghiệp vụ văn thư và lưu trữ. Có hệ chính quy và tại chức đào tạo ở bậc trung cấp.

- Bồi dưỡng ngắn hạn ở một số trường Đại học, Trung học, Học viện Hành chính Quốc gia. Các cơ quan, ngành mở các lớp bồi dưỡng về công tác văn thư lưu trữ.

Để đảm bảo công tác văn thư trong các cơ quan có chất lượng, Bộ Nội vụ (trước là Ban Tổ chức cán bộ Chính phủ) ban hành Quyết định số 650/TCCP ngày 20/8/1993 về tiêu chuẩn nghiệp vụ ngạch công chức quản lý văn thư - lưu trữ. Theo văn bản này thì cán bộ văn thư được chia thành bốn ngạch:

Cán sự văn thư;

Chuyên viên văn thư;

Chuyên viên chính văn thư;

Chuyên viên cao cấp văn thư.

II. TỔ CHỨC QUẢN LÝ VÀ GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐẾN

Mọi văn bản từ bên ngoài gửi vào cơ quan được gọi là văn bản đến. Mọi văn bản đến đều được xử lý theo nghiệp vụ công tác văn thư.

1. Nguyên tắc chung

Đối với cán bộ văn thư chuyên trách trong cơ quan hay người thư ký có một công việc hàng ngày là tham gia vào việc tổ chức, quản lý và giải quyết văn bản đến của cơ quan phải tuân thủ nguyên tắc chung là:

1.1. Tất cả các văn bản đến dưới mọi hình thức đều phải qua bộ phận văn thư để tiếp nhận, đăng ký (dù bưu điện, liên lạc hay gửi trực tiếp hay cán bộ đi họp mang

về) nhằm quản lý tập trung thống nhất. Các loại sổ đăng ký phải theo mẫu của Cục Lưu trữ Nhà nước.

1.2. Văn bản đến cơ quan phải được giải quyết nhanh chóng, chính xác, bí mật. Không được để tồn đọng văn bản, chuyển sai địa chỉ.

1.3. Tất cả các văn bản đến đều phải trình thủ trưởng hay chánh văn phòng xem xét, cho ý kiến phân phối văn bản cho các đơn vị, cá nhân trong cơ quan.

1.4. Mọi người, kể cả thủ trưởng nhận văn bản đều phải ký vào sổ chuyển văn bản.

2. Các khâu nghiệp vụ của quá trình tổ chức giải quyết văn bản đến

Mọi văn bản vào cơ quan dưới bất kỳ hình thức nào đều gọi là văn bản đến.

2.1. Nhận văn bản đến

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 của cơ quan tiếp nhận.

Khi nhận văn bản đến, nhân viên văn thư hay người thư ký được phân công phải thực hiện các bước sau:

+ *Xem lướt để xem có đúng văn bản gửi cho cơ quan mình không nếu:*

- Văn bản nhầm địa chỉ, tên cơ quan thì trả lại cho bưu điện hay liên lạc.
- Văn bản bị bóc bì thì phải lập biên bản yêu cầu người chuyển văn bản ký.
- Khả nghi là bom thư, bột trắng thì báo cảnh sát.

Sau khi nhận văn bản, văn thư phải ký vào sổ giao nhận văn bản.

+ *Phân loại* sơ bộ các loại văn bản đến được chia thành các loại sau: loại bóc bì và loại không phải bóc bì.

- Những văn bản không phải bóc bì lại có hai loại:

Một là, các xuất bản phẩm bao gồm: sách, báo, tạp chí và thư riêng thì không phải bóc bì và không phải đăng ký mà chuyển thẳng cho các cá nhân, đơn vị.

Hai là, văn bản không bóc bì nhưng có đăng các yếu tố ngoài bì và chuyển thẳng nếu là văn bản:

Gửi đích danh (họ tên người nhận).

Gửi các tổ chức trong cơ quan như: Đảng ủy, Công đoàn, Đoàn Thanh niên - những đơn vị này có tổ chức bộ phận văn thư riêng.

Gửi các đơn vị trực thuộc như các đơn vị cấp hai.

Văn bản mật bóc bì ngoài (nếu có hai bì). Có dấu "mật" thì không bóc bì.

Văn bản phải bóc bì và đăng ký. Đó là văn bản ngoài bì để tên cơ quan, gửi thủ

trưởng cơ quan, các đơn vị chức năng của cơ quan.

2.2. Bóc bì

Bóc bì phải bóc mép phải, không rách văn bản, không để sót văn bản, không mất dấu bưu điện, không mất địa chỉ người gửi; bóc bì những văn bản gửi cơ quan, văn bản gửi thủ trưởng cơ quan, gửi các phòng, ban.

- Những bì văn bản có dấu chỉ các mức độ khẩn (“khẩn”, “thượng khẩn”, “hoá tốc”) thì bóc trước.

- Các bì văn bản có dấu chỉ các mức độ mật thì chỉ bóc bì ngoài.

- Khi bóc bì văn bản thì phải dồn văn bản về một bên trái để dùng kéo cắt mép bên phải. Khi cắt mép phong bì không cắt rời mà phải để “râu” cho phong bì. Lấy văn bản ra phải nhẹ tay không để rách, đề phòng văn bản bị dính hồ dán.

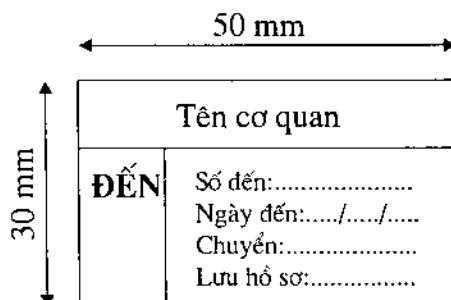
- Khi lấy văn bản ra, đổi chiếu số, ký hiệu ghi ngoài bì với văn bản xem có khớp không. Nếu phát hiện thấy trong phong bì có văn bản gửi nhầm cho cơ quan mình thì phải gửi trả lại cơ quan gửi.

- Nếu là đơn, thư khiếu tố, nặc danh... khi bóc phong bì phải giữ lại bì và đính kèm vào thư, đơn đó để làm căn cứ xem xét sau này.

- Nếu văn bản quan trọng thì phải ký vào phiếu để gửi trả lại cơ quan gửi. Nếu trong phong bì có phiếu gửi thì phải đổi chiếu phiếu gửi và văn bản nhận được có đúng với phiếu gửi hay không?

2.3. Đóng dấu đến

Đóng dấu đến và điền vào dấu đến, xác định văn bản đã qua văn thư. Dấu đến được đóng bên lề trái, dưới số ký hiệu nếu là văn bản có tên gọi, dưới trích yếu nếu là văn bản không tên hoặc có thể đóng vào khoảng trống giữa tác giả và Quốc hiệu. Dấu đến có kích cỡ 50mm x 30mm.



Nhìn vào dấu đến có thể biết được văn bản đến cơ quan ngày nào, là văn bản thứ bao nhiêu, bộ phận nào giải quyết và lưu ở hồ sơ số bao nhiêu. Nếu văn bản thất lạc dễ dàng quy trách nhiệm.

2.4. Trình thủ trưởng, Chánh Văn phòng xin ý kiến phân phối

- Văn thư xếp vào cặp trình: văn bản khẩn lên trước, văn bản thường xuống dưới, trình trong ngày và xin ý kiến phân phối sau khi đã đóng dấu “đến”.
 - Chuyển văn bản sau khi có ý kiến phân phối của lãnh đạo. Văn bản đến ngày nào phải đăng ký và chuyển ngay trong ngày hôm đó, trường hợp đặc biệt mới để hôm sau.

Những cơ quan có nhiều phòng ban, số lượng văn bản đến hàng ngày nhiều, văn thư cần dựa vào chức năng của từng đơn vị và nội dung văn bản để sơ bộ phân loại trước khi trình. Nếu dự kiến của văn thư không đúng thì Chánh Văn phòng sẽ điều chỉnh lại.

- Nếu văn bản quá nhiều thì người phụ trách phải phân công các cán bộ để xem xét kịp thời.

- Ý kiến của người phụ trách có thể ghi ở lề văn bản hoặc mảnh giấy dính kèm. Văn thư hoặc thư ký căn cứ vào đó để chuyển văn bản cho đúng người, đúng việc.

2.5. Đăng ký văn bản đến

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

Đăng ký văn bản đến bằng sổ hay bằng máy để quản lý thống kê văn bản đến, khi cần có thể tra tìm được. Văn bản được đăng ký và chuyển ngay trong ngày. Văn bản có các mức độ khẩn phải được đăng ký và chuyển trước. Có sổ văn bản đến, văn bản mật; đơn thư khiếu tố để đăng ký văn bản đến.

- *Mẫu đăng ký văn bản “đến” thường:*

Số đến	Ngày đến	Tên cơ quan	Số ký hiệu	Ngày tháng văn bản	Tên loại và trích yếu	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

- Mẫu đăng ký văn bản “đến” mặt:

Ngày đến	Số đến	Tên cơ quan	Số ký hiệu	Ngày tháng văn bản	Mức độ mặt	Tên loại và trích yếu	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

- Mẫu đăng ký đơn, thư khiếu tố:

Số đến	Ngày đến	Họ tên địa chỉ người gửi	Số ký hiệu (nếu có)	Ngày tháng đơn thư	Trích yếu nội dung đơn thư	Người nhận hay giải quyết	Ký nhận	Số ký hiệu văn bản trả lời	Trích yếu nội dung văn bản trả lời	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

Ngoài ba sổ trên còn có sổ đăng ký văn bản đi. Trang bìa của sổ đăng ký văn bản được trình bày theo mẫu thống nhất:

Tên cơ quan cấp trên
TÊN CƠ QUAN
 Năm.....

SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN

Từ số: đến số:

Từ ngày: đến ngày:

Quyển số:

2.6. Chuyển giao văn bản

Sau khi trình lãnh đạo có ý kiến giải quyết và sau khi văn bản đã được đăng ký thì chuyển ngay văn bản đến địa chỉ (tới tay người nhận, ký vào sổ, không để người không có trách nhiệm xem văn bản của người khác, không nhờ người khác chuyển hộ). Văn bản khẩn chuyển trước. Nếu đơn vị ở xa có người liên lạc thì có sổ chuyển văn bản, nếu đơn vị gần văn thư có thể dùng sổ đăng ký văn bản để ký nhận. Bất kỳ ai nhận văn bản đều phải ký nhận, kể cả thủ trưởng cơ quan. Việc chuyển giao văn bản phải làm nhanh chóng, chính xác và bảo đảm bí mật (đối với văn bản mật).

- *Mẫu sổ chuyển văn bản đến:*

Ngày chuyển	Số, ký hiệu văn bản hay bì	Số lượng văn bản hay bì	Người hay đơn vị nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

2.7. Theo dõi, giải quyết văn bản

Trong số văn bản hàng ngày gửi đến cơ quan, có những văn bản cần giải quyết kịp thời theo yêu cầu của nơi gửi.

Văn thư phải xem người nhận đã giải quyết văn bản chưa, có đúng đối tượng, thời hạn không? Có đúng tinh thần chỉ đạo của lãnh đạo không? Đó là công việc của nhiều người trong đó có cán bộ văn thư. Thư ký có trách nhiệm theo dõi việc giải quyết văn bản ở bộ phận lãnh đạo.

3.Trách nhiệm của người thư ký trong việc tổ chức quản lý, giải quyết văn bản đến

Theo thống kê các cơ quan lớn, người ta tính trung bình ở các văn phòng lớn, mỗi ngày lãnh đạo nhận được 40 văn bản, đọc và giải quyết nó phải mất 3 giờ đồng hồ. Nhưng trong đó chỉ hai hoặc ba văn bản là người lãnh đạo phải trực tiếp xử lý. Còn lại là của các bộ phận chức năng. Người thư ký tham gia đến đâu việc quản lý văn bản đến là tuỳ theo tổ chức của mỗi cơ quan.

3.1. Đối với cơ quan nhỏ

Đối với cơ quan nhỏ thì người thư ký đảm nhận luôn công tác văn thư. Người thư ký thực hiện đầy đủ mọi công việc đối với việc tổ chức, quản lý và giải quyết văn bản đến như một cán bộ văn thư (cơ quan không có văn thư chuyên trách). Thực hiện bốn nguyên tắc chung và bảy nghiệp vụ cụ thể đối với văn bản đến.

3.2. Đối với cơ quan lớn có cán bộ văn thư chuyên trách

Đối với cơ quan lớn có cán bộ văn thư chuyên trách thì người thư ký chỉ làm một số việc sau:

+ Nhận văn bản

Thư ký cần kiểm tra xem những văn bản gửi cho lãnh đạo có đúng không? Thư ký nhận các văn bản từ cán bộ văn thư gồm những văn bản của thủ trưởng (đích danh), văn bản thuộc bộ phận của lãnh đạo. Những văn bản chuyển không đúng phải trả lại cho văn phòng.

+ Bóc bì

Dùng kéo để bóc bì và lấy văn bản ra. Bóc tất cả mọi văn bản trừ thư riêng, văn bản có mức độ mật. Khi lấy văn bản ra, chú ý những văn bản đính kèm.

+ Trình thủ trưởng

Thư ký phải đọc trước để nắm được nội dung của văn bản và dự kiến phương án giải quyết. Khẩn trình lên cấp trên, khi trình phải có hai cấp riêng: “cấp văn bản đến trình giám đốc” và “cấp văn bản trình giám đốc ký”. Văn bản chỉ mức độ khẩn, điện báo phải trình ngay khi nhận được. Các văn bản khác trình đầu giờ buổi sáng, buổi chiều hay cuối giờ của ngày.

+ Đăng ký văn bản

Dùng sổ hay máy tính để đăng ký văn bản theo mẫu đã quy định để đăng ký những văn bản đến với lãnh đạo.

+ Giúp thủ trưởng giải quyết văn bản đến:

- Chuyển giao văn bản theo yêu cầu của thủ trưởng tới các cá nhân, đơn vị.
- Tra tìm tài liệu, tập hợp số liệu, kiểm tra thông tin theo sự phân công của thủ trưởng.
- Tham mưu cho thủ trưởng những phương án, giải pháp tối ưu để giải quyết văn bản đến.
- Thảo văn bản trả lời theo sự uỷ quyền của thủ trưởng.

- Đối với những văn bản quan trọng cần phải tham mưu của hội đồng thì thư ký triệu tập hội nghị và tập hợp ý kiến.

- Những văn bản giao dịch với nội dung công việc mang tính sự vụ, ít quan trọng thì tự giải quyết và báo cáo với giám đốc.

- Những trường hợp khẩn, đặc biệt, người thư ký có thể truyền đạt ý kiến của lãnh đạo bằng điện thoại, gấp trực tiếp để nghe ý kiến đóng góp, tham mưu cho lãnh đạo giải quyết văn bản đến.

- Theo dõi việc giải quyết văn bản đến của lãnh đạo. Nếu lãnh đạo quên thì phải nhắc nhở. Phải kiểm tra việc thực hiện văn bản ở các đơn vị, cá nhân trong cơ quan, để báo cáo lãnh đạo.

+ *Phân loại văn bản*

Văn bản được phân vào bốn cặp để xem xét hàng ngày:

- Cặp 1: “để giải quyết” bao gồm những văn bản đang giải quyết, đến hạn phải giải quyết, sẽ giải quyết theo thứ tự ưu tiên: văn bản hoả tốc, văn bản thượng khẩn, văn bản khẩn và văn bản thường. Cặp này phải được xem xét hàng ngày, thậm chí mỗi buổi sáng, chiều.

- Cặp 2: “chờ phúc đáp” là văn bản chờ đến hạn phải trả lời, văn bản sẽ trả lời. Văn bản nào cần trả lời trước xếp lên trên, văn bản nào trả lời sau xếp xuống dưới. Thư ký xem xét hàng ngày, bỏ ra những văn bản đã trả lời.

- Cặp 3: “tiếp tục theo dõi”. Có loại văn bản giải quyết trong thời gian tương đối dài đối với những vấn đề rộng, đa dạng, phức tạp. Có loại văn bản đòi hỏi phải giải quyết trong một thời gian cụ thể, thư ký phải đôn đốc những người có trách nhiệm liên quan, nhất là những công việc có quy định phải thực hiện xong trước ngày ... giờ ... tháng... năm... Thư ký phải theo dõi, đôn đốc những cá nhân, đơn vị có liên quan thực hiện đúng hạn.

- Cặp 4: “dự trù cho tương lai” là những văn bản chưa cần giải quyết ngay, phải xem lại hàng tuần, hàng tháng để đưa dần vào ba cặp trên.

3.3. Kiểm tra việc thực hiện văn bản đến - đây là một nhiệm vụ của thư ký

- Mục đích

Kiểm tra xem việc thực hiện văn bản đến, thực hiện chỉ thị, mệnh lệnh của thủ trưởng có được nghiêm không? (về thời gian, phương hướng giải quyết, kết quả cần đạt).

- Đối tượng kiểm tra

Đối tượng kiểm tra là văn bản. Kiểm tra phải tỉ mỉ, đầy đủ, chính xác - đó là yêu cầu. Kiểm tra tiến độ thực hiện. Kiểm tra kết quả thực hiện. Kiểm tra những việc gì ai đang thực hiện.

- Hình thức kiểm tra

Kiểm tra tại nơi giải quyết văn bản hay bằng điện thoại với người trực tiếp giải quyết, có thể nêu những yêu cầu và nhắc nhở người giải quyết những vấn đề cần thiết.

- Nội dung kiểm tra

Kiểm tra tính nghiêm túc trong việc thực hiện văn bản, chỉ thị, mệnh lệnh của thủ trưởng. Kiểm tra người chịu trách nhiệm, những sai phạm và mức độ nếu có. Trường hợp người thừa hành giải quyết không đúng kế hoạch, thư ký phải đánh dấu vào sổ theo dõi. Nếu thời hạn giải quyết đã hết mà chưa xong thì thư ký phải báo cáo lãnh đạo; khi cần phải có biện pháp bổ sung để giải quyết công việc đúng kỳ hạn.

III. THƯ KÝ VÀ QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐI

Tất cả công văn, tài liệu, thư từ... do cơ quan gửi đi gọi là văn bản đi (công văn đi). Mọi công văn, giấy tờ lấy danh nghĩa cơ quan để gửi ra ngoài, nhất thiết phải qua văn thư cơ quan để đăng ký, lấy dấu, lấy số và làm thủ tục gửi đi. Nguyên tắc này nhằm ngăn chặn việc lạm dụng giấy tờ, con dấu cơ quan để làm việc phi pháp, giải quyết công việc sai nguyên tắc, chế độ. Tất cả văn bản đi phải được kiểm tra về thể thức, về nội dung trước khi gửi đi.

1. Đối với cơ quan nhỏ

Đối với cơ quan nhỏ có ít văn bản, không có văn thư chuyên trách nên thư ký phải làm nhiệm vụ thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ công tác văn thư sau khi soạn thảo văn bản hay văn bản được bộ phận chuyên môn nào đó soạn thảo. Để làm tốt công tác văn thư đi, cần tiến hành nghiêm túc các bước sau đây:

1.1. Xem xét văn bản lần cuối và trình ký

Xem xét văn bản lần cuối để kiểm tra xem văn bản đã đúng thể thức chưa, đúng thẩm quyền ký văn bản hay không để trình ký văn bản, ghi rõ số, ngày tháng và nơi nhận, ký hiệu văn bản. Sau khi ký, đóng dấu ngay ngắn. Nếu phát hiện ra những sai

sót, người thư ký yêu cầu bộ phận soạn thảo văn bản phải sửa lại, hoặc người thư ký hướng dẫn bộ phận soạn thảo làm lại theo đúng yêu cầu, hoặc người thư ký giúp lãnh đạo sửa lại văn bản đó. Thư ký còn có nhiệm vụ giúp lãnh đạo phát hiện ra những văn bản giả mạo, hay đề nghị lãnh đạo đình chỉ ký việc một số văn bản còn có những nội dung chưa chính xác, chưa đúng, chưa đảm bảo thể thức và tính pháp lý, không có lợi cho cơ quan... Thư ký phải bảo đảm tất cả văn bản của lãnh đạo ký phải đúng chế độ, thẩm quyền, đúng thể thức, không sai sót xảy ra.

1.2. Đóng dấu văn bản

Ngay sau khi có chữ ký của lãnh đạo vào các văn bản, thư ký phải chuyển ngay cho bộ phận văn thư hoặc trực tiếp đóng dấu. Dấu phải ngay ngắn, không nhoè, không mờ. Dấu đóng đè lên 1/4 đến 1/3 chữ ký, về phía trái.

1.3. Vào sổ đăng ký văn bản đi

Ghi những thông tin cần thiết vào sổ đăng ký văn bản đi. Sổ đăng ký văn bản đi được thiết kế theo mẫu sau:

- *Mẫu đăng ký văn bản đi:*

Số TT	Ngày tháng văn bản	Số và ký hiệu văn bản	Tên loại văn bản và trích yếu	Người ký	Người nhận	Đơn vị hay người nhận văn bản lưu	Số lượng văn bản	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

Nếu văn bản mật thì sổ đăng ký văn bản đi có thêm cột *Mức độ mật* trước cột *Người ký* để làm thủ tục gửi bưu điện. Ghi đầy đủ thông tin vào các cột theo mẫu sổ đăng ký văn bản mật dưới đây:

- Mẫu đăng ký văn bản đi - mặt:

Số TT	Ngày tháng văn bản	Số và ký hiệu văn bản	Tên loại văn bản và trích yếu	Mức độ mật	Người ký	Người nhận	Đơn vị hay người nhận văn bản lưu	Số lượng văn bản	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

1.4. Cho công văn vào bì, viết bì công văn

Cho công văn vào bì và viết bì công văn theo mẫu:

Tên cơ quan:

Tem

Số, ký hiệu công văn:

Kính gửi: Tên (người hay cơ quan)

Địa chỉ nơi nhận

Bì đựng văn bản có thể nhiều loại khác nhau, tuỳ theo văn bản đó có khổ to hay nhỏ. Thông thường bì có loại 9cm x 15cm, 13cm x 19cm,... Địa chỉ nơi nhận phải ghi đầy đủ, rõ ràng, không viết tắt. Văn bản có dấu chỉ mức độ khẩn thì bì cũng phải đóng dấu mức độ khẩn đó. Văn bản có nội dung mật phải được làm hai bì, bì trong có dấu chỉ mức độ mật, bì ngoài ghi bình thường.

1.5. Lưu văn bản đi

Khi văn bản được gửi đi thì phải giữ lại hai bản: 01 bản lưu văn thư, 01 bản lưu ở đơn vị dự thảo hoặc ban hành văn bản. Văn bản lưu phải là bản chính. Bản lưu được phân loại và sắp xếp khoa học.

1.6. Chuyển công văn đi

Công văn phải được gửi đi ngay trong ngày đăng ký, có thể gửi công văn qua đường bưu điện hay liên lạc theo mẫu sổ. Ghi đầy đủ thông tin vào các cột sổ chuyển giao văn bản, người nhận văn bản phải ký nhận vào cột (5) của sổ này.

- *Mẫu sổ chuyển văn bản đi:*

Ngày tháng gửi công văn	Số, ký hiệu công văn	Số lượng bì công văn	Nơi nhận hay người nhận	Ký nhận và đóng dấu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2. Đối với cơ quan lớn

Với cơ quan lớn có nhiều văn bản, có văn thư chuyên trách thì người thư ký có nhiệm vụ:

2.1. Trình ký các văn bản

Trước khi trình thủ trưởng ký thì phải qua thư ký, người thư ký phải kiểm tra lại về thể thức, nội dung văn bản, chịu trách nhiệm trước thủ trưởng về thể thức và nội dung. Sau khi kiểm tra xong thì sắp xếp văn bản vào cặp theo thứ tự khẩn cấp, quan trọng và trình cho thủ trưởng.

2.2. Chuyển văn bản cho văn thư

Sau khi thủ trưởng ký văn bản đi, thư ký chuyển văn bản cho văn thư để làm thủ tục đóng dấu, đăng ký và gửi bưu điện rồi sắp xếp văn bản lưu.

IV. LẬP HỒ SƠ VÀ NỘP LUU HỒ SƠ

1. Hồ sơ

1.1. Khái niệm về hồ sơ

Hồ sơ là một hay một tập văn bản có liên quan tới nhau về một công việc, một quá trình, một vấn đề, một đối tượng cụ thể, một con người, một tác giả, một đặc điểm về thể loại được hình thành trong quá trình giải quyết công việc đó thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của một cơ quan, một cá nhân, được sắp xếp theo một

trình tự khoa học, một hồ sơ có thể được nhiều đơn vị bảo quản (thường được gọi là tập), mỗi đơn vị bảo quản được đặt trong một tờ bìa riêng và dày không quá 4,5cm. Người ta có thể chia thành các loại hồ sơ: công việc, nguyên tắc, nhân sự, trình duyệt.

Hồ sơ công việc là toàn bộ những văn bản có nội dung liên quan với nhau về việc giải quyết một vấn đề, một công việc.

Hồ sơ nguyên tắc là tập văn bản sao các văn bản quy phạm pháp luật về một lĩnh vực công tác nhất định, dùng để tra cứu giải quyết công việc hàng ngày.

Hồ sơ nhân sự là toàn bộ những văn bản, tài liệu nội dung liên quan đến một người nào đó.

1.2. Danh mục hồ sơ

Danh mục hồ sơ là bản kê dự kiến những hồ sơ phải lập trong năm của các đơn vị, cá nhân trong cơ quan trên cơ sở cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn của cơ quan. Nó là bảng thống kê có hệ thống các hồ sơ dự kiến. Đó là một công cụ giúp cho việc lập và quản lý hồ sơ của cơ quan được thuận tiện. Danh mục hồ sơ lập vào tháng cuối năm để thực hiện từ đầu năm mới. Cán bộ văn thư lưu trữ có nhiệm vụ giúp thủ trưởng, chánh văn phòng và cơ quan lập bán danh mục hồ sơ. Danh mục hồ sơ được lập theo mẫu có nội dung như sau:

Tên cơ quan chủ quản
Tên cơ quan (đơn vị)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày... tháng... năm...

DANH MỤC HỒ SƠ CỦA CÔNG TY X

Năm:

Số và ký hiệu hồ sơ	Tiêu đề hồ sơ	Thời gian bảo quản	Người lập	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Danh mục hồ sơ này có ... hồ sơ,
Gồm các loại hồ sơ có thời gian bảo quản:
Vĩnh viễn:
Lâu dài:
Tạm thời:
Duyệt:

Ngày... tháng... năm
Thủ trưởng cơ quan hay chánh văn phòng
(ký và đóng dấu)

1.3. Thời gian bảo quản

Thời gian bảo quản hồ sơ là thời gian hồ sơ đó được lưu giữ, bảo quản trong lưu trữ phục vụ cho việc khai thác và sử dụng. Thời gian bảo quản hồ sơ gồm: vĩnh viễn, lâu dài, tạm thời (Hồ sơ cá nhân không quá 01 năm. Hồ sơ doanh nghiệp không quá 10 năm. Hồ sơ tài chính theo Luật Tài chính.)

1.4. Phân loại hồ sơ

Có rất nhiều cách phân loại hồ sơ. Có thể phân loại theo tầm quan trọng gồm: hồ sơ rất quan trọng, quan trọng, hồ sơ sử dụng, ...

Hay phân loại hồ sơ theo năm bảo quản: 70 năm, 50 năm, 20 năm, 10 năm, 5 năm...

2. Lập hồ sơ

2.1. Khái niệm

Lập hồ sơ là căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và yêu cầu phương pháp lập hồ sơ để tập hợp văn bản, tài liệu thành các hồ sơ và được thực hiện các quy trình, nghiệp vụ để đảm bảo chất lượng cho mỗi hồ sơ lập ra.

Mỗi hồ sơ lập ra phải thể hiện mối liên hệ chặt chẽ của các văn bản, giấy tờ hình thành trong quá trình giải quyết sự việc nêu trong hồ sơ.

2.2. Nội dung lập hồ sơ

2.2.1. Xác lập hồ sơ

Căn cứ vào bản danh mục hồ sơ được thủ trưởng duyệt, mỗi cán bộ văn phòng giải quyết công việc gì thì phải lập hồ sơ về công việc đó. Hồ sơ bắt đầu từ khi giải quyết công việc và hoàn thành sau khi công việc giải quyết xong. Cán bộ, nhân viên giải quyết việc gì thì phải lập hồ sơ cho công việc đó. Giải quyết xong công việc nhưng chưa lập hồ sơ coi như chưa hoàn thành công việc.

2.2.2. Tổ chức văn bản và tài liệu trong hồ sơ

Toàn bộ văn bản tài liệu giải quyết công việc gì thì được đưa vào hồ sơ công việc đó. Thu thập, sắp xếp các văn bản, tài liệu theo thứ tự thời gian hay theo tác giả. Khi kết thúc hồ sơ thì những văn bản, tài liệu trong hồ sơ phải được bổ sung cho đầy đủ và sắp xếp theo một trật tự nhất định. Sắp xếp theo thứ tự thời gian là văn bản nào có trước xếp trước, văn bản nào có sau thì xếp sau. Sắp xếp theo tác giả thì trong từng tác giả lại sắp xếp theo thứ tự thời gian.

Cán bộ trong văn phòng có trách nhiệm lập hồ sơ công việc gì thì phải thu thập

đầy đủ giấy tờ về công việc đó. Việc hoàn chỉnh hồ sơ bao gồm những công việc sau: Đánh số tờ, Viết mục lục, Viết chứng từ kết thúc, Viết bìa hồ sơ.

2.2.3. Hoàn chỉnh hồ sơ

1/ Mỗi tờ văn bản (hay một tập văn bản) được đánh một số bằng chữ Ả Rập bằng bút chì đen ở góc trên bên phải của tờ văn bản, không được tẩy xoá. Nếu đánh bỏ sót thì ghi tiếp các chữ a, b, c... vào văn bản sót (Ví dụ: 1b, 2b, 3b,... Khi đó tờ chứng từ kết thúc ghi: Hồ sơ này có 13 tờ, đánh số từ 1 đến 10. Trong đó có các tờ: 1b, 2b, 3b). Nếu đánh số từ 1 đến 10 nhưng không có tờ số 2 do nhảy sóc thì trong tờ chứng từ kết thúc ghi: Hồ sơ này gồm 9 tờ, đánh số từ 1 đến 10, trong đó không có tờ số 2. Khi đánh số tờ không được sửa chữa, tẩy xoá.

2/ Viết tờ mục lục văn bản

Tờ mục lục văn bản có tác dụng thống kê các văn bản, tài liệu trong hồ sơ phục vụ việc tra tìm và bảo quản hồ sơ. Tờ mục lục hồ sơ được in sẵn theo mẫu thống nhất.

Viết tờ mục lục hồ sơ theo mẫu sau:

Số TT	Số và ký hiệu	Ngày tháng văn bản	Tên loại và trích yếu văn bản	Tác giả	Tờ số G	ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Tờ mục lục được xếp lên đầu hồ sơ, ngay sau tờ bìa hay được in sẵn vào bìa 2 hay dán vào bìa 2.

3/ Viết chứng từ kết thúc

Khi công việc giải quyết xong thì lập hồ sơ ngay. Mỗi hồ sơ phải có tờ chứng từ kết thúc. Tờ chứng từ kết thúc được in theo mẫu có sẵn, bao gồm các nội dung sau:

- Đơn vị bảo quản này có ... tờ (viết bằng chữ thường).
- Mục lục văn bản ... tờ.
- Đặc điểm trạng thái văn bản trong hồ sơ.
- Ngày ... tháng ... năm ..., người lập hồ sơ (ghi rõ họ tên).

Tờ kết thúc để vào cuối đơn vị bảo quản.

Mẫu tờ kết thúc:

TỜ KẾT THÚC

Đơn vị bảo quản này gồm có tờ (*viết bằng số và chữ*).

Mục lục văn bản có tờ (*viết bằng số và chữ*).

Đặc điểm và trạng thái của tài liệu.....

Ngày tháng năm

Người lập hồ sơ

(Ký và ghi rõ họ tên)

4/ *Viết bên ngoài bìa hồ sơ*

Viết bên ngoài bìa hồ sơ là quá trình hoàn thiện các thành phần ghi trên bìa hồ sơ. Các thành phần ghi trên bìa hồ sơ bao gồm:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan và tên đơn vị tổ chức.
- Số văn thư.
- Tiêu đề hồ sơ. Đây là phần phản ánh một cách chính xác nội dung sự việc bên trong hồ sơ. Tiêu đề hồ sơ thông thường phải bao gồm các yếu tố như: Hồ sơ về việc gì? Của ai? Ở đâu? Vào thời gian nào? Tiêu đề phải viết ngắn gọn và chính xác, chữ đẹp.

Ví dụ: Tập lưu Quyết định công nhận Tốt nghiệp của Trường ESTIH năm học 2000 - 2002

- Ngày bắt đầu.
- Ngày kết thúc.
- Số lượng tờ.
- Phòng số.
- Mục lục số.

- Hồ sơ số.
- Thời hạn bảo quản.

Các thành phần trên bìa hồ sơ phải được hoàn chỉnh khi kết thúc hồ sơ. Riêng các thành phần: phông số, mục lục số, hồ sơ số do phòng lưu trữ cơ quan ghi sau khi hồ sơ đã được nộp vào lưu trữ cơ quan. Bìa hồ sơ được in theo mẫu thống nhất như sau:

TÊN CƠ QUAN Tên đơn vị tổ chức	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM <u>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc</u>
Số: ... VT	
HỒ SƠ	
.....	
.....	
Phông số: ... Mục lục số: ... Hồ sơ số: ...	Từ ngày ... đến ngày ... Gồm: ... tờ. Thời hạn bảo quản: ...

3. Nộp lưu hồ sơ

Thông thường ở mỗi cơ quan, doanh nghiệp đều có bộ phận lưu trữ do các cán bộ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm đối với các xí nghiệp, doanh nghiệp tư nhân nhỏ. Ở cơ quan nhỏ, tổ chức bộ phận lưu trữ thì thư ký phải làm các khâu nghiệp vụ lưu trữ như: thu thập, chỉnh lý, xác định giá trị, bảo quản, thống kê, phục vụ nghiên cứu, sử dụng. Những hồ sơ vào lưu trữ cơ quan phải được thống kê theo mục lục hồ sơ nộp lưu.

Văn bản đã được lập hồ sơ xong thì giữ lại ở đơn vị một năm để phục vụ tra cứu sử dụng và đến thời hạn nộp lưu thì nộp vào lưu trữ cơ quan, chỉ nộp vào hồ sơ có giá trị vĩnh viễn và lâu dài.

4. Trách nhiệm của thư ký trong việc lập và nộp lưu hồ sơ

4.1. Kiểm tra, đôn đốc việc lập và lưu hồ sơ trong cơ quan theo danh mục đã dự kiến. Người thư ký phải quan tâm đến những đơn vị quan trọng, những người giữ nhiệm vụ chủ chốt ở các phòng, ban...

4.2. Lập, sắp xếp, bảo quản, nộp lưu hồ sơ thuộc bộ phận lãnh đạo và phục vụ việc nghiên cứu, tham khảo của lãnh đạo.

- Trong trường hợp phải kiêm nhiệm lưu trữ thì phải bảo quản, sắp xếp hồ sơ theo một trình tự khoa học (theo công việc, theo trình tự thời gian...)

Như vậy, người thư ký không những biết lập hồ sơ, mà còn biết tổ chức lập hồ sơ và quản lý hồ sơ.

Mẫu mục lục hồ sơ nộp lưu:

Tên cơ quan chủ quản

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tên cơ quan

Tên đơn vị

MỤC LỤC HỒ SƠ NỘP LUU

Số TT	Số và ký hiệu hồ sơ	Tiêu đề hồ sơ	Ngày, tháng bắt đầu và kết thúc	Số lượng tờ	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Tổng cộng bản mục lục này có: hồ sơ

Thời hạn bảo quản vĩnh viễn: hồ sơ

Thời hạn bảo quản lâu dài: hồ sơ

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người phụ trách
lưu trữ của cơ quan nhận hồ sơ

Ngày ... tháng ... năm ...
Họ tên, chức vụ, chữ ký
của người phụ trách lưu trữ
của đơn vị nộp hồ sơ

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Trong chương này, học sinh phải nắm được những nội dung cơ bản sau:

I. CÔNG TÁC VĂN THƯ

1. Khái niệm công tác văn thư
2. Nội dung công tác văn thư
 - 2.1. Xây dựng văn bản
 - 2.2. Quản lý văn bản
 - 2.3. Quản lý con dấu
3. Yêu cầu của công tác văn thư
 - 3.1. Nhanh chóng
 - 3.2. Chính xác
 - 3.3. Bí mật
 - 3.4. Hiện đại
4. Phân công trong công tác văn thư
 - 4.1. Thủ trưởng
 - 4.2. Chánh văn phòng
 - 4.3. Văn thư chuyên trách
 - 4.4. Viên chức văn phòng
5. Hệ thống tổ chức quản lý công tác văn thư
 - 5.1. Cơ quan quản lý công tác văn thư trung ương
 - 5.2. Tổ chức công tác văn thư ở các ngành, cấp
 - 5.3. Hệ thống đào tạo công tác văn thư

II. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN

1. Nguyên tắc chung
2. Nghiệp vụ quản lý văn bản đến
 - 2.1. Nhận văn bản
 - 2.2. Bóc bì văn bản
 - 2.3. Đóng dấu đến

- 2.4. Trình lãnh đạo
 - 2.5. Đăng ký văn bản
 - 2.6. Chuyển giao văn bản
 - 2.7. Theo dõi văn bản
- 3. Trách nhiệm của thư ký
 - 3.1. Đối với cơ quan nhỏ
 - 3.2. Đối với cơ quan lớn

III. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐI

- 1. Đối với cơ quan nhỏ
- 2. Đối với cơ quan lớn

IV. LẬP, NỘP HỒ SƠ

- 1. Hồ sơ
 - 1.1. Khái niệm hồ sơ
 - 1.2. Danh mục hồ sơ
 - 1.3. Thời gian bảo quản hồ sơ
- 2. Lập hồ sơ
 - 2.1. Khái niệm lập hồ sơ
 - 2.2. Nội dung lập hồ sơ
 - 2.2.1. Xác lập hồ sơ
 - 2.2.2. Tổ chức văn bản trong hồ sơ
 - 2.2.3. Hoàn chỉnh hồ sơ
- 3. Nộp hồ sơ
- 4. Thư ký lập, nộp hồ sơ.

Câu hỏi ôn tập và bài tập thực hành:

- 1. Trình bày khái niệm, nội dung, yêu cầu của công tác văn thư.
- 2. Nêu các nguyên tắc chung và các nghiệp vụ cụ thể đối với việc quản lý văn bản đến?
- 3. Các nghiệp vụ quản lý văn bản đi là gì?
- 4. Hồ sơ là gì? Lập hồ sơ là gì? Danh mục hồ sơ là gì? Mục lục hồ sơ là gì?
- 5. Tổ chức lập hồ sơ công việc như thế nào?
- 6. Bảo quản và sử dụng con dấu như thế nào?

7. Trình bày sự phân công công tác văn thư trong cơ quan.
8. Trình bày hệ thống quản lý nhà nước về công tác văn thư hiện nay (nghiệp vụ công tác văn thư THLT và NVVPI).
9. Mỗi học sinh chuẩn bị 15 văn bản và trao đổi với bạn khác trong lớp để có được 30 văn bản khác nhau.
 - a. Hãy đăng ký 15 văn bản vào sổ theo mẫu quy định số "văn bản đến"
 - b. Hãy đăng ký 15 văn bản vào sổ theo mẫu quy định số "văn bản đi"
10. Sử dụng 30 văn bản trên để lập hồ sơ "sưu tầm văn bản để học tập"
 - a. Viết bìa hồ sơ.
 - b. Đánh số tờ.
 - c. Viết mục lục.
 - d. Viết chứng từ kết thúc.

Chương 3

THƯ KÝ VÀ SOẠN THẢO VĂN BẢN

I. VĂN BẢN

1. Khái niệm

Văn bản là phương tiện ghi lại và truyền đạt thông tin bằng một ngôn ngữ hay ký hiệu nhất định. Văn bản còn có thể gọi là vật mang tin được ghi bằng ký hiệu, ngôn ngữ.

Văn bản quản lý nhà nước là những quyết định quản lý nhà nước bằng văn viết do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo đúng thể thức, trình tự nhất định, mang tính quyền lực đơn phương làm phát sinh các hệ quả quản lý.

2. Các loại văn bản quản lý nhà nước

2.1. Văn bản quy phạm pháp luật

Văn bản quy phạm pháp luật còn được chia thành văn bản pháp luật và văn bản dưới luật mang tính chất luật. Văn bản pháp luật bao gồm Hiến pháp, Luật. Văn bản dưới luật mang tính chất luật gồm có: Nghị quyết của Quốc hội và Pháp lệnh, Nghị quyết của Ủy ban thường vụ Quốc hội; Lệnh, Quyết định của Chủ tịch nước. Văn bản quy phạm pháp luật là các văn bản có tính pháp lý quan trọng nhất do cơ quan quyền lực nhà nước ban hành áp dụng cho toàn dân. Đó là cơ sở pháp lý để ban hành các văn bản khác, do cơ quan lập pháp và Chủ tịch nước ban hành.

2.2. Văn bản pháp quy

Văn bản pháp quy bao gồm Nghị quyết, Nghị định Chính phủ; Quyết định, Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định, Chỉ thị, Thông tư của Bộ, Ngành; Nghị quyết của Hội đồng nhân dân các cấp; Quyết định, Chỉ thị của Ủy ban nhân dân các cấp...

- Đặc điểm:

Các văn bản này chứa các quy tắc xử sự chung nhằm thực hiện cụ thể hoá văn bản luật, được áp dụng nhiều lần trong thực tế cuộc sống do cơ quan lập quy (quản lý hành chính nhà nước) ban hành và sửa đổi theo thẩm quyền, ngoài ra còn văn bản có những nguyên tắc xử sự riêng gọi là văn bản cá biệt.

2.3. Văn bản hành chính thông thường

Văn bản hành chính thông thường bao gồm công văn, báo cáo, thông báo, biên bản, diễn văn, tờ trình, giấy tờ (giấy giới thiệu, đi đường, phiếu gửi, lịch tuần làm việc...), sổ sách (sổ tài sản, đăng ký công văn...), đơn thư, giấy tờ khác. Văn bản hành chính thông thường dùng để truyền đạt thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước.

- Đặc điểm:

Chúng là những văn bản mang tính giao dịch, quan hệ giữa cấp trên cấp dưới, ngang cấp...; là những văn bản cụ thể hoá của văn bản pháp quy và thực hiện những biện pháp công tác, nhiệm vụ cụ thể trong cơ quan quản lý nhà nước, được mọi cơ quan quản lý nhà nước ban hành. Văn bản hành chính thông thường dùng để truyền đạt thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước.

Ví dụ: Công văn, Thông báo, Thông cáo, Tờ trình, Biên bản, Đề án, Phương án, Kế hoạch,...

2.4. Văn bản chuyên môn kỹ thuật

Văn bản chuyên môn kỹ thuật bao gồm những văn bản mang tính chuyên môn và kỹ thuật chỉ áp dụng cho một số cơ quan và một số lĩnh vực. Đây là hệ thống văn bản đặc thù thuộc thẩm quyền ban hành của một số cơ quan nhà nước nhất định theo quy định của pháp luật.

Ví dụ: Bộ Ngoại giao có Công hàm, Tối hậu thư.

Viện Kiểm sát: Kháng nghị, Kiến nghị, Cáo trạng.

- Văn bản chuyên môn ở một số lĩnh vực: thống kê, kế hoạch, tài chính, ngân hàng, y tế, văn hoá, tư pháp, ngoại giao, quốc phòng, an ninh, tổ chức, lao động tiền lương...

- Văn bản kỹ thuật ở một số lĩnh vực: kiến trúc, xây dựng, công nghệ, cơ khí, đồ bản, thủy văn,...

2.5. Văn bản chuyển đổi

Văn bản chuyển đổi là những văn bản đi kèm với văn bản pháp quy thì nó mang tính pháp quy.

Ví dụ: Quy chế, Điều lệ, Nội quy, Quy định,... được ban hành kèm theo một văn bản pháp quy như Quyết định.

2.6. Văn bản cá biệt: Là những quyết định quản lý thành văn mang tính áp dụng pháp luật, do cơ quan, công chức nhà nước có thẩm quyền ban hành, nhằm đưa ra quy tắc xử sự riêng đối với một hay một nhóm đối tượng cụ thể.

Ví dụ: Lệnh, Quyết định, Chỉ thị,....

3. Thẩm quyền ban hành văn bản quản lý nhà nước

- Quốc hội ban hành Hiến pháp, Luật, Nghị quyết.
- Chính phủ ban hành Nghị quyết, Nghị định.
- Hội đồng nhân dân các cấp ban hành Nghị quyết
- Bộ, các cơ quan ngang bộ ban hành Quyết định, Chỉ thị, Thông tư.
- Chủ tịch nước ban hành Quyết định, Lệnh.
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Pháp lệnh, Nghị quyết.
- Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định, Chỉ thị.
- Ủy ban nhân dân các cấp ban hành Quyết định, Chỉ thị.
- Các cơ quan quản lý nhà nước ban hành Quyết định, văn bản hành chính thông thường.

4. Thể thức văn bản quản lý Nhà nước

4.1. Các căn cứ pháp lý của thể thức văn bản

- Điều lệ về công tác, công văn, giấy tờ ban hành kèm nghị định 527/ TTg (02/11/1957).
- Điều lệ về công tác, công văn, giấy tờ và công tác lưu trữ ban hành kèm Nghị định 142/CP (28/09/1963).
- Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.
- Công văn của Văn phòng Chính phủ số 900/VPCP-HC ngày 14/3/1998.
- Công văn của Văn phòng Chính phủ số 1145/VPCP-HC ngày 01/4/1998.
- Quyết định 224/CT của Chủ tịch Hội đồng bộ trưởng (25/01/1991) giao cho Cục lưu trữ nhà nước quản lý thống nhất công tác văn thư trong toàn quốc.
- Quyết định 288/QĐ (31/12/1992) của Bộ trưởng Bộ Khoa học Công nghệ và Môi trường ban hành Tiêu chuẩn Việt Nam.
- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5700 - 1992 về văn bản quản lý nhà nước.

4.2. Khái niệm thể thức văn bản

Thể thức văn bản là những yếu tố cấu thành của một văn bản nhằm đảm bảo

tính pháp lý, tính quyền lực của nó, phải đủ các yếu tố, viết đúng quy định, đặt đúng vị trí trên văn bản. Thể thức của văn bản là những yếu tố nội dung và hình thức đã được thể chế hoá.

4.3. Thể thức văn bản bao gồm các yếu tố

4.3.1. Tiêu đề

Tiêu đề bao gồm quốc hiệu và tiêu ngữ đặt ở vị trí trên đầu, ở trang thứ nhất của văn bản.

- Quốc hiệu thể hiện chế độ chính trị và tên nước, chữ in hoa, trên cùng, chữ đậm, cỡ 13. Khoảng 2/3 trang văn bản về phía bên phải. Nó xác định tính pháp lý của văn bản.

Ví dụ: **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

- Tiêu ngữ thể hiện mục tiêu phấn đấu của quốc gia, dân tộc, chữ Vn-time, cỡ 13 (thường), gạch nối, gạch ngang dưới, đậm, viết hoa Đ, T, H.

Ví dụ:

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

4.3.2. Tác giả văn bản

Tác giả văn bản là tên cơ quan ban hành văn bản. Tác giả có thể là cơ quan, cá nhân. Tác giả văn bản thể hiện văn bản đó của cơ quan nào, vị trí của cơ quan đó trong hệ thống các cơ quan nhà nước, phía dưới tác giả có một gạch dài.

- Đối với cơ quan thẩm quyền chung và các bộ, tương đương bộ, cơ quan chính phủ thì tác giả văn bản chỉ là tên cơ quan đó mà thôi. Đối với những tác giả văn bản không có tên cơ quan cấp trên trực tiếp thì tên cơ quan được viết bằng chữ in hoa, kiểu Vn-timeH, cỡ chữ 13, đậm.

Ví dụ:

CHÍNH PHỦ,

HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN (các cấp),

ỦY BAN NHÂN DÂN (các cấp),

BỘ VĂN HÓA hay

BỘ NỘI VỤ.

- Đối với cơ quan thẩm quyền riêng, tác giả văn bản có cơ quan chủ quản thì viết tên cơ quan chủ quản chữ thường ở dòng trên, tên cơ quan ra văn bản viết chữ in hoa ở dòng dưới.

Ví dụ:

Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội

SỞ VĂN HÓA THÔNG TIN

- Vị trí: góc trái, trên cùng, trang đầu văn bản.

- Cách viết: còn có cách viết khác là:

• Cơ quan có chủ quản thì viết tên cơ quan chủ quản bằng chữ in mảnh, còn tên cơ quan ban hành văn bản viết chữ in đậm.

Ví dụ 1:

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
SỞ XÂY DỰNG HÀ NỘI**

Ví dụ 2:

**TỔNG CÔNG THANH
CÔNG TY THAN HÒN GAI**

Tên cơ quan ban hành văn bản được viết đúng, chính xác như trong quy định thành lập cơ quan, không viết tắt.

Cơ quan có chữ nước ngoài thì viết tiếng Việt trước, tiếng nước ngoài sau và có thể ghi thêm địa chỉ, điện thoại.

4.3.3. Số và ký hiệu

Ví dụ: Số 10/QĐ - BVH.

Số 71/1991/NĐ - CP.

- Số văn bản là số thứ tự của văn bản trong năm, được đánh số từ 01 đến số cuối cùng kể từ 01/01 đến 31/12 hàng năm. Từ số 1 đến 9 phải thêm số 0 đằng trước.

Ví dụ: 01, 02, ..., 09.

• Đánh bằng số Ả Rập do cán bộ văn thư đánh. Thông thường người ta đánh số theo tên loại của văn bản, cũng có thể đánh theo số tổng hợp (nhưng ít dùng) đối với các cơ quan ít văn bản trước đây. Chữ Vn time - cỡ 13, đứng).

- Ký hiệu văn bản là chữ viết tắt của tên loại văn bản và tên cơ quan ban hành.

Ví dụ: QĐ, NĐ, CP,...

* Viết tắt tên loại văn bản và ký hiệu

BC - Báo cáo

BB - Biên bản

CT - Chỉ thị

CTg - Cáo trạng

CTr - Chương trình

DV - Văn bản

ĐA - Đề án

GĐĐ - Giấy đi đường

GGT - Giấy giới thiệu

GM - Giấy mời

GUN - Giấy uỷ nhiệm

KH - Kế hoạch

L - Lệnh

Lt - Luật

NĐ - Nghị định

NQ - Nghị quyết

TTr - Tờ trình

NQLT - Nghị quyết liên tịch

PA - Phương án

PB - Phiếu báo

PG - Phiếu gửi

PL - Pháp lệnh

QĐ - Quyết định

TB - Thông báo

TT - Thông tư

TTLT - Thông tư liên tịch

- Giữa số và ký hiệu văn bản được ngăn cách với nhau bằng gạch chéo, giữa tên loại văn bản và tên cơ quan ban hành văn bản được nối với nhau bằng gạch nối.

Ví dụ: Số 10/QĐ - NS

Số 52/QĐ-HVHCQG - TCCB

- Các văn bản quy phạm pháp luật của các cơ quan của Chính phủ, Bộ, Ngành, Ủy ban nhân dân các cấp, Hội đồng nhân dân các cấp thì có thêm năm ban hành.

Ví dụ: Số 71/1999/NĐ - CP.

Số 154/2000/QĐ-BTC

Văn bản công văn thì không có tên loại văn bản (còn gọi văn bản không tên). Công văn không cần viết ký hiệu tên loại văn bản.

Số và ký hiệu cho ta biết được văn bản đó là văn bản số bao nhiêu, là loại văn bản nào, nói về vấn đề gì, của cơ quan nào ban hành, giúp cho việc quản lý, theo

dõi, giải quyết văn bản được thuận lợi. Có thể có yếu tố viết tắt đơn vị soạn thảo.

Ví dụ: Số 17/BNV-VP

4.3.4. Địa danh và thời gian

Ví dụ: Hà Nội, ngày 25 tháng 8 năm 2001.

Địa danh là nơi (địa điểm) mà cơ quan đó đóng trụ sở và được đăng ký chính thức trong văn bản thành lập.

Văn bản của cơ quan trung ương đóng tại Thủ đô thì ghi địa danh Hà Nội.

Ví dụ: BỘ NỘI VỤ ... Hà Nội, ...

Văn bản của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thì ghi địa danh Tỉnh, Thành phố đó.

Văn bản cấp quận, huyện trực thuộc tỉnh thì ghi địa danh Quận, Huyện đó.

Văn bản cấp xã, phường trực thuộc huyện thì ghi địa danh Xã, Phường đó.

Địa danh, thời gian ngày tháng năm phải viết nghiêng, cỡ chữ 13 (VnTime).

Ví dụ: Hà Nội, Đống Đa, Láng Trung

Địa danh phải viết hoa các chữ cái đầu, riêng thành phố Hồ Chí Minh phải viết chữ TP. trước Hồ Chí Minh.

Ví dụ: TP. Hồ Chí Minh, ngày ...

Thời gian (ngày tháng năm) của văn bản là ngày tháng văn bản được ban hành do văn thư ghi, từ tháng 1 đến 2 ghi số 0 ở trước, từ ngày 1 đến 9 ghi số 0 ở trước. Nếu cần phải viết cả giờ, phút.

Ví dụ: Hà Nội, 16.30 ngày 08 tháng 02 năm 2003.

Vị trí địa danh, thời gian: viết dưới tiêu ngữ, được ngăn cách với nhau bằng dấu phẩy. Địa danh và thời gian giúp ta biết được văn bản đó được ban hành ở đâu và vào thời gian nào để quản lý văn bản được tốt.

4.3.5. Tên loại và trích yếu nội dung

Trừ công văn, tất cả văn bản đều có tên loại. Tên văn bản thường để giữa trang văn bản, dưới địa danh và thời gian, được đánh bằng chữ in hoa, kiểu chữ VnTimeH, cỡ 14, in đậm. Đối với một số loại văn bản tên loại còn thông thường đi kèm với thẩm quyền ban hành văn bản.

Ví dụ:

QUYẾT ĐỊNH của Ủy ban nhân dân,

CHỈ THỊ của Thủ tướng Chính phủ, ...

Ví dụ:

THÔNG BÁO

V/v: Thay đổi giờ làm việc

- Riêng công văn là văn bản không có tên loại văn bản ở giữa, thay vào vị trí của yếu tố này là yếu tố *nơi gửi* nên có dòng Kính gửi... (văn bản không tên).

Chữ "Kính gửi" kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 14.

- Trích yếu nội dung là câu viết tóm tắt của nội dung văn bản, thể hiện tổng quát, chính xác nội dung chủ yếu của văn bản, giúp cho việc xác định nhanh chóng nội dung chủ yếu của văn bản thuận tiện vào sổ theo dõi giải quyết công việc. Đó chính là chủ đề của nội dung văn bản. Không nên viết quá dài hay quá ngắn, thường thì bát đầu bằng hai chữ về việc (v/v), nằm dưới tên loại văn bản hoặc nằm dưới số và ký hiệu nếu là văn bản không có tên loại (công văn) kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 13. Địa chỉ gửi (dưới kính gửi) kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 14.

Nếu nằm dưới tên gọi văn bản thì viết chữ thường, in đậm, kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 14

4.3.6. Nội dung văn bản

Nội dung văn bản là phần quan trọng nhất của văn bản, không có nội dung văn bản thì không sẽ có vấn đề được trình bày trong văn bản. Nội dung văn bản phải được trình bày chính xác, khoa học, bảo đảm cả về tính pháp lý và tính thực tiễn. Khi xuống dòng phải để khoảng cách gấp đôi so với dòng khác và chữ đầu dòng phải thụt vào 6 chữ cái. Nội dung văn bản được trình bày dưới tên loại văn bản hay dưới dòng Kính gửi (văn bản không tên loại). Tuỳ theo nội dung của từng loại văn bản mà phần này có thể được trình bày dưới dạng văn điều khoản hoặc văn xuôi.

4.3.7. Nơi nhận

Nơi nhận là những đơn vị, cơ quan nhận văn bản, những cơ quan đơn vị đó phải có liên quan đến vấn đề mà văn bản đó đề cập, tuỳ theo mức độ liên quan, cần ghi rõ ràng, đúng đối tượng và hợp lý.

- Nơi nhận văn bản còn giúp cho việc biết được số lượng văn bản cần nhân bản, sự liên quan đến những nơi nào.

Ví dụ: để báo cáo, để thi hành, để phối hợp... lưu.

- Nơi nhận ở góc trái, dưới cùng, trang cuối cùng của văn bản và sử dụng chữ nghiêng đậm, cỡ chữ 12.

Ví dụ: Nơi nhận: - Sở GD - ĐT (báo cáo).

- Phòng ĐT (thực hiện).
- Lưu: VT, ĐT,...

Địa chỉ nơi nhận cụ thể kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 11, có gạch đầu dòng mỗi địa chỉ.

4.3.8. *Thẩm quyền chữ ký và đề ký*

- Chữ ký trong văn bản bao gồm chữ ký tắt của người chịu trách nhiệm về thể thức văn bản và chữ ký chính thức của người có thẩm quyền. Chữ ký là ký hiệu riêng của người được ký văn bản, chữ ký phải là chữ ký chính thức được đăng ký, người ký vào văn bản phải ký đúng thể thức: TM, KT, TL, TuQ, Q (quyền giám đốc).

- Khi ký cần tránh:

- Ký văn bản chung chung nửa vời.
- Ký vi phạm lợi ích hợp pháp của công dân.
- Ký không đúng thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ.
- Ký quan liêu.
- Ký bị sức ép từ bên ngoài.
- Ký khống chi.
- Ký trong thời điểm vội vàng, không bình tĩnh.
- Ký không đúng nguyên tắc pháp chế, trùng lặp, phủ định nhau, chồng chéo.
- Khi ký phải ký bằng bút mực, không nên ký bằng bút bi, không được ký bằng bút đỏ, bút chì.
- Ký ở góc phải, dưới nội dung văn bản, ngang với nơi nhận.
- Đề ký TM (thay mặt) là những văn bản của cơ quan thẩm quyền chung như Ủy ban nhân dân, Chi bộ...

- Đề ký KT (ký thay) là những văn bản cấp phó ký thay cấp trưởng.
- Đề ký TL (thừa lệnh) là những văn bản cấp dưới ký thừa lệnh cấp trên.
- Đề ký TuQ (thừa uỷ quyền) là những văn bản cấp trên uỷ quyền cho cấp dưới ký.

Thể thức đề ký, chức vụ người ký được viết bằng phông chữ Vn timeH, cỡ chữ 13, in đậm. Họ tên người ký viết bằng phông chữ Vn time, cỡ chữ 14, in đậm.

4.3.9. *Dấu*

Dấu của cơ quan ban hành văn bản được đóng lên văn bản. Dấu thể hiện tính pháp lý của văn bản. Dấu đóng chùm khoảng 1/3 lên chữ ký tính từ bên trái; chỉ đóng khi đã có chữ ký của người có thẩm quyền. Đóng ngay ngắn, chính xác, rõ ràng. Dấu được đóng dàn sang cả 2 góc đối với văn bản liên tịch trong đó vị trí của cơ quan chủ trì soạn thảo ở bên phải.

Ngoài ra còn có dấu chỉ mức độ khẩn, mật (nếu có). Dấu khẩn, mật được viết bằng phông chữ Vn timeH, cỡ chữ 13, in đậm, chữ mật có đóng khung.

• Mức độ khẩn, mật do người soạn thảo đề nghị và người ký văn bản quyết định: khẩn, thượng khẩn, hoả tốc; mật, tối mật, tuyệt mật.

• Nếu là bản dự thảo phải ghi “DỰ THẢO”.

• Dấu khẩn, mật được đặt ở phía trái, dưới số, ký hiệu của văn bản hoặc dưới trích yếu (văn bản không tên). Ngoài ra, còn có chỉ dẫn phạm vi phổ biến như “Thu hồi”, “Xem tại chỗ”, “Không phổ biến”, “Không đưa tin, báo, dài”. Yếu tố này được trình bày chính giữa lề trang nhất của văn bản.

Sử dụng ký hiệu người đánh máy, số lượng bản phát hành, kiểu chữ Vn time, cỡ chữ 10, viết ở lề phải, phía trên của văn bản.

5. Thư ký giúp lãnh đạo soạn thảo văn bản

5.1. Khi lãnh đạo thảo văn bản bằng phương pháp viết tay

Do lãnh đạo không có thời gian nên lãnh đạo chỉ thảo văn bản bằng phương pháp viết tay. Người thư ký căn cứ vào bản thảo viết tay của thủ trưởng để đánh máy thành văn bản. Nhiều khi bản thảo viết tay của lãnh đạo chỉ là đề cương chi tiết, những phần chính trong nội dung, thư ký phải giúp lãnh đạo hoàn chỉnh thành một văn bản đầy đủ. Để làm được việc này, thư ký phải nắm được các loại văn bản, thẩm quyền ban hành văn bản của cơ quan, cách trình bày thể thức văn bản để làm cho đúng.

5.2. Người lãnh đạo sử dụng phương pháp ghi trả lời vào chính văn bản đến

Nhiều khi bạn, lãnh đạo ghi luôn ý kiến trả lời vào văn bản đến. Trên cơ sở đó người thư ký chuẩn bị bản thảo theo hai hặc ba hướng khác nhau, bản thảo nào thủ trưởng đồng ý thì đánh máy thành văn bản chính thức. (Thông thường lãnh đạo giải thích cho người thư ký những văn bản nào có thể làm như vậy).

5.3. Trường hợp lãnh đạo đọc cho người thư ký đánh máy trực tiếp

Phương pháp đọc cho người thư ký đánh máy chỉ áp dụng khi người lãnh đạo có khả năng và thành thạo trong việc soạn thảo văn bản và người thư ký có khả năng đánh máy nhanh với mức độ chính xác cao nhất. Người lãnh đạo trước khi đọc chính thức phải chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết như: số, ký hiệu, những văn bản dùng làm căn cứ, các số liệu dùng để dẫn chứng... Người lãnh đạo có thể dựa vào đề cương sơ lược hoặc đọc thẳng suy nghĩ hình thành trong óc mà không

cần viết nháp hay viết thảo. Trong trường hợp cần thiết, người lãnh đạo cần phải giải thích trước cho người thư ký một số điểm như từ nước ngoài, từ chuyên môn, các điều cần chú ý trong hành văn. Người đọc phải đọc rõ ràng, phù hợp với tốc độ của người đánh máy, tránh nói lắp, tránh phát âm ngọng. Đọc từng câu dứt điểm, không đọc lại.

Khi thảo văn bản theo phương pháp này đòi hỏi người thư ký phải tập trung cao độ để nghe cho rõ ý, rõ lời; tránh việc không tập trung tư tưởng bởi những tiếng ồn khác gây ra, không làm ngắt quãng dòng suy nghĩ của lãnh đạo bằng cách hỏi lại. Trong trường hợp này, thường là những văn bản dễ thảo như báo cáo công tác, công văn giao dịch, những văn bản ngắn, văn bản khẩn. Thông thường việc đánh máy văn bản giao cho bộ phận đánh máy của cơ quan.

5.4. Người lãnh đạo đọc cho người thư ký ghi tốc ký

Ghi tốc ký là một trong những nghiệp vụ quan trọng của người thư ký. Nhiều khi người lãnh đạo đọc cho người thư ký ghi tốc ký những văn bản mà họ không có thì giờ viết thành bản thảo, người thư ký giúp lãnh đạo đánh máy thành văn bản chính thức. Phương pháp này giúp cho lãnh đạo tiết kiệm được nhiều thời gian để tập trung vào những công việc khác. Người thư ký nên có thói quen khi đến với lãnh đạo luôn mang theo bút và sổ để ghi các chỉ thị của lãnh đạo. Từ bản tốc ký người thư ký phải có khả năng soạn thảo nhanh thành văn bản chuẩn.

5.5. Trường hợp lãnh đạo đọc vào máy ghi âm

Việc dùng máy ghi âm văn phòng để ghi lại lời đọc của lãnh đạo, người đọc phải nắm vững kỹ thuật đọc và sử dụng máy ghi âm, có phòng đọc riêng không có tạp âm. Lãnh đạo phải đọc ngắn, rõ và chính xác; diễn đạt khúc chiết, sáng sủa về văn phong, tự duy logic...

Khi đánh máy từ các băng ghi âm, người ta còn gọi là gõ băng, người thư ký phải sử dụng thành thạo máy ghi âm; năng suất lao động của người thư ký sẽ tăng 40% so với đánh máy theo bản thảo. Trước khi gõ băng, người thư ký phải xác định được tốc độ của băng ghi âm chạy cho phù hợp.

5.6. Người thư ký tự thảo văn bản

Một số văn bản thông thường hoặc với nội dung cho trước mà người lãnh đạo giao cho bản thảo thì người thư ký phải tự thảo văn bản để giải phóng người lãnh đạo khỏi các công việc sự vụ, tiết kiệm thời gian. Người thư ký có thể sử dụng các phương pháp thảo văn bản:

- Thảo văn bản trên máy vi tính.
- Thảo văn bản trên máy chữ.
- Thảo văn bản bằng phương pháp viết tay.

Trong quá trình thảo văn bản, người thư ký phải chủ động, độc lập suy nghĩ, làm việc một cách cẩn thận. Mỗi phương pháp nói trên đều có những ưu điểm và nhược điểm riêng. Trong công việc tự thảo văn bản của mình người thư ký có thể sử dụng:

- Các tập văn bản mẫu.
- Tăng cường việc sử dụng các tập mẫu in sẵn.
- Xây dựng các cơ sở cho việc thảo văn bản...

Ngoài ra, người thư ký còn phải soạn thảo: thư chúc mừng, lời phát biểu, lời chia buồn...

II. SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG THƯỜNG

1. Quyết định (văn bản cá biệt)

1.1. Khái niệm

Quyết định là văn bản rất thông dụng, được nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành. Quyết định gồm có nhiều loại: quyết định trực tiếp đưa ra quy phạm pháp luật; quyết định ban hành văn bản quy phạm pháp luật phụ; quyết định cá biệt. Ở đây, chúng ta chỉ nghiên cứu một loại quyết định, đó là quyết định cá biệt.

Quyết định (văn bản cá biệt) là văn bản dùng để cụ thể hoá những chủ trương, chính sách, chế độ hay cụ thể hoá những quyết định của cơ quan nhà nước, cấp trên hoặc quyết định về tổ chức bộ máy, đề bạt cán bộ, khen thưởng, kỷ luật. Quyết định có bố cục nội dung gồm hai phần:

- Căn cứ ra quyết định (phần viện dẫn).

Căn cứ vào văn bản pháp quy của nhà nước và cấp trên, đó là căn cứ pháp lý (chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn), thông thường đây là căn cứ thứ nhất; căn cứ thực tiễn (theo đề nghị...), thông thường đó là căn cứ thứ ba; căn cứ vào pháp quy của nhà nước (theo biên bản...), căn cứ này rất linh động, đó là căn cứ thứ hai. Thông thường một quyết định có 3 căn cứ.

- Nội dung quyết định thể hiện bằng các điều.

Ví dụ: Quyết định nhân sự gồm 3 điều: Điều động ai, làm gì ở đâu nay làm gì? Ở đâu; quyền lợi và nghĩa vụ? Trách nhiệm, thời hạn thi hành.

+ Những yêu cầu của một quyết định:

Tính hiệu quả, tính pháp lý, khoa học và khả thi, quần chúng, kịp thời. Trình bày có đọng, được sắp xếp theo trình tự lôgic nhất định.

1.2. Bố cục một quyết định cụ thể

Bố cục một quyết định gồm ba phần sau:

Phân mở đầu:

Quốc hiệu và tiêu ngữ.

Tên cơ quan ban hành.

Số và ký hiệu.

Địa danh, ngày tháng.

Tên loại (quyết định của ai ?).

Trích yếu nội dung (về việc gì ?).

Căn cứ ban hành (thẩm quyền ban hành).

Loại hình văn bản: Quyết định.

Phân triển khai:

Nội dung quyết định thường được viết theo kiểu văn điều khoản, các điều được trình bày có đọng, không dùng các câu và từ chuyển tiếp, được sắp xếp theo trình tự logic. Điều khoản thi hành cần được nêu rõ, cụ thể các đối tượng chịu trách nhiệm thi hành.

Phân kết:

Thẩm quyền ký.

Hình thức đề ký.

Con dấu của cơ quan ban hành.

Nơi nhận.

1.3. Một số mẫu quyết định

Mẫu Quyết định trực tiếp đưa ra quy phạm pháp luật:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /2000/QĐ-...(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc (gì?)

(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của.....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. (2)

Điều 2. (2)

Điều 3. Các (cơ quan, cá nhân, tổ chức)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Noi nhận: (3)

-

-

- Lưu.....

(Ký tên; đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan hoặc thẩm quyền ban hành

(2) nội dung của quyết định

(3) thẩm quyền ký và đê ký

Mẫu Quyết định ban hành văn bản quy phạm pháp luật phu:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /2000/QĐ-...(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Ban hành(2)

.....(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của.....;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này bản.... (2) ...

Điều 2.

Điều 3. Các (cơ quan, cá nhân, tổ chức)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận: (3)

-

-

- Lưu.....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan hoặc thẩm quyền ban hành

(2) nêu rõ tên loại và trích yếu nội dung văn bản quy phạm pháp luật

(3) thẩm quyền ký và đê ký

Mẫu Quyết định cá biệt:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /QĐ-...(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc (gì?)

(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của.....,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. (2)

Điều 2.

Điều... Các (cơ quan, cá nhân, tổ chức)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận: (3)

- (*Ký tên, đóng dấu*)

- *Họ tên đầy đủ*

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan hoặc thẩm quyền ban hành

(2) nội dung của quyết định

(3) thẩm quyền ký và đê ký

Mẫu Quyết định về tổ chức nhân sự:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /QĐ-...(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc tuyển dụng và phân công công tác
.....(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của Hội đồng tuyển dụng (tên cơ quan) ,,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tuyển dụng ông (bà):, sinh ngày, quê quán, về công tác tại, kể từ ngày

Điều 2. Ông (bà) được hưởng % mức lương khởi điểm của ngạch, mã số hệ số và các khoản phụ cấp theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc có liên quan và ông (bà) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

..... (2)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan hoặc thẩm quyền ban hành

(2) thẩm quyền ký và đê ký

Mẫu Quyết định công nhận hết thời gian tập sự:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số /QĐ-...(1)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc công nhận hết thời gian tập sự
.....(ai?)

Căn cứ

Căn cứ

Theo đề nghị của ông Trưởng ban Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công nhận hết thời hạn tập sự kể từ ngày đối với ông (bà)
..... sinh ngày hiện đang công tác tại

Điều 2. Ông (bà) được hưởng % mức lương khởi điểm của ngạch,
mã số hệ số và các khoản phụ cấp theo quy định của pháp
luật hiện hành kể từ ngày hết tập sự.

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc có liên quan và ông (bà)
chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

..... (2)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Nơi nhận:

-

-

- Lưu

(1) viết tắt tên cơ quan hoặc thẩm quyền ban hành

(2) thẩm quyền ký và đê ký

Mẫu Quyết định đình chỉ văn bản sai trái của cấp dưới:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /QĐ-...(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc đình chỉ(2)..... số..... ngày..... của.....
.....(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Đình chỉ việc thi hành kể từ ngày.....(2)..... số.....
ngày..... của vì(3)..... để chờ(4)..... xem xét.

Điều 2. Thủ trưởng các đơn vị có liên quan và ông (bà)(5)..... có
trách nhiệm thi hành Quyết định này.

..... (6)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Nơi nhận:

-

-

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan hay thẩm quyền ban hành

(2) tên văn bản bị đình chỉ

(3) nêu rõ lý do

(4) tên cơ quan có thẩm quyền huỷ bỏ văn bản bị đình chỉ

(5) thủ trưởng cơ quan ra văn bản bị đình chỉ

(6) thẩm quyền ký và đk ký

Mẫu Quyết định hủy bỏ văn bản sai trái của cấp dưới:

TÊN CƠ QUAN

Số /QĐ-...(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

QUYẾT ĐỊNH CỦA (ai?)

Về việc huỷ bỏ.....(2).....sốngày.....của.....
.....(ai?)

Căn cứ.....;

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Huỷ bỏ...(2).....sốngày.....củavềvì

Điều 2. Ông (bà)(3).....phải chỉ đạo để chấm dứt ngay
việc thi hànhnói trên.

Nếu trong quá trình thực hiệntrước đây đã gây thiệt hại về tài sản thì
phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại chậm nhất là ngày.....

Điều 3. Ông (bà)có trách nhiệm giám sát việc thi hành Quyết định này
và báo cáo kết quả thực hiện.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày

Noi nhận:

-

-

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan hay thẩm quyền ban hành

(2) tên văn bản bị quyết định đình chỉ

(3) thủ trưởng cơ quan ra văn bản bị huỷ bỏ

(4) thẩm quyền ký và đê ký

..... (4)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

2. Công văn

2.1. Khái niệm

Công văn là loại văn bản dùng để trao đổi giao dịch giữa cơ quan nhà nước, cấp trên với cấp dưới, giữa các cơ quan hữu quan, cơ quan nhà nước với công dân. Công văn là loại văn bản không có tên loại, được dùng để thông tin trong hoạt động giao dịch, trao đổi công tác... giữa các chủ thể có thẩm quyền để giải quyết các nhiệm vụ có liên quan.

Ví dụ: Công văn hướng dẫn, phúc đáp, đôn đốc, giao dịch.

Nội dung thường gồm ba phần:

- *Phần mở đầu.*

Phần mở đầu là căn cứ cơ sở để viết công văn.

Ví dụ: “Phúc đáp công văn số ...”

Thông thường được bắt đầu bằng những từ khoá:

“Phúc đáp công văn số....”;

“Cơ quan chúng tôi đã nhận được Công văn số.... của quý..... ngày..... tháng.... năm.... về vấn đề nêu trên, chúng tôi có ý kiến như sau.....”;

“Vừa qua nhân dịp kỷ niệm..... ngày thành lập trường..... và đón nhận Huân chương Trường chúng tôi đã nhận được nhiều thư, điện chúc mừng và quà tặng của cơ quan, cá nhân gửi tới.....”.

- *Nội dung chính.*

Nội dung của vấn đề đề cập trong công văn (chỉ nên đề cập một vấn đề, trường hợp đặc biệt có thể hai vấn đề).

- *Kết thúc.*

Cuối công văn thường có những từ khoá cảm ơn, đề nghị, chờ ý kiến,...

Ví dụ: Thông qua các câu kết như sau:

“Rất mong sớm nhận được văn bản của quý cơ quan góp ý kiến cho bản đề án của chúng tôi. Xin chân thành cảm ơn”;

“Chúc các đồng chí sớm khắc phục được hậu quả nặng nề của đợt bão lụt vừa qua để dần ổn định đời sống nhân dân, tiếp tục phấn đấu xây dựng phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh nhà. Xin gửi các đồng chí lời chào thân ái!”

Yêu cầu

Ngắn gọn (dài dòng người ta dễ ngại đọc), chủ đề công văn phải rõ ràng (để người đọc hiểu một nghĩa), giải pháp phải cụ thể, kết cấu logic, chặt chẽ; lời văn lịch sự, nghiêm túc.

2.2. Bộ cục một công văn cụ thể gồm:

- Phần mở đầu:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu.
- Địa danh, ngày tháng.
- Trích yếu nội dung công văn.
- Nơi gửi (Kính gửi).

- Phần triển khai: nội dung của công văn.

- Đặt vấn đề: nêu lý do, cơ sở ban hành.

Giải quyết vấn đề: trình bày yêu cầu cần giải quyết. Nội dung cần được trình bày cụ thể, rõ ràng, đi thẳng vào trọng tâm vấn đề đặt ra (được nêu ở trích yếu). Cách hành văn phù hợp với từng loại công văn song phải luôn đảm bảo tính thuyết phục nhằm làm cho người đọc có thể tin vào những điều công văn đã nêu, tạo điều kiện thuận lợi cho việc nghiên cứu giải quyết.

• Kết luận vấn đề cần viết ngắn gọn, khẳng định thêm, làm sáng tỏ thêm những nội dung đã nêu, yêu cầu thực hiện, nhấn mạnh trách nhiệm giải quyết văn bản. Khi cần thiết phần này có thể mang sắc thái biểu cảm dù thực chất chỉ mang tính hình thức.

- Phần kết:

- Thẩm quyền ký.
- Con dấu hợp pháp.
- Nơi nhận.
- Các yếu tố khác (nếu có).

• Công văn được phân ra làm nhiều loại

Công văn được phân ra làm nhiều loại: công văn hướng dẫn; công văn giải thích; công văn chỉ đạo; công văn đôn đốc, nhắc nhở; công văn đề nghị, yêu cầu; công văn phúc đáp; công văn hỏi ý kiến; công văn giao dịch; công văn mời họp...

Mẫu Công văn chung:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)

V/v (gì).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi: (2).....

.....(3).....

.....(4)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Noi nhận:

-

-

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan ban hành công văn

(2) tên cơ quan, cá nhân, tổ chức có trách nhiệm giao dịch

(3) nội dung công văn

(4) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn hướng dẫn:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)

V/v (gì).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(2).....

Thực hiện ... (tên loại, số ký hiệu văn bản được hướng dẫn)... của ... (tác giả văn bản được hướng dẫn)... về... (trích yếu của văn bản được hướng dẫn)... trước những khó khăn này sinh trong việc thực hiện. ... (tên cơ quan ban hành công văn)... hướng dẫn cụ thể một số việc phải làm trong quá trình thực hiện những quy định tại văn bản đó như sau:

.....
.....
.....

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề gì chưa rõ hoặc còn vướng mắc để nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về ... (tên cơ quan ban hành công văn)... hoặc trao đổi với đơn vị thường trực của ... (tên cơ quan ban hành công văn)... theo địa chỉ sau: để giải quyết.

Văn bản này thay thế văn bản hướng dẫn số ngày của ... (tên cơ quan ban hành công văn)...

Nơi nhận:

-

-

- Lưu.....

.....(3).....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

- (1) tên viết tắt cơ quan ban hành văn bản
- (2) cá nhân, tổ chức, cơ quan giải quyết
- (3) thẩm quyền ký và đế ký

Mẫu Công văn giải thích:

TÊN CƠ QUAN

Số /.....(1)

V/v (gì).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(2).....

Thực hiện ... (tên loại, số ký hiệu văn bản được giải thích)... của ... (tác giả văn bản)... về... (trích yếu của văn bản giải thích)..., trong thời gian thực hiện vừa qua cho thấy nhiều quy định được hiểu khác nhau và áp dụng không thống nhất làm phát sinh những hậu quả đáng tiếc, do đó ... (tên cơ quan)... giải thích cụ thể một số quy định trong văn bản nêu trên như sau:

.....
.....
.....

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề gì chưa rõ hoặc còn vướng mắc để nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về ... (tên cơ quan)... hoặc trao đổi với đơn vị thường trực của ... (tên cơ quan)... theo địa chỉ sau: để giải quyết.

Văn bản này thay thế văn bản giải thích số ngày của ... (tên cơ quan)...

.....(3)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Notify:

-

-

- Lưu

(1) tên viết tắt cơ quan ban hành văn bản

(2) cá nhân, tổ chức, cơ quan thực hiện văn bản

(3) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn chỉ đạo:

TÊN CƠ QUAN

Số /.....(1)

V/v (gì).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(cá nhân, cơ quan, tổ chức giao dịch).....

Để tiến hành tổng kết công tác năm và đề ra phương hướng, kế hoạch công tác năm, (tên cơ quan)... yêu cầu các cơ quan chuẩn bị nội dung tổng kết năm như sau:

1) Nêu rõ tình hình thực hiện kế hoạch của cơ quan trong năm....., phân tích thuận lợi, khó khăn và các vấn đề lớn còn tồn tại.

2) Nêu rõ kết quả các mặt công tác chủ yếu.

3) Trình bày các kiến nghị về chủ trương, biện pháp để giải quyết những tồn tại.

4) Nêu dự kiến về phương hướng và kế hoạch năm tiếp theo, cách thức, biện pháp thực hiện các chủ trương đó.

Các cơ quan phải gửi báo cáo về(2)..... trước ngày..... tháng..... năm.... (có thể làm báo cáo sơ bộ nếu các nét chính của tình hình).

Giao cho..... cùng tổng hợp và dự thảo báo cáo cho ... (tên cơ quan)... chậm nhất là vào ngày..... tháng..... năm.....

..... (3)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Nơi nhận:

-

-

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan ban hành văn bản

(2) cơ quan, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp

(3) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn chỉ đạo:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)

V/v (gi).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(cá nhân, cơ quan, tổ chức giao dịch).....

Để tiến hành tổng kết công tác năm và đề ra phương hướng, kế hoạch công tác năm (tên cơ quan)... yêu cầu các cơ quan chuẩn bị nội dung tổng kết năm như sau:

- 1) Nêu rõ tình hình thực hiện kế hoạch của cơ quan trong năm..... phân tích thuận lợi, khó khăn và các vấn đề lớn còn tồn tại.
- 2) Nêu rõ kết quả các mặt công tác chủ yếu.
- 3) Trình bày các kiến nghị về chủ trương, biện pháp để giải quyết những tồn tại.
- 4) Nêu dự kiến về phương hướng và kế hoạch năm tiếp theo, cách thức, biện pháp thực hiện các chủ trương đó.

Các cơ quan phải gửi báo cáo về(2)..... trước ngày..... tháng..... năm.... (có thể làm báo cáo sơ bộ nêu các nét chính của tình hình).

Giao cho..... cùng tổng hợp và dự thảo báo cáo cho ... (tên cơ quan)... chậm nhất là vào ngày..... tháng..... năm.....

..... (3)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Noi nhận:

-

-

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan ban hành văn bản

(2) cơ quan, cá nhân có trách nhiệm tổng hợp

(3) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn nhắc nhở:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)

V/v (gì).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(cá nhân, cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giải quyết).....

Thực hiện chủ trương của và chỉ thị của về việc....., đã triển khai một số công tác như sau:(2).....

Tuy nhiên, kết quả đạt được so với tiến độ và yêu cầu đặt ra còn rất chậm. Đó là do

Trước tình hình đó, để hoàn thành kế hoạch đề ra, ... (tên cơ quan)... nhắc nhở các cần tập trung làm một số công việc như sau:

Từ nay trở đi, định kỳ vào ngày..... tháng báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch về Các cần khẩn trương triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã được giao.

Trong quá trình thực hiện nếu có gì khó khăn, đề nghị phản ánh kịp thời, trực tiếp cho để có hướng chỉ đạo và giải quyết kịp thời.

Noi nhận:

-

-

- Lưu

..... (3)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) tên viết tắt của cơ quan ban hành văn bản

(2) nội dung đã triển khai công việc

(3) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn đề nghị, yêu cầu:

TÊN CƠ QUAN

Số /.....(1)

V/v (gì).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(cơ quan được yêu cầu).....

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho (lý do đề nghị).....

Hiện nay(thực trạng)..... tình hình này ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của(tên cơ quan).....

Để giải quyết vấn đề nêu trên(tên cơ quan)... dự kiến(kế hoạch)..... và đề nghị(cơ quan được yêu cầu).....

Vậy ... (tên cơ quan)... kính đề nghị ... (cơ quan được yêu cầu)... xem xét và quan tâm giải quyết, giúp đỡ. Nếu có gì khó khăn đề nghị Quý cơ quan cho chúng tôi biết kịp thời.

Xin chân thành cảm ơn.

Nơi nhận:

-

-

- Lưu.....

..... (2)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn phúc đáp:

TÊN CƠ QUAN **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)

V/v (gì).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:(tên cơ quan được phúc đáp).....

Trả lời (hoặc Phúc đáp) công văn sốngày..... của
về vấn đề
.....(tên cơ quan)..... có ý kiến như sau:
.....
.....
.....

Trên đây là ý kiến trả lời chính thức của(tên cơ quan)..... về công văn
số của Quý cơ quan. Nếu có vấn đề gì chưa rõ đề nghị Quý cơ quan vui lòng
báo cho chúng tôi được rõ bằng văn bản, chúng tôi sẽ có biện pháp giải quyết kịp
thời.

Xin chân thành cảm ơn.

Nơi nhận:

-

-

- Lưu.....

..... (2)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn hỏi ý kiến:

TÊN CƠ QUAN

Số /.....(1)
V/v (gì).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi: (tên cơ quan, cá nhân, tổ chức được hỏi ý kiến)

Ngày..... tháng..... năm(tên cơ quan) đã hoàn thành
dự thảo văn bản(tên văn bản)..... để(lý do hỏi)....
.....(tên cơ quan)..... đề nghị các cơ quan, cá nhân cho biết ý kiến
về những vấn đề sau đây:

.....
.....
.....

Đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời cho ý kiến bằng văn bản và
gửi về trước ngày..... tháng..... năm

Nơi nhận:

-
-
- Lưu.....

..... (2)
(Ký tên, đóng dấu)
Họ tên đầy đủ

- (1) viết tắt tên cơ quan
(2) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu Công văn mời họp:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /.....(1)
V/v (gì).....

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

Kính gửi:

Thừa lệnh..... kính mời ông (bà)..... tham dự
cuộc họp về:

Thời gian: Từ giờ ngày tháng năm
Địa điểm:

Đề nghị:

Yêu cầu đến họp đúng thành phần được mời.

Nếu không tham dự được đề nghị ông (bà) báo trước giờ, ngày
tháng năm theo địa chỉ.....

Nơi nhận:

..... (2)

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

-
-
- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

3. Báo cáo

3.1. Khái niệm

Báo cáo là loại văn bản trình bày hoặc phản ánh hoạt động của cơ quan, đánh giá kết quả, rút ra bài học kinh nghiệm hoặc phản ánh những sự việc bất kỳ xảy ra xin ý kiến giải quyết; là nội dung liên hệ cấp dưới và cấp trên, giữa các thành viên trong tổ chức với cơ quan. Báo cáo đầy đủ, nhanh chóng sẽ giúp được cấp trên có đủ thông tin để ra được chủ trương, quyết định mới.

+ *Báo cáo được phân thành các loại:* định kỳ, bất thường, nhanh, chuyên đề, hội nghị, sơ kết, tổng kết.

+ *Nội dung báo cáo thường gồm ba phần chính* (ngoài phần thể thức):

- Đặc điểm tình hình của cơ quan, đơn vị; thuận lợi và khó khăn hoặc mô tả tình hình công việc, sự việc xảy ra nên phải thu thập, sử dụng đầy đủ tư liệu, thông tin.

- Nói về thành tích đã đạt được, chưa đạt được, phân tích đánh giá tìm nguyên nhân, rút ra bài học kinh nghiệm. Phải tránh lẫn lộn giữa sự kiện và bản chất, tránh định kiến mặc cảm, tránh ảnh hưởng của đặc tính cá nhân.

- Phương hướng tiếp tục giải quyết vấn đề hoặc kiến nghị, đề xuất trong lĩnh vực được giao; đưa ra những giải pháp cụ thể.

+ *Cách trình bày*

Ngắn gọn, đủ ý chính; nhận định cần khái quát; các ý chính cần trình bày súc tích, ý không quan trọng có thể lướt qua; con số phải chọn có tính điển hình.

+ *Yêu cầu một báo cáo*

Báo cáo phải trung thực, đầy đủ. Độ tin cậy cao; cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm; kịp thời (thời gian, thời cơ, thời tiết, thời vụ, thời điểm).

3.2. Bộ cục một báo cáo gồm:

- *Phần mở đầu:*

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu

Ví dụ: số:.../BC (tên cơ quan) (tên đơn vị soạn thảo).

- Địa danh và ngày tháng.
- Tên loại văn bản: Báo cáo.
- Trích yếu nội dung báo cáo.

- Phần triển khai:

- **Đặt vấn đề:** nêu những điểm chính về chủ trương công tác, về nhiệm vụ được giao, hoàn cảnh thực hiện.

- **Nội dung báo cáo:** Kiểm điểm những việc đã làm: những việc đã hoàn thành, những việc chưa hoàn thành, những ưu khuyết điểm của quá trình thực hiện; Đánh giá kết quả: chỉ ra nguyên nhân thành công và thất bại.

Báo cáo được viết trung thực, không thêm bớt, bóp méo, xuyên tạc sự thật; khách quan đánh giá tình hình; có thông tin cụ thể, trọng điểm. Có thể dùng biểu mẫu, sơ đồ, bản đồ để minh họa cho các luận điểm nhằm tăng thêm độ tin cậy của báo cáo. Hành văn ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, không cầu kỳ, khoa trương, sa vào chi tiết, rườm rà.

Nội dung của báo cáo là một văn bản mô tả chứ không phải suy luận, tức là không đưa ra những luận giải, mang tính sáng tạo, kiến nghị, mà trình bày những đánh giá, nhận định dựa trên kết quả đã khảo sát, mô tả. Các vấn đề đưa ra phải được mô tả đầy đủ, chính xác và có tính khái quát và cụ thể.

Khi soạn thảo báo cáo (nhất là báo cáo thường kỳ) người soạn thảo thường phải căn cứ vào mẫu, vào quy định của cấp trên (cấp nhận báo cáo), vì trong nhiều trường hợp cấp nhận báo cáo đã có hướng dẫn làm báo cáo theo các yêu cầu, mẫu, cột, mục thống kê. Trong trường hợp không có mẫu quy định, người làm báo cáo phải tự xác định các yêu cầu, nội dung, mục đích và đối chiếu kết quả công tác.

- **Kết thúc báo cáo:** kiến nghị những phương hướng, giải pháp khắc phục tồn tại trong hoạt động tiếp theo, nhận định triển vọng, nêu kiến nghị nếu có.

- Phần kết:

- Thẩm quyền ký.
- Con dấu hợp pháp.
- Nơi nhận.
- Các yếu tố khác khác nếu có.

Mẫu báo cáo công tác tuần (tháng, quý....):

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /BC-VCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

BÁO CÁO

Về công tác tuần (tháng, quý.....)

Đơn vị báo cáo (cục, vụ, viên, phòng, ban, v.v...):.....

I. NHỮNG VIỆC ĐÃ THỰC HIỆN

(trong tuần từ ngày..... tháng..... năm..... đến ngày..... tháng..... năm....)

A. Về xây dựng và ban hành văn bản:

1) Văn bản quy phạm pháp luật đã được lãnh đạo cơ quan ký duyệt và ban hành:

2) Văn bản soạn thảo đã trình lãnh đạo cơ quan (ghi rõ trình lần thứ mấy)

3) Văn bản đang soạn thảo:

B. Hội nghị, hội thảo, lớp tập huấn, các cuộc họp:

1) Tên và nội dung cuộc họp, thời gian, địa điểm, thành phần và số lượng người tham dự:

.....

.....

.....

.....

2) Các cuộc làm việc với các cơ quan, đơn vị hữu quan:

.....

.....

.....

.....

C. Các công việc khác trong hoạt động thường xuyên của các đơn vị cần phản ánh với lãnh đạo cơ quan:

.....

.....

.....

.....

D. Những việc còn tồn động từ kế hoạch tuần trước:

.....

.....

.....

.....

II. NHỮNG VẤN ĐỀ ĐỘT XUẤT, QUAN TRỌNG CẦN ĐẶC BIỆT QUAN TÂM

.....

.....

.....

.....

III. NHỮNG ĐỀ NGHỊ VỚI LÃNH ĐẠO CƠ QUAN HOẶC CÁC ĐƠN VỊ, BỘ PHẬN TRONG CƠ QUAN

.....

.....

.....

.....

V. CÔNG VIỆC DỰ KIẾN TRONG TUẦN (THÁNG, QUÝ.....) TỚI

1) Xây dựng và ban hành văn bản:

.....
.....
.....
.....
.....

2) Hội nghị, hội thảo, lớp tập huấn, các cuộc họp;

.....
.....
.....
.....
.....

3) Các công việc khác:

VỤ TRƯỞNG VỤ CÔNG CHỨC
(Ký tên, đóng dấu)
Họ tên đầy đủ

Noi nhân:

-

4. Biên bản

4.1. Khái niệm

Biên bản là loại văn bản để ghi lại diễn biến sự việc đang xảy ra hoặc mới xảy ra do người chứng kiến ghi lại hay người có trách nhiệm ghi lại.

- *Ngoài phần thể thức* như: Quốc hiệu và tiêu ngữ, tên văn bản và trích yếu nội dung, địa danh, ngày - tháng - năm, giờ - phút, thành phần tham dự (kiểm tra, xác nhận thực tế, dự hội họp ...); người chủ toạ, người ghi biên bản; còn có:

- *Ghi lại diễn biến* sự việc thực tế, hội nghị (khai mạc, báo cáo, tham luận, phát biểu của lãnh đạo, bế mạc, kết thúc), rồi đến thủ tục ký xác nhận (phải được đọc lại trước).

- *Yêu cầu của một biên bản*: số liệu, sự kiện phải chính xác cụ thể; ghi chép trung thực, đầy đủ, không suy diễn chủ quan; nội dung phải có trọng tâm, trọng điểm.

- *Các loại biên bản*: họp, hội nghị, đình chỉ kinh doanh, vi phạm xây dựng, hòa giải, bàn giao, xử lý vi phạm hành chính,...

4.2. Bộ cục một biên bản gồm:

- *Phần mở đầu*:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu: số:.../BB (viết tắt tên cơ quan lập biên bản).
- Địa danh và ngày tháng.
- Tên loại văn bản: Biên bản.
- Trích yếu nội dung biên bản.

- *Phần triển khai*:

Đặt vấn đề: ghi rõ thời gian lập biên bản, địa điểm, thành phần tham gia.

Nội dung biên bản: ghi diễn biến sự kiện. Nội dung biên bản phải ghi chép chính xác, cụ thể, trung thực các số liệu, sự kiện, không suy đoán chủ quan mà đi vào trọng tâm, trọng điểm, không diễn giải lan man. Biên bản được ghi chép đầy đủ và chi tiết mọi biểu hiện có liên quan đến sự kiện, đặc biệt là với các cuộc bàn giao, kiểm tra, cuộc họp quan trọng. Cũng có thể ghi theo cách tổng hợp, ghi theo cách diễn vào các cột, mục theo mẫu có sẵn.

• Kết thúc biên bản: ghi thời gian kết thúc, những người làm chứng nếu cần.

- *Phần kết*

- Thẩm quyền ký: tối thiểu phải có hai người ký.
- Con dấu hợp pháp: đóng lên chữ ký của chủ toạ (đối với cuộc họp, hội nghị).
 - Nơi nhận.
 - Các yếu tố khác (nếu có).

Mẫu biên bản chung:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / BB -(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

BIÊN BẢN

Về việc (gì?).....

- Thời gian và địa điểm tiến hành lập biên bản.
 - Thành phần tham gia lập biên bản.
 - Diễn biến sự việc xảy ra.

.....(2).....

(3)

Nội nhận:

(Ký tên, đóng dấu)

Ho tên đầy đủ

- 2 -

- * * * * *

- (1) viết tắt tên cơ quan
 - (2) thư ký cuộc họp hoặc bên tham gia
 - (3) chủ toạ cuộc họp hoặc người có thẩm quyền lập biên bản

Mẫu biên bản Hội đồng nhân dân:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số ... / BB - HĐND

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

BIÊN BẢN

Hợp Hội đồng nhân dân Thành phố

Khoa , Kỳ họp thứ

(từ ngày..... tháng..... năm..... đến ngày..... tháng..... năm.....)

1. Thời gian họp:

- Khai mạc: giờ ngày tháng năm
 - Địa điểm tại:
 - Nội dung kỳ họp:

2. Thành phần dự họp:

- Đại biểu Hội đồng nhân dân có mặt..... trên tổng số.....
 - Đại biểu Quốc hội (nếu có):.....
 - Tổng số thành viên tham dự họp:

3. Chú toạ kỳ họp:

.....

4. Thủ ký ký hợp:

.....

5. Các báo cáo tại kỳ họp:

.....
.....
.....

6. Thảo luận tại kỳ họp:

7. Kết thúc kỳ họp:

.....
-.....
-.....
-.....
-.....

THƯ KÝ KỲ HỌP

(Ký tên)
Họ tên đầy đủ

**CHỦ TỌA KỲ HỌP
TM. HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN**

Noi nhận:

-

-

- 100

Mẫu biên bản bàn giao công việc:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / BB -(1)

Hà Nội, ngày tháng năm 2000

BIÊN BẢN

Về việc bàn giao(trích yếu nội dung bàn giao)...

- Căn cứ Quyết định số..... ký hiệu..... ngày..... tháng.....năm của.....
về việc.....

Hôm nay, ngày..... tháng..... năm..... lúc giờ,(ai)..... chính thức
bàn giao cho(ai).....

I. NỘI DUNG BÀN GIAO CHÍNH THỨC GỒM CÁC MỤC SAU ĐÂY

- 1) Về chức năng, nhiệm vụ.....
- 2) Về tổ chức.....
- 3) Về nhân sự.....
- 4) Về cơ sở vật chất.....
- 5) Về hồ sơ, tài liệu lưu trữ.....

II. NHỮNG VIỆC KHÁC

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Biên bản được lập thành bản, gửi đến các cơ quan, cá nhân, tổ chức có liên quan như sau:

- 1).....
- 2).....

Biên bản lập tại..... ngày..... giờ..... nói trên.

ĐẠI DIỆN BÊN GIAO

(Ký tên, họ và tên)

ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN

(Ký tên, họ và tên)

Chứng thực (xác nhận) của cơ quan (cấp) ra quyết định bàn giao.

Hà Nội, ngày..... tháng..... năm.....

.....
(Ký tên, đóng dấu)

(1) viết tắt tên cơ quan

Mẫu biên bản hoàn giải:

UBND XÃ X.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số / BB -UB

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

X, ngày tháng năm 2000

BIÊN BẢN
Về việc hòa giải

Hôm nay, lúc giờ ngày tháng năm

Tại UBND xã (phường; thị trấn) X.

Chúng tôi là:

- Họ và tên:.....
- Chức vụ:
- Công tác tại UBND xã (phường; thị trấn) X.

Có lập biên bản về việc:

1. Một bên là:

- Họ và tên:.....
- Nghề nghiệp:.....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- CMND số..... do cấp ngày.....

2. Một bên là:

- Họ và tên:.....
- Nghề nghiệp:.....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- CMND số..... do cấp ngày.....

Ngoài ra tham dự còn có:

- Họ và tên:.....
- Nghề nghiệp:.....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- CMND số..... do cấp ngày.....

Nội dung sự việc:

Kết quả hoà giải:

.....
Biên bản đã đọc lại cho mọi người cùng nghe công nhận là đúng và cùng ký tên.

Ông (Bà) (Ký tên, họ và tên)

Đại diện UBND xã X.
(Ký tên, đóng dấu,
ghi rõ họ và tên, chức vụ)

Ông (Bà) (Ký tên, họ và tên)

Mẫu biên bản định chỉ kinh doanh:

UBND PHƯỜNG Y.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Số / BB -UB

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Y, ngày tháng năm

BIÊN BẢN

Định chỉ kinh doanh

Lúcngày.....tháng.....năm

Bộ phận kiểm tra chúng tôi gồm có:

1) Họ tên..... chức vụ: (CS khu vực)

Đại diện cho Ủy ban nhân dân phường Y:

2).....

3).....

Đến kiểm tra địa điểm kinh doanh tại số Đường

Đến kiểm tra địa điểm kinh doanh tại số Đường
(phố).....

Phường ... (Y) Quận (Z)

Do Ông (Bà).....

CMND số..... ngày và nơi cấp:.....

Thường trú tại:.....

Đang kinh doanh ngành nghề:

Mặt hàng:

Kết quả kiểm tra và biện pháp xử lý:

Ông (Bà).....

Đã kinh doanh không có giấy phép, phải đình chỉ kinh doanh tức khắc và phải nộp phạt vi cảnh hành chính, mức phạt đồng (viết bằng chữ)..... đồng

Biên bản được lập thành 02 bản. Bộ phận kiểm tra 01 bản và người bị kiểm tra 01 bản.

NGƯỜI BI KIỂM TRA

(Ký tên)

Ho và tên

ĐẠI DIỆN BỘ PHÂN KIỂM TRA

(Ky tenu)

Họ và tên

Mẫu biên bản tạm đình chỉ kinh doanh:

UBND PHƯỜNG Y

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / BB - UB

Y, ngày tháng năm

BIÊN BẢN
Tạm đình chỉ kinh doanh

Lúc ngày tháng năm

Bộ phận kiểm tra chúng tôi gồm có:

1) Họ tên..... chức vụ: (CS khu vực)

Đại diện cho Ủy ban nhân dân phường Y:

2).....

3).....

Đến kiểm tra địa điểm kinh doanh tại số Đường
(phố).....

Phường ... (Y) Quận (Z)

Do ông (bà).....

CMND số..... ngày và nơi cấp:

Thường trú tại:

Đang kinh doanh ngành nghề:

Mặt hàng:

Kết quả kiểm tra và biện pháp xử lý:

Ông (Bà).....

Dã kinh doanh không có giấy phép (kinh doanh ngành nghề, mặt hàng ngoài giấy phép kinh doanh; không đúng địa điểm kinh doanh). Phải đình chỉ kinh doanh và phải nộp phạt vi cảnh hành chính, mức phạt đồng (viết bằng chữ) đồng.

Biên bản được lập thành 02 bản. Bộ phận kiểm tra 01 bản và người bị kiểm tra 01 bản.

NGƯỜI BỊ KIỂM TRA

(Ky ten)

Ho và tên

ĐẠI DIỆN BỘ PHÂN KIỂM TRA

(Ky tēn)

Ho và tên

Mẫu biên bản về xử lý vi phạm hành chính:

.....(đơn vị B).....

Số /

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm

BIÊN BẢN
Về vi phạm hành chính

Hôm nay, hồi giờ ngày tháng năm

Chúng tôi gồm có:

1/ Cấp bậc: Chức vụ:

Đơn vị: (B).....

2/ Cấp bậc: Chức vụ:

Đơn vị: (B).....

Có sự chứng kiến của ông (bà):

1/Họ tên:

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):.....

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:

2/Họ tên:

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):.....

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:

Ngôi tại:

Tiến hành lập biên bản vi phạm hành chính:.....

Họ tên người (hoặc đại diện tổ chức vi phạm hành chính):.....

Nơi đăng ký thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):.....

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:

Nội dung vi phạm:

Lời khai của người vi phạm (hoặc đại diện tổ chức có vi phạm):.....

Lời khai của người làm chứng, người hoặc tổ chức bị hại (nếu có):.....

Căn cứ Điều 22, 23, 24, 25, 26, 27 Pháp lệnh Xử phạt vi phạm hành chính
chúng tôi đã áp dụng biện pháp ngăn chặn và đảm bảo việc xử phạt vi phạm hành
chính sau đây:

Đã tạm giữ:.....

Chuyển về:.....

để có thẩm quyền giải quyết.

Ngoài những phương tiện, tang vật vi phạm hành chính đã tạm giữ kể trên,
chúng tôi không thu giữ gì khác.

Biên bản được lập thành 2 bản, giao cho đương sự một bản và đọc lại cho mọi
người cùng nghe công nhận là đúng và cùng ký tên.

NGƯỜI LÀM CHỨNG

NGƯỜI (HOẶC ĐẠI DIỆN
TỔ CHỨC) VI PHẠM

NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN

NGƯỜI LÀM CHỨNG

NGƯỜI (HOẶC TỔ CHỨC BỊ HẠI)

Mẫu biên bản vi phạm hành chính có đối tượng là cá nhân, tổ chức nước ngoài:

.....(đơn vị B).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /

Hà Nội, ngày tháng năm

BIÊN BẢN

Về vi phạm hành chính

(Đối tượng vi phạm hành chính là cá nhân, tổ chức nước ngoài)

Hôm nay, hồi giờ ngày tháng năm

Chúng tôi gồm có:

1/ Cấp bậc: Chức vụ:

Đơn vị: (B).....

2/ Cấp bậc: Chức vụ:

Đơn vị: (B).....

Có sự chứng kiến của ông (bà):

1/Họ tên:

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):.....

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:.....

2/Họ tên:

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):.....

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:.....

3- Phiên dịch:

Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc đơn vị công tác):

Dân tộc: Quốc tịch:.....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:.....

Tiến hành lập biên bản tại về vi phạm hành chính:

- Họ tên người vi phạm (hoặc đại diện tổ chức):
Tuổi:
Quốc tịch:
Số hộ chiếu: Cơ quan cấp:
Địa chỉ đăng ký cư trú tại Việt Nam:
Mục đích nhập cảnh hoặc cư trú tại Việt Nam:
Nội dung vi phạm:

Lời khai của người vi phạm hoặc đại diện tổ chức vi phạm:

Lời khai của người làm chứng, người (hoặc tổ chức) bị hại (nếu có):

Căn cứ Điều 22 đến 27 Pháp lệnh Xử phạt vi phạm hành chính chúng tôi đã áp dụng biện pháp ngăn chặn và đảm bảo việc xử phạt vi phạm hành chính sau đây:

Đã tạm giữ:

Chuyển về:
để có thẩm quyền giải quyết.

Ngoài những phương tiện, tang vật vi phạm hành chính đã tạm giữ kể trên, chúng tôi không thu giữ gì khác. Biên bản được lập thành 2 bản, giao cho đương sự một bản và đọc lại cho mọi người cùng nghe công nhận là đúng và cùng ký tên.

NGƯỜI LÀM CHỨNG

NGƯỜI (HOẶC ĐẠI DIỆN
TỔ CHỨC) VI PHẠM

NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN

NGƯỜI LÀM CHỨNG

NGƯỜI (HOẶC TỔ CHỨC BỊ HẠI)

PHIÊN DỊCH

Mẫu biên bản ghi lời khai:

.....(đơn vị B).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /

Hà Nội, ngày tháng năm

BIÊN BẢN
Ghi lời khai

Hồi giờ ngày tháng năm

Tại:

Chúng tôi gồm có:

1- Họ và tên Chức vụ:

Cấp bậc: Đơn vị: (B)

2- Họ và tên Chức vụ:

Cấp bậc: Đơn vị: (B)

Tiến hành ghi lời khai của:

- Họ tên: tuổi:

- Nơi đăng ký nhân khẩu thường trú: (địa chỉ hoặc đơn vị công tác)

- Chỗ ở hiện nay:

- CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp:

Nơi cấp: Dân tộc (quốc tịch):

Hỏi và trả lời

.....
.....
.....
.....
.....

NGƯỜI KHAI

NGƯỜI GHI BIÊN BẢN

Mẫu biên bản khám người theo thủ tục hành chính:

.....(đơn vị B).....

Số /

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm

BIÊN BẢN
Khám người theo thủ tục hành chính

Hồi giờ ngày tháng năm

Tại: (Hà Nội).....

Chúng tôi gồm có:

1. Họ tên Cấp bậc:

Đơn vị: (B).....

2. Họ tên Cấp bậc:

Đơn vị: (B).....

Thi hành lệnh khám người theo thủ tục hành chính đối với:

- Họ tên: tên khác:

- Tuổi:

- CMND hay hộ chiếu số: Ngày cấp: Nơi cấp:

đã có hành vi vi phạm hành chính quy định tại Điều Pháp lệnh Xử phạt hành chính và Điều Nghị định số 14/HĐBT ngày 25-4-1991.

Có sự chứng kiến của:

1/ Ông (Bà):

Nơi đăng ký thường trú:

(hoặc đơn vị công tác)

- CMND hay hộ chiếu số: Ngày cấp: Nơi cấp:

2/ Ông (Bà):

Nơi đăng ký thường trú: (hoặc đơn vị công tác).....

CMND (hộ chiếu) số: Ngày cấp: Nơi cấp:

Trước khi khám chúng tôi đã đọc quyết định khám người theo thủ tục hành chính số: ngày..... tháng..... năm..... và yêu cầu ông (bà) đưa đồ vật tài liệu, phương tiện vi phạm để kiểm tra, nhưng ông (bà) đã không chấp hành.

Chúng tôi đã tiến hành khám:

Kết quả khám:.....

Thái độ của ông (bà):.....

Căn cứ vào Điều:.....

Chúng tôi đã thu giữ tang vật, phương tiện nói trên. Ngoài ra, chúng tôi không thu giữ gì thêm.

Việc khám xét đã kết thúc hồi..... giờ..... ngày..... Tháng..... năm.....

Biên bản đã đọc lại cho người có tên ghi trên biên bản cùng nghe công nhận là đúng và ký tên dưới đây. Biên bản được lập thành 2 bản, giao cho đương sự 1 bản.

NGƯỜI VI PHẠM

NGƯỜI CHỨNG KIẾN

CB PHỤ TRÁCH KHÁM

5. Đề án công tác

5.1. Khái niệm

Đề án, kế hoạch, chương trình công tác gọi chung là đề án. Đề án là văn bản trình bày dự kiến của cơ quan về một chương trình hay một công việc nào đó trong một thời gian nhất định.

+ *Nội dung đề án có ba phần:*

- *Phản nhận định tình hình đặc điểm:* cần nêu rõ hoàn cảnh, tình hình cơ quan, nêu một cách khái quát, ngắn gọn, kết quả bằng số liệu, sự việc một cách chính xác nhằm đánh giá kết quả sẽ hoàn thành, khó khăn và thuận lợi, khả năng và triển vọng của tình hình.

- *Nội dung kế hoạch:* nêu rõ nhiệm vụ, mục tiêu, phương hướng và biện pháp công tác; mục tiêu và nhiệm vụ được giao, phương hướng thực hiện các nhiệm vụ, phương châm chỉ đạo tổ chức thực hiện, biện pháp kiểm tra đôn đốc việc thực hiện càng cụ thể càng tốt, dự kiến được các rủi ro và cơ hội, tính hiệu quả của đề án, tính khả thi,...

- *Phản kết luận:* nhấn mạnh ý nghĩa, tầm quan trọng của đề án, động viên mọi người phấn đấu tốt đề án, hoàn thành tốt kế hoạch, đề nghị các điều kiện vật chất, tinh thần cho việc thực hiện.

+ *Yêu cầu của kế hoạch (đề án) công tác:* phải phù hợp với khả năng của chủ thể, điều kiện, hoàn cảnh, địa bàn công tác; lập luận chặt chẽ, dẫn chứng chính xác, có sức thuyết phục; biện pháp thực hiện cụ thể, thời gian rõ ràng, quan hệ từng khâu, từng việc, có trọng tâm; đề án phải hiệu quả (tiết kiệm thời gian, công sức, kinh phí).

5.2. Bộ cục của đề án, kế hoạch, chương trình

- *Phản mở đầu*

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu. (Ví dụ: số:.../ĐA (tên cơ quan) (tên đơn vị soạn thảo).
- Địa danh và ngày tháng.
- Tên loại văn bản: Đề án, Phương án, Kế hoạch, Chương trình.
- Trích yếu nội dung đề án.

- *Phản triển khai:*

Đặt vấn đề: nhận định khái quát tình hình làm cơ sở xây dựng đề án. Cần nêu rõ hoàn cảnh, tình hình cơ quan và những khả năng của chủ thể thực hiện.

Giải quyết vấn đề: nêu rõ mục tiêu, nhiệm vụ, biện pháp thực hiện càng cụ thể càng tốt. Phải dự kiến được các khả năng rủi ro, những khó khăn, cần trở cần chủ động đề phòng; những thuận lợi cần tận dụng, các biện pháp cụ thể tổ chức thực hiện. Đề án phải phù hợp với khả năng đặc điểm tình hình của cơ quan, được lập luận chặt chẽ, được dẫn chứng chính xác, có sức thuyết phục.

Kết luận: nêu rõ ý nghĩa, tầm quan trọng của đề án, trong đó đề nghị cấp trên hỗ trợ và đảm bảo các điều kiện vật chất, tinh thần cho việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra.

- *Phân kết:*

- Thẩm quyền ký.
- Con dấu hợp pháp.
- Nơi nhận.
- Các yếu tố khác (nếu có).

Mẫu đề án:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / ĐA - (1)

Hà Nội, ngày tháng năm

ĐỀ ÁN

Về (việc gì?).

(Nhân bản: kế hoạch, phương án, chương trình)

Nơi nhận:

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

6. Thông báo

Thông báo là một loại văn bản dùng để thông tin một nội dung về một hội nghị (nghị quyết hay nghị định) hay một văn bản hay một thông tin về các hoạt động quản lý cho các chủ thể có liên quan biết thông tin về một kết quả của hoạt động, truyền đạt kịp thời các quy định của cơ quan có thẩm quyền.

- *Thông báo phải được viết ngắn gọn, cụ thể, dễ hiểu và đủ lượng thông tin cần thiết*; đối với việc thông tin, nghị quyết của một cuộc họp, một hội nghị cần nêu rõ: tên hội nghị, ở đâu, thời gian nào, ai chủ trì, nội dung nghị quyết của hội nghị đó? Thông báo những nhiệm vụ cụ thể, trong hoạt động quản lý cần ghi ngắn gọn, rõ ràng, chính xác, cụ thể.

- *Ký thông báo* không bắt buộc là thủ trưởng cơ quan mà là các trưởng phòng, ban, ngành thuộc quyền quản lý trực tiếp, ký thừa lệnh.

- *Thông báo có nhiều loại*: thông báo kết luận, thông báo về việc tạm giữ người vi phạm hành chính, thông báo chủ sở hữu phương tiện, tang vật vi phạm hành chính...

- Thông báo chỉ là phương tiện đưa tin chính thức của pháp nhân công pháp, pháp nhân không sử dụng thông báo thay văn bản pháp quy.

Ví dụ: quyết định nghỉ hưu, quyết định nhập ngũ.

+ *Bố cục của một thông báo* gồm:

- *Phần mở đầu*:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu. Số:...../TB (tên cơ quan) (tên đơn vị soạn thảo).
- Địa danh và ngày tháng.
- Tên loại văn bản: Thông báo.
- Trích yếu nội dung thông báo.

- *Phần triển khai*:

- *Đặt vấn đề*: không trình bày lý do mà giới thiệu trực tiếp vấn đề cần thông báo.
- Nội dung thông báo.

Đối với thông báo truyền đạt chủ trương, chính sách, quyết định, chỉ thị cần nhắc lại tên văn bản được truyền đạt, tóm tắt nội dung cơ bản của văn bản đó và yêu cầu quán triệt, triển khai, thực hiện.

Đối với thông báo về kết quả các hội nghị, cuộc họp phải nêu ngày giờ họp,

thành phần tham dự, người chủ trì; tóm tắt nội dung hội nghị, các quyết định, nghị quyết của hội nghị, cuộc họp đó (nếu có).

Đối với thông báo về nhiệm vụ được giao phải ghi rõ, ngắn gọn, đầy đủ nhiệm vụ, những yêu cầu khi thực hiện nhiệm vụ; các biện pháp cần áp dụng để triển khai thực hiện.

Thông báo về thông tin, hoạt động cần nêu rõ nội dung hoạt động quản lý, lý do và thời gian tiến hành hoạt động đó.

Thông báo kết luận của một cấp có thẩm quyền cần nêu rõ họ tên cấp có thẩm quyền đó; nội dung cuộc họp dẫn đến kết luận và chỉ rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành; nêu rõ nội dung của kết luận.

• Kết thúc thông báo: nhắc lại nội dung chính, trọng tâm cần nhấn mạnh, lưu ý người đọc hay một nội dung xã giao; cảm ơn nếu xét thấy cần thiết.

- Phản kết:

- Thẩm quyền ký.**
- Con dấu hợp pháp.**
- Nơi nhận.**
- Các yếu tố khác (nếu có).**

Mẫu thông báo chung:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / ĐA - (1)

Hà Nội, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Về (việc gì?).....

Nơi nhận:

.....
.....
-Lam

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Ho tên đầy đủ

- (1) viết tắt tên cơ quan
- (2) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu thông báo kết luận:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / TB - (1)

Hà Nội, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Kết luận của(ai?)..... về việc(gì?).....

.....(địa điểm, thành phần, phiên họp gì?).....

.....
.....
.....
.....

Căn cứ.....đã có kết luận như sau:

1.....
2.....
3.....

.....(tên cơ quan)..... xin thông báo.....(cho ai)..... để biết và thực hiện

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

Noi nhán:

- 7 -

QUESTIONNAIRES

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

Mẫu thông báo về việc tạm giữ người vi phạm hành chính:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số /... - (1)...

Hà Nội, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

V/v tạm giữ người vi phạm hành chính

Kính gửi:.....

Căn cứ vào Điều 23 Pháp lệnh Xử phạt vi phạm hành chính.

Theo Quyết định tạm giữ người theo thủ tục hành chính số:.....

ngày..... tháng..... năm.....

Cơ quan (người có thẩm quyền):.....

Đã tạm giữ người theo thủ tục hành chính đối với:.....

Họ tên:.....

Tên khác thường gọi:.....

Sinh ngày..... tháng..... năm.....

Dân tộc (Quốc tịch):.....

Nghề nghiệp:.....

Đăng ký nhân khẩu thường trú (địa chỉ hoặc nơi công tác):

.....

Vì đã có hành vi:.....

Quy định tại Điều: Nghị định số 141/HĐBT ngày 25-4-1991

Thời gian tạm giữ: giờ, kể từ giờ.... ngày.....

Đến giờ..... ngày..... tháng..... năm.....

Địa điểm tạm giữ:.....

Vậy xin thông báo để ông (bà), Quý cơ quan biết.

NGƯỜI RA THÔNG BÁO

(Ký tên)

(1) viết tắt tên cơ quan

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / ... - (1)...

Hà Nội, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

V/v chủ sở hữu phương tiện, tang vật vi phạm hành chính

Căn cứ vào Điều 33 Pháp lệnh Xử phạt vi phạm hành chính.

Hồi giờ ngày tháng năm

Cơ quan đã thu giữ tang vật (phương tiện) sau:

Đặc điểm tang vật (phương tiện):

Hiện nay tang vật (phương tiện) trên đang được giữ tại:

Vậy xin thông báo để ai là chủ sở hữu tang vật (phương tiện) trên tới liên hệ với cơ quan chúng tôi theo địa chỉ:

để giải quyết. Lúc giờ ngày tháng năm

(Sau khi thông báo công khai trong thời hạn 30 ngày) nếu không xác định được chủ sở hữu thì tang vật (phương tiện) trên sẽ được bổ sung vào công quỹ nhà nước theo quy định của khoản 4 Điều 33 Pháp lệnh Xử phạt vi phạm hành chính.

NGƯỜI RA THÔNG BÁO

7. Tờ trình

7.1. Khái niệm

Tờ trình là văn bản dùng để đề nghị với cấp trên một ý tưởng, một đề nghị mới và đề nghị cấp trên phê chuẩn. Đề nghị mới có thể là một chủ trương, chính sách, phương án, chế độ... hay bãi bỏ một quy định đã lỗi thời, không phù hợp. Tờ trình có thể là những vấn đề thông thường trong điều hành và quản lý cơ quan như mở rộng quy mô, thay đổi chức năng, xây dựng thêm cơ sở vật chất.

+ *Yêu cầu của tờ trình*: chủ đề phải rõ ràng, luận chứng đầy đủ, khoa học, kiến nghị cụ thể, nếu cần thì nêu nhiều phương án giải quyết.

+ *Nội dung của tờ trình* gồm ba phần:

- *Phần mở đầu* là phần nhận định tình hình, các cơ sở của việc đề xuất cái mới.

- *Phần nội dung*: nêu tóm tắt nội dung đề xuất mới, ý tưởng mới, những thuận lợi, khó khăn, những biện pháp khắc phục .

- *Đánh giá và phân tích* những tác dụng của đề nghị mới đối với sản xuất kinh doanh và đời sống xã hội. Kiến nghị với cấp trên xem xét và chấp thuận để đề xuất được sớm triển khai thực hiện.

+ *Đặc điểm của tờ trình* là một chiều từ cấp dưới lên cấp trên và nêu những vấn đề lớn thì trước khi trình những vấn đề lớn đó phải có công văn xin ý kiến trước.

7.2. Bố cục của một tờ trình gồm:

- *Phần mở đầu*:

- Quốc hiệu và tiêu ngữ.
- Tên cơ quan ban hành.
- Số và ký hiệu. Số:.../TTr (tên cơ quan) (tên đơn vị soạn thảo).
- Địa danh và ngày tháng.
- Tên loại văn bản: Tờ trình.
- Trích yếu nội dung thông báo.
- Nơi gửi trình. (Kính gửi:.... đặt trước tên loại văn bản).

- *Phần triển khai*:

• Đặt vấn đề: nêu lý do đưa ra nội dung trình duyệt, phân tích những căn cứ thực tế làm nổi bật các nhu cầu bức thiết của vấn đề cần trình duyệt.

• *Nội dung tờ trình*: nêu tóm tắt nội dung của đề nghị mới, các phương án khả thi một cách cụ thể, rõ ràng, không phân tích chung chung, với các luận cứ kèm theo tài liệu có thông tin trung thực, độ tin cậy cao. Phân tích những phản ứng có

thể xảy ra xoay quanh đề nghị mới nếu được áp dụng; những khó khăn, thuận lợi khi triển khai thực hiện; những biện pháp khắc phục cần phải được trình bày khách quan, tránh nhận xét chủ quan, thiên vị. Nếu ý nghĩa, tác dụng của đề nghị mới đối với sản xuất, đời sống xã hội, công tác lãnh đạo, quản lý...

• Kết thúc tờ trình: nêu những kiến nghị để cấp trên xem xét chấp thuận đề xuất mới đã nêu để sớm được triển khai thực hiện. Có thể nêu một vài phương án để cấp trên duyệt, nhằm khi cần thiết có thể chuyển đổi phương án. Kiến nghị phải xác đáng.

- *Phản kết:*

- Thẩm quyền ký.
- Con dấu hợp pháp.
- Nơi nhận.
- Các yếu tố khác (nếu có).

Mẫu tờ trình chung:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / Tr - (1)

Hà Nội, ngày tháng năm

Kính gửi:(cấp xét duyệt).....

TÒ TRÌNH

Về(việc gì?).....

Nơi nhận:

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Ho tên đầy đủ

-.....
-.....
- Lang

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / Ttr - (1)

Hà Nội, ngày tháng năm

Kính gửi:(cấp xét duyệt).....

TỜ TRÌNH
Dự án (dự thảo) văn bản quy phạm pháp luật

1. Mô tả dự án (dự thảo) văn bản quy phạm pháp luật (tên loại, thẩm quyền ban hành, trích yếu nội dung.....).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Mô tả các văn bản kèm theo (nếu có).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Quy trình soạn thảo:

a) Đơn vị, chuyên viên soạn thảo (ký, ghi rõ họ tên):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) Thủ trưởng các đơn vị có liên quan (ký, ghi rõ họ tên):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

c) Văn phòng, tổ chức pháp chế (trưởng đơn vị ký, ghi rõ họ tên)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

d) Ý kiến bảo lưu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Noi nhận:

-.....

-.....

- Lưu.....

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

8. Hợp đồng

8.1. Khái niệm

Hợp đồng là sự thoả thuận giữa cá nhân, tổ chức để xác lập, thay đổi hay chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên trong một quan hệ nhất định. Hợp đồng có thể lược chia thành: hợp đồng dân sự, hợp đồng kinh tế, hợp đồng thương mại... trong đó mỗi loại lại có nhiều tên gọi cụ thể khác nhau.

Hợp đồng kinh tế là văn bản cam kết do các chủ thể của hợp đồng kinh tế tự xây dựng trên cơ sở những quy định của pháp lệnh hợp đồng kinh tế. Văn bản này có giá trị pháp lý bắt buộc các bên có trách nhiệm thực hiện, Nhà nước thực hiện sự kiểm soát và bảo hộ quyền lợi trên cơ sở văn bản hợp đồng đã ký kết.

+ *Nội dung hợp đồng kinh tế gồm bốn phần:*

- *Phần mở đầu:* tiêu đề, số ký hiệu (không có tác giả), tên hợp đồng, thời gian, địa điểm, các căn cứ xác lập hợp đồng.

- *Thông tin về chủ thể hợp đồng:* tên cơ quan, cá nhân tham gia vào hợp đồng, địa chỉ, số điện thoại, tài khoản, người đại diện.

- *Nội dung chính trong hợp đồng* viết dưới dạng các điều. Điều khoản chủ yếu là những điều khoản quan trọng nhất phải có trong hợp đồng, nếu không có thì hợp đồng không có giá trị.

• Những điều khoản thường lệ là những điều khoản do pháp luật điều chỉnh, các bên có thể ghi hay không ghi trong hợp đồng thì mặc nhiên vẫn được thừa nhận.

• Những điều khoản tuỳ nghi là những điều khoản mà hai bên tự xây dựng nhưng không được trái pháp luật.

- *Ký kết hợp đồng:* số lượng bán hợp đồng, hiệu lực thực hiện, nơi trọng tài, đại diện ký.

+ *Chú ý:*

- Sử dụng từ ngữ trong hợp đồng phải chính xác, cụ thể, đơn nghĩa, không dùng chữ thừa trong hợp đồng.

- Chỉ sử dụng từ phổ thông, không dùng tiếng địa phương, tiếng lóng, không được dùng từ đa nghĩa...

- Văn phạm nghiêm túc, đứt khoát, rõ ràng ngắn gọn, đủ ý; chú ý chấm, phẩy, viết thêm.

9. Đơn từ

Đơn từ là loại thư riêng của người viết trình bày ý kiến của mình gửi đến các cơ quan Nhà nước, tổ chức xã hội để nghị xem xét và giải quyết một yêu cầu nào đó về công việc của mình. Đơn từ gồm ba phần:

- *Phần mở đầu*: tiêu đề, địa danh, ngày tháng, tên đơn, kính gửi.
- *Phần tự giới thiệu về mình*: họ tên, ngày sinh, cơ quan, hộ khẩu thường trú, trình độ, đẳng cấp...
- *Phần nội dung đơn*: tùy theo từng nội dung của đơn mà được thể hiện khác nhau. Cuối đơn là lời hứa, lời cảm ơn.

Ví dụ:

Nếu là đơn đề đạt nguyện vọng thì gồm: nguyện vọng của người viết đơn, cơ sở nguyện vọng nêu trong đơn và các đề nghị cụ thể.

Nếu là đơn khiếu nại thì gồm nội dung khiếu nại, đối tượng khiếu nại, trình bày tóm tắt diễn biến xảy ra, những kiến nghị.

10. Văn bản diễn thuyết

Văn bản diễn thuyết do các cơ quan tổ chức xã hội làm ra nhằm mục đích là một văn bản hành chính chính thức không gửi cho bên nhận, mà chủ yếu là đọc nhân dịp các ngày lễ quan trọng hay nhân các sự kiện khác. Văn bản diễn thuyết không có tính lập quy, lập pháp, điều hành, nó chỉ có tính chất xã giao trong hoạt động hành chính. Văn bản diễn thuyết bao gồm: diễn văn, đáp từ, điều văn, lời chúc mừng, lời chia buồn...

10.1. Soạn thảo diễn văn

Diễn văn là một loại văn bản được sử dụng nhiều trong các hội nghị, trong những ngày lễ quan trọng (diễn văn khai mạc, diễn văn bế mạc, diễn văn chào mừng, diễn văn khánh thành một công trình). Diễn văn có những đặc trưng cơ bản sau:

- *Tự nhiên*. Diễn giả đọc trước thính giả nên lời lẽ trong văn bản cần tự nhiên, không cầu kỳ, uyên bác hay bay bổng,
- *Rõ ràng*. Diễn giả chỉ đọc một lần, thính giả cũng chỉ nghe được một lần vì vậy cần rõ ràng, dễ hiểu.
- *Thành thật*. Thính giả không chỉ nghe mà còn cảm xúc về nội dung do vậy lời văn phải thành thật, không quá thận trọng tới mức khách sáo, xa vời.
- *Sát thực*. Những số liệu, sự kiện mà diễn văn đề cập đến phải chính xác mới có sức thuyết phục.

- *Mạch lạc*. Phải có thứ tự mới thu hút được chú ý của người nghe và tránh được sự nhảm chán.

- *Khiêm tốn, tôn trọng người nghe* chính là tôn trọng mình.

- *Hùng hồn hấp dẫn*. Muốn lôi cuốn người nghe từ đầu đến cuối thì diễn văn cần hào hùng hấp dẫn, hai đặc tính này phụ thuộc cả vào lời văn, ý tứ và giọng nói, điệu bộ của diễn giả.

+ *Kết cấu diễn văn gồm ba phần chính*:

- *Mở đầu*: lời chào mừng thính giả, nêu lý do của hội nghị, buổi lễ hoặc giới thiệu về tài, chuyên môn mình sẽ bàn luận.

- *Nội dung*: diễn văn trong các trường hợp mang tính thông lệ nội dung đơn giản có tính thích nghi, chỉ cần nêu một số chi tiết diễn tả, sắp xếp các chi tiết thành hai, ba loại.

• *Diễn văn* trong những trường hợp mang tính phức tạp, nội dung phức tạp, mang tính chuyên môn, chính trị học.

• *Diễn văn* nên cắt bớt những chi tiết để có nội dung đủ dài cần thiết, phù hợp chương trình, thời gian dành cho buổi lễ hay hội nghị, làm phân đoạn để tập trung sự chú ý của người nghe, giúp họ nắm bắt vấn đề tốt hơn.

- *Cuối cùng* là lời cảm ơn thính giả, đề nghị đại biểu tham gia, nêu những thắc mắc yêu cầu, những vấn đề đặt ra trong diễn văn để cùng nhau thảo luận.

TÊN CƠ QUAN

Số / DV - (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm

DIỄN VĂN

Về việc

Đọc tại:

Ngày.....tháng.....năm.....

Nơi nhận:

-.....

-.....

- **Lưu**.....

.....(2).....

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

10.2. Soạn thảo đáp từ

Đáp từ dùng để đáp lễ một bài diễn văn của một vị khách tại hội nghị, tại buổi lễ tân hay một cuộc viếng thăm. Bài đáp từ có kết cấu giống như một diễn văn khai mạc, bế mạc, chào mừng.

- Sự xung hô trong diễn văn chào mừng và đáp từ cần tương xứng với nghi lễ xã giao cần thiết.
- Đáp từ chỉ viết trong độ dài giới hạn, khi đọc phải ngắn hơn bài diễn văn chào mừng.

10.3. Điều văn

Điều văn cũng là hình thức diễn văn nhưng đọc trong buổi lễ truy điệu của người quá cố.

+ Nội dung gồm ba phần cơ bản:

- Tiểu sử đồng chí.

- Những thành tích và công lao đóng góp với doanh nghiệp, địa phương, ngành, cơ quan, đơn vị công tác...

- Lời hứa.

10.4. Thư chúc mừng

Thư chúc mừng là văn bản bày tỏ niềm phấn khởi để mừng cho cơ quan, cá nhân trước một niềm vui của cơ quan hay cá nhân. Thư phải ngắn gọn, tình cảm. Chú ý khi viết: Nhân danh ai? Nhân dịp gì? Chúc mừng cho ai? Thành đạt điều gì? Cuối cùng ký tên.

10.5. Thư chia buồn

Thư chia buồn là văn bản bày tỏ niềm thương tiếc, muốn chia sẻ nỗi buồn, sự mất mát với cơ quan hay cá nhân khi nhận được tin buồn của cơ quan hoặc cá nhân đó. Thư phải ngắn gọn, tình cảm và chân thành. Nội dung thư chia buồn cần nhân danh ai? Chia buồn với ai vì tin buồn gì? Mong người hay cơ quan đó điều gì? Cuối cùng ký tên.

11. Các loại giấy tờ khác

Ngoài các văn bản đã nêu trên, trong văn phòng còn sử dụng một số giấy tờ khác như: giấy giới thiệu, giấy đi đường, giấy mời họp,... các loại phiếu.

Mẫu giấy giới thiệu:

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / GGT - (1)

(*địa danh*), ngày tháng năm

GIẤY GIỚI THIỆU

Kính gửi:

.....

Trân trọng giới thiệu ông, bà:

CMND số: cấp ngày:

Chức vụ:

Có nhiệm vụ.....

.....

.....

Đề nghị giúp đỡ ông, bà hoàn thành nhiệm vụ.

.....(2).....

Có giá trị hết ngày:

(Ký tên, đóng dấu)

.....

Họ tên đầy đủ

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số / GDD - (1)

(*địa danh*), ngày tháng năm

GIẤY ĐI ĐƯỜNG

Cấp cho ông, bà:.....
 Chức vụ:.....
 Được cử đi công tác:.....
 Kể từ ngày:.....

....., ngày.... tháng..... năm.....
(2).....

(Ký tên, đóng dấu)
 Họ và tên đầy đủ

NƠI ĐI VÀ ĐẾN	Ngày di	Phương tiện sử dụng	Độ dài chặng đường (km)	Thời gian lưu trú		Lý do lưu trú	Chứng nhận của cơ quan (Ký tên và đóng dấu)
				Trên đường đi	Ở nơi đến		
Nơi đi.....
Nơi đến.....
Nơi đi.....
Nơi đến.....
Nơi đi.....
Nơi đến.....
Nơi đi.....
Nơi đến.....

PHẦN THANH TOÁN

- Tiền tàu xe:đ
 - Phụ cấp đi đường:đ
 - Phụ cấp lưu trú:đ
 - Chi khác:đ
-

Cộng:đ

DUYỆT CHI

Ngàythángnăm

Kế toán

Trưởng phòng tài vụ

Chánh văn phòng

- (1) viết tắt tên cơ quan
- (2) thẩm quyền ký và đê ký

TÊN CƠ QUAN

Số / GMH - (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

(*địa danh*), ngày tháng năm

GIẤY MỜI HỌP

Kính gửi:

Thừa lệnh:

Kính mời:

Thời gian ngày, bắt đầu từ giờ, ngày tháng năm

Địa điểm tại:

Đề nghị:

Xin đi đúng thành phần được mời:

.....(2).....

(*Ký tên, đóng dấu*)

Họ tên đầy đủ

Nơi nhận:

- Như trên

.....

- Lưu.....

(1) viết tắt tên cơ quan

(2) thẩm quyền ký và đề ký

CÁC CHỨC VỤ CAO NHẤT VÀ CÁC CƠ QUAN BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ

Tổng Bí thư:	Nông Đức Mạnh
Chủ tịch nước:	Trần Đức Lương
Chủ tịch Quốc hội:	Nguyễn Văn An
Thủ tướng Chính phủ:	Phan Văn Khải
Phó thủ tướng Chính phủ:	Nguyễn Tấn Dũng, Phạm Gia Khiêm, Vũ Khoan.

20 BỘ

01. Bộ Quốc phòng (Phạm Văn Trà).
02. Bộ Công an (Lê Hồng Anh).
03. Bộ Ngoại giao (Nguyễn Dy Niên).
04. Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Võ Hồng Phúc).
05. Bộ Công nghiệp (Hoàng Trung Hải).
06. Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (Cao Đức Phát).
07. Bộ Tư pháp (Uông Chu Lưu).
08. Bộ Xây dựng (Nguyễn Hồng Quân).
09. Bộ Giao thông Vận tải (Đào Đình Bình).
10. Bộ Thuỷ sản (Tạ Quang Ngọc).
11. Bộ Thương mại (Trương Đình Tuyển).
12. Bộ Khoa học Công nghệ (Hoàng Văn Phong).
13. Bộ Văn hoá Thông tin (Phạm Quang Nghị).
14. Bộ Y tế (Trần Thị Trung Chiến).
15. Bộ Giáo dục và Đào tạo (Nguyễn Minh Hiển).
16. Bộ Lao động Thương binh Xã hội (Nguyễn Thị Hằng).
17. Bộ Tài chính (Nguyễn Sinh Hùng).
18. Bộ Tài nguyên và Môi trường (Mai Ái Trực).
19. Bộ Bưu chính viễn thông (Đỗ Trung Tá).
20. Bộ Nội vụ (Đỗ Quang Trung).

06 CƠ QUAN NGANG BỘ

01. Văn phòng Chính phủ (Đoàn Mạnh Giao).
02. Ủy ban Dân tộc (Ksor Phước).
03. Thanh tra Nhà nước (Quách Lê Thanh).
04. Ủy ban Thể dục Thể thao (Nguyễn Danh Thái).
05. Ngân hàng Nhà nước (Lê Đức Thuý).
06. Ủy ban Dân số - Gia đình và Trẻ em (Lê Thị Thu).

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trong chương này học sinh cần nắm được các nội dung sau:

I. VĂN BẢN

1. Khái niệm
2. Các loại văn bản
 - 2.1. Văn bản pháp luật
 - 2.2. Văn bản pháp quy
 - 2.3. Văn bản hành chính thông thường
 - 2.4. Văn bản chuyên môn, kỹ thuật
3. Thẩm quyền ban hành văn bản
4. Thể thức văn bản quản lý nhà nước
 - 4.1. Căn cứ pháp lý
 - 4.2. Khái niệm thể thức văn bản
 - 4.3. Thể thức văn bản
 - 4.3.1. Tiêu đề
 - 4.3.2. Tác giả
 - 4.3.3. Số và ký hiệu
 - 4.3.4. Địa danh và thời gian
 - 4.3.5. Tên loại và trích yếu
 - 4.3.6. Nội dung
 - 4.3.7. Nơi nhận
 - 4.3.8. Thẩm quyền ký
 - 4.3.9. Dấu khẩn, mật (nếu có)
5. Thư ký giúp lãnh đạo soạn thảo văn bản
 - 5.1. Khi lãnh đạo soạn thảo văn bản bằng phương pháp viết tay
 - 5.2. Soạn thảo văn bản bằng phương pháp ghi trả lời vào văn bản đến
 - 5.3. Khi lãnh đạo đọc cho thư ký đánh máy trực tiếp

5.4. Khi lãnh đạo đọc cho thư ký ghi tốc ký

5.5. Khi lãnh đạo đọc vào máy ghi âm

5.6. Thư ký tự thảo văn bản

II. SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG THƯỜNG

1. Quyết định (cá biệt)

1.1. Khái niệm

1.2. Căn cứ ra quyết định

1.3. Nội dung của quyết định

1.4. Mẫu quyết định

2. Công văn

2.1. Khái niệm

2.2. Phân loại

2.3. Nội dung

2.4. Mẫu

3. Báo cáo

3.1. Khái niệm

3.2. Phân loại

3.3. Nội dung

4. Biên bản

4.1. Khái niệm

4.2. Phân loại

4.3. Nội dung

4.4. Mẫu

5. Kế hoạch công tác

5.1. Khái niệm

5.2. Phân loại

5.3. Nội dung

5.4. Mẫu

6. Thông báo

6.1. Khái niệm

6.2. Phân loại

6.3. Nội dung

6.4. Mẫu

7. Tờ trình

- 7.1. Khái niệm**
- 7.2. Phân loại**
- 7.3. Nội dung**
- 7.4. Mẫu**

8. Hợp đồng

- 8.1. Khái niệm**
- 8.2. Phân loại**
- 8.3. Nội dung**
- 8.4. Mẫu**

9. Đơn từ

- 9.1. Khái niệm**
- 9.2. Phân loại**
- 9.3. Nội dung**
- 9.4. Mẫu**

10. Thư từ

- 10.1. Khái niệm**
- 10.2. Phân loại**
- 10.3. Nội dung**
- 10.4. Mẫu**

11. Giấy mời

- 11.1. Khái niệm**
- 11.2. Phân loại**
- 11.3. Nội dung**
- 11.4. Mẫu**

12. Văn bản diễn thuyết

- 12.1. Khái niệm**
- 12.2. Phân loại**
- 12.3. Nội dung**
- 12.4. Mẫu**

Câu hỏi ôn tập :

01. Cho biết khái niệm và các loại văn bản quản lý Nhà nước.
02. Thế nào là thể thức văn bản (khái niệm, cách viết, ý nghĩa các yếu tố).
03. Thư ký tham gia vào việc soạn thảo văn bản như thế nào?
04. Có bao nhiêu loại công văn?
05. Có những loại quyết định nào?
06. Lập và nộp hồ sơ bao gồm những gì ?
07. Hãy soạn thảo 01 quyết định tuỳ ý.
08. Hãy soạn thảo 01 công văn tuỳ ý.
09. Hãy soạn thảo 01 báo cáo tuỳ ý.
10. Hãy soạn thảo 01 biên bản tuỳ ý.
11. Hãy soạn thảo 01 đề án tuỳ ý.
12. Hãy soạn thảo 01 thông báo tuỳ ý.
13. Hãy soạn thảo 01 tờ trình tuỳ ý.
14. Hãy soạn thảo 01 hợp đồng kinh tế tuỳ ý.
15. Hãy soạn thảo 01 đơn tuỳ ý.
16. Hãy soạn thảo 01 văn bản diễn thuyết tuỳ ý.
17. Soạn thảo 01 quyết định do Phó giám đốc Công ty Xây dựng số 2 thuộc Tổng Công ty Xây dựng ký về việc bổ nhiệm Nguyễn Văn An là nhân viên tổ dịch vụ nay làm tổ trưởng tổ dịch vụ từ 09/03/2001.
18. Soạn thảo một quyết định của Phó giám đốc Sở Khoa học Công nghệ và Môi trường Hà Nội ký về việc bổ nhiệm ông Nguyễn Văn B. là Phó phòng Hành chính Sở giữ chức Trưởng phòng Hành chính Sở kể từ ngày 01/10/2001.
19. Thảo 01 công văn giúp Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội về việc cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo được mở hệ bán công cấp II, III trong các trường công lập thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo kể từ năm học 1999 - 2000, công văn gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo.
20. Soạn thảo giúp Ủy ban nhân dân phường Láng Trung 01 công văn gửi đến Ủy ban nhân dân quận Đống Đa về việc xin cấp trang thiết bị cho văn phòng UBND phường Láng Trung 01 máy vi tính (có máy in) hệ 586 và 01 máy photocopy phục vụ công tác văn phòng.
21. Soạn thảo 01 văn bản của Ủy ban nhân dân quận Đống Đa gửi ông Hiệu trưởng trường Trung học Kỹ thuật bán công Tin học ESTIH về việc đề nghị mở cho quận 01 lớp tin học văn phòng thời gian từ 01/01/2002.
22. Thảo 01 báo cáo Sơ kết Học kỳ I năm thứ hai của lớp ...
23. Soạn 01 báo cáo của Công ty bia Hà Nội gửi Sở Công nghiệp về kết quả mua Công trái xây dựng Tổ quốc năm 2001.
24. Thảo 01 biên bản họp lớp về việc tìm nguyên nhân gây mất trật tự trong lớp và giải pháp.

25. Soạn thảo 01 biên bản Hội nghị Tổng kết công tác năm 2000 của Sở Văn hoá Thông tin Hà Nội.

26. Thảo một biên bản buổi họp Chi đoàn lớp về việc thảo luận: Học hôm nay giúp gì cho tương lai.

27. Soạn thảo 01 đề án đưa sinh viên khoá ... đi thực tập tại các cơ quan, xí nghiệp,... cuối khoá học.

28. Soạn thảo 01 đề án tổ chức một cuộc picnic cho lớp ... tại Tam Đảo vào dịp thi tốt nghiệp xong.

29. Soạn thảo 01 thông báo nội dung cuộc họp ngày 20/8/2001 của Hội đồng kỷ luật nhà trường về việc kỷ luật học sinh Nguyễn Văn An với hình thức cảnh cáo trước toàn trường.

30. Thảo văn bản thông báo về điểm chuẩn vào trường Trung học Kỹ thuật bán công Tin học ESTIH năm học 2001 - 2002.

31. Soạn thảo 01 tờ trình giúp Hiệu trưởng trường Trung học Kỹ thuật bán công Tin học ESTIH về một chủ trương cho học sinh của trường đi thực tập tại Pháp với thời gian 03 tháng, kinh phí tự túc, Trường cử một giáo viên đi quản lý học sinh (kinh phí trường tài trợ).

32. Giúp Bộ trưởng Bộ Giao thông về phương án ... buộc người đi xe máy phải đội mũ bảo hiểm....

33. Soạn thảo 01 Hợp đồng lao động giữa Văn phòng Tổng công ty Dầu khí và Nguyễn Thị B., sinh viên tốt nghiệp ngành Văn phòng khoá ... trường ESTIH từ ngày ... đến ngày ... công việc văn phòng mức lương thỏa thuận.

34. Soạn thảo 01 Hợp đồng mua bán giữa trường ESTIH với Công ty điện tử IBM 50 máy tính có máy in.

35. Thảo 01 đơn đề nghị Trường miễn giảm học phí năm học 2001 - 2002 cho bảm thân học sinh.

36. Thảo 01 đơn xin nghỉ học vào tuần sau môn Nghiệp vụ thư ký.

37. Soạn thảo 05 văn bản: Diễn văn, Đáp từ, Điều văn, Chúc mừng, Chia buồn.

38. Phân biệt sự khác nhau giữa thông báo và công văn.

Chương 4

THƯ KÝ VÀ VIỆC TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CHO THỦ TRƯỞNG

I. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA THỦ TRƯỞNG

1. Mục đích những chuyến đi công tác của thủ trưởng

Mục đích những chuyến đi công tác của thủ trưởng nhằm thực hiện những nhiệm vụ được quy định trong chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan hay của người thủ trưởng. 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. Trong những năm gần đây, sự giao lưu quốc tế và hợp tác hữu nghị giữa nước ta với các nước đang phát triển mạnh. Do vậy, việc đi công tác của thủ trưởng cơ quan không chỉ trong phạm vi quốc gia mà còn mở rộng ra phạm vi quốc tế.

Ví dụ: đi kiểm tra đối tượng quản lý, đi dự họp, đi tham quan, đi hợp đồng kinh doanh, hợp đồng tiêu thụ sản phẩm ...

2. Phạm vi đi công tác ngoài cơ quan của thủ trưởng

Phạm vi đi công tác ngoài cơ quan của thủ trưởng phụ thuộc vào:

- Chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của cơ quan hoặc liên quan đến cơ quan quản lý nhà nước hoặc liên quan đến sản xuất kinh doanh.
- Vị trí các cơ quan đó trong hệ thống cơ quan nhà nước. Mỗi liên hệ với cơ quan Nhà nước quản lý ngành theo lãnh thổ.
- Mối quan hệ giữa các cơ quan đó với các cơ quan khác.

3. Để người thư ký thực hiện tốt được các chuyến đi công tác cho thủ trưởng

Để chuẩn bị được tốt các chuyến đi công tác cho thủ trưởng thì người thư ký cần phải nắm vững:

- Chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của cơ quan.
- Nhiệm vụ cụ thể được phân công của thủ trưởng trong phạm vi cơ quan.
- Xác định được nhiệm vụ chính của mình trong việc giúp thủ trưởng thực hiện những chuyến đi công tác đó.
- Mối quan hệ của cơ quan với các cơ quan, đơn vị khác. Mối quan hệ giữa các đơn vị trong nội bộ cơ quan.

II. LẬP KẾ HOẠCH CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

Để các chuyến đi công tác không chồng chéo, lãng phí cần lập kế hoạch cho các chuyến đi.

1. Lập kế hoạch

Để các chuyến đi công tác đạt kết quả tốt, phải thực hiện việc lập kế hoạch, trong đó cần chú ý một số điểm:

- Mục đích của chuyến đi (nhằm thực hiện mục đích gì?). Lịch trình của chuyến đi, thời gian từng chặng trong lịch trình.
- Nội dung của chuyến đi (nhằm giải quyết công việc gì?). Gặp ai? Ở đâu? Bàn việc gì? Kết quả dự kiến?
- Thành phần: do nội dung quy định (những ai cùng đi?). Ai trưởng đoàn, phó đoàn và trách nhiệm của từng cá nhân trong đoàn.
- Thời gian, địa điểm, phương tiện. Nơi nghỉ của đoàn?
- Tư liệu, tài liệu, giấy tờ cần thiết.
- Kinh phí.

Trên cơ sở đó, văn phòng phải lập lịch và lập kế hoạch công tác.

2. Đối với chuyến đi công tác thường kỳ

Đối với chuyến đi công tác thường kỳ cần được đưa vào nội dung kế hoạch của chương trình kế hoạch công tác hàng năm của cơ quan, trong đó phải xác định trước mục đích yêu cầu của chuyến đi, trước khi tổ chức chuyến đi phải lập kế hoạch chi tiết. Các chuyến đi công tác thường kỳ phải phù hợp với kế hoạch chung trong năm của cơ quan. Các chuyến đi không được chồng chéo, trùng lặp về mục

dịch. Cần kết hợp một số công việc trong các chuyến đi công tác để tiết kiệm thời gian và kinh phí.

3. Đối với chuyến đi công tác nước ngoài

Đối với chuyến đi công tác nước ngoài cần phải lập kế hoạch sớm gọi là “kế hoạch đoàn ra” để báo cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cho phép và cấp các giấy tờ cần thiết cũng như kinh phí chuyến đi và gửi công hàm cho các nước đó hay đàm phán, cấp visa, làm hộ chiếu, đặt nơi ở...

4. Đối với các chuyến đi đột xuất

Đối với các chuyến đi đột xuất thì việc lập kế hoạch phải tiến hành khẩn trương, đầy đủ như chuyến đi thường kỳ. Mọi công việc được tiến hành khẩn trương hơn vì thời gian gấp.

III. CHUẨN BỊ CHO MỘT CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

Sau khi giải quyết xong các thủ tục hành chính cho một chuyến đi, cần tiến hành các công việc cụ thể sau:

1. Liên hệ nơi công tác

Việc liên hệ với nơi đoàn đến và làm việc là rất quan trọng. Tất cả mọi chuyến đi công tác đều phải liên hệ trước với nơi đến công tác. Đối với các chuyến đi công tác quan trọng, dài ngày thì cần phải làm việc trước và đưa vào kế hoạch tiếp nhận của cơ quan tiếp nhận công tác. Thông báo cho nơi đến công tác biết nội dung và thời gian công tác đối với mỗi chuyến đi công tác với nội dung hết sức cụ thể như ngày giờ đến, phương tiện đi, bao nhiêu người, cấp gì, thời gian ở đó là bao lâu, điều kiện ăn nghỉ thế nào...

- Đối với những chuyến đi công tác nước ngoài cần được báo sớm để cơ quan có thẩm quyền xét duyệt và cho phép. Ngoài ra cần chú ý đến thời tiết, quà tặng, giá cả sinh hoạt...

- Hình thức liên hệ: bằng điện thoại, cử người đến gặp trực tiếp, bằng văn bản, thư điện tử...

- Nội dung liên hệ: cần đầy đủ, cụ thể là nội dung công tác, thành phần, thời gian, những vấn đề yêu cầu, đề nghị.

- Trước khi đoàn xuất phát phải thông báo kịp thời bằng điện thoại cho nơi đến công tác biết, kể cả thời gian đoàn sẽ đến nơi, những thay đổi bổ sung nếu có.

2. Chuẩn bị nội dung

Đây là phần quan trọng nhất của chuyến đi công tác, tuỳ theo mức độ, mục

đích, yêu cầu mà chuẩn bị công tác có mức độ đơn giản hay phức tạp khác nhau. Nó quy định sự thành bại của một chuyến đi công tác.

Ví dụ 1: Nếu chuẩn bị giải quyết những vụ việc về công tác tổ chức kế hoạch, kinh phí thì cần có các phương án, hồ sơ, chỉ tiêu, biện pháp giải quyết cần thiết nếu đã được chuyên viên và các đơn vị chức năng thống nhất trước.

Ví dụ 2: Chuẩn bị cho một chuyến đi công tác ký kết hợp đồng kinh tế thì phải chuẩn bị dự thảo hợp đồng kinh tế; đối với những hợp đồng kinh tế quan trọng thì phải tổ chức hội thảo để có được một dự thảo hợp đồng kinh tế, chuẩn cá về nội dung, hình thức, văn phong.

Ví dụ 3: Thủ trưởng di phổ biến nghị quyết với cơ quan cấp dưới phải có đề cương báo cáo, nghị quyết toàn văn và các tài liệu cần thiết khác.

Ví dụ 4: Tham dự hội nghị quốc tế thì phải nghiên cứu nội dung, mục đích, yêu cầu để dự kiến về nội dung phát biểu ở hội nghị, rồi thảo luận một báo cáo khoa học. Có người phiên dịch hay không? Có tham gia tham luận không?

Ví dụ 5: Hợp đồng kinh tế phải dựa trên cơ sở sự thoả thuận, ích lợi của hai bên, các quy định của pháp luật, khả năng đáp ứng của các bên.

3. Chuẩn bị tư liệu, tài liệu cần thiết

Ngoài các thủ tục giấy tờ hành chính, tư liệu cần thiết nhất cho một chuyến đi công tác của thủ trưởng phải là các văn bản pháp luật, pháp quy, tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực chuyên môn.

Ngoài ra còn cần những quy định của ngành, hồ sơ văn bản, giấy tờ liên quan đến vấn đề, tài liệu nước ngoài, tài liệu dịch. Mọi yêu cầu giải quyết công việc của thủ trưởng cần có căn cứ vững chắc về pháp luật, khoa học.

Việc tham khảo tài liệu của lãnh đạo: tài liệu được chuẩn bị từ khái quát đến cụ thể, vì vậy trước hết cần tổng hợp theo danh mục, tùy theo mức độ liên quan mà xem xét từng tài liệu cụ thể và thực hiện các nghiệp vụ (sao, chụp...) để sử dụng một cách tốt nhất. Có thể nghiên cứu tổng thể, trích đoạn, cần một số tài liệu hay thông tin nhất định để làm việc. Không nên mang theo tất cả những tài liệu cho một chuyến đi công tác của lãnh đạo.

Ví dụ: các tài liệu thông thường như: dự thảo hợp đồng; các biên bản thoả thuận; bài phát biểu, chuẩn bị tham luận; các tư liệu, số liệu tổng hợp; bảng tổng kết... Các dữ liệu tốt nhất là chuẩn bị vào đĩa CD-ROM và mang theo máy tính xách tay.

4. Chuẩn bị giấy tờ cá nhân

- Giấy giới thiệu, giấy đi đường, chứng minh nhân dân, giấy chứng nhận các chức danh khoa học: học vị: kỹ sư, thạc sỹ, tiến sỹ; học hàm: phó giáo sư, giáo sư, viện sỹ (do Nhà nước phong), hộ chiếu, chứng nhận tiêm phòng, giấy phép xuất cảnh, visa, giấy mời, chương trình làm việc... Tuỳ theo mục đích của từng chuyến đi, nơi đến công tác.

- Hộ chiếu có ba loại: Công vụ, Ngoại giao (do Bộ Ngoại giao cấp), Phổ thông (do Bộ Công an cấp). Cơ quan nào cấp thì cơ quan đó có quyền gia hạn không quá ba năm.

- Thị thực có năm loại: Thị thực xuất, Thị thực nhập, Thị thực xuất nhập, Thị thực nhập xuất, Thị thực quá cảnh.

5. Chuẩn bị phương tiện giao thông

Các phương tiện gồm có: phương tiện giao thông công cộng (máy bay, xe lửa...), cơ quan (xe ô-tô, xe máy...), cá nhân (xe ô-tô, xe máy). Tuỳ theo địa điểm, thời gian công tác mà lựa chọn phương tiện cho phù hợp và tiết kiệm. Ngoài ra còn dựa vào các căn cứ khác để lựa chọn phương tiện giao thông như:

- Căn cứ vào mục đích, tầm quan trọng của chuyến đi.

- Căn cứ vào thành phần, thời gian của chuyến đi. Căn cứ vào từng chặng đường cụ thể của lịch trình chuyến đi.

- Căn cứ vào khả năng tài chính của cơ quan.

Người thư ký phải biết các thông tin cần thiết về các loại phương tiện này, như là giờ đi, giờ đến, độ dài đường đi, giá vé, chế độ tiêu chuẩn để thù trackage lựa chọn. Sau khi lựa chọn được phương tiện thì báo cho văn phòng làm nhiệm vụ mua vé hay chuẩn bị phương tiện. Tuỳ theo sự phân công của cơ quan mà người thư ký tham gia đến mức độ nào. Khi lựa chọn phương tiện giao thông cần chú ý tính chất công việc, tài sản, tài liệu mà lãnh đạo mang theo. Chọn phương tiện giao thông phải đảm bảo sự an toàn, tiết kiệm và phù hợp.

6. Chuẩn bị về kinh phí

Kinh phí cho chuyến đi công tác là tiền tạm ứng bao gồm tiền vé, tiền ở, tiền ăn, tiền tiêu vặt, đi lại. Cơ sở để tạm ứng là căn cứ vào chế độ quy định của nhà nước và điều kiện khả năng của cơ quan.

- Người thư ký phải liên hệ và nắm vững điều kiện, khả năng nơi đến công tác để có căn cứ làm dự toán tạm ứng.

Ví dụ: ở nhà khách của cơ quan đến công tác hay ở khách sạn.

- Kinh phí còn cần dự phòng như: đóng góp cho hội nghị, mở tiệc chiêu đãi, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, tiền sao chụp tài liệu chuyên môn...
- Khi tạm ứng tiền đi công tác thường tạm ứng vượt mức cho phép để phòng những bất trắc có thể xảy ra.

7. Chuẩn bị các nhu cầu khác

- Chuẩn bị thuốc chữa các bệnh thông thường; chuẩn bị tư trang cá nhân.
- Thư ký còn phải chuẩn bị những công việc khác: đặt thuê phòng, đặt chế độ ăn uống, liên hệ xếp lịch làm việc, tham quan.
- Lịch trình công tác cho cả chuyến đi.
- Chuẩn bị quà biếu tặng
- Chuẩn bị vật dụng cần thiết như: bản đồ, sách hội thoại...

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THƯ KÝ KHI THỦ TRƯỞNG ĐI CÔNG TÁC VẮNG

Nếu người thư ký không đi công tác cùng thủ trưởng thì ở nhà cần giải quyết những công việc sau.

1. Trước khi thủ trưởng đi công tác

- Dự buổi họp bàn giao công việc của thủ trưởng với phó thủ trưởng để giúp các phó thủ trưởng hoàn thành công việc.
- Nắm được nội dung những công việc mà thủ trưởng bàn giao lại cho phó thủ trưởng cơ quan giải quyết. Người thư ký ghi nhận những công việc phải chờ thủ trưởng về giải quyết.
- Nắm được nội dung những công việc mà thủ trưởng uỷ quyền cho thư ký giải quyết, cần lưu ý về: mức độ thẩm quyền và phương hướng giải quyết.

- Nắm được nội dung những công việc mà thủ trưởng yêu cầu các đơn vị chức năng giải quyết, cũng như các chuyên viên giải quyết, quan tâm đến phương hướng và thời gian, phải theo sự chỉ đạo của thủ trưởng.

2. Trong khi thủ trưởng đi công tác vắng

Người thư ký phải giúp phó thủ trưởng thực hiện nhiệm vụ được thủ trưởng giao lại. Người thư ký cần nhớ rằng các quyền hạn và trách nhiệm của thủ trưởng sẽ chuyển sang phó thủ trưởng chứ không phải người thư ký. Người thư ký tạm thời giúp việc phó thủ trưởng.

- Người thư ký phải theo dõi tiến độ công việc cùng hướng giải quyết, chức năng của các phòng, ban, chuyên viên. Phải giải quyết theo yêu cầu của phó thủ trưởng.

- Thủ ký có thời gian lập hồ sơ, sắp xếp, hệ thống lại giấy tờ, hồ sơ, tài liệu một cách khoa học hơn.
- Giải quyết tốt những nhiệm vụ của thủ trưởng giao trước khi đi công tác. Trực điện thoại, nếu cần phải liên lạc với thủ trưởng qua điện thoại di động.
- Ghi nhật ký công tác cơ quan, đặc biệt quan tâm đến những vấn đề nổi bật trong cơ quan để báo cáo lại với thủ trưởng sau khi đi công tác về, trong đó tổng hợp tin tức về những công việc quan trọng được giải quyết hoặc những tồn tại.
- Hướng dẫn khách đến liên hệ với phó thủ trưởng hoặc phòng ban, chuyên viên mà thủ trưởng uỷ quyền trước khi đi công tác.
- Thu thập sách báo, thư từ, bản tin hàng ngày để chuyển cho thủ trưởng khi thủ trưởng trở về. Tóm tắt những tin tức quan trọng để báo cáo với thủ trưởng sau chuyến đi công tác.
- Khi cần có thể liên lạc với thủ trưởng bằng phương thức trò chuyện (chat) hay hội thoại (news), thư điện tử (e-mail) qua internet.

3. Sau khi thủ trưởng đi công tác về

- Báo cáo tóm tắt diễn biến trong cơ quan và trình nhật ký công tác cơ quan, thư từ. Nhất là cá nhân, đơn vị được thủ trưởng uỷ quyền.

Trình những công văn, sách báo cho thủ trưởng. Báo cáo các kết quả công việc được giao hay tiến độ giải quyết công việc đó.

Nhận lại những tài liệu về chuyến đi công tác để giúp thủ trưởng chỉnh lý, lập hồ sơ, phân loại thông tin, tính toán các số liệu, kết quả đạt được của chuyến công tác....

Chuẩn bị đề cương cho thủ trưởng báo cáo kết quả chuyến đi công tác với cơ quan. Nếu cần thông báo tình hình thu chi tài chính và rút kinh nghiệm để tốt hơn.

Nhận giấy tờ, chứng từ, hoá đơn, các chi phí công tác để làm thủ tục chuyển cho tài vụ hoàn tạm ứng cho chuyến đi và thanh toán với tài vụ.

Tổ chức chuyến đi công tác cho lãnh đạo có tính chất hành chính nhưng đòi hỏi người thư ký phải có đầu óc tổ chức, có tác phong khoa học, nhanh nhẹn và năng động. Sự thành công của các chuyến công tác của lãnh đạo phụ thuộc vào năng lực tổ chức, năng động, chu đáo của thư ký.

V. NHỮNG ĐIỂM CẦN LUU Ý ĐỐI VỚI THỦ TRƯỞNG KHI THỰC HIỆN NHỮNG CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

1. Những vấn đề lãng phí thời gian và làm cho chuyến đi công tác kém hiệu quả

- Trước khi đi công tác không giải quyết dở dang những vấn đề sản xuất kinh doanh, cần thực hiện tốt việc ủy quyền và phân quyền.

- Quên không mang theo những tài liệu, phương tiện cần thiết, những đồ dùng sinh hoạt cần thiết sẽ gây khó khăn cho việc ăn ở và làm việc bị giảm khả năng. Cần chuẩn bị chu đáo từ tư trang đến tài liệu.

- Không liệt kê trước những nhiệm vụ cần làm, cần giải quyết trong thời gian công tác.

2. Để làm được nhiều việc trong chuyến đi công tác cần

- Xác định chính xác những nhiệm vụ chính trong chuyến đi công tác nhưng cũng có thể kết hợp những công việc khác.

- Xây dựng kế hoạch, biện pháp tập trung nỗ lực để thực hiện.

- Thể hiện tính quyết đoán, kiên quyết để chuyến công tác thành công.

- Không sa đà vào các cuộc nói chuyện điện thoại.

- Nên tập trung vào những buổi gặp gỡ trực tiếp quan trọng.

- Nên ghi chép một cách tí mỉ, đừng ý lại vào trí nhớ, đừng quan tâm đến chuyện vật làm mất thời gian.

- Nên bắt cứ việc gì cũng phải làm ngay, không trì hoãn “Việc hôm nay chờ để ngày mai”.

- Nên định kỳ thay đổi loại công việc để nâng cao hiệu quả khả năng làm việc.

- Nên bắt đầu một ngày làm việc sớm hơn thường lệ, sử dụng triết để thời gian làm việc ở nơi công tác.

3. Khi gặp gỡ trực tiếp về công vụ với những người khác

- Tiến hành nói chuyện liên quan đến công việc.

- Không nên đặt người khác vào tình thế khó xử.

- Giữ bình tĩnh, không khoa chán múa tay.

- Không ngắt lời người đối thoại.

- Cẩn kèm theo tài liệu.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Trong chương này học sinh cần nắm chắc những nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

1. Mục đích các chuyến đi công tác của thủ trưởng
2. Phạm vi các chuyến đi công tác của thủ trưởng
3. Trách nhiệm của thư ký

II. LẬP KẾ HOẠCH CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

1. Chú ý khi lập kế hoạch
2. Chuyến đi công tác thường kỳ
3. Chuyến đi công tác đột xuất
4. Chuyến đi công tác nước ngoài

III. CHUẨN BỊ CHO CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

1. Liên hệ nơi đến
2. Chuẩn bị nội dung
3. Chuẩn bị tài liệu
4. Chuẩn bị giấy tờ cá nhân
5. Chuẩn bị phương tiện
6. Chuẩn bị kinh phí
7. Các nhu cầu khác

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA THƯ KÝ KHI THỦ TRƯỞNG ĐI CÔNG TÁC

1. Trước khi lãnh đạo đi công tác
2. Trong khi lãnh đạo đi công tác
3. Sau khi lãnh đạo đi công tác

V. LUU Ý ĐỐI VỚI THỦ TRƯỞNG

1. Đừng lãng phí thời gian
2. Những vấn đề nên làm
3. Chú ý khi tiếp xúc

Câu hỏi ôn tập:

1. Trình bày mục đích, phạm vi những chuyến đi công tác của thủ trưởng.
2. Nêu những công việc chuẩn bị cho một chuyến đi công tác.
3. Người thư ký có trách nhiệm gì trước, trong, sau khi thủ trưởng đi công tác ?
4. Chuẩn bị cụ thể một chuyến đi công tác bao gồm những nội dung gì?
5. Lập kế hoạch tổ chức chuyến đi công tác tại Pháp để dự hội nghị Tài trợ tin học ở Việt Nam. Nơi đến là trường Cao đẳng Thư ký Lyon Pháp, từ ngày 15/3/2001 đến 15/4/2001, bao gồm Hiệu trưởng trường Trung học Kỹ thuật bán công Tin học ESTIH và các đơn vị trưởng của trường, một số chuyên gia tin học thành phố Hà Nội, tranh thủ nguồn tài trợ của Pháp cho quá trình đào tạo tin học của Việt Nam, có chuẩn bị 01 báo cáo về ...
6. Soạn 01 kế hoạch công tác cho thủ trưởng đi phổ biến nghị quyết đối với cơ quan cấp dưới.
7. Thảo 01 kế hoạch công tác cho thủ trưởng đi công tác ...tổ chức lập kế hoạch với các đơn vị trực thuộc...
8. Lập kế hoạch cụ thể cho một chuyến đi tham quan đền Hùng của lớp ta.

Chương 5

TIẾP ĐÃI KHÁCH

Tiếp đai khách là một trong nhiều hoạt động của giao tiếp. Trong phạm vi chương này chúng ta chỉ nghiên cứu một số điểm cơ bản mà người thư ký cần nắm vững trong nhiệm vụ cơ bản của mình, đó là tiếp khách tại văn phòng cơ quan.

I. TIẾP KHÁCH

Tiếp khách là một nghệ thuật được tạo nên bằng nhiều yếu tố khác nhau trong đó sự hiểu biết của người thư ký là một yếu tố quan trọng.

1. Mục đích, ý nghĩa

- Bất kỳ cơ quan nào, dù là cơ quan hành chính hay các công ty hoạt động sản xuất kinh doanh, trong quá trình hoạt động của các cơ quan, cá nhân, lãnh đạo đều có các mối quan hệ, vì vậy đều phải tổ chức tiếp đai khách. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc tiếp đai khách tốt nhằm tiết kiệm thời gian cho thủ trưởng (nếu làm tốt thì tiết kiệm được 50% thời gian). Thời gian tiếp khách của giám đốc chiếm mất 20% thời gian lao động trong ngày.

- Đối với các cơ sở sản xuất kinh doanh thì tiếp đai khách có một vị trí đặc biệt quan trọng. Nó còn được coi là một phần của sản xuất kinh doanh. Tiếp khách tốt sẽ giữ được khách hàng, người cung ứng - đó là điều kiện quyết định sự tồn tại, phát triển của công ty, đơn vị, tổ chức.

- Đối với cơ sở hành chính sự nghiệp thì tiếp khách cũng giữ một vai trò quan trọng bởi tiếp khách tốt là đáp ứng được yêu cầu của công tác quản lý và các nhu cầu giao tiếp trong xã hội.

2. Những vấn đề chủ yếu của việc tiếp khách trong cơ quan, đơn vị

2.1. Tổ chức việc đón khách ở phòng thường trực

Một trong những chức năng của phòng thường trực là việc tiếp nhận khách đến

với cơ quan. Vì vậy, phòng thường trực có những nhiệm vụ:

- Tiếp nhận khách, bố trí chỗ ngồi cho khách đợi trước khi vào làm việc với cơ quan. Phòng đợi có bàn ghế và trên bàn có hoa tươi, ấm chén uống nước và có gạt tàn thuốc lá.

- Thông báo thông tin về khách cho văn phòng, thư ký kịp thời cử người ra đón khách vào làm việc. Đối với khách đặc biệt, giám đốc phải xuống tận nơi đón khách tại phòng thường trực hay có định hướng trước để chuẩn bị cần thiết khi tiếp khách.

- Có người thường trực, bàn ghế khách ngồi được lau chùi cẩn thận, gọn gàng, sạch sẽ.

- Bảng nội quy ra vào cơ quan hay nội quy tiếp khách của cơ quan phải đơn giản, ngắn gọn, bao gồm hai phần là: những điều khách phải biết khi đến làm việc với cơ quan và phần thứ hai là những điều nhân viên thường trực phải làm khi khách đến cơ quan. Các văn bản giới thiệu về cơ quan (sản phẩm của cơ quan, sách báo...) được treo, bày một cách ngay ngắn, đơn giản lịch sự.

2.2. Quy định những vấn đề cụ thể trong việc tiếp khách

Tất cả mọi người ngoài cơ quan đến làm việc với cơ quan đều gọi là khách. Khách đến cơ quan rất đa dạng nên dựa trên những cơ sở chung của Nhà nước về vấn đề tiếp khách đã quy định, mỗi cơ quan có riêng một quy định tiếp khách riêng, phù hợp với đặc điểm của cơ quan mà thủ trưởng cơ quan đề ra nội quy, quy định tiếp khách của mình. Để việc tiếp khách được chu đáo, không xảy ra những sơ xuất đáng tiếc, cơ quan cần quy định cụ thể:

- Ngày giờ tiếp khách của cơ quan, đơn vị được ghi rõ ràng, chính xác.

- Khách từ nơi xa đến ăn nghỉ tại cơ quan được quy 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 người thư ký trong việc tiếp khách, nắm chắc các quy định nói trên để phổ biến cho các đơn vị và duy trì việc tổ chức thực hiện đúng quy định đó.

3. Vai trò, nhiệm vụ của người thư ký trong việc tiếp khách

3.1. Vai trò của người thư ký

Vai trò của người thư ký là hết sức quan trọng trong việc tiếp khách của cơ quan, công ty vì người thư ký là những đại diện đầu tiên của cơ quan đối với khách. Ảnh tượng đầu tiên của người thư ký trong con mắt của khách ảnh hưởng tới công tác cơ quan, nếu tạo ra ấn tượng ban đầu tốt thì giải quyết việc sau này thuận lợi; và ngược lại. Người thư ký phải biết phân loại khách, chọn lọc giúp thủ trưởng để không tốn phí thời gian. Thư ký trực tiếp giải quyết một lượng khách. Thư ký phải tạo được ấn tượng tốt khi tiếp khách. (xem bài *Ấn tượng đầu tiên* trong *Giáo trình Giao tiếp*)

- Qua thống kê cho thấy số lượng khách đến cơ quan, công ty là rất đông, nhưng trong đó có 1/2 số khách đến cơ quan do thủ trưởng trực tiếp giải quyết, không thể để người khác giải quyết được. Còn 1/4 số khách thuộc các phòng, ban chức năng giải quyết, trường hợp này giám đốc không phải trực tiếp tiếp khách. Còn lại 1/4 số khách thuộc thư ký giải quyết. Bởi thư ký đã có những thông tin cần thiết, được phép trả lời những khách không quan trọng:

3.2. Nhiệm vụ cụ thể của người thư ký trong việc tiếp khách

Tổ chức, thoả thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người cộng tác.

Tổ chức cho thủ trưởng 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 thủ trưởng 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, chuẩn bị tài liệu cho quá trình bàn bạc.

4. Đón khách

Yêu cầu phải niềm nở, thân mật, bình tĩnh và lịch sự đối với lời mời. Khi trả lời phải rõ ràng, lịch sự, tự tin.

4.1. Khi khách đến

Khi khách đến người thư ký phải đón khách một cách thân thiện, có ý thức và lề độ. Người thư ký chào hỏi khách phải thể hiện là người lịch sự, cởi mở và thái độ

vui vẻ.

Nếu khách đến lần đầu, người thư ký phải giới thiệu tên mình trước, sau đó khéo léo hỏi tên khách, địa vị, cơ quan.

Ví dụ: - Thưa ông, tôi là Mai Hoa, thư ký của ông Lê Nghĩa Giám đốc Công ty. Tôi mới gặp ông lần đầu, Giám đốc tôi rất mừng nếu ông vui lòng cho biết quý danh.

- Tôi là Lê Hoà - Giám đốc Công ty ASA.

Nếu là khách đã quen biết thì chào khách (nên chào bằng tên thật của khách để thể hiện sự thân mật) một cách lịch sự, vui vẻ, nhiệt tình.

Ví dụ: - Xin chào ông Hoàng Phương.

- Chào cô Hoa, tôi muốn gặp ông Nghĩa để bàn về hợp đồng mà chúng tôi đã trao đổi bằng điện thoại ngày hôm trước, hiện giờ ông Nghĩa có rảnh không Cô?

- Thưa ông, ông Nghĩa đang tiếp khách hàng nhưng tôi tin rằng ông Nghĩa rất mừng khi được gặp ông. Xin ông treo mũ lên măc và mời ông ngồi, ông Nghĩa chắc sắp xong việc rồi.

- Cảm ơn cô, tôi cũng chỉ muốn gặp ông Nghĩa vài phút thôi.

- Khi khách đến người thư ký đang bận một công việc gì (*Ví dụ:* đang nói chuyện điện thoại) cũng phải chào đón khách bằng ánh mắt, nụ cười (như muốn nói với khách rằng: Xin lỗi, tôi sẽ tiếp ông ngay sau khi xong việc). Khi xong việc phải xin lỗi khách vì sự đón tiếp chậm trễ đó.

- Khi chào khách nên kết hợp động tác bắt tay (theo quy tắc bắt tay).

• Giữa người cao tuổi với ít tuổi, người cao tuổi giơ tay ra trước.

• Giữa cấp trên với cấp dưới, cấp trên giơ tay ra trước.

• Giữa người đến sau với người đến trước, người đến sau giơ tay ra trước.

• Giữa khách với chủ, chủ nhà giơ tay ra trước.

• Giữa nam với nữ, nữ chủ động giơ tay ra trước.

- Đầu giờ sáng và chiều, khi giám đốc đi qua bàn thư ký để vào phòng làm việc, người thư ký phải đứng dậy chào. Khách cấp trên hay khách danh dự của cơ quan, công ty lúc đến và lúc ra về, người thư ký đều phải đứng dậy chào một cách lịch sự, vui vẻ.

4.2. Những việc tiếp theo sau khi chào hỏi

4.2.1. Tỏ sự chú ý đối với khách

Không được khó chịu khi phải trả lời nhiều lần về một câu hỏi. Đối với mỗi người khách đó là câu hỏi đầu, còn đối với thư ký có thể là câu trả lời thứ 30 trong

ngày.

Đối với bất cứ khách nào người thư ký cũng phải tỏ thái độ là mình chú ý tới họ. Người thư ký tỏ ra hờ hững với khách hay say mê làm công việc khác sẽ gây cho khách ấn tượng bị coi thường. Hãy để khách thấy được đây là một cơ quan làm việc quy củ, nề nếp và hiếu khách.

- Người thư ký phải trả lời câu hỏi của khách một cách đầy đủ và lịch sự từng câu hỏi, từng người một.

Ví dụ:

- Thưa cô, có phải trường đang tuyển sinh phải không?
- Chào bác, vâng ạ.
- Mua hồ sơ ở chỗ nào?
- Bác sang phòng 102 kế bên cạnh, đó là nơi bán hồ sơ.
- Cám ơn cô nhé!
- Không có gì, chào bác.

4.2.2. Phải tỏ ra quan tâm đến công việc của khách

Bởi tỏ ra sốt sắng, quan tâm đến công việc của khách là điều rất cần thiết. Cái mà khách cần nhất là người thư ký nào tỏ ra quan tâm đến công việc của họ, chắc chắn sẽ gây được cảm tình tốt đẹp đối với khách, được khách đánh giá tốt cả về cơ quan, cả về thủ trưởng. Người thư ký không nên hờ hững hách dịch hay làm việc khác khi khách tới bàn làm việc của mình.

4.2.3. Ghi tên khách

Ở nhiều cơ quan tất cả các khách đến làm việc đều được ghi tên vào sổ. Sổ khách gồm các yếu tố: Ai? Làm gì? Chức vụ? Đến đâu? Lý do? Quyết định?

Mẫu sổ ghi tên khách của cơ quan:

Họ tên	Nghề nghiệp	Chức vụ	Địa chỉ đến làm việc	Lý do và quyết định của buổi làm việc
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

- Đối với khách ngoài cơ quan thường xuyên đến làm việc thì lập các phiếu nhỏ, ở đó ghi rõ các thông tin sau: Họ tên, chức vụ, điện thoại, cơ quan, nơi ở, trình độ, hoàn cảnh xuất thân, sở thích... Khi báo cáo với thủ trưởng về khách thì kèm theo tờ phiếu đó. Tờ phiếu này còn được gọi là “Thẻ khách”.

- Đối với khách không quen, không tự giới thiệu họ tên và mục đích viếng thăm thì thư ký có thể hỏi để biết những thông tin cần thiết.

Ví dụ: - Thưa bác, xin bác cho biết quý danh và công việc để cháu báo cáo với giám đốc ạ.

Mẫu thẻ khách của cơ quan:

Họ và tên:
Chức vụ:
Cơ quan:
Nơi ở:
Trình độ:
Hoàn cảnh xuất thân:
Sở thích:

- Đối với khách không tự giới thiệu, không cho biết lý do thì phải khéo léo, tế nhị khai thác. Trường hợp khách cố tình khước từ thì phải báo cáo với thủ trưởng và xin ý kiến giải quyết tiếp theo. Người thư ký có thể nói với khách: “Xin lỗi ông, đồng chí Giám đốc rất muốn được biết trước là đồng chí ấy sẽ trình bày với ai về vấn đề gì để chuẩn bị tốt hơn”

- Đối với khách tự giới thiệu bằng cách đưa danh thiếp, người thư ký phải nắm bắt được những thông tin cần thiết từ danh thiếp đó, khi báo cáo thủ trưởng thì cần kèm theo danh thiếp của khách. Nếu thư ký sử dụng danh thiếp cần chú ý: *Danh thiếp in và in trên nền như thế nào là lịch sự?* Người thư ký nên tìm hiểu. (Xem giáo trình *Giao tiếp*)

4.2.4. Người thư ký độc lập giải quyết một số vấn đề trong thẩm quyền và khả năng hiểu biết, phạm vi được phép

Trong điều kiện có thể, người thư ký phải tự giải quyết những vấn đề đơn giản,

nhưng không được quá giới hạn về quyền hạn, mức độ thông tin và sự hiểu biết của mình.

- Người thư ký không được phép để khách ra khỏi văn phòng có cảm giác rằng công việc của họ không được đả động đến, trong khi người thư ký có thể giải quyết tốt công việc ấy. Trong trường hợp khách không hẹn trước, người thư ký cũng phải tế nhị cho khách biết, việc đó trước tiên liên quan đến lợi ích của họ để lần sau họ chú ý hẹn trước.

Ví dụ: “Thưa ông, rất lấy làm tiếc, ông không cho biết trước thời gian nên đồng chí giám đốc vừa đi sáng nay. Chiều 14h đồng chí ấy mới về, phiền ông phải đợi vậy. Sau 14 giờ mời ông quay lại, tôi sẽ báo cáo với giám đốc về công việc của ông ngay khi giám đốc về”. Người thư ký cần giải quyết những công việc có thể như:

• Khách chưa thỏa thuận (chưa có hẹn trước) thì có thể từ chối ngay đối với khách nội bộ. Từ chối một khách nào người thư ký phải hết sức thận trọng bởi có thể có một tình huống khẩn cấp trong sản xuất.

• Khách đã gọi điện trước cho thủ trưởng thì không được từ chối mà phải chuẩn bị đón tiếp. Khi từ chối khách nào người thư ký phải thận trọng. Từ chối một người khách mà giám đốc đang cần gấp thì tai hại.

• Trong trường hợp thủ trưởng có việc đột xuất hay vì lý do nào đó không thể tiếp được, thì thư ký phải thanh minh, xin lỗi thay một cách lịch sự và thỏa thuận với khách vào một thời gian khác. Nếu khách đến hay cứ người đến để hẹn thời gian làm việc thì thư ký phải ghi phiếu hẹn, đưa cho họ và báo cáo giám đốc.

• Trường hợp khách từ xa đến, phải chỉ cho khách khu vệ sinh, có bồn rửa, khăn bông sạch, xà phòng. Nên có sự hướng dẫn tận tình, chu đáo.

- Tiếp đến hỏi khách có nhu cầu nghỉ lại qua đêm không (Nếu có phải báo cho phòng quản trị chuẩn bị). Nếu có nghỉ lại để làm việc ngày hôm sau, nên hỏi nội dung công việc và mời khách về phòng nghỉ, cất hành lý, không nên để khách chờ gây mệt mỏi.

- Nên hỏi khách có cần giúp đỡ về phương tiện giao thông không? Có nhu cầu sử dụng máy văn phòng không? Lên kế hoạch làm việc với cơ quan.

4.2.5. Sắp xếp và chuẩn bị phòng đợi

- Đối với những khách quan trọng hay là phụ nữ, khách đến lần đầu thì phải đưa khách đến phòng giám đốc hoặc giám đốc phải ra ngoài để đón khách vào văn phòng. Người thư ký phải giới thiệu một cách kính trọng, thân mật, cởi mở.

Ví dụ: “Thưa ông, đây là đồng chí Bình Minh, Giám đốc Công ty của chúng tôi”.

- Đối với những khách cần phải bố trí làm việc với thủ trưởng thì trực tiếp báo cáo bằng điện thoại hoặc mảnh giấy nhỏ ghi họ tên khách, nghề nghiệp, cơ quan, công việc muốn làm; sau đó dẫn khách tới phòng thủ trưởng.

- Trong trường hợp khách phải đợi lâu thì phải làm thế nào để khách không cảm thấy khó chịu và nên mời khách ngồi tại phòng đợi có bàn trà.

- Phòng đợi của khách nên bố trí thông với phòng làm việc của thư ký và có thể bố trí với bàn ghế vừa đủ. Bàn trà trong phòng đợi phải bố trí thể hiện được trật tự và có óc thẩm mỹ. Trên bàn có hoa tươi, ấm chén, gạt tàn sạch sẽ, có một số ấn phẩm về cơ quan mình, báo và tạp chí mới; có thể tiếp chuyện với khách nếu họ có nhu cầu. Phòng khách cũng có thể bố trí riêng biệt, không cùng phòng làm việc của thư ký.

- Hàng ngày vào buổi sáng người thư ký phải thông báo cho thủ trưởng biết những khách đã hẹn gặp trong ngày. Căn cứ vào những yêu cầu mà chuẩn bị trình thủ trưởng những giấy tờ, tài liệu cần thiết hay theo yêu cầu của thủ trưởng để bàn bạc với khách. Người thư ký có thể còn phải mời cán bộ chuyên môn khác cùng làm việc với thủ trưởng, kể cả hỏi thủ trưởng xem người thư ký ở vị trí nào.

- Trong việc sắp xếp khách, thư ký phải có sự ưu tiên đối với những khách đặc biệt, nhưng cũng phải thanh minh để người khác thông cảm.

Ví dụ: “Xin các bác chờ thêm một chút để mời chị này với cháu nhỏ vào trước” hay “Xin các bác vui lòng chờ sau một chút để mời đồng chí Chủ tịch vào trước vì đồng chí ấy có cuộc họp lúc 10h”.

Đối với việc sắp xếp khách trong cuộc họp, người thư ký phải xin ý kiến giám đốc, cho biết người trưởng đoàn và sắp xếp như thế nào cho thoả đáng.

4.2.6. Ngắt quãng hoặc kết thúc cuộc nói chuyện

- Người thư ký không được cắt ngang cuộc nói chuyện của thủ trưởng trong khi tiếp khách nhưng trong trường hợp đặc biệt cũng có thể cắt ngang hay kết thúc cuộc nói chuyện (*Ví dụ:* nói chuyện điện thoại hay một mảnh giấy).

- Khi dẫn khách vào phòng thủ trưởng (nếu là khách quen, nói chuyện lan man), khi đó phải nói luôn với thủ trưởng là “*Xin thủ trưởng nhớ là lúc ... giờ thủ trưởng có cuộc họp với ...*” hay “*Còn 15 phút nữa là đến giờ thủ trưởng họp với ...*”. Cũng có thể khi hết thời gian quy định hay có việc gì quan trọng, người thư ký có thể thông báo cho giám đốc biết bằng phương pháp đã được quy định trước nhưng

tuyệt đối không để khách biết hay gây ra sự phật ý của khách. Trong trường hợp giám đốc phải dự những cuộc họp quan trọng, người thư ký phải xin lỗi khách để giám đốc kết thúc cuộc nói chuyện.

- Bất cứ lúc nào khi khách ra về người thư ký cũng phải chào khách một cách lễ độ, lịch sự như khi khách mới đến (dù cho cuộc nói chuyện với thủ trưởng có thể không thoả mãn). Nếu là khách danh dự của cơ quan, lãnh đạo cấp trên ra về thì người thư ký nhất định phải đứng dậy chào.

4.2.7. Thường trực tại phòng làm việc

Trong trường hợp không tiếp khách cùng thủ trưởng, người thư ký không ra khỏi phòng làm việc của mình nếu không thật cần thiết. Thư ký phải làm công việc trung gian giữa các cuộc điện thoại, xem xét các văn bản trình ký, nhận các văn bản cho thủ trưởng, tiếp tục sắp xếp khách. Khi cần thiết người thư ký có thể chuyển cho giám đốc chỉ thị của cấp trên, thông báo cần thiết trên giấy tờ nhỏ, trên giấy tờ đó giám đốc có thể cho ý kiến trả lời.

4.2.8. Ghi biên bản các buổi làm việc

Khi người thư ký cùng tiếp khách với thủ trưởng, trong những trường hợp cần thiết, người thư ký phải ghi biên bản các cuộc bàn bạc với yêu cầu ghi đầy đủ, chính xác, khách quan với các hình thức phù hợp, sau đó đánh máy ngay và chuyển văn bản cho những người có trách nhiệm ký. Nội dung biên bản gồm ngày giờ, địa điểm, nội dung bàn bạc, họ tên, chức vụ của người dự, tóm tắt diễn biến, kết luận.

5. Tổ chức các buổi hẹn gặp

5.1. Lập chương trình

Ở một số cơ quan, đơn vị thủ trưởng không tiếp khách ngoài nếu không có hẹn trước; có nơi thủ trưởng chỉ tiếp khách khi nào tiện hay chỉ giành riêng mỗi ngày ít giờ để tiếp khách. Các trường hợp này người thư ký phải hỏi thủ trưởng trước khi hẹn khách. Thông thường người thư ký được phép thu xếp những giờ tiếp kiến cho những vị khách có lý do chính đáng; còn những trường hợp khác mời khách đến các đơn vị chức năng để giải quyết. Người thư ký luôn phải soát lại thời gian của thủ trưởng để tránh trùng lặp hoặc bỏ sót.

5.2. Thu xếp các buổi hẹn

Khách đến liên hệ bằng nhiều hình thức: bằng điện thoại, bằng văn bản, đến trực tiếp. Dù khách đến bằng hình thức nào thì người thư ký cũng phải thoả thuận và thống nhất cụ thể và chính xác. Sau đó phải ghi vào phiếu hẹn: ngày giờ, họ tên,

nghề nghiệp của người xin hẹn, nội dung cần bàn bạc, cần gặp ai để giải quyết.

5.3. Cách ghi các buổi xin hẹn

Thư ký phải ghi đầy đủ các buổi xin hẹn vào phiếu hẹn gồm: họ tên, chức vụ, địa chỉ, số điện thoại của người xin hẹn và ngày giờ định cho buổi hẹn, kể cả tên người khách cần gặp. Có thể dùng lịch để hẹn hoặc sổ tay hoặc phiếu hẹn để ghi các buổi hẹn. Thư ký phải ghi vào lịch công tác của mình tất cả các buổi hẹn của giám đốc để nhắc nhở giám đốc.

- Thông thường mỗi người trong ban lãnh đạo cũng có sổ riêng để ghi chép, vì vậy người thư ký phải thường xuyên xem xét để tránh trùng lặp, mâu thuẫn và tổng hợp để theo dõi, đôn đốc nhắc nhở và chuẩn bị những yêu cầu cần thiết để tiếp khách.

Mẫu phiếu xin hẹn của cơ quan:

Số:

Ngày: / /

Họ và tên:

Nghề nghiệp:

Chức vụ:

Cơ quan:

Điện thoại:

Vấn đề cần bàn bạc:

Với ai:

Ngày / / giờ hẹn tiếp.

Chữ ký người cần gặp.

Chữ ký, dấu của cơ quan.

5.4. Huỷ bỏ, từ chối các buổi xin hẹn

Trong trường hợp thủ trưởng phải đi công tác đột xuất không thực hiện được các buổi hẹn gấp thì phải huỷ bỏ, thư ký phải báo ngay cho khách biết để tránh tốn thời gian và công sức của khách. Trường hợp khách đã đến cơ quan thì thư ký phải xin lỗi khéo léo và thỏa thuận thời gian thích hợp cho khách. Cố gắng tránh phải huỷ bỏ các cuộc hẹn.

Khi cần phải từ chối khách các buổi hẹn, người thư ký phải khéo léo, tế nhị trong lời ăn tiếng nói, phải trình bày một cách ngắn gọn đủ để khách hiểu và thông cảm vì sao phải từ chối cuộc hẹn.

Ví dụ: “Thưa ông, đồng chí giám đốc đi công tác vắng cả tuần, xin ông vui lòng chờ đến tuần sau vậy”.

Trong trường hợp cần thiết người thư ký khéo léo đề nghị khách viết lại vài chữ cho đồng chí giám đốc hay viết thư hẹn buổi tiếp kiến khác và nên cho biết lý do cụ thể.

Trong việc từ chối khách không có khuôn mẫu, người thư ký phải linh hoạt, khéo léo. (Xem thêm trong giáo trình Giao tiếp)

5.5. Phương pháp tiết kiệm thời gian tiếp khách

- Người thư ký đôi khi phải trực tiếp giải quyết công việc cho khách một cách kịp thời, chu đáo. Nếu đó là trường hợp thư ký có thể cung cấp cho khách những thông tin cần thiết, không cần phiền đến giám đốc hay các phòng ban, có thể tiết kiệm được thời gian tiếp khách của giám đốc hoặc các phòng ban trong cơ quan.

Ví dụ: - Chào cô, tôi là Khánh, cán bộ văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La, tôi muốn đặt mua cho cơ quan một số thiết bị văn phòng.

- Thưa ông, ông có thể nói rõ, ông cần những loại thiết bị văn phòng nào không ạ?

- Tôi muốn đặt một số thiết bị văn phòng hiện đại như máy photocopy, máy chữ điện, máy vi tính, máy in laser.

- Thưa ông chúng tôi chỉ cung cấp được những thiết bị văn phòng thông thường như máy chữ, cặp hộp, giá để tài liệu...

- Vâng, xin cảm ơn cô.

Khi gửi khách đến các phòng, ban, chuyên viên để giải quyết hay cung cấp cho khách những thông tin cần thiết người thư ký phải thận trọng.

6. Phân biệt khách hàng và khách nội bộ

Người ta có nhiều tiêu chí để phân loại khách, ở đây chúng ta phân biệt khách làm hai loại.

6.1. Khách ngoài

Khách ngoài thường gồm khách hàng, người cung ứng, liên hệ công tác, quen biết, nhân viên ngân hàng, khách than phiền, khách xin việc... người thư ký có thể phân loại:

6.1.1. Khách hàng phải được quan tâm đặc biệt

Điều quan trọng nhất là lợi ích của khách hàng phải được bảo đảm, bởi cơ sở tồn tại và phát triển của doanh nghiệp là khách hàng hiện tại và tiềm năng.

- Dù cho là khách thường xuyên hay trong tương lai phải có quan niệm đầy đủ, đúng đắn về “Khách hàng là thượng đế”, “Ý kiến của khách hàng lúc nào cũng đúng”...

- Người thư ký phải luôn luôn làm mọi việc có thể làm được để thu hút và giữ được khách hàng (xem giáo trình Tiếp thị). Bởi không chỉ làm vui lòng khách ở quầy hàng mà còn làm vui lòng khách tại văn phòng công ty, cơ quan.

- Người thư ký phải tạo mọi điều kiện cho khách hàng, phải tiếp khách vào bất cứ lúc nào và làm sao để “Vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”.

Còn khách đến bán hàng chỉ tiếp vào một giờ quy định.

6.1.2. Khách than phiền

Đối với khách đến than phiền về cung cách làm ăn hay về nhân viên nào đó hay về sản phẩm kém chất lượng thì người thư ký phải bình tĩnh, lịch sự, không nóng nảy, nghe nhiều hơn nói và tỏ ra thông cảm với khách. Thường khách này muốn gặp giám đốc, hay cầu kinh thatem chí thô lỗ. Tránh tranh luận với khách, nên để cho khách trình bày chi tiết về yêu cầu của họ.

Tuy nhiên đừng bao giờ tự ý gắn mình hay cơ quan vào sự than phiền đó (đồng tình) mà hãy để khách trình bày chi tiết, bỏ qua thái độ thiếu lịch sự của khách, tìm cách giải thích thoả đáng. Giải quyết yêu cầu của khách một cách khách quan.

6.2. Khách nội bộ

Khách nội bộ gồm cấp phó và trưởng phó các đơn vị chức năng, những người cộng sự, người cán bộ, công chức khác. Việc tiếp xúc và giải quyết các nhu cầu của cán bộ công chức trong cơ quan có thể giải quyết bằng những con đường khác nhau. Có nơi thủ trưởng tiếp cán bộ công chức bất cứ lúc nào; có nơi giành riêng

một thời gian nào đó trong tuần, ngày, tháng để tiếp; có nơi tổ chức đăng ký để tiếp khách nội bộ một cách có kế hoạch. Tuy nhiên những cách trên có những hạn chế nhất định; tốt nhất nên xử lý như sau:

Đối với những người cộng tác thân cận nhất thì có thể đến gặp thủ trưởng bất kỳ lúc nào (phó thủ trưởng, thư ký...) nhưng không để giám đốc lan man từ việc này sang việc khác.

Đối với cán bộ muốn gặp thủ trưởng thì phải được sự đồng ý, sự sắp xếp của thư ký (chuẩn bị tài liệu, báo trước với thủ trưởng), trừ khi có công việc khẩn cấp hay đặc biệt quan trọng.

Đối với công nhân viên, công chức phải tổ chức tiếp vào những giờ nhất định trong tuần được gọi là giờ tiếp dân.

Trong cả ba trường hợp trên đều cần phải chú ý có khi có những trường hợp ngoại lệ. (Ví dụ: khi có việc khẩn không thể chờ đến ngày hẹn mới giải quyết hay trong việc tiếp những cộng sự quan trọng, không để lỡ buổi hẹn hay những cuộc họp quan trọng của giám đốc...). Việc tiếp xúc và giải quyết các nhu cầu của cán bộ và công nhân trong cơ quan, công ty có thể có những cách khác nhau, nhưng phải rất năng động và đúng các quy định.

II. ĐÃI KHÁCH

1. Mục đích

Đãi khách là một công việc gắn liền với quá trình lao động của lãnh đạo, người thư ký phải có nhận thức đúng trong việc đãi khách.

Đãi khách thường gắn liền với những cuộc tiếp xúc mới, các cuộc thảo luận, bàn bạc, làm việc. Nó hỗ trợ đắc lực cho công tác của cán bộ lãnh đạo nói chung và giám đốc nói riêng.

Việc đãi khách không chỉ nhằm giải quyết vấn đề đối với khách mà còn làm tăng thêm sự hiểu biết, gần gũi, cảm thông. Do đó, người lãnh đạo phải quyết định những cuộc tiếp xúc với những thành viên trong xã hội.

Công việc đãi khách nhằm tạo mối quan hệ bền chặt, trên cơ sở đó giải quyết công việc đạt hiệu quả kinh tế lớn nhất.

2. Các hình thức đãi khách

Giám đốc cố gắng tận dụng nhiều nhất những gì có thể tận dụng được trong cuộc tiếp xúc. Có rất nhiều cách đãi khách, thông thường có mấy cách sau đây:

2.1. Giải khát trong tiếp khách

Trong việc tiếp khách ở cơ quan, đơn vị, các cuộc họp phải quan tâm đến vấn đề giải khát. Nước trà là thứ giải khát thông thường nhất. Trong bất cứ trường hợp nào cũng phải mời khách uống nước trà. Đôi khi theo thói quen uống nước trà còn kèm theo cả thuốc lá nữa. Trong phòng làm việc của thư ký phải luôn có nước sôi và trà ngon, ấm chén sạch sẽ. Người thư ký phải biết pha trà, phân biệt chất lượng trà. Trong mọi trường hợp không nên tiếp khách bằng loại trà kém chất lượng, pha trà bằng nước không đủ độ nóng. Đối với những cuộc tiếp xúc ngắn, chủ yếu là khách nội bộ, khách làm việc nhanh thì chỉ cần tiếp nước trà là đủ. Thư ký phải biết là pha trà châu Âu khác châu Á.

Tùy theo thời gian làm việc với khách, nhiệt độ của từng mùa mà ta có thể lựa chọn thức uống cho phù hợp, trong một số trường hợp chúng ta có thể dùng nước khoáng thay cho nước trà.

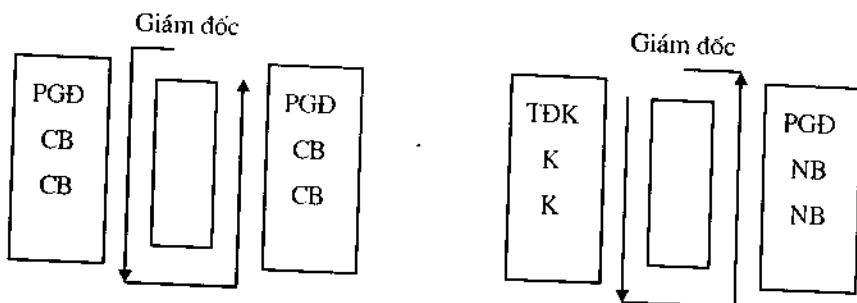
Ở đây không tính đến vấn đề no, sự thích thú mà là để tạo ra môi trường thích hợp cho việc thảo luận và bàn bạc; đặc biệt là việc bàn bạc diễn ra trong thời gian dài và những công việc phải tập dượt.

Giải khát có nhiều hình thức: nước trà, nước giải khát (có ga, không ga), cà - phê. Vấn đề phụ thuộc vào sở thích người dùng, điều tối thiểu cần quan tâm là ly cốc sạch sẽ, cách pha chuẩn. Nếu định tiếp bia thì phải hỏi khách trước.

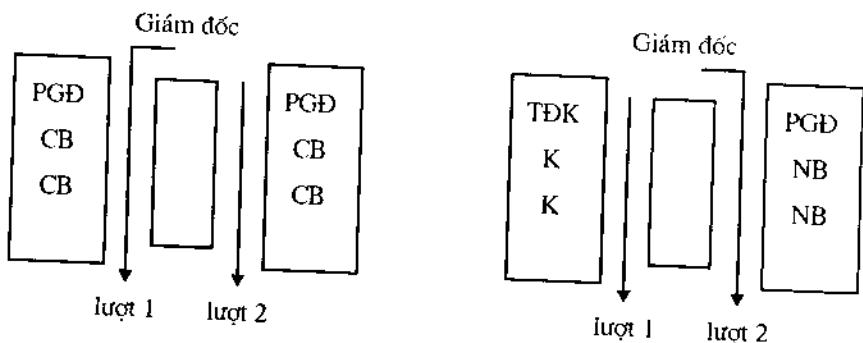
Tiếp cà - phê được nhiều người ưa chuộng, nhất là người châu Âu. Tùy theo mùa và sở thích mà có thể tiếp cà - phê đen, cà - phê đá, cà - phê sữa nóng; phải biết cách pha (đen, đá, nâu, cà - phê sữa). Phải biết cách tiếp (đưa từ bên phải để trên đĩa nhỏ, đặt cách mép bàn 2 - 3cm hay đến giờ giải lao có bàn uống). Khi ở trên bàn đã xếp đầy công văn, giấy tờ, sổ sách thì không bao giờ đặt cà - phê trước mặt khách, vì trước mặt khách là tài liệu mà khách phải sử dụng. Trong trường hợp này nên đặt cà - phê ở bên phải của khách. Khi tiếp cà - phê, nếu đi một lượt, bắt đầu từ trưởng đoàn khách (bên tay phải giám đốc) hay bắt đầu từ giám đốc (nội bộ) đến cuối dù cho khách được sắp xếp ngồi như thế nào. Còn nếu đi hai lượt, bắt đầu từ trưởng đoàn khách và từ giám đốc hay bắt đầu từ giám đốc đến bên phải và từ phó giám đốc trái (nội bộ).

Có thể bố trí bàn cà - phê ở cuối phòng họp hay ở hành lang. Khách sẽ tự phục vụ vào thời gian nghỉ giữa cuộc họp.

Tiếp nước đi 1 lượt:



Tiếp nước đi 2 lượt:



2.2. Rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh

Đôi khi theo thói quen vào những dịp đặc biệt có thể tiếp khách bằng rượu. Vấn đề là tùy theo sở thích và các dịp có ý nghĩa mà có thể tiếp khách bằng rượu.

Khi tiếp bằng loại rượu nào chuẩn bị ly phù hợp, một người đi rót, có dụng cụ mở nút phù hợp, rót theo một lượt. Có thể chủ bàn tiệc (giám đốc) sẽ là người đi rót rượu. Nếu đãi khách bằng rượu vang thì nên kèm theo chút thức ăn dạng miếng (fast food) nguội hay hoa quả theo mùa. Hoa quả được gọt sẵn và sơ chế để không bị thâm, héo hay đã bóc trước theo kiểu trang trí đẹp mắt.

2.3. Đặt tiệc

Trong điều kiện cần thiết và trong trường hợp cho phép có thể đặt tiệc để tiếp đãi khách. Tiệc có nhiều loại nhưng tập trung vào hai loại cơ bản là tiệc Âu và tiệc Á. Trong tiệc Âu còn có loại tiệc đứng, tiệc ngồi. Đối với tiệc đứng trong đó mọi người được tự do đi lại và trò chuyện với những đối tượng không định sẵn, có mâm để thức ăn được kê ở giữa phòng.

TIỆC Á

- Có món ăn chung.
- Tái, nhù, nóng.
- Ăn uống phân biệt.
- Bát đũa.
- Nói nhiều, vui vẻ.
- Uống rượu phải “khà”.

TIỆC ÂU

- Không có món ăn chung.
- Chủ yếu là nhù, lạnh.
- Ăn uống không phân biệt.
- Dao, thìa, đĩa, đĩa.
- Không nói to, cười.
- Nhai không có tiếng kêu.

+ Chú ý:

Khi tiếp đãi khách là người châu Âu thì nên sử dụng tiệc Âu, khách là người châu Á thì dùng tiệc Á. Trong trường hợp đặc biệt thì có thể linh hoạt hơn.

+ Các nguyên tắc cần phải giữ khi ngồi bên bàn tiệc.

- Khuôn mặt phải đầm báo vuông góc với cạnh mặt bàn.
- Lưng không tựa mà chạm nhẹ vào thành ghế.
- Chân không choãi rộng, không bắt chéo (sẽ chạm người khác).
- Túi nhỏ đặt lên đùi, túi lớn để dưới đất (không phiền người khác).
- Khăn ăn đặt trên gối (chắc chắn), không cài cổ (kiểu cũ).
- Khăn ăn (giấy và vải) đặt trên bàn suốt bữa ăn, phía trái... dùng để lau dụng cụ, bát đĩa, lau miệng.

- Hai tay đặt nhẹ lên mép bàn (kiểu Pháp), đặt lên đầu gối (kiểu Anh), không đè khuỷu tay lên mặt bàn.

- Bánh mỳ không cắt bằng dao mà bẻ rồi phết bơ, pho-mát, đường, muối rồi đưa lên miệng. Mỗi lần bẻ sao cho vừa một miếng.

- Canh hay súp dùng ba ngón tay cầm thìa (múc không quá đầy), đưa lên miệng chiều nhọn (kiểu Pháp), chiều tròn (kiểu Anh). Không thổi nguội trong khi ăn.

- Dụng cụ ăn đặt chéo nhau khi dùng để nói chuyện; đặt song song xiên một góc với đĩa là khi ăn xong.



Hình ăn xong



Hình dừng ăn

Ngoài nguyên tắc chung, mỗi dân tộc, mỗi quốc gia có những quy ước xã hội mà mọi người phải tuân theo, chẳng hạn ở Việt Nam: “Ăn trông nổi, ngồi trông hướng”, “Lời chào cao hơn mâm cỗ”, “Ăn có mời, làm có khiếu”, “Ăn đưa xuống, uống đưa lên”, “Liệu cơm gấp mắm”...

+ *Thứ tự các món ăn đồ uống:*

Tùy theo mỗi loại tiệc mà người ta sắp xếp thứ tự khác nhau.

- Đối với tiệc Á.

• Trước hết là rượu (bia, vang) kèm theo “đồ nhắm” hay “thức nhắm” (giò, chả, nem, các món luộc, rán, nướng, tái, rau sống, rau thơm...). Sau đó là cơm, canh, hầm, kho, dim... Ngày nay người ta có thể dùng bún, xôi, bánh chưng, lẩu... thay cơm. Sau cùng là tráng miệng hoa quả với nước trà.

• Tiệc Á thường ngồi theo mâm gồm 4, 5, 6 người (tuỳ địa phương); sự phân ngồi thứ là quan trọng; bao gồm thức nhắm và thức ăn trong mâm; mâm có thể một hoặc hai tầng; bao giờ cũng có bát nước chấm chung, thức ăn chung nhưng có một bát nhỏ riêng; thường dùng một loại rượu; trước khi ăn chủ tiệc đứng ra mời và nêu lý do.

• Trường hợp đặc biệt tiếp khách kiểu Trung Quốc: món ăn được đưa ra dần, món ăn sau ngon hơn món ăn trước (châu Á chú ý món ăn).

- Đối với tiệc Âu.

• Nếu là tiệc đứng thì mọi người phải tự định ra thứ tự các món ăn, đồ uống. Tiệc đứng được tổ chức trong phòng rộng, giữa phòng là bàn đựng thức ăn, xung quanh có các bàn để đựng cụ ăn, đồ uống, dụng cụ uống... Chủ tiệc đứng trên bức lớn tuyên bố lý do và mời mọi người bắt đầu. Mọi người vừa ăn vừa tìm bạn để nói chuyện.

• Tiệc bàn. Trước tiên là rượu khai vị rồi món khai vị lạnh (thường là rau sống trộn...). Sau đó là khai vị nóng (súp, canh). Rồi đến rượu mạnh và các món ăn chính (thịt trắng, thịt tối màu): vang trắng đi với thịt trắng, vang đỏ đi với thịt tối màu, pho-mát, bơ, bánh mỳ. Vang đỏ thường được bảo quản ở nhiệt độ 16-18°, nó giữ được mùi và vị của rượu. Cuối cùng là tráng miệng (hoa quả ướp, kem, bánh ngọt... với cà - phê, trà).

• Tiệc bàn thì chí kê một bàn dù có bao nhiêu khách, luôn có một người rót rượu, chủ tiệc ngồi đầu bàn hay giữa bàn tiệc. Tiệc đứng vẫn có thể ngồi, tiệc ngồi có thể đứng... Đối với tiệc đứng không nên đứng quanh bàn rượu hay bàn thức ăn.

- + *Nguyên tắc tiếp thức uống:*
 - Giữ đúng nguyên tắc không tiếp rượu trước hoặc trong khi đang thảo luận, làm việc.
 - Những người không uống cà - phê, không uống rượu thì tiếp bằng thứ khác thích hợp (trà, khoáng, nước hoa quả).
 - Khi mời rượu, giải khát nên để khách tự chọn, muốn vậy phải có nhiều loại hay đăng ký trước.

2.4. Đãi khách bằng phong bì

Một số cơ quan thay việc đãi khách bằng phong bì.

Chúng ta nên thảo luận xem có nên không?... Người thư ký ủng hộ hay phản đối cách này? Vì sao?

III. KẾT LUẬN

Tiếp đãi khách là một công việc thường xuyên của người thư ký, người thư ký phải vận dụng hiểu biết của mình một cách sáng tạo. Mục đích của cuộc tiếp đãi khách là làm sao sau cuộc tiếp xúc phải để lại cho khách một tình cảm tốt đẹp (không có “khuôn vàng thước ngọc” nào). Muốn tiếp đãi khách đạt hiệu quả cao thì đòi hỏi người thư ký phải vận dụng sự khéo léo, khả năng ứng xử, vốn hiểu biết của mình để mang lại cho khách cảm giác thoải mái và lòng thiện cảm vốn có của con người, gây được ấn tượng cần thiết đối với khách.

TÓM TẮT CHƯƠNG 5

Trong chương này học sinh cần nắm vững các nội dung:

I. TIẾP KHÁCH

1. Mục đích tiếp khách
2. Việc tiếp khách trong cơ quan
 - 2.1. Tại phòng thường trực
 - 2.2. Quy định về tiếp khách
3. Vai trò của thư ký trong tiếp khách
 - 3.1. Người thư ký trong tiếp khách
 - 3.2. Nhiệm vụ của thư ký
4. Đón khách
 - 4.1. Khi khách đến
 - 4.2. Sau chào hỏi
5. Tổ chức các buổi hẹn
 - 5.1. Lập chương trình
 - 5.2. Thu xếp buổi hẹn
 - 5.3. Cách ghi các buổi hẹn
 - 5.4. Tiết kiệm thời gian
 - 5.5. Phân loại khách
 - 5.5.1. Khách hàng
 - 5.5.2. Khách nội bộ

II. ĐÃI KHÁCH

1. Mục đích
2. Các hình thức
 - 2.1. Giải khát
 - 2.2. Tiếp rượu
 - 2.3. Đặt tiệc
 - 2.4. Một số lưu ý

Câu hỏi ôn tập:

1. Trong việc tiếp khách người thư ký phải thể hiện vai trò của mình qua những công việc gì?
2. Trong khi tiếp khách người thư ký nên tránh những điều gì?
3. Vì sao cơ quan phải đãi khách? Giải thích mục đích của việc đãi khách?
4. Việc đãi khách cần lưu ý những vấn đề gì?
5. Tìm 05 câu ca dao, tục ngữ nói lên quy ước xã hội ở Việt Nam đối với văn hóa ẩm thực trong việc đãi khách.
6. Đãi khách bằng tiệc và bằng phong bì khác nhau như thế nào?
7. Khi nào tiếp nước trà và mục đích của việc tiếp nước trà?
8. Khi nào tiếp nước giải khát và mục đích của việc tiếp nước giải khát?
9. Khi nào tiếp cà - phê và mục đích của việc tiếp cà - phê?
10. Khi nào tiếp rượu vang, rượu mạnh và mục đích của việc tiếp rượu vang, rượu mạnh?
11. Khi nào đặt tiệc cơm thân mật và mục đích của việc đặt tiệc cơm thân mật? Có mấy loại tiệc?
12. Nguyên tắc khi ngồi bên bàn tiệc?
13. Nguyên tắc tiếp các thức uống thuộc loại rượu bia?

Chương 6

TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN PHỤC VỤ LÃNH ĐẠO

I. THÔNG TIN VÀ VAI TRÒ CỦA THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO

1. Khái niệm thông tin

- Thông tin là những thông báo hay miêu tả về một sự vật, một quá trình hay một con người mang lại cho người nhận thông tin với ý thức và kiến thức chuyên môn, sẵn có một sự hiểu biết mới và tạo điều kiện để có một thái độ rõ ràng.
- Thông tin là sự hiểu biết mà trước khi nhận được nó người nhận không hiểu biết. Thông tin chỉ có thể được rút ra từ những dữ liệu chính xác, kịp thời, thích hợp và được mong đợi.
- Thông tin là dữ liệu có ý nghĩa được ban quản trị của một thực thể dùng để biểu hiện những đề mục hiểu biết nhằm giúp họ ra quyết định, kiểm tra, tổ chức, phối hợp các hoạt động.
- Thông tin bao gồm nhiều loại. Người ta căn cứ vào các tiêu chí để phân loại thông tin khác nhau.
 - Thông tin có lợi, thông tin có hại, thông tin trung lập hoặc thông tin chỉ thị và thông tin ngược.
 - Thông tin truyền miệng, (thông tin tin tức) đại chúng và thông tin quy phạm.
 - Thông tin bên trong, thông tin bên ngoài hay thông tin vĩ mô, thông tin trung mô, thông tin vi mô
- Đặc trưng của thông tin là thông tin phải có vật mang tin, nếu không có vật mang tin thì không có thông tin. Vật mang tin có thể là không khí, giấy, băng từ, tranh, ảnh...

Thông tin trong hoạt động quản lý là một tập hợp nhất định các thông báo về những sự kiện đã xảy ra trong hoạt động quản lý và môi trường bên ngoài có liên quan đến hoạt động quản lý đó, về những thay đổi thuộc tính của hệ thống quản lý và môi trường xung quanh, nhằm tạo các biện pháp tổ chức.

Thông tin bao gồm tất cả những thu lượm có tính thống kê, tổng kết, nhận định, dự đoán, dự kiến, ghi chép...

2. Vai trò của thông tin

- Thông tin đóng vai trò quyết định sự thành bại của một tổ chức, cơ quan... trong doanh nghiệp người ta ví thông tin như huyết trong hệ tuần hoàn của một cơ thể sống (không thiếu, không thừa, không tắc nghẽn).

- Thông tin là cơ sở quan trọng để lãnh đạo tổ chức quản lý, điều hành, điều chỉnh... trong quá trình quản lý của mình.

- Thông tin giúp cho người lãnh đạo xây dựng chiến lược, kế hoạch, chương trình... một cách đúng đắn.

Như vậy, thông tin là nhu cầu không thể thiếu được đối với bất cứ ai, bất cứ cương vị nào. Đối với người lãnh đạo thông tin còn là đối tượng của quản lý trong quá trình lãnh đạo, chuẩn bị và đưa ra những quyết định, người lãnh đạo phải chuẩn bị những công đoạn thông tin sau:

- *Thu thập thông tin*: thông tin nội bộ, thông tin có tính chất nội bộ, có tính chất chỉ đạo, khoa học kỹ thuật công nghệ và kinh tế, quản lý, phải được thu nhận thường xuyên.

- *Xử lý (chế biến) thông tin*: phân loại, chọn lọc, hệ thống hóa, khái quát hóa... để có được thông tin chính xác, cần thiết.

- *Đưa ra những thông tin mới chính* là các quyết định quản lý.

Vì vậy, muốn thực hiện tốt những công đoạn nói trên thì người thư ký phải biết tổ chức tốt công tác thông tin bao gồm: thông tin phải được chuẩn bị trước, đầy đủ, chính xác, hiệu quả và thông tin phải được kiểm tra.

3. Nhu cầu thông tin

Nhu cầu thông tin là sự cần thiết của chủ quan con người được thỏa mãn thông tin về một vấn đề, một lĩnh vực nào đó trong thế giới khách quan. Nhu cầu thông tin bao gồm ba nhu cầu:

- *Nhu cầu thông tin hiện thực* (nhu cầu khách quan) là nhu cầu có trong xã hội và phản ánh toàn bộ những vấn đề khoa học kỹ thuật công nghệ, kinh tế, xã hội... Nó cần thiết cho một giai đoạn phát triển nào đó.

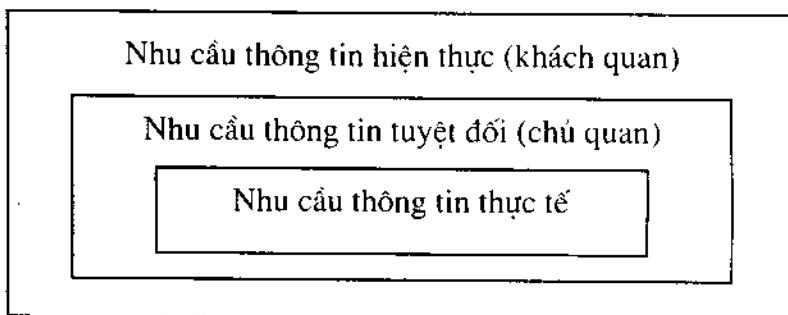
Ví dụ: 1986: kinh tế yếu kém, cơ chế bao cấp... Do vậy cần đổi mới, thi hành mở cửa...

- **Nhu cầu thông tin tuyệt đối** (nhu cầu chủ quan) là nhu cầu của một đối tượng chủ quan nhất định, cần thiết để giải quyết thành công những nhiệm vụ sản xuất hay kế hoạch đặt ra.

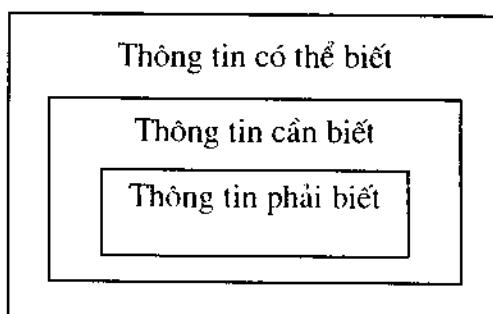
Ví dụ: muốn mở rộng sản xuất phải nghiên cứu các loại thông tin về đầu vào, đầu ra của quá trình sản xuất đó.

- **Nhu cầu thông tin thực tế** là một phần của nhu cầu thông tin tuyệt đối. Thông tin thực tế được thỏa mãn giải quyết từng phần của thông tin tuyệt đối.

Ví dụ: khi nghiên cứu thông tin đầu vào của một doanh nghiệp, cần nghiên cứu các thông tin về: nguyên vật liệu, năng lượng, khoa học công nghệ, vốn, lao động....



Trên thực tế là ba nhu cầu thông tin trên có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, giải quyết những nhu cầu thông tin thực tế chính là giải quyết từng phần thông tin tuyệt đối và giải quyết nhu cầu thông tin tuyệt đối chính là giải quyết từng phần nhu cầu thông tin hiện thực. Người ta còn có thể phân nhu cầu của thông tin thành: thông tin có thể biết, thông tin cần biết, thông tin phải biết.



+ **Xét ở khía cạnh khác nhu cầu thông tin còn thể hiện** (nhu cầu thông tin của lãnh đạo).

- Thông tin là công cụ tính toán, phân tích, thống kê... phục vụ cho việc ra quyết định quản lý của lãnh đạo có hiệu quả cao.

- Thông tin đã được xử lý sẽ trợ giúp cho việc quản lý, điều hành của lãnh đạo.

- Thông tin còn gợi mở, tư vấn cho lãnh đạo trong hoạt động quản lý thông qua việc xác định chiến lược, lựa chọn mục tiêu, xây dựng phương án...

4. Yêu cầu về thông tin

Yêu cầu về thông tin là một phần của nhu cầu thông tin được thể hiện dưới dạng nhân sự đòi hỏi được đáp ứng. Để có được thông tin chất lượng, thông tin phải đảm bảo những yêu cầu nhất định.

Ví dụ: Ra một quyết định về sản xuất kinh doanh, cần chú ý thông tin ở một số lĩnh vực sau:

- Vấn đề sản xuất kinh doanh của một doanh nghiệp (phòng sản xuất kinh doanh).

- Quản lý Nhà nước (văn phòng).

- Thị trường (phòng marketing).

Việc tìm hiểu những vấn đề này chính là những nhu cầu về thông tin.

+ **Những thông tin trên phải đảm bảo các yêu cầu sau**

- *Thông tin phải đúng*, nó phụ thuộc vào các yếu tố:

- Con người được đào tạo, có hiểu biết, có ý thức.

- Trang thiết bị phục vụ phải phù hợp yêu cầu.

- Phương pháp thu thập phù hợp khả năng con người và thiết bị.

- *Thông tin phải đủ*: không bỏ sót, không phiến diện, méo mó... làm cho người nhận dễ đánh giá sai lạc.

- *Thông tin phải kịp thời*: đúng lúc, đủ thời gian để xử lý trước khi sử dụng. Nếu muộn thì thông tin không còn giá trị.

- *Thông tin phải có tính pháp lý*: thông tin phải được truyền đạt từ những cơ quan đại diện pháp luật và tuân thủ luật pháp.

- *Thông tin phải có tính bí mật*. Trong kinh doanh bí mật là thắng lợi một nửa. Trong quản lý, tính bí mật quyết định thắng lợi của mỗi chính sách, quyết định.

5. Những thông tin cần thiết cho lãnh đạo

5.1. Thông tin nội bộ

Đó là những thông tin sinh ra bên trong doanh nghiệp, cơ quan gồm:

- Những số liệu về tài chính, kế toán, thống kê.
- Những thông tin về cung ứng vật tư, tiêu thụ sản phẩm, tổ chức nhân sự. Phác họa chung về tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.
- Tình hình hoạt động các mặt khác của đơn vị.

5.2. Thông tin chỉ đạo

Nó bao gồm những thông tin “tĩnh” là những văn bản pháp luật, pháp quy, văn bản hướng dẫn, chỉ thị, mệnh lệnh của cấp trên làm cơ sở pháp lý cho các hoạt động của cơ quan.

- *Văn bản pháp luật*: Hiến pháp (của Quốc hội); Luật (của Quốc hội); Lệnh (của Chủ tịch nước); Pháp lệnh (của Ủy ban Thường vụ Quốc hội).

- *Văn bản pháp quy*: Nghị định, Nghị quyết (của Chính phủ); Quyết định, Chỉ thị (của Thủ tướng Chính phủ); Quyết định, Chỉ thị, Thông tư (của Bộ trưởng); Quyết định, Chỉ thị (của Ủy ban nhân dân các cấp); Nghị quyết (của Hội đồng nhân dân).

5.3. Thông tin khoa học kỹ thuật công nghệ và kinh tế

Nó bao gồm những thông tin cuối cùng về các thành tựu khoa học kỹ thuật công nghệ và kinh tế.

5.4. Thông tin quản lý

Đó là những thông tin liên quan đến lý thuyết và thực tế quản lý, bao gồm thông tin chỉ thị và thông tin phản hồi. Người ta còn có thể phân loại theo môi trường của doanh nghiệp, cơ quan.

II. CUNG CẤP THÔNG TIN CHO LÃNH ĐẠO

1. Yêu cầu cơ bản của việc cung cấp thông tin cho lãnh đạo

I.1. Thông tin phải đáng tin cậy và chính xác

- Đây là một trong những yêu cầu cơ bản.
- Thông tin là cơ sở của mọi quyết định. Thông tin sai dẫn đến quyết định sai, hậu quả kinh tế lớn và ngược lại.
- Trách nhiệm của người thư ký là kiểm tra nguồn, độ tin cậy, tính chính xác.

1.2. Thông tin phải khách quan

Thông tin phải phản ánh đủ cả những mặt tích cực và tiêu cực của vấn đề, phản ánh đúng bản chất của sự việc.

1.3. Thông tin phải ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu

Thông tin phải được trình bày khoa học, tên thông tin phải thể hiện đúng nội dung, tài liệu giải thích bổ sung không cần thiết thì nên đưa vào phần phụ lục. Cuối bản tin thì chỉ rõ xuất xứ, nên sử dụng bảng, đồ thị nếu cần thiết.

1.4. Ngôn ngữ phải trong sáng, chuẩn xác

Nội dung thông tin phải được viết đúng, sạch đẹp, rõ ràng, đơn nghĩa, phổ thông.

2. Những nguyên nhân quan trọng làm ảnh hưởng tới chất lượng thông tin

2.1. Nhiều vật lý

Nhiều vật lý do sự cố kỹ thuật hay môi trường gây ra.

2.2. Nhiều ngữ nghĩa

Nhiều ngữ nghĩa do các hiện tượng ngôn ngữ gây ra như: đồng âm dị nghĩa, do các khái niệm chưa thống nhất, do mắc lỗi văn phạm.

2.3. Nhiều thực dụng

Nhiều thực dụng do các hiện tượng xã hội gây ra, tin của người phát và người nhận có mối quan hệ lợi ích. Đây là nguyên nhân thường xuyên và khó khắc phục.

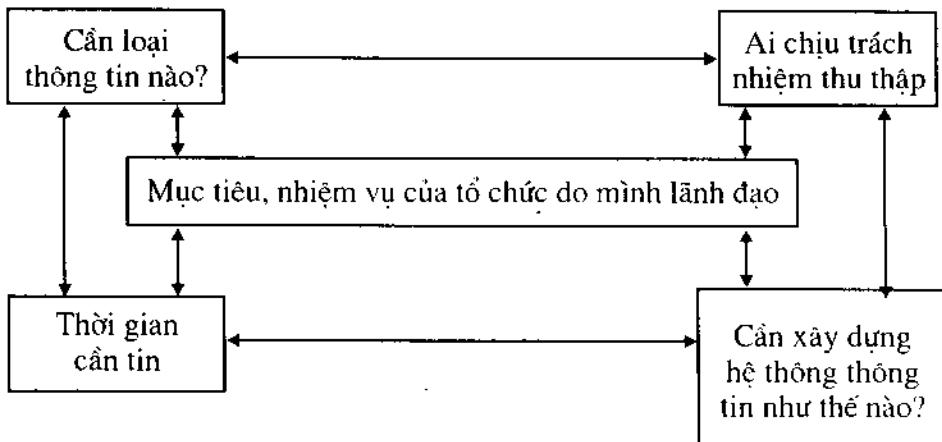
3. Quy trình cung cấp thông tin cho lãnh đạo

- Căn cứ vào chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của cơ quan, cá nhân người lãnh đạo mà xác định cần loại thông tin gì (nội dung, vật mang tin, mức độ khái quát của thông tin).

- Từ đó xác định ai chịu trách nhiệm xử lý, thu thập thông tin.

- Xác định thời gian cần thông tin (thời gian thu thập thông tin, xử lý, cung cấp thông tin).

- Xây dựng hệ thống thông tin như thế nào? Phương pháp thực hiện xử lý, tổ chức hoạt động thu thập, xử lý.



4. Các nguyên tắc xây dựng hệ thống thông tin cho lãnh đạo

Hệ thống thông tin là toàn bộ các chức năng và các thiết kế cơ cấu được phối hợp với nhau, quy định lẫn nhau nhằm thu thập, phục vụ khai thác những thông tin cần thiết trên một cơ sở thống nhất có tính khoa học và tổ chức. Mỗi hệ thống thông tin bao gồm nhiều phân hệ hợp thành.

Hệ thống thông tin phải giúp cho những nhà lãnh đạo thông qua những quyết định về chính sách kinh tế, khoa học trong phạm vi ngành, phân ngành, xí nghiệp, liên hiệp xí nghiệp.

Hệ thống thông tin xác định phương hướng nghiên cứu, đồng bộ những biện pháp tổ chức khoa học kỹ thuật để nâng cao hiệu quả kinh tế.

Hệ thống đảm bảo thông tin cho lãnh đạo phải đảm bảo kiểm và đưa ra đầy đủ, kịp thời thông tin đến người cần tin dưới hình thức tài liệu cấp 1, cấp 2 (sơ cấp, thứ cấp), thông tin khoa học đã được tổng luận.

Hệ thống thông tin đảm bảo cho lãnh đạo phải thực hiện được xử lý thông tin ngang dọc với mức độ tổng hợp khác nhau.

5. Mạng lưới tổ chức thông tin cho lãnh đạo

Ở các cơ quan bộ, ngành trung ương có ban hay nhóm đảm bảo thông tin cho lãnh đạo với nhiệm vụ tổ chức các phân hệ đảm bảo thông tin cho lãnh đạo ngành, trực tiếp đảm bảo thông tin cho bộ máy lãnh đạo bộ, tổng cục.

Ở cơ quan nghiên cứu khoa học đầu ngành hay liên hiệp xí nghiệp, tổng công ty có nhóm đảm bảo thông tin cho lãnh đạo của mình và các chuyên gia đầu ngành của các xí nghiệp, các công ty, các tổ chức lớn.

Ở các công ty, xí nghiệp... thì lấy một số cán bộ ở phòng tổ chức kiểm tra đảm bảo thông tin cho lãnh đạo và chuyên gia.

+ Các *mạng lưới tổ chức thông tin* đảm bảo các chiều thông tin: từ trên xuống dưới, từ dưới đi lên, thông tin ngang, thông tin chéo được thông qua các mạng. Có nhiều mạng cơ bản.

- *Mạng chữ Y* thì người quản lý nhận chỉ thị và báo cáo tới hai cấp quản trị.

Ví dụ: Hội đồng nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân tỉnh là hai nhánh của Ủy ban nhân dân huyện, tạo ra mạng chữ Y.

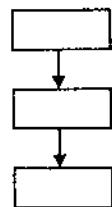
- *Mạng bánh xe* thì tất cả các cấp quản lý nhận lệnh và báo cáo với một nhà quản lý duy nhất.

- *Mạng trực tuyến*: nhận chỉ thị, thông báo, quyết định từ trên xuống và nhận báo cáo từ dưới lên, không phân nhánh.

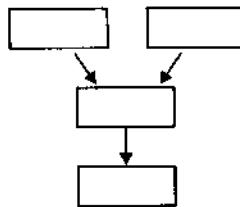
Ví dụ: lãnh đạo các phòng ban với giám đốc doanh nghiệp.

- *Mạng chu trình*: mỗi tổ chức chịu trách nhiệm nhận lệnh và báo cáo với hai tổ chức khác. Người ta còn gọi là **mạng hình tròn**.

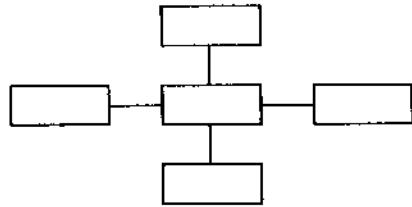
- *Mạng tổng hợp* là tất cả các tổ chức có liên hệ với nhau, mỗi vị trí liên hệ trực tiếp với các vị trí khác. Người ta còn gọi là **mạng hình sao**.



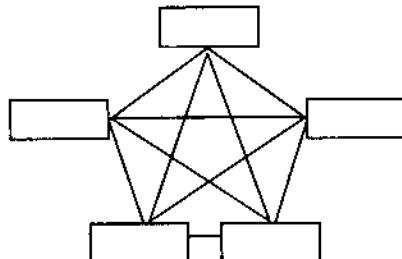
Mạng trực tuyến



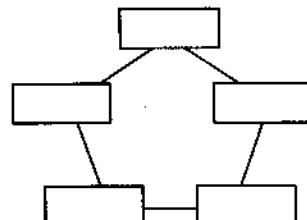
Mạng chữ Y



Mạng bánh xe



Mạng hình sao



Mạng hình tròn

6. Thư ký với việc tổ chức quá trình thông tin

Muốn tổ chức tốt công tác thông tin thì người thư ký cần có sự hiểu biết cần thiết về công tác thông tin. Đó là sự am hiểu về thông tin, phải có khả năng thu thập, xử lý và cung cấp thông tin một cách kịp thời và chính xác. Thư ký là người tham gia chủ yếu vào quá trình thu thập và xử lý thông tin, khai thác và sử dụng thông tin phục vụ cho việc ra quyết định và kiểm tra việc thực hiện các quyết định. Vậy người thư ký phải:

- Hiểu rõ nhiệm vụ, chính trị, chuyên môn của mình, của cơ quan mình, của thủ trưởng mình.
- Phán đoán chính xác nhu cầu thông tin của thủ trưởng và khả năng đáp ứng của mình về thông tin.
- Đánh giá được những ý nghĩa của những thông tin mà mình thu thập, xử lý, cung cấp đối với người lãnh đạo.
- Nắm vững được luồng thông tin của cơ quan và hệ thống thông tin hữu quan để khai thác hợp lý, đúng lúc.
- Người thư ký phải nắm vững, tìm tòi và có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết.

II. NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN ĐỐI VỚI NGƯỜI THƯ KÝ

1. Các hình thức hoạt động thông tin của người thư ký

1.1. Các nguồn tin

Nguồn tin công cộng (chính thức): sách, báo chí, ấn phẩm công khai được Nhà nước công nhận.

Nguồn tin không phục vụ công cộng: báo cáo, luận văn, kế hoạch, hội nghị, đề án...

Nguồn thông tin từ tài liệu gốc, xuất bản gốc, thư mục các bộ thẻ...

Các nguồn tin không chính thức: trao đổi trực tiếp, điện thoại, vô tuyến, phát thanh...

1.2. Tổ chức thu thập các nguồn thông tin: mua, mượn (các thư viện trung ương, ngành, lãnh thổ); trao đổi trực tiếp, ghi chép, photocopy, biếu, tặng...

1.3. Phục vụ thông tin dưới sự chỉ đạo của thủ trưởng

- + Phải xây dựng kế hoạch thông tin bao gồm:
- Nội dung thông tin gì? Thông tin đó ở đâu? Ai giúp? Công cụ để tìm tin?

- Thời gian cần thông tin? Độ tin cậy? Độ chính xác?
 - Mức độ khái quát? Hợp tác với phòng, ban, cá nhân nào?
- + *Phương pháp tra tìm:*
- Tra tìm trên cơ sở xác định rõ yêu cầu, nhu cầu thông tin của người thu trưởng, tra tìm theo phương pháp đọc, chụp, ghi, tập hợp tư liệu.

- Sau khi đã tập hợp được thông tin phải thẩm tra, đánh giá kết quả, sau đó biên tập lại ở dạng báo cáo chính thức và chuyển cho lãnh đạo. Để phục vụ được lâu dài thông tin cần nhập kết quả kiểm tra vào bộ thẻ thông tin.

2. Tập đọc nhanh

Đọc trực tiếp là phương pháp tiếp thu thông tin quan trọng nhất, là hình thức hoạt động nhận thức lâu đời. Mỗi người đều từng đã đọc nhưng không phải ai cũng biết cách đọc đúng. Đọc được nhanh là một việc phải được rèn luyện kỹ năng.

2.1. Quá trình đọc có ba giai đoạn

- Việc thu nhận thông tin nhờ cụm thị giác (hay bằng xúc giác đối với người mù).
- Việc chế biến thông tin thu nhận được nhờ phân tích bằng lời, thính giác, hệ thần kinh trung ương.
- Trao quyết định đã được thông qua cho các cơ quan thực hiện là cơ mắt và cơ tay.

2.2. Phương pháp đọc nhanh

- Chú ý những cụm thông tin lớn (để tài liệu xa mắt).
- Làm mắt tật đọc dài (vừa đọc vừa lẩm bẩm).
- Không đọc lùi (đọc lại những câu chữ đã đọc, dù câu văn đó phức tạp).
- Đọc không phát âm: nén được hành động của lời và tăng được tư duy, cắt đứt một công đoạn của quá trình đọc.
- Đưa mắt chuyển động giữa trang sách từ trên xuống dưới, khi đọc đưa bút chì di chuyển theo.
- Hãy bắt đầu đọc từ cột báo hẹp trước rồi chuyển sang cột rộng hơn sau.
- Cố gắng hiểu những điều đã đọc ngay trong khi đang đọc nó là chìa khoá để nhớ.
- Đọc thường xuyên để luyện khả năng đọc nhanh, khi đọc phải tập trung trí tuệ để nhớ.

3. Tra tìm tài liệu để phục vụ lãnh đạo

Khi giải quyết một vấn đề nào đó lãnh đạo cần một trong những thứ sau:

- Công văn, giấy tờ về việc đó.
- Các văn bản pháp quy có tính nguyên tắc của Nhà nước.
- Hồ sơ lưu trữ liên quan đến vấn đề đó.
- Sách, báo, tài liệu tham khảo.
- Người thư ký phải tuỳ theo từng việc mà tra tìm đủ tài liệu phục vụ lãnh đạo, trong trường hợp ở văn phòng chưa đủ thì phải liên hệ với kho lưu trữ và thư viện, hay:
 - Lưu trữ Nhà nước (tài liệu Nhà nước và các đoàn thể khác),
 - Lưu trữ Đảng (tài liệu của Đảng).
 - Lưu trữ các đoàn thể (Đoàn Thanh niên, Công đoàn, Phụ nữ, Nông dân, Mặt trận Tổ quốc, Cựu chiến binh).
- Sau khi đã đánh dấu các trang sách và tạp chí thì phải chụp thành hai bản: một thư ký và một cho lãnh đạo.
- Bản danh sách tư liệu gồm:

Tên sách, tạp chí	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Trang số		Ngày	Ghi chú
			Từ số	Đến số		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

4. Tổ chức công tác tư liệu

Để thực hiện việc tổ chức tư liệu và tra tìm tài liệu cho lãnh đạo người thư ký nên biết:

- Nguồn tư liệu và việc sắp xếp tài liệu để phục vụ tốt cho việc tra cứu, sử dụng.
- Nguồn tư liệu được xuất bản công khai: báo, tạp chí, sách.
- Nguồn tư liệu nội bộ: các tập quy định lưu hành nội bộ, các bản tin do VNTTX phát hành, các tài liệu dịch, tài liệu tham khảo, phát minh, sáng chế,...

Thông tin không tư liệu được xác định giữa người với người trực tiếp với nhau, trao đổi qua điện thoại, các cuộc họp, thảo luận, tin của các đài phát thanh, truyền hình.

Tài liệu phải được sắp xếp theo một trật tự khoa học. Phân chia các nguồn tài liệu thành:

- Các tập luật lệ chung.
- Các luật lệ của ngành.
- Các báo cáo cần thiết.
- Tài liệu tham khảo.
- Các sách báo, tạp chí xuất bản.
- Các tài liệu nghiệp vụ.
 - Các tập tài liệu phải đóng quyển, sau đó đánh số và đăng ký.
 - Mỗi tập đánh một số, mỗi loại đăng ký vào một quyển.
 - Tập hợp thẻ tra cứu để phục vụ nhu cầu sử dụng.

Ví dụ: có thể phân loại theo cách đơn giản ở văn phòng người lãnh đạo như sau đối với sách:

- Chính trị.
- Kinh tế.
- Triết học, tâm lý, xã hội học.
- Luật.
- Lãnh đạo (tổ chức, kế hoạch, kiểm tra).
- Kỹ thuật
- Lao động (người lao động).
- Sản xuất.

5. Thư ký phải thường xuyên kiểm tra, bổ sung, sắp xếp, bảo quản tài liệu trên giá, tủ

IV. ĐIỆN THOẠI (THƯ KÝ THU THẬP THÔNG TIN QUA ĐIỆN THOẠI)

1. Vai trò của điện thoại trong văn phòng của người lãnh đạo

Các thư ký dù ở vị trí nào, dù ở đơn vị lớn hay nhỏ, so với các phương tiện thông tin thì điện thoại được sử dụng phổ biến nhất.

Chúng ta đang đứng trước một cuộc cách mạng mới trong văn phòng. Máy điện thoại, máy vi tính đang tham gia tất cả các công việc chủ yếu của văn phòng, từ thu thập, xử lý, lưu trữ đến chuyển gửi thông tin.

Trong văn phòng hiện đại, điện thoại cùng với máy vi tính được ví như người trợ thủ đắc lực của lãnh đạo và quản lý. Điện thoại là một trong những phương tiện

thông tin thuận lợi nhất (nhanh chóng, chính xác, kinh tế, tiện dụng) mà hàng ngày người lãnh đạo và những người cộng tác luôn phải sử dụng để điều hành công việc. Tổ chức tốt điện thoại sẽ tiết kiệm cho lãnh đạo rất nhiều thời gian. Việc sử dụng điện thoại có kết quả hay không phụ thuộc vào việc tổ chức và người sử dụng. Điện thoại trở thành phương tiện giao tiếp hàng đầu của mỗi cơ quan.

2. Ưu điểm của điện thoại so với các phương tiện truyền thông tin khác

Khi giao tiếp điện thoại, bạn tạo nên ở người nghe một hình ảnh, một ấn tượng về bạn, đơn vị bạn. Điện thoại (hữu tuyến, vô tuyến) vẫn là một dịch vụ truyền thông đảm bảo truyền thông tiếng nói. Nhưng ngày nay đã được hiện đại hóa với sự xuất hiện của bàn phím, màn hình và khả năng điều chỉnh chất lượng hội thoại, nhắc nhở, ghi nhớ, trả lời tự động. Mỗi lần giao tiếp điện thoại là một lần tạo cơ hội quan hệ làm việc tốt cho cơ quan mình.

Các phương tiện điện thoại vô tuyến còn cho phép truyền thông:

- Tiếng nói giữa các đối tượng di động.

- Truyền thông văn bản và hình ảnh nhằm chuyển các thông tin giữa các đối tượng được đảm bảo bằng dịch vụ điện báo (telex) với tốc độ thấp và đang được thay thế dần bằng các hệ thống sao chụp từ xa (facsimile) cho phép chuyển chuẩn xác các văn bản, hình ảnh đi xa trong vòng từ vài chục phút đến vài chục giây. Tuỳ theo phương tiện kỹ thuật và các hệ thống điện thư, có thể trao đổi tin ở các dạng khác nhau. Việc áp dụng các phương tiện truyền tin vào công việc thực tế cần phải cân nhắc kỹ càng và trên cơ sở khoa học như tính nhanh chóng, tính an toàn, tính kinh tế...

Nói chuyện qua điện thoại, đối tác không nhìn thấy mặt nhau nhưng họ cảm nhận được thái độ của nhau qua giọng nói, điệu cười. Nó tạo được sự tin cậy giữa các đối tác.

Điện thoại là phương tiện hữu hiệu nhất trong việc điều hành quản lý giúp cho việc chỉ đạo và quyết định từ mọi vấn đề kịp thời nhanh chóng.

Chúng ta có thể tham khảo bảng dưới đây để áp dụng cho cơ quan mình nên sử dụng loại phương tiện truyền thông gì? Mỗi phương tiện truyền thông có những ưu điểm và nhược điểm của nó.

Bảng tóm tắt phần trao đổi bằng điện thoại so sánh với các hình thức truyền tin khác.

PP truyền tin Đặc trưng	Trao đổi trực tiếp	Trao đổi điện thoại	Trao đổi điện ký	Trao đổi văn bản (công văn)
Cách tính cước phí	Không.	Khoảng cách, thời gian.	Khoảng cách, thời gian.	Trọng lượng.
Cách thức tốt nhất cho việc truyền tin	Chuẩn bị lời đối đáp, địa điểm nói chuyện không bị quấy rầy, ghi biên bản để làm chứng cứ.	Chuẩn bị lời đối đáp, phát âm chuẩn, rõ ràng, nói ngắn gọn (nên có dàn ý trước).	Đọc qua điện thoại với máy telex, các băng đục lỗ, cách viết tiết kiệm không gian và chữ.	Đọc chính tả vào băng (đĩa) ghi, trình bày rõ ràng văn bản bình thường hoặc thư hỏi đáp, thư trả lời hỏa tốc.
Sự kiểm tra của thủ trưởng	Thủ trưởng cùng tham dự.	Không.	Trình văn bản để xin phép.	Trình văn bản để xin ký.
Ưu điểm	Quan hệ cá nhân trực tiếp, có thể tiến hành bàn luận.	Quan hệ miệng, người đối thoại phải trả lời ngay tức khắc.	Có văn bản trao đổi qua lại, nhận được thông tin khi trạm cuối cùng bị chiếm chỗ.	Có văn bản kể cả viết tay, hoa đồ, biểu đồ, các bản sao.
Nhược điểm	Gắn với một địa điểm, phần nào phải chi phí cao cho việc di lại. Đôi khi quá tốn kém.	Không có văn bản, phải chú ý tới việc giữ bí mật. Nếu cần phải ghi băng lại cuộc trao đổi.	Chỉ có người tham gia trao đổi telex và người sử dụng là nhận được.	Thời gian chuyển lâu làm tăng thêm số lượng tài liệu ở cả hai phía tham gia trao đổi.

3. Các loại điện thoại

Điện thoại (hữu tuyến, vô tuyến) được con người phát minh và đưa vào sử dụng rất sớm. Những tiến bộ kỹ thuật kỳ diệu như vũ bão trong khoa học - kỹ thuật, công nghệ điện tử vài năm thập kỷ gần đây đã mở ra ngưỡng cửa mới cho các thế hệ máy điện thoại, máy vi tính hiện đại. Ở nước ta và một số nước trên thế giới hiện nay trong các cơ quan, xí nghiệp thường thấy trang bị các loại điện thoại sau:

3.1. Máy điện thoại nhân công (còn gọi là máy điện thoại từ thạch)

Loại máy này sử dụng đơn giản, dễ thao tác, nguồn năng lượng cung cấp cho máy là hai pin loại 1,5von, rất thuận lợi cho các cơ quan đóng ở những nơi chưa có điện lưới. Loại này hiện nay rất ít cơ quan sử dụng, chủ yếu được dùng trong nội bộ một tổ chức nhỏ.

3.2. Máy điện thoại tự động

Loại này được trang bị ở các cơ quan có điện lưới thường xuyên và ổn định hoặc cơ quan có giàn ác quy, máy phát điện. Trên máy có một đĩa quay hoặc được ghi số từ 0 đến 9. Khi cần gọi cho ai hoặc cơ quan nào, chỉ cần cho ngón tay quay đúng số, quay đến điện thoại mà ta cần gọi. Hiện nay các số trên máy điện thoại tự động đang được thay thế bằng các phím như trên máy tính nên thao tác đơn giản hơn. Máy có thể có màn hình hiển thị cho biết số máy bị gọi, thời gian cuộc gọi, ngày tháng năm...

3.3. Máy điện thoại truyền hình (máy điện thoại video)

Sử dụng loại máy này, có thể coi giao tiếp bằng điện thoại là giao tiếp gần trực tiếp. Những máy này có thể cho hình ảnh đen trắng và màu. Mỗi máy gồm có camera, màn hình, máy đàm thoại và bộ phận truyền tin hình ảnh. Dùng loại máy này phải để ý tới cách bài trí, cách ăn mặc, nét mặt, cử chỉ của mình cho đúng mục và quan sát người đối thoại để hiểu tâm lý của họ. Loại máy này giá thành còn cao, ít được các cơ quan sử dụng.

3.4. Máy điện thoại tự ghi

Máy điện thoại tự ghi không chỉ thông báo chủ đi vắng và ghi lại tin nhắn. Đó là loại máy điện thoại truyền hình, khi sử dụng có thể biết được đối tượng mình cần nói chuyện đi đâu và trong thời gian bao lâu. Với loại máy điện thoại mới này trên màn ảnh của người gọi sẽ xuất hiện dòng chữ thông báo.

Ví dụ: “Ông Hùng đi nghỉ mát đến ngày 15 tháng 7 mới có nhà”

hoặc “Xin quý khách vui lòng gọi lại sau 30 phút, bà Yến đi ăn trưa”.

Máy điện thoại tự ghi âm là máy có bộ nhớ, ghi lại lời người gọi đến trong lúc chủ đi vắng, khi về chủ nhân có thể mở nghe lại.

Ví dụ: “Ông Lan đi vắng, đề nghị quý khách đọc lời nhắn sau thanh âm thứ 3”.

hoặc “Ông Mạnh đang ở chỗ khác, xin quý khách gọi theo số máy xxx7252, xin cảm ơn”.

3.5. Điện thoại chuyển cả văn bản

Có thể chuyển tài liệu qua điện thoại. Với loại điện thoại này người ta có thể đọc tài liệu văn bản vào máy, nó sẽ ghi nhớ và sau đó in ra ngay lập tức tài liệu hoặc văn bản đó thành bao nhiêu bản cũng được. Như vậy một “khẩu lệnh” của lãnh đạo sẽ thành văn bản. Máy có bộ chuyển thông tin từ tín hiệu âm thanh thành tín hiệu chữ viết.

3.6. Điện thoại song ngữ

Đây là loại máy vẫn còn đất. Điện thoại song ngữ dịch đồng bộ đã ra đời: từ tiếng Anh sang tiếng Pháp và từ tiếng Pháp sang tiếng Anh. Điện thoại có khả năng dịch tự động khoảng 400 câu thông thường không gây hiểu sai, hiểu lầm cho người sử dụng. Hiện đã có nhiều loại điện thoại song ngữ như: Anh - Trung Quốc, Trung Quốc - Pháp, ...

Xin bạn hãy cầm lấy máy nói chuyện. Tuy người thoại với bạn ở đầu dây kia nói chỉ có thể sử dụng tiếng Anh nhưng bạn có thể nói bằng tiếng Pháp là ngôn ngữ bạn nắm vững nhất. Máy điện thoại sẽ đồng thời là “người phiên dịch”. Tuy vậy, không nên sử dụng để trao đổi về hợp đồng, nhất là hợp đồng kinh tế.

3.7. Điện thoại gọi theo lệnh nói

Khi dùng, nâng ống nghe lên và đọc tên người muốn gọi, máy điện thoại tự động tìm đúng số máy cần gọi và hiện số lên màn hình tinh thể lỏng cùng với tên người muốn gọi. Khi tên người gọi trùng nhau, ta phải có thêm mã số. (Ví dụ: Khánh nào?).

3.8. Máy điện thoại bút đàm

Máy điện thoại chúng ta thường thấy chỉ dùng cho việc đối thoại giữa hai người ở cách xa nhau. Còn máy này kèm theo một màn hình nhỏ như cuốn sổ tay. Trong khi nói chuyện, người ta có thể viết hoặc vẽ lên màn hình những điều cần minh họa thêm bằng bút quang học. Tất cả những gì được ghi trên màn hình sẽ được chuyển ngay tức khắc đến máy đầu bên kia dây nói.

4. Bố trí và cách sử dụng điện thoại khi giao tiếp

4.1. Bố trí máy điện thoại trong phòng có nhiều người làm việc

Việc bố trí máy điện thoại trong phòng làm việc là điều cần thiết và không thể thiếu được nhưng phải đảm bảo tính khoa học, thuận lợi.

Nếu mọi người có nhu cầu sử dụng như nhau thì đặt điện thoại ở vị trí trung tâm của phòng đó, không nằm ở bàn của cá nhân nào.

Nếu mọi người trong phòng ngang cấp bậc nhau thì để điện thoại ở bàn mà người nào có nhu cầu nhiều hơn cá.

Nếu thư ký ngồi cùng phòng lãnh đạo thì đặt điện thoại ở bàn thư ký.

Nếu trong phòng có người có chức vụ cao nhất, thường có nhu cầu thông tin liên lạc nhiều hơn thì nên đặt máy điện thoại trên bàn người đó.

Ở một số quốc gia, các thủ trưởng quy định có một khoảng thời gian nhất định trong ngày để các nhân viên trong cơ quan và cơ quan bạn có thể gọi thẳng cho thủ

trưởng không qua thư ký. Tương đương với việc “đường dây nóng” ở nước ta.

4.2. Sử dụng điện thoại khi giao tiếp

Khi chuông điện thoại vang lên, một loạt vấn đề được đặt ra:

- Xử lý thế nào?
- Nhắc ống nghe hay không?
- Khi nào nhắc?
- Ai nhắc?
- Nói gì?
- Lời đầu tiên và lời cuối cùng nói như thế nào?

Đó là điều không đơn giản. Tất cả chỉ là việc vụn vặt trong sự nghiệp to lớn và đầy trọng trách. Người thư ký đóng vai trò “phin cà phê” sàng lọc các cuộc đàm thoại điện thoại của người lãnh đạo.

Biết nói và nghe điện thoại là một tiêu chuẩn của xã hội hiện đại. Theo kết quả của các cuộc điều tra, chỉ 10% tổng số người sử dụng điện thoại là biết nghe và nói điện thoại. Nhiều người cho rằng người gọi đóng vai trò chính trong giao tiếp bằng điện thoại, thật ra trong giao tiếp không thể phân biệt vai trò chính như vậy, mà nó phụ thuộc vào người nào có nhiều thông tin hơn (*xem Giáo trình Giao tiếp*).

Quá trình phục vụ điện thoại cho thù trưởng chia làm hai nhóm việc:

- Nhóm 1: Khi gọi đến.
- Nhóm 2: Khi gọi đi.

4.2.1. Nếu người khác gọi đến

+ Nhận điện thoại.

Nhiều thư ký chưa nắm được nghiệp vụ nhận điện thoại nên thường nói thưa. Không ít người thư ký thường cao giọng khi bản thân mình nghe người đối thoại không rõ. Trong trường hợp như vậy, không cần cao giọng mà yêu cầu người đối thoại nói to hơn và hỏi xem người đó có nghe rõ không.

+ Nhắc ống nghe và xưng danh.

Không để chuông đổ quá nhiều lần. Sau khi hết tiếng chuông reo lần thứ hai, nhắc ống nghe lên và trả lời ngay người gọi, tay trái cầm ống nghe áp vào tai, miệng cách ống nói khoảng 3cm và nói chuyện vào tổ hợp như bình thường. Tay phải cầm bút và phiếu để ghi lời nhắn nếu cần. Khi bạn vừa nhắc máy, phải nói từ từ từng câu, chờ nói quá nhanh để người nghe phải hỏi lại.

+ Vấn đề đặt ra là câu hỏi đâu tiên nên như thế nào? Không nên: “Tôi đây” hoặc “Ai đấy” hay “Cần gì”...

- Tự xưng danh.

Có rất nhiều cách để bắt đầu cuộc giao tiếp. Các phương án phổ biến nhất của câu đầu tiên khi cầm tổ hợp thường mang tính trung lập như: “Vàng”, “Alô, tôi nghe đây”, âm “tôi” nên kéo dài và hạ giọng. Nếu là nhận điện thoại nội bộ nên giảm bớt nghi thức. Các chuyên gia tổ chức lao động khoa học đề nghị nên thay chúng bằng những câu nói chứa đựng thông tin như: “Phạm Văn Bảy đây”, “Phòng kế hoạch nghe đây”. Cách trả lời này so với từ “Alô” dài hơn rất nhiều, nhưng thông tin rõ ràng, loại trừ được nhầm lẫn, và suy cho đến cùng sẽ tiết kiệm được thời gian, ngăn ngừa được tâm trạng cáu bẩn khi có hiện tượng nhầm xảy ra. Ngoài ra khi xưng danh, người cầm tổ hợp phải lập tức hiểu rằng câu chuyện mang giọng điệu công vụ nghiêm túc. Nếu ở ngoài gọi qua tổng đài cơ quan, xí nghiệp thì việc giới thiệu cơ quan đã được tổng đài giới thiệu, người thư ký chỉ giới thiệu tên văn phòng và tên mình là đủ. Nếu nhận điện thoại từ bên ngoài cần có đầy đủ nghi thức.

Ví dụ: “Alô! Văn phòng giám đốc công ty Y nghe đây”

hay “Alô, phòng kế hoạch công ty X xin nghe, anh muốn gặp ai?”

- Khi người thư ký bận.

Khi người thư ký đang viết một công văn khẩn cấp hay làm một việc cần phải tập trung một cách tuyệt đối mà tiếng chuông vẫn réo bên tai thì tâm lý bức bối thường xuất hiện vì có người quấy rầy. Trong trường hợp này, người thư ký phải biết kìm bức bối phát, không được quăng bút giận dữ và chộp lấy tổ hợp dồn bức tức vào lời nói: “Vâng tôi đây, cái gì thế hả”, nhất là tiếng “đây” lại kéo dài “Tôi đâ..y...” với giọng nói bế trên, gắt gỏng. Lúc này nhịp điệu công việc sẽ bị phá vỡ, công việc văn bản bị chậm lại, còn đối với người gọi điện thoại thì người thư ký bị mang tiếng là bất nhã.

Cách cư xử này có thể làm mất uy tín lãnh đạo. Trong trường hợp trên, ngay từ đầu người thư ký khi cầm tổ hợp lên phải lịch thiệp nói: “Xin lỗi, ông có thể gọi lại cho tôi sau X tiếng nữa không, tôi đang dở một công việc rất gấp, không thể tiếp chuyện ngay bây giờ được”.

Khi nghe điện thoại luôn hình dung mình ngồi trước người đối thoại. Bất cứ trường hợp nào cũng không được cao giọng, gắt gỏng, bức tức. Không nên ngắt lời hay làm một điều gì đó để cho người nói cảm thấy bạn không tập trung.

Đang đàm thoại bị cắt thì đặt ống nghe xuống và yêu cầu nhanh chóng nối lại đường dây.

- Trả lời các trường hợp cần thiết về người đồng nghiệp vắng mặt.

Không được cau mày và trả lời buông thõng “Anh ấy không có đây” hay “Hôm nay nó không đến cơ quan”, sau đó dập máy. Bởi vì, bằng giọng nói và câu trả lời cùi hũn như vậy, bạn làm cho người ta hiểu rằng không thể gọi điện thoại qua bạn được. Bạn là người không có văn hóa điện thoại. Khi cần chuyển máy cho người khác, hãy nói “Xin anh, chị giữ máy chờ cho một lát, để tôi đi gọi”.

- Khi lãnh đạo bận.

Người thư ký có nhiệm vụ trả lời những người gọi điện khi lãnh đạo bận (có khách, đi công tác, vắng mặt trong văn phòng). Người thư ký phải cẩn trọng thật khéo cho người gọi tới là tại sao lãnh đạo không trả lời được và đề nghị với họ một số giải pháp.

Ví dụ: “Thưa ông, lãnh đạo của chúng tôi đang bận, sau 1 giờ nữa mời ông gọi lại” hoặc “Thưa ông, giám đốc của tôi không có mặt tại văn phòng, ông có thể nói chuyện với phó giám đốc có được không?”.

Trường hợp người gọi cho biết những thông tin cần thiết

Khi lãnh đạo vắng mặt, người thư ký có thể cho người gọi biết một số tin tức cần thiết nhưng phải thận trọng, người thư ký phải biết chắc người lãnh đạo muốn cho người gọi biết những tin tức cần thiết nào và nên nói: “Giám đốc không có ở đây, tôi có thể thưa lại để đồng chí giám đốc gọi lại cho ông được không?”

Không nên nói: “Đồng chí giám đốc vừa ra phố có việc riêng” hoặc: “Đồng chí giám đốc có chuyện không vui về gia đình, con cái, hôm nay đồng chí không đến cơ quan” hoặc “Đồng chí giám đốc đang bận họp với bộ phận kỹ thuật bàn việc chế tạo sản phẩm mới theo đơn đặt hàng của Ba Lan”.

Trong trường hợp người gọi không cho biết tên và lý do gọi đến thì người thư ký phải sử dụng sự khéo léo của mình để làm người gọi không phát ý.

Ví dụ: “Đồng chí giám đốc đang bận họp, nếu ông cho biết quý danh và số điện thoại tôi sẽ thưa lại với đồng chí giám đốc để gọi điện lại cho ông ngay sau khi kết thúc cuộc họp” hoặc: “Đồng chí giám đốc không có mặt ở đây, ông có điều gì cần nhắn lại không? Xin ông vui lòng cho biết quý danh để tôi thưa lại với đồng chí giám đốc”.

Khi người gọi điện thoại gắt góong thì đừng coi thái độ của anh ta là nhầm vào mình và đừng tức giận gắt góong lại. Sự gắt góong của người gọi điện thoại nhất định có nguyên nhân, hãy cố gắng tìm hiểu hay tự giải thích.

Trường hợp ghi lại lời dẫn

Khi nhắc điện thoại, nhớ dùng tay trái, tay phải có thể còn cầm bút. Người thư

ký phải luôn để sẵn các tấm phiếu ghi nhớ cạnh máy điện thoại để ghi những điều cần thiết, ghi nội dung các cuộc đàm thoại. Khi lãnh đạo về có thể xem và trả lời. Người thư ký phải ghi đầy đủ, chính xác, chỗ nào chưa rõ phải hỏi lại để ghi cho đúng, các nội dung quan trọng người thư ký phải đọc lại cho người nghe xác nhận. Đừng quá tin vào trí nhớ của mình, bởi vì đôi lúc tính “đang trí” phản lại chúng ta. Khi người gọi có tên nước ngoài, ta phải yêu cầu họ đánh vần để ghi cho đúng. Nếu không nghe rõ, yêu cầu người gọi nói lại. Nếu nghe không hiểu, hãy yêu cầu họ nói lại hay nói chậm.

Mẫu phiếu ghi nhớ:

Ngày ... tháng ... năm ...
Người gọi:
Số điện thoại: - Số chính: - Số phụ:
Lời nhắn lại:

Trường hợp chuyển đường dây

Chiến hành trong các trường hợp sau đây:

- Người gọi nhầm số phụ trong cơ quan.
- Người gọi muốn hỏi một việc gì liên quan tới cơ quan mình nhưng không biết ai để hỏi.

Khi chuyển phải giải thích lý do chuyển để người gọi rõ và biết chắc là chuyển đúng.

Ví dụ: “Tôi lấy làm tiếc là đồng chí đã gọi nhầm số phụ, đồng chí muốn gọi số phụ nào? Tôi có thể chuyển đường dây cho đồng chí, xin đồng chí chờ một lát” hoặc: “Tôi sẽ chuyển đường dây để đồng chí nói chuyện với đồng chí Bảy, số phụ của đồng chí ấy là 408, xin đồng chí chờ cho một lát”.

- Mời đồng nghiệp đến nghe điện thoại.

Người thư ký tham gia cuộc đàm thoại một cách lý tưởng nhất với hai câu ngắn gọn: “Xin đợi một chút. Anh Hải ơi! Mời anh”. Sau đó thư ký cẩn thận đặt ống nghe xuống bàn và trở lại làm việc. Trong sự đơn giản này dù chỉ ở hành vi rất nhỏ nhặt nhưng nó thể hiện trình độ văn minh của người thư ký.

Nên tránh các trường hợp

- Đối xử với nhịp điệu không công vụ: “Alô! Chờ cho một phút nhé. Tôi xin gọi anh ấy ngay, anh chọn đúng lúc để gọi đấy. Không có gì đáng phải cảm ơn cả”.

- “Bỗn cợt” vô ý, không cân nhắc đến tâm lý của người gọi điện đến và nơi làm việc không thích hợp, với giọng như: “Chị hỏi anh Hải ư? Có thật sự cần gấp không? Hay là chị tưởng vậy thôi, tôi có thể thay thế được không?”. Hay “Chị hỏi Hoà nào, ở đây có một Hoà đen, một Hoà trắng”.

- Hỏi xem ai ở đầu dây bên kia: “Ai nói đấy?” hoặc “Đâu gọi đấy?”. Nếu như không được uỷ thác làm điều đó thì đó là sự vi phạm một cách thiếu lịch sự quy tắc ứng xử. Đừng hỏi như hỏi cung mà phải khiêm tốn, lịch sự.

- Biểu lộ quan hệ cá nhân lạnh lùng đối với đồng nghiệp của mình bằng giọng nói khô khan, coi thường người gọi đến, thường là người không quen biết. Ví dụ: “Toàn, có điện thoại”.

- Gọi đồng nghiệp đến nghe điện rất to và trực tiếp nói vào ống nói làm phương hại đến thần kinh và thính giác của người nói ở đầu dây bên kia. Ví dụ: “Ông Hùng, ra nghe này”.

- Trong khi có người chờ ở đầu dây bên kia, không nên nói gì bởi vì người chờ không nên nghe nội dung cuộc trao đổi không dành cho họ thu vào ống nói. Ví dụ: “Cắt đứt, không quan hệ nữa”. Thậm chí còn gây ra sự hiểu lầm đáng tiếc.

Chấm dứt cuộc nói chuyện

Người thư ký phải biết chấm dứt các cuộc nói chuyện điện thoại một cách hợp lý và thân mật. Khi người gọi muốn kết thúc, người thư ký phải cảm ơn người gọi trước khi có lời chào. Hãy để người gọi chủ động kết thúc cuộc gọi.

Ví dụ: “Cám ơn anh đã gọi điện thoại cho chúng tôi, chào anh nhé” hoặc: “Cám ơn ông đã cho chúng tôi biết đầy đủ tin tức, tôi sẽ báo cáo lại với lãnh đạo và sẽ gọi điện lại trả lời ông sau”. Nếu người thư ký là người nhận thì phải chờ người gọi đặt ống nghe trước, và ngược lại.

Biết chấm dứt điện thoại một cách lịch sự sẽ để lại cho người nghe một ấn tượng tốt về cơ quan và bản thân người thư ký.

4.2.2. Khi gọi điện di

Trí nhớ, sổ ghi chép, tờ lịch, danh bạ điện thoại, sự giúp đỡ của đồng nghiệp, tất cả có thể phục vụ cho người thư ký. Mỗi thư ký cần phải có một cuốn sổ danh bạ điện thoại và biết sử dụng chúng một cách thành thạo.

+ Danh bạ điện thoại.

Danh bạ điện thoại là bản hướng dẫn tóm tắt cách sử dụng điện thoại và thống kê số điện thoại của các cơ quan, đơn vị được sắp xếp theo một trật tự khoa học.

Một danh bạ điện thoại thường có các phần sau:

- Phần A:

- Những số máy đặc biệt
- Cách sử dụng danh bạ điện thoại.
- Những điều cần biết khi sử dụng điện thoại.
- Những thủ tục cần thiết về các yêu cầu đặt, chuyển dịch, sang tên, tháo gỡ tổng đài, máy điện thoại.
- Trích dẫn một số điểm trong nghị định về sử dụng điện thoại, điện báo.

- Phần B:

- Danh bạ điện thoại tự động thành phố.
- Thuộc tổng đài khu vực và tổng đài Bưu điện huyện.
- Các đơn vị thuộc ngành bưu điện.
- Các cơ quan nước ngoài.
- Danh bạ điện thoại nhà riêng.

Ngoài ra còn có danh sách một số công ty cần quảng bá.

Ở một số cơ quan lớn, người ta thường lập danh bạ điện thoại nội bộ. Thông thường danh bạ nội bộ sẽ được chia theo các phòng ban chức năng. Trong mỗi phòng có điện thoại của phòng và điện thoại của từng cá nhân. Dòng điện thoại cá nhân lại có điện thoại nhà riêng và điện thoại di động (nếu có).

Ngoài ra còn một số điện thoại đặc biệt như:

- 1080: thông tin kinh tế - xã hội.
- 116: giải đáp số điện thoại.
- 113: gọi cảnh sát.
- 114: gọi cứu hoả.
- 115: gọi cấp cứu.
- 119: gọi sửa máy.

Người thư ký nên chọn điện thoại của các cơ quan, cá nhân mà mình thường

xuyên phải trao đổi, giao dịch và ghi những số điện thoại đó vào sổ tay công tác. Bất kỳ số điện thoại nào mà người thư ký dùng trên 2 - 3 lần một ngày, hãy ghi vào một cuốn sổ và cứ nửa năm một lần lật lại cuốn sổ đó, xóa đi những số điện thoại không còn cần đến nữa (dùng bút dạ khác màu để gạch, phòng khi cần thì vẫn có thể đọc được điều đã xoá). Khi cuốn sổ hết, phải thay sổ mới thì đừng vứt sổ cũ mà phải cất nó vào một nơi để phòng khi phải tìm lại. Trong sổ tuỳ theo công việc và thói quen của mình, người thư ký sắp xếp các số điện thoại theo vần chữ cái của tên người hay tên cơ quan hoặc kết hợp cả hai.

Danh bạ điện thoại để ngay cạnh điện thoại, khi cần có thể sử dụng được ngay. Không nên tin tưởng tuyệt đối vào trí nhớ vì nhiều lúc trí nhớ sẽ phán lại ngay chính bản thân mình. Do đó trong khi đàm thoại không nên giữ người đàm thoại quá lâu để chờ bạn tìm cuốn sổ và trang cần thiết để ghi số điện thoại mà hãy ghi tạm vào tờ lịch hay mẩu giấy, sau đó ghi lại vào nơi cần thiết.

+ Các thao tác khi gọi điện thoại (máy điện thoại tự động).

- Muốn gọi một máy bất kỳ phải biết chính xác số hiệu của máy, nhắc tổ hợp (ống nghe nói) sau khi nghe được tín hiệu của máy báo rỗi (mời quay số) sẽ nghe được tín hiệu.

- Lần lượt quay các chữ số theo số hiệu của máy cần gọi, khi quay số cần chú ý quay đều, ngón tay sát lẫy hâm (trên mặt đĩa quay) để đĩa quay trở về tự do, tuyệt đối không được chạm vào nó làm ảnh hưởng đến tốc độ gây ra việc gọi nhầm số. Nếu sau khi quay xong hoặc trong khi đang quay nghe tín hiệu “tút...tút” ngắt quãng ngắn đều, đó là tín hiệu báo máy cần gọi đã bận (hoặc tổng đài hư hỏng) cần đặt tổ hợp xuống, sau đó 4 - 5 phút sẽ gọi lại. Đối với những máy không phải quay số mà chỉ bấm phím số thì nguyên tắc sử dụng cũng như máy quay số.

Ví dụ:

- Gọi nội tỉnh: quay trực tiếp số thuê bao.
- Gọi ngoại tỉnh: 0 + mã vùng + số thuê bao.
- Gọi nước ngoài: 00 + mã nước + mã vùng + số thuê bao.
- Gọi VMS: 0 + 90 / 91 / 95 + số thuê bao.
- Gọi CityPhone: quay trực tiếp số thuê bao.

Nếu sau khi quay hết số, nghe tín hiệu “tút...tút” kéo dài ngắt quãng theo nhịp 5 giây thì có nghĩa là máy cần gọi nhàn rỗi, chờ máy cần gọi trả lời và nói chuyện. Sau 30 giây mà không thấy máy cần gọi trả lời có nghĩa là bên kia không có người thưa, cần đặt tổ hợp để giải phóng tổng đài.

Nhận lời đáp, tự xưng danh, gọi tên người cần gặp và công việc cần giải quyết.

“Tôi là Nguyễn Văn Bảy, Xí nghiệp Dược phẩm Trung ương II, xin gặp đồng chí Tân Xuân Lâm về hợp đồng vận chuyển thuốc”.

Nếu phải qua tổng đài và có số phụ thì sẽ ghi nhận được lời đáp của tổng đài và ta xin tiếp số phụ cần thiết.

Ví dụ: - Tổng đài 507 nghe đây! Đồng chí cần xin số phụ nào?

- Làm ơn cho tôi xin máy 37.

Sau khi gọi số phụ xong thì tự xưng danh, gọi tên người và công việc cần trao đổi. Khi gặp đúng người cần gặp, sau lời chào hỏi thì bắt đầu ngay vào công việc trao đổi.

Khi hết thông tin phải chủ động dừng máy. Trước khi dừng máy nên chào để người nhận không bị đột ngột và thể hiện lịch sự, văn minh. *Ví dụ:* “Công việc cứ vây nhé, khi cần tôi sẽ gọi lại, chào chị a”.

- Nếu gọi nhầm máy thì phải xin lỗi người nghe máy, đặt ống nghe xuống và gọi lại.

Khi kết thúc cuộc nói chuyện (hoặc không gọi được vì có tín hiệu bận) phải đặt tổ hợp lên trên máy vào đúng vị trí của nó, không để kênh, lệch. Vì khi máy bị kênh sẽ tạo nên mạch điện chiếu liên tục trên tổng đài, sau 2 phút đường dây sẽ bị cắt và bản thân máy coi như bị hỏng, mọi cuộc nói chuyện đi và đến máy đều bị đình chỉ. Khi đàm thoại qua điện thoại cũng phải chuẩn bị kỹ như là văn bản. Đề tài đàm thoại của người thư ký phụ thuộc vào nhiệm vụ và ý muốn của người lãnh đạo giao. Người thư ký phải có trong tay các tài liệu cần thiết, tốt nhất là nên kê ra từ trước những vấn đề có thể xuất hiện khi đàm thoại.

Nếu cả hai bên đều bị kênh máy khi kết thúc cuộc gọi, đồng hồ đếm giờ ở bưu điện vẫn chạy, tiền được tính đến khi có cuộc gọi khác, gây thiệt hại đáng kể.

4.2.3. Những điều cần ghi nhớ khi sử dụng điện thoại

- Không dùng điện thoại cho công việc riêng, ngoài trường hợp thật cần thiết. Hiện nay quá nhiều người sử dụng điện thoại công cho việc riêng.

- Không nói những điều bí mật qua điện thoại, tránh dùng tiếng lóng hay mập mờ.

- Khi chưa chọn được số và chưa rõ ý định nói gì thì không được nhá ống nghe lên. Trước khi nhá ống nghe nên lập dàn ý những điều cần trao đổi.

- Khi đi đến máy phải có thói quen cầm theo bút và phiếu (thường để sẵn trong bàn điện thoại).

- Giọng nói của người thư ký phải luôn luôn là giọng nói hữu nghị, sẵn sàng mang lại lợi ích cho người tiếp chuyện. Người thư ký phải biết nghe người đối thoại tỏ ra thú vị, về vấn đề minh định trình bày cần nói rõ ràng, không vội vàng, không nói to trừ trường hợp trong phòng bị ôn ào. Khi nói chuyện điện thoại vẫn cần có nụ cười trên môi.
- Giọng nói phải có âm điệu, không nói đều đều làm người nghe không hứng thú, đồng thời biểu hiện được cá tính của bạn.
- Người thư ký phải biết từ chối những cuộc đàm thoại điện thoại mà người ảnh hưởng không muốn có.

Tóm lại qua các cuộc nói chuyện điện thoại, người ta có thể đánh giá cá tính và hân nào hiểu được tính cách của người thư ký, từ đó có cảm tình tốt đối với cơ quan, xí nghiệp, hoặc ngược lại.

4.2.4. Cách giữ gìn máy điện thoại, tổng đài điện thoại và các thiết bị điện thoại khác

+ Máy điện thoại.
Không để máy điện thoại ở nơi có nhiều bụi, ẩm ướt, cần để ở nơi vững chắc, rộng rãi để tránh làm rơi tổ hợp (dễ bị gãy vỡ), có thể dùng khăn sạch, móng lau chùi nhẹ nhàng vỏ máy, mặt quay đĩa số. Không để điện thoại ở cửa sổ.

Không để ống nói (micrô) đối diện với miệng khi nói để tránh mất vệ sinh và làm ấm ống nói. Nên để ống nói hơi xa miệng và chếch xuống dưới cầm để tiếng nói truyền đi một cách trung thực, dễ nghe.

Không để dây nối đến tổ hợp (ống nghe và nói) và dây nối vào máy bị gập gãy, xoắn. Các giác cảm phải cố định.

Không tự ý dịch chuyển, tháo gỡ máy điện thoại, tổng đài, không được để mất thiết bị, phụ tùng kèm theo. Khi cần di chuyển điện thoại trong phòng nên sử dụng máy “mẹ bồng con”.

+ Tổng đài điện thoại.
Tổng đài điện thoại đặt ở các cơ quan, xí nghiệp và các thiết bị kèm theo phải được bảo quản chu đáo, tránh bụi, nước, hơi ẩm và phòng cháy cẩn thận. Các đường dây cáp ngầm và nổi, các đường dây có lớp vỏ cách điện hoặc để tránh dùng cho mạng điện thoại nội bộ trong các cơ quan, xí nghiệp cũng cần được bảo vệ chu đáo, tránh đào bới, đục tường làm hư hỏng. Không nên nối dây dẫn của điện thoại.

Các đường dây tải điện các loại, các đường dây truyền thanh không được đì gần hoặc giao chéo với các đường dây điện thoại dưới mức quy định để tránh chập

cháy hoặc xuyên nhiệm. Dây truyền thanh không chạy song song với dây điện thoại.

5. Nghệ thuật nói và nghe điện thoại

Biết nói và nghe là một tiêu chuẩn của tính cộng đồng. Kết quả của các cuộc điều tra cho thấy rằng trong số chúng ta chỉ có 10% biết nghe người đối thoại với mình một cách bình tĩnh và chú ý. Trong tiếp xúc người ta thường xem người nói đóng vai trò chính. Song kết quả phân tích lại chỉ ra rằng người nghe không phải hoàn toàn là mắt xích cuối cùng trong chuỗi xích đó. Biết nghe và nói điện thoại là một tiêu chuẩn cần thiết đối với người thư ký.

Nhiều người nghĩ rằng: nghe, đó là cố gắng tỏ ra quan tâm tới các thông tin của người nói chuyện với mình, hay là phản xạ nhanh chóng đối với bất kỳ sự chuyển hướng câu chuyện nào của người đó.

Người nói có sẵn một tư tưởng hay một ý đồ nào đó mà anh ta muốn truyền đạt tới người nói chuyện với mình. Chúng ta nghe anh ta, xử lý trong đầu những thông tin nghe được. Nếu quan điểm của chúng ta trùng hợp thì câu trả lời sẽ là sự đồng tình. Nếu ý kiến đối lập nhau thì mỗi người sẽ nói một tiếng nói khác nhau. Như vậy những người đối thoại sẽ hoàn toàn không hiểu nhau hoặc sẽ làm suy giảm mạnh sự thông cảm với nhau. Có thể nói là cuộc giao tiếp qua điện thoại không hiệu quả.

Muốn nắm vững nghệ thuật nói và nghe, người đối thoại, người thư ký cần:

Rèn luyện năng lực của mình, cố gắng đừng cắt ngang lời nói của người đối thoại. Trước khi trả lời hãy để cho người nói hết ý kiến. Bằng hành vi của mình hãy chứng tỏ rằng bạn rất thú vị khi nghe người đó nói. Nếu bạn thấy chưa đủ thông tin thì đề nghị người đó nhắc lại hay giải thích thêm. Cần hiểu đúng những thông tin nghe được.

Để cho người đối thoại có đủ thời gian nói hết ý. Nhiều người trong đối thoại nghĩ đến đâu nói đến đấy và mò mẫm đi đến quan điểm của mình. Vì vậy những lời phát biểu ban đầu mới chỉ là những ý tiếp cận để di đến ý nghĩ chủ yếu của họ. Để cho người đối thoại có thể cởi mở và bộc lộ hết ý kiến của mình, bạn hãy giành cho người nói thời gian nói tự do, không vội vã, đừng tỏ ý rằng bạn không muốn nghe. Có vậy mới hiểu hết ý của người đối thoại.

Tỏ ra hoàn toàn chú ý tới người đối thoại, có cái gật đầu nghiêm nhiên, có lời thán phục hay nhận xét đủ để nhấn mạnh sự chú ý, chờ cho họ sắp xếp các ý nghĩ, có nét mặt tươi tinh, đừng cau có và hay nở nụ cười với người đối thoại. Một nụ cười

chỉ nở trong khoảnh khắc nhưng có khi làm cho ta nhớ một đời. Luôn coi như có người đối thoại trước mặt.

- Nhắc lại ý của người nói. Nếu người đối thoại đã nói hết, bạn hãy nhắc lại những điểm chủ yếu mà anh ta đã nói và hỏi xem có đúng như vậy không để tránh hiểu lầm. Nếu thông tin là những con số phải lấy giấy bút ghi lại cho chính xác.

- Không được kết luận vội vã mà cố hiểu cho đến cùng quan điểm của người đối thoại hay quá trình suy nghĩ của anh ta. Kết luận vội vàng là một trong những bức tường ngăn cách chính làm cho cuộc trao đổi không hiệu quả. Nếu cần ta có thể hỏi lại hay diễn đạt theo một ý khác để người gọi xác nhận.

- Đừng chú ý tới những đặc điểm của người đối thoại lúc nói. Nhưng ý nghĩ “Sao chậm chạp thế” có thể nảy sinh khi nghe người khác nói. Vì vậy có thể có thái độ thiếu kiên nhẫn. Nếu bạn tự coi mình là người biết đối thoại, đừng để những tác động và cách biểu hiện của người nói với mình đánh lạc hướng sự chú ý. Cần chắt lọc những thông tin có thể bổ sung kiến thức và kinh nghiệm cho mình. Khi người gọi nói quá to, ta có thể để tai nghe ra xa một chút.

- Phản ứng bình tĩnh đối với lời phát biểu của người đối thoại. Nếu một trong hai người đối thoại bị xúc động mạnh thì điều đó ảnh hưởng tới người khác. Nếu một người có định kiến sẵn thì điều đó sẽ cản trở đến việc thông cảm lẫn nhau. Người biết nghe phải luôn kiểm chế được tình cảm, không để cho những chi tiết vụn vặt làm phân tán và tìm ra ý nghĩ chính, nội dung chủ yếu của người đối thoại. Phải biết cách khuyến khích người đối thoại.

- Đừng giả dối, giả vờ. Khi chúng ta nhận thấy câu chuyện của người đối thoại té nhạt không thú vị, hoàn toàn không đem lại một thông tin bổ ích nào, chúng ta thường hay giả vờ chú ý tới. Những lúc đó chúng ta rất lơ đãng, cái nhìn dừng trên bề mặt sự vật. Nếu người đối thoại nhận thấy điều đó thì ý nghĩ của anh ta sẽ rối loạn và làm mất đi tinh thần cốt lõi của câu chuyện trình bày. Không nên tự mình kết luận rằng câu chuyện trống rỗng, vô bổ. Có thể chắt lọc từ những thông tin đó để tìm được thông tin có ích.

- Đừng để các yếu tố bên ngoài thu hút sự chú ý. Tiếng ồn ào trên đường phố, chuông điện thoại, người qua lại bên cánh cửa đều có thể thu hút sự chú ý của bạn. Hãy chọn tư thế ngồi sao cho không bị những cái đó lôi cuốn hoặc chỉ tập trung vào lời nói của người đối thoại. Tốt nhất là nên quay mặt vào tường.

- Tìm ý nghĩa thực của lời nói. Không phải mọi thông tin đều có thể gói gọn trong lời nói. Bổ sung cho lời nói là giọng điệu, nét mặt, cử chỉ. Hãy theo dõi câu

chuyện của người đối thoại để hiểu xem anh ta thực sự muốn gì. Khi tập trung nghe, ta có thể cảm nhận được thái độ của người đối thoại.

- Trong toàn bộ câu chuyện có thể có nhiều dữ kiện. Người biết nghe là người biết phân tích xem trong các dữ kiện đó dữ kiện nào là chủ yếu, dữ kiện nào là thứ yếu, là bổ trợ hoặc dữ kiện nào thừa, không liên quan trực tiếp tới ý nghĩa thực của câu chuyện. Sau khi nghe, cần nắm được nội dung chính.

- Cần làm cho tốc độ suy nghĩ ứng với tốc độ nói chuyện. Tốc độ suy nghĩ nhanh hơn tốc độ nói 3 - 4 lần. Khi nghe người đối thoại, chúng ta không được thụ động mà bộ não chúng ta phải hoạt động mạnh. Người không biết nghe sẽ tự cho phép mình lơ đãng, thậm chí ngủ gật trước mặt người đối thoại có tốc độ nói chậm rãi và như vậy sẽ bỏ qua một số đoạn của câu chuyện, hậu quả tiếp thu thông tin sẽ giảm mạnh. Trong khi nghe tốt nhất nên tập trung sự chú ý vào đề tài đang nói, suy nghĩ về những luận cứ của người đối thoại và luận cứ phản bác của mình, kiểm tra lại xem luận cứ của mình đã đủ khách quan chưa, người đối thoại đã nói hết điều chủ yếu cả anh ta chưa? Không nên đoán trước những điều người đối thoại sẽ nói.

- Hiểu và làm được những điều trên, người thư ký sẽ có trong tay mình phương tiện thông tin hữu hiệu và tiện lợi.

Đặc điểm chuyển tải tiếng nói bằng điện thoại

Âm thanh của bạn có thể trầm đi một chút khi qua máy điện thoại. Có người nói vào máy nghe hay hơn nói ở ngoài, ngược lại, có người nói vào máy không hay bằng khi nói ở ngoài. Đó là do tần số cộng hưởng giọng của bạn với máy điện thoại.

Khi nói chuyện qua điện thoại, bạn không thấy được phản ứng của ngôn ngữ cơ thể của người đối thoại nên bạn không hiểu hết được thái độ của người đó. Nhưng chú ý bạn có thể cảm nhận được.

Khi nói chuyện điện thoại cần nói chậm, rõ ràng, vừa phải kèm theo thái độ vui vẻ, lịch sự, chân tình.

V. ĐIỆN BÁO

Khi bạn muốn báo tin cho một người ở tỉnh khác một cách nhanh chóng nhất, bạn nên gửi điện báo. Tại Việt Nam, bạn có thể nhận được điện báo ngay trong ngày. Khi gửi điện báo là khi bạn muốn người nhận chú ý đến tin tức trong bức điện báo nhiều hơn là nếu bạn chỉ gửi thư thường. Hơn nữa, khi gửi điện báo, còn có ý cho người nhận biết đây là khẩn cấp và quan trọng.

Khi đã là nhân viên của một cơ quan, bạn cần biết khi nào nên gửi điện báo và

gửi thế nào cho đầy đủ và chi tiết. Bạn cũng cần biết cách viết điện báo như thế nào.

1. Sử dụng điện báo

Bạn có thể gửi điện báo ở bất cứ bưu điện nào. Trước hết, bạn xin nhân viên bưu điện một phiếu gửi điện báo; sau đó bạn điền vào chỗ để trống tên, địa chỉ người nhận và viết những điều bạn muốn thông báo ở phần nội dung điện văn; cuối cùng, bạn viết họ tên và địa chỉ của bạn nếu bạn muốn người nhận biết người gửi điện báo cho mình là ai. Ở phần dưới phiếu gửi điện báo, bạn nhớ viết họ tên và địa chỉ của bạn để phòng khi bưu tá viên không tìm ra địa chỉ người nhận, thì điện báo ấy sẽ được gửi trả lại bạn. Nếu là công điện thì phải ghi rõ tên cơ quan gửi, thủ trưởng hoặc cán bộ được ủy quyền ký tên và đóng dấu. Hiện nay đã có nhiều phương tiện truyền thông tiện lợi hơn điện báo nhưng điện báo vẫn còn được sử dụng vì người nhận không cần có thiết bị nhận, mà được nhận qua bưu điện.

2. Viết điện báo

Nếu bạn muốn điện báo được chuyển đi ngay và người đọc hiểu rõ ràng thì điện báo phải viết cẩn thận. Nếu có thể, bạn nên đánh máy, nếu không được đánh máy thì phải viết bằng chữ in hoa cho rõ ràng, để nhân viên truyền tin không bị nhầm lẫn khi đánh điện chuyển điện văn.

Trước khi gửi điện báo bạn nên viết ra giấy nội dung, kiểm tra từng chữ xem có thừa, thiếu hay tạo ra sự hiểu lầm. Khi viết điện báo, bạn nên dùng lối hành văn văn tắt vì để đỡ tốn cước phí. Nếu viết sai bạn không nên sửa chữa hoặc gạch bỏ những chữ sai nên viết lại trên một phiếu gửi điện báo khác. Nếu điện báo tính chất tối quan trọng, bạn nên có bản sao điện báo.

3. Những mẫu tự được dùng thay cho các dấu trong tiếng Việt

Những mẫu tự sau đây được dùng để thay thế những dấu và những mẫu tự có dấu:

- S thay dấu sắc (/).
- J thay dấu nặng (.).
- R thay dấu hỏi (?).
- X thay dấu ngã (~).
- F thay dấu huyền (\).
- AA, EE, OO thay cho nguyên âm â, ê, ô.
- AW, OW, UW thay cho nguyên âm ã, ò, ú.
- DD thay cho phụ âm đ.

4. Cách đếm tiếng trong điện báo

Giá tiền chuyển một bức điện báo được tính theo số từ của bức điện báo. Vì vậy điều quan trọng là bạn phải biết tính xem có bao nhiêu từ trong bức điện báo đó. Sau đây là vài đặc điểm trong cách đếm tiếng mà bạn nên biết:

- Tên và địa chỉ của người viết tính 4 tiếng: Tên họ tính một tiếng (viết liền từ), Số nhà tính một tiếng, Tên đường phố tính một tiếng (viết liền), Tên thành phố tính một tiếng.

Ví dụ: **Dinh Văn Tiến (1 tiếng).**

20 Hàng Vôi (2 tiếng)

Hà Nội (1 tiếng).

- Nếu người gửi muốn người nhận biết địa chỉ của mình thì địa chỉ của người gửi cũng tính như địa chỉ của người nhận, nếu người gửi không cần cho người nhận biết địa chỉ của mình thì địa chỉ người gửi không tính.

- Những tiếng dùng để chỉ một số thập phân hay để chia tỷ lệ phải viết ra chữ.

Ví dụ: 3/10 phải viết: **ba phần mười.**

3% phải viết: ba phần trăm.

- Chữ ký tính một tiếng.

Ngoài ra còn có thể thức gửi điện báo khẩn và điện báo quốc tế.

Điện báo khẩn

Trong trường hợp có việc quan trọng, khẩn cấp bạn nên gửi **điện báo khẩn**. Loại này được ưu tiên, ngay sau khi trao phiếu gửi điện báo cho nhân viên ở ghi sê, điện báo của bạn được chuyển ngay. Giá điện báo loại này gấp đôi giá điện báo loại thường.

Điện báo quốc tế

Bạn có thể liên lạc một cách nhanh nhất với các công ty nước ngoài mà cơ quan bạn có liên hệ mua bán bằng cách gửi **điện báo quốc tế**. Nhân viên ghi sê sẽ giúp bạn mọi thủ tục nhanh chóng để gửi **điện báo quốc tế**.

Nếu cơ quan, xí nghiệp của bạn thường hay liên lạc quốc tế thì bạn nên có một bảng ghi giờ khác biệt giữa các nước để tiện khi đánh **điện báo quốc tế**.

5. Một số nghiệp vụ điện báo đặc biệt

Hiện nay tại các trung tâm bưu điện lớn trong nước đều đảm nhận một số nghiệp vụ **điện báo** như:

- **Điện báo nhiều địa chỉ, ghi nhiều địa chỉ**

Loại **điện báo** này được sử dụng trong trường hợp bạn muốn gửi **điện báo**

chung cho nhiều người hoặc nhiều đơn vị cùng ở một địa phương với cùng một nội dung như nhau. Muốn gửi loại điện báo này, bạn chỉ việc gửi một bức điện báo chung và địa chỉ của từng người, từng đơn vị một. Bưu điện sẽ chuyển điện báo đến từng đơn vị một và những người có tên trong danh sách có ghi địa chỉ sẽ nhận được một nội dung như nhau. Giá tiền gửi loại này rẻ hơn giá tiền gửi điện báo cho từng người.

- Điện báo phát (Điện báo có báo nhận)

Trong trường hợp bạn muốn biết điện báo của mình có đến tay người nhận hay không mà không muốn người nhận có hồi đáp, thì bạn nên dùng điện báo có báo nhận. Khi bưu tá viên nơi bưu cục nhận đã giao điện báo tận tay người nhận, thì bưu cục nơi bạn gửi sẽ được thông báo và báo cho bạn biết là điện báo đã đến tay người nhận.

- Điện báo thuê phát

Điện báo thuê phát là loại điện báo có yêu cầu bưu cục đến thuê riêng người đi phát bức điện cho người nhận ở ngoài khu vực phát điện báo.

- Điện báo có cước trả lời (Điện báo có hồi đáp)

Trong trường hợp bạn muốn người nhận trả lời mà không tốn kém khi gửi điện báo trả lời, thì bạn nên gửi điện báo có hồi đáp. Thể thức gửi điện báo có hồi đáp cũng như điện báo thường, nhưng khi trả cước phí của điện báo gửi đi, bạn phải trả thêm cước phí sẽ trả lời. Khi nhận điện báo của bạn người nhận có thể trả lời ngay cho cho bạn bằng điện báo mà không trả thêm cước phí, họ chỉ cần trả lại phiếu hồi đáp cho nhân viên bưu điện.

Điện báo báo trả

Đối với điện chuyển tiền nếu người gửi yêu cầu bưu điện báo cho biết ngày trả tiền cho người nhận thì dùng nghiệp vụ điện báo báo trả lời.

6. Dịch vụ FAX (Fascimile)

Máy FAX là máy photocopy viễn liên có thể truyền sao hồ sơ, thư từ, hình ảnh, báo chí... đến khắp nơi trên thế giới . Máy FAX sử dụng như hệ thống điện thoại, nơi này đến nơi kia cùng một lúc như một cú điện thoại.

Hiện nay, ở nước ta dịch vụ FAX khá phổ biến. Tất cả các cơ quan và cá nhân được sử dụng FAX để fax đi hầu hết nước trên thế giới, tới những nước mà chúng ta cùng trao đổi viễn thông với họ.

Ngoài ra, nếu người gửi có số fax của thân nhân, dù ở bất cứ nước nào trên thế giới cũng có thể chuyển tới được. Hiện nay máy fax không chỉ là thiết bị thông tin trong các cơ quan mà nó còn là thiết bị thông tin trong các gia đình.

Ưu điểm của FAX là truyền các văn bản, hình ảnh... nguyên dạng, nhanh chóng, an toàn.

Người gửi có thể gửi fax thu tiền cước ở người nhận fax (nếu người nhận fax chấp nhận thanh toán).

Bạn đến bưu điện mua tờ vô tuyến điện thư (world fax), khổ giấy 21cm x 33cm, ở mặt sau của giấy này có 2 phần:

- *Phần trên*: có 2 cột

- Cột tên, địa chỉ, số fax (nếu có) của đơn vị nhận.
- Cột tên, địa chỉ, số fax (nếu có) của đơn vị gửi.

Nếu đơn vị nhận có số fax thì sẽ nhận trực tiếp.

Nếu đơn vị nhận không có số máy fax thì bạn ghi tên, địa chỉ của người nhận rõ ràng, bưu điện phía nhận fax sẽ nhận và chuyển đến đơn vị nhận.

- *Phần dưới* là khoảng trống khổ giấy 21cm x 27cm, bạn ghi nội dung vấn đề bạn cần chuyển, nhớ đánh máy hay dùng viết mực đen (để chuyển đi cho rõ); các văn bằng, hợp đồng kinh tế... đều được chuyển cá.

Từ khi có máy fax ở nước ta, báo Nhân dân đã không phải chuyển báo vào miền Nam mà chuyển bản fax để nhà in thành phố in lại và phát hành ở một số tỉnh miền Nam. Máy fax đã giải quyết được vấn đề kinh tế, chính xác và nhanh chóng.

7. Dịch vụ TELEX.

Ở các bưu điện lớn hay ở các công ty, ngân hàng thuộc ngành ngoại thương trong nước đều có dịch vụ TELEX, điện báo ra nước ngoài và ngược lại, thu nhận telex.

Thành phần của một telex như sau:

- Số telex và tên đơn vị nhận.
- Số telex và tên đơn vị gửi. Phần này thường lặp lại để sau phần nội dung telex.
- Mã số hoặc số thứ tự của telex phát đi từ đơn vị gửi.
- Ngày tháng năm đánh (gửi) telex.
- Nội dung của telex. Nội dung bạn cần chuyển tin phải ngắn gọn và dễ hiểu, nhớ chấm dứt bằng câu chào hỏi.
- Số telex và tên đơn vị gửi.

Khi nhận xong telex, bạn phải đóng dấu telex nhận (telex in) cùng ngày tháng (kể cả giờ đến) và cho số thứ tự telex đến.

Bạn phải vào sổ theo dõi telex và chuyển đến phòng chức năng để nghiên cứu, khai thác, thực hiện.

Khi telex được phát đi, bắn lưu lại văn phòng bạn cũng phải đóng dấu telex đi (telex out) và làm những việc telex nhận.

TÓM TẮT CHƯƠNG 6

Trong chương này học sinh cần nắm vững và vận dụng được những nội dung sau:

I. THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ

1. Khái niệm thông tin
2. Vai trò của thông tin
3. Nhu cầu về thông tin
4. Yêu cầu của thông tin
5. Thông tin phục vụ lãnh đạo
 - 5.1. Thông tin nội bộ
 - 5.2. Thông tin chỉ đạo
 - 5.3. Thông tin về môi trường
 - 5.4. Thông tin quản lý

II. CUNG CẤP THÔNG TIN CHO LÃNH ĐẠO

1. Yêu cầu của việc cung cấp thông tin
 - 1.1. Thông tin phải chính xác và tin cậy
 - 1.2. Khách quan
 - 1.3. Ngắn gọn
 - 1.4. Ngôn ngữ trong sáng
2. Yếu tố ảnh hưởng chất lượng thông tin
 - 2.1. Nhiều vật lý
 - 2.2. Nhiều ngữ nghĩa
 - 2.3. Nhiều thực dụng
3. Các nguyên tắc xây dựng hệ thống thông tin
 - 3.1. Phân hệ phải đảm bảo thông tin cho lãnh đạo
 - 3.2. Các mạng thông tin
4. Thư ký với việc tổ chức quá trình thông tin

III. NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA THÔNG TIN

1. Các hình thức hoạt động thông tin của thư ký

1.1. Các nguồn tin

1.2. Thu thập các nguồn thông tin

1.3. Phục vụ thông tin cho lãnh đạo

2. Tập đọc nhanh

2.1. Quá trình đọc

2.2. Phương pháp đọc nhanh

3. Tra tìm tài liệu

4. Tổ chức công tác tư liệu

5. Bảo quản, kiểm tra, sắp xếp tài liệu

IV. THÔNG TIN BẰNG ĐIỆN THOẠI

1. Vai trò của điện thoại

2. Ưu điểm của điện thoại

3. Các loại điện thoại

4. Bố trí và cách sử dụng điện thoại

5. Nghệ thuật nghe và trả lời điện thoại

V. ĐIỆN BÁO

1. Sử dụng điện báo

2. Viết điện báo

3. Mẫu tự thay dấu cho tiếng Việt

4. Cách đếm tiếng trong điện báo

5. Một số nghiệp vụ điện báo đặc biệt

6. FAX

7. Dịch vụ TELEX

Câu hỏi ôn tập:

1. Khi giải quyết một công việc, lãnh đạo cần đến những nguồn thông tin nào?
2. Nội dung chủ yếu phải làm khi ta tìm thông tin phục vụ lãnh đạo?
3. Các phương tiện thông tin chủ yếu để cung cấp thông tin cho lãnh đạo?
4. Lợi ích của điện thoại, FAX?
5. Yêu cầu của người thư ký trong quá trình tổ chức thông tin?

Chương 7

QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH, THỜI GIAN BIỂU CỦA LÃNH ĐẠO

I. KHÁI QUÁT VỀ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

1. Chương trình, kế hoạch

Tục ngữ Việt Nam đã có câu: “Một người lo bằng một kho người làm”. Nhờ sự biết “lo” mà các công việc được xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, cách thức, thời gian thực hiện... trong mối liên quan với các điều kiện và môi trường phù hợp với mỗi công việc.

Chương trình, kế hoạch là phương tiện hoạt động của mỗi cơ quan, của lãnh đạo, của mỗi cá nhân, của mỗi tổ chức xã hội để đảm bảo cho các hoạt động đó được thực hiện theo đúng mục đích và yêu cầu đặt ra.

2. Chương trình và kế hoạch được hiểu theo hai mức độ

- Chương trình, kế hoạch của cá nhân người lãnh đạo nằm trong phạm vi hoạt động chung của cơ quan.
- Chương trình, kế hoạch của cơ quan gắn với vai trò điều hành quản lý của cá nhân người lãnh đạo.
- Hai mặt đó có liên quan mật thiết với nhau, không tách rời nhau và có chung một mục đích là đẩy mạnh các hoạt động của cơ quan nhằm thực hiện mục tiêu đã đề ra.
- Mỗi cá nhân trong tập thể cũng phải đề ra chương trình, kế hoạch công tác của riêng mình và chương trình, kế hoạch công tác của mỗi cá nhân xuất phát từ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cá nhân và không mâu thuẫn với chương trình, kế hoạch của lãnh đạo, cơ quan.

3. Các cơ sở lập chương trình, kế hoạch

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của cơ quan và trách nhiệm cá nhân của người lãnh đạo.
- Căn cứ vào chỉ tiêu pháp lệnh của nhà nước, căn cứ vào yêu cầu thực tế đặt ra trong từng giai đoạn lịch sử.

- Đặc điểm của chương trình, kế hoạch của người lãnh đạo không ở dạng chi tiết như chương trình, kế hoạch sản xuất của phân xưởng, một phòng ban. Mà được khái quát hoá thành loại kế hoạch quản lý điều hành tác nghiệp đối với toàn bộ tổ chức, có tác động đến tổng thể, nó mang sắc thái của tổ chức khoa học, thể hiện sự phân công điều hoà và hợp tác lao động, nhưng việc tổ chức lao động khoa học phải gắn với nội dung kế hoạch cụ thể của tổ chức và con người. Kế hoạch của một phân xưởng (phòng, ban) chỉ trong một phạm vi hẹp của đơn vị.

- Đối với người ký phải hiểu và theo dõi cả hai loại kế hoạch (của lãnh đạo và của cơ quan). Muốn vậy không những phải hiểu trách nhiệm của Thủ trưởng trong từng công việc cụ thể mà còn phải biết trách nhiệm đó trong mối quan hệ tương quan chung của toàn bộ nhiệm vụ của cơ quan. Đơn vị nào làm việc gì? Chất lượng công việc? Sản phẩm gì? Thực hiện khi nào?

- Người ký phải hiểu chức năng và nhiệm vụ của từng đơn vị trong cơ quan. Đối với việc thực hiện đúng chương trình công tác để biết phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của mình và để hợp tác thực hiện các việc do Thủ trưởng giao. Cần nắm chắc nội dung, tiến trình công việc trong mỗi kế hoạch.

4. Chức năng của việc lập chương trình, kế hoạch

- Chức năng đảm bảo cho sự phát triển liên tục của một cơ quan.
- Chức năng đảm bảo hiệu quả cho các hoạt động của cơ quan đó một cách cao nhất.

5. Các nguyên tắc lập chương trình, kế hoạch

- Nguyên tắc hệ thống.
- Nguyên tắc ưu tiên.
- Nguyên tắc dự phòng.

II. NỘI DUNG LẬP VÀ QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

1. Khái niệm kế hoạch

1.1. Kế hoạch là loại hình văn bản dùng để trình bày một cách hệ thống các công việc phải làm (dự định). Trong đó nêu rõ cách thức, trình tự, thời gian tiến

hành từng loại công việc (mỗi công việc bao nhiêu thời gian).

Kế hoạch là sự sắp xếp, bố trí các công việc, các hoạt động, các giải pháp sử dụng và phối hợp với các nguồn lực theo trình tự thời gian nhằm thực hiện một mục tiêu định trước của mỗi chủ thể.

1.2. Yêu cầu của việc lập kế hoạch

- *Tính hợp lý*: xuất phát từ thực tiễn và đáp ứng những yêu cầu của thực tiễn, không vi phạm các qui định của nhà nước.

- *Tính khả thi*: phải phù hợp với điều kiện, khả năng, trình độ,... vừa sức (không thấp quá, hay cao quá).

- *Tính thống nhất*: thống nhất các chỉ tiêu, thống nhất giữa các chỉ tiêu và biện pháp thực hiện chỉ tiêu.

- *Tính tác nghiệp*: thời gian của từng phần kế hoạch tương đương thời gian của cả kế hoạch (được phân bố cụ thể).

- *Tính linh hoạt*: thay đổi, bổ sung, điều chỉnh để kế hoạch phù hợp với tình hình thực tiễn vì vậy cần phải có một số dự trữ tiềm năng vật chất để đáp ứng những yêu cầu thay đổi đó.

- *Tính kịp thời và tổng hợp*: khi xây dựng kế hoạch phải bao quát toàn bộ những công việc mà mình quản lý để đạt được kết quả cao nhất và khi xây dựng kế hoạch không được tách kế hoạch của mình với kế hoạch của ngành, địa phương.

1.3. Các loại kế hoạch

- *Kế hoạch dài hạn*: hoạch định vấn đề mang tính chiến lược lâu dài và có độ dài từ 5 năm trở lên.

- *Kế hoạch trung hạn*: thực hiện từng phần của kế hoạch dài hạn, trong đó đặc biệt quan tâm đến vấn đề biện pháp thực hiện để đạt hiệu quả tổng thể, trong thời gian 1 năm hay một số năm, có độ dài từ 1 năm đến 5 năm.

- *Kế hoạch ngắn hạn*: mục tiêu đạt hiệu quả cục bộ trong một thời gian ngắn, để từng bước thực hiện kế hoạch trung hạn và có độ dài dưới 1 năm.

Ba loại kế hoạch trên có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.

Kế hoạch dài hạn.	Hoạch định chiến lược.	
Kế hoạch trung hạn.	Từng bước thực hiện kế hoạch dài hạn, đề xuất biện pháp thực hiện, quản lý hành chính.	Hiệu quả khái quát
Kế hoạch ngắn hạn.	Điều hoà hoạt động tác nghiệp. Hiệu quả cục bộ.	Hiệu quả tổng thể.

Người ta có thể chia kế hoạch theo nội dung được kế hoạch tổng thể, và kế hoạch chi tiết.

Có thể chia kế hoạch theo ngành, vùng, lĩnh vực.

1.4. Nội dung lập kế hoạch

+ Các cơ sở để lập kế hoạch:

Dựa vào chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước.

Tiêu chuẩn định mức, đơn đặt hàng, hợp đồng kinh tế.

Căn cứ vào hướng dẫn của cơ quan quản lý cấp trên.

+ Nội dung kế hoạch:

- Kế hoạch thông thường gồm các yếu tố: thời gian, nội dung công việc, đơn vị thực hiện, kết quả cụ thể các biện pháp tổ chức, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch.

- Mỗi cơ quan có chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ khác nhau thì nội dung kế hoạch cũng có khác nhau. Thông thường nội dung của kế hoạch sản xuất kinh doanh bao gồm: kế hoạch sản xuất và tiêu thụ sản phẩm, kế hoạch xây dựng cơ bản và trang thiết bị kỹ thuật, kế hoạch về nghiên cứu và ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ, kế hoạch lao động và tiền lương, kế hoạch đời sống và xã hội.

2. Chương trình

2.1. Khái niệm

Chương trình có hai nghĩa:

Hiểu chương trình theo nghĩa rộng là **định hướng và biện pháp lớn nhằm** thực hiện những mục tiêu đã đặt ra. Với nghĩa này thì **chương trình** gần giống với **kế hoạch** và có độ dài từ trung hạn trở lên (*Ví dụ: chương trình 327 phủ xanh đất trồng đồi trọc*).

Hiểu chương trình theo nghĩa hẹp là lịch trình làm việc để thực hiện nội dung công việc đặt ra trong một thời gian nhất định, với nghĩa này chương trình có nhiệm vụ quy tụ các nội dung kế hoạch thành quy trình làm việc trong đó sắp xếp cụ thể thành thời gian biểu nhất định, phân công xã hội, xác định kết quả sản phẩm của lao động cụ thể.

2.2. Nội dung của chương trình

Nội dung của chương trình cần đạt được mục tiêu hiệu quả.

- Nội dung công việc, biện pháp tiến hành, thời gian thực hiện, kết quả thực hiện.

- Các điều kiện đảm bảo thực hiện chương trình, phương tiện làm việc, kinh phí phục vụ cho việc thực hiện chương trình.

- Đối với chương trình dài hạn thì chương trình là những định hướng, phải có sự quản lý bằng cách tạo ra những môi trường mong muốn sự việc diễn tiến theo đích đã định, những chương trình dài hạn thường của Chính phủ, Đảng, Quốc hội.

- Đối với chương trình ngắn hạn thường là một tiến trình sắp xếp sự việc xảy ra theo những ngày tháng cụ thể. Muốn vậy phải quản lý chặt chẽ những sự việc xảy ra theo lịch trình định trước (mục tiêu).

2.3. Cách phân loại lao động

Muốn tổ chức công việc lao động cho lãnh đạo thì người thư ký phải biết phân loại lao động.

Phân loại lao động theo mức độ phức tạp của lao động thì có hai loại: lao động giản đơn và lao động phức tạp.

- *Lao động giản đơn*: là lao động sử dụng chủ yếu là chân tay nó đòi hỏi sự hao phí của cơ bắp, loại lao động này thường phải chú ý về sức khoẻ.

Ví dụ: gánh đất, bốc vác,... về cơ bản không cần đào tạo.

- *Lao động phức tạp*: là loại lao động phải đầu tư trí tuệ cao. Muốn vậy phải là loại lao động được đào tạo nghiên cứu khoa học hoặc do tích luỹ kinh nghiệm nhiều năm, nó còn đòi hỏi lao động này có năng khiếu (thì đào tạo hiệu quả cao).

- Người thư ký không quy về được lao động giản đơn, nhưng cũng không hoàn toàn là lao động phức tạp bởi có lúc người thư ký làm công việc của lao động giản đơn (đánh máy, quét dọn, phục vụ,...). Nhưng cũng có lúc làm công việc của lao động phức tạp (tiếp khách, chuẩn bị văn bản,...). Người thư ký giúp việc lãnh đạo phải thực hiện cả lao động giản đơn và lao động phức tạp.

Phân loại lao động theo hình thức hay theo lĩnh vực hoạt động của người lãnh

đạo cho phép chi tiết hoá đến từng mặt của công tác lãnh đạo, để sắp xếp chức trách quản lý theo mặt bằng. Qua đó, thư ký nhận rõ lãnh đạo cần đầu tư thời gian, trí tuệ vào những mặt của lao động quản lý.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI THƯ KÝ TRONG VIỆC QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

Muốn thực hiện tốt nhiệm vụ quản lý chương trình làm việc của lãnh đạo, người thư ký cần làm tốt những nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Hàng ngày thư ký phải xem xét tất cả các cuộc hẹn gấp, họp, chuyến đi công tác,... của thủ trưởng và duy trì mọi lịch trình đã được sắp xếp trước, không bỏ sót hay chông chéo.

- Bảo đảm mọi điều kiện và những gì cần thiết để thủ trưởng thực hiện được những công việc đã được sắp xếp, không để những công việc khác ảnh hưởng đến lịch trình công tác đã được ấn định.

- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở lãnh đạo thực hiện đúng chương trình, kế hoạch đã định sẵn, đề xuất những phương án bổ sung điều chỉnh nếu cần.

- Cụ thể hoá chương trình, kế hoạch thành thời gian biểu từng tuần, từng ngày.

<i>Thời gian</i>	<i>Sáng</i>	<i>Chiều</i>	<i>Ghi chú</i>
Thứ 2 9/10	Họp Ban Giám đốc	Họp giao ban	
Thứ 3 10/10	Họp với phòng Nhân sự	Họp với phòng Kế hoạch	
Thứ 4 11/10	Họp UBND quận X	Tiếp khách Công ty Y	
Thứ 5 12/10	Tiếp thanh tra Tổng công ty	Tiếp cán bộ công nhân viên	
Thứ 6 13/10	Đi cơ sở kiểm tra	Duyệt kế hoạch	

- Để quản lý được chương trình, người thư ký phải phân loại được các hoạt động của người lãnh đạo đảm nhiệm. Phải nắm được sở trường của lãnh đạo về việc thực hiện các nhiệm vụ đó. Người thư ký có nhiệm vụ sắp xếp một cách khoa học cho từng chương trình làm việc của lãnh đạo. Phải chỉ ra được người lãnh đạo phải giao tiếp với ai? với bộ phận nào? (đối tượng giao tiếp). Người thư ký phải chuẩn bị những nội dung để người lãnh đạo làm việc với các bộ phận.

- Nếu phân loại theo lĩnh vực hoạt động quản lý của giám đốc doanh nghiệp công nghiệp:

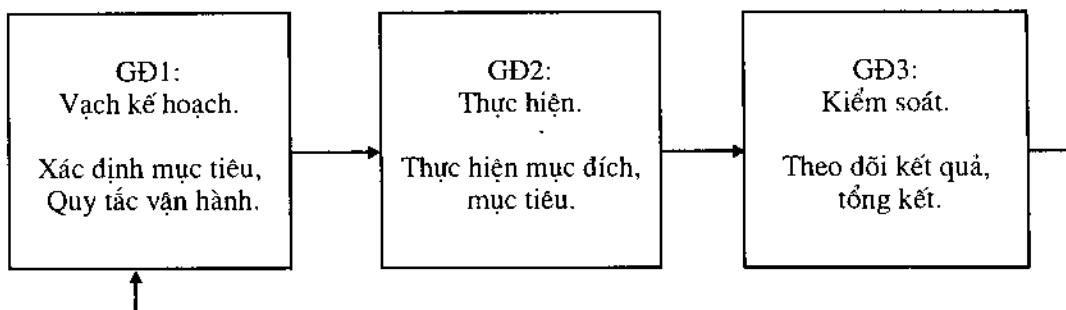
- Quản lý sản xuất.
- Quản lý tiêu thụ sản phẩm.
- Quản lý nhân sự.
- Quản lý tài chính.
- Quản lý cung ứng ...

- Quản lý là gì? Đó là sự tác động của chủ thể tới khách thể một cách liên tục, có hướng đích, có tổ chức, có quy trình thông qua một hệ thống công cụ trong một môi trường biến đổi nhằm đạt được mục tiêu định trước.

Các khâu của quy trình quản lý: Lập kế hoạch tổ chức - Tổ chức thực hiện - Phối hợp, điều hành - Kiểm tra (các chức năng quản lý).

- Nếu phân đoạn công việc của người giám đốc theo giai đoạn, ta được 3 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Lập kế hoạch, soạn thảo chương trình: xác định những mục tiêu, quy tắc, quy định để hoạt động (thiết lập quy chế vận hành).
- Giai đoạn 2: Thực hiện mục đích, mục tiêu đã đề ra.
- Giai đoạn 3: Kiểm tra, đánh giá, theo dõi kết quả thực hiện, tổng kết: Nếu phát hiện những điều không thuận lợi thì phải quay về giai đoạn 1 để điều chỉnh chương trình, kế hoạch. Kiểm tra quy trình quy phạm, chất lượng sản phẩm, thời gian hoàn thành.



TÓM TẮT CHƯƠNG 7

Học sinh cần nắm vững những nội dung sau và có kỹ năng lập kế hoạch:

I. KHÁI NIỆM CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

1. Khái niệm chương trình, kế hoạch
 - 1.1. Chương trình
 - 1.2. Kế hoạch
2. Cơ sở lập chương trình, kế hoạch
3. Chức năng của lập chương trình, kế hoạch
4. Nguyên tắc lập chương trình, kế hoạch

II. QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

1. Kế hoạch
 - 1.1. Yêu cầu của kế hoạch
 - 1.2. Các loại kế hoạch
 - 1.3. Nội dung của kế hoạch
2. Chương trình
 - 2.1. Yêu cầu của chương trình
 - 2.2. Các loại chương trình
 - 2.3. Nội dung của chương trình
 - 2.4. Phân loại lao động

III. THƯ KÝ QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH

Câu hỏi ôn tập:

1. Lập kế hoạch tổ chức kỷ niệm 70 năm thành lập Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh 26/3/1931 - 26/3/2001.
2. Mục đích, ý nghĩa.
3. Kế hoạch tổ chức.
4. Tổ chức thực hiện.
5. Lập chương trình 01 buổi ca nhạc của trường Trung học bán công Kỹ thuật Tin học Hà Nội nhân kỷ niệm Quốc khánh 2/9.
6. Lập chương trình học năm thứ nhất của trường Trung học Tin học cho giáo vụ (phòng lãnh đạo).
7. Lập lịch công tác tuần của Hiệu trưởng.
8. Lập lịch công tác ngày của Hiệu phó.
9. Giải thích câu tục ngữ sau "Một người hay lo bằng một kho người hay làm..."
10. Phân biệt chương trình và kế hoạch.
11. Nội dung của chương trình, kế hoạch là gì?
12. Người thư ký giúp thủ trưởng quản lý chương trình, kế hoạch như thế nào?

Chương 8

TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

I. Ý NGHĨA CỦA VIỆC TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

1. Khái niệm

Hội nghị là một cuộc họp mặt có tổ chức của một số đông người nhằm thông báo, trao đổi, thảo luận, lấy ý kiến... phát huy tính sáng tạo của mỗi người tạo ra sự thống nhất, phối hợp hành động nhằm giải quyết một hay một số vấn đề mà mọi người cùng quan tâm. Đây là một hình thức làm việc phổ biến của các cấp lãnh đạo trong mọi cơ quan.

2. Ý nghĩa

- Các hội nghị, hội tháo,... đều rất cần thiết, đó là các công cụ lãnh đạo có hiệu quả, là hình thức cơ bản nhằm phát huy nền dân chủ XHCN, chế độ cùng tham gia lãnh đạo của tập thể cán bộ, công chức. Nhờ đó tạo ra năng suất lao động cao.

- Thảo luận một cách tập thể những vấn đề quan trọng của cơ quan, doanh nghiệp, đơn vị (mọi người đều bình đẳng nghe và nói). Nhờ vậy, mỗi cá nhân có cơ hội đóng góp ý kiến, hiểu biết của mình.

- Giải thích có hệ thống các quan điểm, các đề án với sự tham gia góp ý của các cán bộ tham gia (xây dựng và thực hiện). Do đó những quan điểm sai được sửa chữa, mang lại hiệu quả cao hơn.

- Bố trí các công việc chung, giải thích các nhiệm vụ, kiểm tra và đánh giá kết quả (có sự đóng góp ý kiến của nhiều người). Vì vậy mà công việc được triển khai nhanh, khó khăn được khắc phục.

- Thông báo những nhiệm vụ và việc hoàn thành những nhiệm vụ ngoài kế hoạch quy định. Ngoài ra những hội nghị còn được tổ chức nhằm giải quyết những vấn đề cụ thể đặt ra trong sản xuất kinh doanh trong quan hệ đối ngoại, đối nội.

- Về mặt kinh tế khi quyết định tổ chức hội nghị cần xem chi phí (thời gian, phí

tổn) có tương xứng kết quả thu được không? Qua đó phản ánh hiệu quả của hội nghị.

- Để các kết quả hội nghị đạt được như mong muốn thì phải làm tốt công tác chuẩn bị, thực hành chu đáo khoa học và tận dụng đầy đủ kết quả sau hội nghị.

II. CÁC LOẠI HỘI NGHỊ VÀ LẬP KẾ HOẠCH HỘI NGHỊ

1. Các loại hội nghị

1.1. Hội nghị thường kỳ

- Hội nghị giao ban (tuần, tháng, quý).
- Hội nghị sơ kết, tổng kết (6 tháng, 1 năm, vài năm).
- Hội nghị khoa học.
- Hội nghị chuyên đề (bàn về 1 vấn đề sản xuất nào đó).
- Hội nghị Quốc tế.

1.2. Hội nghị bất thường

Đó là những hội nghị được tổ chức nằm ngoài dự kiến và không nằm trong kế hoạch định trước nhằm giải quyết 1 công việc cấp bách nào đó do thực tiễn đặt ra.

Người ta còn có thể phân loại hội nghị bằng nhiều tiêu chí khác nữa. Nếu căn cứ vào quy trình lãnh đạo, quản lý gồm các loại hội nghị sau:

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

Nếu căn cứ vào mục đích, tính chất của hội nghị, gồm có:

- Hội nghị trao đổi thông tin.
- Hội nghị triển khai công tác.
- Hội nghị mở rộng dân chủ.
- Hội nghị giải quyết vấn đề.

Nếu căn cứ vào hình thức hội nghị, gồm có các loại hội nghị:

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

2. Lập kế hoạch hội nghị

Căn cứ vào kế hoạch 5 năm, hàng năm văn phòng phải lập kế hoạch chương trình công tác cho cơ quan và cùng với đơn vị lập kế hoạch cho các hội nghị. Với từng hội nghị, người chuẩn bị cần xác định rõ: mục đích, yêu cầu, nhiệm vụ, nội

dung của hội nghị. Để từ đó lập được kế hoạch cụ thể: tên hội nghị, đối tượng, thành phần tham dự (cấp trên, cấp dưới, các cấp tương đương), địa điểm, kinh phí và công tác chuẩn bị.

Khi tổ chức một hội nghị, cần chuẩn bị tốt các khâu sau:

- Chuẩn bị hội nghị
- Tổ chức hội nghị
- Công việc sau hội nghị

Để lập kế hoạch hội nghị, lãnh đạo phải trả lời những câu hỏi: Ai tổ chức? Khi nào? Ở đâu? Tại sao? Bàn bạc nội dung gì? Ai tham gia?

2.1. Nội dung chính

Trong thực tế một số cơ quan tổ chức nhiều hội nghị không cần thiết, lãng phí thời gian, tiền bạc của cơ quan và nhà nước. Để loại trừ những điều đó cần phải làm tốt công tác lập kế hoạch hội nghị, kiểm tra tổng hợp kế hoạch trên cơ sở nhiệm vụ chung. Kế hoạch hội nghị có thể lập theo tháng, quý, năm với những nội dung chính sau:

- Tên hội nghị.
- Nội dung hội nghị.
- Hình thức hội nghị.
- Thời gian hội nghị.
- Thành phần hội nghị.
- Địa điểm hội nghị.
- Kinh phí hội nghị.
- Kết quả dự kiến.

2.2. Cách tiến hành

+ Từng đơn vị trong cơ quan căn cứ vào nhiệm vụ của mình lập kế hoạch tổ chức hội nghị, gửi cho văn phòng thủ trưởng. Văn phòng thủ trưởng căn cứ vào yêu cầu chung của cơ quan và chức năng nhiệm vụ của đơn vị kiểm tra, cân đối, tổng hợp kế hoạch. Trong quá trình kiểm tra, cân đối, tổng hợp kế hoạch cần lưu ý một số điểm sau:

- Loại trừ hội nghị không cần thiết.
- Loại trừ những thành phần không cần thiết và bổ sung thành phần cần thiết.
- Cân đối về kinh phí hội nghị.
- Loại trừ những nội dung không cần thiết, trùng lặp.
- Cân đối thời gian tránh tháng, quý cao điểm.

+ Sau khi kiểm tra, cân đối thì tiến hành tổng hợp thành kế hoạch chung của cơ quan và in ra thành nhiều bản gửi cho cán bộ lãnh đạo, những người có trách nhiệm, các phòng ban có liên quan để theo dõi và thực hiện.

III. CHUẨN BỊ HỘI NGHỊ

Sau khi xác định mục đích, tính chất, yêu cầu, nhiệm vụ của hội nghị thì nội dung của hội nghị là vấn đề cốt lõi, là linh hồn của hội nghị. Tên của hội nghị phải phản ánh được mục đích, nội dung của hội nghị.

1. Lập chương trình nghị sự cho hội nghị

Chương trình, nội dung của hội nghị cần chuẩn bị trước chu đáo. Xác định mục tiêu của hội nghị:

- Sẽ thảo luận vấn đề gì?
- Những yếu tố nào giúp hội nghị thành công?
- Khó khăn gì có thể xảy ra?
- Vấn đề chính là những nội dung gì?
- Có thể có những phương án nào giải quyết?

Đối với những hội nghị quan trọng nên tổ chức hội nghị, hội thảo để sắp đặt chương trình (hội nghị trù bị), tối kỵ việc thay đổi nội dung chương trình của hội nghị.

Trong nội dung chương trình chỉ sắp xếp những vấn đề quan trọng, những vấn đề đó phải liên quan đến phần lớn hoặc tất cả những người tham gia hội nghị. Nên sắp xếp theo thứ tự, vấn đề quan trọng nhất lên trước, ít quan trọng xuống sau, không nên bố trí quá nhiều nội dung trong một hội nghị.

Nội dung của hội nghị bao gồm:

- Báo cáo chính: Kiểm điểm đánh giá tình hình; những tư tưởng quan điểm chính; những chủ trương, chính sách, giải pháp lớn.
 - Các báo cáo bổ sung, các tham luận.
 - Những vấn đề cần thảo luận.
 - Bài phát biểu của cấp trên.
 - Kết luận, chương trình hành động sau hội nghị.
- Những nội dung này phải được phân công cụ thể cho từng người, từng tổ chuẩn bị chu đáo.
- Việc sắp xếp chương trình phải tính đến yếu tố thời gian, cân đối về thời gian

trong toàn bộ nội dung hội nghị và cân đối thời gian trong từng nội dung cụ thể của hội nghị.

- Trong việc sắp xếp chương trình phải nêu ra được cán bộ lãnh đạo nào phải chịu trách nhiệm về báo cáo, tài liệu.

- Trong việc lập chương trình cần lưu ý một số điểm:

- Làm sao khuyến khích được sự tham gia ý kiến của nhiều người tham gia hội nghị.

- Chương trình nghị sự tương đối giới hạn về một số đề tài để có thể lôi cuốn sự chú ý của những người tham dự.

- Nếu là cuộc họp thường xuyên, hãy cố gắng hạn chế thời gian họp không quá 1 giờ.

2. Quy định về thành phần của hội nghị

- Thành phần của hội nghị phải là những người có liên quan đến nội dung của hội nghị. Đối tượng chính của hội nghị là ai? Vì sao?

- Đối với cán bộ nội bộ thì không nên quy định thành phần cố định tham dự mọi hội nghị mà có thể phân ra: thành phần nào liên quan trực tiếp, thành phần nào liên quan gián tiếp. Thành phần liên quan trực tiếp dễ chủ động tham gia vào nội dung hội nghị.

- Đối với cán bộ bên ngoài: Thư ký phải lập danh sách theo yêu cầu hoặc nội dung hội nghị hoặc theo yêu cầu của thủ trưởng. Những người được mời này cần chuẩn bị những gì để nâng cao chất lượng hội nghị.

- Bản danh sách người tham dự hội nghị cần gửi cho phòng thường trực cơ quan 1 bản trong thời gian tiến hành hội nghị để tiện cho việc kiểm tra, theo dõi.

- Chọn người ghi biên bản.

3. Xác định thời gian hội nghị

Thời gian hội nghị được xác định gồm: thời gian khai mạc, bế mạc, thời gian tiến hành tiến độ hội nghị, thời gian tiến hành từng thời điểm trong hội nghị, thời gian giải lao,... Nếu hội nghị quan trọng cần có quỹ thời gian dự trữ.

- Phải căn cứ vào nội dung chương trình nghị sự mà xác định thời gian. Trong việc xác định thời gian phải quan tâm đến tính chất, phạm vi của hội nghị, phải tránh giờ, ngày, tháng, quý cao điểm.

- Phải bố trí thời gian sát với nội dung chương trình, tránh lãng phí thời gian làm cho hội nghị té nhạt hoặc ít thời gian sẽ làm cho hội nghị căng thẳng. Phải quy

định việc đi lại trên các phương tiện công cộng giao thông. Trong trường hợp cần thiết, tổ chức đón đại biểu tại sân bay, bến tàu, ga xe lửa...

- Phải duy trì chặt chẽ thời gian hội nghị (không làm muộn, không kéo dài, không lấn giờ ở các điểm).

4. Lựa chọn và trang trí phòng họp

4.1. Bảo đảm về phòng họp

- Trước khi gửi giấy mời phải đặt xong phòng họp bằng văn bản. Phòng họp nên ở vị trí thoáng mát, thuận tiện cho việc di lại.

- Phòng họp có đầy đủ các phương tiện cần thiết và đạt tiêu chuẩn: ánh sáng, âm thanh, bảng, bục,... để tạo được không khí nghiêm túc.

- Cần cẩn cứ vào tầm quan trọng mà lựa chọn phòng họp cho phù hợp. Có phòng khách để đón đại biểu cấp trên. Có hành lang rộng thoáng, sạch đảm bảo sinh hoạt, giải lao, giải khát giữa buổi.

4.2. Trang trí phòng họp

Tùy theo nội dung và chủ đề của hội nghị mà tiến hành việc trang trí cho phù hợp: ảnh, tượng, cờ, hoa, khẩu hiệu. Để bảo đảm an ninh, trật tự khi ra vào hội nghị được tốt, nhất là đối với hội nghị quốc gia và quốc tế, người ta thường chuẩn bị phù hiệu cho người tham dự hội nghị.

Nội dung phù hiệu hội nghị bao gồm: Họ tên đại biểu; tên cơ quan của đại biểu; tên cơ quan tổ chức hội nghị, để thuận tiện giao tiếp trong hội nghị.

5. Làm và kịp gửi giấy mời (giấy triệu tập)

- Giấy mời hội nghị phải tạo ra sự chú ý cho người dự hội nghị, nên phải viết thế nào để người ta quan tâm và bằng mọi cách để tham dự hội nghị, phải viết ngắn gọn, rõ ràng, chính xác, hấp dẫn.

- Nội dung giấy mời thường có: lý do và việc tổ chức hội nghị; cơ quan nào và tổ chức hội nghị gì? Thời gian và địa điểm của hội nghị; lời yêu cầu để nghị gì? Kinh phí thế nào? Ký tên đóng dấu. Nếu không đi xin báo lại.

- Giấy mời phải được chuẩn bị trước và gửi đi kịp thời. Đối với khách xa hoặc khách nước ngoài thì người nhận phải nhận được ít nhất là một tuần đến 3 tháng. Đặc biệt đối với hội nghị quan trọng, hội nghị khoa học thì phải được nhận trước ít nhất 6 tháng.

6. Chuẩn bị phương tiện phục vụ hội thảo

Chuẩn bị các tư liệu in ấn như: chương trình nghị sự, danh sách đại biểu, báo

cáo chính, báo cáo tham luận, tài liệu, văn kiện, văn phòng phẩm.

- Chuẩn bị ghi biên bản: chỗ làm việc của người ghi biên bản cạnh chủ toạ hội nghị. Người ghi biên bản phải biết ghi biên bản như thế nào cho phù hợp với từng loại hội nghị (cần thiết thì ghi âm, đánh máy tại chỗ, tốc ký,...).

- Nếu người thư ký tham gia việc ghi biên bản thì phải tìm hiểu về tính chất, chương trình, thành phần hội nghị, cố gắng nắm bắt vấn đề sẽ được thảo luận. Việc tìm hiểu những thông tin sẽ giúp người ghi biên bản những điều cần thiết, đáp ứng nhu cầu.

- Chuẩn bị máy ghi âm, tăng âm, loa đài, điện thoại, photo (nếu có), máy ảnh, máy quay video.

Trước ngày tổ chức hội nghị, phải xem xét kiểm tra lại lần cuối: văn bản, tài liệu, chương trình hội nghị, trang trí hội trường, cách đón đại biểu.

IV. TIẾN HÀNH HỘI NGHỊ

Trong quá trình tiến hành hội nghị, người thư ký có thể tham gia vào những công việc sau:

1. Đón đại biểu

Việc chào mừng từng cá nhân đại biểu chỉ có thể làm được ở các hội nghị nhỏ.

Ở những hội nghị lớn, việc chào mừng được bố trí ở điểm đầu tiên của chương trình hội nghị.

Phân công người đứng ở cửa vừa làm nhiệm vụ đón tiếp đại biểu, vừa làm nhiệm vụ phân phát tài liệu, giải đáp những câu hỏi của đại biểu, phát phù hiệu cho đại biểu.

2. Điểm danh

Ở các hội nghị nhỏ nên điểm danh bằng cách làm danh sách đại biểu như sau:

Số TT	Họ và tên	Chức vụ	Cơ quan	Nhận tài liệu	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

- Ở các hội nghị lớn nên dùng thẻ đại biểu gửi kèm giấy mời, khi đại biểu vào phòng họp thì trao cho người tổ chức.

- Đối với hội nghị quan trọng nên có biển tên và các chức danh khoa học đặt trên bàn hội nghị.

- Ở một số hội nghị quy định: Các đại biểu có mặt nộp lại giấy mời cho Ban tổ chức.

3. Duy trì thời gian

Mỗi hội nghị đều có chương trình hội nghị, chương trình này có thể được ghi cùng giấy mời. Trong chương trình hội nghị có ghi các nội dung chính đúng với từng thời gian, đồng thời ghi rõ họ tên, chức danh của người chịu trách nhiệm từng nội dung trong chương trình.

Khai mạc, các nghi thức, giới thiệu chủ đề hội nghị, thành phần tham dự và đại biểu, diễn văn ngắn của chủ toạ; bế mạc, tổng kết các vấn đề, chỉ rõ việc thực hiện, nghi thức (nếu có); giải lao, đọc báo cáo, thảo luận, tham luận,...

4. Ghi biên bản

Phải căn cứ vào tầm quan trọng, tính chất và ý định của chủ tịch đoàn (chủ toạ) mà người ghi biên bản theo hình thức nào? Ghi toàn văn hoặc kết quả, ghi thường, đánh máy, ký hoặc máy ghi âm. Việc ghi biên bản được bảo đảm các yêu cầu đầy đủ, chính xác và khách quan.

5. Chủ toạ điều khiển hội nghị

Bắt đầu mỗi hội nghị, thường có phần mở đầu: Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu, giới thiệu chủ tịch đoàn, thư ký đoàn và diễn văn khai mạc hội nghị.

Phần tiếp theo của hội nghị là trình bày báo cáo chính tại hội nghị, trình bày những báo cáo bổ sung, những tham luận, thảo luận của hội nghị (ở tổ hay tại hội trường). Phần cuối là phần kết thúc hội nghị diễn văn kết thúc hội nghị gồm tóm tắt ngắn gọn lý do, mục đích nội dung của hội nghị; thành phần tham dự, diễn biến, kết luận của hội nghị; đánh giá tình hình nguyên nhân, phương hướng, giải pháp; cảm ơn và chúc sức khỏe đại biểu.

Việc chủ toạ điều khiển hội nghị hoặc cuộc họp cần lưu ý một số điểm:

- Người chủ toạ cần nắm vững những vấn đề thảo luận.

- Người chủ toạ điều khiển phải nói giỏi, cần hùng biện.

- Cần tự tin và biết gây tín nhiệm.

- Tác phong đàng hoàng, đĩnh đạc.

- Thể hiện là người trung gian biết đóng vai trò điều hoà, trọng tài chứ không

phải là một cấp có thẩm quyền, chuyên viên, giáo viên.

- Nói ít, chăm chú nghe nhiều, phân tích, sửa sai, tổng kết.
- Có thể đưa ra nhiều câu hỏi, đề tài để thảo luận.
- Khéo léo gạt bỏ những ý kiến xa đẽ để buổi thảo luận không rắc rối, phức tạp.
- Biết tiên đoán nhiều khó khăn và biết cách đối phó về hình thức cũng như nội dung cuộc họp, hội nghị và sự tham gia của các thành viên.
- Biết phát biểu ý kiến và khuyến khích người khác tham gia ý kiến.
- Nhanh nhẹn giải quyết vấn đề.
- Độ lượng và tốt bụng với những người tham dự hội nghị.
- Sẵn sàng giúp đỡ người khác.

Tóm lại, chủ toạ là nhà ngoại giao, nhà quản lý kiên quyết, nhà tổ chức tài năng.

V. CÔNG VIỆC SAU HỘI NGHỊ

Công việc sau hội nghị bao gồm: hoàn thiện văn bản, chiêu đãi, tặng quà, tiễn khách, thanh quyết toán...

1. Triển khai các mệnh lệnh, thông báo

Triển khai các mệnh lệnh, thông báo dưới hình thức văn bản hoặc bằng miệng cho cán bộ theo yêu cầu của chủ trưởng. Kết quả ở một số hội nghị được thể hiện bằng nghị quyết, có hội nghị kết quả lại thể hiện bằng một thông báo hay kết luận của hội nghị. Dù kết quả thể hiện bằng văn bản gì, thì Văn phòng cũng phải nêu rõ chủ trương, biện pháp, giải pháp nhiệm vụ và các điều kiện cần thiết để các cá nhân, đơn vị triển khai thực hiện.

2. Thảo công văn hành chính, các thông báo, những giấy tờ cần thiết khác

Theo chỉ thị của lãnh đạo, người thư ký thảo công văn hành chính, các thông báo, những văn bản cần thiết khác để các cá nhân, đơn vị thực hiện hay để biết.

3. Sắp xếp công văn giấy tờ hội nghị

Lập hồ sơ hội nghị, các hội nghị được chia làm 2 loại:

3.1. Loại thứ 1 là các cuộc họp thông thường như: hội ý, giao ban hàng tuần, họp về các vấn đề kế hoạch sản xuất kinh doanh trong nội bộ, hoặc bàn bạc những công việc cần thiết nào đó... thì không cần thiết lập thành hồ sơ, chỉ cần ghi biên bản vào sổ biên bản họp hoặc ghi biên bản sau đó sắp xếp theo thời gian rồi đóng quyển và viết bìa. Người thư ký phải đánh số thứ tự biên bản theo loại hội nghị,

theo nhóm cán bộ, theo hội đồng... khi cần thì sao gửi các đơn vị có yêu cầu. Số biên bản cũng nên lập cho từng loại hội nghị.

3.2. Loại thứ 2 là các hội nghị lớn như: hội nghị tổng kết, hội nghị chuyên đề, hội nghị khoa học... thì phải thành lập hồ sơ hội nghị. Để lập hồ sơ cần thu thập đầy đủ giấy tờ liên quan tới hội nghị, rồi sắp xếp theo trình tự khoa học đánh số tờ, đóng quyển, ghi bìa. Mỗi hội nghị lập thành 1 hồ sơ nếu dày quá thì chia thành nhiều tập. Hồ sơ hội nghị thường có:

- Biên bản, hồ sơ, tài liệu của các cuộc họp trù bị trước đó.
- Giấy mời.
- Danh sách đại biểu.
- Báo cáo chính thức và các báo cáo dự thảo (lần 1, lần 2)
- Các báo cáo tham luận.
- Danh sách bầu cử (nếu có).
- Kết quả bầu cử hay kết luận của hội nghị.
- Chương trình làm việc của hội nghị.
- Lời khai mạc của chủ tịch hội nghị.
- Lời phát biểu của đại biểu cấp trên.
- Quyết định thi đua, khen thưởng.
- Nghị quyết hội nghị, biên bản hội nghị.
- Lời bế mạc hội nghị.

4. Tổ chức rút kinh nghiệm hội họp

Tổ chức thực hiện rút kinh nghiệm hội họp bao gồm:

- Thành tựu đã đạt được?
- Tồn đọng và nguyên nhân?
- Những bài học cho tương lai?

Kiểm điểm lại từng khâu, từng công việc, từng cá nhân góp phần nâng cao hay hạn chế chất lượng của hội nghị.

VI. VÍ DỤ CÁC HỘI NGHỊ CỤ THỂ

1. Hội nghị giao ban

Hội nghị giao ban thường đưa ra định kỳ, tuần, tháng, quý.

+ *Thành phần*: lãnh đạo cơ quan, trưởng phó các đơn vị phòng ban chức năng, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc, đại diện các tổ chức.

+ *Nội dung*: kiểm điểm việc thực hiện các nhiệm vụ thời gian qua (tuần,

tháng, quý) đánh giá kết quả, bàn công việc của thời gian tới (tuần, tháng, quý) có phân công trách nhiệm, đề xuất các biện pháp.

+ *Cách tiến hành:*

- Người thư ký chuẩn bị đầy đủ các văn bản liên quan, kết quả thực hiện.
- Từng đơn vị, phòng, ban đăng ký các công việc tuần tới, tháng tới, quý tới.
- Thảo luận, đánh giá, thống nhất về việc thực hiện tuần tới, về việc kết quả thực hiện, có khen thưởng phê bình. Thống nhất nhiệm vụ của từng đơn vị với việc phân công trách nhiệm cụ thể.
- Lập chương trình công tác theo tuần, tháng, quý chuyển cho lãnh đạo, và gửi tới rồi in ấn các phòng ban tổ chức thực hiện.

2. Hội nghị tổng kết

Hội nghị tổng kết theo năm hành chính, theo thời gian kết thúc việc thực hiện một công việc.

+ *Thành phần:* lãnh đạo, cơ quan, các phòng, ban, đơn vị, các tổ chức, cán bộ công chức trong cơ quan và các đại biểu mời (cấp trên, cơ quan, đơn vị gần gũi, có quan hệ tốt).

+ *Nội dung:* đánh giá kết quả thực hiện trong năm qua, thực hiện nhiệm vụ trong năm qua, có khen thưởng, kỷ luật. Vạch phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới. Nêu được thuận lợi, khó khăn trong năm qua và cơ hội, thách thức trong năm tới. Bài học kinh nghiệm nào được rút ra ở đây.

+ *Cách tiến hành:* tiến hành các bước theo thủ tục lễ nghi cần thiết như: khai mạc, đọc báo cáo, thảo luận, thông qua Nghị quyết.

- Khen thưởng, kỷ luật (có quyết định, phân loại lao động) khen thưởng bằng vật chất và tinh thần.

- Thông qua phương hướng trong thời gian tới, sau khi đã thảo luận và thống nhất.

3. Hội nghị khoa học

Hội nghị khoa học có thể hàng quý, năm, nhiều năm.

+ *Thành phần* gồm các nhà khoa học, nhà chuyên môn, nhà quản lý, có thể mời cấp trên dự.

+ *Nội dung.* Hội nghị nhằm bàn, thảo luận những vấn đề về khoa học, ý kiến của hội nghị về những vấn đề khoa học xã hội sẽ là căn cứ tham khảo quan trọng cho những nhà lãnh đạo, để họ vận dụng, ý kiến của hội nghị về những vấn đề khoa học tự nhiên được làm căn cứ cho các nhà ứng dụng kỹ thuật;

+ *Cách tiến hành*: Mỗi đại biểu thường có một bài tham luận (có thể đọc hoặc không).

- Người chủ trì hội nghị phải là những nhà khoa học lớn, có uy tín, đầu ngành...

- Khi hội nghị có vấn đề trái chiều thì phải được thảo luận kỹ.

- Kết thúc hội nghị có thể tổng kết, có thể không tổng kết mà chỉ gợi mở để tư duy.

Ví dụ: Hội nghị bàn về tiền lương của công chức (lương tối thiểu).

• *Thành phần*: đại diện Bộ Tài chính, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Ban Tổ chức Cán bộ Chính phủ, Học viện Hành chính Quốc gia...

• *Tiến hành*: những nhà khoa học đọc thảo luận của đại diện bộ, ngành, ban...

• *Chủ trì*: Bộ Tài chính, điều chỉnh và tổng kết...

4. Hội nghị chuyên đề

Hội nghị chuyên đề là hội nghị bàn về một vấn đề chuyên môn sâu trong sản xuất kinh doanh, đời sống, chính trị, xã hội.

+ *Thành phần* bao gồm những chuyên gia, những người công tác trong lĩnh vực đó tham dự, có đại diện lãnh đạo. Đó là những người có lý thuyết, có thực tiễn trong lĩnh vực nghiên cứu đó.

+ *Cách tiến hành*. Người chủ toạ nêu những câu hỏi, nêu tình huống, nêu hiện tượng... Những người tham dự đóng góp ý kiến theo quan điểm cá nhân, đưa ra những lời giải, phương hướng khắc phục, những phương án giải quyết.

5. Hội nghị Quốc tế

Hội nghị Quốc tế có thể tổ chức tại Việt Nam hay một nước ngoài khác.

+ *Thành phần*: các chuyên gia, các nhà hoạt động thực tiễn của Việt Nam và nước ngoài trong một lĩnh vực nào đó mà hội nghị quan tâm. Các đại diện của các tổ chức tài trợ, chủ trì. Có thể nhiều quốc gia, hai quốc gia.

+ *Tiến hành*. Hội nghị quốc tế thường bàn về những vấn đề khoa học (tự nhiên, công nghệ, xã hội...), bàn về những vấn đề chung mà các quốc gia quan tâm.

+ *Kinh phí hội nghị* được lấy từ quỹ phát triển chung, các đại biểu đóng góp, cơ quan, tổ chức quốc tế tài trợ.

TÓM TẮT CHƯƠNG 8

Học sinh cần nắm vững và có được các kỹ năng cơ bản:

I. Ý NGHĨA CỦA VIỆC TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

II. CÁC LOẠI HỘI NGHỊ VÀ LẬP KẾ HOẠCH HỘI NGHỊ

1. Các loại hội nghị

 1.1. Hội nghị thường kỳ

 1.2. Hội nghị bất thường

2. Lập kế hoạch hội nghị

 2.1. Nội dung chính

 2.2. Cách tiến hành

III. CHUẨN BỊ HỘI NGHỊ

1. Lập chương trình nghị sự

2. Thành phần của hội nghị

3. Xác định thời gian

4. Lựa chọn và trang trí phòng họp

5. Làm và gửi giấy mời

6. Các phương tiện phục vụ hội nghị

IV. TIẾN HÀNH HỘI NGHỊ

1. Đón đại biểu

2. Điểm danh

3. Duy trì thời gian

4. Ghi biên bản

5. Chủ tọa

V. CÔNG VIỆC SAU HỘI NGHỊ

1. Triển khai kết quả
2. Sắp xếp hồ sơ hội nghị
 - 2.1. Hội nghị nhỏ
 - 2.2. Hội nghị quan trọng
3. Rút kinh nghiệm

VI. VÍ DỤ CÁC HỘI NGHỊ

1. Hội nghị giao ban
2. Hội nghị tổng kết
3. Hội nghị khoa học
4. Hội nghị chuyên đề
5. Hội nghị quốc tế

Câu hỏi ôn tập:

01. Soạn 01 giấy mời gửi đại biểu cấp trên (Công đoàn Quận, Quận đoàn) về dự Hội nghị Tổng kết phong trào thi đua của Đoàn trường nhân dịp kỷ niệm 70 năm ngày thành lập Đoàn 26/3/2001.

02. Lập danh sách đại biểu và viết giấy mời Ban Giám hiệu dự Hội nghị Chi đoàn của lớp

...
03. Tổ chức Hội nghị trao đổi kinh nghiệm học tập của lớp ...

- Chủ toạ: Lớp trưởng lớp.
 - Thư ký: lớp trưởng lớp ...
 - Chuẩn bị báo cáo chính: 2 lớp phó chuẩn bị.
 - Sáu báo cáo của sinh viên có kết quả cao trong học tập.
- Tổ chức hội nghị tại lớp.

04. Ý nghĩa của hội nghị?

05. Các công việc phải chuẩn bị cho hội nghị?

06. Nhiệm vụ của người thư ký trong hội nghị?

07. Những công việc phải làm sau hội nghị?

08. Dự trù kinh phí cho hội nghị?

09. Chuẩn bị hội nghị như thế nào?

10. Hội nghị chuyên đề về áp dụng phương pháp Taylor cho một quy trình sản xuất.

- Thành phần gồm những ai?
- Cách tiến hành như thế nào?

11. Hội nghị chuyên đề về chống ngủ gật cho học sinh các trường Trung học Chuyên nghiệp.

- Thành phần.
- Cách tiến hành... Kết luận của hội nghị có được áp dụng không còn phụ thuộc vào những vấn đề cụ thể.

Chương 9

TỔ CHỨC PHÒNG LÀM VIỆC VÀ BỐ TRÍ CÁC THIẾT BỊ, MÁY MÓC TRONG VĂN PHÒNG

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

- Tổ chức phòng làm việc là một vấn đề phức tạp, nó là sự kết hợp nhiều yếu tố thuộc lĩnh vực nghiệp vụ chuyên môn khác nhau như chọn màu sắc, ánh sáng, trang thiết bị, cách trang trí... Phòng làm việc của thư ký rất được quan tâm bởi ở đây thể hiện bộ mặt của cơ quan, người thư ký là người tiếp khách đầu tiên (đại diện cho cơ quan, xí nghiệp). Nếu tạo được ấn tượng đầu tiên tốt, thì các công việc sau đó rất thuận lợi.

- Sự gọn gàng ngăn nắp, cách trang trí hài hoà, bố trí phương tiện hợp lý sạch sẽ làm cho khách có cảm tình tốt đẹp về cơ quan, doanh nghiệp và bản thân người thư ký. Khi khách không có cảm tình, công việc sau đó đã nắm chắc một nửa của sự thất bại.

- Việc tổ chức phòng làm việc phải xuất phát từ những mục đích nhất định, tùy theo nội dung, tính chất công việc và hoàn cảnh cụ thể của cơ quan xí nghiệp mà mục đích này hay mục đích khác được nhấn mạnh, đều cần đạt được mục đích cơ bản sau là đảm bảo công việc của giám đốc đạt hiệu quả cao.

- Tạo ra môi trường thích hợp cho công việc của giám đốc và thư ký, để giám đốc và thư ký phát huy được khả năng lao động hoàn thiện công việc của mình có được năng suất và hiệu quả nhất.

- Tạo ra các yếu tố tâm lý phù hợp với lứa tuổi, giới tính, sở thích, hoàn cảnh xuất thân của người thư ký để nâng cao năng suất lao động và sự yêu thích nơi làm việc của mình.

- Bảo đảm nguyên tắc nhất định để giữ gìn bảo mật văn bản, giấy tờ và những tài liệu, phương tiện khác.

- Tạo ra được tiền đề cần thiết, thuận lợi cho việc tiếp khách của giám đốc, của cơ quan nhằm đạt được kết quả tối ưu trong việc tiếp khách.

II. CÁC MÁY MÓC, TRANG THIẾT BỊ DÙNG CHO CÔNG TÁC VĂN PHÒNG

Tùy theo mức độ phát triển của nền kinh tế và nhu cầu thực tiễn của mỗi loại văn phòng mà người ta trang bị khác nhau. Mỗi loại trang thiết bị có tính năng, công dụng cụ thể khác nhau.

1. Các máy móc thiết bị dùng trong văn phòng

1.1. Máy chữ, máy in roneo, máy photocopy

+ *Máy chữ* là một trong những phương tiện quan trọng nhất, phổ biến nhất trong văn phòng. Máy chữ có hai loại:

- Máy cơ: cần giấy than, ru băng, giấy đánh máy. Sử dụng thuận lợi, không cần nguồn điện nhưng tốc độ chậm, khó khăn khi sửa chữa bản đánh máy.

- Máy điện: có nguồn điện, có thể sử dụng vi tính. Giá thành cao, trình bày bản thảo đẹp, dễ sửa chữa khi cần.

+ *Máy in roneo* là một công cụ truyền thông quan trọng, truyền thống trong văn phòng. Máy in roneo cũng có hai loại:

- Roneo quay tay: đơn giản thuận tiện, dùng giấy in, mực in, giấy nến, phải làm market, in lâu.

- Roneo điện giống quay tay và được thay bằng động cơ điện. Thế hệ máy này đã giải quyết được vấn đề tốc độ in.

+ *Photocopy* thay thế máy in roneo, khắc phục được những nhược điểm của roneo như: thời gian kéo dài, phải làm market... nhưng nó đòi hỏi kỹ thuật cao, vật liệu sử dụng đắt, có nhiều loại:

- Máy thường.
- Máy siêu tốc.
- Máy chụp 2 trang.
- Máy tự lật trang ...

1.2. Điện thoại

Điện thoại là một trong những phương tiện thông tin nhanh nhất, thuận tiện và kinh tế nhất.

Ở tất cả các văn phòng phải trang bị điện thoại, bao gồm điện thoại tự động, bán tự động, ghi âm, có hình ảnh...

- Trong điều kiện kinh tế của nước ta hiện nay mới sử dụng phổ biến là điện thoại tự động và di động (*xem lại chương: Tổ chức công tác thông tin*)

1.3. Điện tín

Tùy điều kiện cụ thể, một số văn phòng có thể trang bị điện tín như máy fax (thư tín vô tuyến điện), telex hoặc bộ đàm; kỹ thuật điện tín phát triển rất nhanh cùng với sự phát triển của kỹ thuật điện tử. Hầu hết các văn phòng đều mở hộp thư điện tử.

- Loại mới nhất là facsimile, hầu hết các văn phòng đều trang bị loại máy này: nhanh chóng, thuận tiện, chính xác, nguyên vẹn.

1.4. Máy ghi âm văn phòng

Trong điều kiện kỹ thuật phát triển hiện nay, việc trang bị máy ghi âm văn phòng là một việc cần thiết.

- Ghi lại những diễn biến của các hội nghị quan trọng, các cuộc hội đàm có tính cam kết, ghi lại các công việc mà giám đốc không có mặt tại văn phòng, ghi lại lời nhắn... phương tiện phục vụ hội thảo, trao đổi văn bản giữa các đơn vị.

- Ghi lại những bài giảng, tập huấn nghiệp vụ phục vụ cho các đơn vị.

- Máy ghi âm được cải tiến liên tục, để thích hợp cho mọi văn phòng, có những phòng đặc biệt có thể bố trí ghi âm cố định... Nhưng máy ghi âm không thay thế hoàn toàn được việc sử dụng tốc ký của thư ký. Để sử dụng ghi âm có hiệu quả, người thư ký cần có nghiệp vụ “gõ băng”

• Thư ký biết sử dụng máy ghi âm thành thạo: lắp băng, lấy ra, sử dụng các phím chức năng.

• Cho máy chạy một lần để nắm được nội dung tổng quát của băng trước.

• Cho máy chạy từng câu, để ghi lại hoặc đánh máy. Nếu “bóc - dịch” thì phải cẩn thận hơn, vì có thể gặp câu, từ không phân biệt được nghĩa thì phải quay lùi để nghe lại, nếu cần phải nhờ người khác nghe giúp.

• Khi có bản viết hay đánh máy rồi, phải cho máy chạy lại lần nữa, để soát lại toàn bộ văn bản lần cuối.

- Ở nước ta hiện nay, việc sử dụng máy ghi âm trong văn phòng cũng đã được phổ biến, không còn là điều mới mẻ. Điều đó chưa hẳn do nguyên nhân kinh tế mà còn do tính chất công việc, bố trí sắp xếp cán bộ trong văn phòng.

1.5. Thiết bị hội nghị

Tùy vào điều kiện và yêu cầu cụ thể mà người ta bố trí trang thiết bị hội nghị như thế nào? Thiết bị hội nghị giúp cho việc tổ chức các hội nghị một cách thuận

tiện, đạt được hiệu quả cao. Các thiết bị giúp người dự nhận thức rõ ràng, nhớ lâu hơn.

1.6. Máy tính điện tử và máy vi tính

Máy tính điện tử thông dụng trong văn phòng là loại bỏ túi, sử dụng bằng ánh sáng mặt trời và pin. Người thư ký có thể sử dụng máy này để tính toán các số liệu đơn giản (+, -, x, :, %,...). Máy bỏ túi sử dụng thuận lợi, nhất là khi đi tàu, xe.

- Trong văn phòng lớn, người ta có thể sử dụng máy vi tính vào những công việc khác nhau: đăng ký văn bản, thảo văn bản, tra tìm tài liệu thống kê, vẽ, kẻ biểu bảng, thống kê... Việc sử dụng máy vi tính đòi hỏi có một trình độ, nghiệp vụ nhất định để khai thác được nhiều nhất các chức năng đã được thiết kế của nó.

- Tuỳ theo công việc cụ thể mà người ta có thể đào tạo, bồi dưỡng cán bộ văn phòng theo những chương trình khác nhau, điều cần quan tâm là tận dụng công suất của máy và hiệu quả kinh tế bởi giá 1 máy tính nhập ngoại là rất đắt, cần chống hao mòn vô hình. Hiện trạng sử dụng máy tính ít hiệu quả đối với các văn phòng là khá phổ biến.

2. Các đồ dùng văn phòng

2.1. Tủ, giá các loại

Giá gỗ hoặc kính để sử dụng chứa đựng những tài liệu đang khai thác hoặc sách báo tham khảo, những dụng cụ văn phòng khác,...

Tủ hồ sơ, tài liệu. Những hồ sơ, tài liệu cần lưu trữ để vào tủ tư liệu, phải có khoá chắc chắn, có nhiều ngăn. Tủ thường đựng cặp ba dây, hộp đựng hồ sơ, hộp đĩa, hộp băng....

Tủ con, tủ lạnh dùng để đựng đường, cafe, cốc tách, đồ giải khát... phục vụ việc tiếp khách.

Tủ áo và mắc áo. Tủ áo để dùng cho giám đốc, thư ký khi trời không mưa, 01 bộ dự trữ khi cần thiết. Cây mắc áo dùng cho khách treo mũ, áo khoác, áo mưa phải để ở vị trí thuận lợi khi khách đến, khách đi.

2.2. Bàn ghế các loại

+ Ghế bàn trong văn phòng có nhiều loại tuỳ theo yêu cầu số lượng sử dụng:

- Bàn làm việc của giám đốc, thư ký và ghế phù hợp. Bàn ghế không được quá cao hoặc quá thấp, nó ảnh hưởng trực tiếp tới năng suất lao động.

- Bàn ghế tiếp khách (bàn trà).

- Bàn đựng đồ dùng tiếp khách: phích, ấm, chén, ly, cốc, ...

+ Độ cao của bàn thường 0,8m, chiều dài bằng 1 sải tay, chiều rộng 1 cánh tay của người sẽ ngồi bàn đó.

- Độ cao của bàn ghế từ 0,4m - 0,5m, dùng ghế quay, có điều chỉnh cao thấp để phù hợp với từng người, điều kiện cử động.

- Người ta thường kê bàn hình L, để người làm việc được thuận tiện, không phải đứng lên nhiều lần ...

- Bàn người thư ký thường bố trí 5 ngăn kéo trên, được sử dụng theo trật tự:

• Ngăn kéo đầu: đựng hồ sơ tài liệu (chia thành nhiều loại: hồ sơ đang làm, đã xong, chuẩn bị làm...); sắp xếp hồ sơ theo thứ tự, ngăn nắp khi cần lấy được ngay để giải quyết công việc được nhanh chóng.

• Ngăn kéo thứ hai: dùng đựng dụng cụ cần thiết hàng ngày: bút chì, bút mực, tẩy, kẹp giấy, thước kẻ, dao, kéo, gọt bút chì, dập ghim, đục lỗ,... ngăn kéo thường chia thành những ô nhỏ để cho thuận tiện.

• Ngăn kéo thứ ba: dùng để đựng giấy và phong bì, có thể chia thành nhiều ô để đựng giấy than, thư, mẫu in.

• Ngăn kéo thứ tư: dùng riêng để đựng các đồ dùng cá nhân của người thư ký.

• Ngăn kéo thứ năm: dùng đựng những giấy tờ đã giải quyết xong, chờ huỷ.

2.3. Văn phòng phẩm

Nhân viên văn phòng, thư ký, giám đốc phải được cung cấp hàng tháng văn phòng phẩm để đảm bảo cho các hoạt động trong văn phòng. Văn phòng phẩm thông thường bao gồm: cặp ba dây, hộp đựng hồ sơ, bìa hồ sơ, bìa trình ký, tờ mục lục văn bản, các loại sổ, lịch, giấy, bút, tẩy, bút xoá, bút đánh dấu, thước kẻ, dao, kéo, kẹp giấy, hồ dán, dụng cụ dập ghim, đục lỗ và các loại phong bì có kích cỡ khác nhau.

III. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG

Một trong những yêu cầu cần thiết là *người thư ký phải giữ vững năng suất lao động, để đảm bảo điều đó phải xem xét các yếu tố ảnh hưởng*.

1. Sự thoảng mát

Phòng làm việc nên chọn nơi thoáng đãng. Sự thoảng mát ảnh hưởng rất lớn đến năng suất lao động của người thư ký, đảm bảo yếu tố này phòng làm việc của người thư ký phải từ 15 - 20m², không khí trong phòng phải trong sạch và lưu thông, 8h làm việc trong phòng làm việc một người cần 14m³ không khí trong

sạch. Khi sử dụng điều hoà phải chú ý tới tỷ lệ khí tươi được đưa vào phòng. Các buổi sáng phải mở các cửa sổ, cửa ra vào để thông thoáng không khí trước khi chạy máy.

2. Nhiệt độ

Nhiệt độ ảnh hưởng nhiều đến sức khoẻ con người.

- *Nhiệt độ thấp.* Phân lớn năng lượng của con người tiêu phí cho việc chống rét chứ không phải để lao động, do hoạt động trao đổi nhiệt độ và điều hoà nhiệt độ của cơ thể tăng lên, hao phí năng lượng tăng theo, khả năng chú ý của con người giảm từ đó làm giảm năng suất lao động. Không được để nhiệt độ phòng làm việc quá thấp.

- *Nhiệt độ cao.* Cơ thể phải mất thêm năng lượng để giữ cho nhiệt độ bình thường, điều đó làm cho sự hô hấp tăng nhanh mồ hôi tiết ra nhiều, làm giảm lượng muối, nước và các chất khoáng trong cơ thể, dẫn đến sự uể oải, các hoạt động chậm lại từ đó làm giảm năng suất lao động. Không để nhiệt độ trong phòng quá cao.

- *Để có nhiệt độ bình thường,* phải có những trang thiết bị phù hợp với thời tiết mỗi mùa. Nên có điều hoà nhiệt độ 2 chiều, để sưởi ấm vào mùa đông, làm mát vào mùa hè.

Ngoài ra cần phải sử dụng một cách hợp lý, hài hoà màu sắc trang trí trên tường, cửa sổ,... quần áo thích hợp và chế độ nghỉ ngơi hợp lý. Ở xứ lạnh nhiệt độ trong phòng là 18°C , ở xứ nóng 22°C và trung bình là 20°C . Nhiệt độ được theo dõi thường xuyên bằng nhiệt kế và điều chỉnh tương thích với từng người.

3. Tiếng động

Tiếng ồn làm giảm năng suất lao động trong văn phòng.

Tiếng động ảnh hưởng đến thần kinh con người và năng suất lao động.

+ Trong khung cảnh quá ồn ào, con người bị mất tập trung. Nếu tiếng ồn quá lớn và liên tục có thể gây ra sự rối loạn thần kinh. Do đó phải làm mọi biện pháp để giảm tiếng ồn.

+ Để đo tiếng động, người ta có đơn vị đo lường là decibels (d). Cường độ tiếng động càng mạnh thì decibels càng lớn. Người ta đo được các tiếng động như sau:

- 0d: không có tiếng ồn.
- 10d: tiếng ồn của hơi thở.
- 20d: tiếng nói thầm.
- 30d: tiếng nói xì xào.
- 40d: tiếng nói nhỏ.

- 50d: tiếng động trong nhà bình thường.
 - 60d: tiếng ồn ở phố đông người.
 - 70d: tiếng ồn phòng đánh máy.
 - 80d: tiếng ồn trong xưởng máy.
 - 90d: tiếng ồn xe lửa chạy.
 - 100d: tiếng ồn động cơ nổ.
 - 110d: tiếng búa máy trong xưởng lớn.
 - 120d: tiếng ồn của động cơ máy bay.
 - 130d: tiếng ồn bom nổ, đại bác bắn có thể làm thủng màng nhĩ.
- Từ 0d - 10d: cường độ tiếng ồn tốt nhất cho nghỉ ngơi.
- Từ 10d - 40d có thể vẫn nghỉ ngơi được.
- Từ 90d trở lên là cường độ gây ảnh hưởng và nguy hiểm cho sức khoẻ con người.

+ Tuỳ theo môi trường làm việc mà người ta phải chịu những tiếng ồn khác nhau. Trong văn phòng tiếng ồn có nhiều nguyên nhân:

- Nhân viên đi lại trong phòng.
- Nhân viên nói chuyện với nhau.
- Cánh cửa va đập vào nhau.
- Nói chuyện điện thoại.
- Nhân viên xô ghế khi đứng lên ngồi xuống.
- Tiếng máy chữ.
- Tiếng ồn từ môi trường bên ngoài.
- Tiếng chuông điện thoại ...

+ Để khắc phục những nguyên nhân trên, người ta có thể có những biện pháp đơn giản như sau:

- Nhân viên văn phòng không nói chuyện to.
- Ra vào đóng cửa nhẹ nhàng.
- Sử dụng các thiết bị đèn thay tiếng kêu.
- Thay tiếng chuông bằng tiếng nhạc, đèn hiệu.
- Chân ghế có đệm cao su.
- Cố gắng nhắc ngay điện thoại sau hồi chuông thứ hai.
- Không nên bố trí điện thoại công cộng ở hành lang trước cửa phòng làm việc vì chuông mãi mà không có người nghe. Nếu tiếng ồn từ bên ngoài thì phòng làm việc phải có cửa kính kín.

4. Màu sắc

Màu sắc ảnh hưởng đến tâm lý con người.

Vì vậy, màu sắc cũng ảnh hưởng đến tâm lý người thư ký, ảnh hưởng đến năng suất lao động nên phải chọn màu sắc phù hợp với người thư ký và môi trường xung quanh, để duy trì được năng suất lao động.

+ Các màu nóng: đỏ, hồng, da cam, vàng và độ đậm nhạt của chúng thúc đẩy ngay được năng suất lao động, sự hăng hái hoạt động làm việc của người thư ký nhưng nó chỉ duy trì năng suất trong một thời gian rất ngắn. Màu nóng thường phù hợp với phụ nữ và người trẻ tuổi. Màu nóng phù hợp với thời tiết mát, lạnh như mùa thu, mùa đông ở nước ta.

+ Các màu lạnh: xanh nước biển, xanh lá cây, màu xám, đen và độ đậm nhạt của chúng giúp người thư ký tập trung tinh thần, giữ vững và ổn định năng suất lao động trong một thời gian dài. Màu lạnh phù hợp với thời tiết nóng như mùa hạ ở nước ta.

+ *Màu sắc chọn lựa thích hợp sẽ tăng cường độ sáng của phòng làm việc và biến đổi cảm giác về: nhiệt độ, không gian.*

- Màu sắc với nhiệt độ.

• Đối với phòng có cửa sổ hướng bắc thì màu nóng là thích hợp. Bởi màu nóng tạo được cảm giác ấm cho mùa đông.

• Đối với phòng có nhiều ánh sáng mặt trời chọn màu lạnh là phù hợp. Màu lạnh tạo được cảm giác mát mẻ đối với mùa hạ.

- Màu sắc với không gian.

• Màu nóng tạo cảm giác không gian nhỏ lại. (Ví dụ: các phòng rộng và cao sơn trần nhà và tường màu nóng). Trần sơn màu nhạt, tường sơn màu đậm hơn.

• Màu lạnh là cho ta cảm giác không gian rộng ra. (Ví dụ: các phòng nhỏ và thấp sơn trần nhà và tường màu lạnh). Trần sơn trắng, tường sơn màu xanh nhạt.

- Trong việc chọn độ đậm nhạt của màu sắc cũng cần phải tính tới việc phù hợp với các loại ánh sáng (ánh sáng tự nhiên, nhân tạo,...). Bởi dưới ánh sáng khác nhau thì độ đậm nhạt của màu sắc cũng khác nhau.

5. Ánh sáng

Trong việc bố trí phòng làm việc không bỏ qua được yếu tố ánh sáng.

Việc chiếu sáng thích hợp sẽ cho ta năng suất lao động cao, kết hợp ánh sáng mặt trời, ánh sáng đèn (sợi đốt, huỳnh quang).

- Phòng làm việc của người thư ký nên có các loại cửa sổ để sử dụng ánh sáng

tự nhiên cho phù hợp với công việc đa dạng của người thư ký. Mở hay đóng những cửa sổ đó theo mùa.

- Ngoài ánh sáng tự nhiên người thư ký vẫn cần sử dụng ánh sáng các loại đèn: ánh sáng rọi trực tiếp như đèn bàn, đèn rọi từ trái qua phải hoặc từ trên xuống dưới; ánh sáng được chiếu gián tiếp, thường là trần nhà phản chiếu xuống chỗ làm việc, trần nhà bẩn sẽ làm giảm 50% năng suất chiếu sáng của đèn, trần nhà trắng phản xạ nhiều. Không để bàn làm việc quá sáng hay quá tối, ảnh hưởng tới năng suất lao động.

- Ánh sáng quá chói và quá gắt sẽ làm rối loạn thị giác, chóng gây sự mệt mỏi.
- Ánh sáng quá tối, xa đèn quá gây mỏi mắt, buồn ngủ và mệt mỏi.

6. Tiện nghi vệ sinh

Trong 1 ngày có 24 giờ, ngủ hết gần 8 giờ.

Hơn 1/3 thời gian trong ngày người thư ký có mặt tại phòng làm việc của mình, thường lớn hơn 8 giờ 1 ngày.

- Nếu người thư ký thấy dễ chịu, thoải mái, yêu mến nơi làm việc sẽ tạo được năng suất lao động cao hơn. Người thư ký làm việc tự giác, không bị ức chế.

- Nên việc bố trí tiện nghi vệ sinh thích hợp, không gây khó chịu phiền phức để người thư ký có năng suất lao động cao. Điều này trước đây không được văn phòng chú ý.

7. Tư thế và thao tác

Trong lao động mọi người hay có những động tác thừa, kể cả người thư ký, nếu bỏ được những động tác đó thì năng suất của mọi người và của người thư ký sẽ được nâng cao, bởi tiết kiệm được năng lượng và thời gian hao phí, tăng tốc được những động tác cần thiết hữu ích.

* *Thay đổi tư thế.*

Mọi người lao động nên tránh giữ nguyên một tư thế trong suốt quá trình làm việc.

- Đứng lâu, ngồi lâu sẽ gây mệt mỏi cho sự tuần hoàn nên người thư ký phải biết thay đổi tư thế đó xen kẽ cho phù hợp với sức khoẻ và công việc của mình. Ngồi lâu dễ bị đau lưng, đứng lâu dễ bị thiếu máu não.

* *Tính nhịp nhàng trong thao tác*

Tính nhịp nhàng là tính lặp lại những thao tác theo những khoảng cách về thời gian đều nhau. Nhịp độ tạo điều kiện để các thao tác được tự động hoá, làm cho ý

thức của vỏ não đơn giản đi, hoạt động của các trung tâm điều khiển tự động tăng lên làm cho lao động không mệt trí óc, tránh được những động tác thừa và sự tham gia không cần thiết của cơ bắp để ít tốn sức lực, lâu mệt mỏi.

Ví dụ 1: đánh máy chũ liên tục 45' đến 60' đỡ mệt hơn là đánh vài phút lại dừng lại. Mỗi lần khởi động và dừng lại đều cần hoạt động thần kinh và cơ bắp để tạo được vận tốc ban đầu khi chuyển động và thắng được lực quán tính khi dừng lại. Cũng như mỗi tiết học là 45 phút.

Ví dụ 2: đạp xe đều đõ mệt hơn vừa đạp vừa dừng.

- Cơ thể mỗi con người đều có một nhịp tương ứng sinh tâm lý và tương ứng khả năng điều hoà của hệ thần kinh hoạt động đối với cơ quan vận động và dinh dưỡng nhất định. Cho nên mỗi cơ thể của mỗi lứa tuổi, giới tính đều có nhịp lao động thích ứng với mình.

- Trong quá trình lao động, nếu vượt quá giới hạn về nhịp, cơ thể con người khó chịu đựng nổi, gây ra những hậu quả không tốt cho cơ thể, kết quả lao động không cao, dẫn đến năng suất lao động giảm. Nhịp lao động có thể thay đổi do sự rèn luyện.

* *Việc sử dụng đồng thời hai tay*

Sử dụng đồng thời hai tay tương đương với các cử động tự nhiên của con người, nhất là hai tay ngược chiều nhau, nó không đòi hỏi cỗ gắng nào đặc biệt của thần kinh. Sử dụng 2 tay tạo được hiệu suất lao động cao hơn sử dụng một tay.

- Khi ta sử dụng một tay và kiềm chế tay kia thì cần phải có sự cố gắng ít nhất cũng về mặt tâm lý. (*Ví dụ:* đánh máy bằng 10 ngón tay, tạo ra tốc độ trung bình 300 - 350 ký tự/phút (bình quân mỗi từ có 4 ký tự), nếu đánh máy một tay không thể đạt được tốc độ đó và mệt mỏi).

Ví dụ tình huống: hãy gấp một lá thư như thế nào để tiết kiệm được động tác nhất.

* *Tầm hoạt động của thao tác phù hợp với góc độ và thể chất*

- Chiều cao của mỗi con người không giống nhau, vì vậy tư thế ngồi và sắp xếp các vật dụng trên bàn cũng khác nhau, để vừa với tầm tay của mỗi người và trật tự nhất định cho phù hợp, để tránh việc tìm kiếm, với lấy đồ dùng làm tiêu hao năng lượng vô ích, làm giảm năng suất lao động.

- Tư thế ngồi được gọi là thích hợp là bàn chân vừa chạm đất, lưng tựa nhẹ vào thành ghế, tay giang ngang để lấy vật dụng trên bàn vừa đúng một tầm với, bàn tay để cách ngực 40cm, ngồi thẳng lưng để đánh máy, bàn chân có thể đặt chân

trước chân sau hay song song, góc khuỷu tay 45° ... Tuỳ theo từng công việc mà tay để ở các vị trí phù hợp.

* Điều chỉnh công việc khi hoạt động không hiệu quả

Khi làm việc không có kết quả phải bình tĩnh xem xét lại vấn đề từ đâu để điều chỉnh những chỗ nào chưa phù hợp. Trong trường hợp tiến độ làm việc vượt quá khả năng thì không bảo đảm kết quả lao động, trường hợp tiến độ quá thấp so với khả năng cũng không bảo đảm hiệu suất lao động. Khi làm loại công việc này không có kết quả, nên chuyển sang loại công việc khác chứ không nên nghỉ ngơi thụ động.

* Phân bổ công việc

Phân bổ công việc phải phân bổ một cách đều đặn, không nên lúc thì quá bận, khi thì rỗi rã quá gây ra vội vàng hỏng việc hay giảm kết quả lao động, khi thì lãng phí thời gian, giảm năng suất lao động. Công việc trí óc đan xen công việc chân tay.

* Sắp xếp trật tự khi kết thúc công việc

Khi kết thúc công việc hay hết ngày làm việc, phải sắp xếp mọi thứ vào nơi quy định “ngăn nắp gọn gàng, trật tự sạch sẽ” để bắt đầu một công việc mới hay một ngày làm việc sẽ tìm thấy ngay, sử dụng thuận tiện, đỡ mất thời gian kiếm tìm... những tài liệu, văn bản và các công cụ lao động.

* Tốc độ các thao tác

Khối lượng mang vác tỷ lệ thuận với tốc độ thì sẽ tiết kiệm năng lượng, làm việc vừa với sức của mình. Nếu tốc độ quá nhanh chóng gây mệt mỏi. Nếu tốc độ quá chậm gây lãng phí thời gian đều dẫn tới năng suất lao động thấp.

* Nghỉ giải lao ăn uống

Trong lúc làm việc không nên giải lao vặt, ăn uống, hút thuốc mà cần giải quyết nhu cầu này vào một giờ cố định (được quy định) gọi là giờ café (thường là giữa giờ sáng và chiều). Công việc nặng nhọc thì cần nghỉ nhiều lần và ăn uống bổ sung để giữ sức khoẻ và năng suất lao động. Thông thường, giờ giải lao là 30 phút. Trong 30 phút giải lao người ta có thể tập thể dục giữa giờ, uống trà hay café, ăn bánh ngọt, trao đổi trò chuyện. Tuyệt đối không kéo dài giờ nghỉ dài hơn quy định.

IV. BỐ TRÍ PHÒNG LÀM VIỆC VÀ CÁC TRANG THIẾT BỊ

1. Những nguyên tắc cơ bản phải bảo đảm

Việc bố trí phòng làm việc và các trang thiết bị phải đảm bảo các yêu cầu:

- Thuận tiện.

- Chiếu sáng thích hợp.
- Kinh tế.
- Thẩm mỹ.
- Có các tiền đề bảo đảm cho việc tiếp khách hiệu quả.

2. Phương pháp sắp xếp

Phòng làm việc của thư ký cần nằm liền với phòng của giám đốc, có cửa thông sang phòng giám đốc.

- Thư ký ngồi ở bàn làm việc phải quan sát được cửa ra vào, bàn tiếp khách (bàn trà) và cửa phòng giám đốc. Người giám đốc và khách nhất thiết phải qua trước mặt người thư ký. Phía gần cửa ra vào nên bố trí tủ đựng hồ sơ, giá tài liệu, bàn để đồ, tủ con, tủ lạnh làm sao cho thuận tiện nhất (*xem sơ đồ*)

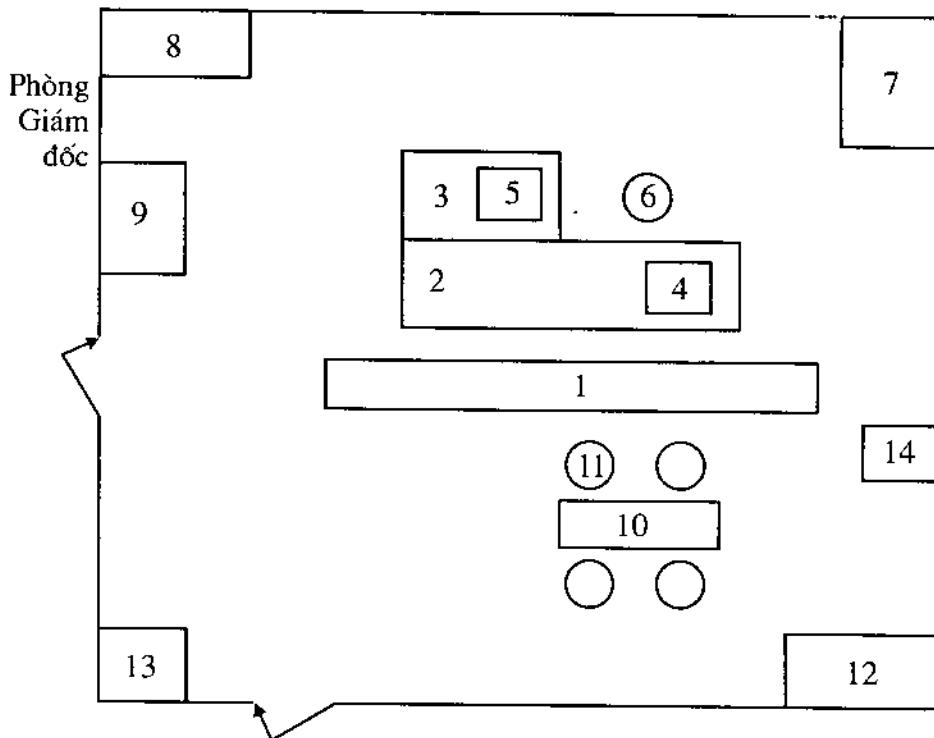
- Trong phòng giám đốc, bàn làm việc kê ở phía trong, giám đốc ngồi nhìn được ra cửa. Bàn làm việc của giám đốc và tủ đựng hồ sơ tài liệu cách xa với bàn tiếp khách (bàn trà). Văn bản, tài liệu, sách báo tham khảo phải xếp gọn gàng, ngăn nắp, trật tự, thuận tiện cho việc tra tìm, đọc, viết... (*xem sơ đồ*)

- Trên bàn làm việc không để vật gì thừa làm phân tán sự chú ý, không tập trung tư tưởng khi làm việc. Những thứ thường dùng nhất để ở giữa, những thứ tay phải thường dùng để ở bên phải, tay trái thường dùng để bên trái. Khi ngồi làm việc lúc nào cũng nên ở tư thế quân bình, không nghiêng phải hay trái, tránh gây ra sự mệt mỏi (*xem sơ đồ*)

- Khu vực ở giữa bàn dùng để viết phải để trống. Sách, báo, tài liệu, văn bản phải để trên giá, tủ. Khi nào cần mới lấy ra sử dụng, dùng xong phải xếp vào chỗ cũ “lấy đâu để đấy”.

- Trên tường trước mặt có thể treo biển đồ, bản đồ, kế hoạch công tác... phía gác bàn tay phải có sọt rác, hàng ngày cần dành ít phút đầu, cuối ngày làm việc, giờ làm việc để quét dọn, lau chùi, đánh rửa ấm chén, sắp xếp lại đồ dùng, văn bản, sách báo cần thiết. Nhằm tạo ra sự sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng làm cho bộ óc của người thư ký thư thái, hăng hái làm việc, người ngoài cảm thấy cảm tình và tin tưởng hơn.

Ngoài việc bố trí máy móc và trang thiết bị, phòng làm việc của người thư ký có thể treo một vài bức tranh phù hợp của người thư ký, bàn trà có hoa tươi hàng ngày.

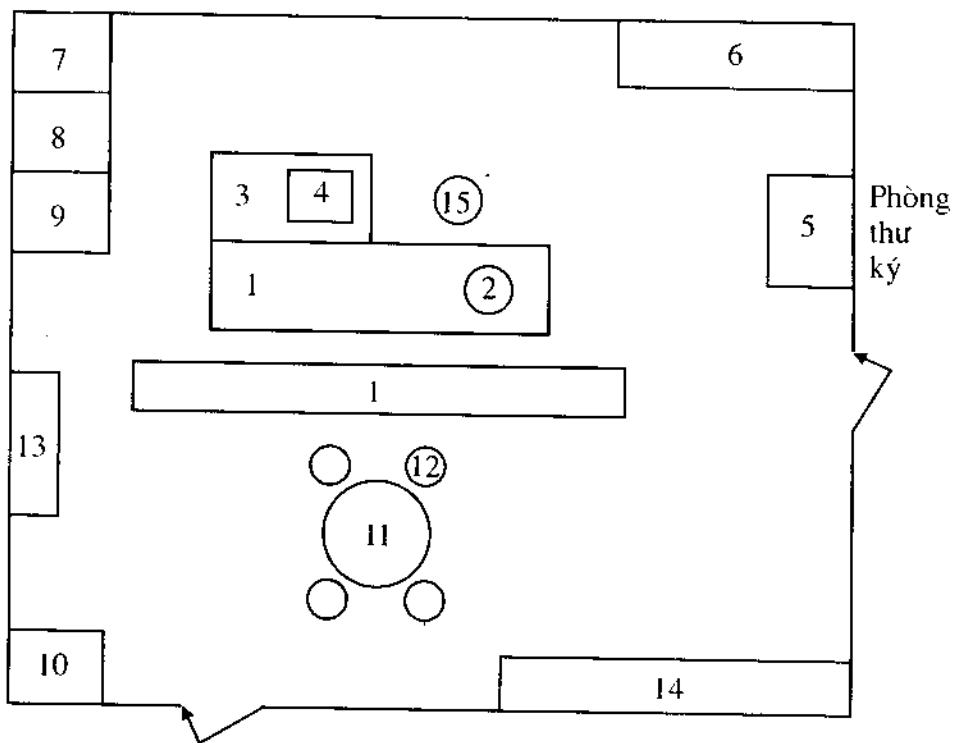


- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1- Bình phong | 8- Tủ tài liệu |
| 2- Bàn thư ký | 9- Giá sách |
| 3- Bàn máy tính | 10- Bàn nước |
| 4- Điện thoại | 11- Ghế ngồi uống nước |
| 5- Máy vi tính | 12- Tủ đựng đồ giải khát |
| 6- Ghế xoay | 13- Cây mắc áo |
| 7- Tủ hồ sơ | 14- Tủ đựng áo dự trữ |

2.1. Đối với việc bố trí bàn làm việc trong phòng có nhiều người cần chú ý một số điểm sau

- Không nên kê bàn làm việc đối diện nhau.
- Bàn tiếp khách kê gần chỗ cửa.
- Ánh sáng chiếu tốt nhất là từ bên trái sang phải.

- Các bàn kê làm sao cho bài toán vận tải tối ưu (*xem sơ đồ*)



- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1- Bàn làm việc | 10- Tủ áo |
| 2- Điện thoại | 11- Bàn trà |
| 3- Bàn máy tính | 12- Ghế tiếp khách |
| 4- Máy tính | 13- Kế hoạch tổng quát |
| 5- Tủ két | 14- Lịch công tác tuần |
| 6- Tủ hồ sơ | 15- Ghế xoay |
| 7.8.9. Giá tài liệu | |

2.2. Sơ đồ kê phòng thư ký

- Tổ chức phòng làm việc là vấn đề có tính nghệ thuật, đòi hỏi phải có kiến thức và hiểu biết về nhiều mặt. Tuỳ theo yêu cầu công việc, trình độ phát triển của nền kinh tế, điều kiện cụ thể của mỗi doanh nghiệp, cơ quan mà văn phòng được trang bị máy móc, được tổ chức với mức độ kỹ thuật hiện đại khác nhau. Tuy nhiên mỗi văn phòng phải được trang bị máy móc và đồ dùng tối thiểu và biết cách tổ chức khoa học trong điều kiện nhất định thì mới hiệu quả (*xem sơ đồ I*).

- Người thư ký không chỉ biết nghiệp vụ chuyên môn mà còn phải biết trang trí tổ chức phòng làm việc để duy trì sự ngăn nắp, sạch sẽ, thẩm mỹ... để đảm bảo năng suất lao động, gây cảm tình, thiện cảm với khách, tạo ra sự hấp dẫn, thú vị cho chính mình.

- *Xu thế hiện nay người ta ưa chuộng kiểu văn phòng mở, vì nó có một số ưu điểm:*

- Kinh tế.
- Dễ kiểm soát.
- Dễ thay đổi.
- Tạo được mối quan hệ rộng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 9

Học sinh cần nắm vững các nội dung cơ bản sau:

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

II. CÁC TRANG THIẾT BỊ DÙNG TRONG VĂN PHÒNG

1. Các thiết bị trong văn phòng

1.1. Máy chữ, máy in, photocopy

1.1.1. Máy chữ, máy tính, máy vi tính

1.1.2. Máy in

1.1.3. Máy photocopy

1.2. Điện thoại, máy ghi âm, thiết bị hội nghị

1.3. Điện tín

2. Các đồ dùng văn phòng

2.1. Tủ, giá

2.2. Bàn, ghế

III. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG

1. Thoáng mát

2. Nhiệt độ

3. Tiếng động

4. Ánh sáng

5. Tiện nghi vệ sinh

6. Tư thế và thao tác

7. Giải lao, ăn uống

IV. BỐ TRÍ PHÒNG LÀM VIỆC

1. Nguyên tắc cơ bản

2. Phương pháp sắp xếp

Câu hỏi ôn tập:

1. Vẽ sơ đồ bố trí phòng làm việc của thư ký trong một văn phòng?
2. Mục đích, ý nghĩa của việc tổ chức phòng làm việc một cách khoa học.
3. Những nguyên tắc cơ bản cần phải bảo đảm trong việc bố trí các trang thiết bị văn phòng?
4. Những nội dung cơ bản của việc bố trí trang thiết bị trong văn phòng giám đốc?

Bài tập:

Vẽ sơ đồ phòng người thư ký: có những gì? Sắp xếp như thế nào? Cần bổ sung gì không?
Có bao nhiêu cách sắp xếp?

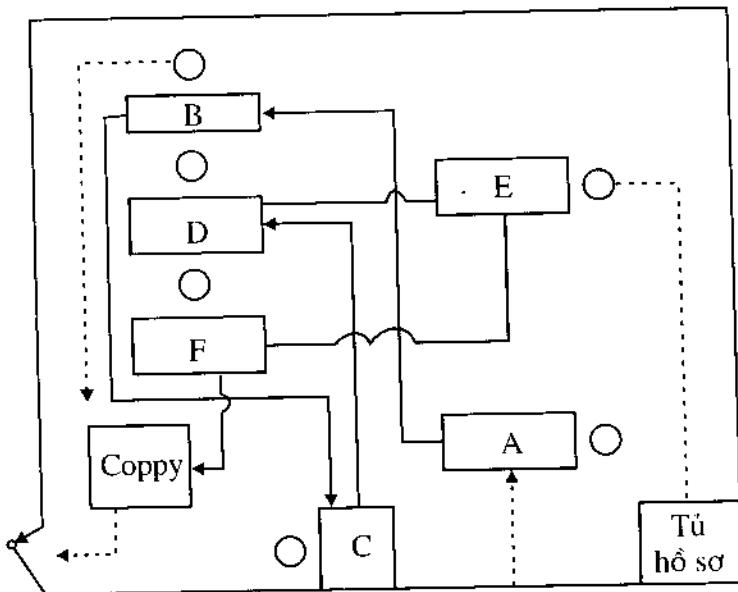
Cách 1:

- (01) Bàn làm việc.
- (02) Bàn nhỏ để máy chữ.
- (03) Ghế quay.
- (05) Tủ giải khát.
- (06) Tủ hồ sơ.
- (07) Tủ văn bản.
- (08) Tủ hay mắc áo.
- (09) Bàn trà.
- (10) Ghế đệm.
- (11) Bàn con.
- (12) Điện thoại

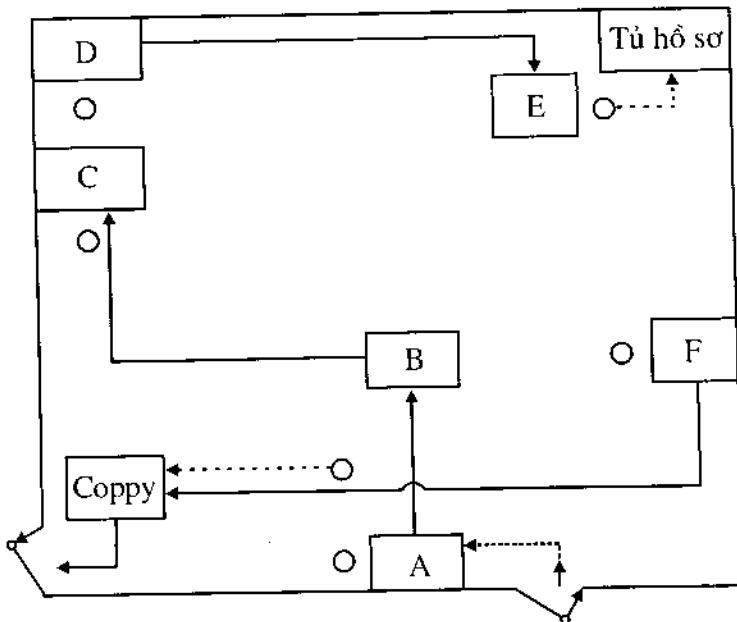
Cách 2:

- (1) Bàn làm việc.
- (2) Bàn máy chữ.
- (3) Ghế quay.
- (5),(6) Tủ hồ sơ.
- (7),(8) Tủ văn bản.
- (9) Bàn trà.
- (10) Ghế .
- (11) Tủ, giá áo.
- (12) Điện thoại

SƠ ĐỒ BỐ TRÍ KHÔNG HỢP LÝ



SƠ ĐỒ BỐ TRÍ HỢP LÝ



Chương 10

QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VỚI NGƯỜI LÃNH ĐẠO VÀ QUÂN CHÚNG

I. NGƯỜI THƯ KÝ LÀ MỘT CÁN BỘ TRONG BỘ MÁY QUẢN LÝ

Thư ký không phải là người nói lý nhí, thap thò xin chữ ký.

- Người thư ký của cán bộ lãnh đạo là một cán bộ phục vụ trong bộ máy quản lý, người trợ thủ hành chính đặc lực nhất của lãnh đạo, người đại diện cho lãnh đạo trong những vấn đề được phép, người nối liền lãnh đạo và những cộng sự của lãnh đạo và mọi thành viên của tổ chức. Người thư ký phải biết giao tiếp tốt, có các kỹ năng về nghiệp vụ hành chính.

- Lao động quản lý rất đa dạng phức tạp, biến hoá không lặp lại, nó gồm nhiều thao tác trí tuệ và vật chất rất khác nhau, do đó đòi hỏi người quản lý phải có trình độ cao về nghiệp vụ và kinh nghiệm về tổ chức. Người thư ký vừa thực hiện lao động đơn giản và lao động phức tạp.

- Công việc của người thư ký luôn luôn gắn liền với sự thành đạt của người lãnh đạo, do vậy người thư ký phải hướng hoạt động của mình phục vụ hiệu quả lao động quản lý của người lãnh đạo. Người thư ký phải có được tâm lý phục vụ tốt là thấy tự hào được phục vụ, được chăm lo cho lãnh đạo, khắc phục tâm lý là mặc cảm phải phục vụ người khác. Thư ký là người cộng sự thân mật nhất của lãnh đạo.

- Ở nước ta trong một thời gian dài, khi quá nhấn mạnh về ý thức làm chủ, người lao động hiểu sai lệch là phục vụ người khác là một sự hèn kém. Tâm lý không muốn có sự bất công biểu hiện không muốn phục vụ người khác và không muốn người khác phục vụ mình. Thực ra chúng ta phải hiểu đó là sự phân công lao động phù hợp. Để khắc phục tâm lý này, người lãnh đạo phải tạo ra những điều kiện cần thiết cho người thư ký, nâng cao trình độ cho họ phù hợp với công việc và đòi

hỏi của tiến bộ thực tiễn. Trên một phương diện nhất định, ta thấy người thư ký là công tác thân cận nhất của người lãnh đạo và họ đáng được tin cậy. Đừng hiểu làm chủ có nghĩa là không hợp tác với ai. Trong hợp tác thì phải có sự phân công lao động, mỗi vị trí phải đảm nhiệm những công việc khác nhau.

II. QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VỚI LÃNH ĐẠO VÀ TẬP THỂ

Thư ký là “cầu nối” giữa lãnh đạo với các bộ phận, nên thư ký không thể quan hệ tốt với các bộ phận.

Mỗi quan hệ giữa người thư ký với lãnh đạo và tập thể, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp là mỗi quan hệ có ý nghĩa to lớn đối với lao động quản lý của người lãnh đạo. Mỗi quan hệ này được thể hiện ở một số điểm cụ thể như sau.

1. Trong quan hệ giao lưu

Giao lưu là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ giữa người với người để thực hiện hóa các mối quan hệ xã hội giữa người ta với nhau. Quan hệ này có thể diễn ra giữa hai người ở nhóm, tổ tập thể, tổ chức đoàn thể, giai cấp, dân tộc và cả cộng đồng người. Sự giao lưu của người thư ký và người lãnh đạo, các thành viên trong tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp thuộc loại giao lưu chính thức. Đó là sự giao lưu của những người trong hoạt động công vụ trong chương trình công tác.

- Sự giao lưu của người thư ký và người lãnh đạo, đó là sự giao lưu giữa hai người đang thể hiện một chức trách nhất định (vì thế còn gọi là giao lưu chức trách). Phương tiện, cách thức của loại giao lưu này thường theo một quy ước nhất định, có nơi được đặt ra những quy định hẳn hoi, thậm chí được kế hoạch hoá, thể chế hoá bằng văn bản.

- Ngoài sự giao lưu chính thức, còn có sự giao lưu không chính thức giữa người thư ký và người lãnh đạo dựa vào sự hiểu biết và nhân cách của nhau. Cụ thể hai người nói chuyện thân mật với nhau. Đó là sự giao lưu ngoài công vụ.

Khi họ đã hiểu rõ ý đồ của nhau, biết mục đích, động cơ, lý tưởng của nhau. Đó là câu chuyện riêng tư với nhau, không phải là muốn thông báo cho nhau một số thông tin, mà muốn cùng nhau tỏ thái độ, lập trường đối với một số thông tin đó, cùng nhau xử lý chung. Nếu là việc riêng của người này, thì người kia cùng chia sẻ, buồn vui, lo lắng, vui mừng,... Người ta gọi giao lưu này là giao lưu thân mật (giao lưu chân thành), nhằm để thông cảm, đồng cảm, chia sẻ ngọt bùi với nhau. Giao lưu này còn được gọi là giao lưu tình cảm.

- Khi giao lưu phải chú ý xem phản ứng của người nghe như thế nào?

Đó là mối quan hệ ngược, thông tin ngược để từ đó điều chỉnh nội dung nói (thông tin ngược là thông tin cực kỳ quan trọng), giao lưu giữa người thư ký và người lãnh đạo cũng vậy. Trong giao lưu này biết nghe là điều quan trọng.

2. Trong quan hệ giao tiếp

Trong lúc người thư ký không bận công việc chính, lại là lúc người thư ký giao tiếp với nhiều người khác.

- *Giao tiếp trong công tác* chiếm vị trí hàng đầu, nhưng chỉ giao tiếp trong công tác thì chưa đủ.

- *Giao tiếp trong sinh hoạt*. Nếu mở rộng giao tiếp quá mức, với cả những người không liên quan đến công việc vượt khỏi giới hạn của tập thể cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp phải cẩn thận kẻo dẫn đến lộ bí mật, mất thời gian làm việc. Đôi khi làm cho lãnh đạo lo lắng, thậm chí nghi ngờ. Đặc biệt chú ý nếu giao tiếp với đối thủ cạnh tranh phải luôn thông báo cho lãnh đạo giao tiếp đó nhằm mục đích gì?

Nếu hạn chế phạm vi giao tiếp trong giới hạn những người cùng công tác sẽ dẫn đến tư duy nghề nghiệp bị nghèo nàn. Hạn chế giao tiếp sẽ không có cơ hội cập nhật thông tin.

Thư ký phải chú ý đến các mối quan hệ của mình và các mối quan hệ của lãnh đạo với người cấp dưới của họ, để có được các ứng xử phù hợp trong mỗi hoàn cảnh.

Các phạm vi giao tiếp đó đan xen nhau, lồng ghép vào nhau, tạo lên mạng lưới mối quan hệ xã hội, giữ được sự thống nhất của tập thể lớn và những mối quan hệ giữa các tập thể với nhau. Giao tiếp tốt giúp người thư ký hoàn thành tốt nhiệm vụ.

3. Mong muốn chính đáng của người thư ký là sự thành đạt của người lãnh đạo

+ Kết quả lao động của người thư ký chỉ đo được qua việc xem xét kết quả lao động quản lý của người lãnh đạo, của tổ chức cũng như người thừa hành dưới quyền của người lãnh đạo (đó là cách đo gián tiếp).

- Người thư ký phải biết:

Người lãnh đạo đang gặp khó khăn gì trong quá trình tư duy. (Ví dụ: bị cấp trên khiển trách).

Người lãnh đạo trải qua những cảm xúc, tình cảm gì? (Ví dụ: đấu tranh với đối thủ cạnh tranh).

- Người lãnh đạo dùng ý chí của mình như thế nào ? (Ví dụ: đang sắp xếp lại bộ máy tổ chức).

+ Khác với nhà khoa học (nơi làm việc yên tĩnh), người lãnh đạo phải tìm ra các giải pháp để giải quyết những vấn đề quản lý đang đặt ra trong điều kiện môi trường có nhiều nhân tố ảnh hưởng, mà những nhân tố này thường không lệ thuộc vào ý thức của người lãnh đạo.

4. Mối quan hệ qua lại của các tập thể

Người thư ký cần lưu ý tới mối quan hệ qua lại giữa các đơn vị trong một cơ quan (tập thể). Nếu mối quan hệ giữa các tập thể yếu kém thì quyết định được đưa ra ở một đơn vị sẽ không chú ý đến quyền lợi của các đơn vị khác. thậm chí trong một thời điểm cơ quan ban hành các văn bản ngược nhau, vì được soạn thảo tại các đơn vị khác nhau trong cùng một cơ quan.

+ Nếu người lãnh đạo, thư ký mà không thấy được vấn đề đó trong một thời gian dài dẫn tới cục bộ, bản位 hẹp hòi. Người thư ký phải nhận rõ điều này để giúp giám đốc ra các quyết định sát với thực tế và quản lý cơ quan có hiệu quả. Mọi đơn vị, khi thực hiện nhiệm vụ phải thống nhất với mục đích chung của cơ quan.

+ Trong quan hệ trực tiếp với lãnh đạo, người thư ký hơn ai hết cần ý thức rõ ràng: trong quá trình công tác, người lãnh đạo thường đứng trước những tình huống khó xử, đòi hỏi phải cư xử rất khác nhau đối với những đối tượng. Người thư ký phải hiểu đặc điểm cá biệt của người lãnh đạo và tâm lý của người lãnh đạo, hiểu những điều đang diễn ra trong đầu lãnh đạo và những người khác mình giao tiếp trực tiếp. Người thư ký phải hiểu câu “nhất bất biến, ứng vạn biến”.

+ Điều quan trọng để người thư ký có được sự khéo léo năng động trong ứng xử đòi hỏi người thư ký phải có những phẩm chất cụ thể như sau:

- Có óc quan sát, tính điềm đạm, kiên trì, bền bỉ, nhẫn nại trong giao tiếp với lãnh đạo, với các thành viên trong tập thể.

- Tin tưởng vào bản chất tốt đẹp của lãnh đạo và tập thể. Tin tưởng vào khả năng hoàn thành cái tốt, cải tạo cái xấu. Cái tốt, cái đẹp, các hoàn thiện luôn chiến thắng.

- Không bi quan trước một vài biểu hiện lẹch lạc của tập thể hoặc các trường hợp khó giao tiếp. Cái xấu, cái sai sẽ mất đi theo thời gian.

5. Thông nhất định hướng hoạt động của người lãnh đạo và người thư ký

Thư ký là một cộng sự đắc lực của người lãnh đạo.

Hoạt động của người lãnh đạo và người thư ký phải thống nhất với nhau thành

một hoạt động cùng mục đích.

+ Không nên hiểu theo nghĩa người lãnh đạo là người hoạt động chính là chỉ dẫn, giảng giải, ra lệnh, bắt buộc, đòi hỏi, chứng minh, thuyết phục, khuyên răn, trách phạt. Còn người thư ký trở nên thụ động: vâng lời, ngoan ngoãn, phục tùng,... mối quan hệ như vậy không tạo ra được các hoạt động sáng tạo, tích cực của người thư ký. Người thư ký không chỉ phục tùng, mà còn phục tùng một cách chủ động sáng tạo, tích cực trong công việc.

+ Việc tạo ra được một năng lực tổ chức đúng đắn, phù hợp của người thư ký thì người lãnh đạo phải hiểu tâm lý: **Nói chung lãnh đạo rơi vào những phong cách sau:**

- Cởi mở, vui tính, dễ thông cảm, biết nghe ý kiến của nhân viên, cho nhân viên tự chủ. Giữ vững nguyên tắc nhưng không máy móc.

- Khó tính, độc đoán, không thích nghe sáng kiến của cấp dưới, đòi hỏi cấp dưới phục tùng. **Độc quyền lãnh đạo.**

- Nghiêm nghị, khô khan, thích tỏ uy quyền, tự quan trọng hóa chức vụ. Thực hiện máy móc các nguyên tắc, thủ tục.

- Nhút nhát, lẩn tránh trách nhiệm, thích làm vừa lòng cấp trên. Theo đuổi cấp dưới, coi thường nguyên tắc.

- Nóng tính, quyết định hấp tấp vội vàng, dễ sơ suất trong công việc, công tâm, không nịnh trên, bảo vệ cấp dưới. Hăng hái, nhiệt tình trong mọi công việc.

+ Nói chung đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo thường có một số khuynh hướng:

- Thích quan trọng hoá chức vụ, quan trọng hoá tất cả công việc, đòi hỏi quyền lợi, muốn mọi người đề cao, tâng bốc, trọng quyền. Không thích nghe lời góp ý, nói thẳng hay phê phán.

- Thích thi thoảng năng lãnh đạo, chỉ huy, thích tâm sự về kết quả công việc của mình, không muốn phê bình về các quyết định, lề lối làm việc. Nói hay hơn làm nhiều lần.

- Tha thiết vì quyền lợi chung, muốn nhân viên cố gắng như mình nên dễ thấy nhân viên phục vụ kém, lười biếng. Biết hy sinh lợi ích cá nhân vì lợi ích tập thể, cộng đồng.

+ Người thư ký phải giao tiếp nhiều: với lãnh đạo, các thành viên của tập thể, trong giờ làm việc, ngoài giờ làm việc. Nên người thư ký phải vận dụng được kiến thức về tâm lý để giúp người lãnh đạo đánh giá đúng tâm trạng cũng như phản ứng

của quần chúng trước các quyết định quản lý, đồng thời dự đoán được nhân cách của từng thành viên. Người thư ký cần rèn luyện kỹ năng giao tiếp, để phản ứng linh hoạt hiệu quả trong các tình huống giao tiếp.

6. Người lãnh đạo phải tôn trọng nhân cách người thư ký

- Lãnh đạo phải có hiểu biết tâm lý, có kỹ năng giao tiếp và phong cách lãnh đạo đúng đắn.

- Người lãnh đạo phải xây dựng tốt mối quan hệ với thư ký, với quần chúng qua đó khơi dậy được ở người thư ký, quần chúng tính năng động, tích cực, sáng tạo trong công việc thì chắc chắn công việc có hiệu quả cao. Để đạt được điều này người lãnh đạo phải khắc phục được thói gia trưởng, độc đoán, chuyên quyền, tuỳ tiện, bất chấp quy luật hình thành và phát triển nhân cách của người thư ký và mọi người. Lãnh đạo là người có nghề điêu khiếu người khác tối ưu.

- Người lãnh đạo trước hết phải tự yêu cầu cao với chính mình, sống và làm việc có mục đích rõ ràng, có kế hoạch khoa học, không buông thả, tuỳ tiện, biết chủ động, bình tĩnh trong mọi tình huống phức tạp, biết chiến thắng mọi thói hư tật xấu không phù hợp với yêu cầu nghề nghiệp và vị trí xã hội của mình. Lãnh đạo phải là tấm gương tận tụy với công việc, tôn trọng mọi người, trong sáng về đạo đức.

III. UY TÍN VÀ SỰ HÌNH THÀNH UY TÍN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

1. Ý nghĩa của uy tín

Mất tiền là mất một ít, mất sức khoẻ là mất nhiều, mất uy tín là mất tất cả.

Uy tín là một yếu tố vô cùng quan trọng giúp người thư ký thành công trong nghề nghiệp. Người có uy tín là người có ảnh hưởng mạnh đối với người khác. Người thư ký có uy tín được lãnh đạo quý mến, quần chúng tin yêu và được mọi người thừa nhận là có năng lực và phẩm chất tốt đẹp, được mọi người tôn trọng và có ảnh hưởng tốt tới mọi người. Trong công việc của mình, người thư ký được mọi người ủng hộ, cộng tác và tạo điều kiện.

2. Vai trò của uy tín

Uy tín không tự nhiên mà có. Uy tín là kết quả của sự tu dưỡng về phẩm chất, về mọi mặt, sự tận tuỵ nghề nghiệp. Uy tín là toàn bộ cuộc sống của người thư ký, là hoạt động hàng ngày với tinh thần trách nhiệm cao trước lãnh đạo, tập thể. Uy tín được xây dựng dần dần.

3. Cách xây dựng uy tín

Để xây dựng được uy tín, chúng ta phải học tập, rèn luyện, tu dưỡng suốt cuộc đời. Uy tín được hình thành bởi các yếu tố cơ bản sau:

- Chuyên môn: Phải có năng lực cao về chuyên môn, luôn hoàn thành tốt công việc được giao với tinh thần trách nhiệm cao. Do đó người thư ký phải được đào tạo bài bản, chính quy ban đầu. Tiếp tục tự học nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, được cập nhật kiến thức. Rèn luyện từ lý thuyết tới đạt được các kỹ năng, biết sáng tạo và tự chủ trong công việc.

- Giao tiếp: phải hiểu biết được tâm lý, hiểu các nguyên tắc giao tiếp. Áp dụng được các kỹ năng của giao tiếp đạt hiệu quả.

- Đạo đức: tận tụy với công việc, đối xử chân thành với mọi người, khi làm công việc về tài chính phải minh bạch, rõ ràng, có nhận thức và tư duy đúng. Ngoài ra, cần học tập thêm các chuyên môn như: ngoại ngữ, vi tính, lái xe.

Phải tránh xa những ý tưởng xây dựng uy tín giả tạo:

- Xa cách mọi người, dựa vào thế lãnh đạo bắt mọi người phục tùng, trấn áp quần chúng.

- Khoe khoang khoác lác cái mình không có, lối sống xuề xoà,... chiêu lãnh đạo và tập thể.

- Nịnh hót lãnh đạo, mua chuộc quần chúng, không có lập trường. Với thủ đoạn giả tạo người này có thể trở nên có “uy tín” với lãnh đạo hiếu danh, ưa nịnh hót, thiếu năng lực, thiếu đạo đức. Từ đó gây tác hại không nhỏ đến công tác, mối quan hệ giữa lãnh đạo và thư ký như vậy tạo nên nét xấu của phong cách, nhân cách gây ra dư luận tập thể không lành mạnh, tâm lý tập thể nặng nề, ảnh hưởng đến hiệu quả, chất lượng công việc.

4. Hình thành uy tín trên ghế nhà trường

Uy tín của mỗi người được hình thành dần dần, song song với sự tiến bộ của họ về các mặt chuyên môn nghiệp vụ và phong cách phẩm chất, đạo đức.

- Có thể nói rằng trong giao tiếp học tập, tu dưỡng và rèn luyện của học sinh trong nhà trường là cực kỳ quan trọng để tạo ra những tiền đề cần thiết cho uy tín sau này của họ (trình độ nghiệp vụ cao, phẩm chất đạo đức tốt, biết cách giao tiếp...). Nếu trong thời gian này công sức bỏ ra càng nhiều thì càng có cơ sở chắc chắn để nói đến uy tín của họ, thậm chí ngay từ buổi đầu đi làm của họ với lãnh đạo, với quần chúng. Uy tín của mỗi người không phải là do có địa vị xã hội hay tuổi tác mà tự nhiên sinh ra.

- Uy tín của người thư ký luôn gắn với uy tín của người lãnh đạo và của tập thể. Muốn có uy tín người thư ký phải biết cách tổ chức công việc, làm cho lãnh đạo giảm nhẹ gánh nặng công việc sự vụ, làm cho tập thể ngày càng nhất trí và trở nên vững mạnh. Có như vậy uy tín của người thư ký mới có tác động hiệu quả đến lãnh đạo và tập thể. Việc chăm lo xây dựng uy tín cá nhân không tách rời việc chăm lo uy tín của lãnh đạo và tập thể. Để có uy tín thật sự và lâu dài, người thư ký phải giỏi các nghiệp vụ văn phòng, có nghệ thuật giao tiếp, rèn luyện tu dưỡng phẩm chất đạo đức và biết ngoại ngữ.

TÓM TẮT CHƯƠNG 10

I. THƯ KÝ LÀ CÁN BỘ TRONG BỘ MÁY QUẢN LÝ

II. THƯ KÝ QUAN HỆ VỚI LÃNH ĐẠO

1. Trong mối quan hệ giao lưu
2. Trong quan hệ giao tiếp
3. Mong muốn chính đáng của người thư ký là sự thành đạt của người lãnh đạo
4. Thư ký quan hệ với tập thể
5. Thống nhất định hướng hoạt động của người lãnh đạo và người thư ký
6. Lãnh đạo phải tôn trọng nhân cách của người thư ký

III. UY TÍN VÀ SỰ HÌNH THÀNH UY TÍN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

1. Ý nghĩa của uy tín
2. Vai trò của uy tín
3. Xây dựng uy tín
4. Hình thành uy tín từ trên ghế nhà trường

Câu hỏi ôn tập:

1. Người thư ký có quan hệ như thế nào trong cơ quan?
2. ý nghĩa, vai trò, sự hình thành uy tín của người thư ký?

KẾT LUẬN

Lao động của người lãnh đạo là lao động phức tạp. Bất cứ người lãnh đạo nào cũng mất khoảng 40% làm các việc sự vụ. Trong điều kiện không có thư ký, tất nhiên cống hiến sáng tạo thực tế của người lãnh đạo sẽ bị giảm đi.

Kết quả nghiên cứu về tổ chức lao động khoa học chỉ ra rằng, tương quan biên chế và cơ cấu tổ chức của cơ quan, nên thay chỗ của 3 kỹ sư bằng 2 kỹ sư và 1 thư ký. Người thư ký giúp cho thủ trưởng hoàn thành nghĩa vụ của mình một cách toàn diện, tránh cho thủ trưởng khỏi hao phí thời gian không đáng mất vào những công việc không đâu, tiết kiệm 1/3 thời gian cho thủ trưởng “sàng lọc” 1/4 số khách đến thăm thủ trưởng; chuyển 1/4 cuộc nói chuyện thủ trưởng buộc phải nghe cho các cộng sự của thủ trưởng. Người thư ký là mắt xích nối liền người lãnh đạo với quần chúng, đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin hàng ngày cho người lãnh đạo, phục vụ văn bản cho lãnh đạo, điện thoại, tổ chức hội nghị, chuẩn bị cho lãnh đạo đi công tác...

Trong sự nghiệp đổi mới công tác quản lý ở nước ta hiện nay, sự xuất hiện vị trí của người thư ký trong văn phòng lãnh đạo là điều tất yếu và không thể thiếu được.

Là người cộng tác thân cận và tin cậy nhất của giám đốc, người thư ký phải không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ và các kỹ năng khác để có thể đáp ứng đòi hỏi của công tác thực tế và xứng đáng với niềm tin của giám đốc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Đào Duy Tâm*, Đối tượng, phương pháp thông tin học, NXB Hà Nội, 1987.
2. *Đinh Văn Tiến, Lương Minh Việt*, Những vấn đề cải cách hành chính doanh nghiệp, NXB Thống kê, 1997.
3. *Dương Văn Khảm, Nguyễn Hữu Thời, Trần Hoàng*, Nghiệp vụ thư ký văn phòng, NXB Sự thật, 2000.
4. *Hành chính học đại cương*, NXB CTGQ, 1997.
5. *Lưu Kiếm Thành*, Hướng dẫn soạn thảo văn bản hành chính nhà nước, NXB Thống kê, 2001.
6. *Lưu Xuân Mới*, Một số vấn đề tâm lý xã hội trong quản lý lãnh đạo, NXB Hà Nội, 1989.
7. *Mai Hữu Khuê, Bùi Văn Nhơn, Đinh Văn Tiến, Lương Minh Việt, Đỗ Hữu Tài, Bùi Quang Xuân*, Từ điển giải thích thuật ngữ hành chính, NXB Lao động, 2002.
8. *Mai Hữu Khuê, Đinh Văn Tiến, Lương Minh Việt*, Phân tích hệ thống trong quản lý và tổ chức, NXB Lao động, 1998.
9. *Nguyễn Hữu Thời*, Giáo trình trường Trung học Lưu trữ và Nghiệp vụ văn phòng I, NXB Lao động, 2001, Nghiệp vụ công tác văn thư.
10. *Nguyễn Hữu Tri*, Giáo trình Nghiệp vụ văn phòng, NXB Thống kê, 2001.
11. *Nguyễn Minh Phương*, Giáo trình Lưu trữ, NXB Giao thông vận tải, 2000.
12. *Nguyễn Minh Phương, Nguyễn Văn Nghĩa*, Sổ tay công tác văn phòng, NXB Sự thật, 1996.
13. *Phạm Minh Hạc*, Tâm lý học - tập 1, 2, NXB Giáo dục, 1999.
14. *Phạm Hưng, Nguyễn Văn Đáng, Lê Văn In*, NXB CTQG, 1995, Quản trị văn phòng doanh nghiệp.
15. *Phạm Hưng, Lê Văn In, Nguyễn Kỳ Hồng*, Văn phòng hiện đại và nghiệp vụ hành chính văn phòng, NXB TP. Hồ Chí Minh, 1996.
16. *Quản lý hành chính - văn phòng*, NXB Hà Nội, 1994, Giáo trình của Học viện Hành chính Quốc gia, tập 1, tập 2.

17. *Trần Quang Tuệ*, Sổ tay người quản lý, NXB Lao động, 1998.
18. *Trường Trung học Văn thư lưu trữ*, Giáo trình Văn thư, NXB Hà Nội, 1990.
19. *Nguyễn Quốc Tuấn - Phan Thị Yến*, Thông tin khoa học số 2. 1996, Học viện HCQG, Khoa học quản lý.
20. *Hà Lan*, Tâm lý học xã hội trong công tác lãnh đạo quản lý, NXB Hà Nội, 1998.
21. *Kiều Nam*, Tổ chức bộ máy lãnh đạo và quản lý, NXB Sự thật, 1983.
22. *Trần Hoàng, Nguyễn Hữu Thời*, Giáo trình Nghiệp vụ thư ký, NXB Hà Nội, 1989.
23. *Vũ Huy Từ, Đinh Văn Tiến, Trần Đình Huỳnh, Lương Minh Việt*, Cải cách hành chính doanh nghiệp, NXB Giáo dục, 1997.

MỤC LỤC

<i>Lời nói đầu</i>	5
<i>Chương 1: THƯ KÝ VÀ VĂN PHÒNG</i>	7
I. Người thư ký trong văn phòng hiện đại	7
II. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của người thư ký.....	12
III. Yêu cầu đối với người thư ký	14
IV. Những tiêu đề cần thiết để người thư ký thực hiện nhiệm vụ có kết quả	19
V. Đặc điểm lao động của người thư ký	21
<i>Chương 2: THƯ KÝ VỚI CÔNG TÁC VĂN THƯ.....</i>	25
I. Công tác văn thư	25
II. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến	32
III. Thư ký và quá trình quản lý văn bản đi	40
IV. Lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ	43
<i>Chương 3: THƯ KÝ VÀ SOẠN THẢO VĂN BẢN</i>	54
I. Văn bản	54
II. Soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường	65
<i>Chương 4: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC</i>	141
I. Mục đích, phạm vi các chuyến đi công tác của thủ trưởng	141
II. Lập kế hoạch các chuyến đi công tác	142
III. Chuẩn bị cho một chuyến đi công tác	143
IV. Trách nhiệm của người thư ký khi thủ trưởng đi công tác vắng	146
V. Những điểm cần lưu ý đối với thủ trưởng khi thực hiện những chuyến đi công tác	148

Chương 5: TIẾP ĐÃI KHÁCH	151
I. Tiếp khách	151
II. Đãi khách	163
III. Kết luận	168
Chương 6: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN PHỤC VỤ LÃNH ĐẠO	171
I. Thông tin và vai trò của thông tin trong hoạt động quản lý của người lãnh đạo	171
II. Cung cấp thông tin cho lãnh đạo	175
III. Nâng cao hiệu quả của hoạt động thông tin đối với người thư ký	179
IV. Điện thoại (thư ký thu thập thông tin qua điện thoại)	182
V. Điện báo	198
Chương 7: QUẢN LÝ CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH, THỜI GIAN CỦA LÃNH ĐẠO	205
I. Khái quát về chương trình, kế hoạch	205
II. Nội dung lập và quản lý chương trình, kế hoạch	206
III. Trách nhiệm của người thư ký trong việc quản lý chương trình, kế hoạch ..	210
Chương 8: TỔ CHỨC HỘI NGHỊ	214
I. Ý nghĩa của việc tổ chức hội nghị	214
II. Các loại hội nghị và lập kế hoạch hội nghị	215
III. Chuẩn bị hội nghị	217
IV. Tiến hành hội nghị	220
V. Công việc sau hội nghị	222
VI. Ví dụ các hội nghị cụ thể	223
Chương 9: TỔ CHỨC PHÒNG LÀM VIỆC VÀ BỐ TRÍ CÁC THIẾT BỊ, MÁY MÓC TRONG VĂN PHÒNG	229
I. Mục đích, ý nghĩa	229
II. Các máy móc, trang thiết bị dùng cho công tác văn phòng	230
III. Các yếu tố tác động đến năng suất lao động	233
IV. Bố trí phòng làm việc và các trang thiết bị	239

Chương 10: QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VỚI NGƯỜI LÃNH ĐẠO	
VÀ QUẦN CHÚNG	247
I. Người thư ký là một cán bộ trong bộ máy quản lý	247
II. Quan hệ của người thư ký với lãnh đạo và tập thể	248
III. Uy tín và sự hình thành uy tín của người thư ký	252
<i>Tài liệu tham khảo</i>	259

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4- TỔNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
ĐT: (04) 8252916, 8257063 - FAX: (04) 8257063

GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ
NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Chịu trách nhiệm xuất bản
NGUYỄN KHẮC OÁNH
Biên tập
NGUYỄN ĐỨC VŨ
NGUYỄN HUỲNH MAI
Bìa
TRẦN QUANG
Trình bày
NGUYỄN HUỲNH MAI
Kỹ thuật vi tính
TRẦN QUANG
Sửa bản in
NGUYỄN HUỲNH MAI

In 930 cuốn khổ 17x24cm, tại Công ty cổ phần in - vật tư Ba Đình
Thanh Hóa. GPXB số: 201 KH/290/CXB cấp ngày 15/3/2005.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 4 năm 2005.

BỘ GIÁO TRÌNH XUẤT BẢN NĂM 2005
KHỐI TRƯỜNG TRUNG HỌC KINH TẾ KỸ THUẬT TIN HỌC

1. THUẬT TOÁN LẬP TRÌNH
2. ĐÁNH MÁY VI TÍNH
3. SOẠN THẢO VÀ ĐÁNH MÁY VĂN BẢN
4. NGHIỆP VỤ THƯ KÝ
5. KẾ TOÁN MÁY
6. MARKETING
7. NGÔN NGỮ LẬP TRÌNH C
8. LẬP TRÌNH HƯỚNG ĐỐI TƯỢNG VỚI (C++)
9. BẢNG TÍNH ĐIỆN TỬ (EXCEL)
10. VISUAL BASIC
11. CẤU TRÚC MÁY TÍNH
12. GIAO TIẾP
13. ACCESS
14. MẠNG MÁY TÍNH
15. THIẾT KẾ WEB
16. BẢO TRÌ PC
17. HỆ ĐIỀU HÀNH
18. CƠ SỞ DỮ LIỆU
19. PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG
20. KỸ THUẬT SỐ
21. PHOTOSHOP
22. CAD/C



gt nghiệp vụ thư ký

A barcode is positioned at the bottom right. Above it, the number "005042" is followed by "001311" and "34.500 VND".

Giá : 34.500đ