

GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ
HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

DẪN NHẬP

Bất cứ cấp quản trị nào có văn phòng làm việc đều phải quản trị văn phòng của mình gọi là quản trị hành chính văn phòng.

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

Cấp quản trị nào cũng cần phải lên lịch thời biểu công tác, thời biểu dự án, cần phải quản trị thông tin, quản trị hồ sơ, cần phải hoạch định tổ chức các cuộc hội họp, hội nghị và các chuyến đi công tác; đều phải viết báo cáo tường trình, thư từ liên lạc; đều phải tiếp khách, gọi điện thoại; đều phải sắp xếp chỗ làm việc theo luồng công việc... Tất cả các hoạt động hành chính văn phòng nêu trên đều được quản trị bằng các hệ thống và thủ tục theo tiêu chuẩn quốc tế.

Quản trị hành chính văn phòng ngày nay trở thành một ngành học lớn trên thế giới. Các nước phát triển đều có các Hiệp hội quản trị hành chính. Ví dụ ở Mỹ có: Hiệp hội quản trị hành chính quốc gia NOMA (The National Office Managent Association), Hiệp hội nghiên cứu các hệ thống và thủ tục SPA (Systems and Procedures Association)...

Tài liệu quản trị hành chính văn phòng gồm có ba phần, tổng cộng là 11 chương.

Phần một: Đại cương về quản trị hành chiềnh văn phòng, giúp chúng ta nắm một cách tổng quát tại sao phải quản trị hành chiềnh văn phòng, những ai quản trị hành chánh văn phòng, vai trò của thư ký trong các doanh nghiệp, và làm cách nào hoạch định, tổ chức, kiểm tra hành chính văn phòng.

Phần hai: Quản trị hành chính văn phòng một cách khoa học, giúp chúng ta biết đơn giản hoá công việc hành chính văn phòng, biết cách quản trị thời gian, quản trị thông tin, quản trị hồ sơ một cách khoa học và hiện đại.

Phần ba: Nghiệp vụ hành chính văn phòng, giúp chúng ta biết hoạch định, tổ chức các cuộc họp/hội nghị và các chuyến đi công tác; Biết phân loại và phân cấp phát hành văn bản pháp quy; Biết cách tiếp khách và gọi điện thoại.

Với số tiết giảng dạy trên lớp hạn hẹp là 45 tiết, chúng tôi hy vọng giáo trình này sẽ giúp cho sinh viên nắm vững những điều cơ bản nhất về nguyên tắc và thực tiễn của Quản Trị Hành Chính Văn Phòng.

Tài liệu tham khảo

Tài liệu pháp quy

Hiến pháp Nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam 1992. Hà Nội: Sự Thật, 1992.

Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia 2001. Hà nội: Sự Thật, 2001

Phan Văn Khải. Nghị Định số 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Thủ Tướng Chính Phủ về công tác văn thư.

Phan Văn Khải. Nghị Định số 111/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Thủ Tướng Chính Phủ về việc quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia.

Tài liệu sách báo

Bùi Xuân Lự và các tác giả. Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức. Hà Nội: 2002

Nguyễn Hữu Thân. Quản Trị Hành Chính Văn Phòng. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2002.

Vương Thị Kim Thanh. Soạn thảo văn bản. TP. HCM 2004

Trường Lưu trữ và nghiệp vụ văn phòng II. Giáo trình văn thư. TP. HCM 2002

Nguyễn Hoàng Tun. Successful office management. TP.HCM 2004

CHƯƠNG 1

QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG LÀ GÌ?

CÁC KHÁI NIỆM

1.1. KHÁI NIỆM VĂN PHÒNG

Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, đơn vị; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý, là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức.

1.2. KHÁI NIỆM HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Hành chính văn phòng là nơi diễn ra các hoạt động kiểm soát kinh doanh. Nghĩa là nơi soạn thảo, sử dụng và tổ chức các hồ sơ, công văn giấy tờ nhằm mục đích thông tin sao cho có hiệu quả.

1.3. KHÁI NIỆM QUẢN TRỊ

Quản trị là sự phối hợp tất cả các tài nguyên thông qua tiến trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, và kiểm tra nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra.

1.4. KHÁI NIỆM QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

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

1.5. PHÂN LOẠI CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Soạn thảo các hồ sơ công văn giấy tờ, các bản tường trình

Duy trì, ghi nhớ các hồ sơ kể cả việc sắp xếp phân loại và thiêu huỷ các hồ sơ

Tính toán hoá đơn, sổ sách, giá cả...

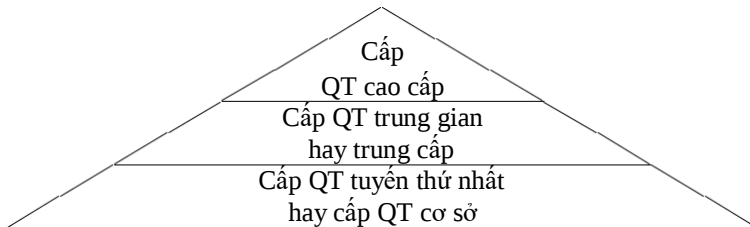
Thông đạt dưới các hình thức thư từ, điện thoại, các bản tường trình, hội nghị, hội thảo, các cuộc hẹn, tiếp tân...

Vậy công việc hành chính chủ yếu là xử lý thông tin.

1.6. PHẠM VI CỦA QUẢN TRỊ

Trong các công ty rất nhỏ hay các cơ sở sản xuất, chủ cơ sở là cấp quản trị duy nhất. Tại các công ty lớn và vừa có từ 500 công nhân trở lên thường có 3 cấp quản trị. (Xem hình 2.1)

Hình 1.1: Các cấp quản trị phổ biến trong các công ty lớn và vừa



CHỨC NĂNG

Chức năng của quản trị

Chức năng của quản trị hành chính văn phòng

2.1. CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ

Hoạch định (Planning): Là việc đề ra các mục tiêu cho tương lai và sự lựa chọn các giải pháp thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó.

Tổ chức (Organizing): Bao gồm việc thành lập nên các bộ phận trong doanh nghiệp để đảm

Nhiệm những hoạt động cần thiết và xác định các mối quan hệ về nhiệm vụ, quyền hành và trách nhiệm giữa các bộ phận đó.

Lãnh đạo (Leading): Lãnh đạo nhân viên bằng cách phân công nhiệm vụ cụ thể để đạt được mục tiêu của tổ chức.

Kiểm soát (Controlling): Thường xuyên kiểm tra để kịp thời uốn nắn các sai trái đi lệch với mục tiêu.

2.2. CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

Hoạch định công việc hành chính

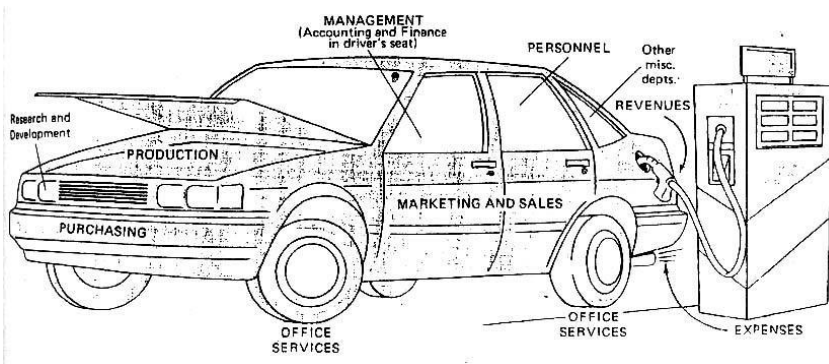
Tổ chức công việc hành chính văn phòng

Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng

Kiểm soát công việc hành chính

Dịch vụ hành chính văn phòng

Hình 1.2: Hoạt động của doanh nghiệp ví như một chiếc xe ô tô, các chức năng dịch vụ HCVP là 4 bánh xe



PHÂN BIỆT CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG VÀ CÔNG VIỆC QUẢN TRỊ

3.1.

Công việc hành chính văn phòng: Do nhân viên thực hiện, họ làm các công việc HCVP đơn thuần như điện thoại, xử lý công văn đến, đi, soạn thảo văn bản... Họ thường sử dụng đồ nghề và các trang thiết bị hành chính văn phòng để hoàn thành công việc.

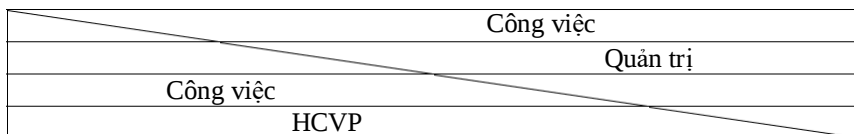
Công việc hành chính có mặt ở khắp mọi nơi trong doanh nghiệp, từ phòng hành chính đến phòng kế toán, kinh doanh... Từ các nhân viên hành chính sự nghiệp đến tất cả các cấp quản trị, mọi người ở mức độ khác nhau, đều làm công việc hành chính.

3.2. CÔNG VIỆC QUẢN TRỊ

Do nhà quản trị thực hiện, họ làm công việc hoạch định, tổ chức và kiểm tra. Họ làm việc với con người và với các ý tưởng.

Mối tương quan của công việc HCVP và công việc quản trị tùy thuộc các cấp quản trị khác nhau. Cấp quản trị càng cao, hầu hết công việc là thuộc về lãnh vực quản trị. Cấp quản trị càng thấp, hầu hết công việc là những hoạt động chuyên môn, thực tiễn. Xem hình 2.3

Hình 1.3: Công việc quản trị và công việc HCVP



HIỆN ĐẠI HOÁ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG

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

Theo hướng:

“Văn phòng điện tử”

“Văn phòng không giấy”

“Văn phòng tự động hoá”

“Văn phòng của thế kỷ 21”

Phương pháp

Tổ chức bộ máy văn phòng tinh, gọn, đúng chức năng.

Tùng bước tin học hoá công tác văn phòng. Sử dụng các mạng nội bộ (LAN), mạng quốc tế internet (WAN).

Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp như: máy tính, máy FAX, máy photocopy, điện thoại, Internet...

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

CÂU HỎI ÔN TẬP

Khái niệm văn phòng, hành chính văn phòng, quản trị, quản trị hành chính văn phòng là gì?

Hãy liệt kê bốn loại công việc hành chính văn phòng? Trình bày 5 chức năng của quản trị hành chính văn phòng?

Hãy trình bày phạm vi của quản trị theo quy mô?

Phân biệt thế nào là công việc hành chính văn phòng, công việc quản trị?

CHƯƠNG 2

HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG MỘT NGÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP

NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1.1. KHÁI NIỆM

Nhà quản trị: “Nhà quản trị là một người làm việc thông qua người khác và giúp họ nỗ lực đạt được mục tiêu”. (Theo Reinecke). Hoặc: Nhà quản trị là người điều khiển, giám sát công việc của những người khác. Đó là người ra quyết định và tổ chức thực hiện quyết định, người thực hiện các chức năng quản trị trong bộ máy quản trị ở các cấp.

Nhà quản trị hành chính: Nhà quản trị HCVP trước tiên phải là nhà quản trị. Là nhà quản trị, họ phải hoàn thành 4 chức năng nhiệm vụ: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, và kiểm tra bộ phận của mình.

1.2. TIÊU CHUẨN CỦA NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH

Nhà quản trị hành chính cần có đủ 12 tiêu chuẩn sau:

Là một nhà trí thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị hành chính văn phòng

Có khả năng gánh vác công việc hành chính văn phòng

Có khả năng giảng dạy cho các nhân viên hành chính văn phòng trong toàn công ty

Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới

Có tính gần gũi, biết hoà mình, hoà đồng với những ý tưởng và những vấn đề của nhân viên

Có óc khôi hài, giúp làm việc và làm dịu đi nhiều tình huống khó khăn

Phong cách lịch sự

Kiểm soát cảm xúc

Có óc sáng kiến

Tự tin

Có óc phán đoán

Có khả năng nói để thuyết phục cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới

1.3. CÁC CHỨC VỤ CỦA CẤP QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH

Trợ lý hành chính

Trường phòng hành chính/TP xử lý văn bản/TP hồ sơ

Giám đốc hành chính

Phó Tổng Giám đốc hành chính.

THƯ KÝ CHUYÊN NGHIỆP

2.1. KHÁI NIỆM THƯ KÝ

Thư ký (Tiếng Anh là Secretary) là một từ rất thông dụng trên thế giới, chỉ một loại công việc, một loại nghề nghiệp phổ biến và quan trọng trong xã hội, đặc biệt là trong mối quan hệ với hoạt động quản lý.

Theo IPS (International Professional Secretaries) – Hiệp hội thư ký chuyên nghiệp quốc tế: “Thư ký là người trợ lý của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng (Office skills), có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình”.

2.2. CHỨC NĂNG CỦA THƯ KÝ

Nhóm chức năng liên quan đến việc tổ chức công tác thông tin: Xử lý văn bản đi, đến...

Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc: Tiếp khách, điện thoại, hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị; hoạch định và tổ chức các chuyến đi công tác...

2.3. NHIỆM VỤ CỦA THƯ KÝ

2.3.1. Nhiệm vụ của thư ký văn phòng

Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin về các lĩnh vực mà mình được giao phụ trách để phục vụ cho hoạt động quản lý của doanh nghiệp

Biên tập văn bản và tổ chức sắp xếp, quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu

Tổ chức sắp xếp các hoạt động hành chính của doanh nghiệp

Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của doanh nghiệp.

2.3.2. Nhiệm vụ của thư ký Giám đốc

Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ cá nhân Thủ trưởng: Tiếp khách, điện thoại, chuẩn bị, triệu tập và ghi biên bản các cuộc họp do thủ trưởng điều hành; chuẩn bị các chuyến đi công tác của thủ trưởng...

Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ văn bản: Thực hiện quy trình văn bản đến, đi, soạn thảo văn bản, lưu trữ văn bản, quản lý và sử dụng con dấu...

Những nhiệm vụ thuộc về tổ chức công việc: Lập kế hoạch công tác hàng ngày, tuần, tháng của thủ trưởng; thống kê và kiểm tra việc thực hiện các chỉ thị của thủ trưởng; chăm lo sắp xếp phòng làm việc của thủ trưởng...

Những nhiệm vụ khác: Báo cáo một cách tổng quát những cuộc hội ý, những lần đi liên hệ công tác, những sự kiện quan trọng trong doanh nghiệp; tổ chức một số công việc thuộc hành chính, sự vụ có tính chất cá nhân (của những bộ phận của thủ trưởng), các vấn đề thuộc phương tiện đi lại...

2.4. ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

Bản chất lao động của thư ký là hỗ trợ, giúp việc.

Hoạt động của thư ký được xác định trong phạm vi mối quan hệ trực tiếp và thường xuyên với nhà quản trị và các đồng nghiệp.

Thách thức đặt ra đối với thư ký là những áp lực về công việc, thời gian, và đôi khi là vấn đề tình cảm.

Kết quả lao động của thư ký được đo thông qua sự đóng góp của mình vào vào kết quả lao động của Thủ trưởng.

2.5. TIÊU CHUẨN CỦA THƯ KÝ

2.5.1. Tiêu chuẩn về kỹ năng

Kỹ năng tổ chức công việc một cách khoa học

Kỹ năng sử dụng thành thạo, sáng tạo các thiết bị văn phòng như: Các máy điện thoại, điện tín, photocopy, computer...

Kỹ năng giao tiếp tốt: đọc nghe, nói, viết

Kỹ năng ghi chép nhanh và chính xác

Kỹ năng soạn thảo và biên tập văn bản

Kỹ năng lưu trữ văn bản

Kỹ năng điều hành...

2.5.2. Tiêu chuẩn về kiến thức cơ bản

Có kiến thức về quản trị

Có kiến thức về luật kinh doanh và các qui định của nhà nước

Có kiến thức về kinh tế học

Kiến thức về toán học và kế toán

Kiến thức quản trị hành chính văn phòng

Kiến thức tổng quát

Biết ngoại ngữ...

2.5.3. Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

Tính thẳng thắn: Cởi mở trong công tác

Chân thành: Chu đáo với mọi người

Trung thực: Vững vàng

Nhanh nhẹn; kiên quyết, công bằng

Kịp thời: Kỷ luật

Bền bỉ: Chính xác, nhanh chóng

Tóm lại: Thư ký phải được thủ trưởng tin cậy và xứng đáng với sự tin cậy đó.

**ĐẠI CƯƠNG VỀ CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH, BỐI CẢNH TỪ NHÂN
HCVP ĐẾN CẤP QUẢN TRỊ HCVP**

Cấp bậc nhân viên hành chính văn phòng

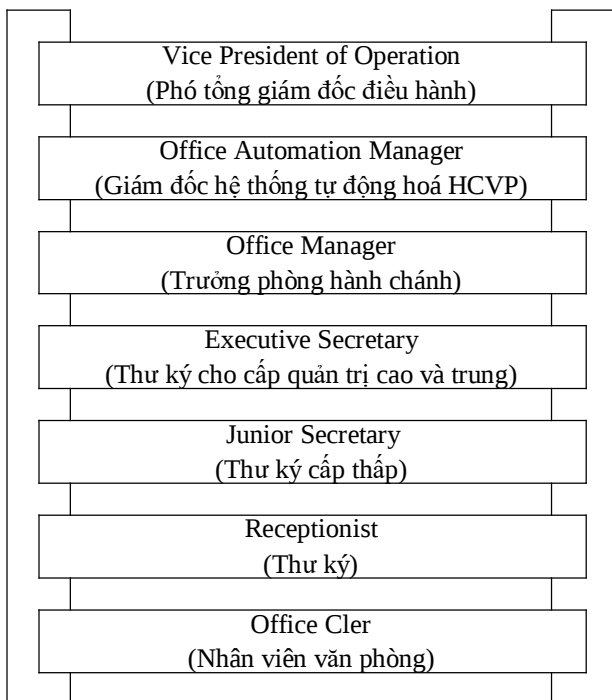
Cấp bậc thư ký

Cấp bậc quản trị

Hình 2.1. Chức vụ hành chính văn phòng

	Chức vụ		
	Nhân viên	Thư ký	Cấp quản trị
Yêu cầu	Có nghiệp vụ chuyên môn, có kinh nghiệm trong nghề ở mức tối thiểu	Có nghiệp vụ chuyên môn cao/trình độ học vấn và có kinh nghiệm trong nghề	Có kỹ năng quản trị cộng với kinh nghiệm/có trình độ học vấn chuyên ngành về công việc HCVP
Chức vụ	▪ Nhân viên tiếp tân và nhân viên HC (nhân viên thư tín hoặc nhân viên lưu trữ hồ sơ) ▪ Tốc ký viên ▪ Nhân viên đánh máy ▪ Nhân viên điều hành xử lý thông tin	▪ Thư ký chuyên ngành luật, y khoa ▪ Thư ký tổng quát (thư ký cho cấp quản đốc, giám đốc hoặc tổng giám đốc...) ▪ Chuyên viên xử lý thông tin: Thư ký hành chánh hoặc thư ký văn phòng	▪ Trợ lý hành chánh, trưởng phòng/giám đốc hành chính ▪ Trưởng phòng thông tin ▪ Trưởng phòng hồ sơ ▪ Trưởng phòng xử lý thông tin

Hình 2.2: Nấc thang các chức vụ hành chính văn phòng



CÂU HỎI ÔN TẬP

Nhà quản trị? Nhà quản trị hành chính văn phòng?

Hãy trình bày chức năng, nhiệm vụ, tiêu chuẩn và chức vụ của nhà quản trị hành chính?

Thư ký là gì? Tại sao cần phải có thư ký giám đốc?

Hãy trình bày chức năng, nhiệm vụ của người thư ký?

Tiêu chuẩn để lựa chọn thư ký văn phòng, thư ký giám đốc?

CHƯƠNG 3

HOẠCH ĐỊNH VÀ

TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1.1. KHÁI NIỆM HOẠCH ĐỊNH

Hoạch định là một chức năng của quản trị bao gồm các hoạt động xác định ra các mục tiêu cho tương lai và các phương tiện thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó. Kết quả của hoạch định là một bản kế hoạch – nghĩa là một tài liệu được viết ra xác định rõ ràng các chuỗi hoạt động mà công ty hay tổ chức sẽ thực hiện.

1.2. HOẠCH ĐỊNH HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Hoạch định hành chính văn phòng bao gồm việc thu thập các thông tin, xử lý thông tin, sử dụng chúng và triển khai cho các bước hành động.

1.3. TẦM QUAN TRỌNG CỦA HOẠCH ĐỊNH

“Trong kinh doanh nếu bạn không lập kế hoạch, thì cò nghĩa là bạn đang chuẩn bị một kế hoạch để thất bại.” (Crawford H.Greenewalt).

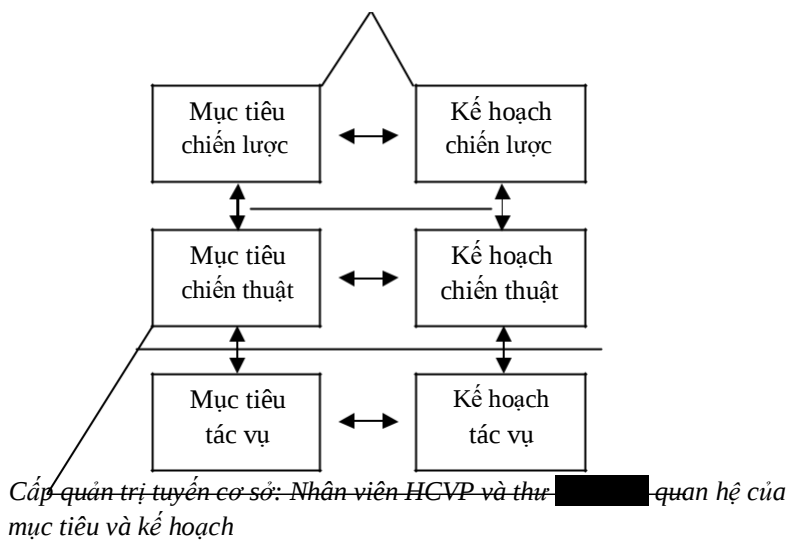
Hoạch định quyết định kế hoạch tối ưu nhất

Bất kỳ cấp quản trị nào cũng phải làm công tác hoạch định. Cấp quản trị càng thấp hoạch định có tính cách tác vụ/tác nghiệp, cấp quản trị càng cao hoạch định có tính cách chiến lược.

Hình 3.1: Tổng quát về hoạch định chiến lược và hoạch định HCVP

Hoạch định chiến lược	Cấp quản trị cao cấp
Hoạch định tác vụ/tác nghiệp	Cấp quản trị trung cấp
(Hoạch định HCVP)	

Hình 3.2: Các mức độ mục tiêu và kế hoạch



CẤP CAO CẤP: PHẠM VI TOÀN CƠ QUAN TỔ CHỨC

Cấp trung cấp: Phạm vi toàn cơ quan – lĩnh vực chuyên môn

CẤP CƠ SỞ: PHẠM VI ĐƠN VỊ NHỎ

1.4. PHÂN LOẠI HOẠCH ĐỊNH

Hoạch định chiến lược (Strategic planning): Là đề ra kế hoạch tổng quát cho toàn công ty, có tính chất dài hạn, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện. Thời gian thực hiện trên 5 năm.

Hoạch định chiến thuật (Tactical planning): Là đề ra kế hoạch cho các bộ phận chuyên môn (Ví dụ như bộ phận sản xuất, kinh doanh, tài chính, nhân sự...), có tính chất trung hạn. Thời gian thực hiện trên 1 năm, dưới 5 năm. Do các cấp quản trị trung cấp thực hiện.

Hoạch định tác vụ/tác nghiệp (Operational planning): Là đề ra các kế hoạch cụ thể của mọi hoạt động sản xuất kinh doanh – dịch vụ, trong đó có hoạch định HCVP, do các cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện. Thời gian thực hiện dưới 1 năm

1.5. CÁC CÔNG CỤ HOẠCH ĐỊNH

Công cụ hoạch định HCVP bao gồm các dự án lớn, dự án nhỏ khác nhau. Trong phạm vi phần này chúng tôi trình bày một số công cụ ai cũng phải thực hiện để lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày.

1.5.1. Bảng danh sách các việc phải làm hôm nay (things to do today)

Bảng 3.3: Bảng danh sách các việc phải làm hôm nay

THINGS TO DO		TODAY	
DATE			
COMPLETE			
1.			☐
2.			☐
3.			☐
4.			☐
5.			☐
6.			☐
7.			☐

8.	
9.	
10.	

1.5.2. Bảng danh sách công việc phải làm hôm nay
(Things I need to do today)

Bảng 3.4: Bảng danh sách công việc phải làm hôm nay

THINGS I NEED TO DO TODAY	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

SCHEDULED APPOINTMENT
:
:
:
:
:
:

NOTES

1.5.3. Bảng danh sách công việc phải làm trong tuần
(Job task list)

Xếp theo thứ tự tầm quan trọng vào các ô cần phải làm ngay (must do) và nên làm (nice to do)

Bảng 3.5: Bảng danh sách công việc trong tuần

JOB TASK LIST

Priority	Task	Must do	Nice to do
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

1.5.4. Bảng kế hoạch hoạt động trong tuần (This weeks action plan)

Bảng 3.6: Bảng kế hoạch hoạt động trong tuần

Ưu tiên	Kế hoạch hoạt động tuần này	Ngày hết hạn
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

1.5.5. Lịch thời gian biểu hàng ngày (Daily time log)

11:15 – 12:00	CÁC CUỘC GẶP KHÔNG CHÍNH THỨC VỚI NHÂN VIÊN KHÁC TRONG CƠ QUAN, ĐI THAM QUAN NHÀ MÁY HOẶC ở Tại VĂN PHÒNG	Công việc HCVP
12:00 – 13:00	Nghỉ trưa	
13:00 – 14:00	Thư tín	
14:00 – 15:00	Thông tin điện thoại	
15:00 – 16:30	Các cuộc hẹn	Công việc VP
16:30 – 17:00	Đánh giá sự hoàn thành công việc trong ngày, rút tĩa bất cứ công việc nào còn lỏng lẻo và soạn thảo danh sách các việc phải làm cho ngày hôm sau	

TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

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

2.1. HÀNH CHIÙNH VĂN PHÒNG NÊN TẬP TRUNG HAY PHÂN TÁN

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

2.1.1. Tập trung theo địa bàn (Physical centralization):

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

Hình 3.9: Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

Nhà quản trị hành chánh

Mọi công việc hành chánh cho các bộ phận A, B, C...

Ưu điểm: Dễ huy động được nhân sự, dễ kiểm tra, dễ đào tạo huấn luyện, dễ sử dụng trang thiết bị và dễ dàng nghiên cứu cải tiến thủ tục.

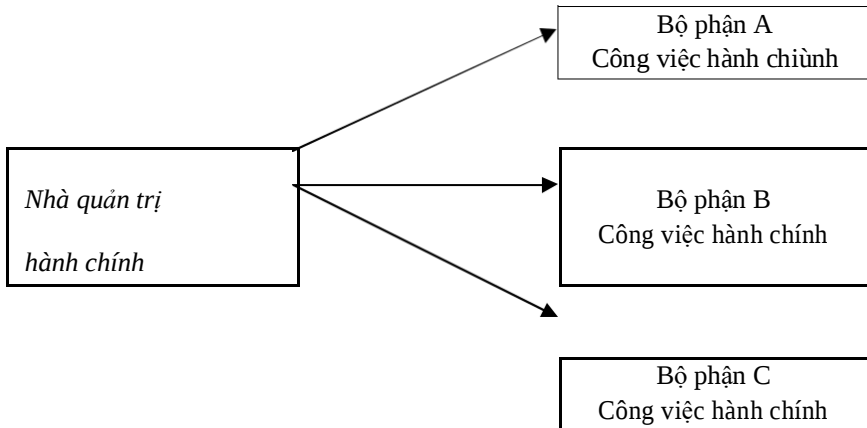
Nhược điểm: Khó chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác, trì trệ do chuyển giao công việc...

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

2.1.2. Tập trung theo chức năng (functional decenranlization):

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

Hình 3.10: Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng



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

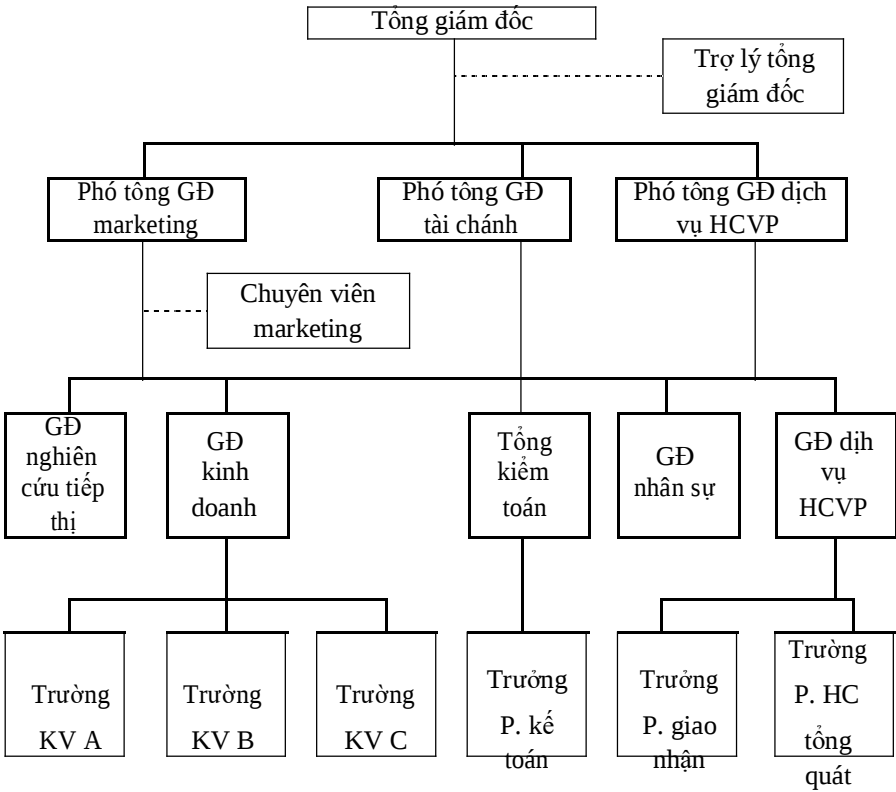
Nhược điểm: Nhà quản trị hành chính có thể lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn. Loại hình này áp dụng cho hầu hết các doanh nghiệp.

2.2. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA DOANH NGHIỆP

Đối với doanh nghiệp cá thể và doanh nghiệp có qui mô rất nhỏ, không cần có bộ phận HCVP chuyên biệt. Đối với doanh nghiệp có qui mô vừa và nhỏ bắt đầu có trưởng phòng hành chánh kiêm luôn công việc quản trị tài nguyên nhân

sự. Đối với doanh nghiệp vừa và lớn có từ 500 công nhân trở lên thường có các cấp quản trị như sau:

Hình 3.11: Sơ đồ tổ chức bộ phận hành chính của một công ty có quy mô lớn



Mỗi công ty có một sơ đồ cơ cấu tổ chức riêng. Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thực sự là kết quả đóng góp của nhiều cá nhân. Không có cơ cấu tổ chức nào là tối hảo cả. Một tổ chức tốt là tổ chức năng động và uyển chuyển, phù hợp với môi trường, khung cảnh và chiến lược của công ty.

2.3. CÁC BƯỚC ĐI ĐỂ ĐẠT ĐƯỢC MỘT TỔ CHỨC HCVP CÓ HIỆU QUẢ

2.3.1. Thực hiện tiến trình tổ chức 5 bước:

Hình 3.12: Tiến trình tổ chức năm bước

Xác định các hoạt động hành chính

Đánh giá các hoạt động hành chính

Lập thành các nhóm hoạt động tương quan

Chỉ định phân công

Theo dõi các hoạt động

2.3.2. Nguyên tắc vẽ sơ đồ tổ chức

Sơ đồ tổ chức phải có chức vụ, được thể hiện trong hình hộp chữ nhật

Sơ đồ phải cho thấy ai là cấp trên, ai là cấp dưới

Sơ đồ phải cho thấy mối liên hệ giữa các bộ phận phòng ban

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

Chỉ nên kẻ đường thẳng dọc hoặc đường thẳng ngang khi vẽ sơ đồ.

2.4. CÁC NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC ĐỐI VỚI NHÀ QUẢN TRỊ

Có 33 nguyên tắc tổ chức, quy về 9 nhóm:

Nguyên tắc về mục tiêu

Nguyên tắc về chức năng

Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

Nguyên tắc về trách nhiệm

Nguyên tắc về báo cáo

Nguyên tắc về quyền hạn

Nguyên tắc về ủy quyền

Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát

Nguyên tắc điều hành tổ chức

2.4.1. Nguyên tắc về mục tiêu

MỖI NHÓM CÓ MỘT MỤC TIÊU XÁC ĐỊNH MỐI TƯƠNG QUAN TRONG PHẠM VI CẤU TỔ CHỨC.

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

Mục tiêu của hành chánh là: Phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. HCVP là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác.

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

2.4.2. Nguyên tắc về chức năng

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

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

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

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

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

2.4.3. Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

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

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

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

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

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

2.4.4. Nguyên tắc về trách nhiệm

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

Khi phân công công việc phải chú ý đến việc chuyên môn hoá

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

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

2.4.5. Nguyên tắc về báo cáo

Mỗi công nhân chỉ báo cáo cho một cấp trên duy nhất

Hình thức, khoảng cách và phạm vi báo cáo phải được quy định rõ ràng

Báo cáo chỉ bao gồm những dữ kiện chính yếu

Hình thức những báo cáo cùng loại nên càng thống nhất càng tốt.

2.4.6. Nguyên tắc về quyền hạn

Quyền hạn phải được phân chia và chỉ định một cách phù hợp

Quyền hạn phải được giao cụ thể và người được giao quyền hiểu rõ ràng

Quyền hạn phải bằng trách nhiệm

2.4.7. Nguyên tắc về uỷ quyền

Quyền hạn và trách nhiệm có thể được uỷ thác cho người khác

Sự uỷ thác quyền hạn và trách nhiệm có hiệu quả giúp ta dễ dàng sử dụng nguyên tắc biệt lệ

2.4.8. Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát

Số nhân viên thuộc cấp có thể báo cáo trực tiếp cho một cấp trên.

Cơ cấu tổ chức phải được duyệt lại theo định kỳ

Khái niệm: Tầm hạn kiểm soát hay tầm hạn quản trị cho biết một nhà quản trị quản lý được bao nhiêu người cấp dưới hay nói một cách khác: có bao nhiêu người cấp dưới phải báo cáo một người cấp trên.

Phân loại

Tầm hạn quản trị rộng: một nhà quản trị quản lý được nhiều người cấp dưới.

Tầm hạn quản trị hẹp: một nhà quản trị quản lý được ít người cấp dưới.

Bài toán

Để quản trị 4096 công nhân có tầm hạn quản trị rộng là 8, tầm hạn quản trị hẹp là 4, hãy tính số cấp quản trị, số nhà quản trị.

2.4.9. Nguyên tắc điều hành tổ chức

Sơ đồ tổ chức là một kim chỉ nam hướng dẫn.

Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thực sự là kết quả của phần đóng góp của nhiều cá nhân.

Tổ chức phải linh hoạt, uyển chuyển.

Hiểu rõ yếu tố con người là cần thiết cho việc tổ chức và quản trị có hiệu quả.

2.5. CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH

Mối quan hệ nội bộ

Mối quan hệ liên bộ phận

Mối quan hệ với khách hàng

Mối quan hệ nghề nghiệp

CÂU HỎI ÔN TẬP

Hoạch định là gì? Hoạch định hành chính văn phòng là gì?

Phân biệt hoạch định chiến lược, chiến thuật và tác nghiệp/tác vụ.

Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn, theo chức năng là gì? Hãy trình bày ưu điểm và nhược điểm của nó.

Sắp xếp thời gian hoàn tất các công việc sau đây cho GD trong 1 ngày:

Mua vé máy bay cho GD đi công tác Hà Nội vào trưa ngày hôm sau.

Điện chia buồn với Tổng giám đốc Thành Đạt khi nghe tin vợ ông vừa qua đời.

Mua quà cho Giám đốc mang ra Hà nội tặng lãnh đạo bộ.

Ra thông báo nhắc các đơn vị trực thuộc chuẩn bị báo cáo sơ kết quý I/2005.

Soạn thảo 1 thư đòi nợ khách hàng trình Giám đốc ký trước khi đi công tác.

Vẽ sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp nơi anh/chị đang làm việc.

CHƯƠNG 4

KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHIÙNH

GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ KIỂM TRA

1.1. KHÁI NIỆM KIỂM TRA

Kiểm tra là một tiến trình qui định các hoạt động của tổ chức sao cho kết quả hoàn thành trong thực tế phù hợp với các tiêu chuẩn và mục tiêu kỳ vọng của tổ chức.

Kiểm tra để:

Khuyến khích các hành vi phù hợp.

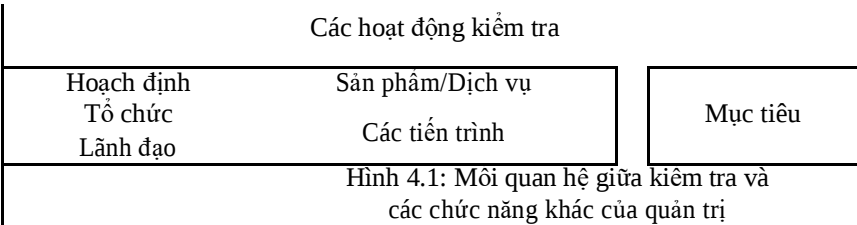
Ngăn cản các hành vi không thích hợp.

Tầm quan trọng của công việc kiểm tra

Kiểm tra bản thân nó là một chức năng của quản trị. Ngoài ra, kiểm tra còn gắn liền với ba chức năng khác như: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo.

Kiểm tra xây dựng chủ yếu dựa trên chức năng hoạch định bằng cách cung cấp các phương tiện kiểm soát, đề ra các điều chỉnh, uốn nắn nhằm đạt được chỉ tiêu kế hoạch.

Kiểm tra hỗ trợ các chức năng tổ chức và lãnh đạo bằng cách đảm bảo rằng các tài nguyên đều được tổ chức hướng tới các mục tiêu.



1.2. VAI TRÒ CỦA KIỂM TRA

Kiểm tra giúp các nhà quản trị tránh được nhiều vấn đề tồn tại, hỗ trợ các nhà quản trị đối phó với 5 thách đó:

Đối phó với bất trắc

Khám phá ra những bất thường

Xác định các cơ hội

Xử lý những tình huống phức tạp

Phân quyền có hiệu quả hơn

1.3. MỨC ĐỘ KIỂM TRA

1.3.1. Kiểm tra chiến lược (Strategic control)

Bao gồm việc giám sát các yếu tố môi trường có thể ảnh hưởng đến khả năng tồn tại của các kế hoạch chiến lược, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện. Thời gian thực hiện: Hàng quý, hàng 6 tháng, hàng năm.

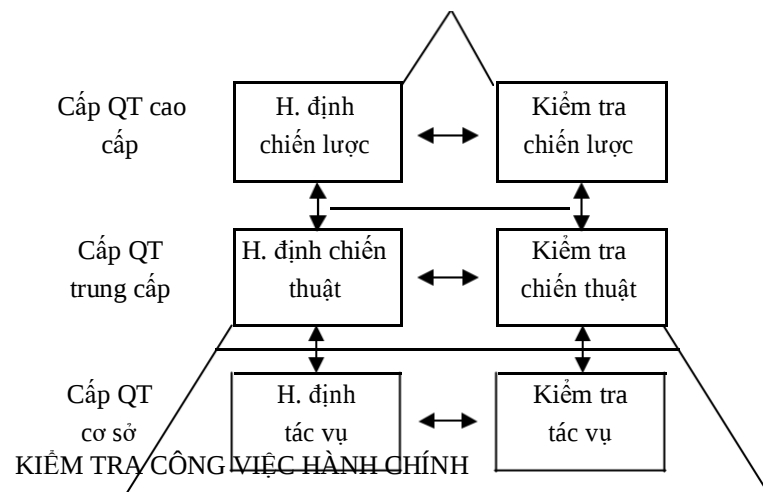
1.3.2. Kiểm tra chiến thuật (Tactical control)

Đánh giá việc thực hiện các kế hoạch chiến thuật ở các bộ phận chuyên môn, có liên quan đến các mục tiêu, các chương trình, và ngân sách của các bộ phận chuyên môn. Giám sát các kết quả theo định kỳ và tiến hành sửa sai khi cần thiết. Do các cấp quản trị trung cấp thực hiện. Thời gian thực hiện: Hàng tuần, hàng tháng.

1.3.3. Kiểm tra tác vụ/tác nghiệp (Operational control):

Giám sát việc thực hiện các kế hoạch tác vụ, giám sát các kết quả hàng ngày và tiến hành các hoạt động sửa sai theo yêu cầu. Do các cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện.

Hình 4.2: Các mức độ kiểm tra



2.1. PHÂN LOẠI KIỂM TRA

Kiểm tra hành chiểunh (administrative control): Là kiểm tra các công văn, giấy tờ được hình thành trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp.

Kiểm tra công việc tác vụ/tác nghiệp (operative control): Là kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn như: Sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin liên lạc và các hoạt động hành chính trong cơ quan có đúng theo tiêu chuẩn và thủ tục không.

2.2. CÁC PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA HÀNH CHIỂNH

Thanh tra là xem xét, nghiên cứu, đánh giá tình hình.

Kiểm tra ngân sách, là một công cụ tốt nhất cho việc kiểm ta.

Kiểm tra tập trung

Kiểm tra biểu mẫu

Kiểm tra bằng máy móc

Kiểm tra chính sách

Kiểm tra thủ tục

Kiểm tra hồ sơ văn bản

Kiểm tra các bản tường trình, báo cáo

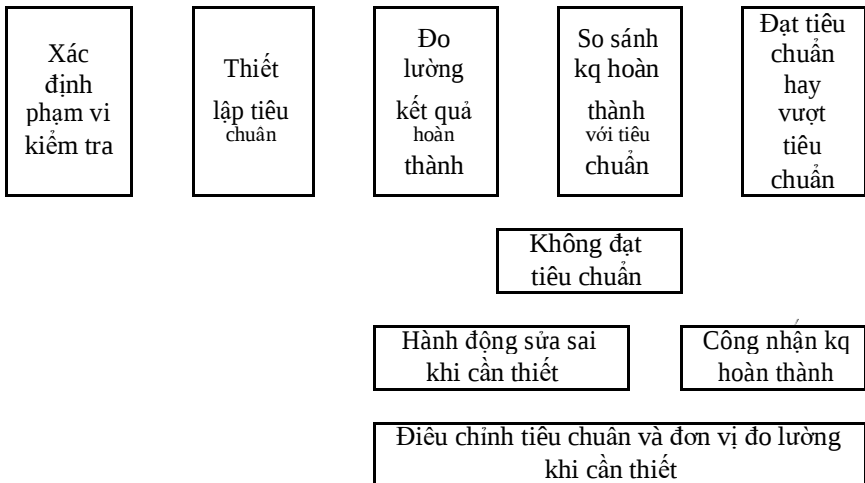
Kiểm tra bằng tiêu chuẩn

Kiểm tra bằng lịch công tác

2.3. TIỀN TRÌNH KIỂM TRA

Tiến trình kiểm tra tổng quát

Hình 4.3: Các bước trong tiến trình kiểm tra



Tiến trình kiểm tra hành chiùnh

Lên kế hoạch

Lên lịch công tác

Chuẩn bị

Phân công công tác

Điều hành

Đánh giá kết quả

So sánh đối chiếu

Sửa sai nếu không đạt chỉ tiêu, hoặc công nhận thành tích công tác khi đạt hay vượt chỉ tiêu

TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CÔNG VIỆC HÀNH CHIÙNH

3.1. ĐO LƯỜNG CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH

Đo lường công việc là rất cần thiết để xác định hiệu quả của nhân viên hành chánh và đánh giá khả năng của nhân viên một cách khách quan. Muốn đo lường phải dựa vào tiêu chuẩn

3.2. TIÊU CHUẨN

Kích thước hay đặc tính(dimension or identity)

Chất lượng (quality)

Số lượng (quantity). Tiêu chuẩn số lượng có 3 loại:

Chủ quan (Subjective)

Tính toán qua các mẫu (Engineered)

Năng suất trung bình

Thời gian hoàn thành công việc (Time)

CÁC CÔNG CỤ KIỂM SOÁT CỦA CẤP QUẢN TRỊ

4.1. BẢNG CHIA THỜI GIAN BIỂU

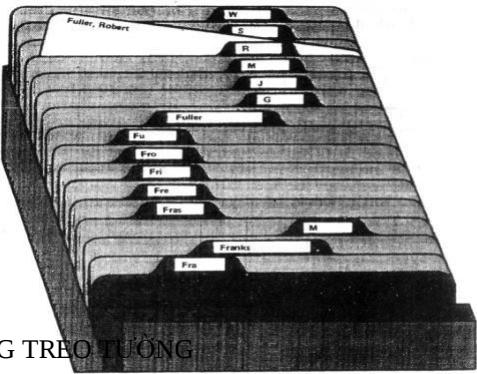
Hình 4.4: Lịch công tác

Kế hoạch					
Hoạt động	Kỳ hạn	Phân công	Ngày khởi công	Ngày hoàn tất	Thời gian trôi qua
A					
B					
C					
D					
E					
...					

4.2. ”THẺ HỒ SƠ DỄ TRUY TÌM“

Được sử dụng để lên kế hoạch, để chia thời gian biểu và những hình thức kiểm tra khác. Thẻ hồ sơ dễ truy tìm là những thẻ rời, phân biệt dễ dàng nhờ các bìa mép nhô lên, thật xuống, để phân chia từng loại công việc, máy móc...

Hình 4.5: Thẻ hồ sơ dễ truy tìm



4.3. BẢNG TREO TƯỜNG

Hình 4.6: Sơ đồ Gantt

HOẠT ĐỘNG	KẾ HOẠCH												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A													
B													
C													

D													
E													

CÁC PHƯƠNG TIỆN KIỂM SOÁT CỦA CẤP QUẢN TRỊ

5.1. CÁC BẢN TƯỜNG TRÌNH

Các bản tường trình trên giấy là cơ sở để theo dõi hoặc kiểm tra định kỳ. Bản tường trình theo tiêu chuẩn quốc tế gồm các phần sau:

5.1.1. Phần mở đầu (Preliminary parts)

- Trang bìa (Cover)
- Trang tiêu đề (Title page)
- Thư chuyển tài liệu (Letter of transmittal)
- Bảng nội dung (Table of contents)
- Liệt kê bảng, biểu đồ và hình ảnh minh họa
- Bảng tóm tắt

5.1.2. Phần thân của bản tường trình (Body of the report)

- Giới thiệu (Introduction)
- Văn bản tường trình (Text)
- Kết luận và kiến nghị (Conclusions and recommendations)

5.1.3. Phần phụ (Supplementary parts)

- Phụ lục (Appendix)
- Tài liệu tham khảo hay thư tịch (Bibliography)
- Thư mục tra cứu (Index)

Hình 4.7: Trang tiêu đề của một bản tường trình

ANALYSIS OF OFFICE OPERATIONS	
MOUNTAIN EXPRESS COMPANY	
FOR	
RICHARD L. LINDELL, PRESIDENT	
MOUNTAIN EXPRESS COMPANY	
BY	

Hình 4.8: Bảng nội dung

TABLE OF CONTENTS	
	PAGE
LETTER OF TRANSMITTAL	II
TABLES OF CONTENTS	III
LIST OF TABLES	IV
SUMARY	V
CHAPTER	
I. HIRING PROCEDURES	
II. COMPENSATION POLICIE	
III. WORKING HOURS	
IV. PLAN OF ACTION	
V. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS	
APPENDIXED	
BIBLIOGRAPHY	
INDEX	
Các loại tường trình:	
▪ Loại tường trình kiểm tra hệ thống văn thư và lưu trữ hồ sơ	

Loại tường trình phân tích chi tiết những công việc hành chính như: Thư từ, fax...

Các bản tường trình hằng năm của các trưởng bộ phận

Các bản tường trình về tình trạng các chương trình huấn luyện, cung cấp văn phòng phẩm, đánh giá công tác quản trị lương bổng...

5.2. CẨM NANG

Cẩm nang là một tập hồ sơ dưới dạng tờ rời được đóng lại bằng cách đục lỗ. Cẩm nang rất phổ biến tại các nước công nghiệp mới và công nghiệp phát triển, nhất là tại Mỹ.

5.2.1. Cẩm nang kinh doanh:

Cẩm nang về chính sách

Cẩm nang cơ cấu tổ chức

Cẩm nang về quản trị

Cẩm nang lịch sử công ty và các sản phẩm

Cẩm nang thực hành về các tiêu chuẩn hoá hoặc thủ tục lưu trữ, viết thư, phân tích các phương pháp, cách vẽ sơ đồ luồng hồ sơ, công văn

Cẩm nang về quỹ phúc lợi

Cẩm nang về hội nhập vào môi trường làm việc

Cẩm nang về chỉ dẫn các công việc

Cẩm nang của từng bộ phận: hành chánh, kế toán, kinh doanh, sản xuất, marketing...

5.2.2. Cẩm nang hành chánh

Giới thiệu lịch sử của công ty

Sơ đồ toàn bộ tổ chức công ty

Sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chánh cho thấy rõ trách nhiệm và các tuyến quyền hạn

Liệt kê mục tiêu của mỗi đơn vị trong hành chánh

Thông tin về mỗi đơn vị hành chánh có riêng sơ đồ tổ chức (nếu mỗi đơn vị rộng lớn)

Các chính sách của công ty một cách tổng quát và các quỹ phúc lợi

Lễ lối làm việc và thái độ mà nhân viên cần phải có

CÂU HỎI ÔN TẬP

Kiểm tra là gì? Kiểm tra hành chính và kiểm tra tác vụ/tác nghiệp là gì?

Tầm quan trọng của kiểm tra?

Trình bày vai trò của kiểm tra?

Các mức độ kiểm tra trong một doanh nghiệp có quy mô lớn?

Hãy trình bày 11 phương pháp kiểm tra hành chính?

Tiến trình kiểm tra tổng quát và kiểm tra hành chính?

Các công cụ và phương tiện kiểm tra hành chính của các cấp quản trị?

CHƯƠNG 5

ĐƠN GIẢN HOÁ CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

QUẢN TRỊ BẰNG CÁC HỆ THỐNG VÀ THỦ TỤC

1.1. KHÁI NIỆM HỆ THỐNG

Vào thập niên 1960, thế giới đã bị ảnh hưởng bởi một trường phái mới, được gọi là trường phái các hệ thống (systems school). Trường phái này coi tổ chức là một nhóm các phần hay hệ thống hỗ trợ lẫn nhau với cùng một mục tiêu. Hành động của bộ phận này sẽ ảnh hưởng tới các bộ phận khác và do đó nhà quản trị không thể tập trung vào từng bộ phận riêng lẻ được. Nói một cách khác, chúng ta phải có một cái nhìn tổng thể trong đó có rất nhiều các hệ thống tác động qua lại với nhau.

Ví dụ: Trong một doanh nghiệp sản xuất thường có các hệ thống sau:

Hệ thống tài chính

Hệ thống sản xuất

Hệ thống lưu kho

Hệ thống kinh doanh

Hệ thống nhân sự

Mỗi hệ thống lại có các tiểu hệ thống. Chẳng hạn như hệ thống tài chính có các tiểu hệ thống như: Kế toán tổng hợp, công nợ, ngân quỹ.... Trong mỗi tiểu hệ thống đều có các thủ tục và phương pháp riêng.

Hệ thống là: Một tổng thể các thủ tục được đặt ra nhằm hoàn thành một giai đoạn nào đó của toàn bộ hoạt động của một doanh nghiệp.

1.2. KHÁI NIỆM THỦ TỤC

Thủ tục là một sự tổng hợp các tiến trình cơ bản thống nhất nhằm thực hiện một mục tiêu nào đó của doanh nghiệp.

Muốn cho doanh nghiệp hoạt động có hiệu quả, nhà quản trị phải quản lý bằng các hệ thống và thủ tục sao cho hoạt động được thông suốt, không bị tắc nghẽn, tiết kiệm được thời gian, đạt được năng suất lao động cao.

1.3. SƠ ĐỒ PHÂN PHỐI CÔNG VIỆC (JOB DISTRIBUTION CHART)

SƠ ĐỒ PHÂN PHỐI CÔNG VIỆC LÀ MỘT SƠ ĐỒ TRÌNH BÀY MỘT CÁCH TỔNG THỂ CÁC CÔNG VIỆC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA MỘT ĐƠN VỊ HAY BỘ PHẬN PHÒNG BAN THEO TỪNG CÁ NHÂN.

HÌNH 5.1: SƠ ĐỒ PHÂN PHỐI CÔNG VIỆC

TÊN BỘ PHẬN						
Ngày tháng duyệt			Họ và tên:		Họ và tên:	
Người thiết kế:	Người duyệt:		Chức vụ:		Chức vụ:	
			Hạng:		Hạng:	
STT	Hoạt động	Giờ/tuần	Công việc cụ thể	Giờ/tuần	Công việc cụ thể	Giờ/tuần
1						
2						
3						
4						
Tổng số giờ/tuần		80		40		40

Sơ đồ phân phối công việc là một công cụ sơ khởi trong việc đơn giản hoá công việc hành chính văn phòng. Cột đầu tiên (hoạt động) cho thấy phòng, ban phải làm gì? Cột tiếp theo cho thấy các công việc cụ thể của từng cá nhân. Sơ đồ này giải quyết các vấn đề tồn tại như: Công việc phân phối không bình quân, nỗ lực sai định hướng, thiếu sự phối hợp và trùng lặp...

Sơ đồ phân phối công việc đôi khi còn được gọi là sơ đồ tương quan công việc (Job correlation chart)

1.4. LƯU CHUYỂN ĐỒ (PROCESS DIAGRAM)

Lưu chuyển đồ là một biểu đồ mô tả tiến trình lưu chuyển công việc, hay nhân lực, hoặc mẫu biểu một cách có hệ thống nhằm mục đích đơn giản các thủ tục hành chính tới mức hiệu quả nhất.

Để có lưu chuyển đồ, các nhà quản trị cần phải có các sơ đồ tiến trình (Process chart) như:

Sơ đồ tiến trình luồng công việc (Flow process chart)

Sơ đồ tiến trình nhân sự (Man process chart)

Sơ đồ tiến trình hoạt động (Operations process chart)

Sơ đồ tiến trình sử dụng máy hoặc điều hành máy (Operator/Manchine process chart)

Sơ đồ phân phối mẫu biểu (Form distribution chart)...

1.5. CÁC KÝ HIỆU THƯỜNG ĐƯỢC SỬ DỤNG TRONG CÁC SƠ ĐỒ CHU KỲ CHUYỂN ĐỘNG

Hình 5.2: Các ký hiệu thường được sử dụng trong các sơ đồ chu kỳ chuyển động

Conventional Symbol	ASME Standardized symbol	Elements of a Motion cycle
		Operation
		Transportation
		Inspection
		Storage
P		Temporary storage
		Hold position
		Delay
		Combined operation

NGUYÊN TẮC TIẾT KIỆM CỬ ĐỘNG

Nguyên tắc tiết kiệm cử động giúp người lao động tiết kiệm các động tác, loại bớt thao tác dư thừa, rút ngắn thời gian thực hiện các thao tác, làm việc có năng suất cao.

Có ba loại quy tắc tiết kiệm cử động:

Quy tắc cố gắng tối thiểu

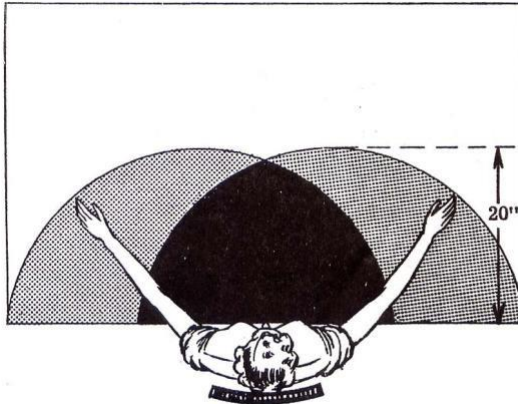
Quy tắc cử động đối xứng và nhịp nhàng

Quy tắc sử dụng khoảng trống và dụng cụ

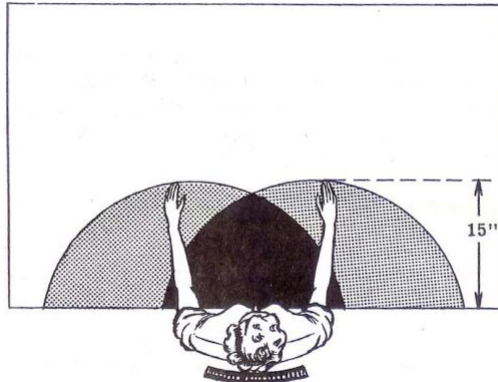
2.1. QUY TẮC CỐ GẮNG TỐI THIỂU

Hãy để vật dụng trong phạm vi hình vòng cung sao cho dễ lấy nhất.

Hình 5.3: Khu vực vòng cung tối đa



Hình 5.4: Khu vực vòng cung tối thiểu



Giảm bớt sự di chuyển và gián đoạn công tác khi chuyển giao hồ sơ từ người này sang người khác, bằng cách sử dụng băng tải.

Trong trường hợp hai tay đều bận, nên sử dụng chân để di chuyển đồ dùng.

Di chuyển vật dụng theo thao tác lướt hay trượt hoặc theo thao tác rơi theo trọng lượng.

Buông hay thả vật dụng xuống hơn là phải di chuyển từ trên lầu xuống đất.

Hãy chuyên môn hoá từng công đoạn.

Loại bỏ tất cả các chi tiết không cần thiết trong văn bản hay hồ sơ.

Sử dụng máy móc hay công cụ bất cứ khi nào có thể được để thay thế công việc tay, chân tốn thời gian.

Sử dụng cần đẩy để lấy vật dụng ra thay vì dùng bằng tay.

2.2. QUY TẮC CỬ ĐỘNG ĐỐI XỨNG VÀ NHỊP NHÀNG

Thực hiện công việc cùng một lúc bằng cả hai bàn tay. Ví dụ: đánh máy,

Bàn tay nên theo hướng đối xứng nhưng ngược chiều nhau. Ví dụ: gấp giấy để bỏ thư vào bì thư.

Hạn chế các cử động của thân thể tới mức thấp nhất. Ví dụ: chỉ cử động ngón tay hơn là cử động cả bàn tay trong trường hợp đánh vi tính.

Động tác xoay chuyển nên nhẹ nhàng và liên tục

2.3. QUY TẮC SỬ DỤNG KHOẢNG TRỐNG VÀ DỤNG CỤ

Để vật dụng theo thứ tự từng chuỗi thao tác

Sắp xếp sẵn dụng cụ trước khi vào làm việc

Để dụng cụ, hồ sơ trong phạm vi dễ lấy

Bố trí khung cảnh làm việc như ánh sáng, thông gió, màu sắc, kiểm soát tiếng ồn sao cho có hiệu quả

Nên phối hợp các dụng cụ sao cho tiện dụng

Sắp xếp bàn ghế cho phù hợp với từng cá nhân

Sử dụng máy móc và công cụ hỗ trợ bất cứ khi nào áp dụng được

Hãy để vật dụng thường hay sử dụng ngay ở phía đầu bàn để dễ dùng.

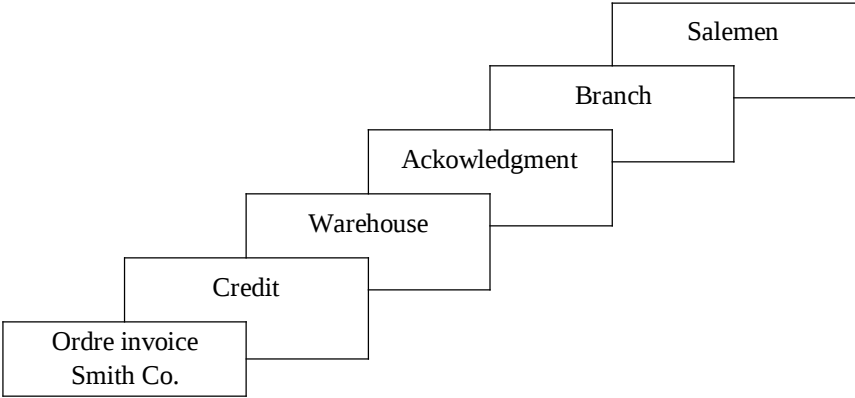
Hình 5.5: Sắp xếp bàn làm việc ngăn nắp



ĐƠN GIẢN HOÁ VÀ KIỂM SOÁT BIỂU MẪU

Biểu mẫu hồ sơ cũng phải đơn giản hoá

Hình 5.6: Xác định số hoá đơn phụ thích hợp



SẮP XẾP CHỖ LÀM VIỆC

4.1. CHÚ Ý ĐẾN MỐI TƯƠNG QUAN GIỮA CÁC BỘ PHẬN PHÒNG BAN

Khi sắp xếp các phòng làm việc, nhà QTHC cần tuân theo một số nguyên tắc sau:

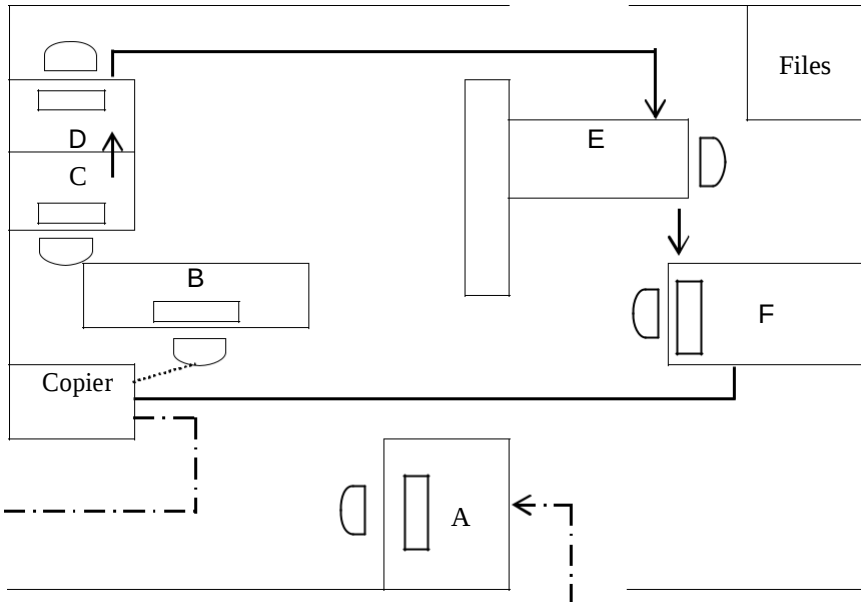
- Các bộ phận phòng ban được bố trí gần các bộ phận chính của công ty
- Sắp xếp sao cho một khi tổ chức phát triển, chúng ta dễ dàng thay đổi vị trí phòng ban
- Sắp xếp các phòng ban có quan hệ mật thiết với nhau ở gần hay sát nhau
- Bố trí các bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng hay làm việc với các cơ quan bên ngoài ở gần lối ra vào thang máy hoặc khu vực tiếp dân
- Cách ly xa chỗ làm việc những bộ phận hay gây tiếng ồn hoặc gây dơ dáy bẩn thỉu
- Tách các bộ phận cần bảo mật xa khỏi chỗ công cộng hoặc nhiều người lui tới

4.2. BỐ TRÍ PHÒNG BAN HOẶC BÀN LÀM VIỆC THEO LUỒNG CÔNG VIỆC

Bố trí phòng ban hoặc bàn làm việc theo luồng công việc nhằm tối thiểu hoá việc di chuyển khi chuyển giao tài liệu hay trao đổi công việc.

Hình 5.7: Mô hình sắp xếp lại bàn ghế,

phòng ban theo thủ tục và luồng công việc



Ghi chú:

.....> Văn thư đến —————> Luồng công việc
----- Văn thư đi ----- Sự di chuyển của nhân viên

4.3. HẠN CHẾ SỬ DỤNG PHÒNG RIÊNG

Hạn chế sử dụng phòng riêng với một số lý do sau:

Phòng riêng chiếm từ 2 – 10 lần diện tích dành cho một nhân viên làm việc

Làm cho công ty tăng chi phí nhiều hơn để trả tiền điện, trang thiết bị văn phòng...

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

Khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.

4.4. SỬ DỤNG PHÒNG LÀM VIỆC CÓ VÁCH NGĂN

Công ty thường bố trí vách ngăn để ngăn cách các nhân viên khỏi nhìn thấy nhau và trò chuyện. Giúp cho mỗi nhân viên có chỗ riêng để làm việc.

Hình 5.8: Phòng làm việc có vách ngăn thấp



Lợi điểm: Giúp cho mỗi người làm việc có tính cách riêng tư mà không gây gián đoạn luồng công việc hoặc cản ánh sáng và thông gió. Nó dễ dàng trong việc xê dịch khi phải thay đổi vị trí lúc cần thiết và tiết kiệm điện, vật dụng

4.5. BỐ TRÍ PHÒNG LÀM VIỆC CỦA CẤP LÃNH ĐẠO

Văn phòng làm việc của cấp lãnh đạo thường có:

Một phòng tiếp khách

Một phòng họp

Các phòng làm việc khác

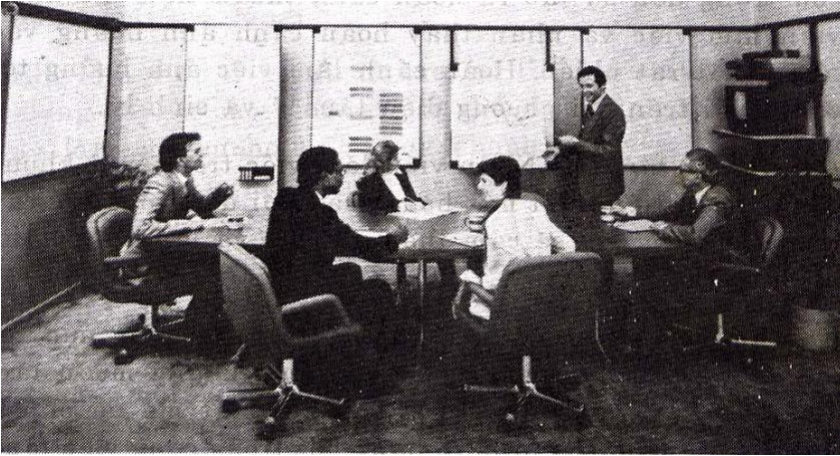
Hình 5.9: Phòng làm việc của Lãnh đạo



4.6. BỐ TRÍ PHÒNG HỌP CHUNG

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

Hình 5.10: Bố trí phòng họp sao cho thấy mặt nhau



KHUNG CẢNH VĂN PHÒNG

Trong kỹ thuật tổ chức nơi làm việc ngày nay người ta chú trọng đến sự tạo ra hoàn cảnh thuận tiện cho nhân viên làm việc và nhận thấy hoàn cảnh ảnh hưởng vào năng suất rất nhiều, thể hiện ở hai phương diện:

Ảnh hưởng tâm lý

Ảnh hưởng về sinh lý

Sau đây là các yếu tố ảnh hưởng

5.1. KHÔNG KHÍ

Không khí trong phòng làm việc rất quan trọng. Tiêu chuẩn về khối lượng không khí cần thiết cho một người/4 giờ làm việc/phòng là $7m^3$ không khí sạch.

Nhiệt độ ảnh hưởng đến sức khỏe của con người. Ở nhiệt độ thấp, phần lớn năng lượng của cơ thể bị tiêu phí không phải làm việc mà để chống lạnh vì vậy khả năng tập trung chú ý của nhân viên bị giảm nhanh, làm giảm năng suất lao động.

Khi làm việc ở nhiệt độ cao, cơ thể mất thêm năng lượng để giữ cho nhiệt độ cơ thể được bình thường. Làm cho hô hấp tăng nhanh, tăng sự bài tiết mồ hôi, giảm hàm lượng muối trong cơ thể. Kết quả nhân viên làm việc uể oải, các động tác thực hiện lao động sẽ chậm, năng suất lao động giảm.

Tùy thuộc vào nhiệt độ mà chúng ta sử dụng các thiết bị bảo hộ lao động khác nhau như hệ thống thông gió, quần áo đặc biệt, máy điều hoà không khí, màu sắc tương ứng của các bức tường...

5.2. ÂM THANH

Âm thanh, tiếng động có ảnh hưởng đến thần kinh của con người. Khung cảnh làm việc quá ồn ào làm cho con người bị căng trí, không tập trung. Nếu tiếng động cứ liên tục và lớn có thể gây nên tình trạng rối loạn thần kinh.

Tiêu chuẩn được ấn định để đo cường độ tiếng động là decibel. Ví dụ:

0d: Không có tiếng động

10d: Tiếng động của hơi thở

30d: Tiếng động thường ở một nơi yên tĩnh

50d: Tiếng động trong nhà

70d: Tiếng động trong phòng đánh máy

90d: Tiếng xe lửa chạy...

Theo quy định: từ 0 – 40d có thể nghỉ ngơi được. Từ 90 d trở lên là nguy hiểm cho sức khoẻ.

Nguyên nhân gây tiếng động trong văn phòng và các giải pháp:

Nhân viên nói chuyện với nhau lớn tiếng quá. Khuyến họ nói nhỏ lại.

Cánh cửa khi khép lại gây tiếng động lớn. Dùng cánh cửa có nẹp cao su.

Tiếng chuông điện thoại lớn. Nên dùng điện thoại loại đèn báo hiệu hoặc có tiếng nhạc reo đặt gần người trực điện thoại.

Nhân viên nói điện thoại lớn, nhắc họ nói nhỏ lại.

Nhân viên đứng lên, ngồi xuống đùng ghế gây tiếng động. Nên lót dưới đế chân ghế một miếng cao su cho êm.

Người đi lại trong phòng quá nhiều... nên sắp xếp các nhân viên thường liên hệ công tác với nhau ngồi gần nhau và nền nhà thường được trải thảm.

5.3. MÀU SẮC

Màu sắc có ảnh hưởng đến cảm xúc của con người, làm chán nản hay kích thích, làm cho các hoạt động thần kinh phần chấn hay trì trệ. Màu sắc tạo một tổng thể hình dáng bên ngoài của văn phòng. Phòng làm việc có màu sắc quá sáng, có thể kích thích nhân viên quá độ. Một văn phòng ảm đạm, u tối thì không hấp dẫn và buồn tẻ.

5.3.1. Nguyên tắc cơ bản về màu sắc

Tất cả các màu sắc đều xuất phát từ ba màu chính:

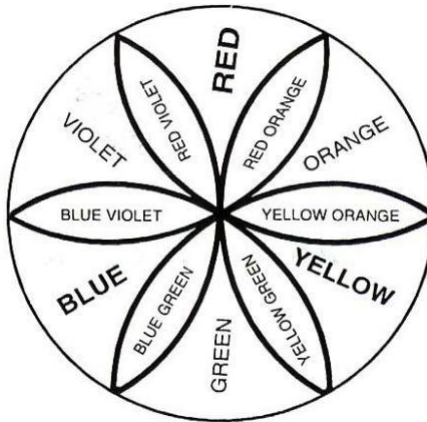
Màu đỏ (red)

Màu vàng (yellow)

Màu xanh da trời (blue)

Phối hợp ba màu chính này chúng ta sẽ có các màu khác nhau.

Hình 5.11: Vòng quay màu sắc



5.3.2. Phân loại màu sắc

Có hai loại màu sắc: Màu ấm và màu mát

Màu ấm (Warm colors) là các loại màu: đỏ, vàng, cam. Các màu này gợi lên ánh nắng mặt trời, sự ấm áp và tươi vui. Màu ấm có khuynh hướng tiến lên.

Màu mát (Cool colors) là các màu xanh da trời, tím, và xanh lá cây. Chúng làm cho phòng làm việc mát hơn. Màu mát có khuynh hướng thụt lùi.

Khi nắm được các nguyên tắc cơ bản về màu sắc, chúng ta dễ dàng cải thiện khung cảnh văn phòng. Có thể làm cho phòng làm việc dài hơn hoặc ngắn hơn, trần nhà cao hơn hay thấp hơn....Sử dụng màu sắc thích hợp không những nâng cao vẻ đẹp hình thức của doanh nghiệp mà còn nâng cao tinh thần làm việc của nhân viên. Kết quả, hiệu suất lao động tăng lên.

5.4. ÁNH SÁNG

Ánh sáng là yếu tố đầu tiên nhà quản trị cần quan tâm khi bố trí khung cảnh văn phòng. Ánh sáng có ảnh hưởng lớn đến năng suất lao động và chất lượng công việc.

Có hai loại ánh sáng:

Ánh sáng thiên nhiên: Là ánh sáng mặt trời, nên tận dụng. Các văn phòng được thiết kế gần cửa sổ để nhận ánh sáng thiên nhiên dễ dàng hơn.

Ánh sáng nhân tạo: Do những ngọn đèn điện cung cấp. Khi sử dụng ánh sáng nhân tạo cần lưu ý đến hệ số phản chiếu ánh sáng. Tường nhà càng sáng, hệ số phản chiếu ánh sáng càng tăng.

Ví dụ:

- Màu trắng có hệ số phản chiếu ánh sáng 85%
- Màu xanh da trời 50%
- Màu đỏ thẫm 20%

Trường hợp tường nhà bẩn, làm giảm 50 % năng suất đèn chiếu.

Nếu chiếu ánh sáng chói và gần quá làm rối loạn thị giác và tăng sự mệt mỏi. Nên cung cấp ánh sáng vừa đủ và phù hợp cho từng loại công việc.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Đơn giản hoá công việc hành chính là gì?

Hệ thống là gì? Thủ tục là gì? Cho ví dụ.

Sơ đồ phân phối công việc là gì? Lưu chuyển đồ là gì?

Liệt kê một vài quy tắc cố gắng tối thiểu mà bạn cho là quan trọng nhất.

Sắp xếp chỗ làm việc thế nào là khoa học và có hiệu quả?

Trình bày tầm quan trọng của khung cảnh văn phòng hay khung cảnh làm việc.

CHƯƠNG 6

QUẢN TRỊ THỜI GIAN

GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ QUẢN TRỊ THỜI GIAN

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

Phần lớn các nhà quản trị coi thời gian là một thứ tài sản. Hơn thế nữa, đó là thứ tài sản có một không hai. Báo Tuần Kinh Doanh của Mỹ đã cho rằng: Chính là thời gian chứ không phải là tiền bạc mới là tài sản quý nhất của một doanh nghiệp.

Tục ngữ Việt Nam có câu: "Thời gian là vàng bạc". Phương Tây có câu: "Time is money". Cũng như mọi thứ tài sản, thời gian có thể được kiểm soát có hiệu quả hoặc không được kiểm soát gì cả. Bởi vì: "Tất cả mọi vấn đề suy ra cho cùng là vấn đề tiết kiệm thời gian" (Theo Karl Marx). "Tranh thủ được thời gian là tranh thủ được tất cả" (Theo Lenine)

NGUYÊN NHÂN LÀM MẤT THỜI GIAN

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

Các cuộc gọi điện thoại

Các cuộc thăm viếng xã giao, tiếp khách

Các câu hỏi của nhân viên

Đọc và trả lời thư tín

Các cuộc họp kéo dài

Bàn giấy ngổn ngang, bừa bộn

Đọc tài liệu quá chậm, không biết phương pháp đọc nhanh

Khung cảnh văn phòng làm việc gây sự trí lo ra.

Tính theo hiệu quả thì: 1 giờ của thời gian làm việc không bị gián đoạn giá trị bằng 3 giờ của thời gian làm việc bị gián đoạn.

CÁC BIỆN PHÁP QUẢN TRỊ THỜI GIAN

3.1. CÁC CÔNG CỤ HOẠCH ĐỊNH THỜI GIAN BIỂU

3.1.1. Lịch thời gian biểu công tác hằng ngày (Time schedule)

Theo luật 20 – 80: Chúng ta thường sử dụng 80% thời gian cho các công việc tương đối không quan trọng hoặc không cần thiết, và chỉ có 20% cho các công việc thực sự là quan trọng hoặc có năng suất cao.

Hình 6.1: Thời gian thường được sử dụng
và nên được sử dụng như thế nào

Thời gian		Hoạt động
Các hoạt động kém hiệu quả		
80% thời gian dành cho các hoạt động này		20% các công việc kém hiệu quả
20% các công việc có hiệu quả		80% thời gian dành cho công việc có hiệu quả những cái quan trọng có mục tiêu dài hạn
Thường làm		Nên làm

Ray Panko đã rút ra các bài học giá trị khi nghiên cứu các cấp quản trị sử dụng thời gian như thế nào:

50% thời gian được sử dụng trong các cuộc họp đôi mắt (đọc vào máy và làm việc với thư ký)

6% thời gian được sử dụng để gọi điện thoại

20% thời gian được sử dụng để đọc và viết

24% thời gian còn lại được sử dụng để phân tích, lên lịch thời biểu, và làm các công việc hành chính văn phòng, các việc khác.

3.1.2. Sổ tay, nhật ký và lịch để bàn

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

Phải cập nhật hoá kế hoạch làm việc của mình.

Xếp những vấn đề quan trọng nhất lên hàng đầu và đánh số nó không phải theo thứ tự quan trọng hay ưu tiên, mà theo lúc nào thực hiện nó tốt nhất.

Đừng lúc nào để bị lôi cuốn theo ý muốn giải quyết những việc nhỏ trước, đó là con đường đã dọn sẵn để đi đến thất vọng.

Loại khỏi kế hoạch của bạn tất cả mọi việc có thể phân công cho người khác.

Hình 6.2: Mẫu ghi chép các cuộc hẹn hoặc các việc cần giải quyết

THỨ HAI NGÀY 21/02/2005

8giờ		
9giờ		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

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

Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký là các công cụ rất hữu ích cho các nhà quản trị và thư ký ghi chép những việc cần phải làm từng ngày trong tháng.

Hình 6.3: Mẫu thẻ hồ sơ nhật ký

Kỳ hạn 19 tháng mười hai Lập ngân sách cho năm tài khoá 2005 (Dự kiến tăng 8.3% doanh thu) Nguyễn Thành Công

3.2. TIẾT KIỆM THỜI GIAN TRONG THƯ TÍN

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

3.3. TIẾT KIỆM THỜI GIAN BẰNG CÁCH SỬ DỤNG MÁY ĐỌC HAY MÁY GHI ÂM (DICTATINGMACHINE)

Theo thống kê: 1 giờ ngồi ghi âm bằng 5 giờ ngồi viết tay. Nghe máy ghi âm mà đánh máy cô thư ký có thể làm nhanh hơn 33% so với thời gian đọc bản viết tay của giám đốc hoặc bản ghi tốc ký của mình.

3.4. TIẾT KIỆM THỜI GIAN BẰNG PHƯƠNG PHÁP ĐỌC NHANH

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

Phân công cho người khác đọc

Đọc nhanh

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

Một số phương pháp đọc nhanh như sau:

Trong khi đọc một hàng chữ, đừng lắc đầu từ trái sang phải.

Đừng xướng âm trong khi đọc.

Đừng bao giờ quay ngược trở lại.

Mở rộng vùng đọc của mình bằng cách nhìn bao quát một nhóm chữ thay vì đọc từng chữ một.

Bắt đầu bằng chữ thứ hai hoặc chữ thứ ba của mỗi dòng để khỏi lãng phí vùng đọc vì nhìn ra ngoài lề.

Các nguyên tắc trong phương pháp đọc nhanh

Hãy xem đồng hồ bạn đọc được bao nhiêu từ trong 10 phút chẳng hạn. Ngày hôm sau cũng đọc lâu như vậy nhưng hãy cố đọc nhiều hơn.

Trong lúc đọc, hãy tập trung tối đa để đạt kết quả mau chóng. Đừng bao giờ đọc chậm lại. Đừng bao giờ đọc ngược trở lại đoạn trước vì sợ để sót.

3.5. TIẾT KIỆM THỜI GIAN TIẾP KHÁCH

Qua điều tra, tổng giám đốc mỗi ngày đã tiếp khách (phần lớn là cấp dưới của ông ta) khoảng 3, 5 giờ.

Các biện pháp tiết kiệm thời gian tiếp khách:

Làm chủ việc tiếp khách:

Đến chỗ làm việc của cấp dưới
Tiếp khách ngoài phòng làm việc
Đứng để tiếp khách
Nhờ cô thư ký kiểm soát thời gian cuộc nói chuyện với khách
Quy định thời gian tiếp khách
Đừng cho gián đoạn công tác
Hãy tiếp xúc tại phòng ăn

Đừng quên đóng cửa phòng làm việc.

Quan hệ xã hội

3.6. TIẾT KIỂM THỜI GIAN GỌI VÀ TRẢ LỜI ĐIỆN THOẠI

Những cuộc điện thoại gọi từ bên ngoài

Sử dụng phương pháp gọi lại

Điện thoại gọi ra ngoài

Làm sao kết thúc một cuộc nói chuyện

3.7. TIẾT KIỂM THỜI GIAN HỘI HỢP

Hội họp là 1 trong 3 nguyên nhân làm mất nhiều thời gian. Hội họp có hiệu quả phải:

Có mục đích rõ ràng là phối hợp hoạt động , trao đổi thông tin, đề ra các chính sách

Cuộc họp cần có nhiều người tham gia để giải quyết vấn đề và ra quyết định

3.8. SẮP XẾP CHỖ LÀM VIỆC KHOA HỌC

Để năng suất làm việc nâng cao, tâm hồn thoải mái, đỡ bị căng thẳng, đỡ mệt mỏi. Vì vậy phải biết:

Tổ chức nơi làm việc

Trang trí nơi làm việc

Hãy để bàn giấy trống trải.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Quản trị thời gian là gì? Các nguyên nhân làm mất thời gian?

Tại sao phải sử dụng các công cụ hoạch định thời gian biểu?

Làm thế nào để tiết kiệm thời gian trong thư tín, trong tiếp khách, trong hội họp?

Giá trị thời gian có thể tính bằng tiền không? Một Giáo sư người Anh đã đưa ra một công thức toán học cho phép bạn tính được thời gian bằng tiền. Công thức:

$$V = (W (100 - t)/100)/C$$

Trong đó: V là giá trị của 1 giờ, W là lương tính theo giờ của một người; t là mức thuế và C là chi phí sinh hoạt tại nơi sinh sống của người đó.

Bạn hãy tính giá trị thời gian làm việc của bạn trong 1 ngày, 1 giờ, 1 phút, 1 giây làm việc.

CHƯƠNG 7

CÔNG TÁC VĂN THƯ VÀ LẬP HỒ SƠ CÔNG VIỆC

Các văn bản của nhà nước về công tác văn thư

Nghị định số 142/CP ngày 29/9/1963 của Hội đồng Chính phủ ban hành
Điều lệ về công tác công văn, giấy tờ và công tác lưu trữ.

Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 12/11/1996

Nghị định 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác
văn thư...

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ

1.1. KHÁI NIỆM CÔNG TÁC VĂN THƯ

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

1.2. YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VĂN THƯ

Nhanh chóng

Chính xác

Bảo mật

Đúng pháp luật

1.3. Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC VĂN THƯ

Giải quyết công việc của cơ quan đúng chế độ, nguyên tắc

Góp phần tiết kiệm công sức, tiền của

Góp phần giữ gìn bí mật

Giữ gìn được những tài liệu, thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý, lưu trữ
văn bản.

TỔ CHỨC QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT VĂN BẢN

2.1. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN

2.1.1. Khái niệm văn bản đến

Tất cả các văn bản từ cơ quan ngoài gửi đến bằng con đường trực tiếp hay những tài liệu quan trọng do cá nhân mang từ hội nghị về hoặc qua con đường bưu điện... được gọi chung là văn bản đến.

2.1.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đến

Các văn bản đến phải qua văn thư đăng ký

Trước khi văn bản được giao giải quyết phải qua Thủ trưởng cơ quan hoặc chánh văn phòng xem xét

Người nhận văn bản đến phải ký vào sổ

Văn bản đến phải được tổ chức, giải quyết kịp thời.

2.1.3. Quy trình quản lý văn bản đến

Bước 1: Nhận, sơ bộ phân loại, bóc bì văn bản

Bước 2: Đóng dấu đến

Bước 3: Đăng ký vào sổ công văn đến

Bước 4: Trình công văn đến

Bước 5: Giao trách nhiệm giải quyết

Bước 6: Chuyển đến đơn vị giải quyết

Bước 7: Tìm phương án giải quyết

Bước 8: Theo dõi giải quyết

Hình 7.1: Mẫu đóng dấu ngày giờ
và sổ công văn đến (kích thước 30. 50 mm)

TÊN CƠ QUAN	
ĐẾN	Số:
	Ngày:
	Chuyển:

Hình 7.2: Mẫu sổ công văn đến

Số TT	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Số và ký hiệu công văn	Ngày tháng của CV	Trích yếu nội dung CV	Người nhận	Ký nhận

Hình 7.3: Phiếu chuyển tài liệu

Xin vui lòng đọc tài liệu đính kèm này và chuyển nó cho người kế tiếp		
Chuyển cho	Ngày nhận	Ngày chuyển tiếp theo
– Ông Thiết – Bà Yên – Ông Thiện – Cô Duyên Lan		

2.2. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐI

2.2.1. Khái niệm văn bản đi

Tất cả các loại văn bản do cơ quan làm ra để quản lý, điều hành công việc theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình được gửi đến các đối tượng có liên quan gọi là văn bản đi.

Thứ nhất là nhóm văn bản quy phạm dưới luật như: Nghị định, Nghị quyết của Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng; Chỉ thị, quyết định, Thông tư của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Ủy Ban Nhân Dân...

Thứ hai là nhóm văn bản thông thường như: đề án, kế hoạch, thông báo, báo cáo, công văn...

2.2.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đi

Tất cả văn bản đi phải được đăng ký vào sổ quản lý văn bản đi ở văn thư

Tất cả văn bản đi phải được kiểm tra về nội dung và thể thức trước khi gửi đi

Hình 7.4: Mẫu vào sổ công văn đi

Số và ký hiệu CV	Ngày tháng CV	Trích yếu nội dung CV	Nơi nhận CV	Đơn vị hoặc người nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

2.2.3. Quy trình quản lý văn bản đi

Bước 1: Kiểm tra hình thức, thể thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng của văn bản.

Bước 2: Đóng dấu cơ quan và dấu mức độ khẩn, mật (nếu có)

Bước 3: Đăng ký văn bản đi

Bước 4: Làm các thủ tục chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi

Bước 5: Lưu văn bản đi.

2.2.4. Trường hợp gửi văn bản đi qua bưu điện

Gửi văn bản qua bưu điện, trách nhiệm của bạn phải kiểm tra kỹ công văn, theo tiến trình 4 bước:

Bước 1: Kiểm tra. Trước khi bỏ văn thư vào phong bì phải kiểm tra kỹ những điểm:

Văn thư đã đề ngày tháng chưa?

Địa chỉ có chính xác không?

Địa chỉ bên trong có phù hợp với địa chỉ bên ngoài không?

Văn thư đã ký tên chưa?

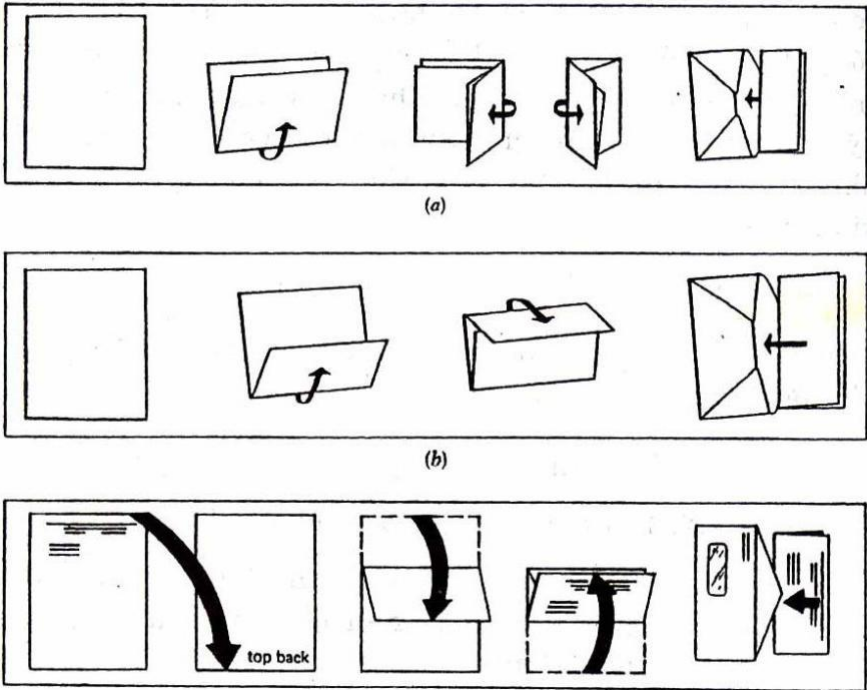
Phản đính kèm có bỏ vào bao thư chưa?

Bước 2: Gấp và bỏ vào bao thư

Bước 3: Cân và dán tem

Bước 4: Vào sổ công văn đi

Hình 7.5: Cách gấp thư đúng tiêu chuẩn quốc tế



2.3. QUẢN LÝ VĂN BẢN NỘI BỘ

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

2.4. QUẢN LÝ VĂN BẢN MẬT

Các văn mật được quản lý theo quy định của Nhà nước. Cụ thể:

Xác định đúng đắn mức độ “Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật” trong các văn bản

Thực hiện đúng các quy định phổ biến, lưu hành, tìm hiểu, sử dụng, vận chuyển, giao nhận, tiêu hủy tài liệu mật.

Thực hiện đúng các quy định về báo cáo, thống kê, kiểm tra việc quản lý tài liệu mật.

Chọn nhân viên, cán bộ quản lý tài liệu mật theo quy định của Nhà nước.
Thực hiện khen thưởng, kỷ luật kịp thời.

Hình 7.6: Mẫu sổ công văn đến – loại mật

Số TT	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Ngày tháng công văn	Trích yếu nội dung công văn	Mức độ mật	Người nhận	Ký nhận	Ghi chú

2.5. VĂN THƯ ĐIỆN TỬ

Văn thư điện tử là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, sự kiện, hình ảnh, tiếng nói... Việc truyền thông được thực hiện truyền từ máy này qua máy khác. Các máy đó có thể là máy điện báo (Teleprinter), máy fax (Facsimile), máy vi tính (Computer)...

Thư điện tử (E.mail): Là một hệ thống gửi thông tin qua đường giây điện thoại trực tiếp từ một máy computer này sang máy computer khác. Các máy computer có thể nằm trong phạm vi một doanh nghiệp, được gọi là hệ thống mạng nội bộ LAN (local area network). Hoặc có thể truyền đi khắp thế giới qua mạng internet, gọi là hệ thống mạng quốc tế hay còn được gọi là hệ thống mạng rộng WAN (wide area network).

Xử lý văn thư điện tử: Khác với văn thư thường, bằng giấy tờ, mỗi ngày phát 1 – 2 lần. Văn thư điện tử phải lưu chuyển theo từng giờ.

QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CON DẤU

Quản lý và sử dụng con dấu theo Nghị định số 62/CP ngày 22/9/1993 của Chính phủ quy định về việc tổ chức và quản lý sử dụng con dấu và Nghị định 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

3.1. CÁC LOẠI CON DẤU

Dấu cơ quan gồm dấu ướt, dấu nổi, dấu thu gọn.

Dấu văn phòng, dấu công văn đến

Các con dấu chỉ độ mật, độ khẩn

Các con dấu chức danh, dấu họ, tên người có thẩm quyền ký văn bản
Dấu tên cơ quan.

3.2. NGUYÊN TẮC ĐÓNG DẤU

Kiểm tra văn bản

Chỉ đóng dấu văn bản đúng thể thức, yêu cầu

Văn thư tự tay đóng dấu

Dấu đóng trùm 1/3 chữ ký lệch về bên trái

Có thể đóng dấu treo.

Ba điều không

Không đóng dấu không chỉ

Không đóng nhầm lẫn con dấu

Không đóng trùm lên con dấu đóng trước bị mờ

3.3. QUẢN LÝ CON DẤU

Mỗi cơ quan chỉ được dùng một con dấu pháp lý.

Khắc con dấu phải do Bộ công an quản lý

Mực dấu sử dụng đúng quy định

Con dấu được giao cho người có trách nhiệm giữ

Người giữ con dấu phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về quản lý và sử dụng con dấu

Con dấu phải được bảo quản cẩn thận. Mất phải báo cáo ngay cho người có trách nhiệm

Phải có giá để con dấu, không để dấu dơ bẩn.

CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ

4.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

4.1.1. Khái niệm hồ sơ

Hồ sơ là một tập (hoặc một) văn bản, tài liệu có liên quan với nhau nhằm phản ánh một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể.

4.1.2. Các loại hồ sơ

Hồ sơ công vụ (công việc)

Hồ sơ nguyên tắc

Hồ sơ trình duyệt

Hồ sơ nhân sự.

4.1.3. Vai trò của công tác lập hồ sơ

Lập hồ sơ là khâu cuối cùng, quan trọng của công tác văn thư

Góp phần giữ gìn bí mật thông tin

Hạn chế lưu công văn giấy tờ vô dụng, bỏ sót văn bản có giá trị.

4.1.4. Yêu cầu của công tác lập hồ sơ

Hồ sơ phản ánh đúng chức năng, nhiệm vụ cơ quan

Giá trị văn bản tương đối đồng đều

Thuận lợi cho bảo quản, sử dụng.

4.2.1. Danh mục hồ sơ

4.2.2. Các loại danh mục hồ sơ

Danh mục hồ sơ theo đơn vị tổ chức

Bước 6: Thời hạn bảo quản.

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

.....

.....

Name _____

Trang 68

Bản danh mục hồ sơ này có.....hồ sơ, bao gồm:

- hồ sơ có thời hạn bảo quản vĩnh viễn.
- hồ sơ có thời hạn bảo quản lâu dài.
- hồ sơ có thời hạn bảo quản tạm thời.

DUYỆT

...ngày...tháng...năm

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(HOẶC CHÁNH VĂN PHÒNG)

(Ký tên, đóng dấu)

4.3. LẬP HỒ SƠ

Mở hồ sơ

Chia tài liệu văn bản thành các hồ sơ

Sắp xếp tài liệu trong hồ sơ (theo tên gọi, vấn đề, tác giả, thời gian, địa dư, vần chữ cái...)

Biên mục hồ sơ (bên trong và bên ngoài)

Đóng quyển.

Nội dung biên mục hồ sơ:

Đánh số tờ: Phương pháp đánh số tờ: mỗi tờ trong văn bản, tài liệu trong đơn vị bảo quản dù lớn hay nhỏ đều được đánh **MỘT SỐ VÀO GÓC BÊN PHẢI**, phía trên tờ văn bản bằng chữ số Ảrập, bằng bút chì đen, mềm (loại 2B, 4B). Không được đánh bằng bút mực, bút bi, có thể dùng máy dập số để đánh số tờ.

Ghi mục lục văn bản

Viết bìa hồ sơ: Theo biểu mẫu:

Tên cơ quan

Đơn vị tổ chức

HỒ SƠ

.....

.....
(Từ ngày ... đến ngày ...)
... tờ

Phòng số

Thời hạn bảo quản:

Mục lục số

Hồ sơ số

MỤC LỤC VĂN BẢN

STT	Số – ký hiệu vb	Ngày, tháng vb	Tác giả VB	Trích yếu nội dung VB	Số tờ	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Ngày..... tháng.....năm 2005

Người lập

NỘP LƯU HỒ SƠ VÀO LƯU TRỮ CƠ QUAN

Tên cơ quan chủ quản

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Tên cơ quan (đơn vị)

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

Số ... /ML

-----oOo-----

MỤC LỤC HỒ SƠ NỘP LƯU

Năm: ...

STT	Số và ký hiệu hồ sơ	Số lượng ĐVBQ	Tiêu đề hồ sơ	Ngày tháng bắt đầu và kết thúc	Số lượng tờ	Ghi chú

Tổng cộng bản mục lục này có: ... hồ sơ (bao gồm: ... đơn vị bảo quản) trong đó có: ... hồ sơ (... đơn vị bảo quản) có thời hạn bảo quản vĩnh viễn ... hồ sơ (... đơn vị bảo quản) có thời hạn bảo quản lâu dài.

Ngày ... tháng ... năm ...

Ngày ... tháng ... năm ...

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người phụ trách LTCQ nhận HS nộp lưu

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người phụ trách đơn vị có hồ sơ

CÂU HỎI ÔN TẬP

Các văn bản của Nhà nước về công tác văn thư?

Khái niệm công tác văn thư? Yêu cầu, ý nghĩa của công tác văn thư?

Quản lý văn bản đến, đi? Nguyên tắc, quy trình?

Quản lý và sử dụng con dấu? Nguyên tắc đóng dấu?

Công tác lập hồ sơ: Khái niệm hồ sơ, phân loại hồ sơ, những yêu cầu khi lập hồ sơ?

Các bước cần tiến hành khi lập danh mục hồ sơ và lập hồ sơ hiện hành?

CHƯƠNG 8

CÔNG TÁC LƯU TRỮ

Các văn bản của nhà nước về công tác lưu trữ

Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia ngày 4/4/2001

Nghị định của Chính phủ số 111/2004/NĐ – CP ngày 8/4/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia.

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

1.1. KHÁI NIỆM

Công tác lưu trữ là giữ lại và tổ chức khoa học văn bản, giấy tờ có giá trị, hình thành trong hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu khi cần thiết.

1.2. CHỨC NĂNG

Tổ chức bảo quản hoàn chỉnh phong lưu trữ quốc gia, phong lưu trữ cơ quan.

Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ có hiệu quả.

1.3. NỘI DUNG

Thực hiện các khâu nghiệp vụ lưu trữ

Xây dựng hệ thống lý luận khoa học về công tác lưu trữ

Xây dựng hệ thống tổ chức thích hợp.

1.4. TÍNH CHẤT

Tính chất cơ mật

Tính chất khoa học

Tính chất nghiệp vụ.

1.5. NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ

Nguyên tắc quản lý công tác lưu trữ: Theo nguyên tắc tập trung thống nhất.

Lịch sử đơn vị hình thành phong và lịch sử phong

1.5.1. Lịch sử đơn vị hình thành phong

Giới thiệu quá trình hình thành và phát triển doanh nghiệp

Chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp

Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

1.5.2. Lịch sử phong

TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

2.1. TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ

2.1.1. Tài liệu lưu trữ

Là tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan Nhà nước, đơn vị vũ trang, các tổ chức chính trị, xã hội, doanh nghiệp và cá nhân có ý nghĩa chính trị, kinh tế, quốc phòng, an ninh, văn hoá, khoa học, lịch sử... được đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ để sử dụng vào mục đích phục vụ xã hội, con người.

2.1.2. Các loại tài liệu lưu trữ

Tiêu chí phân loại	Các loại tài liệu lưu trữ
Nội dung tài liệu đề cập đến	+ Tài liệu của các cơ quan, tổ chức của Đảng + Tài liệu quản lý hành chính + Tài liệu của các doanh nghiệp
Kỹ thuật chế tác tài liệu	+ Tài liệu viết trên giấy + Tài liệu nghe, nhìn + Tài liệu khoa học, kỹ thuật
Tác giả tài liệu	+ Tài liệu của Chính phủ + Tài liệu của các Bộ + Tài liệu của UBND tỉnh, thành phố + Tài liệu của HĐND tỉnh, thành phố

2.2. CÔNG TÁC LƯU TRỮ

Lưu trữ hiện hành: Là tổ chức lưu trữ tài liệu chủ yếu phục vụ cho hoạt động của cơ quan, đơn vị. Tổ chức và bảo quản sử dụng theo phong.

Lưu trữ lịch sử: Là tổ chức lưu trữ tài liệu phục vụ cho hoạt động chung của Nhà nước, toàn xã hội, cộng đồng. Tổ chức bảo quản, sử dụng trong các kho, có bộ máy thực hiện các khâu nghiệp vụ.

CÁC KHẤU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ

3.1. PHÂN LOẠI TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Phân loại tài liệu lưu trữ là sự phân chia tài liệu thành các khối, các nhóm, các đơn vị bảo quản cụ thể căn cứ vào các đặc trưng chung của chúng nhằm tổ chức một cách khoa học và sử dụng có hiệu quả những tài liệu đó.

Các giai đoạn phân loại tài liệu lưu trữ

Phân loại tài liệu phong lưu trữ quốc gia.

Phân loại tài liệu trong các kho lưu trữ

Phân loại tài liệu trong các phong lưu trữ cụ thể.

Bảng 8.2: Bảng các đặc trưng của các giai đoạn phân loại

Giai đoạn phân loại	Đặc trưng để phân loại	Vận dụng thực tế để phân loại
Phòng lưu trữ quốc gia	+ Đặc trưng thời đại lịch sử + Đặc trưng ý nghĩa toàn quốc, địa phương + Đặc trưng lãnh thổ hành chính + Đặc trưng ngành hoạt động + Đặc trưng vật liệu, kỹ thuật phương pháp chế tác	+ Kho lưu trữ trước cách mạng tháng 8 + Kho lưu trữ sau cách mạng tháng 8 + Kho lưu trữ chính phủ + Kho lưu trữ từng địa phương + Kho lưu trữ tỉnh, thành phố + Kho lưu trữ huyện, quận + Kho lưu trữ bộ tài chính + Kho lưu trữ bộ giáo dục đào tạo + Kho lưu trữ tài liệu nghe nhìn + Kho lưu trữ tài liệu kỹ thuật
Trong các kho lưu trữ	+ Phòng lưu trữ cơ quan + Phòng lưu trữ cá nhân gia đình dòng họ + Suu tập lưu trữ	+ Phòng lưu trữ UBND tỉnh + Phòng lưu trữ HĐND tỉnh + Phòng lưu trữ chủ tịch Hồ Chí Minh + Phòng lưu trữ gia đình Phạm Ngọc thạch + Phòng lưu trữ dòng họ Nguyễn trải + Là tài liệu không đủ thành lập một phòng lưu trữ
Trong các phòng lưu trữ	Phân chia tài liệu thành các nhóm: + Chọn phương án phân loại + Xây dựng phương án phân loại + Sắp xếp theo nhóm	Thời gian – cơ cấu tổ chức Cơ cấu tổ chức – thời gian Thời gian – ngành hoạt động Ngành hoạt động – thời gian

3.2. XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Xác định giá trị tài liệu lưu trữ là việc nghiên cứu để quy định thời hạn cần bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan và lựa chọn để đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ những tài liệu có giá trị kinh tế, văn hoá, khoa học... Đồng thời, loại ra, huỷ bỏ những tài liệu thực sự hết ý nghĩa, nhằm nâng cao chất lượng của kho lưu trữ.

Nguyên tắc

Tính chính trị

Tính lịch sử

Tính đồng bộ, toàn diện

Các tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn ý nghĩa, nội dung của tài liệu

Tiêu chuẩn tác giả tài liệu

Tiêu chuẩn ý nghĩa cơ quan hình thành phong

Tiêu chuẩn sự lặp lại thông tin trong tài liệu

Tiêu chuẩn thời gian và địa điểm hình thành tài liệu

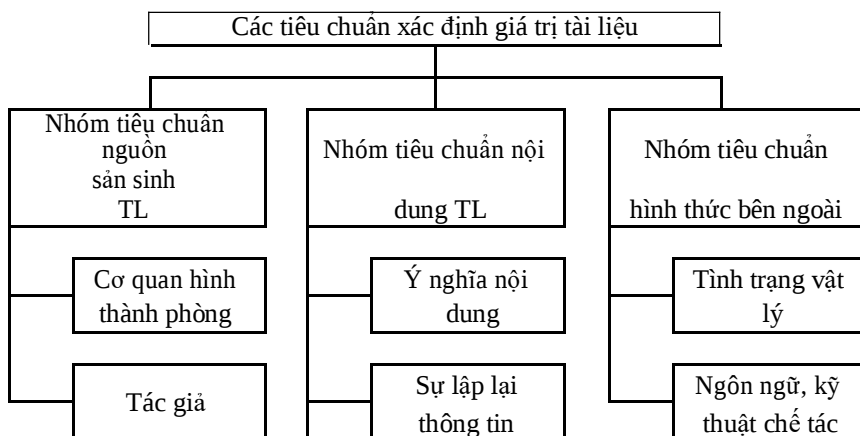
Tiêu chuẩn mức độ hoàn chỉnh và khối lượng của phong lưu trữ

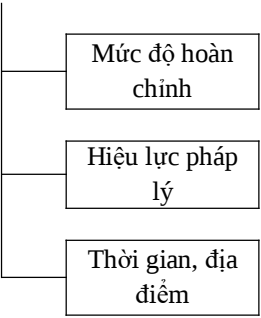
Tiêu chuẩn hiệu lực pháp lý của tài liệu

Tiêu chuẩn tình trạng vật lý của tài liệu

Tiêu chuẩn ngôn ngữ, kỹ thuật chế tác và đặc điểm hình thành tài liệu.

Bảng 8.3: Sơ Đồ Hệ Thống
Các Tiêu Chuẩn Xác Định Giá Trị Tài Liệu





3.3. BỔ SUNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ là công tác sưu tầm, thu thập, hoàn chỉnh thêm tài liệu vào các kho lưu trữ theo những phương pháp và nguyên tắc thống nhất.

Nguồn bổ sung

Tài liệu hình thành trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang, tổ chức kinh tế.

Tài liệu do các cơ quan thuộc chính quyền cũ để lại

Tài liệu đang được bảo quản trong thư viện, viện bảo tàng.

Tài liệu của cá nhân, gia đình, dòng họ.

Tài liệu đang được bảo quản ở các viện lưu trữ nước ngoài.

3.4. THÔNG KÊ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Thông kê tài liệu lưu trữ là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn, nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung, tình hình tài liệu, tình hình cán bộ, hệ thống bảo quản.

3.5. CHỈNH LÝ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ và hợp lý các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ để tổ chức khoa học các phòng lưu trữ nhằm bảo quản và sử dụng chúng toàn diện và hiệu quả.

Nội dung

Nghiên cứu biên soạn tóm tắt lịch sử cơ quan hình thành phong và lịch sử phong.

Hoàn thiện hồ sơ

Chọn và xây dựng phương án phân loại.

Các bước tiến hành

Bước 1: Xây dựng kế hoạch chỉnh lý

Bước 2: Tiến hành chỉnh lý

Bước 3: Tổng kết công tác chỉnh lý.

3.6. BẢO QUẢN TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Bảo quản tài liệu lưu trữ là toàn bộ những công việc được thực hiện nhằm bảo đảm giữ gìn nguyên vẹn, lâu bền và an toàn tài liệu lưu trữ.

Ý nghĩa

Do thời tiết, khí hậu, tác động của con người, tài liệu dễ bị hư hại.

Bảo quản tài liệu để sử dụng hiện tại và lưu lại cho đời sau.

Nội dung bảo quản

Tạo điều kiện tối ưu kéo dài tuổi thọ.

Bảo đảm giữ gìn toàn vẹn trạng thái vật lý, hoá học của tài liệu

Sắp xếp tài liệu trong kho một cách khoa học

Kiểm tra thường xuyên

Yêu cầu cơ sở vật chất

Nhà kho

Trang thiết bị thông thương.

Trang thiết bị chuyên dụng.

3.7. TỔ CHỨC SỬ DỤNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Tổ chức sử dụng tài liệu trong các phòng, kho lưu trữ là toàn bộ công tác nhằm đảm bảo cung cấp cho các cơ quan Nhà nước và xã hội những thông tin cần thiết phục vụ cho mục đích chính trị, kinh tế, khoa học, tuyên truyền, giáo dục, văn hoá, quân sự, ngoại giao và các quyền lợi khác của công dân.

Nội dung bảo quản

Tổ chức phòng đọc

Thông báo cho đối tượng có nhu cầu

Triển lãm

Cấp chứng nhận, sao lục, trích lục.

Viết bài, đăng báo.

CÂU HỎI ÔN TẬP

Công tác lưu trữ? Tính chất, chức năng, nội dung, các khâu nghiệp vụ lưu trữ?

Trình bày phương pháp phân loại tài liệu trong một kho lưu trữ?

Hãy lập mục lục hồ sơ và thống kê 10 lần nhập vào phân thống kê hồ sơ

Các yêu cầu của kho tàng và trang thiết bị trong kho lưu trữ? Các biện pháp phòng chống ẩm, mối trong kho lưu trữ?

CHƯƠNG 9

PHÂN LOẠI, PHÂN CẤP VÀ KỸ THUẬT SOẠN THẢO CÁC VĂN BẢN

KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN

1.1. KHÁI NIỆM VĂN BẢN

Văn bản theo nghĩa hẹp là các tài liệu, giấy tờ...được hình thành trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Bao gồm các chỉ thị, thông tư, nghị quyết, nghị định, đề án công tác, báo cáo, đơn từ.... Ngày nay khái niệm này được dùng một cách rộng rãi trong hoạt động quản lý, điều hành ở các doanh nghiệp.

Văn bản theo nghĩa rộng là vật mang tin được ghi bằng ký hiệu hay ghi bằng ngôn ngữ. Ví dụ bia đá, câu đối ở đình chùa, chúc thư, tác phẩm văn học nghệ thuật, công trình khoa học kỹ thuật, công văn, giấy tờ, khẩu hiệu, băng ghi âm, ở các cơ quan, doanh nghiệp.

1.2. PHÂN LOẠI VĂN BẢN

1.2.1. Phân loại theo mục tiêu: Có 3 loại văn bản

Văn bản hành chính: Là những văn bản hình thành trong quá trình hoạt động hành chính của doanh nghiệp. Ví dụ: Thông báo, thông cáo, biên bản, công văn hành chính, điện báo, giấy đi đường, giấy giới thiệu, giấy nghị phép...

Văn bản kỹ thuật: Là những văn bản hình thành trong quá trình sản xuất, nghiên cứu khoa học kỹ thuật. Ví dụ: bản vẽ, thiết kế, xây dựng...

Văn bản chuyên môn: Là các văn bản của các ngành chuyên môn, phục vụ riêng cho công tác chuyên môn như: văn bản kế toán, thống kê, lao động tiền lương...

1.2.2. Phân loại theo bản chất: Có 2 loại văn bản

Văn bản pháp quy: Là văn bản do Nhà nước ban hành để phổ biến một số quy định buộc người dân phải tuân theo. Văn bản pháp quy gồm có: Hiến pháp, luật, nghị quyết, nghị định, thông tư, chỉ thị, quyết định, quy định,...

Văn bản hành chính: Là những văn bản do cơ quan, Nhà nước, hay đơn vị kinh tế sử dụng trong hoạt động thường ngày của mình.

PHÂN CẤP PHÁT HÀNH VĂN BẢN PHÁP QUY

2.1. CÁC VĂN BẢN DO QUỐC HỘI THÔNG QUA: HIẾN PHÁP, LUẬT

Hiến pháp: Là đạo luật của một nước, là nền tảng cho chế độ pháp luật chung của cả nước.

Luật: Là những văn bản pháp luật nhằm cụ thể hoá những điều cơ bản ghi trong hiến pháp.

2.2. CÁC VĂN BẢN DO ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI THÔNG QUA

Pháp lệnh: Là văn bản pháp luật quy định những vấn đề do Ủy ban thường vụ Quốc hội thông qua để thi hành các đạo luật.

2.3. CÁC VĂN BẢN CỦA CHÍNH PHỦ

Nghị quyết: Là văn bản của Chính Phủ để ban hành các chủ trương lớn, các chính sách cụ thể, thông qua dự án kế hoạch và ngân sách Nhà nước trước khi trình Quốc hội. Phê duyệt điều ước quốc tế nhân danh Chính Phủ. Đánh giá kết quả thực hiện pháp luật, kế hoạch Nhà nước, ngân sách Nhà nước và chủ trương, chính sách của Chính Phủ.

Nghị định: Là văn bản của Chính Phủ để ban hành các quy định về quyền lợi, nghĩa vụ của công dân. Các quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của các cơ quan Nhà nước. Các điều lệ, các quy định về chế độ quản lý hành chính Nhà nước.

2.4. CÁC VĂN BẢN CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Quyết định: Là văn bản của Thủ Tướng để ban hành các chủ trương, biện pháp lãnh đạo, điều hành hoạt động của Chính Phủ và hệ thống hành chính Nhà nước từ trung ương đến cơ sở. Bổ nhiệm, miễn nhiệm và điều động nhân sự trực thuộc trung ương. Phê duyệt bầu cử các thành viên của Ủy ban nhân dân trực thuộc tỉnh, thành phố. Đình chỉ thi hành hoặc bãi bỏ quyết định, chỉ thị và thông tư của cấp bộ, ngành bộ, UBND tỉnh thành.

Chỉ thị: Là văn bản của Thủ Tướng để chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn, phối hợp hoạt động các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan của Chính Phủ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nhằm thực hiện các chủ trương, chính sách, luật pháp của Nhà nước.

2.5. CÁC VĂN BẢN CỦA BỘ TRƯỞNG, THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN NGANG BỘ

Quyết định: Là văn bản của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ để ban hành các biện pháp, thể lệ cụ thể nhằm thực hiện luật pháp Nhà nước và các chủ trương, chính sách của Chính phủ về quản lý ngành trong cả nước.

Thông tư: Là văn bản của Bộ trưởng hoặc Thủ trưởng cơ quan ngang bộ để hướng dẫn, giải thích các nghị quyết, nghị định của Chính phủ. Các quyết định, chỉ thị của Thủ Tướng. Hoặc hướng dẫn, thực hiện các quy định về quản lý thuộc ngành của mình.

Thông tư liên bộ: Trong trường hợp các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phối hợp với nhau hoặc phối hợp với một cơ quan trung ương của đoàn thể nhân dân để hướng dẫn thực hiện các quy định của Chính phủ, Thủ Tướng.

Chỉ thị: Là văn bản của Bộ trưởng, cơ quan ngang bộ để đề ra các chủ trương, biện pháp và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc quyền.

2.6. CÁC VĂN BẢN CỦA THỦ TRƯỞNG CÁC CƠ QUAN THUỘC CHÍNH PHỦ

Sử dụng các hình thức văn bản như đối với Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

2.7. CÁC VĂN BẢN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG

Quyết định: Là văn bản của UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để ban hành các chủ trương, biện pháp cụ thể để thực hiện luật pháp Nhà nước. Các chủ trương chính sách, quy định của cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ và nghị quyết Hội đồng nhân dân cùng cấp. Quyết định về tổ chức và nhân sự thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, thành phố...

Chỉ thị: Là văn bản để tuyên truyền, chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách của trung ương, các nghị quyết của Hội đồng nhân dân, các quyết định của UBND tỉnh, thành phố.

2.8. CÁC VĂN BẢN KHÁC

Thông cáo: Là văn bản để công bố một sự kiện quan trọng về đối nội, đối ngoại của Chính phủ.

Thông báo: Là văn bản để thông tin về hoạt động của Chính phủ, Thủ Tướng Chính phủ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND tỉnh, thành phố; Thông tin nhanh những quyết định quan trọng của các cơ quan trên.

Công văn hành chính: Là văn bản để giải quyết công việc giữa cơ quan Nhà nước với nhau, giữa cơ quan Nhà nước với tổ chức xã hội và công dân; Trình với cấp trên một dự thảo văn bản, đề án hoặc đề nghị các vấn đề với cấp trên giải quyết.

Các văn bản khác: Như điện báo, giấy giới thiệu, giấy đi đường, giấy nghỉ phép...

NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN VỀ THỂ THỨC CỦA VĂN BẢN

Thể thức một văn bản được tuân theo Nghị định số 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính Phủ về công tác văn thư.

Các thành phần thể thức của văn bản:

Tiêu ngữ (Quốc hiệu và tiêu đề)

Tên cơ quan ban hành văn bản

Số và ký hiệu của văn bản

Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản

Tên loại và trích yếu của văn bản

Nội dung văn bản

Chữ ký

Dấu

Nơi nhận văn bản

Các phần khác: chỉ độ mật, độ khẩn...

3.1. TIÊU NGŨ

Tiêu ngữ là tên nước và chế độ chính trị của Nhà nước. Phần này được quy định trình bày bằng chữ in, trang đầu tiên, bên tay phải, phía dưới có gạch ngang.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----oOo-----

3.2. TÊN CƠ QUAN BAN HÀNH VĂN BẢN

Trường hợp có đề tên cơ quan chủ quản thì chỉ đề tên cơ quan cấp trên trực tiếp. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM
Khoa Quản Trị Kinh Doanh

-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Đối với các bộ, Ủy ban nhân dân các cấp hoặc cơ quan Nhà nước không theo chế độ chủ quản, chỉ cần ghi trực tiếp tên cơ quan ban hành văn bản. Ví dụ:

Ủy Ban Nhân Dân
Tp. Hồ Chí Minh

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

3.3. SỐ VÀ KÝ HIỆU CỦA VĂN BẢN

Đặc điểm: Số và ký hiệu văn bản giúp cho việc vào sổ, tìm kiếm văn bản được dễ dàng. Số văn bản được viết bằng chữ số Ả-rập và được đánh thứ tự liên tục từ số 01 và bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 mỗi năm. Các số dưới 10 phải viết thêm số 0 ở đằng trước. Số văn bản được viết trước ký hiệu, ngăn cách với ký hiệu bởi một dấu gạch chéo (/).

Ký hiệu văn bản là nhóm chữ viết tắt của tên loại văn bản và tên cơ quan soạn thảo văn bản. Giữa hai nhóm ký hiệu này được phân cách bằng dấu gạch ngang (–)

Cơ cấu của số và ký hiệu

Đối với văn bản quy phạm pháp luật: Số.../năm ban hành/viết tắt tên loại văn bản – viết tắt tên cơ quan ban hành. Ví dụ: Số 62/2005/NĐ – CP (Nghị định của Chính phủ)

Đối với văn bản cá biệt và văn bản hành chính thông thường: Người ta chỉ cần phân biệt: văn bản có tên loại và văn bản không có tên loại.

Văn bản có tên loại như: Quyết định, Chỉ thị, Thông báo... việc đánh số và ký hiệu như sau: Số .../ tên loại văn bản – cơ quan ban hành. Ví dụ: Số 18/QĐ – CTCS (Quyết định của Công ty Cao su)

Văn bản không có tên loại như: Các loại công văn, cách ghi số và ký hiệu như sau: Số .../cơ quan ban hành – đơn vị soạn thảo văn bản. Ví dụ: theo công văn số 900/VPCP – HC (công văn của văn phòng Chính phủ – hành chính)

3.4. ĐỊA DANH VÀ NGÀY, THÁNG, NĂM BAN HÀNH VĂN BẢN

Địa danh: Là địa điểm đặt trụ sở chính của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

Ngày tháng: Là ngày văn bản được thông qua (đối với văn bản của tập thể) hoặc thời điểm ký ban hành, do người ký điền vào.

Sau địa danh phải có dấu phẩy, mới đến ngày tháng. Địa danh và ngày, tháng được trình bày bằng chữ in nghiêng, được viết ngay dưới quốc hiệu. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM	Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Khoa Quản Trị Kinh Doanh	Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----oOo-----	-----oOo-----
Số 19/TB – KQTKD	<i>TP.Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 02 năm 2005</i>

3.5. TÊN LOẠI VÀ TRÍCH YẾU

3.5.1. Tên loại

Là tên gọi chính thức của văn bản như: Quyết định, Chi thị, Thông tư, Báo cáo... Tên loại văn bản được trình bày ở giữa trang giấy, bên dưới địa danh và ngày tháng, thường đặt ở giữa trang, ghi chữ in hoa đậm.

3.5.2. Trích yếu nội dung văn bản

Là một câu ngắn gọn, tóm tắt chính xác, đầy đủ nội dung chính hoặc mục đích của văn bản.

Đối với văn bản có tên loại: Thường bắt đầu bằng cụm từ “Về việc ...” Yêu tố này được ghi phía dưới tên loại văn bản, bằng chữ in thường. Ở cuối trích yếu không đặt dấu chấm.

TỜ TRÌNH

Về việc liên kết đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ năm 2005

3.5.3. Đối với văn bản không có tên loại (công văn):

Trích yếu được ghi bên dưới số và ký hiệu. Thường được bắt đầu bằng cụm từ viết tắt: V/v. Sau đó viết luôn nội dung trích yếu, không viết hoa, không in đậm. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM	Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Khoa Quản Trị Kinh Doanh	Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----oOo-----	-----oOo-----
Số 19/TB – KQTKD	<i>TP.Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 02 năm 2005</i>

V/v thi chuyển ngạch công chức

Kính gửi: Ban tổ chức cán bộ Bộ Đại học

3.6. NỘI DUNG VĂN BẢN

3.6.1. Các căn cứ

Đây là yếu tố thường có đối với văn bản đưa ra quyết định quản lý. Chỉ nêu những căn cứ trực tiếp liên quan đến nội dung của văn bản. Đó là các căn cứ pháp lý và căn cứ thực tế. Hết mỗi căn cứ sử dụng dấu chấm phẩy (;). Hết căn cứ cuối cùng là dấu phẩy (,). Ví dụ:

Tổng Công Ty Than
-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----oOo-----

Số 545/QĐ – TVN

Hà Nội, ngày 1 tháng 02 năm 2005

**QUYẾT ĐỊNH CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG
CÔNG TY THAN VIỆT NAM Ban hành Quy chế
quản lý khai thác và tiêu thụ than**

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY THAN VIỆT NAM

Căn cứ nghị định số 13/CP ngày 27 – 01 – 1995 của Chính phủ về thành lập Tổng công ty Than Việt Nam và ban hành Điều lệ của Tổng công ty;

Căn cứ quyết định 381/TTg ngày 27 – 7/1994 và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại cuộc họp ngày 19 – 4 – 1996 về lập lại trật tự trong khai thác kinh doanh than;

Căn cứ nghị quyết của Hội đồng quản trị thông qua “Dự án đổi mới tổ chức và cơ chế quản lý tiến tới mục tiêu 20 triệu tấn than vào năm 2005”,

QUYẾT ĐỊNH:

3.6.2. Nội dung quyết định

Đây là trọng tâm của văn bản. Tùy theo quy mô của văn bản, nội dung văn bản có thể được chia thành:

Phần (đánh số thứ tự bằng chữ số La mã I, II, III, IV...)

Chương (dùng chữ số La Mã)

Mục (chữ cái in hoa: A, B, C...)

Điều (chữ số Ả Rập: 1, 2, 3...)

Khoản (chữ số Ả Rập: 1, 2, 3...)

Điểm (chữ cái thường: a, b, c...)

Tiết (–)

3.6.3. Điều khoản thi hành

Thông thường các văn bản đưa ra quyết định quản lý đều có những điều khoản cuối cùng hay còn gọi là điều khoản thi hành. Trong đó nêu rõ:

Hiệu lực của văn bản: Nêu thời điểm bắt đầu hoặc giới hạn thời gian văn bản có hiệu lực thi hành.

Xử lý văn bản cũ: Cần nêu rõ, cụ thể những văn bản hoặc quy định nào bị bãi bỏ toàn bộ hay một phần.

Các chủ thể có liên quan: Nêu những đối tượng chịu trách nhiệm chính trong việc triển khai, thực hiện. Phối hợp... đối với văn bản được ban hành.
Ví dụ:

3.7. THẨM QUYỀN KÝ

Bao gồm hình thức đề ký, chức vụ, chữ ký và họ tên đầy đủ của người có thẩm quyền ký.

T/M (thay mặt) áp dụng cho các cơ quan làm việc theo chế độ tập thể. Ví dụ:

**T/M ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 5
CHỦ TỊCH**

K/T (ký thay): Áp dụng cho các cấp phó khi được cấp trưởng uỷ quyền giải quyết một hoặc một số công việc của cơ quan, đơn vị. Ví dụ:

**K/T GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**T/M UBND HUYỆN
K/T CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Q. (quyền ký): Áp dụng cho trường hợp một cấp phó được cơ quan có thẩm quyền giao cho thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của thủ trưởng cơ quan khi thủ trưởng phải vắng mặt trong thời gian dài hoặc cấp phó đó chưa được bổ nhiệm chính thức khi khuyết thủ trưởng. Ví dụ:

Q. GIÁM ĐỐC

**T/M UBND TỈNH ...
Q. CHỦ TỊCH**

TUQ. (thừa uỷ quyền): Áp dụng trường hợp đặc biệt, thủ trưởng cơ quan uỷ quyền cho cán bộ phụ trách dưới một cấp ký những văn bản theo pháp luật, lễ ra thủ trưởng cơ quan phải ký. Ví dụ:

**TUQ. GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH**

T/L (thừa lệnh): Áp dụng trường hợp ngoài những văn bản theo pháp luật thủ trưởng phải ký, thì cán bộ phụ trách dưới thủ trưởng cơ quan một cấp có thể được uỷ nhiệm ký thừa lệnh. Ví dụ:

**T/L HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO**

**T/L GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG HÀNH CHÍNH**

Về mặt giá trị pháp lý, khi một văn bản được ban hành thì dù ký dưới chức danh Thủ trưởng cơ quan hay cấp dưới ký hoặc ký thừa lệnh đều có giá trị như nhau.

Phải ký đúng thẩm quyền, Ký một lần ở bản duy nhất. Không ký trên giấy nền để in thành nhiều bản. Không dùng bút chì, mực đỏ hay mực dễ phai nhạt để ký.

Khoảng cách từ yếu tố chức vụ người ký đến họ và tên đầy đủ là 30 mm. Thẩm quyền ký luôn luôn là một khối thống nhất, không được trình bày tách rời hai trang khác nhau.

Đối với văn bản có từ hai thẩm quyền ký trở lên như văn bản liên tịch, hợp đồng, biên bản... thẩm quyền ký được dàn đều sang hai bên, thẩm quyền ký của cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo, hoặc của thẩm quyền cao nhất được trình bày trên cùng bên phải. Đồng thời cần phải nhắc lại cơ quan, tổ chức ban hành. Ví dụ:

T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG CÔNG TY DỆT MAY
VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC
(Ký tên, đóng dấu)

T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TỔNG CÔNG TY THAN
VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC
(Ký tên, đóng dấu)

Phạm Thị M

Nguyễn Văn A

3.8. CON DẤU HỢP PHÁP

Dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được đóng ngay ngắn, rõ ràng trùm lên 1/3 chữ ký, lệch về bên trái.

Dấu được đóng bằng màu đỏ tươi, màu quốc kỳ.

Không đóng dấu không chỉ

Dấu phải đúng tên cơ quan ban hành văn bản.

3.9. NƠI NHẬN VĂN BẢN

Ghi tên cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm thi hành công việc nói đến trong văn bản. Nơi nhận ghi ngang hàng phần chữ ký, ở góc trái văn bản. Nội dung bao gồm các nhóm đối tượng như sau:

Để báo cáo

Để thi hành

Để phối hợp

Lưu

3.10. DẤU CHỈ MỨC ĐỘ MẬT VÀ MỨC ĐỘ KHẨN

Trong trường hợp cần thiết văn bản có thể có dấu hiệu chỉ độ mật (“Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật”) và mức độ khẩn (“Khẩn”, “Thượng khẩn”, “Hoà tốc”, “Hoà tốc hẹn giờ”). Việc đóng dấu này do người ký văn bản quy định. Văn thư đóng dấu này bằng mực đỏ vào khoảng trống dưới số và ký hiệu theo đúng quy định của pháp luật.

Ngoài ra còn có các phần khác như:

Tên viết tắt người đánh máy và số lượng văn bản phát hành

Yếu tố này được trình bày tại lề góc phải trang nhất giữa khoảng tiêu ngữ và địa danh, ngày, tháng.

Các yếu tố chỉ dẫn phạm vi phổ biến.

Dự thảo và tài liệu hội nghị như: “Thu hồi”, “Xem tại chỗ”, “Xem xong xin trả lại”, “Không phổ biến”, “Lưu hành nội bộ”... Các yếu tố này được đặt tại lề trên trang nhất.

Hình 9.1: Mẫu trình bày văn bản có tên loại
(Khổ giấy A4 – mặt trước)

25mm	
Teân cô quan	Tieâu ñeà (quoác hieâu)
Số, ký hiệu	Địa danh, ngày...tháng...năm... (*)
Độ mật, độ khẩn (nếu có)	Tên loại văn bản Trích yếu
35mm Nội dung 20 mm	
Nơi nhận	Quyền hạn, chức vụ người ký
	Chữ ký và đóng dấu
	Họ và tên người ký

(*) Tên người đánh máy và số bản	↑ ↓ 20mm
----------------------------------	--

Hình 9.2: Mẫu trình bày công văn
(Khổ giấy A4 – mặt trước)

	↑ ↓ 25mm	
Teân cô quan	Tieâu ñeà (quoác hieâu)	
Số, ký hiệu	Địa danh, ngày...tháng...năm... (*)	
Trích yếu	Nơi gửi	
Độ mật, độ khân (nếu có)		
35mm		Nội dung 20 mm
	Nơi nhận	Quyền hạn, chức vụ người ký
		Chữ ký và đóng dấu
		Họ và tên người ký
(*) Tên người đánh máy và số bản	↑ ↓ 20mm	

PHONG CÁCH NGÔN NGỮ HÀNH CHÍNH CÔNG VỤ

4.1. KHÁI NIỆM

Phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ là khuôn mẫu thích hợp để xây dựng lớp văn bản, trong đó thể hiện vai của người tham gia giao tiếp trong lĩnh vực hành chính công vụ.

Ví dụ: Vai của nhà quản trị, người làm đơn, người xin thị thực, người làm biên bản, người ký hợp đồng... Tất cả những ai tham gia vào guồng máy tổ chức, quản lý, điều hành các mặt của đời sống xã hội.

4.2. CHỨC NĂNG

Chức năng thông tin

Chức năng pháp lý

Chức năng quản lý

Chức năng văn hoá, xã hội

Chức năng khác như giao tiếp, thống kê...

4.3. TÍNH CHẤT

Tính chính xác, minh bạch

Tính nghiêm túc, khách quan

Tính khuôn mẫu.

4.4. ĐẶC ĐIỂM

Cách sử dụng từ ngữ

Cách dùng câu

Phương pháp luận: diễn giải hoạt quy nạp

Những yêu cầu về ngôn ngữ pháp lý:

Ngắn gọn

Không bình luận

Không miêu tả, giải thích

Không lặp lại

Không dẫn chứng lịch sử

Không chúc tụng, chia sẻ

Không lạm dụng chữ viết tắt

KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN

5.1. NGUYÊN TẮC SOẠN THẢO VĂN BẢN

Nội dung văn bản phải hợp hiến , hợp pháp

Văn bản phải được soạn thảo đúng thể thức

Văn bản phải được soạn thảo đúng thẩm quyền quy định

Văn bản phải đảm bảo tính khả thi

Văn bản phải được trình bày bằng phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ

5.2. QUY TRÌNH SOẠN THẢO VĂN BẢN

Bước 1: Bước chuẩn bị

Bước 2: Bước làm dàn bài và đề cương

Bước 3: Bước viết thành văn

Bước 4: Bước duyệt và ký văn bản

Bước 5: Bước hoàn chỉnh, ban hành và triển khai văn bản.

SOẠN THẢO MỘT SỐ LOẠI VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG DỤNG

6.1. SOẠN THẢO QUYẾT ĐỊNH

6.1.1. Khái niệm

Quyết định là loại hình văn bản dùng để quy định hay định ra chế độ, chính sách (quyết định quy phạm pháp luật) hoặc áp dụng chế độ chính sách một lần cho một đối tượng cụ thể (quyết định cá biệt).

6.1.2. Phân loại

Quyết định quy phạm pháp luật: Là quyết định ban hành những quy định về chủ trương, thể lệ, nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức bộ máy.

Quyết định áp dụng quy phạm pháp luật: Là quyết định ban hành quy định về tổ chức và điều chỉnh hoạt động của cơ quan, đơn vị trong việc chấp hành luật. Thường được cơ quan ban hành trong các trường hợp sau:

Quyết định ban hành các chế độ chính sách trong cơ quan, đơn vị như ban hành chế độ công tác, nội quy hoạt động...

Quyết định về công tác tổ chức nhân sự, lao động tiền lương bao gồm các quyết định tiếp nhận, tăng lương, kỷ luật cho thôi việc, bổ nhiệm, điều động cán bộ, nhân viên, ...

Quyết định về việc thực hiện các quy định trong quản lý sản xuất, kinh doanh, quản lý tài sản như thanh lý, kiểm kê, cấp phát vật tư tài sản...

6.1.3. Thẩm quyền ban hành

Đối với quyết định quy phạm pháp luật, thẩm quyền được quy định cụ thể trong Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1996.

Đối với quyết định áp dụng quy phạm pháp luật, thẩm quyền ban hành căn cứ tư cách pháp nhân của cơ quan, doanh nghiệp.

6.1.4. Cấu trúc quyết định:

Có 2 phần

Phần căn cứ ban hành quyết định gồm căn cứ pháp lý và căn cứ thực tế.

Nội dung điều chỉnh gồm các điều và khoản. Ví dụ

Đơn vị chủ quản	Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Doanh nghiệp (Ra quyết định)	Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

-----oOo-----

Số .../QĐ – Tên DN (tắt)

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

QUYẾT ĐỊNH CỦA GIÁM ĐỐC ...

Về việc

GIÁM ĐỐC

Căn cứ (Luật)

Căn cứ (Điều lệ)

Căn cứ (Phiên họp, hội nghị ngày)

Theo đề nghị của

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: (Nội dung chính của quyết định)

Điều 2: (Những điều khoản bổ sung, làm rõ hơn nội dung ở điều 1)

Điều 3: (Hoặc điều cuối cùng, nêu đối tượng thi hành quyết định)

Nơi nhận:

GIÁM ĐỐC

-
-
-

Lưu HC

HỌ TÊN NGƯỜI KÝ

6.2. SOẠN THẢO CÔNG VĂN

6.2.1. Khái niệm:

Công văn là hình thức văn bản không có tên loại cụ thể. Là một loại văn bản hành chính được dùng phổ biến trong các cơ quan, doanh nghiệp. Nội dung công văn không chứa đựng quy phạm pháp luật và những quyết định pháp luật.

6.2.2. Các loại công văn:

Căn cứ vào nội dung công văn được chia thành:

Công văn mời họp

Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị.

Công văn trả lời (phúc đáp).

Công văn hướng dẫn.

Công văn giải thích.

Công văn đôn đốc, nhắc nhở.

Công văn chỉ đạo.

Công văn cảm ơn...

6.2.3. Đặc điểm của công văn

Chủ thể ban hành công văn là cơ quan nhà nước, các tổ chức, doanh nghiệp có pháp nhân. Cán bộ công chức có thẩm quyền.

Công văn hành chính phải tuân thủ các quy định về thể thức, nội dung do nhà nước quy định.

Công văn hành chính phải thể hiện đặc trưng của phong cách hành chính công vụ.

Công văn cần viết ngắn, gọn, rõ ràng. Mỗi công văn thường chỉ nêu một vấn đề để tạo điều kiện cho việc nghiên cứu giải quyết.

6.2.4. Cấu trúc của công văn

Thông thường cấu trúc công văn có ba phần chính

Phần mở đầu: Nêu rõ lý do, mục đích của việc ban hành công văn.

Phần nội dung: Được diễn đạt bằng văn xuôi với mục đích thông báo, truyền tin.

Phần kết thúc: Trong nhiều trường hợp kết thúc chỉ mang tính hình thức, nhưng cũng rất cần thiết. Nếu là công văn mời họp, phần kết thúc thông thường là: “Kính mong – đến dự họp đầy đủ, đúng giờ để buổi họp thu nhiều kết quả...”

6.2.5. Nội dung cụ thể của một số công văn

Công văn mời họp

Cấu trúc công văn mời họp có ba phần

Phần mở đầu: Nêu rõ lý do, mục đích của cuộc họp, hội nghị.

Phần nội dung: Nêu nội dung chính của cuộc họp, hội nghị. Nêu thành phần tham dự, thời gian, địa điểm.

Phần kết thúc: Lời yêu cầu, đề nghị các đại biểu đến dự đúng giờ, đúng thành phần hoặc lời mong đợi sự có mặt của đại biểu.

Ví dụ: Biểu mẫu thư mời họp

Cơ quan ban hành

Số ... / ...

-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

V/v

Kính gửi:

Thừa lệnh ... kính gửi 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

Xin chân thành cảm ơn

Nơi nhận

GIÁM ĐỐC

Lưu

(Ký tên, đóng dấu)

Họ và tên đầy đủ

Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị

Phần mở đầu: Nêu rõ lý do mục đích của việc chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị.

Phần nội dung: Nêu thực trạng tình hình dẫn đến việc phải đề xuất, chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị. Nêu rõ nội dung cụ thể và thời hạn cần được xem xét giải quyết vấn đề.

Phần kết thúc: Nêu sự mong mỏi được quan tâm giải quyết và lời cảm ơn.

Công văn trả lời

Phần mở đầu: ghi rõ trả lời theo công văn, số, ký hiệu, ngày tháng, năm, của ai, về vấn đề gì.

Phần nội dung: Nêu những câu trả lời trực tiếp từng vấn đề được yêu cầu. Nếu phần nào hoặc vấn đề nào chưa trả lời được phải giải thích rõ lý do vì sao.

Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của người trả lời đối với người hỏi (mang tính xã giao).

Công văn đôn đốc, nhắc nhở

Phần mở đầu: Nhắc lại một chủ trương, một chính sách, một kế hoạch, một quyết định, một văn bản đã được chỉ đạo để thực hiện.

Phần nội dung: Tóm tắt tình hình thực hiện, đề ra biện pháp tiếp tục thực hiện, những mặt còn tồn tại, giao trách nhiệm cho cơ quan đơn vị cấp dưới tiếp tục tổ chức thực hiện và nêu thời gian thực hiện.

Phần kết thúc: Yêu cầu cơ quan, đơn vị cấp dưới khẩn trương khai và báo cáo kết quả cho ban chỉ đạo kiểm tra.

Công văn hướng dẫn, giải thích

Phần mở đầu: Phân tích sơ bộ nguồn gốc, xuất xứ của chủ trương, chính sách, quyết định sẽ được hướng dẫn, giải thích trong công văn.

Phần nội dung: Phân tích ý nghĩa tác dụng của chủ trương chính sách đó về mặt kinh tế, xã hội, chính trị. Nêu rõ mục đích của chủ trương, chính sách và cách tổ chức thực hiện.

Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của đơn vị mình đối với việc hướng dẫn và giải thích công văn.

6.3. SOẠN THẢO BÁO CÁO

6.3.1. Khái niệm

Báo cáo là văn bản dùng để phản ánh tình hình, sự việc, vụ việc, quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị, cá nhân trong một khoảng thời gian cụ thể, giúp cho việc đánh giá tình hình thực tế trong quản lý, lãnh đạo và đề xuất những chủ trương mới cho thích hợp.

6.3.2. Yêu cầu của báo cáo

Báo cáo phải trung thực, khách quan, chính xác

Báo cáo phải cụ thể, trọng tâm

Báo cáo phải kịp thời, nhanh chóng

6.3.3. Phân loại báo cáo

Báo cáo công tác

Báo cáo chuyên đề

Báo cáo chuyên môn

Báo cáo chung

Báo cáo thực tế

6.3.4. Phương pháp soạn thảo báo cáo

Báo cáo không có mẫu trình bày hay bố cục nhất định. Nếu báo cáo được viết theo mẫu quy định thì người soạn thảo chỉ cần thu thập dữ liệu rồi điền vào chỗ quy định. Nếu báo cáo không có mẫu thì phải tiến hành các bước sau:

Bước chuẩn bị:

Xác định mục đích của báo cáo theo yêu cầu của cấp trên hoặc do tính chất của công việc đang thực hiện quyết định

Thu thập dữ liệu cần báo cáo

Sắp xếp tổng hợp các dữ liệu theo một trật tự nhất định để đưa vào báo cáo

Dự kiến đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề xuất ý kiến lên cấp trên

Bước viết báo cáo

Báo cáo sơ kết: Kiểm điểm việc đã làm được, chia làm được, ưu điểm. Khuyết điểm, nguyên nhân, những biện pháp cần có để tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ còn lại

Báo cáo tổng kết: Yêu cầu cũng như báo cáo sơ kết nhưng chi tiết hơn, cụ thể hơn, tổng hợp toàn bộ sự việc, nhiệm vụ đã hoàn thành hoặc chưa hoàn thành. Trên cơ sở đó đề ra phương hướng, nhiệm vụ cho công việc sắp tới.

Cơ cấu của báo cáo:

Phần mở đầu: Nêu những điểm chính về chủ trương, công tác, nhiệm vụ được giao, nêu hoàn cảnh thực hiện (Những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện)

Phần nội dung: Kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, nguyên nhân, đánh giá phương hướng.

Phần kết thúc: Nêu những mục tiêu, nhiệm vụ mới, những biện pháp thực hiện, những kiến nghị, đề nghị sự giúp đỡ hỗ trợ của cấp trên

Với những báo cáo quan trọng người dự thảo cần dựa vào dàn ý trên để viết thành dự thảo báo cáo, sau đó tổ chức góp ý để điều chỉnh, sửa chữa, bổ sung, biên tập hoàn chỉnh rồi trình lãnh đạo phê duyệt. Ví dụ: biểu mẫu báo cáo lên đơn vị cấp trên

Tên đơn vị chủ quản

Tên đơn vị báo cáo

-----oOo-----

Số .../BC – Tên đơn vị

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

BÁO CÁO

Về việc

Kính gửi:

(Đặc điểm tình hình chính, lý do báo cáo)

(Nêu những nội dung báo cáo)

(Nêu những thuận lợi, khó khăn)

(Nêu những kiến nghị, đề xuất)

Trân trọng báo cáo

Nơi nhận

TRƯỞNG ĐƠN VỊ BÁO CÁO

Như trên

Lưu HC

HỌ TÊN NGƯỜI KÝ

Ví dụ: Báo cáo tổng kết công tác năm của một cơ quan, đơn vị

Tên đơn vị chủ quản

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Tên đơn vị báo cáo

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

-----oOo-----

Số .../BC – Tên đơn vị

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

BÁO CÁO

Về việc tổng kết công tác năm 200...

I. Mở đầu

Nêu những nhiệm vụ, kế hoạch chính được đề ra phải thực hiện trong năm trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị

Nêu khó khăn, thuận lợi trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ trong năm (chỉ nêu khó khăn, thuận lợi chi phối thực hiện nhiệm vụ công tác đã đề ra)

II. Nội dung

1. Kiểm điểm những công việc đã làm được

Thống kê những việc đã làm được bằng chữ và số

Phân tích, so sánh kết quả đã đạt được so với nhiệm vụ được giao

2. Nêu những việc chưa thực hiện được (chưa giải quyết được)

Những tồn tại thiếu sót chính

Nguyên nhân

3. Đánh giá kết quả

Đánh giá kết quả của những việc đã làm được, chưa làm được

Những kinh nghiệm rút ra

Nêu điển hình tiên tiến (tập thể, cá nhân) và đề nghị khen thưởng, biểu dương

III. Phương hướng nhiệm vụ của năm sau

Xác định rõ mục tiêu cần đạt được

Những nhiệm vụ cụ thể để thực hiện mục tiêu đã đề ra

Các biện pháp cần được áp dụng để thực hiện các nhiệm vụ

IV. Kiến nghị lên cấp trên: nhằm tạo điều kiện hỗ trợ cho việc thực hiện tốt phương hướng và nhiệm vụ của năm sau như:

Đề nghị về tổ chức, nhân sự

Đề nghị về cơ chế, chính sách

Đề nghị cơ sở vật chất

V. Kết luận

Nơi nhận:

Thẩm quyền ký

Họ và tên

CÂU HỎI ÔN TẬP

Các văn bản của Nhà nước về công tác soạn thảo và ban hành văn bản?

Khái niệm về văn bản, văn bản pháp quy, văn bản hành chính, phân cấp phát hành các văn bản pháp quy?

Những quy định về thể thức của văn bản?

Phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ: Khái niệm, chức năng, tính chất, đặc điểm ngôn ngữ?

Nguyên tắc và quy trình soạn thảo văn bản?

Là thư ký anh/chị hãy soạn thảo cho Giám đốc một công văn mời họp, một công văn đề nghị và một quyết định tiếp nhận công tác.

CHƯƠNG 10

HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP

1.1. KHÁI NIỆM

Hội họp: Là sự tập hợp ở một nơi để làm công việc chung.

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

1.2. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA CỦA HỘI HỌP, HỘI NGHỊ

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

1.3. CÁC PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

Phương pháp truyền thống : Mời đại biểu họp tại các phòng họp hoặc trên hội trường

Phương pháp sử dụng điện thoại, mạng vi tính

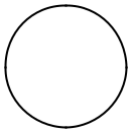
Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa

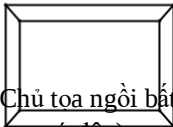
1.4. CÁCH SẮP XẾP CHỖ NGỒI TRONG CUỘC HỌP VÀ TIỆC CHIỀU ĐÃI

Sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiều dài rất quan trọng vì nó thể hiện trình độ của nhà quản lý đồng thời gây ấn tượng tốt hoặc xấu đối với người tham dự. Chọn và bố trí chỗ ngồi xem hình 10.1.

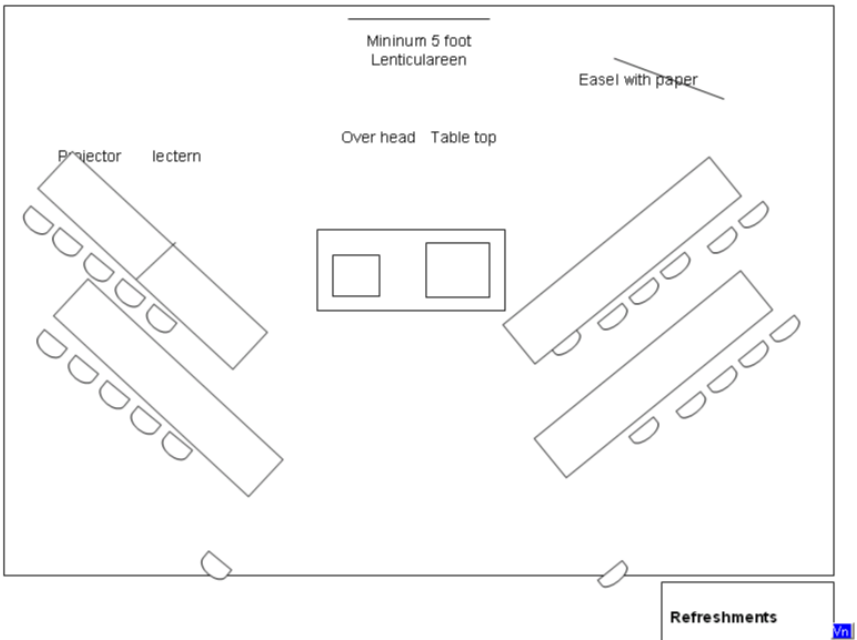
Hình 10.1: Sắp xếp chỗ ngồi theo các loại hình

Cơ cấu loại bàn	Thuận tiện	Không thuận tiện
-----------------	------------	------------------

BÀN HÌNH TRÒN 	A) THÂN MẬT, NHIỆT TÌNH ĐỐI VỚI MỌI NGƯỜI b) Khuyến khích mở cuộc thảo luận	– Khó chọn vị trí của người chủ tọa
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT 	a) Tốt cho buổi họp hội thảo có tính cách đội ngũ b) Chủ tọa có thể tự kiểm tra phía trước căn phòng c) Khuyến khích thảo luận	– Giới hạn số người đối với kích thước của loại bàn này
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT HỘI TU 	a) Tạo vị trí của người chủ tọa b) Cho phép ngồi được nhiều người hơn bàn chữ nhật	– Tạo khoảng cách giữa chủ tọa và số người tham dự

BÀN GHEP KIỂU HÌNH CHỮ NHẬT  (Chủ tọa ngồi bất cứ đâu)	Cân bằng trạng thái của các thành viên Để thấy mọi người	– Giới hạn số lượng người đối với loại bàn này
---	--	---

Hình 10.2: Mô hình sắp xếp chỗ ngồi cho cuộc họp để thông tin



HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ

2.1. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP NỘI BỘ BÌNH THƯỜNG KHÔNG NGHỊ THỨC

Các cuộc họp nội bộ bình thường không nghị thức như các cuộc họp nhân viên, các cuộc họp ủy ban, các cuộc họp thông báo, và các cuộc họp giải quyết vấn đề...

Nhà quản trị phải huấn luyện thư ký chịu trách nhiệm các việc sau đây:

Đăng ký phòng họp

Thông báo cho người tham dự biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu họ mang theo bản tường trình, hướng dẫn cuộc thảo luận,...

Chuẩn bị tài liệu

Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn

Chuẩn bị nước giải khát

Ghi biên bản

Theo dõi

2.2. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP TRANG TRỌNG THEO NGHỊ THỨC

Các cuộc họp trang trọng, theo nghi thức là:

Các cuộc họp lớn

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

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

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

Giai đoạn chuẩn bị

Giai đoạn tiến hành

Giai đoạn kết thúc hội nghị

2.2.1. Giai đoạn chuẩn bị

Trách nhiệm của lãnh đạo:

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

Xác định những nội dung cần phải giải quyết (What?)

Xác định thành phần tham gia (Who?)

Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp (When?)

Xác định địa điểm cuộc họp (Where?).

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

Trách nhiệm của thư ký và ban tổ chức:

Tham mưu và giúp lãnh đạo lập kế hoạch và nội dung hội nghị

Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn

Chuẩn bị chương trình nghị sự

Chuẩn bị các văn kiện

Chuẩn bị các giấy mời. Mời đại biểu. Chuyển kịp thời các văn kiện, giấy tờ đến các thành viên
Chuẩn bị kinh phí
Đón và bố trí khách.

Trách nhiệm của người tham dự:

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

Chuẩn bị chương trình nghị sự (Agenda):

Lịch trình nghị sự rất quan trọng, đó là một bảng danh sách các đề mục nghị sự theo thứ tự. Thông thường lịch trình nghị sự của các công ty kinh doanh làm theo thứ tự sau:

Yêu cầu ổn định trật tự

Thông báo và giới thiệu thành viên mới và quan khách

Đọc và phê chuẩn biên bản cuộc họp trước

Các bản báo cáo, tường trình của thanh tra tài chính, của các chuyên viên (cấp quản trị) và các ủy ban.

Thảo luận về tình hình kinh doanh đã qua

Thảo luận về tình hình kinh doanh sắp đến

Kết thúc hoặc hoãn lại hôm sau.

2.2.2. Giai đoạn tiến hành

Đón tiếp đại biểu

Phân phát văn kiện, tài liệu

Quyết định chủ tịch đoàn và thư ký đoàn

Khai mạc cuộc họp

Tiến hành các nghi thức nhà nước (nếu cần)

Giới thiệu chủ đề cuộc họp

Giới thiệu thành phần tham dự và các đại biểu

Diễn văn ngắn của chủ tọa.

Tiến hành hội nghị

Chủ tọa

Mở đầu

Khi tiến hành hội nghị

Khi kết thúc

Những thủ pháp tiến hành cuộc họp

2.2.3. Giai đoạn kết thúc hội nghị

Kết luận

Thông qua các nghị quyết

Diễn văn tổng kết của chủ tọa

Bế mạc

Sau cuộc họp

Hoàn thiện các văn bản

Tặng quà, chiêu đãi và tiễn khách

Thanh quyết toán các chi phí

Tổ chức thực hiện các nghị quyết.

Rút kinh nghiệm

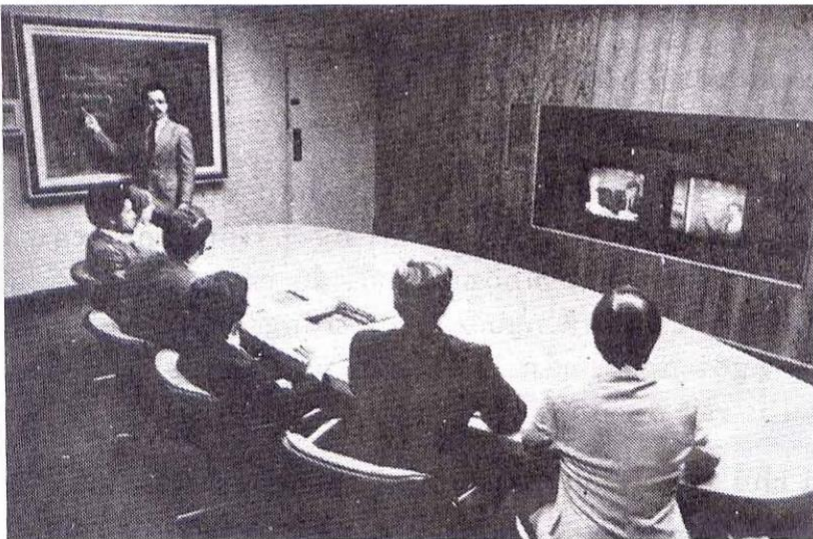
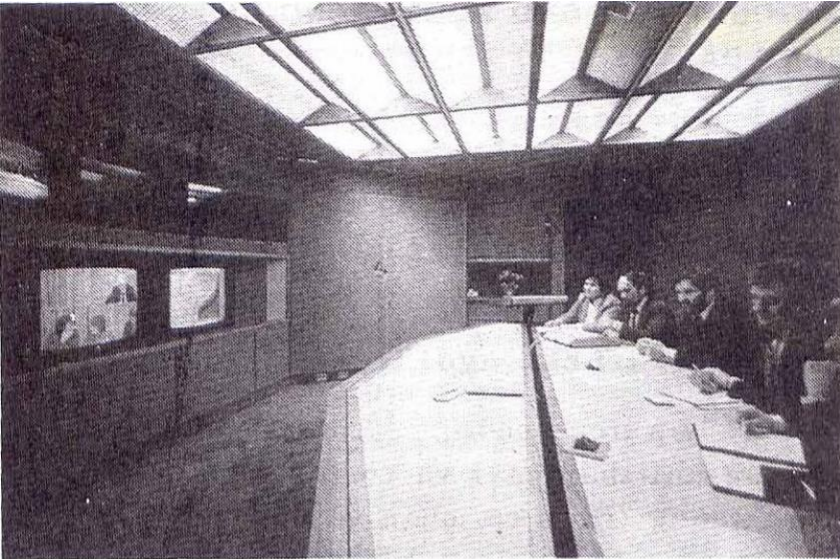
2.3. HỘI NGHỊ TỪ XA (TELECONFERENCE)

Hội nghị từ xa: Là các cuộc họp mà các thành viên vẫn ở tại địa điểm của mình, không phải đi xa. Theo dõi các bài thuyết trình qua phương tiện nghe nhìn tại phòng họp.

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

Nhược điểm: Người trình bày chỉ thấy những người đang họp ở trong phòng của mình. Cũng như người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người chung quanh.

Hình 10.3: Hội nghị từ xa bằng cầu truyền hình



HOẠCH ĐỊNH SẮP XẾP CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

3.1. HOẠCH ĐỊNH, SẮP XẾP CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

3.1.1. Mục đích, phân loại chuyến đi công tác

Mục đích:

Mục đích các chuyến đi công tác phải rõ ràng, các chuyến đi không chồng chéo nhau về mục đích.

Thực hiện những nhiệm vụ đặt ra như:

Nắm bắt tình hình thực tế ở cơ sở

Học tập kinh nghiệm của các đối tác trong nước và nước ngoài.

Tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện các thoả thuận hoặc ký kết được các hợp đồng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, quản lý...

Đảm bảo tiết kiệm

Phân loại

Các chuyến đi công tác thường kỳ ở trong tỉnh, thành phố hoặc ngoài tỉnh, thành phố.

Các chuyến đi công tác nước ngoài

Các chuyến đi công tác đột xuất

3.1.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

Khi Thủ trưởng đi công tác thư ký phải biết hoạch định, sắp xếp các chuyến đi công tác gồm các hoạt động sau:

Phác thảo chuyến đi

Lập hồ sơ chuyến đi

Đối chiếu chính sách của cơ quan

Đăng ký trước vé các loại và nơi ăn ở

Soạn thảo lịch trình chuyến đi

Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà

Kiểm tra chuyến đi phút chót

Hình 10.4: Bảng danh sách kiểm tra chuyến đi vào phút chót

Have You Packed These Items
{ } Arline rail, steamship, or bus tickets
{ } Hotel or motel reservation confirmations and/or deposit receipts
[] Passport (if traveling abroad)

- ☐ Visas (if traveling abroad)
- ☐ Travel funds(expense account, cash, checkbook, travelers checks, letters of credit)
- ☐ Certificate vaccinations and inoculations (if traveling abroad)
- ☐ Credit cards plus separate list of credit card numbers
- ☐ Letters of introduction
- ☐ Bios of key people to meet
- ☐ Insurance(personal and luggage)
- ☐ Address book
- ☐ International driver's license(if traveling abroad)
- ☐ Information on alternative flights or other transportation
- ☐ Medical prescriptions
- ☐ eyeglasses plus spare glasses and lens prescription
- ☐ Envelopes addressed to your secretary
- ☐ Supplies
- ☐ Copies of speeches, reports, and other required documents
- ☐ Road maps
- ☐ Hotel/ motel guides
- ☐ Automobile club membership cards
- ☐ Proof of car ownership and insurance
- ☐ Reading material
- ☐ Itinerary

3.2. TRÁCH NHIỆM CỦA THƯ KÝ TRONG THỜI GIAN THỦ TRƯỞNG VẮNG MẶT

3.2.1. Trách nhiệm của thư ký trước khi Thủ trưởng đi công tác

Là thực hiện làm công việc hoạch định và sắp xếp chuyến đi

3.2.2. Trách nhiệm của thư ký trong khi Thủ trưởng đi công tác là:

Làm việc với người được uỷ thác xem công việc đã được thực hiện chưa.

Đối với công tác thư tín, hãy phân loại thư tín theo tầm quan trọng như:

Hồ sơ khẩn

Hồ sơ những việc cần làm

Hồ sơ để thông báo...

Sau đó chuyển các văn thư trên cho các cá nhân đã được uỷ quyền xử lý hoặc chính bạn giải quyết.

Công cụ để theo dõi những công việc phải làm đối với thư tín là sổ tóm tắt thư tín và sổ nhật ký các hoạt động cần lưu ý.

Hình 10.5: Sổ tóm tắt thư tín, văn thư, điện thoại

SẮP XẾP YÊU CẦU PHÁT SINH TRONG THỜI GIAN...VẮNG MẶT			
Ngaøy thaùng	Nguoàn / Moà taù	Hoait ñoäng ñaõ thoïc hieän / Ngöôøi giaùu quyeaát	Hoait ñoäng caàn thoïc hieän/ Ngaøy heát
	Ghi chuù : Moà taù cuû theá thö tín, ñieän thoaïi, baùn töôøng trình hoaëc cuoäc thaêm vieáng		

Hình 10.6: Mẫu nhật ký cuộc hoạt động hành chính cần lưu ý

CAÙC HOAÏT ÑOÄNG HAØNH CHÍNH CAÀN LOÙ Y	
Ngaøy thaùng	Moà taù

- 3.2.3. Traùch nhieäm cuûa thö kyù khi thuû töôøng töôø veà
- Soá toùm taét thö tín
- Soá nhaät kyù caùc hoait ñoäng haønh chính
- Caùc thuû tước chi tieát veà caùc khoaûn chi phí
- Soaïn thaùo caùc thö caùm ôn nhöõng ngöôøi ñaõ tieáp xuùc vaø gaëp göõ trong chuyeán ñi
- Lôu töô caùc taøi lieäu hoà sô trong chuyeán ñi.

CÂU HỎI ÔN TẬP

- Hãy trình bày trách nhiệm của thư ký trong việc hoạch định, tổ chức cuộc họp nội bộ, hội nghị.
- Lịch trình kế hoạch là gì? Lịch trình nghị sự là gì?
- Mô tả cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi.

Trách nhiệm của thư ký khi Thủ trưởng đi công tác.

CHƯƠNG 11

TIẾP KHÁCH VÀ GỌI ĐIỆN THOẠI

TIẾP KHÁCH TRỰC DIỆN

1.1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC XÃ GIAO, GIAO TIẾP

Giao tiếp là một hoạt động không thể thiếu trong cuộc sống xã hội. Là con người sống trong xã hội, ai cũng có nhu cầu được trao đổi thông tin, được thông cảm và chia sẻ.

Giao tiếp là một môn học có tính kỹ năng cao, đồng thời là một nghệ thuật, đòi hỏi sự tế nhị. Nếu chúng ta nghiên cứu và áp dụng được nghệ thuật xã giao, giao tiếp chúng ta sẽ thành công.

Tiếp khách là công việc thường xuyên của bất kỳ doanh nghiệp nào

Tiếp khách là một phần của hoạt động sản xuất, kinh doanh. Việc tiếp khách chu đáo, làm hài lòng khách là điều kiện đảm bảo cho sản xuất, kinh doanh tồn tại và phát triển vì “Khách hàng là tất cả”, “Khách hàng là thượng đế”.

Tạo ấn tượng tốt trong việc tiếp khách là một việc rất quan trọng. Ấn tượng ban đầu thường là diện mạo dễ nhìn và tác phong nhanh nhẹn, tự tin, khiến đối tác nghĩ ngay là những người chuyên nghiệp.

Để có ấn tượng tốt, chúng ta luôn luôn bắt đầu buổi giao tiếp, tiếp khách bằng một nụ cười thân thiện. Tất nhiên khi cười thì ánh mắt cũng phải vui vẻ.

1.2. THƯ KÝ TRONG VIỆC TIẾP KHÁCH

1.2.1. Vai trò của thư ký trong việc tiếp khách

Vai trò của thư ký trong việc tiếp khách là: đón khách và trực tiếp giải quyết yêu cầu của số lượng lớn khách xin gặp Giám đốc.

Số liệu thống kê cho thấy:

Khoảng 25% số khách do thư ký trực tiếp giải quyết

Hơn 25% số khách do thư ký chuyển đến các nhà quản trị cấp dưới hoặc chuyên viên giải quyết

Gần 50% số khách do Giám đốc hoặc phó Giám đốc trực tiếp giải quyết.

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

1.2.2. Nhiệm vụ của thư ký trong việc tiếp khách

Tổ chức, thoả thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người đến liên hệ công tác.

Ghi chép quá trình diễn biến của việc tiếp khách và bàn bạc

Tổ chức cho Giám đốc đến thăm và làm việc với các cơ quan, doanh nghiệp khác.

Chuẩn bị điều kiện cần thiết cho yêu cầu tiếp khách.

Trong những hoàn cảnh nhất định có thể vừa là nhiệm vụ tiếp khách (tiếp đò giải khát), vừa làm nhiệm vụ phiên dịch.

1.3. NHỮNG KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG VIỆC TIẾP KHÁCH

1.3.1. Khách tới

Khi khách tới, chúng ta phải chào và đón khách với thái độ vui vẻ, niềm nở, lịch sự. Nếu có thể biết tên, nên chào đón khách bằng tên của họ.

Trường hợp 1: Khách đến lần đầu, người thư ký phải giới thiệu tên mình trước, sau đó khéo léo hỏi tên khách hàng.

Trường hợp 2: Khách cấp trên, hoặc khách danh dự quan trọng của doanh nghiệp, khi đến và lúc ra về, người thư ký phải đứng dậy, vui vẻ chào đón khách.

Trường hợp 3: Khách đến, thư ký đang bận điện thoại hoặc làm việc khác, không thể dừng lại được, thư ký vẫn phải chào hỏi khách, để khách biết là thư ký sẽ tiếp mình ngay sau khi xong việc.

Trường hợp 4: Mỗi buổi sáng, và mỗi buổi chiều, đầu giờ làm việc, khi Giám đốc đi ngang qua bàn thư ký để vào phòng làm việc, người thư ký phải đứng dậy, chào Thủ trưởng.

1.3.2. Có 8 nguyên tắc chung để đón khách

Tò sự chú ý đối với khách hàng: Với bất cứ vị khách nào, bạn đều phải tỏ ra mình chú ý tới họ. Bạn phải trả lời mỗi câu hỏi một cách đầy đủ và lịch sự.

Tỏ ra sốt sắng với công việc: Nhân viên nào tỏ ra sốt sắng với công việc của mình sẽ gây được một cảm tưởng tốt đẹp nơi người khách khi họ tới bàn giấy của bạn.

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

Không nên ngắt quãng hay kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên: Trong lúc cấp trên đang tiếp khách, chúng ta nên cố tránh hết sức đừng phá ngang cuộc đàm thoại, ngoại trừ trường hợp bất khả kháng, nếu có thể chúng ta ghi phiếu nhắn tin, thông báo cho cấp trên biết.

Trường hợp khẩn cấp: Lúc nào ở bàn giấy của bạn cũng phải có số điện thoại của bác sĩ hay y tá cơ quan, nhà thương gần cơ quan, đồn công an địa phương, cơ quan cứu hỏa... và một vài số điện thoại khác cần thiết khi có trường hợp khẩn cấp (113, 1080...)

Phòng đợi: Trong trường hợp khách phải ngồi đợi, bạn phải cố làm thế nào để khách không cảm thấy khó chịu. Phòng đợi phải sáng sủa và thoáng khí, phải được trang hoàng cho ngoạn mục và phải có nhiều tạp chí mới phát hành cho khách xem.

Thường trực nơi làm việc: Không bao giờ bạn nên rời nơi làm việc mà không nhờ người khác thay thế hộ. Công việc tiếp khách rất quan trọng và chỉ có lương tâm nghề nghiệp mới có thể hoàn thành công việc của mình một cách mỹ mãn.

Ghi biên bản các buổi bàn bạc: Khi Giám đốc yêu cầu

1.4. TIẾP KHÁCH (TỔ CHỨC CÁC BUỔI HẸN GẶP)

Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn: Đối với trường hợp xin tiếp kiến hoặc xin cuộc hẹn, chúng ta phải sắp xếp một cách khoa học. Ở một vài doanh nghiệp, giám đốc không tiếp người ngoài nếu không xin hẹn trước. Có nơi khác, giám đốc chỉ tiếp khách khi nào tiện và có nơi giám đốc chỉ giành riêng ít giờ mỗi ngày để tiếp khách. Như vậy là bạn phải hỏi ông giám đốc trước khi đặt giờ hẹn với khách.

Thu xếp các buổi xin hẹn: Khách dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin hẹn. Có người đến tận nơi để xin hẹn, có người xin hẹn qua điện thoại và có người gởi thư xin hẹn. Nếu khách đến tận văn phòng xin hẹn, bạn sẽ ghi vào sổ tiếp khách ngày và giờ của buổi tiếp kiến để khách an tâm. Nếu khách xin hẹn bằng điện thoại, khách phải cho bạn biết đầy đủ chi tiết về buổi hẹn. Cũng vậy, khi trả lời thư xin hẹn, bạn phải trình bày đầy đủ chi tiết cho buổi hẹn.

Cách thức ghi các buổi xin hẹn: Các buổi xin hẹn có thể được ghi ngay vào cuốn lịch trên bàn nếu có ít cuộc tiếp xúc. Trong trường hợp văn phòng có

nhiều khách thì bạn phải định giờ cho khách. Bạn dùng loại sổ ghi các buổi xin hẹn. Bạn phải ghi vào lịch công tác của mình tất cả những buổi xin hẹn.

Hủy bỏ các buổi xin hẹn: Đôi khi giám đốc cần phải hủy bỏ các cuộc hẹn vì ông phải đi xa đột xuất và không về kịp đúng giờ hẹn. Ngay khi bạn biết được là buổi tiếp kiến phải hủy bỏ, bạn phải báo ngay cho khách biết để tránh những khó khăn có thể gây nên cho khách.

Phương cách từ chối các cuộc xin hẹn: Khi cần phải từ chối, bạn nên khéo léo tế nhị trong lời ăn tiếng nói. Phải trình bày một cách ngắn gọn nhưng đủ cho khách hiểu và thông cảm. Trường hợp khách nhất định xin hẹn, hạn hãy nói với khách viết lại vài chữ cho giám đốc hoặc viết thư xin hẹn vào một buổi khác. Việc từ chối khách không có khuôn mẫu nhất định, thư ký phải tùy từng hoàn cảnh mà ứng xử khéo léo, tuyệt đối tránh gây không khí căng thẳng hay hiểu lầm của khách.

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

1.5. PHÂN LOẠI KHÁCH

1.5.1. Khách ngoài doanh nghiệp

Gồm có khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách quen, nhân viên ngân hàng, người đến xin việc, người than phiền...

1.5.2. Khách nội bộ doanh nghiệp

Gồm có cán bộ phụ trách các đơn vị, nhân viên các phòng ban khác đến liên hệ công tác, công nhân xin gặp Giám đốc...

Thư ký phải biết ứng xử với các loại khách

Đối với khách hàng:

Khách mua hàng hiện có và khách mua hàng tương lai bao giờ cũng được tiếp bất cứ lúc nào

Khách đến bán hàng, khách đến chào hàng chỉ được tiếp vào giờ nhất định

Đối với khách đến than phiền: Thường là than phiền về cung cách làm ăn, về cách làm việc của nhân viên nào đó, về chất lượng hàng hoá... Thư ký phải biết lắng nghe, thông cảm với khách, giữ bình tĩnh, tránh tranh luận và

phải khôn ngoan đừng tự gán mình hay doanh nghiệp của mình vào sự than phiền của khách

Đối với khách nội bộ: Có nhiều cách giải quyết, tốt nhất nếu là công sự thân cận thì có thể gặp Giám đốc bất kỳ lúc nào. Còn cán bộ nhân viên khác muốn gặp Giám đốc phải được sự sắp xếp của thư ký.

TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI

Điện thoại là một phương tiện liên lạc hữu ích nhất cho chúng ta ngày nay. Là một nhân viên văn phòng, bạn sẽ có rất nhiều dịp giao tiếp với mọi người qua các cuộc điện đàm. Công việc điện đàm có kết quả hay không phần lớn do người gọi có hiểu được bạn nói hay không? Và điểm chính yếu ở đây là bạn phải biết cách sử dụng điện thoại cho đúng cách trong bất cứ trường hợp nào.

2.1. CUỘC ĐIỆN ĐÀM BIỂU HIỆN CÁ TÍNH CỦA BẠN

Bạn chỉ có thể gây ấn tượng tốt đối với người đối thoại qua giọng nói, qua lời đối thoại lịch sự và qua những từ ngữ mà chúng ta sử dụng. Cứ mỗi lần điện đàm là một dịp may để chúng ta gây thêm thiện cảm của khách hàng đối với doanh nghiệp.

Và khách hàng vẫn có thể nhận xét được tư cách của chúng ta qua cuộc điện đàm. Vì vậy lúc nào chúng ta cũng phải tỏ ra lịch sự, chân thành, am hiểu biết và sẵn sàng giúp đỡ người đối thoại.

2.2. GIỌNG NÓI QUA ĐIỆN THOẠI PHẢI THẾ NÀO?

Nói cho rõ ràng: Điều này rất quan trọng vì người nghe không trông thấy bạn và cũng không thấy lời diễn tả của bạn. Bạn phải nói thế nào để cho người nghe chỉ qua giọng nói của bạn mà có thể hiểu được ý bạn.

Nói giọng bình thường: Giọng nói bình thường – không to quá cũng không nhỏ quá – là giọng nói tốt nhất truyền qua dây điện thoại

Nói với tốc độ vừa phải: Bạn nói với tốc độ vừa phải sẽ làm cho người nghe dễ hiểu. Tuy nhiên tốc độ này còn tùy thuộc vào ý nghĩ mà bạn muốn phát biểu nữa. Bạn nên nói với một tốc độ chậm hơn bình thường một chút trong trường hợp người nghe cần phải ghi chú những điều bạn nói, nhất là về những con số, về tên, về những tiếng ngoại ngữ, hoặc những chữ đặc biệt, nên lặp lại những con số.

Chọn đúng chữ: Ý kiến diễn tả một cách giản dị với những danh từ tượng hình để người nghe dễ hiểu. Những danh từ quá chuyên môn, những chữ lạ,

hoặc những câu quá dài chỉ làm cho người nghe thêm khó hiểu và bạn lại phải cắt nghĩa lại và có khi còn đưa đến sự hiểu lầm nữa.

Nói thấp giọng xuống: Khi bạn hơi thấp giọng xuống, giọng nói của bạn khiến người nghe đầu dây bên kia nghe dễ chịu hơn, đó cũng là cách tỏ ra lịch sự.

Nhấn mạnh một vài chữ: Nhấn mạnh một vài chữ sẽ làm thay đổi hẳn ý nghĩa mà bạn định nói, vì vậy phải suy nghĩ xem nên nhấn chữ nào thì sẽ giúp ích rất nhiều.

Giọng nói cần có âm điệu: Khi bạn hơi lên cao giọng hay xuống giọng còn phản ánh cá tính của bạn, gây thích thú cho người nghe.

Lịch sự: Mím cười trong lúc nói chuyện

2.3. NHỮNG VIỆC CẦN PHẢI LÀM KHI NHẬN ĐIỆN THOẠI GỌI TỐI

Trả lời ngay

Tự xưng danh

Biết cách trả lời trong các trường hợp đặc biệt

Trường hợp Giám đốc bận

Trường hợp cho người gọi biết tin tức

Trường hợp để lại lời nhắn

Chuyển đường dây

Chấm dứt điện đàm

Hình 11.1: Những điều nên nói và không nên nói

Nên nói	Không nên nói
Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa lại với ông giám đốc gọi lại ông được không?	Ông giám đốc mắc bận đi Hà Nội ký hợp đồng.
Lúc này ông giám đốc không có mặt ở văn phòng. Ông có điều gì cần dặn lại không?	Ông giám đốc đang có cuộc họp đề bàn về vấn đề tăng lương cho nhân viên.
Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa lại với ông giám đốc gọi lại ông được không?	Ông giám đốc vừa đi ra phố có việc riêng.

Hình 11.2: Mẫu nhắn tin tại một số cơ quan ở Sài Gòn

PHONE CALL

Date: Time:
To:

WHILE YOU WERE OUT

Mr/Ms:
of

Phone:

Urgent

Please call

Called to see you

Will call again

Wants to see you

Returned your call

Message:

.....

.....

.....

Operator:

2.4. NHỮNG VIỆC CẦN LÀM KHI GỌI ĐIỆN THOẠI RA NGOÀI

Sắp đặt những điều phải nói

Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy

Bấm số cẩn thận

Tự xưng danh

Trình bày rõ mục đích

Cảm ơn và vui vẻ chấm dứt điện thoại.

Hình 11.3: Những lời khuyên khi sử dụng điện thoại

1. Phải trao đổi giọng nói thế nào? ▪ Trình bày nhanh nhẹn ▪ Nói dễ hiểu ▪ Nói tự nhiên ▪ Nói rõ ràng ▪ Phản ứng vui vẻ	4. Việc cần làm khi nhận điện thoại ▪ Trả lời ngay ▪ Tự xưng danh ▪ Đón đáp lịch sự ▪ Ghi những điều liên hệ ▪ Kiểm điểm những chi tiết quan trọng ▪ Giữ lời hứa
2. Hãy nhớ – Lịch sự là điều đáng kể ▪ Vui vẻ chào người đối thoại ▪ Sẵn sàng giúp đỡ mọi việc ▪ Chăm chú nghe ▪ Gọi tên người đối thoại ▪ Xin lỗi về sự chậm trễ và lỗi lầm	5. Khi trả lời thay người khác ▪ Trả lời lễ lạng ▪ Tự xưng danh ▪ Cho biết nên làm gì nếu người được gọi vắng mặt ▪ Sẵn sàng giúp đỡ hay chuyển đường dây ▪ Ghi số điện thoại và tên người đối thoại ▪ Ghi lời dặn cho đúng
3. Sắp xếp khi gọi điện thoại ▪ Sắp xếp những điều phải nói ▪ Tìm số điện thoại – Ghi nhanh ra giấy ▪ Quay số cẩn thận ▪ Tự xưng danh ▪ Trình bày rõ ràng mục đích ▪ Vui vẻ chấm dứt điện đàm	6. Phản ứng khi gặp những sự phản nản ▪ Lắng nghe – Hãy đề người gọi nói ▪ Tỏ ý quan tâm và thông cảm ▪ Tránh “đổ thừa” ▪ Ghi chú cẩn thận ▪ Giữ thái độ bình tĩnh ▪ Thực hiện những yêu cầu

CÂU HỎI ÔN TẬP

Hãy trình bày những việc cần phải làm khi khách đến văn phòng

Hãy trình bày cách sắp xếp cho các cuộc hẹn gặp và các cuộc tiếp kiến

Bạn hãy phân loại khách gặp cấp trên của bạn, và cách xử lý đối với mỗi loại khách

Hãy trình bày các nguyên tắc gọi và nhận điện thoại

Hãy trình bày cách chấm dứt điện đàm sao cho tế nhị

MỤC LỤC

DẪN NHẬP 3

CHƯƠNG 1 : QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG LÀ GÌ?..... 5

CHƯƠNG 2 : HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG
MỘT NGÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP 10

CHƯƠNG 3 : HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC
HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG 17

CHƯƠNG 4 : KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH..... 33

CHƯƠNG 5 : ĐƠN GIẢN HÓA CÔNG VIỆC
HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG..... 44

CHƯƠNG 6 : QUẢN TRỊ THỜI GIAN..... 62

CHƯƠNG 7 : CÔNG TÁC VĂN THƯ
VÀ LẬP HỒ SƠ CÔNG VIỆC..... 69

CHƯƠNG 8 : CÔNG TÁC LƯU TRỮ..... 83

CHƯƠNG 9 : PHÂN LOẠI, PHÂN CẤP VÀ
KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN 92

CHƯƠNG 10 : HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP,
HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC 119

CHƯƠNG 11 : TIẾP KHÁCH VÀ GỌI ĐIỆN THOẠI 131