



TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN
KHOA THƯ VIỆN – VĂN PHÒNG
BỘ MÔN QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

TÀI LIỆU HỌC TẬP HỌC PHẦN
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ

(Giảng viên: Ths.Đặng Thanh Nam)

TP. HỒ CHÍ MINH - 2020

LỜI NÓI ĐẦU

Hiện nay, khi nền kinh tế Việt Nam phát triển, hội nhập với quốc tế một cách sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực thì nhiều cơ quan/doanh nghiệp rất cần đến vị trí lao động giúp việc cho các nhà lãnh đạo. Đó là vị trí “thư ký”, người giúp việc trực tiếp cho các nhà lãnh đạo. Cũng không hẳn rằng trước đây không có vị trí lao động này trong các cơ quan/doanh nghiệp, nhưng vị trí “thư ký” ngày này (đặc biệt trong khối doanh nghiệp) thì có sự khác biệt rất lớn về phẩm chất đạo đức, về trình độ, về kỹ năng nghề nghiệp, tác phong lao động và sự tư duy trong lao động. Phạm vi nghiệp vụ của người thư ký khá rộng, không chỉ bao gồm các nghiệp vụ hành chính văn phòng mà còn có những yêu cầu về công tác tài chính, kế toán, quản trị, thống kê, lễ tân đối ngoại, nghiệp vụ về kinh tế-thương mại... Tập tài liệu này cung cấp một phần nhỏ kiến thức, kỹ năng về người thư ký lãnh đạo, giúp sinh viên chuyên ngành Ngoại ngữ có những hiểu biết nhất định về vị trí lao động này để có thể thực hiện được các yêu cầu công việc trong tương lai tại các cơ quan/doanh nghiệp.

TÁC GIẢ

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ NGHỀ THƯ KÝ

1.1. Quan niệm về thư ký và nghề thư ký
1.2. Chức trách, nhiệm vụ của người thư ký
1.3. Các yêu cầu đối với người thư ký

1.1. Quan niệm về thư ký và nghề thư ký

1.1.1. Thư ký

Bất kỳ một cơ quan, công ty, doanh nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức), để giúp việc cho các nhà lãnh đạo cấp cao đều bố trí bộ phận giải quyết các công việc hành chính như thường trực tại văn phòng; lễ tân, giao tiếp, hướng dẫn cho khách và đồng nghiệp; trực điện thoại; tiếp nhận văn bản, đơn, thư; soạn thảo văn bản; kiểm tra email, fax và báo cáo lãnh đạo; giải quyết các thủ tục hành chính liên quan tới lãnh đạo và đồng nghiệp; tổ chức và tham gia tổ chức các hoạt động như họp, hội nghị, chuẩn bị chuyến công tác cho lãnh đạo... Do vị trí làm việc liên quan tới công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo nên người được bố trí vào công việc này là những người được lựa chọn cẩn thận. Họ thường là những người nhã nhặn, lịch sự, nhanh nhẹn, giỏi giao tiếp; am hiểu về hoạt động của tổ chức cũng như các quy định, quy trình thủ tục trong hành chính; trung thực, chăm chỉ, chu đáo, năng động và cầu tiến. Có nhiều quan niệm khác nhau, nhưng tựu trung lại thì *thư ký* là những người trực tiếp giải quyết những công việc hành chính, giúp việc cho lãnh đạo để họ tập trung vào công tác điều hành tổ chức một cách hiệu quả.

Theo tổ chức thư ký chuyên nghiệp quốc tế (IPS) thì *thư ký* là người trợ giúp của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh 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.

Bên cạnh đó, cùng với sự phát triển của xã hội thì cũng xuất hiện thêm những vị trí lao động mới như *thư ký/trợ ký giám đốc* (như thư ký); *thư ký văn phòng* (là người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến chuyên môn của văn phòng như quản lý hồ sơ tài liệu; đảm nhận các yêu cầu về thông tin, giao tiếp và tổ chức sắp xếp công việc hàng ngày nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của một cơ quan/đơn vị); *thư ký y khoa* (là người tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn bệnh nhân; tiếp nhận và xử lý bước đầu các hồ sơ bệnh án, làm nghiệp vụ hành chính, tổ chức phối hợp giữa các khoa – phòng; trợ giúp cho bác sỹ và điều dưỡng trong cơ sở y tế); *thư ký dự án* (là người thực hiện các công việc văn phòng, giải quyết các thủ tục hành chính, duy trì các mối quan hệ, thực hiện công tác điều phối nguồn lực nhằm trợ giúp cho lãnh đạo quản lý, triển khai thực hiện các dự án). Các vị trí lao động này đều có điểm chung là thực hiện các công việc hành chính-văn phòng, hỗ trợ lãnh đạo điều phối các hoạt động của tổ chức/đơn vị; giải quyết các thủ tục và quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu; hướng dẫn, giải đáp, tư vấn cho khách hàng...

1.1.2. Nghề thư ký

Thư ký một nghề và xuất hiện ở hầu hết tổ chức (đặc biệt là các doanh nghiệp) vì đơn giản là các nhà quản trị cấp cao có quá nhiều việc phải giải quyết, và họ cần có người giúp việc hàng ngày. Nhiệm vụ của thư ký tương đối rộng và có tính tổng hợp như các công việc liên quan tới công việc hành chính văn phòng; xử lý văn bản, hồ sơ, tài liệu; thu thập và báo cáo thông tin; thực hiện các hoạt động lễ tân, giao tiếp, đối ngoại; điều phối các hoạt động liên quan tới chương trình, kế hoạch làm việc của lãnh đạo; sắp xếp cuộc họp, cuộc làm việc cho lãnh đạo; kiểm tra các văn bản, tài liệu trước khi trình lãnh đạo phê duyệt... Ngoài những công việc nêu trên, người thư ký khi làm việc tại các doanh nghiệp còn hỗ trợ cho hoạt động quản lý - sản xuất – kinh doanh như tham gia vào công tác tuyển dụng lao động; làm việc với các nhà cung cấp, nhà phân phối, khách hàng theo yêu cầu của lãnh đạo, giải quyết các thủ tục liên quan tới xuất nhập khẩu hàng hóa; lo thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động của doanh nghiệp... Trong quá trình làm việc, họ thường xuyên tiếp xúc và giải quyết công việc với các nhà lãnh đạo, với đồng nghiệp và với những cá nhân, tổ chức bên ngoài. Các công việc này đều ảnh hưởng tới hoạt động chung của tổ chức và tới sự chỉ đạo, điều hành và quản lý của lãnh đạo. Chính vì thế, đối với các tổ chức thì việc lựa chọn nhân sự thực hiện công việc này cũng những yêu cầu nhất định về phẩm chất đạo đức, về chuyên môn nghiệp vụ; về hình thức, về khả năng giao tiếp.

Ngày nay, với mô hình các tập đoàn, tổng công ty hay với các doanh nghiệp có quy mô lớn thì ngay trong một đơn vị của doanh nghiệp, do khối lượng công việc lớn thì ngay các phòng ban cũng cần có một thư ký của phòng. Chẳng hạn phòng Kinh doanh của công ty cũng cần một người thường xuyên thường trực tại phòng và giải quyết các công việc như: tiếp nhận các hồ sơ, tài liệu và chuyển cho lãnh đạo phòng và các đồng nghiệp; chuyển giao các văn bản, thông tin theo yêu cầu của trưởng phòng để thực hiện; soạn thảo các văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo và đề nghị hỗ trợ các đồng nghiệp; trực tiếp hướng dẫn đối với khách hàng tới giao dịch hoặc qua điện thoại, qua email; giải quyết các công việc có liên quan tới các phòng ban khác và với bên ngoài; hỗ trợ các đồng nghiệp bằng việc cung cấp thông tin, số liệu một cách nhanh chóng, chính xác... Nhờ có họ mà công việc của phòng được sắp xếp, bố trí ngăn nắp, khoa học; thông tin được truyền đạt hay xử lý nhanh chóng; các công việc hậu cần của phòng được xử lý nhanh chóng góp phần giải quyết nhanh chóng các hợp đồng, dự án hay các nhiệm vụ mà phòng phải thực hiện.

Chính vì thế, thư ký là một công việc, đóng góp không nhỏ vào sự thành công của lãnh đạo và của doanh nghiệp. Người làm công việc này cũng cần nhận thức rõ vị trí của mình và nỗ lực không ngừng để nâng cao hiệu quả công việc, xây dựng niềm tin, uy tín với lãnh đạo, đồng nghiệp và khách hàng.

1.2. Chức trách, nhiệm vụ của người thư ký

1.2.1. Chức trách của người thư ký

Công việc của người thư ký là thường xuyên, liên tục, có tính chất giúp việc cho lãnh đạo trong công tác quản lý và điều hành và hỗ trợ cho công tác chuyên môn của đồng nghiệp và khách hàng, đối tác. Chức trách của người thư ký là thực hiện tốt các nghiệp vụ hành chính văn phòng, giúp việc cho lãnh đạo và hỗ trợ về mặt thủ tục, giấy tờ, thông tin cho đồng nghiệp ở các đơn vị, phòng ban chuyên môn cũng như các khách hàng, đối tác trong quá trình làm việc. Bên cạnh đó, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình họ

còn có trách nhiệm tham mưu cho lãnh đạo trong công tác quản lý, tổ chức và điều hành công việc.

1.2.2. Nhiệm vụ của người thư ký

Tùy vào đặc điểm của từng cơ quan, doanh nghiệp và theo phân cấp quản lý thì nhiệm vụ của người thư ký có thể khác nhau. Tuy nhiên, trên thực tế có thể nhận thấy các nhiệm vụ chính của người thư ký như sau:

1.2.2.1. Nhiệm vụ hành chính văn phòng:

- Trực văn phòng, trực tổng đài điện thoại, hướng dẫn và giải quyết thủ tục hành chính cho đồng nghiệp; tư vấn, hướng dẫn cho khách hàng tới giao dịch, làm việc với lãnh đạo/công ty.

- Tiếp nhận báo chí, văn bản, giấy tờ gửi tới cho lãnh đạo và chuyển giao cho các đơn vị, cá nhân theo thẩm quyền.

- Tiếp nhận các mệnh lệnh, yêu cầu của lãnh đạo và triển khai, thông báo tới các cá nhân, đơn vị để thi hành.

- Soạn thảo, đánh máy các văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo. Tiếp nhận các dự thảo văn bản từ các đơn vị, cá nhân và trình lãnh đạo phê duyệt.

- Thực hiện việc xử lý văn bản đi, văn bản đến, lưu hồ sơ của lãnh đạo.

- Xây dựng (tham gia xây dựng) kế hoạch làm việc của lãnh đạo như lịch công tác tuần, tháng, các kế hoạch chuyên môn khác... Thông báo tới các đơn vị, phòng ban lịch làm việc sau khi lãnh đạo ký duyệt.

- Phối hợp với các đơn vị, bộ phận khác trong việc tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, các sự kiện lớn của cơ quan/doanh nghiệp và có sự tham gia của lãnh đạo.

- Giải quyết các thủ tục hành chính khác theo yêu cầu của lãnh đạo.

1.2.2.2. Nhiệm vụ tổ chức và trợ giúp lãnh đạo điều hành:

- Liên hệ, sắp xếp kế hoạch làm việc của lãnh đạo. Thông báo, phối hợp với đồng nghiệp chuẩn bị nội dung khi làm việc với lãnh đạo.

- Phối hợp với các đơn vị/phòng ban chuẩn bị đầy đủ thông tin, hồ sơ, tài liệu các buổi làm việc theo yêu cầu của lãnh đạo.

- Sắp xếp, chuẩn bị, đảm bảo các thủ tục cần thiết, cơ sở vật chất cho lãnh đạo đi công tác trong và ngoài nước.

- Tổng hợp, báo cáo, cung cấp thông tin theo yêu cầu của lãnh đạo; báo cáo thường xuyên và kịp thời cho lãnh đạo các vấn đề phát sinh trong cơ quan/doanh nghiệp.

- Liên hệ, giải quyết các công việc có liên quan tới các cơ quan nhà nước theo yêu cầu của lãnh đạo.

- Thực hiện công tác khác khi được yêu cầu (phiên dịch, ghi biên bản, lễ tân...).

Ngoài các công việc chung, phổ biến trên thì người thư ký còn có trách nhiệm tham gia, hỗ trợ, phối hợp với các phòng ban, cá nhân để thực hiện các nhiệm vụ chung; tham gia vào các hoạt động cụ thể khác theo sự phân công của lãnh đạo.

1.3. Yêu cầu đối với người thư ký

1.3.1. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức.

Phẩm chất nghề nghiệp của người lao động là một khái niệm dùng để chỉ những đặc trưng bản chất nhất được kết tinh trong con người lao động để có khả năng thực hiện một công việc, một nghề nhất định. Đối với người thư ký giúp việc cho các nhà quản trị cấp cao đòi hỏi các yêu cầu sau:

Trung thực: Chủ tịch Hồ Chí Minh quan niệm “trung thực” là sống phải thật thà, trung thực, thẳng thắn, nghĩa tình; trung thực là nói phải đi đôi với làm. Người thư ký trong quá trình làm việc cần phải rất trung thực, trung thực trong suy nghĩ, trong lời nói, trong hành động. Sự trung thực của người thư ký góp phần xây dựng uy tín của lãnh đạo, của tổ chức và uy tín của chính bản thân người thư ký.

Cẩn trọng, tỉ mỉ: Công việc hàng ngày của người thư ký phần nhiều liên quan tới số liệu, tới quy trình thủ tục, quy định của tổ chức và của pháp luật, đồng thời liên quan tới các quyết định của lãnh đạo. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, người thư ký phải cẩn thận, tỉ mỉ, tôn trọng và thực hiện đúng các quy trình nghiệp vụ để đảm bảo sự chính xác trong từng khâu nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng công việc, tránh tình trạng xảy ra sai sót ảnh hưởng tới công việc của lãnh đạo, của đồng nghiệp, của khách hàng.

Bảo mật thông tin: Đối với hoạt động điều hành của lãnh đạo nói riêng và của doanh nghiệp nói chung thì vấn đề bảo mật thông tin là cực kỳ quan trọng. Trong công việc của mình, người thư ký được tiếp xúc và nắm được nhiều thông tin quan trọng thông qua những nghiệp vụ như soạn thảo văn bản cho lãnh đạo; tiếp nhận, xử lý các văn bản, hồ sơ thuộc thẩm quyền của lãnh đạo; tổng hợp số liệu, báo cáo; tham dự các cuộc họp với lãnh đạo, sự trao đổi của đồng nghiệp khi phối hợp giải quyết công việc, tiếp xúc với khách hàng... Việc lộ thông tin sẽ gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới hoạt động của tổ chức, tới uy tín của lãnh đạo và đồng nghiệp. Do đó, phải luôn ý thức trong kỹ thuật bảo mật như thực hiện đúng các quy định trong chế độ thông tin; không truyền đạt các thông tin khi chưa được phép, không trao đổi thông tin quan trọng với những người không liên quan; quản lý hồ sơ tài liệu chặt chẽ, hủy tài liệu nếu in sao dự, đặt mật khẩu cho file tài liệu...

Năng động, sáng tạo trong công việc: Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, bên cạnh việc thực hiện nghiêm túc các quy định, quy trình nghiệp vụ thì người thư ký cũng cần chú ý phát hiện những điểm chưa hợp lý của các quy trình thủ tục, của hệ thống biểu mẫu đang áp dụng, các chính sách còn bất cập hay những điểm còn bất cập trong các khâu nghiệp vụ khác. Từ đó nghiên cứu cách xử lý và đề xuất ý kiến với cấp trên để cải tiến, thay đổi, chỉnh sửa hay bổ sung hoàn thiện các quy định, quy trình nghiệp vụ, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý của lãnh đạo cũng như của cơ quan, doanh nghiệp.

Học hỏi nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ: Trong điều kiện hội nhập hiện nay, các cơ quan/doanh nghiệp không ngừng thay đổi để nâng cao năng lực cạnh tranh, nâng cao chất lượng sản phẩm đồng thời tối ưu hóa hoạt động quản lý. Chính vì vậy, để hoàn thành tốt công việc, để xây dựng uy tín thì người thư ký cũng phải không ngừng nỗ

lực và học hỏi để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, hoàn thiện các kỹ năng nghề nghiệp, thay đổi tư duy, cách giao tiếp..., từ đó hoàn thành tốt các nhiệm vụ của mình.

Tự giác, kỷ luật lao động: Hàng ngày người thư ký cần phải tự giác trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ theo sự phân công nhưng đồng thời cũng cần chủ động phối hợp với các đồng nghiệp để hoàn thành các công việc chung cũng như hỗ trợ họ trong quá trình công tác. Vì thế ý thức tự giác, chủ động, kỷ luật trong công việc, sự tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quy chế, quy trình làm việc là điều kiện quan trọng để người thư ký hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

1.3.2. Yêu cầu về chuyên môn, nghiệp vụ

- *Am hiểu và thành thạo các nghiệp vụ hành chính văn phòng:* Người làm thư ký cần phải hiểu biết chuyên sâu về các nghiệp vụ hành chính văn phòng. Trong thời kỳ hội nhập thì các nghiệp vụ văn phòng (đặc biệt là tại các doanh nghiệp) không thể thực hiện một cách qua loa, tùy tiện hay theo chủ nghĩa kinh nghiệm. Việc hiểu biết chuyên sâu về chuyên môn của người thư ký thể hiện ở:

+ **Nắm chắc các quy định của pháp luật về các nghiệp vụ văn phòng.** Hiện nay các quy định đó là tương đối đầy đủ và chi tiết, được quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn của các cơ quan có thẩm quyền. Trong trường hợp các cơ quan, doanh nghiệp không có quy định cụ thể thì người thư ký cần vận dụng các văn bản quy phạm pháp luật, tham khảo các kinh nghiệm tốt để xây dựng thành các quy trình nghiệp vụ cụ thể như: quy trình xử lý văn bản quy trình tổ chức họp/hội nghị, quy trình thông tin báo cáo, quy trình giải quyết các thủ tục hành chính trong nội bộ... trình lãnh đạo phê duyệt và tổ chức thực hiện.

+ Trong trường hợp cơ quan, doanh nghiệp đã áp dụng tiêu chuẩn ISO thì người thư ký phải nắm chắc và thực hiện chính xác các quy trình nghiệp vụ đã có nhằm đảm bảo chất lượng của công việc.

+ **Vận dụng tốt các kiến thức đã được học trong nhà trường vào thực tế công việc.** Có thể trong quá trình đào tạo các kiến thức chuyên môn không sát thực tế (vì sự phát triển của xã hội rất nhanh) nhưng đó là những kiến thức nền tảng giúp người thư ký có thể nhận định được sự việc, biết cách giải quyết nhanh chóng và hiệu quả. Đồng thời kiến thức nền tảng đó cho phép người thư ký có những tư duy vượt trội, đưa ra được sáng kiến, sáng tạo trong công việc và phát triển nghề nghiệp. Việc nắm bắt, cập nhật và vận dụng các kiến thức, các quy định thực sự rất quan trọng đối với người thư ký vì đó là điều kiện quan trọng đảm bảo kết quả các công việc được chính xác, nhanh chóng và hiệu quả.

- *Thành thạo về kỹ năng nghề nghiệp:* Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, người thư ký phải thành thạo về kỹ năng nghề nghiệp.

• Các kỹ năng chuyên môn:

- + Kỹ năng soạn thảo văn bản
- + Kỹ năng lập kế hoạch, tổ chức công việc, quản lý thời gian.
- + Kỹ năng thu thập, xử lý, tổng hợp, báo cáo và cung cấp thông tin.
- + Kỹ năng tổ chức sự kiện, hội nghị, họp

- + Kỹ năng tổ chức chuyển công tác
- + Kỹ năng xử lý văn bản, lập và quản lý hồ sơ.
- + Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị văn phòng ...
- + Kỹ năng về sử dụng máy tính, sử dụng các phần mềm, khai thác tài nguyên internet...

- Các kỹ năng hỗ trợ:

- + Kỹ năng giao tiếp.
- + Kỹ năng làm việc nhóm.
- + Kỹ năng đàm phán, thương lượng
- + Kỹ năng giải quyết xung đột...

- *Hướng dẫn nghiệp vụ văn phòng cho đồng nghiệp*: Trên thực tế, mặc dù có quy định nhưng không phải tất cả những người làm việc trong cùng một tổ chức đều có thể nắm được hết các quy định, thủ tục được áp dụng trong văn phòng. Người thư ký cần có năng lực hướng dẫn họ thực hiện một cách thống nhất, nhanh chóng và hiệu quả. Ví dụ không phải ai cũng hiểu và thành thạo cách lập hồ sơ nguyên tắc công việc của mình. Họ hiểu là cần phải làm đúng theo quy định nhưng việc tập hợp các văn bản hướng dẫn, các quy định liên quan và việc sắp xếp, cập nhật, loại bỏ các văn bản, điều khoản hết hiệu lực không dễ được thực hiện thường xuyên và khoa học. Do đó, trong việc này, người thư ký cần biết cách trao đổi, hướng dẫn đồng nghiệp để họ thực hiện được thống nhất, thường xuyên và giúp họ lập được các hồ sơ nguyên tắc phục vụ cho công việc của mình.

1.3.3. Yêu cầu sự hiểu biết về ngành nghề hoạt động cụ thể của tổ chức mình làm việc

Khi làm việc ở một cơ quan/doanh nghiệp cụ thể thì người làm thư ký ngoài việc thành thạo về các nghiệp vụ hành chính thì còn phải biết rất rõ hoạt động của tổ chức nơi mình đang làm việc. Ngay từ khi được nhận vào làm việc (thậm chí là trước khi vào làm việc), cần tìm hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ, ngành nghề hoạt động, cơ cấu tổ chức đồng thời cũng phải tìm hiểu rõ quy trình hoạt động, thẩm quyền, trách nhiệm của các phòng ban, đơn vị để có thể thực hiện được các công việc của mình một cách chính xác, thống nhất với hoạt động của toàn bộ máy. Chẳng hạn một người khách điện thoại hỏi về sản phẩm của công ty thì không thể nói rằng “em không biết” hay “để em gọi người phụ trách”, mà người thư ký cần phải biết tổng quan về sản phẩm để trao đổi với khách hoặc biết được vấn đề cụ thể gì của khách liên quan tới sản phẩm để báo cáo lãnh đạo hặc chuyển máy tới đúng phòng nghiệp vụ để xử lý. Yêu cầu này đòi hỏi người thư ký phải tự tìm hiểu, chủ động, tự giác và thường xuyên để nâng cao nhận thức, hiểu biết của mình, nhanh chóng hội nhập với đồng nghiệp, và hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp.

1.3.4. Yêu cầu về sự hiểu biết về cơ quan hành chính nhà nước và pháp luật

Công tác điều hành của nhà lãnh đạo trong mọi tổ chức đều đòi hỏi phải tuân thủ các quy định của pháp luật, do đó người thư ký ngoài việc nắm chắc các quy định nghiệp vụ hành chính thì còn phải chủ động tìm hiểu các quy trình, thủ tục có liên quan tới công việc khác để phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp hoặc trực tiếp xử lý. Thông thường đó là các

quy định về lao động như: tuyển dụng lao động, sử dụng lao động, chế độ chính sách đối với người lao động, khai trình lao động với cơ quan nhà nước có thẩm quyền...), thủ tục quản lý lao động nước ngoài (trong trường hợp cơ quan, doanh nghiệp có người nước ngoài làm việc) hoặc liên quan tới hải quan... Các công việc này đều phải thực hiện theo các quy định của pháp luật nên người thư ký phải hiểu rõ những cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại địa phương để liên hệ giải quyết công việc, cập nhật các quy định để hỗ trợ lãnh đạo trong việc giải quyết công việc của tổ chức.

1.3.5. Yêu cầu về giao tiếp, hội nhập

Nghề thư ký được ví như “làm dâu trăm họ” vì họ phải tiếp xúc, làm việc với rất nhiều đối tượng. Bên trong nội bộ có lãnh đạo, đồng nghiệp; bên ngoài có đối tác, khách hàng... Chính vì thế người thư ký cần giữ thái độ niềm nở, nhã nhặn; ngôn ngữ chuẩn mực; hành vi lịch sự; cùng với sự quan tâm, hướng dẫn chu đáo, ân cần; tác phong nhanh nhẹn, dứt khoát; cách xử lý chuyên nghiệp, linh hoạt... sẽ gây ấn tượng tốt đẹp trong lãnh đạo, trong đồng nghiệp và khách hàng. Và nhờ đó, nhiệm vụ dù phức tạp tới đâu, nhưng với sự khéo léo, tế nhị, chân thành và cách giải quyết thông minh của người thư ký sẽ nhận được sự giúp đỡ, hỗ trợ và ủng hộ của đồng nghiệp, của khách hàng và chắc chắn sẽ đạt hoàn thành và đạt kết quả cao.

1.3.6. Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ

Hội nhập quốc tế đang là xu thế thời đại và Việt Nam cũng đang tích cực tham gia vào quá trình này thông qua các hiệp định thương mại quốc tế đã được ký kết trong những năm vừa qua như Hiệp định thương mại xuyên Thái Bình Dương, hiệp định thương mại tự do khu vực Asean, Điều đó đòi hỏi các cơ quan, tổ chức (đặc biệt là các doanh nghiệp) cũng phải nâng cao năng lực của mình và một trong những yêu cầu là đội ngũ cán bộ, nhân viên phải giao tiếp được với đối tác nước ngoài. Do đó, người thư ký cần phải trang bị cho mình có trình độ ngoại ngữ tốt, thường xuyên học tập, trau dồi để có thể giao tiếp thành thạo với người nước ngoài và hỗ trợ các nhà quản lý trong quá trình làm việc, hợp tác với đối tác nước ngoài.

CHƯƠNG 2

TỔ CHỨC THÔNG TIN PHỤC VỤ LÃNH ĐẠO VÀ ĐỒNG NGHIỆP

2.1. Các vấn đề chung về thông tin quản lý.
2.2. Trách nhiệm của người thư ký trong việc tổ chức thông tin
2.3. Phương pháp cung cấp thông tin.

2.1. Các vấn đề chung về thông tin quản lý

2.1.1. Thông tin quản lý

Trong nền kinh tế toàn cầu như hiện nay với đặc trưng là vừa cạnh tranh, vừa hợp tác thì thông tin đóng vai trò rất quan trọng. Nó không chỉ quan trọng đối với một quốc gia, một doanh nghiệp mà còn đối với từng cá nhân. *Thông tin*: theo nghĩa rộng là tin tức dưới nhiều hình thức khác nhau phản ánh các hiện tượng tự nhiên và xã hội. *Thông tin quản lý* được hiểu là những tín hiệu, dữ liệu, tin tức được thu nhận, phân tích, xử lý, lựa chọn và được sử dụng cho việc ra quyết định của một tổ chức.

Chưa bao giờ thông tin lại đóng vai trò quan trọng như hiện nay đối với các cơ quan/doanh nghiệp. Nếu trước đây, trong nền kinh tế nhỏ bé, manh mún thì thông tin được coi là thứ yếu, ít quan trọng hơn các vấn đề khác nhưng trong nền kinh tế hội nhập quốc tế thì thông tin được coi là nguồn lực quan trọng của tổ chức. Đặc biệt trong hoạt động sản xuất-kinh doanh thì thông tin thậm chí quyết định tới sự thành công, thất bại của một doanh nghiệp, ví dụ như bài học của các doanh nghiệp trong ngành chế biến thủy sản xuất khẩu của Việt Nam. Trong bối cảnh đó, người thư ký có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thông tin được liên tục (bằng văn bản và các kênh thông tin khác) cho lãnh đạo và hỗ trợ về thông tin cho các đơn vị/đồng nghiệp, góp phần không nhỏ trong sự thành công của tổ chức.

2.1.2. Vai trò của thông tin trong hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp

- *Vai trò của thông tin trong việc lập kế hoạch*: Lập kế hoạch là công việc phức tạp và khó khăn nhưng nó có ý nghĩa quan trọng trong sự phát triển của tổ chức. Để có được những kế hoạch đúng đắn, các nhà quản lý cần rất nhiều thông tin. Đó là:

- + Xác định cơ hội cũng như thách thức đối với tổ chức.
- + Nhận thức vấn đề mà cơ quan/doanh nghiệp phải giải quyết.
- + Xác lập các cơ sở tiền đề cần thiết để xây dựng các mục tiêu hành động.
- + Lựa chọn các phương án để thực hiện các quyết định quản lý.
- + Sắp xếp các nguồn lực để triển khai thực hiện.

- *Vai trò của thông tin trong công tác tổ chức bộ máy*: Trong quá trình thực hiện chức năng tổ chức, thông tin có vai trò quan trọng ở các phương diện:

- + Đánh giá các vấn đề liên quan tới việc thiết kế mô hình cơ cấu tổ chức.

- + Là cơ sở quan trọng trong công tác phân công và giao quyền.
- + Xây dựng các phương án để bố trí, sắp xếp, sử dụng nhân lực.
- + Làm cơ sở cho việc xây dựng nội quy, quy chế và chính sách của tổ chức.
- + Xây dựng các phương pháp quản lý trong tổ chức được hiệu quả.
- + Cung cấp các dữ liệu cần thiết để sử dụng hiệu quả các nguồn lực.

- *Vai trò của thông tin trong công tác lãnh đạo, điều hành:* Khi thực hiện chức năng lãnh đạo, thông tin giúp các nhà quản lý giải quyết đúng đắn và hiệu quả các nội dung sau:

- + Nắm bắt được mọi hoạt động trong tổ chức, qua đó nhận thức các vấn đề liên quan để có biện pháp quản lý, điều hành.
- + Giúp cho việc ban hành các quyết định quản lý được nhanh chóng, chính xác.
- + Giúp nhà lãnh đạo thực hiện tốt công tác truyền thông để thúc đẩy công việc, động viên, khuyến khích người lao động.

- *Vai trò của thông tin trong công tác kiểm tra, đánh giá:* Trong lĩnh vực kiểm tra, đánh giá thì thông tin có vai trò quan trọng, được thể hiện ở:

- + Cung cấp dữ liệu cho việc xây dựng các tiêu chuẩn để đánh giá, kiểm tra.
- + Xây dựng các kế hoạch đánh giá, kiểm tra trong tổ chức.
- + Xây dựng các biện pháp khắc phục những hạn chế phát hiện được.

Như vậy, có thể thấy rằng thông tin là “mạch máu” trong một cơ quan/doanh nghiệp, là một trong những nguồn lực của tổ chức. Cùng với các đồng nghiệp, người thư ký cần ý thức và thực hiện tốt các nhiệm vụ về công tác thông tin, hỗ trợ cho lãnh đạo và các đơn vị chuyên môn, đóng góp vào sự phát triển của cơ quan/doanh nghiệp.

2.1.3. Nhu cầu của lãnh đạo về thông tin để quản lý, điều hành

Để điều hành, quản lý thì các nhà lãnh đạo của các cơ quan/doanh nghiệp hàng ngày cần lượng thông tin rất lớn và các đơn vị, phòng ban, cá nhân đều có trách nhiệm cung cấp, báo cáo cho lãnh đạo. Các thông tin đó rất đa dạng về nội dung như tình hình thực hiện các chương trình, kế hoạch; tình hình tài chính, tình hình nhân sự... cho tới các thông tin về thị trường, đối thủ cạnh tranh, khách hàng. Với cương vị của thư ký thì hàng ngày cần cung cấp các nhóm thông tin chủ yếu sau:

- *Thông tin về tình hình hoạt động chung của cơ quan/doanh nghiệp:* Đây là những thông tin nhằm giúp cho lãnh đạo nắm được thực trạng của cơ quan/doanh nghiệp để từ đó có các quyết định điều hành hợp lý. Ở nhóm thông tin này, người thư ký thường báo cáo các vấn đề chủ yếu sau:

- ✓ Tình hình thực hiện các chương trình, kế hoạch hoạt động chung toàn cơ quan/doanh nghiệp đã được phê duyệt.
- ✓ Tình hình thực hiện nội quy, quy chế hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp.
- ✓ Việc thực hiện các quy trình thủ tục hành chính, các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện cần có sự điều chỉnh để đảm bảo tính hợp lý.

- ✓ Tình hình đảm bảo an toàn lao động.
- ✓ Phản ánh của người lao động, tập thể người lao động về hoạt động quản lý, điều hành; về mối quan hệ trong lao động; tâm tư, nguyện vọng của tập thể...

- *Thông tin về tình hình xã hội liên quan tới hoạt động quản lý, lĩnh vực hoạt động kinh doanh của cơ quan/doanh nghiệp.* Đây là nhóm thông tin quan trọng giúp cho lãnh đạo xác định chính xác những vấn đề liên quan tới hiệu quả hoạt động của tổ chức, nó ảnh hưởng rất lớn tới sự tồn tại và phát triển của cơ quan/doanh nghiệp. Các thông tin thuộc nhóm này rất đa dạng và do các đơn vị chức năng phối hợp cung cấp. Bao gồm các thông tin cơ bản sau:

- ✓ Thông tin phản ánh của xã hội về hoạt động, về sản phẩm, về dịch vụ của cơ quan/doanh nghiệp.
- ✓ Thông tin từ các cơ quan quản lý nhà nước gửi tới hoặc được đăng tải tại các phương tiện thông tin đại chúng liên quan trực tiếp tới hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp.
- ✓ Thông tin nổi bật của nền kinh tế xã hội như: thị trường lao động, xu hướng mới của thị hiếu, nghiên cứu mới về nền kinh tế, chính sách mới của đối thủ cạnh tranh... liên quan trực tiếp tới hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp.

Nhóm thông tin này thường được đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, các tạp chí chuyên ngành, thậm chí là trên các mạng xã hội. Người thư ký cần tổ chức nhiều kênh thông tin để có thể nắm bắt kịp thời và lựa chọn báo cáo lãnh đạo.

- *Thông tin quy phạm pháp luật, những quy định có tính bắt buộc thi hành.* Việc tuân theo quy định của pháp luật là điều kiện tiên quyết cho hoạt động của cơ quan/doanh nghiệp, vì vậy đây là nhóm thông tin đòi hỏi phải được báo cáo ngay để các nhà lãnh đạo có những quyết định kịp thời. Trong phạm vi chức trách của mình, người thư ký cần chú ý tìm hiểu và liên tục cập nhật những quy định mới về:

- ✓ Quy định mới về pháp luật lao động, chế độ, chính sách cho người lao động.
- ✓ Quy định mới về các thủ tục hành chính liên quan tới hoạt động sản xuất – kinh doanh mà doanh nghiệp thường thực hiện.
- ✓ Quy định mới về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy, môi trường...
- ✓ Quy định mới về các lĩnh vực công tác khác mà thư ký trực tiếp đảm trách.

Nhóm thông tin này thường được gửi tới cơ quan/doanh nghiệp bằng văn bản hoặc thư điện tử. Tuy nhiên để cập nhật được các thông tin quy phạm pháp luật một cách nhanh nhất, người thư ký có thể đăng ký với các cơ quan có thẩm quyền phổ biến pháp luật để được gửi các văn bản mới nhất thông qua email của mình. Ngoài ra cũng chủ động liên hệ với cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành hay các cơ quan/doanh nghiệp bạn để có được thông tin cập nhật.

2.1.4. Yêu cầu của thông tin khi cung cấp cho lãnh đạo và đồng nghiệp

Thông tin mà người thư ký cung cấp cho lãnh đạo và đồng nghiệp không thể tùy tiện, nó đòi hỏi phải đảm bảo những yêu cầu nhất định vì gián tiếp ảnh hưởng tới các quyết định của lãnh đạo, của các đơn vị chuyên môn. Do đó, phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- *Thông tin phải chính xác, cập nhật:* Thông tin trước khi cung cấp cho lãnh đạo và đồng nghiệp cần phải được kiểm tra kỹ lưỡng đảm bảo cho các nội dung, số liệu, diễn biến, kết quả của sự việc... phải chính xác như thực tế, không được chỉnh sửa theo quan điểm chủ quan. Bên cạnh đó việc truyền đạt các mệnh lệnh của lãnh đạo hay triển khai các ý kiến chỉ đạo của nhà quản lý phải trung thực, không được chỉnh sửa hay phát triển theo cách hiểu của cá nhân.

- *Thông tin phải có tính tổng hợp cao:* Thông thường người thư ký chỉ tìm và cung cấp đúng văn bản, đúng hồ sơ mà lãnh đạo/đồng nghiệp yêu cầu, tuy nhiên có nhiều trường hợp phát sinh những yêu cầu cung cấp thêm vì lượng thông tin vì chưa đầy đủ. Việc này dẫn tới mất thêm thời gian của lãnh đạo, ảnh hưởng tới tiến độ công việc của các đơn vị chức năng, đồng thời có thể xuất hiện sự đánh giá không tốt về chuyên môn của thư ký.

Thông tin khi cung cấp cho lãnh đạo đòi hỏi phải xử lý, phân tích kỹ càng, phải có cơ sở thực tế và nhất là nó phải được khái quát từ nhiều mặt, nhiều vấn đề, tìm kiếm trên nhiều nguồn để có thể giúp nhà quản lý đi sâu nắm bắt được hiện trạng của từng sự việc nhất định. Chính vì thế người thư ký khi được yêu cầu cung cấp thông tin cần chú ý phân tích và tìm kiếm các thông tin, văn bản, tài liệu liên quan, hồ sơ lưu trữ... để đảm bảo việc cung cấp được đầy đủ nhất (trừ trường hợp được yêu cầu cung cấp một văn bản, một hồ sơ hay một nội dung thông tin cụ thể). Ví dụ: khi lãnh đạo yêu cầu báo cáo về tình hình nhân sự của công ty trong 6 tháng đầu năm, thì cần thu thập thông tin đầy đủ, xử lý số liệu và lập một bảng thống kê, trong đó thể hiện tương đối đầy đủ các thông tin về bộ máy nhân sự của công ty như hình dưới đây:

TT	Họ tên	Chức vụ	Đơn vị công tác	Năm sinh	Giới tính	Trình độ chuyên môn	Điểm mạnh/điểm yếu	Mức lương	Thâm niên công tác	Thành tích/Sáng tạo	Đánh giá lao động hàng năm	Hộ khẩu/Quê quán	Những nơi từng làm việc	Ghi chú

Đây là một yêu cầu cao đối với người thư ký vì nó đòi hỏi khi thực hiện nhiệm vụ về thông tin cần phải có sự khái quát cao, sự quan sát thực tế và học hỏi đồng nghiệp; đồng thời qua quá trình làm việc phải tự rút kinh nghiệm để nâng cao hiệu quả công việc.

- *Thông tin phải được cung cấp và truyền đạt nhanh chóng, kịp thời:* Đây là yêu cầu quan trọng vì các nhà lãnh đạo là người thường xuyên ban hành các quyết định để điều hành tổ chức. Những quyết định, mệnh lệnh của họ có ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả quản lý, hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Chính vì thế người thư ký phải có ý thức cao trong việc cung cấp và truyền đạt thông tin của các cấp lãnh đạo một cách nhanh chóng, kịp thời tới các đơn vị, cá nhân bên trong cũng như bên ngoài tổ chức để tổ chức thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ.

- *Thông tin phải rõ ràng, tin cậy:* Người thư ký cần phải kiểm tra kỹ các thông tin trước khi cung cấp về nội dung, về hình thức theo đúng quy định của cơ quan/doanh

nghiệp. Trong trường hợp phải thể hiện các nội dung thông tin dưới dạng văn bản thì cần lựa chọn cách trình bày phù hợp, đảm bảo sự rõ ràng, cụ thể để lãnh đạo nắm bắt thông tin nhanh chóng. Ngoài ra, để đảm bảo thông tin được tin cậy cần lưu ý phải lựa chọn thông tin từ những nguồn tin đáng tin cậy, và trong những trường hợp nhất định phải ghi rõ nguồn của thông tin để có thể giải trình, xác minh khi cần thiết.

- *Thông tin phải bảo mật*: Bảo mật thông tin tại nơi làm việc là trách nhiệm của mỗi cá nhân nhằm giữ an toàn thông tin của khách hàng, của tổ chức. Việc lộ bí mật thông tin (nhất là thông tin chiến lược, công nghệ, khách hàng, tài chính...) sẽ dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng không lường trước được. Chính vì vậy, khi thực hiện các nhiệm vụ liên quan tới thông tin quản lý, điều hành; các thông tin quan trọng, thuộc diện bảo mật thì người thư ký phải hết sức lưu ý trong việc bảo mật để không làm lộ các thông tin đó. Phải tuyệt đối tuân thủ các quy định của cơ quan/doanh nghiệp trong việc bảo mật thông tin.

Tóm lại, thông tin khi phục vụ cho hoạt động quản lý của tổ chức nói chung và của nhà lãnh đạo nói riêng đòi hỏi phải đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trên. Các yêu cầu đó để được thực hiện tốt rất cần sự hỗ trợ từ các đơn vị, đồng thời bản thân người thư ký cũng phải rất chú trọng trong các nghiệp vụ, đảm bảo cho việc thực thi các nhiệm vụ đạt được kết quả cao nhất.

2.2. Quy trình thu thập, xử lý và cung cấp thông tin

2.2.1. Thu thập thông tin

2.2.1.1. Xác định các yêu cầu cung cấp thông tin của lãnh đạo

- *Xác định nội dung thông tin cần cung cấp*: Cần chú ý tới nội dung thông tin mà lãnh đạo yêu cầu liên quan tới vấn đề gì, loại hình thông tin đó là thông tin gì (*quy phạm pháp luật, thông tin báo cáo nội bộ, tiến độ các chương trình, kế hoạch...*) để có thể xác định các nguồn tin để thu thập được nhanh chóng, chính xác.

- *Xác định thời gian cho phép hoàn thành*: Thời gian chuẩn bị thông tin phụ thuộc vào mức độ phức tạp của nội dung và hình thức cung cấp tin. Nếu nội dung thông tin phức tạp, phải tổng hợp dữ liệu, số liệu hay cần có các nhận định, dự báo trong đó hoặc cần phải tìm kiếm từ các nguồn tin không có sẵn thì phải có thời gian chuẩn bị đủ dài; ngược lại các thông tin đơn giản về hình thức, về nội dung và có sẵn thì có thể cung cấp ngay.

- *Hình thức cung cấp thông tin*: Cần phải làm rõ lãnh đạo tiếp nhận thông tin dưới hình thức nào (văn bản, báo cáo trực tiếp, biểu bảng, sơ đồ hay e-mail, fax, điện thoại...). Việc xác định đúng hình thức sẽ giúp thư ký chuẩn bị đúng theo yêu cầu của lãnh đạo và quy định của tổ chức.

2.2.1.2. Xác định các nguồn cung cấp thông tin

Để thu thập thông tin được hiệu quả theo những định hướng ở phần trên, người thư ký cần xác định các nguồn tin cơ bản. Thông thường có các nguồn tin chính sau:

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
- Mệnh lệnh, ý kiến chỉ đạo của cấp trên.
- Chế độ thông tin báo cáo từ các phòng ban, đơn vị.

- Cuộc họp, hội ý, hội nghị trong và ngoài doanh nghiệp.
- Qua việc kiểm tra, thanh tra, khảo sát thực tế.
- Số liệu thống kê được cung cấp bởi các cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực.
- Từ công tác quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu của doanh nghiệp.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng.
- Từ các thư viện, tư liệu, trung tâm dịch vụ thông tin.

Khi xác định nguồn tin, cần lưu ý giá trị của thông tin phụ thuộc vào nguồn thông tin khai thác. Về cơ bản, các thông tin thể hiện ở hình thức văn bản sẽ dễ dàng xác định giá trị hơn các thông tin truyền miệng, báo chí. Tuy nhiên, không phải lúc nào cũng lựa chọn nguồn thông tin tin cậy và không phải lúc nào cũng dễ dàng có được những thông tin đã được văn bản hóa. Do vậy, trong nhiều trường hợp cần kết hợp các nguồn tin khác nhau để có được thông tin cần thiết và lựa chọn các nguồn tin đáng tin cậy hay đã được kiểm chứng. Ngoài ra, khi khai thác các thông tin có tính khái quát cao (như báo cáo năm, báo cáo tổng kết một giai đoạn công tác, báo cáo đánh giá một dự án...), cũng cần chú ý vì loại hình thông tin này càng điều chỉnh, rút gọn nhiều lần thì độ tin cậy sẽ bị giảm đi.

2.2.1.3. Xác định các phương pháp thu thập thông tin phù hợp

Khi thu thập thông tin, cùng với việc xác định nhu cầu thông tin cung cấp, các nguồn thông tin có thể khai thác cũng rất cần chú ý đến phương pháp khai thác, thu thập thông tin. Hiện nay việc thu thập thông tin thường sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp quan sát.
- Phương pháp phỏng vấn.
- Phương pháp thực nghiệm, kiểm nghiệm.
- Phương pháp thăm dò, khảo sát.
- Phương pháp thống kê, tổng hợp

Ngoài ra, trong nền kinh tế thị trường hiện nay thì việc thu thập thông tin còn được tiến hành thông qua các biện pháp khác như mua, trao đổi... và việc vận dụng linh hoạt các phương pháp để thu thập thông tin là rất cần thiết. Khi sử dụng thông tin từ nguồn nào cần phải ghi rõ xuất xứ (nguồn) của thông tin để khi cần có thể xác minh, kiểm tra. Điều này rất quan trọng vì các nhà lãnh đạo, các cấp quản lý rất quan tâm tới độ chính xác và nguồn gốc của thông tin vì nếu các số liệu, dữ liệu, thông tin thiếu kiểm chứng, thiếu cơ sở sẽ không được chấp nhận.

2.2.2. Xử lý, phân tích thông tin

Xử lý thông tin là việc tác động lên các thông tin, dữ liệu đã thu thập được bằng các biện pháp khác nhau nhằm đảm bảo thông tin cung cấp cho lãnh đạo được chính xác. Thông tin, dữ liệu thu thập được ban đầu mới chỉ ở dạng “thô”, đòi hỏi cần được xử lý mới đảm bảo chất lượng của thông tin theo yêu cầu của hoạt động quản lý. Việc phân tích, xử lý thông tin tập trung vào các vấn đề cụ thể sau:

- Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin: Trong giai đoạn này, cần đánh giá, kiểm tra các thông tin, các dữ liệu ban đầu nhằm phát hiện các thông tin trùng lặp, không thống nhất thậm chí trái ngược về cùng một vấn đề. Điều này thường gặp phải trong các báo cáo của các đơn vị hay từ các cơ quan khác nhau nhưng cùng phản ánh về một vấn đề cụ thể nào đó. Ví dụ như cùng về chỉ số CPI nhưng thông tin từ báo chí, các cơ quan có chức năng quản lý kinh tế (Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Bộ Tài chính...) hay có sự khác biệt. Chính vì thế, để khẳng định được thông tin, dữ liệu đó có chính xác hay không, *cần phải phân tích xác định mức độ tin cậy của nguồn tin*. Điều này rất quan trọng vì không phải mọi nguồn tin đều đáng tin cậy, đặc biệt đối với các nguồn tin đại chúng, hơn nữa trong thời đại “bùng nổ thông tin” như hiện nay các thông tin rất dễ bị điều chỉnh theo quan điểm khác nhau. Trường hợp phát hiện có sự trái ngược về cùng một sự việc thì cần so sánh, giải thích nguyên nhân của sự mâu thuẫn đó, từ đó lựa chọn thông tin có độ chính xác, độ tin cậy cao hơn.

- Tổng hợp, hệ thống hóa thông tin đã kiểm tra: Tập hợp và hệ thống hóa thông tin theo từng vấn đề, từng lĩnh vực cụ thể: Sau khi đã phân tích tính chính xác và lựa chọn được các thông tin, dữ liệu đáng tin cậy, các thông tin đó cần phải tập hợp lại thành từng lĩnh vực, từng vấn đề cụ thể liên quan đến nội dung thông tin cần cung cấp cũng như các yêu cầu của lãnh đạo. Hiểu một cách đơn giản thì công việc này chính là sự tổng hợp thông tin thành theo từng vấn đề hay từng nội dung cụ thể trên cơ sở từ nhiều dữ liệu, nhiều thông tin rời lẻ. Việc tổng hợp, hệ thống hóa thông tin phải tuân theo các nguyên tắc khoa học, khách quan nhằm đảm bảo tính chặt chẽ và hệ thống của từng vấn đề.

Ví dụ:

Khi được lãnh đạo yêu cầu báo cáo tình hình hoạt động của công ty trong 6 tháng đầu năm, thư ký tiến hành thu thập thông tin từ tất cả các phòng ban/đơn vị trong công ty. Đó là lượng thông tin rất lớn và trên tất cả các mặt hoạt động của công ty, nhưng khi báo cáo lãnh đạo thì cần tổng hợp lại và soạn thảo một báo cáo trên các mặt chính:

- *Tình hình sản xuất – kinh doanh.*
- *Tình hình tài chính.*
- *Tình hình cơ sở vật chất – công nghệ.*
- *Tình hình nhân sự.*
- *Công tác quản trị - hành chính.*

2.2.3. Cung cấp thông tin cho lãnh đạo

2.2.3.1. Các hình thức cung cấp thông tin

- Sao chụp một phần hay toàn bộ các văn bản, tài liệu cần thiết: Sau khi đã thu thập các tài liệu và kiểm tra sự chính xác của thông tin, người thư ký tiến hành photo các tài liệu đó, sắp xếp theo một trật tự nhất định (theo diễn biến của sự việc, theo từng chủ đề, theo tính chất pháp lý của văn bản, theo thời gian ban hành...). Có những trường hợp nhất định để đảm bảo tính chính xác của thông tin thì phải thực hiện thủ tục sao, đóng dấu treo, dấu giáp lai... lên tài liệu trước khi cung cấp cho lãnh đạo.

- *Tổng hợp thành văn bản hoàn chỉnh*: Hình thức cung cấp này yêu cầu cao hơn, đòi hỏi thư ký phải soạn thảo một văn bản để thể hiện những nội dung thông tin đã thu thập, kiểm tra. Trên cơ sở các thông tin/dữ liệu đã thu thập và kiểm tra xử lý, thư ký biên soạn một văn bản hoàn chỉnh về thể thức và đầy đủ về nội dung thể hiện các nội dung thông tin đã được yêu cầu.

- *Cung cấp thông tin trực tiếp*: Đây là việc cung cấp thông tin dưới dạng báo cáo trực tiếp hay qua điện thoại cho lãnh đạo. Thông thường, hình thức này được thực hiện khi báo cáo tình hình trong một cuộc họp, trong một buổi làm việc tại phòng của lãnh đạo hoặc khi lãnh đạo đi công tác. Để có thể cung cấp được chính xác cần nắm chắc được các số liệu, thông tin đã thu thập và kiểm tra; đồng thời chuẩn bị sẵn sàng các văn bản, tài liệu, hình ảnh... cụ thể để giúp cho việc báo cáo được đầy đủ và để tăng thêm tính thuyết phục.

- *Cung cấp qua email, fax*: Khi cung cấp thông tin đã chuẩn bị cho lãnh đạo (hay đồng nghiệp, đối tác) qua hình thức này cần chú ý tới tính bảo mật vì khi đã gửi đi thì không thể lấy lại được. Do đó, trước khi gửi cần kiểm tra kỹ các file tài liệu đính kèm email (hoặc các văn bản trước khi đưa vào máy fax); địa chỉ email của người nhận (hoặc số fax nơi nhận). Đối với các file tài liệu quan trọng cần đặt mật khẩu để lỡ có gửi nhầm thì không bị mất thông tin. Đây là hình thức cung cấp thông tin rất phổ biến hiện nay.

2.2.3.2. Yêu cầu khi cung cấp thông tin cho lãnh đạo

- Hạn chế trung gian vì có thể dẫn tới thông tin bị sai lệch. Nguyên nhân có thể do yếu tố khách quan (vì quy định) hoặc bởi yếu tố chủ quan (của những người trung gian).

- Đúng thời gian được lãnh đạo yêu cầu.

- Hồ sơ, tài liệu, thông tin/dữ liệu phải đầy đủ, hạn chế tình trạng phải tìm kiếm bổ sung.

- Không thông tin với các đối tượng không có nhiệm vụ. Không bàn tán, bình luận về nội dung thông tin khi cung cấp cho lãnh đạo.

2.2.4. Bảo quản, lưu trữ thông tin sau khi cung cấp

Trong quản lý, thông tin không chỉ được sử dụng một lần, mà sẽ được sử dụng nhiều lần phục vụ cho hoạt động lâu dài của người thư ký. Đó là những thông tin quan trọng, các số liệu liên quan tới hoạt động của doanh nghiệp (như tài chính, nhân sự, công nghệ, chiến lược hoạt động, ý kiến chỉ đạo của các nhà lãnh đạo...). Các thông tin lưu giữ cần được chọn lọc và thực sự có giá trị. Phương pháp sắp xếp phải khoa học để không bị nhầm lẫn; phương tiện lưu trữ phải phù hợp nhằm bảo đảm cho các thông tin lưu trữ được an toàn và thuận lợi cho việc khai thác sử dụng.

2.3. Tổ chức hệ thống thông tin tại văn phòng khoa học, hiệu quả

Là “đầu mối thông tin” của lãnh đạo, người thư ký cần tổ chức tốt công tác thông tin để quản lý, khai thác và phục vụ thông tin hiệu quả cho lãnh đạo cũng như cho đồng nghiệp. Việc tổ chức hệ thống thông tin cho lãnh đạo gồm các công việc chính sau:

2.3.1. Tổ chức tốt việc quản lý văn bản đi, văn bản đến của lãnh đạo

Công tác quản lý văn bản đi, văn bản đến và lưu hồ sơ thuộc nghiệp vụ văn thư. Nhà nước đã có quy định chi tiết về việc này nên người thư ký cần vận dụng các quy định

đó để thực hiện trên thực tế. Cần xây dựng quy trình xử lý văn bản đi văn bản đến một cách chặt chẽ, phù hợp với điều kiện quản lý điều hành của lãnh đạo cũng như cách thức tổ chức văn thư của tổ chức. Cần chú ý thiết lập các sổ sách quản lý thông tin văn bản đi, văn bản đến (hoặc lựa chọn phần mềm thích hợp trong quản lý văn bản) để kiểm soát chặt chẽ và tra tìm văn bản nhanh chóng.

2.3.2. Tổ chức khoa học việc lưu trữ hồ sơ, tài liệu

Trong quá trình điều hành của lãnh đạo chắc chắn phát sinh rất nhiều hồ sơ, tài liệu do đó người thư ký cần lưu trữ và sắp xếp khoa học để khai thác, quản lý, tra tìm được nhanh chóng. Cụ thể:

- Lập các loại hồ sơ chính sau để phục vụ công tác quản lý của lãnh đạo như:

TỔNG CÔNG TY ABC	
CÔNG TY CỔ PHẦN XYZ	
Mã hồ sơ:	
HỒ SƠ	
.....	
.....	
.....	
Từ ngày đến ngày.....	
Gồmtờ	
Phòng số :.....	Thời hạn bảo quản....
Mục lục số	
Hồ sơ số	

- Hồ sơ nguyên tắc: Đó là tập hợp các văn bản hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ để làm cơ sở giải quyết công việc hàng ngày được đúng quy định, đúng pháp luật. Để lập loại hồ sơ này, chỉ cần lấy một bìa hồ sơ (in sẵn), và ghi tiêu đề hồ sơ bên ngoài bìa tương ứng với các văn bản, tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ bên trong. Trong quá trình làm việc, cần thường xuyên theo dõi, cập nhật các quy định mới vào hồ sơ nguyên tắc, đánh dấu loại bỏ các văn bản, các điều khoản không còn hiệu lực thi hành.

Ví dụ: “*Quy định về chế độ phúc lợi*”, “*Quy định về chế độ bảo hiểm*”...

- Hồ sơ vụ việc: là việc tập hợp tất cả các văn bản, giấy tờ, tài liệu... liên quan tới quá trình giải quyết một công việc cụ thể của lãnh đạo và của bản thân người thư ký để theo dõi, quản lý. Khi giải quyết một công việc phát sinh các văn bản, tài liệu thì lấy một bìa hồ sơ, bên ngoài bìa ghi rõ tiêu đề hồ sơ và thu thập đầy đủ các tài liệu liên quan trong suốt quá trình giải quyết công việc đó. (ví dụ: *Hồ sơ giải quyết khiếu nại của khách hàng Nguyễn Văn A, năm 2017*).
- Hồ sơ lưu văn bản đến: Tập hợp các văn bản đến nhận được từ văn thư công ty, từ khách hàng, từ email, fax... gửi tới cho lãnh đạo để giúp lãnh đạo theo dõi, quản lý và chỉ đạo thực hiện đối với các đơn vị, phòng ban.



- Hồ sơ trình ký: Sử dụng các bìa nhựa với màu sắc khác nhau để phân biệt. Ví dụ:
 - + Bìa màu xanh - văn bản trình ký thông thường.
 - + Bìa màu vàng - văn bản dự thảo Quyết định, Quy chế, Nội quy... xin ý kiến.
 - + Bìa màu đỏ - đơn, thư khiếu nại của khách hàng, đối tác
 - + Bìa màu nâu: dự thảo hợp đồng, thỏa thuận kinh tế
 - + Bìa màu trắng: Thư mời, Giấy mời, đề nghị làm việc...

- Sắp xếp tủ đựng hồ sơ ngăn nắp, gọn gàng:



- Đặt mua các hộp đựng hồ sơ bằng nhựa để chứa các hồ sơ. Ghi rõ các nhóm tài liệu lưu trong hồ sơ lên gáy của hộp hồ sơ để tra tìm được nhanh chóng. (ví dụ: *Hợp đồng thử việc công nhân năm 2017*).
- Hồ sơ, tài liệu sắp xếp trong tủ cần được sắp xếp theo tiêu chí nhất định để việc quản lý được thống nhất. Ví dụ có thể sắp xếp theo lĩnh vực hoạt động và năm làm việc (Ví dụ: *Hợp đồng chuyển giao công nghệ xử lý nước thải khu công nghệ Trà Nóc - Cần Thơ năm 2016, hồ sơ tuyển dụng năm 2017...*).
- Việc ghi ký hiệu trong tủ đựng hồ sơ phải thống nhất để việc quản lý, tra tìm được nhanh chóng.

2.3.3. Quản lý thông tin trên máy tính và sử dụng các phần mềm

Hiện nay, trong công tác văn phòng thì máy tính là công cụ cực kỳ hữu dụng, việc lưu trữ các thông tin trên máy tính của người thư ký cần chú ý các vấn đề chính sau:

- Thông tin lưu trên máy tính nên được lưu trữ theo thư mục. Mỗi thư mục là một lĩnh vực cụ thể, trong đó chia nhỏ tiếp cho từng nội dung (ví dụ: *tất cả các báo cáo trong năm 2016 được lưu trong thư mục “Baocao2016”, trong đó chia nhỏ thành “baocaothang1”, “baocaothang2”...*). Nên sắp xếp và phân loại dữ liệu một cách có trật tự ngay từ đầu. không được có ý nghĩ như “lưu tạm vào đây”, “lưu đại vào đây, mai tính sau”, “bữa nào rảnh sắp xếp lại”..., dữ liệu sẽ ngày càng nhiều và sẽ trở nên lộn xộn, khó quản lý và tra tìm.

- Không đặt tên file bằng tiếng Việt có dấu. Những ký tự tiêu chuẩn của máy tính không có dấu tiếng Việt do đó ở cấu trúc nền tảng của hệ điều hành, máy tính sẽ mã hoá các dấu tiếng Việt thành những ký tự tiêu chuẩn, khi có sự cố về virus, hỏng thiết bị lưu trữ, việc tìm kiếm và khôi phục file sẽ rất khó khăn. Đồng thời, không đặt tên file tài liệu quá tối giản kiểu như “BCTKDA.docx”. Dữ liệu trong máy tính sẽ ngày càng nhiều, việc viết tắt sẽ gây khó khăn khi tìm kiếm. Nên đặt tên đầy đủ, có thời gian thì việc quản lý, tra tìm sẽ dễ dàng và nhanh chóng (ví dụ: *baocaotongketquy1-2016*).

- Phải đảm bảo nguyên tắc bảo mật. Việc lưu trữ trên máy tính rất tiện ích nhưng khi kết nối mạng internet, mạng cục bộ (LAN) thì việc xâm nhập từ bên ngoài là dễ dàng. Do đó máy tính cá nhân và với các file tài liệu quan trọng phải đặt mật khẩu, nhưng tránh việc đặt mật khẩu dễ phát hiện như theo họ tên, ngày tháng năm sinh, số xe, tên người yêu... hoặc đặt mật khẩu quá phức tạp đến bản thân cũng không nhớ. Chú ý nên đổi mật khẩu thường xuyên và không đặt chung mật khẩu cho nhiều file tài liệu.

- Tuyệt đối không lưu dữ liệu trên hệ điều hành (ổ C). Phải lưu trên các ổ D, E... vì khi máy tính nhiễm virus thì chúng sẽ tấn công hệ điều hành và file liên quan đến hệ điều hành, thậm chí có thể ảnh hưởng tới toàn bộ phân vùng chứa hệ điều hành. Vì thế, nếu lưu dữ liệu ở hệ điều hành đồng nghĩa với việc sẽ mất tất cả dữ liệu đã lưu. Hoặc khi cài đặt lại hệ điều hành thì ổ C sẽ bị xóa hết nhưng các dữ liệu lưu trên ổ D, E... vẫn còn.

- Trong trường hợp công ty trang bị các phần mềm quản lý như phần mềm quản lý văn bản, phần mềm quản lý nhân sự, phần mềm quản lý khách hàng... thì người thư ký cần phải chú ý thao tác thành thạo nhằm sử dụng hiệu quả nhất các phần mềm này để phục vụ công việc.

- Việc sử dụng các công cụ tìm kiếm thông tin trên mạng cũng là một trong những cách hữu hiệu để người thư ký có thể khai thác thông tin hiệu quả. Tất nhiên việc sử dụng thông tin từ nguồn này phải được kiểm tra hết sức kỹ càng và thận trọng để phục vụ cho công việc.

2.3.4. Đặt mua các sách báo, ấn phẩm cần thiết cho công việc.

Để phục vụ cho việc cung cấp thông tin (nhất là thông tin trong ngành nghề kinh doanh, thông tin quản trị doanh nghiệp...) cho lãnh đạo thì người thư ký có thể chọn và đề xuất với lãnh đạo đặt mua các báo, tạp chí phục vụ cho công việc. Đặc biệt chú ý là các loại ấn phẩm chuyên ngành (ví dụ: *khi làm việc tại công ty chuyên về thương mại có thể tìm đặt các ấn phẩm như Tạp chí Khoa học Thương mại, Thời báo Kinh tế Việt Nam, Tạp chí Kinh tế và Dự báo...*). Các ấn phẩm chuyên ngành rất hữu ích vì đem lại những thông tin mới, cập nhật tin tức trong ngành ở trong và ngoài nước, từ đó có thể giúp cho lãnh đạo nắm bắt được thông tin, điều chỉnh kế hoạch hoặc đưa ra các chính sách mới phù hợp.

2.3.5. Quản lý tốt thông tin từ điện thoại, máy fax, email

Thư ký là người trực điện thoại và fax tại văn phòng của lãnh đạo, do đó cần lưu ý:

- Điện thoại đặt ở vị trí thuận lợi, dễ sử dụng. Trên bàn làm việc có các dụng cụ như sổ ghi chép, lịch để bàn, giấy, bút... để sẵn sàng ghi chép thông tin từ các giao dịch điện thoại. Tránh trường hợp ghi tạm (vào báo, giấy nháp, mặt sau của công văn...) vì rất dễ quên hay thất lạc.

- Lập danh bạ các số điện thoại, trong đó các địa chỉ thường xuyên liên hệ phải được đánh dấu hoặc in ngay ở trang đầu để dễ tra cứu, sử dụng.

- Đối với các văn bản từ máy fax chuyển tới phải quản lý chặt chẽ, tránh việc thông tin bị lộ.

- Cần kiểm tra thường xuyên hộp thư điện tử để tiếp nhận và xử lý các thông tin từ bên ngoài gửi đến. Ngoài ra, cũng có thể đăng ký với các tổ chức có chức năng phổ biến