

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÁCH KHOA NAM SÀI GÒN**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC/MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ THƯ KÍ

NGÀNH/NGHỀ: TIẾNG ANH

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*Ban hành kèm theo Quyết định số:/QĐ-NSG, ngày tháng năm 20....
của Hiệu trưởng Trường Cao Đẳng Bách Khoa Nam Sài Gòn*

Tp.HCM, năm 2023

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Thư ký là một chức danh quan trọng trong công tác văn phòng, đóng góp không nhỏ vào sự phát triển của một đơn vị cơ quan nói riêng và sự phát triển của kinh tế, xã hội ngày nay nói chung. Chức năng và vai trò của người thư ký ngày càng được khẳng định.

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

Thư ký ra đời như một nghề, đòi hỏi có chuyên môn nghiệp vụ cao, có kỹ năng sử dụng các công cụ hiện đại để làm việc có hiệu quả. Để thu thập, xử lý và sử dụng có hiệu quả về thông tin trong điều kiện hiện đại, một mặt các cơ quan cần tăng cường đầu tư trang thiết bị mới, mặt khác phải bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ văn phòng cho cán bộ, viên chức văn phòng. Căn cứ vào chương trình đào tạo, cấu trúc chung của 1 quyển giáo trình, quyển giáo trình này tập hợp có hệ thống các kỹ năng, tri thức cơ bản cho một thư ký văn phòng, nhằm đào tạo người thư ký có một tay nghề vững vàng. Đây là quyển giáo trình lưu hành nội bộ, để giảng dạy môn học **Nghệp vụ thư ký** cho nhóm ngành đào tạo nghiệp vụ văn phòng, đây còn là tài liệu tham khảo tốt cho những người đang làm công tác văn phòng hiện nay.

Tác giả đã tham khảo nhiều tài liệu về công việc của người thư ký, nghiệp vụ thư ký, nghiệp vụ văn phòng, được sự đóng góp ý kiến của nhiều chuyên gia, cán bộ có kinh nghiệm thực tiễn trong công tác quản lý văn phòng. Đã từng làm thư ký nhiều năm và qua thực tế giảng dạy nhiều năm với các lớp và các đối tượng khác nhau, từ đó nêu ra những nội dung cơ bản của giáo trình này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn các giảng viên thuộc khoa Kinh tế - Luật đã hỗ trợ, đóng góp ý kiến quý báu cho quyển giáo trình này.

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

TÁC GIẢ

MỤC LỤC

	TRANG
1. Lời giới thiệu	1
2. Mục lục	2
3. Bài 1: Thư kí và văn phòng	4
4. Bài 2: Thư kí với công tác văn thư	15
5. Bài 3: Thư kí và soạn thảo văn bản	32
6. Bài 4: Tổ chức các chuyến đi công tác	53
7. Bài 5: Tiếp đãi khách	60
8. Bài 6: Tổ chức công tác thông tin phục vụ lãnh đạo	72
9. Bài 7: Quản lý chương trình, kế hoạch, thời gian của lãnh đạo	99.
10. Bài 8: Tổ chức hội nghị	104
11. Bài 9: Tổ chức phòng làm việc và bố trí các thiết bị, máy móc trong văn phòng	116
12. Bài 10: Quan hệ của người thư kí với người lãnh đạo và quần chúng	129
13. Tài liệu tham khảo	137

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên môn học/mô đun: NGHIỆP VỤ THƯ KÍ

Mã môn học/mô đun: MH25

1. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí: Môn học này có vị trí rất quan trọng, nó cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản của người thư kí nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của người thư kí nói riêng và cán bộ văn phòng nói chung.
- Tính chất: Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng quản lý các công tác văn phòng, soạn thảo, lưu trữ văn bản, tổ chức hội nghị, lập kế hoạch công tác...

2. Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Về kiến thức:
 - + Trang bị cho người học về nghề thư kí văn phòng, các công tác văn thư, kiến thức về tổ chức các chuyến công tác, tiếp đãi khách, các công việc hỗ trợ lãnh đạo, các kiến thức về việc bố trí máy móc trang thiết bị văn phòng.
- Về kỹ năng:
 - + Môn học này rèn luyện cho người học kỹ năng quản lý văn phòng của người thư kí.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Rèn luyện cho người học hình thành năng lực tự học, tự nghiên cứu. Đồng thời người học phải có trách nhiệm rèn luyện phẩm chất của người thư kí.

3. Nội dung của môn học/mô đun:

BÀI 1: THƯ KÝ VÀ VĂN PHÒNG

A. Mục tiêu :

Trang bị cho người học kiến thức về người thư ký trong các văn phòng hiện đại.

B. Nội dung

1. Người thư ký trong văn phòng hiện đại

1.1. Văn phòng hiện đại

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Nhiệm vụ của văn phòng

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

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

Thu thập, xử lý thông tin. Thông tin là nguồn, là căn cứ để người lãnh đạo, người quản lý đưa ra các quyết định sáng suốt, kịp thời. Chuẩn bị đề án, văn bản, ra quyết

định quản lý theo sự giao phó của thủ trưởng. Kiểm tra thể thức, nội dung và thẩm quyền ban hành văn bản.

Biên tập và quản lý văn bản.

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

Hoàn thiện tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ công chức, xây dựng quy chế, quy tắc, nội quy hoạt động của cơ quan. Bảo vệ cơ quan được an toàn về mọi mặt.

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

1.3. Thư ký trong văn phòng

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Chức năng nhiệm vụ của người thư ký

2.1. Chức năng của người thư ký

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

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

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

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

2.2. Nhiệm vụ của người thư ký

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

2.2.1. Nhiệm vụ liên quan đến công tác văn bản

Nhiệm vụ liên quan đến công tác văn bản bao gồm: soạn thảo, giải quyết việc trao đổi văn bản đơn giản theo chỉ thị của thủ trưởng, kiểm tra việc thực hiện văn bản; tiếp nhận, xử lý, quản lý văn bản đến, văn bản đi; trình ký văn bản; ghi biên bản các cuộc

họp, bàn bạc, hội nghị; lập và quản lý hồ sơ phục vụ việc nghiên cứu, sử dụng theo yêu cầu của thủ trưởng. Kiểm tra thể thức và nội dung, thẩm quyền đối với văn bản của các đơn vị trình ký. Chăm lo việc chuyển giao, luân chuyển văn bản giữa các bộ phận. Quản lý thư viện, tư liệu, hồ sơ công tác của thủ trưởng.

2.2.2. Nhiệm vụ liên quan đến tổ chức công việc

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

2.2.3. Nhiệm vụ liên quan đến phục vụ thủ trưởng

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

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

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

3. Yêu cầu đối với thư ký

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

- a. Trung thực, thật thà, thẳng thắn; nhanh nhẹn, kịp thời, bền bỉ, chu đáo, cởi mở,

vững vàng trong chuyên môn.

- b. Thấu hiểu công việc được giao và linh hoạt đối với công việc được giao thêm, thực hiện một cách nhanh chóng, công bằng.
- c. Có ý thức tổ chức kỷ luật, ý thức hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
- d. Dễ làm quen, dễ kết bạn, tương trợ, giúp đỡ nhau trong công tác.
- e. Biết giữ gìn sức khỏe, bảo đảm sức làm việc, ăn mặc đi đứng đúng mức.

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

3.2.1. Xử sự một cách chính xác

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

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

3.2.2. Biết kiềm chế

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

3.2.3. Sự tin cậy

Sự tin cậy trong hoàn thành công việc là niềm tin của thủ trưởng, cán bộ công chức khác đối với thư ký. Để có được niềm tin tốt nhất là hoàn thành công việc và cách cư xử phải giữ vững niềm tin. Người thư ký luôn giữ vững niềm tin của lãnh đạo bằng cách tự giác hoàn thành nhiệm vụ tốt nhất. Trong thực tế do phải thực hiện nhiều công việc nên người thủ trưởng không có thời gian để kiểm tra thường xuyên công việc của

người thư ký mà thường đặt lòng tin vào họ. Dù điều kiện thuận lợi hay khó khăn, người thư ký phải luôn hoàn thành nhiệm vụ, không bao giờ được bỏ sót hay lơ là nhiệm vụ của mình. Người thư ký phải chủ động thực hiện công việc theo chương trình công tác của mình. Chỉ khi có được sự tin cậy của thủ trưởng thì người thư ký mới có niềm phấn khởi và điều kiện thuận lợi trong nghề nghiệp của mình.

3.2.4. Sự kín đáo, bí mật

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

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

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

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

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

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

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

3.2.6. Biết tổ chức và phối hợp hợp lý

Có ý thức đối với mỗi phương pháp làm việc, có ý thức trật tự, ngăn nắp trong phòng làm việc, trên bàn, trong tủ sách, trong các văn bản, sổ sách... Phải biết tổ chức và phối hợp công việc có hiệu quả cao, tránh lãng phí thời gian và công sức.

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

3.2.7. Quyết định chính xác và kịp thời

Người thư ký không chỉ là cái tay mà còn là cái đầu của người thủ trưởng khi đứng trước một vấn đề cần có quyết định chính xác. Đôi khi thư ký phải thay mặt thủ trưởng

để giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền hay được uỷ quyền. Mỗi việc chỉ có ý nghĩa trong một thời gian nhất định vì vậy quyết định phải kịp thời. Nếu không kịp thời thì công việc kém hiệu quả, nhiều khi còn hỏng việc. Khi cần phải quyết định một việc gì thì phải quyết định cho đúng đắn, chính xác.

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

3.2.8. Tinh ý

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

3.2.9. Phản ứng và tự định hướng

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

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

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

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

3.2.11. Có trí nhớ

Có trí nhớ một cách chính xác vì nhớ là sự tái hiện những sự việc, những hoạt động của con người đã xảy ra trong quá khứ. Trí nhớ cần cho mọi người, đặc biệt là người thư ký. Cần nhớ công việc của mình, của thủ trưởng; nhớ khách, nhớ yêu cầu của khách, sở trường, sở thích của khách; nhớ nội dung công văn, giấy tờ, hồ sơ lưu và các

thông tin khác. Nhớ những nét khái quát nhất về tất cả các sự kiện khác nhau diễn ra hàng ngày. Người thư ký cần nhớ các nhân vật quan trọng, địa điểm, thời gian, số liệu... vị trí của các tài liệu văn bản được sắp xếp ở vị trí nào. Muốn nhớ được phải rèn luyện và kiên trì tập trí nhớ. Trí nhớ tốt giúp người thư ký giải quyết công việc một cách nhanh chóng, chính xác và hiệu quả cao.

3.2.12. Suy nghĩ một cách logic, phân biệt bản chất và sự cấp bách

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

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

3.2.13. Biết thích ứng

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

Phong cách có thể phân loại bao gồm: gia trưởng, dân chủ, quan liêu, gia trưởng + dân chủ. Mỗi thủ trưởng có phong cách lãnh đạo riêng vì vậy để hoàn thành tốt công việc người thư ký phải thích nghi được phong cách của thủ trưởng trong mỗi thời kỳ (thủ trưởng có thể ra đi, người thư ký luôn ở lại), thích ứng với hoàn cảnh công việc trong điều kiện cụ thể. Thích ứng không có nghĩa là học cái xấu của người khác. Phải thích ứng với mặt tốt, mặt tích cực mà các thủ trưởng có.

3.2.14. Tính chủ động

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

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

Tính năng động, sáng tạo, linh hoạt của người thư ký sẽ giúp hoàn thành công việc. Tự mình giải quyết những công việc thuộc nhiệm vụ, giải quyết những văn bản có tính

chất hình thức, ít ý nghĩa. Phân chia các cuộc điện thoại, các trường hợp liên hệ công tác.

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

3.2.15. Vui vẻ nhận nhiệm vụ

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

3.2.16. Sự tế nhị của thư ký

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

Nghệ thuật trong giao tiếp ứng xử: biết ăn, nói, nghe, nhìn, đọc, viết; hiểu biết về xã hội học, tâm lý học, khoa học, chính trị, luật pháp, phong tục, tập quán của địa phương, dân tộc, châu lục, khu vực... Biết đối xử với người khác lễ độ, thân mật và kiên trì.

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

4. Những tiền đề cần thiết để người thư ký hoàn thành tốt nhiệm vụ

Người thư ký phải quan sát rất nhiều và hiểu biết rộng. Họ thường là người có bản chất của hai nghề: nghề của mình và nghề của thủ trưởng. Có như vậy người thư ký làm việc mới có hiệu quả cao, mới được sự tin cậy, quý mến. Thư ký phải có được các kỹ năng cơ bản: nói, nghe, đọc, viết, tính toán và năng lực suy đoán, kỹ năng tổ chức công việc, sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng, ghi tốc ký và đánh máy, kỹ năng

soạn thảo và biên tập văn bản, kỹ năng điều hành, kỹ năng lưu trữ cần được tinh luyện và nâng cao hơn nữa. Ngoài ra, còn phải có các hiểu biết về kinh tế, kỹ năng nghiệp vụ thư ký và các phẩm chất cá nhân.

4.1. Được đào tạo có hệ thống

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

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

4.2. Không ngừng bổ sung kiến thức

Không ngừng bổ sung kiến thức để có sự hiểu biết ngày càng sâu rộng, không bằng lòng với kiến thức đã có, không ngừng trau dồi kiến thức cả về lý luận và thực tiễn để đáp ứng ngày càng cao công việc trong điều kiện đang diễn ra một cuộc cách mạng công nghệ mới trong công tác văn phòng. Có nhiều cách bổ sung kiến thức như tự học, tham dự lớp bồi dưỡng, nâng cao. Rèn luyện để có được phương pháp sư phạm tốt, có thể nói chuyện được với nhiều người với những đề tài rộng lớn.

4.3. Nghiên cứu tâm lý học

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

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

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

nguyên tắc đối nhân xử thế, nguyên tắc sống lịch sự có văn hoá.

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

4.5. Theo dõi, nắm bắt những thông tin mới

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

4.6. Có vốn từ phong phú, đọc nhiều

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

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

4.8. Biết cư xử một cách đàng hoàng, thẳng thắn

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

4.10. Ăn mặc, trang điểm hợp lý

BÀI 2: NGƯỜI THƯ KÝ VỚI CÔNG TÁC VĂN THƯ

A. Mục tiêu

Trang bị cho người học về công tác văn thư, quản lý văn bản đến ,văn bản đi, lập và nộp hồ sơ.

B. Nội dung

1. Công tác văn thư

1.1. Khái niệm công tác văn thư

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

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

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

1.2. Nội dung công tác văn thư

Công việc cơ bản của công tác văn thư bao gồm: xây dựng văn bản; quản lý văn bản đến, bảo quản con dấu, quản lý văn bản đi, lập hồ sơ. Nội dung công tác văn thư có thể do nhiều bộ phận thực hiện tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ và sự phân công của cơ quan. Thông thường việc nghiên cứu, soạn thảo và trả lời các văn bản là công việc của các bộ phận chuyên môn; sửa chữa, duyệt, ký các văn bản là công việc của lãnh đạo; đánh máy, nhận, đăng ký văn bản là trách nhiệm của văn thư và nhân viên đánh máy, đôi khi cơ quan lại giao cho thư ký.

1.2.1. Xây dựng và ban hành văn bản

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

1.2.2. Tổ chức quản lý, xử lý văn bản

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

1.2.3. Quản lý và sử dụng con dấu

Bảo quản và sử dụng con dấu là quản lý và sử dụng các loại con dấu: cơ quan, văn phòng, tên, chức vụ, “đến”, “mật”, “tuyệt mật”, “tối mật”, “khẩn”, “thượng khẩn”,

“hòa tặc”.... Việc quản lý con dấu có thể do thư ký hay thủ thư đối với cơ quan nhỏ hay cơ quan lớn.

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

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

Nguyên tắc đóng dấu

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

Sử dụng các loại dấu

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

1.3. Yêu cầu của công tác văn thư

1.3.1. Nhanh chóng

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

1.3.2. Chính xác

a. Chính xác về nội dung

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

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

rõ ràng.

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

b. Chính xác về thể thức văn bản

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

Đúng pháp chế, không trái với những văn bản có tính pháp lý cao hơn.

Đúng thẩm quyền Nhà nước giao, không trái văn bản cấp trên, đảm bảo quyền lợi của mọi người, bình đẳng. Không gây thiệt hại đến lợi ích của công dân. Không được lạm dụng quyền hoặc sử dụng không hết quyền lực.

c. Chính xác về các khâu kỹ thuật nghiệp vụ

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

1.3.3. Bí mật

Những văn bản liên quan đến đường lối, chủ trương, chính sách, cách thức, biện pháp điều hành của Nhà nước cũng như quyền lợi và trách nhiệm của công dân. Có những nội dung văn bản quan trọng chỉ được công bố nội bộ, hay một số lượng ít người được biết, vì vậy trong công tác văn thư phải đảm bảo yêu cầu bí mật về nội dung văn bản, về nội dung công việc khi chưa có quyết định chính thức, không để lọt văn bản ra ngoài, hay để người không có trách nhiệm biết, nhất là văn bản mật. Phải thực hiện tốt pháp lệnh bảo vệ bí mật quốc gia và quy chế bảo vệ bí mật của Nhà nước.

1.3.4. Hiện đại

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