

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.

LỜI GIỚI THIỆU

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

Ngày nay, văn phòng không còn chỉ là hình ảnh quen thuộc với những hành lang im ắng, các cánh cửa khép với bảng đề tên phòng ban kẻ chữ nghiêm trang, hay tiếng đánh máy chữ lọc cọc. Ngày nay văn phòng đã mang một bộ mặt đa dạng hơn: trang thiết bị hiện đại, không gian mở, bài trí linh hoạt, thích ứng với nhiều nhu cầu và phương thức làm việc phong phú. Thậm chí có cả các văn phòng làm việc từ xa, văn phòng tại nhà và văn phòng ảo.

Cho dù dưới dạng thức nào, một khi đã xác lập sự có mặt của văn phòng thì các nhà quản trị vẫn có những mối quan tâm chung về chất lượng, tính hiệu quả từ các hệ thống, qui trình và thói quen cũng như tập quán làm việc tốt nhằm phát huy tối đa các chức năng và nhiệm vụ của văn phòng. Hơn thế nữa, nhà quản trị sẽ ngày càng nhận rõ rằng việc tổ chức và quản lý tốt hoạt động văn phòng có ảnh hưởng lớn đến hiệu suất chung, thậm chí cả đến lợi nhuận của công ty.

Hành chánh văn phòng hiện diện trong bất cứ các bộ phận phòng ban chứ không chỉ riêng ở phòng hành chánh quản trị. Các cơ quan đều có nhiều phòng ban khác nhau, và mỗi bộ phận đó đều có công việc hành chánh văn phòng và vì thế cần phải có công tác quản trị hành chánh văn phòng. Bất cứ cấp quản trị nào, ngoại trừ công nhân trực tiếp sản xuất, đều phải làm công việc hành chánh văn phòng. Tất cả đều phải quản trị hành chánh văn phòng của mình sao cho có hiệu quả. Bộ phận 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 thảo, hội nghị và các chuyến đi công tác; đều phải viết báo cáo các chương trình và thư từ liên lạc; đều phải tiếp khách và gọi điện thoại; đều phải sắp xếp chỗ làm việc sao cho vừa thẩm mỹ, vừa quản trị qua các hệ thống và thủ tục, và vừa có hiệu quả. Tất cả các hoạt động hành chánh văn phòng nêu trên đều phải được thực hiện một cách khoa học theo tiêu chuẩn hiện đại dưới nhãn quan quản trị. Nội dung giáo trình gồm 7 bài, được phân bố như sau:

- Bài 1 : Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng
- Bài 2: Quản trị hành chính văn phòng
- Bài 2: Xử lý dữ liệu trong bảng tính
- Bài 3: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng
- Bài 4: Điều hành và kiểm tra công việc hành chính văn phòng
- Bài 5: Giao tiếp và Tổ chức công tác lễ tân
- Bài 6: Soạn thảo văn bản
- Bài 7: Công tác lưu trữ

Chương trình đào tạo nghề Tin học văn phòng của trường Cao Đẳng nghề Cần Thơ được xây dựng căn cứ vào chương trình khung của Tổng cục dạy nghề, nay là tổng cục nghề nghiệp, các môn học trong chương trình được xây dựng theo phương pháp phân tích nghề, việc người học nghề Tin học văn phòng học môn học Nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin là một điều cần thiết, người học được trang bị kiến thức cũng như kỹ năng hoạt động trong văn phòng có sử dụng các thiết bị tin học, giúp người học khi ra trường sẽ ứng dụng được các kiến thức vào thực tiễn vào điều kiện thực tế tại doanh nghiệp.

Sự thành công của các bạn tại các doanh nghiệp hay không, phần lớn là nhờ vào việc quản trị hành chính văn phòng! Giáo trình này sẽ giúp cho các bạn sinh viên nắm được những điều cơ bản nhất về nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin. Trong quá trình biên soạn không sao tránh khỏi những khiếm khuyết, rất mong nhận được sự đóng góp chân tình của quý đồng nghiệp và các bạn sinh viên để cuốn sách này ngày càng hoàn thiện hơn!

Cần Thơ, ngày 4 tháng 5 năm 2017

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên : Lê Hoàng Phúc

2. Lê Hải Trung

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN.....	7
BÀI 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG.	8
1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ hành chính văn phòng	8
1.1.1 Khái niệm hành chính văn phòng	8
1.1.2 Chức năng hành chính văn phòng.....	8
1.1.3 Nhiệm vụ hành chính văn phòng	8
1.2 Quản trị hành chính văn phòng	9
1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng.....	9
1.2.2 Chức năng của quản trị	9
1.3 Tổ chức văn phòng.....	9
1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng	9
1.3.2 Bố trí văn phòng	10
1.3.3 Trang thiết bị văn phòng.....	11
1.3.4 Hiện đại hoá công tác văn phòng.....	16
1.4 Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng	16
1.4.1 Hình thức tổ chức.....	16
1.4.2 Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp.....	17
1.4.3 Các bước đi để tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả	17
1.4.4 Các nguyên tắc tổ chức với nhà quản trị.....	18
BÀI 2: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	21
2.1 Quản trị thời gian	21
2.1.1 Sự cần thiết phải quản trị thời gian.....	21
2.1.2 Các biện pháp quản trị thời gian.....	21
2.2 Quản trị thông tin	22
2.2.1 Tổng quan	22
2.2.2 Xử lý công văn đến.....	22
2.2.3 Xử lý công văn đi.....	24
2.2.4 Văn thư nội bộ	24
2.2.5 Văn thư điện tử	25
2.3 Quản trị hồ sơ.....	25
2.3.1 Khái niệm.....	25

2.3.2 Tiến trình quản trị hồ sơ	25
2.3.3 Công cụ và hệ thống lưu trữ hồ sơ	25
2.3.4 Thủ tục lưu trữ hồ sơ	26
2.3.5 Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy tính	27
BÀI 3: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG	29
3.1. Hoạch định tổ chức các cuộc họp	29
3.1.1 Các cuộc họp không nghi thức	29
3.1.2 Các cuộc họp theo nghi thức	29
3.1.3 Các hội nghị từ xa	30
3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi (trong phần lễ tân)	30
3.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác	32
3.2.1. Sắp xếp, chuẩn bị	32
3.2.2. Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt	33
3.2.3. Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về	33
BÀI 4: ĐIỀU HÀNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	34
4.1. Điều hành công việc hành chính – văn phòng	34
4.1.1 Các phương thức điều hành công việc hành chính - văn phòng	34
4.1.2 Phương pháp chỉ huy của nhà quản trị hành chính - văn phòng	35
4.1.3 Ứng dụng các lý thuyết động viên trong hoạt động văn phòng	35
4.2. Kiểm tra công việc hành chính – văn phòng	35
4.2.1 Các phương pháp kiểm tra công việc hành chính – văn phòng	36
4.2.2 Những nguyên tắc kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp	36
4.2.3 Qui trình kiểm tra trong hoạt động hành chính – văn phòng	36
4.2.4 Tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính	37
4.2.5 Các công cụ và phương tiện kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp	37
BÀI 5: GIAO TIẾP VÀ TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	38
I. Giao tiếp	38
1. Vai trò và các nguyên tắc trong giao tiếp	38
2. Các hình thức giao tiếp	39
3. Những điều kiện để giao tiếp có hiệu quả	39
4. Một số kỹ thuật giao tiếp cơ bản trong giao tiếp	39
II. Lễ tân và vai trò của công tác lễ tân	42
1. Khái niệm và ý nghĩa	42
2. Một số hoạt động lễ tân cơ bản:	43
BÀI 6: SOẠN THẢO VĂN BẢN	47

I.Khái quát về văn bản.....	47
1. Khái niệm văn bản	47
2. Các loại văn bản.....	47
II.Phân cấp phát hành văn bản	48
III.Nguyên tắc soạn thảo văn bản hành chính nhà nước	50
1.Hình thức của văn bản	50
2.Tính chất văn bản.....	53
3.Nội dung văn bản.....	53
4.Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản và ban hành văn bản	55
IV.Soạn thảo một số văn bản thông dụng	56
1.Soạn thảo hợp đồng	56
2.Soạn thảo các loại văn bản khác.	57
BÀI 7: CÔNG TÁC LƯU TRỮ	60
1 Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ.....	60
2 Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ	62
3 Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ.....	63
4 Xác định giá trị tài liệu.....	64
5 Thống kê và kiểm tra tài liệu.....	65
6 Bảo quản tài liệu lưu trữ.....	66
7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO	70

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN
NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN

Mã số mô đun: MĐ 32

➤ **VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:**

- Vị trí của mô đun: mô đun được bố trí sau khi học sinh học xong các môn học chung, và sau các môn học, mô đun đào tạo kỹ thuật cơ sở.

- Tính chất của mô đun: Là mô đun đào tạo chuyên môn nghề bắt buộc.

➤ **MỤC TIÊU MÔ ĐUN**

- Hiểu thực hành thành thạo các nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin

➤ **NỘI DUNG MÔ ĐUN**

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra*
1	Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng	2	2	0	
2	Quản trị hành chính văn phòng	6	2	4	
3	Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng	6	2	4	
4	Điều hành và kiểm tra công việc hành chính văn phòng	10	3	6	1
5	Giao tiếp và Tổ chức công tác lễ tân	10	3	7	
6	Soạn thảo văn bản	7	2	5	
7	Công tác lưu trữ	4	1	2	1
	Cộng :	45	15	28	2

BÀI 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Mã bài: MĐ32-01

Mục tiêu của bài:

- Hiểu được các khái niệm cơ bản về quản trị hành chính văn phòng
- Nắm được các nguyên tắc tổ chức và quản lý các nghiệp vụ hành chính văn phòng.

1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ hành chính văn phòng

1.1.1 Khái niệm hành chính văn phòng

Là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng , phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo. Các cơ quan thẩm quyền chung hoặc có quy mô lớn thì thành lập văn phòng, những cơ quan nhỏ thì có phòng hành chính.

Hành chính văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan, đơn vị đó.

Hành chính văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo, của những người có chức vụ như Tổng giám đốc, nghị sĩ...

Hành chính văn phòng là một dạng hoạt động của cơ quan, tổ chức, trong đó diễn ra việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại văn bản, giấy tờ, những công việc liên quan đến công tác văn thư.

1.1.2 Chức năng hành chính văn phòng

- Xây dựng chương trình, kế hoạch, lịch làm việc.
- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch.
- Tổ chức, điều phối các hoạt động chung của cơ quan
- Tổng hợp, xử lý và cung cấp thông tin mọi mặt về tình hình hoạt động của cơ quan và tham mưu cho lãnh đạo về các biện pháp giải quyết và xử lý.
- Đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện, điều kiện làm việc cho cơ quan.

1.1.3 Nhiệm vụ hành chính văn phòng

- Xây dựng chương trình công tác của cơ quan và đôn đốc thực hiện chương trình đó; bố trí; sắp xếp chương trình làm việc hàng tuần, quý, 6 tháng, năm của cơ quan;

- Thu thập, xử lý, quản lý và tổ chức sử dụng thông tin để từ đó tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động trong đơn vị, đề xuất kiến nghị các biện pháp thực hiện, phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng

- Tư vấn văn bản cho thủ trưởng, chịu trách nhiệm pháp lý, kỹ thuật soạn thảo văn bản của cơ quan ban hành

- Thực hiện công tác văn thư – lưu trữ, giải quyết các văn thư tờ trình của các đơn vị và cá nhân theo quy chế của cơ quan; tổ chức theo dõi việc giải quyết các văn thư, tờ trình đó;

- Tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại, giúp cơ quan tổ chức trong công tác thư từ, tiếp khách, giữ vai trò là chiếc cầu nối cơ quan, tổ chức mình với cơ quan, tổ chức khác;

- Lập kế hoạch tài chính, dự toán kinh phí hàng năm, quý, dự kiến phân phối hạn mức kinh phí, báo cáo kế toán, cân đối hàng quý, năm; chi trả tiền lương, thưởng, nghiệp vụ;

- Mua sắm trang thiết bị cơ quan, xây dựng cơ bản, sửa chữa, quản lý cơ sở vật chất, kỹ thuật, phương tiện làm việc của cơ quan, đảm bảo yêu cầu hậu cần cho hoạt động và công tác của cơ quan;

- Tổ chức và thực hiện công tác y tế, bảo vệ sức khỏe; bảo vệ trật tự an toàn cơ quan; tổ chức phục vụ các buổi họp, lễ nghi, khánh tiết, thực hiện công tác lễ tân, tiếp khách một số các khoa học và văn minh

- Thường xuyên kiện toàn bộ máy, xây dựng đội ngũ Cán bộ nhân viên trong văn phòng, từng bước hiện đại hoá công tác hành chính - văn phòng; chỉ dẫn và hướng dẫn nghiệp vụ văn phòng cho các văn phòng cấp dưới hoặc đơn vị chuyên môn khi cần thiết.

1.2 Quản trị hành chính văn phòng

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

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.

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

1.2.2 Chức năng của quản trị

- Hoạch định công việc hành chính
- Tổ chức công việc hành chính
- Lãnh đạo công việc hành chính
- Kiểm soát công việc hành chính
- Thực hiện dịch vụ hành chính

Như vậy, Quản trị hành chính văn phòng trước hết phải thực hiện các chức năng quản trị (phòng, ban nào cũng có), và bổ sung thêm chức năng dịch vụ hành chính (chỉ có ở phòng hành chính)

Hoạt động của doanh nghiệp ví như 1 chiếc xe ô tô, thì các chức năng dịch vụ hành chính văn phòng là 4 bánh xe.

1.3 Tổ chức văn phòng

1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng

1.3.1.1 Lãnh đạo Văn phòng (Phòng hành chính) :

- Chánh văn phòng (Trưởng phòng hành chính): Chánh văn phòng là người điều hành chung, chịu trách nhiệm về toàn bộ công tác văn phòng, chỉ đạo một số công

việc quan trọng như xây dựng và theo dõi thực hiện chương trình, kế hoạch công tác, hoàn chỉnh các dự thảo văn bản quan trọng, công tác cơ yếu...

- Giúp việc có các Phó văn phòng (hoặc Phó Trưởng phòng hành chính)

Văn phòng làm việc theo chế độ thủ trưởng. Chánh, Phó Chánh văn phòng phải đề cao trách nhiệm quản lý trong văn phòng và chịu trách nhiệm trước thủ trưởng.

1.3.1.2. Các bộ phận trực thuộc Văn phòng :

- Bộ phận hành chính, văn thư :

+ Quản lý, điều hành công tác tiếp nhận, xử lý, bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, doanh nghiệp;

+ Tổ chức công tác lễ tân, khánh tiết

+ Quản lý, sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động của văn thư

- Bộ phận tổng hợp: gồm một số chuyên viên, có nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan;

+ Tư vấn văn bản cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động;

+ Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan đơn vị để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất phương án giải quyết.

- Bộ phận lưu trữ :Thực hiện công tác lưu trữ

+ Phân loại, đánh giá, chỉnh lý, thống kê tài liệu lưu trữ;

+ Khai thác, tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

- Bộ phận Quản trị :

+ Cung cấp đầy đủ kịp thời các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp;

+ Sửa chữa , quản lý, sử dụng các phương tiện vật chất có hiệu quả.

- Bộ phận tài vụ (tùy từng cơ quan)

- Bộ phận bảo vệ, lễ tân, tạp vụ ...

1.3.2 Bố trí văn phòng

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

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

- Đo các khoảng cách để xếp đặt các bàn ghế sao cho thuận tiện. Với bản đồ, ta có thể thay đổi vị trí của các vật một cách dễ dàng trước khi bắt tay thực hiện khuôn vác sắp xếp; đồng thời nó cho ta một hình ảnh diễn tiến công việc. Khoa học chứng minh được rằng việc sắp xếp phòng ốc, bàn ghế một cách khoa học và thẩm mỹ sẽ làm

cho tinh thần nhân viên phấn chấn, thư dãn bớt căng thẳng và nhất là năng suất lao động cao. Việc sắp xếp phòng ốc cho từng bộ phận chuyên môn không khoa học, sẽ gây ra hậu quả mất rất nhiều công sức và thời gian di chuyển luồng công việc (flow of work) sẽ rất phí phạm.

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



Hình ảnh sơ đồ văn phòng hiện đại

1.3.3 Trang thiết bị văn phòng

a)- Máy vi tính (Computer)



Máy tính cá nhân

Ngày nay, chiếc máy vi tính là vật dụng không thể thiếu được trong các văn phòng. Nó giúp cho các thư ký trong việc soạn thảo các văn bản, thống kê, tính toán... và lưu trữ, quản lý thông tin một cách tiện dụng và khoa học. Ngòai ra, chiếc máy tính còn là một phương tiện hữu hiệu trong việc trao đổi, cập nhật và tìm kiếm những thông tin cần thiết với tốc độ cao; gửi và nhận các văn bản, tài liệu vừa nhanh chóng, không sợ thất lạc, mất mát... lại vừa ít tốn kém nhất. Tùy theo qui mô và cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chánh văn phòng mà có thể trang bị một hay nhiều máy và dung lượng máy cho các nhân viên.

b)- Máy in laser



Máy in laser

Máy in laser là thiết bị không thể thiếu để kết nối với máy vi tính. Đây là thiết bị rất cần thiết để đưa (truy xuất) những dữ liệu trong máy tính ra giấy để làm hồ sơ, chứng từ, văn bản giao dịch, quản lý... Tùy vào qui mô hoạt động của từng cơ quan hay doanh nghiệp mà đơn vị trang bị những máy in để có thể in được những trang giấy khổ lớn như những mẫu biểu hoặc bản vẽ, bản thiết kế...

Hiện nay việc in ấn bằng máy in laser là việc bình thường trong các văn phòng, các nội dung trong máy tính cần được thể hiện bằng văn bản giấy phù hợp với quy định về quản lý do nhà nước ban hành, tuy nhiên nếu là văn phòng điện tử thì việc in ấn sẽ giảm đi đáng kể.

c)- Máy scanner



Máy scan

Máy scanner là thiết bị dùng để chụp (nhập) những dữ liệu dạng hình ảnh hoặc chữ viết vào máy tính một cách nhanh chóng để làm hồ sơ tài liệu vì ta không có file của những dữ liệu đó, tuy nhiên các file văn bản này chỉ có tính chất lưu trữ hoặc tạo bản sao, muốn chỉnh sửa được nội dung của file scan ta cần đến các phần mềm chuyên dụng được gọi là phần mềm convert to text. Tuy nhiên độ chính xác của nhận diện ký tự chỉ ở mức tốt, cần phải chỉnh sửa mới sử dụng được

d)- Máy photocopy



Máy photocopy

Máy photocopy giúp có được bản sao nhanh chóng và chính xác theo bản gốc. Giúp thay thế những tài liệu công kênh bằng những hồ sơ thu nhỏ để việc lưu trữ trở nên dễ dàng hơn.

Văn phòng hiện đại không thể thiếu máy Photocopy vì những tiện ích mà nó mang lại, so với máy in Laser thì máy photocopy có nhiều ưu điểm như giá thành in ấn bản sao thấp hơn, tốc độ photo thường cao hơn in ấn, đối với các máy hiện đại, ta có thể có thêm chức năng in ấn và có thể sao chép văn bản 2 mặt cùng 1 lúc.

e)- Máy fax



Máy fax

Cũng như máy tính và máy photocopy, máy fax giúp tiện lợi trong việc chuyển nhận những văn bản được nhanh chóng và chính xác.

Tuy nhiên do sự phát triển công nghệ thông tin nhất là sự phát triển của công nghệ viễn thông và mạng xã hội nên việc chuyển nhận thông tin thông qua mạng internet dưới hình thức email có nhiều ưu điểm hơn dùng máy fax vì vậy tương lai máy fax sẽ không còn trang bị trong văn phòng hiện đại

f)- Máy hủy hồ sơ



Máy hủy hồ sơ

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

g)- Máy điện thoại



Điện thoại để bàn

Máy điện thoại là phương tiện thông tin liên lạc nhanh chóng và tiện lợi nhất. Giúp cho các cuộc đàm thoại được trực tiếp và dễ dàng hơn, công việc được giải quyết nhanh chóng hơn; tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại. Tuy nhiên, nó cũng có nhược điểm là nhiều người lợi dụng máy cơ quan để nói chuyện riêng tư vô ích, tốn kém công quỹ, đôi khi người nghe cảm thấy bị quấy rầy. Do đó, cần phải có những qui định, định mức sử dụng điện thoại sao cho hợp lý và có hiệu quả.

h)- Máy ghi âm, ghi hình



Máy ghi âm



Máy ghi hình

- Trong điều kiện kỹ thuật phát triển hiện nay, việc trang bị máy ghi âm, ghi hình tại văn phòng là một việc cần thiết.

- Ghi lại những diễn biến của các hội nghị quan trọng, các cuộc hội đàm có tính cam kết. Ghi lại các công việc mà giám đốc không có mặt tại cơ quan, ghi lại lời nhắn...

- Ghi lại những bài giảng, tập huấn nghiệp vụ phục vụ cho các đơn vị. Máy ghi âm, ghi hình được cải tiến liên tục để thích hợp. Có những phòng đặc biệt có thể bố trí ghi âm, ghi hình cố định.

i)- Phương tiện chuyên chở

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



Xe con



Xe đưa rước công nhân



Xe nâng chuyển hàng hóa

j)- Vật dụng văn phòng (văn phòng phẩm)

Văn phòng phẩm bao gồm: cặp ba dây, hộp đựng hồ sơ, bìa trình ký, lịch, kẹp giấy, dụng cụ dập ghim, đục lỗ, các loại phong bì, giấy, bút, mực in...phải đầy đủ, có sẵn tại nơi làm việc tạo nên uy tín trong công việc. Văn phòng phẩm không nên mua loại xấu, rẻ tiền vì chúng có thể làm hư hỏng các trang thiết bị, mất thời gian, gây bực mình và làm mất vẻ thẩm mỹ của văn bản. Một số loại văn phòng phẩm cần phải đúng kích cỡ, đúng qui định như: Danh thiếp, giấy viết thư...



Văn phòng phẩm

k)- Tủ, giá các loại

Giá gỗ hoặc sắt để chứa những hộp đựng hồ sơ đang khai thác, sách báo tham khảo, hoặc những vật dụng văn phòng khác. Tủ hồ sơ, tài liệu để chứa những hồ sơ,

tài liệu hoặc hộp đĩa, hộp băng cần lưu trữ. Tủ phải có nhiều ngăn để lưu theo thứ tự và phải có khóa chắc chắn.

1)- Bàn ghế các loại

Bàn ghế có nhiều loại tùy theo yêu cầu sử dụng:

-Bàn làm việc của lãnh đạo, của thư ký và ghế phù hợp. Bàn ghế không được quá cao hay quá thấp sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới năng suất lao động. Người ta thường kê bàn hình L và ghế ngồi có bánh xe để người làm việc được thuận tiện, không phải đứng lên nhiều lần.

-Bàn ghế tiếp khách (bàn trà).

-Bàn đựng đồ dùng tiếp khách: phích, ấm, chén, ly, cốc...

1.3.4 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 đề tồn tại và phát triển. Hiện đại hoá công tác văn phòng là một đòi hỏi bức xúc của các nhà quản trị. Hiện đại hoá công tác văn phòng theo hướng:

- “Văn phòng điện tử”.

- “Văn phòng không giấy”

- “Văn phòng tự động hoá”

- “Văn phòng của thế kỷ 21”.

Phương pháp hiện đại hoá:

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

- Từng bước tin học hoá công tác văn phòng. Sử dụng các mạng nội bộ và mạng quốc tế internet.

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

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

1.4 Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng

1.4.1 Hình thức tổ chức

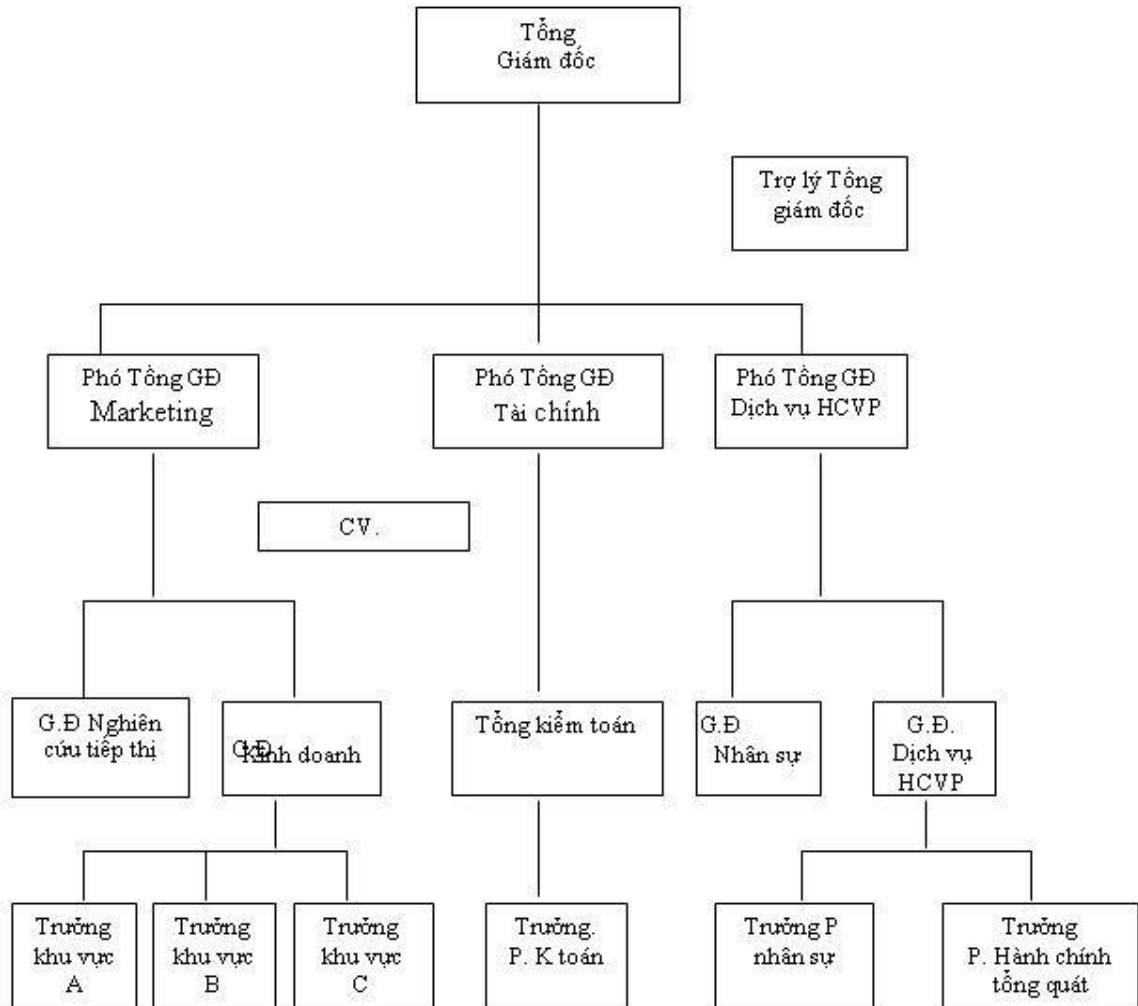
Hình thức tổ chức bộ máy hành chính văn phòng nên tập trung hay phân tán? Phân tán nghĩa là công việc hành chính văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban đề do bộ phận đó quản lý một cách độc lập và vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hiệu quả là công việc hành chính văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tổn văn phòng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

- Tập trung theo địa bàn

- Tập trung theo chức năng.

1.4.2 Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp

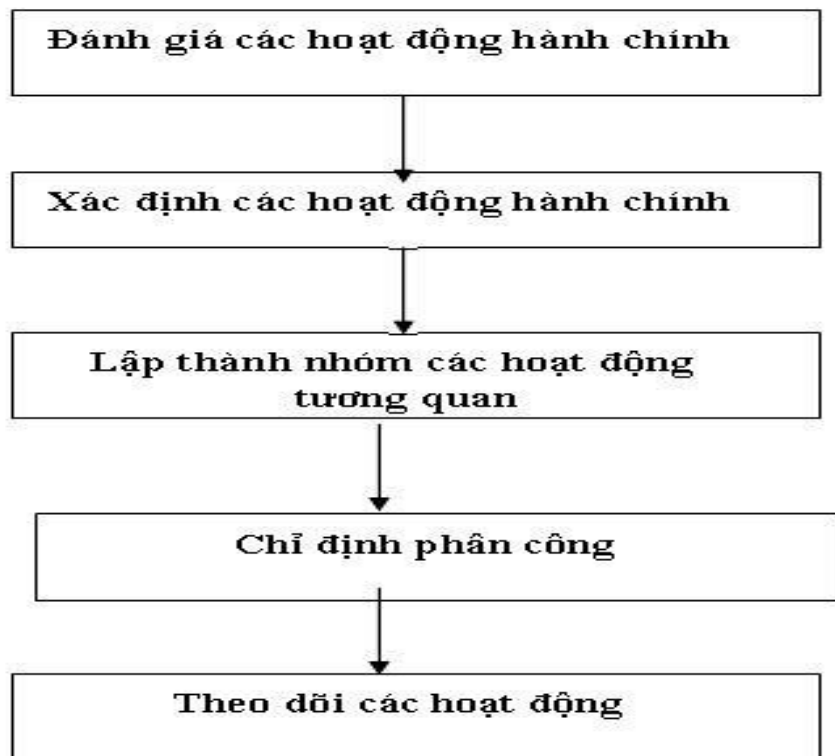
Đối với doanh nghiệp cá thể và doanh nghiệp có qui mô rất nhỏ, không cần có bộ phận hành chính văn phòng chuyên biệt. Đối với doanh nghiệp có qui mô vừa và nhỏ bắt đầu có trường phòng hành chính kiêm luôn công việc quản trị tài nguyên nhân sự. Đối với doanh nghiệp vừa và lớn có từ 500 công nhân trở lên thường có các cấp quản trị như sau:



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 ưu 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.

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

Thực hiện tiến trình tổ chức 5 bước:



1.4.4 Các nguyên tắc tổ chức với nhà quản trị

a. Nguyên tắc về mục tiêu.

- Mỗi nhóm có một mục tiêu xác định mỗi tương quan trong phạm vi cơ cấu tổ chức.
- Mục tiêu của mỗi nhóm phải được mô tả rõ ràng.
- Mục tiêu của hành chính là: phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. Hành chính văn phòng là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác.
- Mục tiêu của nhóm phục vụ phải ở dưới mục tiêu của nhóm hoạt động chính.

b. 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.

c. Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

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

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

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

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

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

d. Nguyên tắc về trách nhiệm

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

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

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

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

e. 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

f. 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

g. Nguyên tắc về ủy quyền

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

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

h. 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

i. 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.

BÀI 2: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Mã bài: MD32-02

Mục tiêu của bài:

- Nắm được các kỹ năng về quản lý thời gian, quản lý hồ sơ, quản lý thông tin

2.1 Quản trị thời gian

2.1.1 Sự cần thiết phải quản trị thời gian

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

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

Cũng như mọi tài sản, thời gian có thể được kiểm soát có hiệu quả hoặc không được kiểm soát gì cả. Các Mác nhìn nhận vấn đề này như sau: “ Tất cả mọi vấn đề suy ra cho cùng là vấn đề tiết kiệm thời gian;”, và Lê Nin cũng nói: “ Tranh thủ được thời gian là tranh thủ được tất cả”. Theo Peter Drucker, một tác giả về quản trị và một cố vấn về kinh doanh đã nhận xét: “ Thời gian là thứ hiếm có nhất trong các loại tài sản và nếu không kiểm soát được nó thì chúng ta sẽ không kiểm soát được gì cả”. Còn theo tạp chí Tuần kinh doanh (Mỹ) thì cho rằng: “ Chính là thời gian chứ không phải là tiền bạc mới là tài sản quý nhất của một xí nghiệp. Xí nghiệp nào biết giao cho nhân viên của mình trách nhiệm giúp đỡ các giám đốc thì đó là xí nghiệp biết sử dụng thời gian một cách tốt nhất.

2.1.2 Các biện pháp quản trị thời gian

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

- Các công cụ hoạch định thời gian biểu.
- Tiết kiệm thời gian trong thư tín.
- Tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng máy đọc hay máy ghi âm.
- Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh.
- Tiết kiệm thời gian tiếp khách.
- Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại.

- Tiết kiệm thời gian hội họp.
- Sắp xếp chỗ làm việc khoa học.

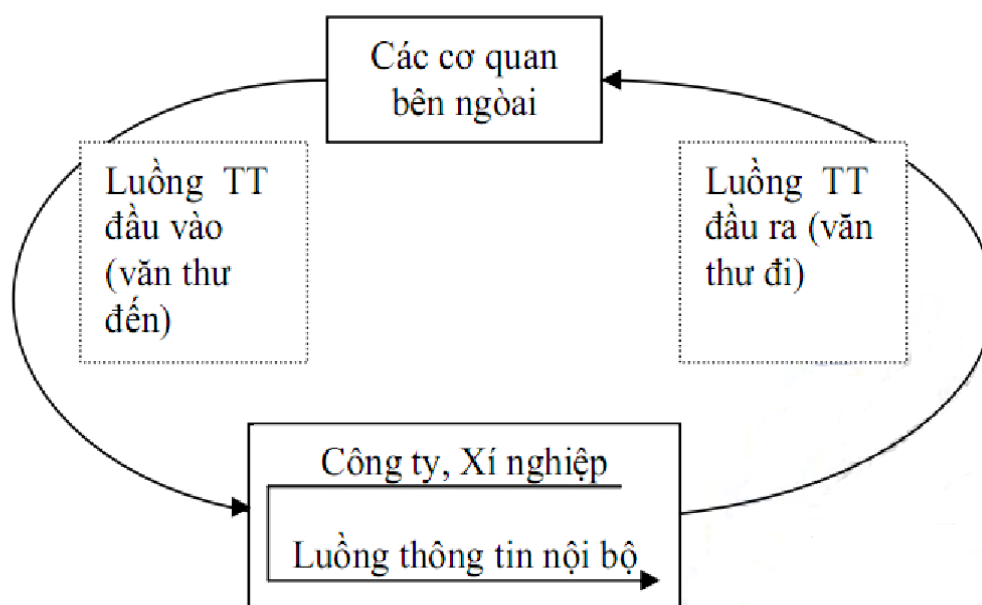
2.2 Quản trị thông tin

2.2.1 Tổng quan

Bất cứ cấp quản trị nào cũng phải biết quản trị hệ thống thông tin. Quản trị hệ thống thông tin là việc hoạch định, tổ chức - phối hợp, điều hành và kiểm soát các hệ thống thông tin sao cho có hiệu quả.

Thông tin hiện diện ở đầu vào và đầu ra. Thông tin đầu vào có luồng thông tin đầu vào (input information flow); Thông tin đầu ra có luồng thông tin đầu ra (output information flow) hay còn gọi là văn thư đi. Thông Tin đầu vào-đầu ra gồm có: các văn bản, thư từ, các loại thông tin điện tử đầu vào kể cả việc lưu chuyển thông tin, văn thư đến các bộ phận liên hệ .

Thông tin đầu vào sẽ được phân phối đến các bộ phận liên quan để xử lý, đó là luồng thông tin nội bộ (internal information flow).



2.2.2 Xử lý công văn đến

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

1/ Kiểm tra để xem có đúng công văn gửi cho cơ quan mình không.

2/ Phân loại sơ bộ:

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

3/ Bóc bì công văn:

Tùy theo qui định cụ thể và cách tổ chức văn thư của từng cơ quan mà văn thư bóc bì, vào sổ tất cả hay chỉ bóc bì vào sổ loại gửi chung cho cơ quan; còn loại gửi các

đơn vị thì chỉ vào sổ phần ghi ngoài bì rồi chuyển giao cho văn thư đơn vị bóc, vào sổ ở đơn vị. Những công văn “khẩn”, “hỏa tốc” cần bóc trước.

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

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

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

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

4/ Đóng “dấu đến”, ghi số đến và ngày đến:

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

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

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

5/ Vào sổ công văn đến:

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

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

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

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

6/ Trình công văn:

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

7/ Chuyển giao công văn đến:

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

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

Đơn vị hoặc cán bộ có liên quan giải quyết xong phải ký xác nhận vào phiếu này trước khi đưa công văn lại văn thư để chuyển cho đơn vị hoặc cán bộ tiếp theo giải quyết. Khi chuyển giao công văn phải có sổ để ký nhận và theo dõi, tìm kiếm khi cần.

2.2.3 Xử lý công văn đi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.4 Văn thư nội bộ

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

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

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

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

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

2.2.5 Văn thư điện tử

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

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

2.3 Quản trị hồ sơ

2.3.1 Khái niệm

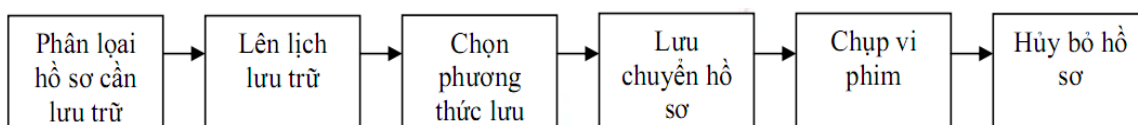
Hồ sơ là một tập công văn giấy tờ có liên quan với nhau về một sự việc, một vấn đề, hoặc một người hình thành trong quá trình giải quyết công việc.

Hồ sơ có thể dày hay mỏng tùy theo số lượng công văn giấy tờ hình thành trong quá trình giải quyết công việc ấy nhiều hay ít.

Quản trị hồ sơ là việc hoạch định, tổ chức, sắp xếp, lưu trữ thông tin đúng nơi đúng lúc (in the right place at the right time), và đồng thời kiểm tra sao cho hệ thống thông tin đạt được hiệu quả nhất.

2.3.2 Tiến trình quản trị hồ sơ

Theo định nghĩa trên, muốn quản lý hồ sơ phải thực hiện các giai đoạn sau đây: Phân loại hồ sơ cần lưu trữ, lên lịch trình lưu trữ, lưu chuyển hồ sơ, hủy bỏ hồ sơ và chụp vi phim hồ sơ.



2.3.3 Công cụ và hệ thống lưu trữ hồ sơ

Các công cụ lưu trữ: Có rất nhiều công cụ lưu trữ hồ sơ hiện nay, và vì thế hồ sơ cũng được sắp xếp tùy theo loại. Hiện nay có các công cụ sau đây:

1. Hồ sơ để đứng.
2. Hồ sơ để nằm.
3. Hồ sơ để ở hai bên.
4. Hồ sơ dễ truy tìm.
5. Hồ sơ bánh xe.

6.Hồ sơ để trên kệ.

7.Hồ sơ di động.

8.Hồ sơ để trên bàn.

Hệ thống lưu trữ hồ sơ: Mặc dù có nhiều loại hướng dẫn và các thủ tục tiêu chuẩn để quản trị hồ sơ, tuy nhiên mỗi công ty thay đổi các tiêu chuẩn cho phù hợp với mục tiêu và nhu cầu của tổ chức mình. Bởi vì tính đa dạng của mỗi doanh nghiệp, không có hệ thống nào là tối ưu cho mọi tổ chức cả. Thông thường có các hệ thống cơ bản sau đây:

- Hồ sơ lưu trữ theo thứ tự chữ cái
- Hồ sơ lưu trữ theo số
- Hồ sơ lưu trữ kết hợp giữa chữ và số (mã số)
- Hồ sơ lưu trữ theo đề tài (chủng loại)
- Hồ sơ lưu trữ theo địa danh
- Hồ sơ lưu trữ theo trình tự thời gian

2.3.4 Thủ tục lưu trữ hồ sơ



Lưu trữ hồ sơ

Thủ tục lưu trữ hồ sơ bao gồm các phần sau đây: Chuẩn bị hồ sơ để lưu và tiến hành bỏ hồ sơ vào tủ/ngăn kéo. Riêng việc chuẩn bị hồ sơ để lưu trữ, cần phải theo các nguyên tắc sau đây:

Có một số nguyên tắc quan trọng phải tuân thủ cho hoạt động của một hệ thống lưu trữ hồ sơ tốt. Nên sử dụng những thiết bị chứa đựng hiệu quả để giữ và phân biệt những loại hồ sơ khác nhau. Thiết bị chứa đựng, dù cho đó là bìa, phong bì, hộp hoặc bất kỳ vật dụng nào, cũng phải có khả năng chứa những nội dung có thể có của nó.

Việc chia ra từng 5 hồ sơ một là một cách hữu ích để xác định vị trí hồ sơ. Việc dùng màu sắc để mã hóa các tên mang lại sự nhận diện tức thời đối với một phân loại hồ sơ sử dụng một màu nào đó. Tài liệu của hồ sơ nên luôn luôn đưa vào phía sau hướng dẫn.

Thứ tự của các phân loại hồ sơ nên theo thứ tự của những đề mục chắc chắn được nêu lại trước tiên. Ví dụ, khi sử dụng tên họ thì tên riêng nên đứng trước, tiếp sau đó là những chữ viết tắt của tên hoặc nếu quốc gia là những phân loại chủ yếu thì chúng nên được tiếp theo bởi tên thành phố và thị trấn. Tất cả những phân loại hồ sơ dựa trên từ ngữ nên theo thứ tự chữ cái của từ hoặc chuỗi các chữ cái; các từ kép nên

được xử lý như một từ. Nên tránh viết tắt trong các tên gọi hồ sơ. Cũng nên tránh dùng từ đồng nghĩa.

Tài liệu nên được chia thành những nhóm nhỏ hơn để lưu trữ. Như vậy, tài liệu trong một nhóm theo thứ tự chữ cái có thể được chia thành những hồ sơ gồm từ A đến F, G đến L, M đến R và từ S đến Z. cũng áp dụng điều tương tự cho tài liệu lưu trữ theo số, theo địa lý hoặc bằng một phương pháp khác.

Hồ sơ gọi nhớ

Đây là tên gọi của hồ sơ “gọi nhớ” cho trí nhớ về bất kỳ công việc hoặc vấn đề chưa kết thúc nào đòi hỏi sự lưu ý thêm trong tương lai. Nó có thể chứa những đề mục không đạt thời gian biểu hoặc cần được theo dõi. Để có giá trị, hồ sơ này nên được xem lại trên cơ sở định kỳ.

Các hệ thống và thiết bị quản lý hồ sơ

Một cách đơn giản nhất, hồ sơ có thể được giữ trong bìa carton hoặc những hộp rẻ tiền, được đặt trên sàn và chồng lên nhau. Để có thể truy cập tốt hơn, các ngăn được cung cấp để chứa các hộp. Ngày nay, những loại hộp được sản xuất riêng biệt cho mục đích này có thể mua được với giá tương đối rẻ, một số còn có cả khung cứng, khóa móc và một hình thức ngăn kéo đơn giản.

Tủ đựng hồ sơ theo một bên

Đây là một phát triển tương đối gần đây trong việc cung cấp khoảng trống cho hồ sơ gồm các tài liệu bằng giấy. Các hồ sơ được đặt trong cấu trúc một bên bằng cách được treo theo chiều ngang, tức là nằm cạnh nhau. Thông thường các thanh treo sẽ được thiết lập trong các tủ hồ sơ chuyên dụng kiểu ngăn nhỏ, bằng thép tuy rằng có những tủ kiểu này được làm bằng gỗ để hòa nhập với đồ đạc văn phòng.

Tủ đựng hồ sơ kiểu ngăn kéo

Loại tủ đựng hồ sơ kiểu ngăn kéo là một loại thường được thấy trong các văn phòng. Chúng thường có hai hoặc bốn ngăn kéo rất sâu, tuy một số có ba ngăn.

Loại tủ này có một số bất lợi như: chúng nhô ra và do đó chiếm rất nhiều khoảng trống văn phòng, đặc biệt khi mở ra; do độ sâu tổng cộng khi ngăn kéo mở, 4 ngăn kéo là giới hạn thực tế của chiều cao, tuy rằng mặt phẳng trên cùng có lợi thế là cung cấp thêm khoảng trống ; chúng nặng nề, có thể gây ra những vấn đề trọng lượng nếu sử dụng nhiều đơn vị tủ trong một văn phòng ở tầng trên; cần có sức mạnh để mở hoàn toàn các ngăn kéo đầy những hồ sơ; và nếu một ngăn kéo đầy phía trên được mở khi các ngăn kéo dưới tương đối rỗng thì chúng có thể không ổn định và nguy hiểm (tuy hầu hết những loại tủ này hiện có một cơ chế cho phép sử dụng một ngăn kéo mỗi lần để tránh mất thăng bằng).

2.3.5 Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy tính

Không thể nói lưu trữ hồ sơ bằng computer là ưu việt hơn cả, bởi vì có những văn bản, giấy tờ, hóa đơn, hợp đồng... cần phải lưu hồ sơ theo kiểu cổ điển. Mặt khác, đôi khi virus máy tính cũng gây không ít khó khăn vất vả khi làm mất hết dữ liệu của hồ sơ lưu. Tuy nhiên, việc lưu trữ những hồ sơ, văn bản bằng computer hết sức đơn giản, nhanh chóng, khoa học và nói chung là rất thuận tiện.

Cần phải có các chương trình lưu trữ hồ sơ một cách khoa học, đó là các phần mềm chuyên dụng để lưu trữ văn bản..

Phần mềm lưu trữ văn bản sẽ là lựa chọn tuyệt vời khi bạn muốn lưu lại những giấy tờ, công văn cần thiết một cách nhanh chóng, gọn gàng và bảo mật.

Tầm quan trọng của phần mềm lưu trữ văn bản

Có thể khẳng định, việc lưu trữ dạng cứng – tức là hệ thống lại văn bản và đưa vào nhà kho quản lý dường như đã “lỗi thời”. Thực tế, chẳng doanh nghiệp nào muốn bỏ ra cả một khoảng diện tích vài chục mét vuông, đầu tư hệ thống giá đỡ, bảo vệ và trả lương cho nhân viên trông coi quản lý một nơi khó sinh lợi nhuận.

Vậy nếu như hệ thống trên “lỗi thời” thì phương pháp quản lý nào sẽ là “hợp mốt”? Với câu hỏi này thì có thể khẳng định ngay rằng, xu thế điện tử hoá, quản lý bằng hệ thống công nghệ thông tin mới chính là điều mà các doanh nghiệp, đơn vị cần xây dựng và áp dụng thực hiện. Lý do của điều này là bởi, sự phát triển của các ngành, các lĩnh vực; sự linh động trong các giao dịch, hoạt động thương mại... sẽ không thể “chờ” để bạn tìm lại các bản lưu trữ tới vài tiếng, thậm chí là cả ngày. Hơn nữa, với những lợi ích thiết thực, những giá trị kinh tế to lớn mà phương pháp này mang lại thì... “chẳng tội gì” mà các doanh nghiệp không dùng.

Những lợi thế khi sử dụng phần mềm lưu trữ văn bản

Hiệu quả làm việc cao

Thông qua phần mềm lưu trữ văn bản, chỉ cần một cú click chuột thì các dữ liệu bạn cần sẽ ngay lập tức hiện ra trước mắt. Điều này trái ngược hoàn toàn với việc một người đang rất cần sổ sách để xử lý thì lại phải chờ một người đi tìm kiếm lại. Nhờ việc xử lý nhanh chóng, đơn giản mà các công đoạn, công việc sau đó cũng đơn giản hơn rất nhiều.

Tiết kiệm chi phí

Một ưu điểm nữa của phương pháp này chính là số tiền doanh nghiệp phải bỏ ra rất ít. Xét về mặt nhân lực nhân công thì cách quản lý này, doanh nghiệp chỉ phải trả lương cho 1 người. Xét về mặt hệ thống vật tư thì lại càng đơn giản, doanh nghiệp chỉ phải đầu tư ban đầu hệ thống và máy tính quản lý.

BÀI 3: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG

Mã bài: MD32-03

Mục tiêu của bài:

- Nắm được các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng như: tổ chức cuộc họp, hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

3.1. Hoạch định tổ chức các cuộc họp

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

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

Như vậy, thế nào là cuộc họp? Một cuộc họp gồm những người có liên quan họp lại để bàn bạc, thảo luận và giải quyết hay quyết định vấn đề nào đó. Để cuộc họp có kết quả, cần phải tiến hành một cách nghiêm túc, có ấn định thời gian, địa điểm, thành phần tham dự và nội dung... (nếu cần thiết, những nội dung chính có thể được gửi trước cho những người tham dự).

3.1.1 Các cuộc họp không nghi thức

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

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

-Đăng ký phòng họp.

-Thông báo cho người tham dự biết lịch trình cuộc họp 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.

3.1.2 Các cuộc họp theo nghi thức

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

- Các cuộc họp lớn.
- Các cuộc họp có tính cách quan trọng và các thành viên có ý kiến khác nhau.
- Tập thể cần đưa ra các quyết định có tính cách pháp lý mà tất cả các thành viên đều phải bị ràng buộc tuân theo.

Họach 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.

3.1.3 Các hội nghị từ xa

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

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

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

3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi (trong phần lễ tân)

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

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

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

1.Nếu chỉ có hai người:

- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “hỗ trợ”: nếu muốn thể hiện sự hỗ trợ, hãy ngồi vuông góc với người kia. Điều này giúp phá vỡ rào cản và cho phép nhìn vào mặt nhau.
- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “hợp tác”: ngồi kề người đó để thể hiện sự hợp tác. Cách ngồi này thể hiện ý kiến của hai người là giống nhau.
- Kiểu sắp xếp chỗ ngồi “đối kháng”: ngồi đối diện để tạo khoảng cách giữa hai người. Vị trí này giúp việc thể hiện sự bất đồng ý kiến dễ hơn.

2.Sắp xếp chỗ ngồi cho nhóm làm việc:

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

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

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

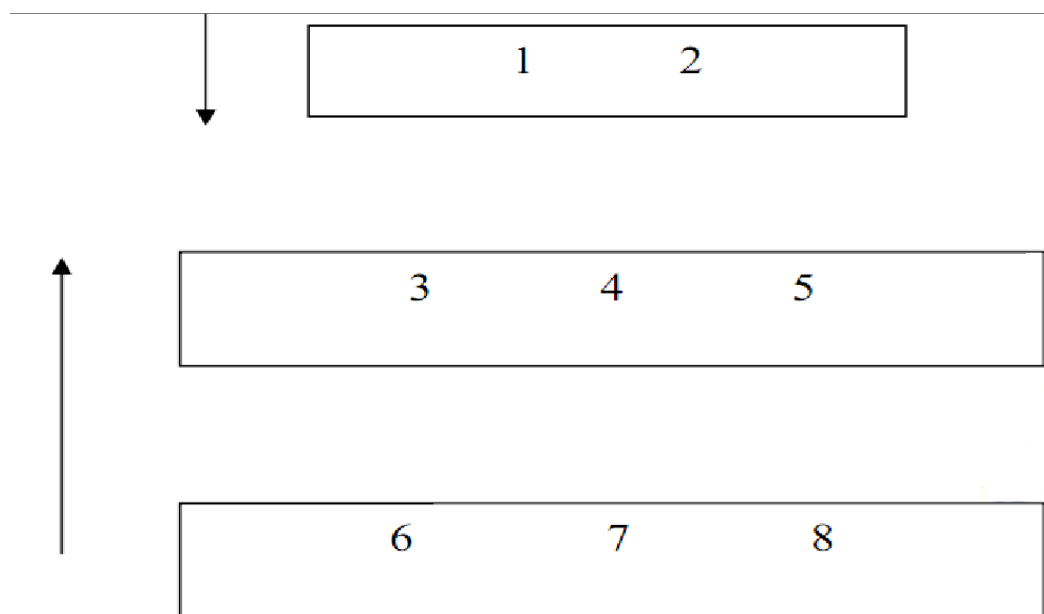
- Đối với cuộc họp không chính thức và không phân biệt cấp bậc, mọi người đều có thể thảo luận tự do thoải mái, hãy chọn bàn tròn để mọi người có thể ngồi ở vị trí như nhau.

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

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

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

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

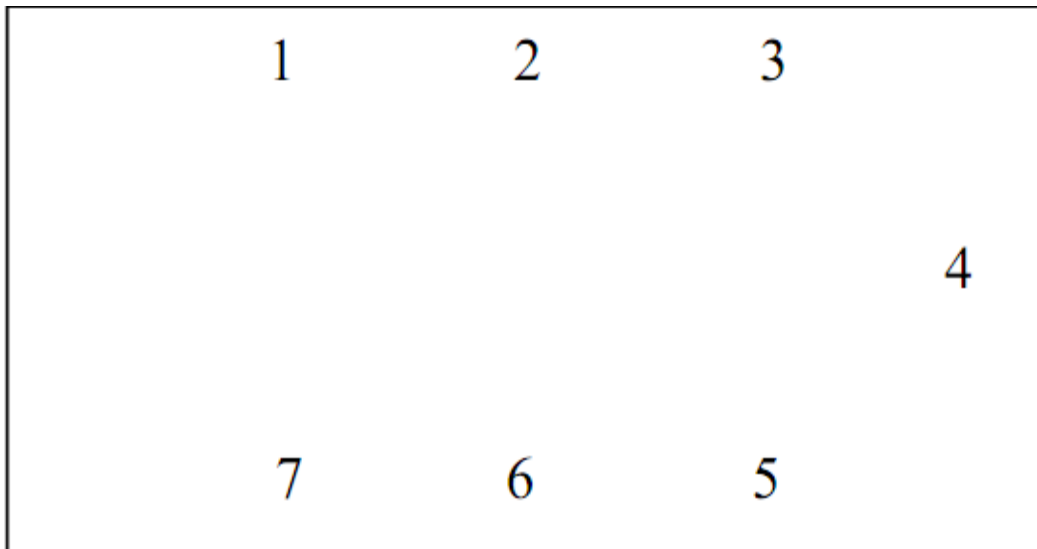


b. Bố trí chỗ ngồi theo địa vị:

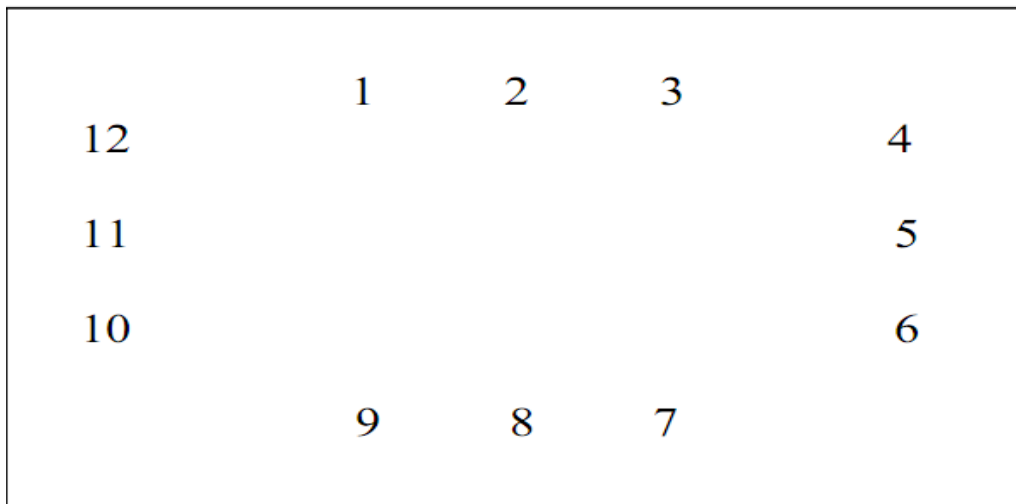
- Chủ tọa ngồi vị trí số 4 (ghế lớn), có địa vị cao hơn người khác.

- Những người quan trọng tiếp theo ngồi vị trí 3 và 5.

- Người ngồi ở vị trí số 1 và 7 ở thế bất lợi, khó giao tiếp bằng mắt với chủ tọa và ngại ngần không dám đóng góp ý kiến.



c. Bố trí chỗ ngồi tránh bất hòa về địa vị:



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

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

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

3.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

3.2.1. Sắp xếp, chuẩn bị

Trong đời sống của một doanh nghiệp hay của bất cứ tổ chức nào, các cán bộ, chuyên viên thường có các chuyến đi công tác xa lâu ngày, kể cả các chuyến đi công tác ở nước ngoài. Là cấp quản trị, bạn phải đào tạo cho thư ký biết hoạch định, sắp xếp các chuyến đi công tác của bạn sao cho thành công. Là một trợ lý hay thư ký của cấp quản trị, phải biết hoạch định các chuyến đi công tác của thủ trưởng. Kế hoạch chuyến đi bao gồm các hoạt động sau đây:

- Xây dựng chương trình cho chuyến đi công tác
- Giải quyết các thủ tục giấy tờ
- Chuẩn bị phương tiện đi lại cho đoàn
- Liên hệ với các nơi đoàn đến để chuẩn bị điều kiện ăn nghỉ và làm việc cho đoàn
- Chuẩn bị tài liệu chuyên môn và phương tiện nghe nhìn
- Chuẩn bị kinh phí
- Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà
- Kiểm tra chuyến đi phút chót.

3.2.2. Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt

- Làm việc với người được ủy 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 (high priority folder) hoặc hồ sơ những việc cần phải làm để chung vào một hồ sơ; bìa “ Để thông báo” trong một hồ sơ; những việc mà thư ký hoặc người nào khác đã thực hiện để vào hồ sơ “Để đọc khi có thời gian”.
- Chuyển các văn thư trên cho các cá nhân đã được ủy quyền xử lý. Cần phải xem qua các loại thư từ mặc dù cấp quản trị là người duy nhất trả lời thư đó. Trong trường hợp cần thiết, phải viết thư trả lời cho đối phương biết rằng thủ trưởng đã đi công tác, thư sẽ được chuyển tiếp và sẽ trả lời khi thủ trưởng về.
- 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. Nhật ký các hoạt động nên bao gồm một bản tóm tắt các hoạt động hành chính tổng quát, nhằm giúp cho nhà quản trị cập nhật hóa thông tin lúc trở về.

3.2.3. Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về

- Báo cáo tóm tắt những diễn biến trong doanh nghiệp.
- Trình bày những công văn, sách báo, thư từ cho thủ trưởng. Báo cáo sổ tóm tắt thư tín, sổ nhật ký các hoạt động hành chánh.
- Nhận giấy tờ, chứng từ chi phí công tác để làm thủ tục thanh toán.
- Sọan thảo các thư cảm ơn những người đã tiếp và giúp đỡ tạo điều kiện thuận lợi trong chuyến đi.
- Lưu trữ các tài liệu, hồ sơ của chuyến đi.

BÀI 4: ĐIỀU HÀNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Mã bài: MĐ32-04

Mục tiêu của bài:

- Nắm vững các kiến thức và kỹ năng về điều hành và kiểm tra các công việc hành chính văn phòng

4.1. Điều hành công việc hành chính – văn phòng

- Điều hành công việc hành chính : Là việc áp dụng những phương pháp, những cách thức chỉ huy, duy trì tính kỷ luật nhằm bảo đảm thực hiện đúng những mục tiêu và nhiệm vụ của hệ thống hành chính doanh nghiệp.

- Điều hành công việc hành chính đòi hỏi phải duy trì một không khí làm việc tích cực và có trách nhiệm.

- Vai trò

- Là chức năng thúc đẩy quá trình hoạt động.

- Điều chỉnh những sai sót có thể có ở các chức năng trước.

- Phối hợp hoạt động giữa các bộ phận và giải quyết các mâu thuẫn phát sinh trong hoạt động.

4.1.1 Các phương thức điều hành công việc hành chính - văn phòng

Điều hành bằng hệ thống “nguyên tắc thủ tục” : là quá trình thiết lập những nguyên tắc và qui trình phù hợp nhằm giải quyết những công việc. Khi giải quyết các công việc liên quan cần tuân thủ các nguyên tắc và thủ tục đã ban hành.

- Đây là phương thức đặc trưng của hành chính

Điều hành bằng hệ thống văn bản : Quá trình truyền đạt mệnh lệnh, giải quyết công việc thông qua những văn bản viết chính thức và cụ thể. Là phương thức mang tính đặc trưng của hành chính

- Chính thức : có thẩm quyền

- Cụ thể : gắn liền với những công việc nhất định

Điều hành thông qua ủy quyền và phân quyền : dựa vào cơ cấu tổ chức bộ máy để phân quyền và phân trách nhiệm giải quyết công việc. Đây là phương thức tạo ra độ linh hoạt cao cho hệ thống.

- Mức độ phân quyền

- Trách nhiệm

- Kiểm soát phân quyền

Điều hành thông qua nhóm “hoạt động” (nhóm đặc nhiệm) : là phương thức tạo nhóm hoạt động giải quyết những vụ việc nhất định, khi công việc kết thúc nhóm tự giải tán,

- Xu hướng ngày càng được sử dụng vì
- Mục tiêu rõ ràng
- Trách nhiệm và độ tự quản cao
- Khai thác tiềm năng nhân viên

4.1.2 Phương pháp chỉ huy của nhà quản trị hành chính - văn phòng

- Thường sử dụng phương pháp chỉ huy theo các giai đoạn phát triển của nhân viên
- Các giai đoạn phát triển của nhân viên hình thành từ 2 nhóm yếu tố : tinh thần làm việc và kỹ năng nghề nghiệp
- Tinh thần làm việc = {lý tưởng, thái độ, quan điểm, tình cảm, tâm lý}
- Kỹ năng làm việc = { trình độ chuyên môn, văn hoá, kinh nghiệm, thủ thuật làm việc ...}
- Có 4 giai đoạn phát triển của nhân viên : S1, S2, S3, S4. tương ứng với 4 kiểu chỉ huy của nhà quản trị là D1, D2, D3, D4.

D3: HỖ TRỢ		D2: KÈM CẶP	
D4: ủy quyền		D1: HƯỚNG DẪN	
↑ ↑	↘	↓	↑
↑ ↑	↑ ↑	↑	↓
S4	S3	S2	S1

- D1 : Hướng dẫn nhân viên (nhập cuộc)
- D2 : Kèm cặp nhân viên
- D3 : Hỗ trợ nhân viên
- D4 : Ủy quyền cho nhân viên

4.1.3 Ứng dụng các lý thuyết động viên trong hoạt động văn phòng

4.2. Kiểm tra công việc hành chính – văn phòng

- Kiểm tra công việc hành chính là việc kiểm tra công văn giấy tờ, nhà quản trị phải tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra hành chính ở cơ quan.
- Kiểm tra hành động hay tác vụ 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 khác trong cơ quan có đúng theo tiêu chuẩn hoặc thủ tục hay không

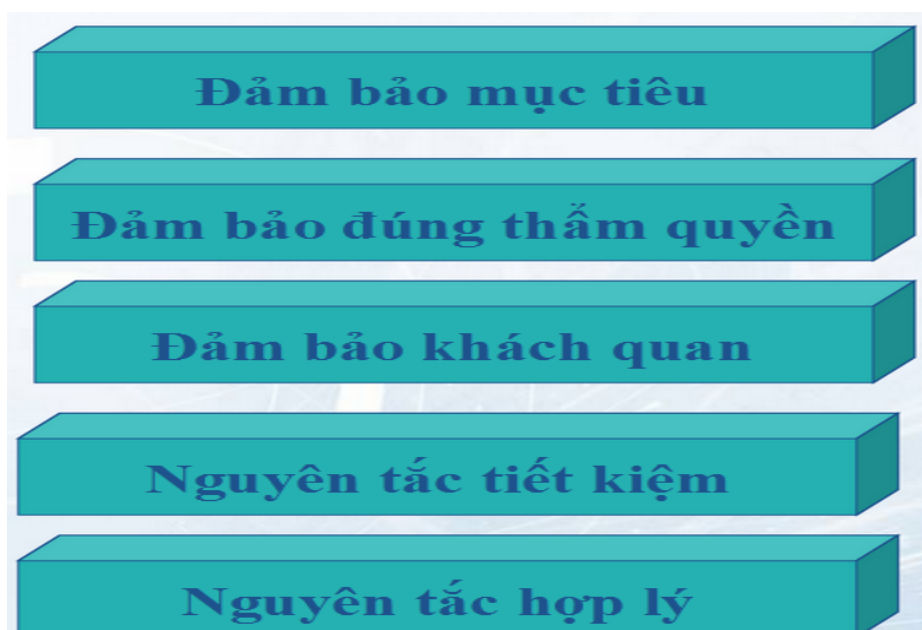
4.2.1 Các phương pháp kiểm tra công việc hành chính – văn phòng

Kiểm tra theo qui trình công việc : là quá trình kiểm tra thiết kế theo những bước công việc, theo nguyên tắc phát hiện và điều chỉnh ngay những sai sót nảy sinh trong hoạt động.

- Phương pháp kiểm tra này thích ứng với phương thức điều hành bằng hệ thống nguyên tắc thủ tục.

Kiểm tra kết quả “phản hồi” : Còn gọi là kiểm tra theo kết quả công việc. Là quá trình kiểm tra dựa vào kết quả để so sánh và đánh giá với những mục tiêu đã đề ra để tìm sai lệch, nguyên nhân và đề ra biện pháp khắc phục.

4.2.2 Những nguyên tắc kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp



4.2.3 Qui trình kiểm tra trong hoạt động hành chính – văn phòng

Gồm 7 bước:

Bước 1: Lập kế hoạch kiểm tra

Bước 2: Lên lịch công tác

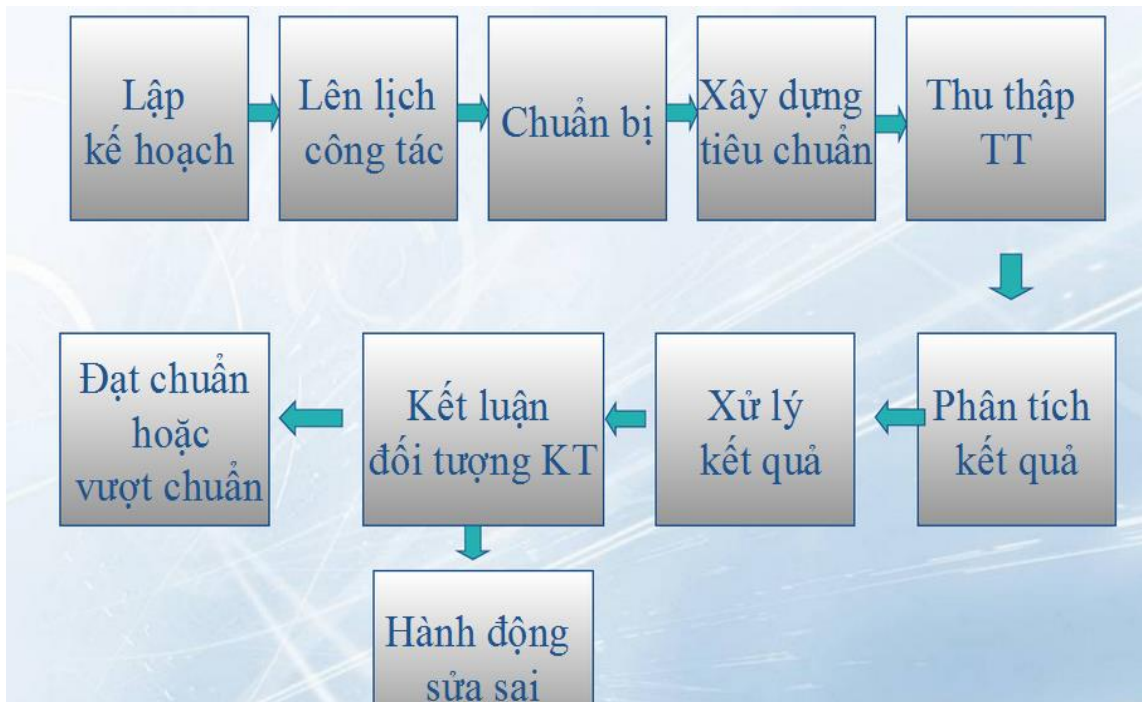
Bước 3: Chuẩn bị kiểm tra

Bước 4: Xây dựng tiêu chuẩn kiểm tra

Bước 5: Thu thập thông tin về nội dung kiểm tra

Bước 6: Xử lý kết quả phân tích

Bước 7: Kết luận về đối tượng kiểm tra



4.2.4 Tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính.

- Đảm bảo yêu cầu về lượng, chất, chủng loại và thời gian.

- Tính hợp lý, tính khoa học (giữa thực tế và tiêu chuẩn phải có một khoảng dao động hợp lý) được dùng đối với từng loại đối tượng kiểm tra. Tính khoa học vừa phải đảm bảo được tính nguyên lý, vừa đảm bảo tính thực tế đáp ứng với điều kiện hiện tại và tương lai.

- Tiêu chuẩn phải được thông báo rộng rãi với cả người kiểm tra và người được kiểm tra để cho mọi người có thể nắm bắt được tiêu chuẩn và chủ động vận dụng.

4.2.5 Các công cụ và phương tiện kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp

- Công cụ kiểm tra trong hành chính
- Ngân sách
- Hồ sơ tài liệu
- Báo cáo
- Lịch & kế hoạch công tác
- Thanh tra

BÀI 5: GIAO TIẾP VÀ TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN

Mã bài: MĐ32-05

Mục tiêu của bài:

-Hiểu được các kỹ năng về giao tiếp và công tác lễ tân

I. Giao tiếp

1. Vai trò và các nguyên tắc trong giao tiếp.

a. Vai trò của giao tiếp trong công sở và trong đời sống thường ngày.

Giao tiếp có vai trò quan trọng đối với sự hình thành và phát triển nhân cách. Nếu tách khỏi sự giao tiếp xã hội, con người không thể hình thành và phát triển nhân cách được. Mặt khác, giao tiếp có chức năng định hướng hoạt động, điều khiển, điều chỉnh hành vi của con người.

Trong giao tiếp, mỗi người vừa là chủ thể, vừa là đối tượng. Mỗi chủ thể giao tiếp là một thực thể tâm lý - xã hội, là một nhân cách với những thuộc tính tâm lý, trí tuệ, tình cảm ... khác nhau và đều có vai trò vị trí nào đó trong xã hội.

Giao tiếp tích cực có tác dụng tạo sự tương giao tốt đẹp, tác động tốt đến tư tưởng, tình cảm của con người. Ngược lại, giao tiếp tiêu cực tạo cho con người sự đau khổ, căng thẳng, sa sút bản chất con người ở những mức độ khác nhau. Theo các nhà tâm lý học, dựa vào đặc điểm giao tiếp của một người chúng ta có thể biết được tính cách của người đó.

b. Các nguyên tắc cơ bản của giao tiếp

Giao tiếp có 4 mục tiêu sau :

- Chuyển tải được những thông điệp.
- Giúp người nhận hiểu những dự định của người phát tin.
- Nhận được sự phản hồi từ người nhận.
- Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với người nhận.

Trong mọi ngành nghề, để thành công, mỗi người đều cần có sự hợp tác, hỗ trợ, giúp đỡ, hay tối thiểu là góp ý từ nhiều phía và để các bên phối hợp hiệu quả, đúng lúc, đúng “liều lượng”, cần phải có sự trao đổi thông tin chính xác. Tuy nhiên, quá trình chuyển tải những thông điệp có khả năng bị mắc lỗi do thông điệp thường được hiểu sai đi do chính những yếu tố, thành phần tham gia vào quá trình này. Các yếu tố này gồm: Người gửi thông điệp; Thông điệp; Kênh truyền thông điệp; Người nhận thông điệp; Những phản hồi và Bối cảnh.

Để trở thành một người giao tiếp tốt, trước tiên bạn phải tạo được cho mình sự tự tin vào bản thân, điều này thể hiện bằng những hiểu biết của bạn về chủ đề, về người tiếp nhận (những cá nhân hay nhóm người mà bạn muốn truyền đạt thông điệp của mình tới) và bối cảnh truyền đạt thông điệp. Nếu không, sẽ dẫn đến việc thông điệp của bạn có thể bị hiểu sai.

c. Các rào cản trong giao tiếp

Thiếu niềm tin và tôn trọng lẫn nhau khi giao tiếp nơi công sở

Một số công ty có những người lãnh đạo cấp cao chuyên quyền và bảo thủ, coi nhân viên như người giúp việc của mình và không cần phải lắng nghe họ. Ngoài ra, có một số phòng ban trong công ty không quan tâm hoặc hiểu biết rất ít tới những phòng ban khác, thậm chí còn coi nhóm mình là nhất và xem thường các nhóm khác. Ở một số công ty khác, nhân viên lại không tin tưởng hoặc nghi ngờ vào ban lãnh đạo vì rất nhiều lý do khác nhau. Một số công ty lại phản ánh tất cả những tình huống trên.

Thiếu hứng thú trong giao tiếp nơi công sở

Ngày nay, ai cũng bận rộn với trăm công nghìn việc. Giờ làm việc kéo dài khiến mọi người ngại giao tiếp bởi giao tiếp làm họ mất nhiều thời gian hơn. Hơn nữa, mọi người chỉ giao tiếp với người khác khi cần đạt mục đích nào đó. Nếu công ty không quan tâm, khuyến khích nhân viên giao lưu, gặp gỡ lẫn nhau cũng như tạo môi trường, điều kiện làm việc thích hợp hơn, năng suất và hiệu quả của công ty sẽ giảm sút.

Thiếu kỹ năng giao tiếp

Rất nhiều người, bao gồm cả lãnh đạo hàng đầu, là những người xuất sắc trong công việc. Họ giải quyết những vấn đề phức tạp và vượt qua trở ngại một cách dễ dàng. Họ mang tới những kết quả đáng khen ngợi và đóng góp đáng kể cho công ty. Tuy nhiên, kỹ năng giao tiếp của họ chỉ là con số 0. Điều này sẽ khiến sự nghiệp của họ gặp nhiều khó khăn để phát triển.

2. Các hình thức giao tiếp

Các hình thức giao tiếp phổ biến :

- Giao tiếp 2 người,
- Giao tiếp theo nhóm,
- Giao tiếp cộng đồng/đại chúng.

3. Những điều kiện để giao tiếp có hiệu quả.

- a. Xây dựng kiến trúc thông tin hợp lý
- b. Phân tích người đối giao đúng đắn
- c. Tạo được uy tín trong giao tiếp
- d. Nắm vững và biết vận dụng hoàn thiện các kỹ năng giao tiếp cơ bản.

4. Một số kỹ thuật giao tiếp cơ bản trong giao tiếp.

a. Thủ thuật, kỹ năng nghe

Giao tiếp thông thường:

- Thoả mãn nhu cầu của đối tượng: biết lắng nghe chứng tỏ bạn tôn trọng người khác và thỏa mãn nhu cầu được tôn trọng của người khác.
- Thu thập được nhiều thông tin: thông tin chi tiết hơn sẽ dễ dàng khi ra quyết định.
- Tạo mối quan hệ tốt đẹp: lắng nghe giúp tạo mối quan hệ và thắt chặt mối quan hệ và dễ dàng cho sự hợp tác tốt hơn.
- Tìm hiểu người khác tốt hơn: lắng nghe giúp bạn nắm bắt thông tin, hiểu về đối tượng hơn vì họ sẽ bộc lộ cảm xúc khi nói.

- Giúp người khác có sự lắng nghe hiệu quả. Bằng cách tạo dựng bầu không khí lắng nghe tốt, bạn sẽ giúp cho người nói chuyện với bạn trở thành người lắng nghe có hiệu quả.

- Giúp chúng ta giải quyết vấn đề. Có nhiều vấn đề, nhiều mâu thuẫn không giải quyết được chỉ vì chúng ta không biết lắng nghe để hiểu nhau. Hãy khuyến khích người ta nói, bạn sẽ tìm được mấu chốt của sự mâu thuẫn và giải quyết vấn đề dễ dàng hơn.

Giao tiếp trong tổ chức.

- Tiếp thu đầy đủ và chính xác thông tin : giúp nhà quản trị và nhân viên hoàn thành công việc tốt hơn do hạn chế của các yếu tố gây nhiễu ra.

- Cải thiện mối quan hệ giữa nhà quản trị và nhân viên. Nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng nếu nhà lãnh đạo biết lắng nghe và hiểu họ. Thông qua đó nhà lãnh đạo cũng thu thập được nhiều thông tin, nắm bắt được tâm tư nguyện vọng của nhân viên để kịp thời phản ứng, tạo động cơ giúp họ làm việc tốt hơn.

- Lượng hoá mức độ chính xác hợp lý của các quyết định: dựa vào thông tin phản hồi mà nhà quản trị biết được mức độ chính xác của quyết định mà họ đưa ra.

- Nảy sinh các ý tưởng mới, sáng tạo trong việc giải quyết vấn đề. Nếu cả nhà quản trị và nhân viên đều biết lắng nghe thì sẽ có nhiều ý tưởng mới khi họ trao đổi cùng một vấn đề.

b. Thủ thuật, kỹ năng nói

Nói trực tiếp

Người Việt Nam có câu” uôn lưỡi bảy lần trước khi nói” quả không sai. Tiếc thay chúng ta lại quên mất điều này. Mỗi ngày chúng ta dành khá nhiều thời gian trong việc trao đổi trực tiếp thế nhưng chúng ta quên rằng mình cần phát triển kỹ năng nói nếu muốn mọi người hiểu một cách chính xác và muốn họ làm theo những gì mình nói

Bạn cần phải biết kết quả mà mình muốn đạt được trước khi nói. Khi có sai sót thì bạn hay bào chữa bằng các lý do này nọ. Vì thế khi muốn nói chuyện với ai bạn cần chú ý những điểm sau:

-Chuẩn bị trước những gì bạn muốn nói, điều này sẽ giúp cho bạn đưa thông điệp rõ ràng hơn.

-Tạo sự tập trung chú ý lắng nghe trước khi bạn nói, đơn giản chỉ là một câu hỏi.

-Nói một cách rõ ràng và đủ nghe thì người nghe có thể nhận thông tin chính xác mà không cần bạn phải lặp lại.

-Tùy hoàn cảnh, tình huống mà bạn cần có giọng điệu cho phù hợp để truyền tải thông điệp một cách chính xác.

-Hãy sử dụng câu hỏi như một công cụ để bạn biết người nghe nhận thức như thế nào về những gì bạn đã nói.

Nói qua điện thoại

Trong cuộc sống hiện đại, điện thoại là phương tiện truyền thông không thể thiếu đối với con người. nhưng có những cuộc điện thoại bị cho là quấy rầy, làm xáo

trộn cuộc sống riêng tư của người khác. Thế nên, bạn cần phải biết dung hòa với một phong cách vừa tế nhị, vừa khéo léo khi sử dụng điện thoại.

Trong môi trường công ty, ấn tượng nổi bật nhất mà bất cứ một doanh nghiệp nào cũng muốn tạo dựng nơi khách hàng chính là hiệu quả và chất lượng của dịch vụ. Thông thường tiếp xúc làm ăn đầu tiên là qua điện thoại. Những người gọi có khuynh hướng nhận định và đánh giá công ty qua trình độ giao tiếp của người trả lời điện thoại. Vậy nếu muốn thành công trong môi trường kinh doanh thì bạn cần phải biết cách nói chuyện điện thoại thật khéo léo và tế nhị.

c. Thủ thuật kỹ năng đọc,

- Đặt ra những câu hỏi trước khi đọc:

- Đọc văn bản này nhằm mục đích gì?

- Vấn đề cần khai thác là gì?

- Cần nhớ gì sau khi đọc?

- Ban đầu:

- Đọc qua các mục đề, đọc nhanh và tập trung vào những ý chính, những điểm cốt yếu.

- Chủ động tìm những ý, những nội dung mình cần.

- Xác định được ý chính thì việc nghiên ngẫm sẽ giúp cho người đọc đi sâu vào nội dung của bài viết nhanh hơn, hiệu quả hơn.

- Dùng kỹ thuật ghi nhớ:

- Xác định bố cục của văn bản như ý chính, ý phụ, kết luận.

- Dùng các ký hiệu, bút đánh dấu để phân biệt các ý quan trọng khác nhau.

- Tóm tắt văn bản.

d. Thủ thuật, kỹ năng viết

Giai đoạn chuẩn bị:

- Xác định mục đích bài viết đề cập.

- Lên kế hoạch tìm và nghiên cứu tài liệu liên quan.

- Lập dàn ý cho bài viết.

Giai đoạn viết:

- Viết phần mở đầu: Giới thiệu chung về chủ đề bằng hình thức quy nạp hay diễn dịch.

- Phần khai triển:

- + Viết theo dàn ý đã lập sẵn.

- + Triển khai từng ý theo thứ tự. Mỗi ý triển khai nên viết thành một đoạn văn.

- + Mỗi phần triển khai được viết theo hình thức nào phụ thuộc vào mục đích và nội dung của bài viết.

- Viết phần kết:

- + Đúc kết lại toàn bộ nội dung bài viết.
- + Gọi lên những suy nghĩ cho vấn đề đã được đề cập và trình bày.

Giai đoạn kiểm tra:

- Lỗi chính tả.
- Cấu trúc bài viết.
- Số liệu, hình ảnh.

e. Thủ thuật phản hồi

Một trong những kỹ năng giao tiếp cơ bản là việc cho và nhận phản hồi. Thông tin phản hồi thể hiện sự liên hệ đến một số hành động cụ thể, không phải là đánh giá tổng quát về cả con người. Sự phản hồi cũng tùy thuộc vào bối cảnh, thời gian, người cho và nhận phản hồi, hành động và vấn đề cụ thể. Phản hồi cần một bối cảnh với những yếu tố như:

- Quan tâm đến những nhu cầu của người khác
- Tin tưởng
- Cởi mở
- Chấp nhận

II. Lễ tân và vai trò của công tác lễ tân

1. Khái niệm và ý nghĩa

Lễ tân là nghi thức và tập quán trong việc đón, tiếp và giao tiếp với khách.

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

Chúng ta thường nghe nói: “Ấn tượng xấu ban đầu khi tiếp xúc khó mà phai trong lòng người được”. Ấn tượng đó thường kéo dài tùy theo mức độ. Cho dù là thư ký, tiếp tân hay trợ lý giám đốc, phải nhớ rằng khi tiếp xúc với khách mình là người đại diện cho công ty, xí nghiệp... Do đó, khi tiếp khách hay gọi điện thoại, với thái độ niềm nở, vui vẻ, và tỏ ra quan tâm thật sự đối với họ, là đã gây một ấn tượng tốt đẹp đầu tiên cho khách rồi đó.

Tiếp khách là công việc hàng ngày của các cơ quan, doanh nghiệp. Ở các đơn vị hành chính sự nghiệp, tiếp khách nhằm giải quyết các vấn đề về quản lý và đối ngoại. Ở các doanh nghiệp, tiếp khách là một phần của hoạt động sản xuất kinh doanh. Chất lượng tiếp khách nhiều khi góp phần quyết định cho sự thành bại của một kế hoạch lớn. Tiếp khách tốt sẽ giữ được khách hàng, người cung ứng, đó là điều kiện quyết định sự tồn tại phát triển của doanh nghiệp. Vì vậy, cần quan niệm rằng: “Khách là tất cả”, “Khách hàng là thượng đế”.

Vai trò của công tác lễ tân

Lễ tân là thủ tục cần thiết trong hoạt động của bất kỳ doanh nghiệp nào. Do đó, về thái độ và hình thức đón tiếp khách thể hiện mức độ, nội dung và mối quan hệ giữa hai bên. Lễ tân cũng tạo nên khung cảnh và bầu không khí cho mối quan hệ được tiến hành thuận lợi hơn.

Giao tiếp đúng mực sẽ biểu hiện được tính trọng thị, mến khách, trình độ văn hóa.

Giao tiếp thông minh, tế nhị, sẽ góp phần đạt được các mục đích đặt ra cho các cuộc giao tiếp trong các lĩnh vực.

Giao tiếp lịch sự, khôn khéo, mềm dẻo, sẽ góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp phát triển và đạt được hiệu quả ngày càng cao.

2. Một số hoạt động lễ tân cơ bản:

a. Bắt tay

Trường hợp khách đến tiếp xúc tại cơ quan, nếu là khách quan trọng, chủ nhà có thể ra tận xe đón tiếp, tự tay chủ nhà mở cửa đón khách. Nếu cơ quan có nhiều người ra đón tiếp cùng lúc, thì xếp hàng theo thứ bậc từ cấp cao đến cấp thấp. Sau khi bắt tay, chủ nhà cần giới thiệu từng người ra đón.

Khi đón khách, yêu cầu phải niềm nở, thân mật, bình tĩnh và lịch sự. Khi trả lời phải rõ ràng, lịch sự, tự tin.

Thư ký phải đón khách một cách thân thiện, có ý thức và lễ độ, cởi mở. Nếu khách đến lần đầu, thư ký phải giới thiệu tên mình trước. Sau đó khéo léo hỏi tên khách, địa vị, cơ quan.

Khi chào khách nên kết hợp động tác bắt tay (theo qui tắc bắt tay):

+Giữa người cao tuổi với người ít tuổi, người cao tuổi giơ tay ra trước.

+Giữa cấp trên với cấp dưới, cấp trên giơ tay ra trước.

+Giữa người đến sau với người đến trước, người đến sau giơ tay ra trước.

+Giữa khách với chủ nhà, chủ nhà giơ tay ra trước.

+Giữa nam với nữ, nữ chủ động giơ tay ra trước.

Đầu giờ sáng và chiều, khi giám đốc đi qua bàn thư ký để vào phòng làm việc, thư ký phải đứng dậy chào. Khách cấp trên hay khách danh dự của cơ quan, công ty, lúc đến và về, thư ký đều phải đứng dậy chào khách một cách lịch sự, vui vẻ.

b. Vị trí ngồi xe

c. Tiếp khách

- Tỏ sự chú ý đối với khách

Không được khó chịu khi phải trả lời nhiều lần về một câu hỏi. Đối với mỗi người khách, đó là câu hỏi đầu; còn đối với thư ký có thể là câu trả lời thứ 10 hay 20 trong ngày. Đối với bất cứ khách nào, thư ký cũng phải tỏ thái độ là mình chú ý tới họ. Thư ký tỏ ra thờ ơ với khách hay say mê làm công việc khác sẽ gây cho khách ấn tượng bị coi thường. Hãy để khách thấy được đây là một cơ quan làm việc quy củ, nề nếp và hiếu khách.

- Hãy tỏ ra quan tâm đến công việc của khách

Bởi tỏ ra sốt sắng, quan tâm đến công việc của khách là điều rất cần thiết. Cái mà khách cần nhất là thư ký nào tỏ ra quan tâm đến công việc của họ, chắc chắn sẽ gây được cảm tình tốt đẹp đối với khách, được khách đánh giá tốt cả về cơ quan, cả về

thủ trưởng. Thư ký không nên hờ hững, hách dịch hay làm việc khác khi khách tới bàn làm việc của mình.

- Ghi tên khách

Ở nhiều cơ quan, tất cả khách đến làm việc đều được ghi tên vào sổ. Sổ khách gồm các yếu tố: Ai? Ở đâu? Chức vụ? Lý do đến? Giải quyết?

Đối với khách không quen, không tự giới thiệu họ tên và mục đích viếng thăm, thì thư ký phải khéo léo, tế nhị khai thác. Trường hợp khách cố tình khước từ thì phải báo cáo thủ trưởng và xin ý kiến giải quyết tiếp theo. Thư ký có thể nói với khách: “Xin lỗi ông, đồng chí giám đốc rất muốn được biết trước là đồng chí ấy sẽ tiếp xúc với ai? về vấn đề gì? để chuẩn bị tốt hơn”. Đối với khách tự giới thiệu bằng cách đưa danh thiếp, thư ký phải nắm bắt được những thông tin cần thiết từ danh thiếp đó, khi báo cáo thủ trưởng thì cần kèm theo danh thiếp của khách.

- Sắp xếp và chuẩn bị phòng đợi

Đối với những khách quan trọng hay là phụ nữ, khách đến lần đầu thì phải đưa khách đến phòng giám đốc hoặc giám đốc phải ra ngoài để đón khách vào văn phòng. Thư ký phải giới thiệu một cách trịnh trọng, thân mật và cởi mở.

d. Chiêu đãi, bố trí chỗ ngồi

Chiêu đãi

Đãi khách là một công việc gắn liền với quá trình lao động của lãnh đạo, người thư ký phải có nhận thức đúng trong việc đãi khách.

Đãi khách thường gắn liền với những cuộc tiếp xúc mới, các cuộc thảo luận, bàn bạc làm việc. Nó hỗ trợ đắc lực cho công tác của cán bộ lãnh đạo nói chung và giám đốc nói riêng.

Việc đãi khách không chỉ nhằm giải quyết vấn đề đối với khách, mà còn làm tăng thêm sự hiểu biết, gần gũi, cảm thông. Do đó, người lãnh đạo phải quyết định những cuộc tiếp xúc với những thành viên trong xã hội. Công việc đãi khách nhằm tạo mối quan hệ bền chặt, trên cơ sở đó giải quyết công việc đạt hiệu quả kinh tế lớn nhất.

Trong giao tiếp đối ngoại, việc mở tiệc chiêu đãi cũng như dự tiệc chiêu đãi có ý nghĩa rất quan trọng:

- Biểu thị sự nhiệt tình, thân thiện, hữu hảo.
- Mở rộng quan hệ ngoại giao nhân các dịp lễ kỷ niệm, ký kết hợp tác...
- Thiết lập, duy trì và phát triển mối quan hệ giữa các bên đối tác.
- Mở đầu hoặc kết thúc tốt đẹp một cuộc giao dịch làm ăn trong kinh doanh.

Bố trí chỗ ngồi

Trong một bữa tiệc chiêu đãi, nhất là những bữa tiệc có đông người dự với nhiều cương vị khác nhau, thậm chí có cả người nước ngoài, thì việc sắp xếp chỗ ngồi cho chủ-khách ở bàn tiệc là vấn đề phức tạp và tế nhị. Điều này thể hiện phép lịch sự, lòng mến khách, đồng thời tạo được không khí vui vẻ, cởi mở trong bữa tiệc. Bên cạnh đó, việc bố trí chỗ ngồi hợp lý cũng sẽ tạo thuận lợi cho sự phát triển mối quan hệ trong công việc cũng như trong giao dịch tiếp xúc sau này.

Vì vậy, người phụ trách việc xếp chỗ ngồi ở bàn tiệc cần nghiên cứu, nắm trước đối tượng, số lượng khách mời, giới tính, tuổi tác, cương vị... và đề nghị chủ tiệc thông qua phương án sắp xếp chỗ ngồi ở bàn tiệc nhằm tránh những sơ suất đáng tiếc không nên có. Việc sắp xếp chỗ ngồi trong một bữa tiệc thường được áp dụng theo một số nguyên tắc sau đây:

- Nếu khách dự đều là nam thì:
 - + Người khách chính được xếp liền kề phía bên phải chủ tiệc.
 - + Người khách thứ hai ngồi liền kề bên trái chủ tiệc.
 - + Người ngồi đối diện với chủ tiệc là người thuộc phía chủ tiệc và có cương vị, cấp bậc cao liền sau chủ tiệc.
- Trường hợp muốn đề cao khách chính trong bữa tiệc chiêu đãi, thì có thể xếp khách chính ngồi đối diện chủ tiệc.
- Những đối tượng khách khác được mời tới dự tiệc thì căn cứ theo thứ tự cấp bậc để xếp chỗ ngồi xen kẽ lần lượt ra tới đầu hoặc cuối bàn tiệc và theo tập quán sau:
 - + Chủ và khách ngồi đan xen với nhau.
 - + Chồng không xếp ngồi cạnh vợ.
 - + Vợ được xếp ngồi theo cấp bậc ngang với chồng hoặc cao hơn một chút, thậm chí có thể xếp ngồi ở vị trí cao hơn khách nam giới có cùng cấp bậc với chồng.
 - + Hai người khách nữ không xếp ngồi cạnh nhau trong bữa tiệc, trừ trường hợp người phụ nữ thứ hai là phiên dịch.

Việc sắp xếp chỗ ngồi trong bữa tiệc chiêu đãi vẫn theo cấp bậc là chính, nhưng vì phép lịch sự, phía chủ tiệc thường nhường khách ngồi vào phía bên trong và dành chỗ ngồi đầu bàn hoặc cuối bàn cho phía chủ tiệc, các vị khách cấp thấp hơn sẽ lần lượt ngồi dần vào phía giữa bàn tiệc. Tuy nhiên, cách sắp xếp này chỉ nên áp dụng khi bàn tiệc ngắn, còn nếu bàn tiệc dài thì không thuận tiện.

Khi bày tiệc trên bàn dài hình chữ nhật hoặc bàn hình bầu dục thì khoảng cách giữa bàn tiệc là chỗ ngồi danh dự dành cho chủ tiệc và khách chính. Phía hai bên phải trái là chỗ ngồi dành cho những khách khác. Thông thường, những chỗ ngồi xếp phía bên phải chủ tiệc là dành cho khách có cương vị cấp bậc cao hơn so với khách được xếp ngồi phía bên trái chủ tiệc. Tuy nhiên, khi vận dụng nguyên tắc này cũng cần linh hoạt, bởi vì có trường hợp trong bữa tiệc chiêu đãi có khách nước ngoài cùng dự, nếu theo đúng cương vị thì khách phải ngồi bên phải chủ tiệc, song cũng có thể xếp khách ngồi bên trái chủ tiệc nếu bên này có người biết một ngoại ngữ với khách, có thể cùng khách nói chuyện được.

- Trường hợp cả hai vợ chồng chủ tiệc cùng dự tiệc tiếp khách trong bàn tiệc thì vợ chủ tiệc ngồi đối diện với chủ tiệc. Khách chính sẽ ngồi bên phải chủ tiệc, khách thứ hai sẽ ngồi bên trái chủ tiệc.

- Trường hợp cả khách và chủ đều có vợ cùng dự tiệc thì chỗ ngồi được sắp xếp như sau:

Chủ và khách chính là nam giới ngồi đối diện nhau; vợ khách chính ngồi bên phải ông chủ tiệc; vợ chủ tiệc ngồi bên phải ông khách chính.

Không nên mời hai người đang kình địch nhau hoặc đang có mâu thuẫn sâu sắc với nhau tới dự tiệc. Trong trường hợp này nên cân nhắc chỉ mời một trong hai đối tượng đó mà thôi. Nếu bắt buộc dĩ phải mời cả hai, thì trong bàn tiệc cần xếp chỗ ngồi cho họ cách xa nhau.

Số lượng người tham dự một bữa tiệc chiều đãi giữa khách và chủ không nên quá chênh lệch. Tốt nhất là áp dụng theo nguyên tắc: khách một-chủ một.

Khi mở tiệc chiều đãi khách, nếu có thủ trưởng của chủ tiệc hoặc người có chức vị cao hơn chủ tiệc tới dự, thì chủ tiệc nên nhường chỗ ngồi danh dự ở bàn tiệc cho vị khách quan trọng đó.

e. 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, sẽ có rất nhiều dịp giao tiếp với mọi người qua các cuộc điện đàm. Do đó, phải biết cách sử dụng điện thoại trong bất cứ tình huống nào.

Thật vậy, dù có ăn mặc đẹp đến đâu, gọn gàng, hấp dẫn đến mấy cũng không gây được ấn tượng tốt với người đối thoại vì họ không nhìn thấy bạn (trừ loại điện thoại có hình ảnh). Như vậy, chỉ có thể gây được ấn tượng tốt với người đối thoại qua giọng nói, lời nói thông qua những từ ngữ mà thôi. Nên nhớ rằng, mỗi lần điện đàm là một dịp may để gây thêm thiện cảm của khách hàng đối với cơ quan. Vậy, lúc nào cũng nên tỏ ra lịch sự, thân thiện, hiểu biết và sẵn sàng giúp đỡ người đối thoại.

Yêu cầu

Giọng nói có thể mang lại sự thích thú, sự chăm chú cho người nghe, hay ngược lại, nó cũng có thể phản ánh một thái độ lạnh nhạt, hờ hững, nóng nảy... Do đó, giọng nói phải:

- Nói cho rõ ràng.
- Nói giọng bình thường.
- Nói với tốc độ vừa phải.
- Chọn đúng chữ.
- Nói thấp giọng xuống.
- Nhấn mạnh một vài chữ.
- Giọng nói cần có âm điệu.
- Lịch sự: mỉm cười trong lúc nói chuyện.

BÀI 6: SOẠN THẢO VĂN BẢN

Mã bài: MD32-06

Mục tiêu của bài:

-Nắm được cách thức soạn thảo các loại văn bản thông dụng, văn bản hành chính,...

I.Khái quát về văn bản

1. Khái niệm văn bản

Văn bản là đối tượng nghiên cứu của nhiều ngành khoa học, nhiều lĩnh vực khác nhau. Vì vậy tùy theo góc độ nghiên cứu và mục đích tiếp cận, người ta có nhiều các định nghĩa về văn bản . Theo nghĩa rộng văn bản được hiểu là một phương tiện để ghi tin và truyền đạt các thông tin từ chủ thể này đến chủ thể khác bằng một ký hiệu hoặc ngôn ngữ nhất định. Theo cách định nghĩa này từ các loại giấy tờ, tài liệu sách vở đến các loại bia, hoành phi, câu đối, khẩu hiệu, áp phích, băng ghi âm, bản vẽ...đều được coi là văn bản.

Theo nghĩa hẹp văn bản được hiểu là các tài liệu, giấy tờ được sử dụng trong hoạt động của các cơ quan, các đoàn thể, các tổ chức xã hội. Trên thực tế văn bản được hiểu theo nghĩa này là phổ biến. Tóm lại văn bản nói chung là một phương tiện ghi tin và truyền đạt thông tin bằng một ngôn ngữ (hay ký hiệu) nhất định.

2. Các loại văn bản

Tùy theo từng lĩnh vực cụ thể của đời sống xã hội và quản lý nhà nước mà văn bản có những hình thức và nội dung khác nhau. Văn bản có các loại phổ biến như sau:

- Văn bản quản lý: là các tài liệu, giấy tờ dùng để ghi lại và truyền đạt các quyết định quản lý hoặc các thông tin cần thiết hình thành trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức phản ánh kết quả hoạt động quản lý của các cơ quan đó.

- Văn bản pháp luật là hình thức thể hiện của những quyết định do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo một hình thức và trình tự do pháp luật quy định thể hiện ý chí của nhà nước buộc các đối tượng có liên quan phải thi hành và được đảm bảo thực hiện bằng các biện pháp cưỡng chế nhà nước. Căn cứ vào nội dung, phạm vi tác động và tính chất pháp lý văn bản pháp luật được chia thành hai loại :

+ Văn bản quy phạm pháp luật: là những văn bản do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo hình thức và trình tự do pháp luật quy định, có chứa đựng các quy tắc xử sự mang tính bắt buộc chung, hoặc sửa đổi, đình chỉ việc thi hành, bãi bỏ, áp dụng, thay đổi phạm vi hiệu lực của các quy tắc đó nhằm điều chỉnh một loại quan hệ xã hội nhất định được áp dụng nhiều lần trong thực tiễn đời sống hoặc hiệu lực của nó không chấm dứt khi nó được thực hiện.

+ Văn bản áp dụng quy phạm pháp luật (văn bản cá biệt) là những văn bản do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật để giải quyết các vụ việc cụ thể, trực tiếp làm phát sinh, thay đổi hay chấm dứt những quan hệ pháp luật nhất định.

- Văn bản hành chính thông thường: là hình thức được dùng phổ biến trong các cơ quan, các tổ chức để truyền đạt, trao đổi các thông tin quản lý; hướng dẫn thực hiện những tác nghiệp cụ thể về chuyên môn; báo cáo phản ánh tình hình; giao dịch trao đổi công việc ghi chép và theo dõi những vấn đề cần quản lý trong nội bộ cơ quan... văn bản hành chính thông thường mang tính sự vụ có hệ quả pháp lý trực tiếp (không làm thay đổi hệ thống quy phạm pháp luật hoặc thay đổi các quan hệ pháp luật cụ thể) nhưng lại không thể thiếu được trong hoạt động quản lý của các cơ quan.

II. Phân cấp phát hành văn bản

Căn cứ theo Hiến pháp năm 1992 và thông tư số 33-BT ngày 10 tháng 12 năm 1992 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, việc xây dựng và ban hành văn bản được qui định như sau:

Các văn bản do Quốc hội thông qua

Theo điều 84 chương VI của Hiến pháp, Quốc hội thông qua các văn bản:

-Hiến pháp

-Luật

-Pháp lệnh: Pháp lệnh là văn bản pháp luật do Ủy ban thường vụ Quốc hội ban hành, qui định những vấn đề được Quốc hội giao, sau một thời gian thực hiện trình Quốc hội xem xét quyết định ban hành thành luật.

Thí dụ: Pháp lệnh Bưu chính Viễn thông, Pháp lệnh dự trữ quốc gia, Pháp lệnh thú y, Pháp lệnh dân số, Pháp lệnh cán bộ công chức, Pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính, Pháp lệnh lưu trữ quốc gia...

Các văn bản của Chính phủ

a)- Nghị quyết

Nghị quyết 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; về những công tác quan trọng khác thuộc thẩm quyền của Chính phủ đã được Hiến pháp và Luật tổ chức Chính phủ qui định do tập thể Chính phủ quyết định; đánh giá kết quả thực hiện pháp luật, kế hoạch nhà nước, ngân sách nhà nước và các chủ trương, chính sách của Chính phủ.

b)- Nghị định

Dùng để ban hành các qui định về quyền lợi và nghĩa vụ của công dân, nhằm thực hiện Hiến pháp và các luật lệ của nhà nước, các qui định về nhiệm vụ quyền hạn tổ chức bộ máy của các cơ quan nhà nước, các điều lệ, các qui định về chế độ quản lý hành chính nhà nước.

c)- Quyết định

Quyết định của Thủ tướng Chính phủ để ban hành các chủ trương, biện pháp lãnh đạo và điều hành hoạt động của Chính phủ và hệ thống hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở; quyết định những chủ trương, chế độ, thể lệ thuộc thẩm quyền Thủ tướng. Bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động để nghỉ hưu, khen thưởng, kỷ luật cán bộ thuộc thẩm quyền của Thủ tướng. Phê chuẩn việc bầu cử thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh thành phố trực thuộc trung ương. Đình chỉ thi hành hoặc bãi bỏ những quyết định, chỉ thị Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân dân tỉnh thành phố trực

thuộc trung ương trái với Hiến pháp, Luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên. Đình chỉ việc thi hành những nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh thành phố trực thuộc trung ương trái với Hiến pháp, Luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và quyết định những vấn đề theo thẩm quyền đã được luật pháp qui định.

d)- Chỉ thị

Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ để chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn, phối hợp hoạt động của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh thành phố trực thuộc trung ương trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách, luật pháp của nhà nước, các quyết định của Chính phủ.

Các văn bản của Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ

a)- Quyết định

Quyết định của Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ để ban hành biện pháp, thể lệ cụ thể để thực hiện luật pháp nhà nước và các chủ trương, chính sách của Chính phủ về quản lý ngành, lĩnh vực trong cả nước. Các tiêu chuẩn, qui trình qui phạm và các định mức kinh tế kỹ thuật thuộc ngành. Thành lập, giải thể qui định nhiệm vụ quyền hạn và tổ chức bộ máy của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền Bộ, cơ quan ngang Bộ quyết định. Bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động, cho nghỉ hưu, khen thưởng, kỷ luật cán bộ thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ. Quyết định những vấn đề khác thuộc thẩm quyền được pháp luật qui định hoặc được ủy quyền của Chính phủ.

b)- Thông tư và thông tư liên bộ

Thông tư của Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ để hướng dẫn giải thích các nghị quyết, nghị định của Chính phủ, quyết định, chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ hoặc hướng dẫn thực hiện những qui định về quản lý thuộc ngành, lĩnh vực do Bộ, cơ quan ngang Bộ phụ trách. Trong trường hợp các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cùng phối hợp với nhau hoặc phối hợp với một cơ quan trung ương của đoàn thể nhân dân để qui định chi tiết hoặc hướng dẫn thực hiện các qui định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ thì gọi là thông tư Liên Bộ.

c)- Chỉ thị

Chỉ thị Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ để đề ra chủ trương, biện pháp và chỉ đạo các cơ quan đơn vị thuộc quyền thực hiện quyết định, chủ trương luật pháp thuộc lĩnh vực công tác của ngành. Giao nhiệm vụ cho các đơn vị thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ, cơ quan ngang Bộ giải quyết các vấn đề khác thuộc thẩm quyền của Bộ, cơ quan ngang Bộ đã được luật pháp qui định.

Các văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

a)- Quyết định

Quyết định để ban hành các chủ trương, biện pháp cụ thể thực hiện pháp luật nhà nước, các chủ trương chính sách qui định của cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cùng cấp. Quyết định về tổ chức và nhân sự thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; để tổ chức việc thực hiện và kiểm tra, thanh tra đối với các cơ quan, tổ chức trong việc chấp hành luật pháp của nhà nước (kể cả cơ quan, tổ chức của cơ quan

trung ương đóng tại địa phương); và những vấn đề khác thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã được luật pháp qui định.

b)- Chỉ thị

Chỉ thị để truyền đạt và chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách của trung ương, các Nghị quyết của Hội đồng nhân dân, và quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong trường hợp không cần thiết ban hành quyết định. Giao trách nhiệm cho cơ quan hành chính cấp dưới thực hiện chủ trương công tác.

Các văn bản khác

Ngoài các hình thức văn bản nói trên, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương còn dùng các hình thức văn bản dưới đây:

a)- Thông cáo

Thông cáo dùng để công bố một sự kiện quan trọng về đối nội, đối ngoại của Chính phủ.

b)- Thông báo

Thông báo dùng để thông tin về hoạt động của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, thông tin nhanh những quyết định quan trọng của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

c)- Công văn hành chính

Công văn hành chính (công thư) để giải quyết công việc giữa các cơ quan nhà nước với nhau, giữa cơ quan nhà nước với tổ chức xã hội và công dân; trình với cấp trên một dự thảo văn bản, đề án hoặc đề nghị một vấn đề với cấp trên giải quyết. Giải quyết các quyết định của cấp trên.

Ngoài ra còn có các văn bản hành chính khác như: điện báo (kể cả điện mật), giấy giới thiệu, giấy đi đường, giấy nghỉ phép, phiếu gửi... thực hiện theo qui định hiện hành.

III. Nguyên tắc soạn thảo văn bản hành chính nhà nước

1. Hình thức của văn bản

Thể thức trình bày một văn bản được tuân theo Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ về công tác văn thư. Người soạn thảo phải đảm bảo cho văn bản được ban hành đúng thể thức của nó. Thể thức đầy đủ của một văn bản bao gồm: quốc hiệu; địa điểm, ngày, tháng, năm ban hành văn bản; tên cơ quan, đơn vị ban hành; số và ký hiệu; tên loại và trích yếu nội dung; nội dung; chữ ký của người có thẩm quyền; con dấu của cơ quan ban hành; nơi nhận văn bản...

Tiêu ngữ (hay quốc hiệu)

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

Thí dụ: CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Tên cơ quan ban hành văn bản

Tên cơ quan cho biết văn bản do cơ quan nào trong hệ thống tổ chức bộ máy nhà nước ban hành, và mối quan hệ giữa cơ quan nhận và cơ quan gửi văn bản

Tên cơ quan ban hành văn bản được trình bày ở góc trên bên trái của văn bản. Đối với văn bản của một đơn vị trực thuộc một cơ quan, thì phải đề tên cơ quan chủ quản ở trên và cơ quan trực thuộc ở dưới.

Thí dụ: TỔNG CÔNG TY BƯU CHÍNH VIỆT NAM

BƯU ĐIỆN TỈNH BÌNH THUẬN

Đối với các Bộ, Ủy ban nhân dân các cấp hoặc cơ quan nhà nước không theo chế độ chủ quản thì chỉ cần ghi trực tiếp tên cơ quan ban hành văn bản.

Thí dụ: ỦY BAN NHÂN DÂN

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số và ký hiệu của văn bản

-Số và ký hiệu của văn bản được ghi ở phía dưới tên cơ quan ra văn bản.

-Số văn bản được viết bằng chữ số Ả-rập và được bắt đầu từ ngày đầu năm cho đến ngày cuối cùng của năm đó, các số dưới 10 phải viết thêm số 0 ở đằng trước.

-Ký hiệu văn bản được viết sau nhóm số và ngăn cách bởi một dấu gạch chéo (/).

-Ký hiệu là chữ viết tắt của loại văn bản và tên đơn vị chủ quản của văn bản đó.

-Giữa hai nhóm ký hiệu này được phân cách bằng dấu gạch ngang (-).

-Mục đích của nhóm số và ký hiệu là để vào sổ theo dõi quản lý và tìm kiếm dễ dàng khi cần.

Thí dụ: -Số 62/2005/NĐ-CP (Nghị định của Chính phủ)

-Số 18/QĐ-HVCS (Quyết định của Học viện cơ sở)

-Số 900/VPCP-HC (công văn hành chính của Văn phòng Chính phủ)

Trích yếu

Trích yếu nội dung là phần ghi tóm tắt tổng quát, chính xác nội dung văn bản, giúp cho việc xác định nhanh chóng nội dung chủ yếu của văn bản, thuận tiện vào sổ và theo dõi giải quyết công việc, tra tìm khi cần thiết.

Trích yếu văn bản phải gọn và rõ, thể hiện được một cách tổng quát nội dung của văn bản.

Trích yếu của một văn thư hành chính được ghi ở dưới số và ký hiệu (theo điều lệ về công tác công văn giấy tờ và công tác lưu trữ ban hành theo Nghị định số 142 – CP ngày 28 tháng 9 năm 1963 của Hội đồng Chính phủ). Người ta cũng có thể ghi ở giữa công văn ngay dưới tên loại văn bản.

Trích yếu thường bắt đầu bằng cụm từ “Về việc”, cuối trích yếu không đặt dấu chấm.

Thí dụ: -V/v phát động phong trào thi đua phụ nữ hai giới trong toàn Học viện

-Về việc nâng bậc lương cho cán bộ công nhân viên

Địa điểm và ngày tháng năm ban hành văn bản

Địa điểm và ngày tháng ban hành văn bản giúp cho cơ quan nhận văn bản biết, nhằm liên hệ giao dịch công tác thuận lợi.

-Địa điểm là nơi đặt trụ sở của cơ quan, tổ chức ban hành.

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

Lưu ý: Nếu ngày nhỏ hơn 10 và tháng nhỏ hơn 3 thì phải có số “0” phía trước.

-Sau địa danh phải có dấu phẩy rồi mới đến ngày tháng năm.

-Địa danh và ngày tháng năm được trình bày bằng chữ in nghiêng, được ghi ở đầu công văn ngay dưới tiêu ngữ.

Thí dụ:

Thành phố Hồ chí Minh, ngày 10 tháng 3 năm 2006.

Nơi nhận văn bản

Nơi nhận văn bản là nơi văn bản được gửi tới. Với những văn bản thường, nơi gửi được ghi ngay dưới dòng địa điểm và ngày tháng, bắt đầu bằng chữ “Kính gửi”. Nếu văn bản đồng thời liên hệ đến nhiều cơ quan khác thì ghi chữ “Đồng kính gửi” dưới chữ “Kính gửi” và lần lượt ghi tên các cơ quan từ trên xuống dưới, mỗi cơ quan một hàng có gạch đầu dòng.

Đối với loại văn bản có tên gọi như: quyết định, chỉ thị thì nơi nhận được ghi ở góc trái phía dưới trang cuối cùng (ngang hàng phần chữ ký) và lần lượt ghi tên cơ quan nhận và trách nhiệm liên hệ với văn thư. Một số công văn thường cũng áp dụng lối này.

Thí dụ:

Nơi nhận:

- Cơ quan X (để thay báo cáo)
- Cơ quan Y (để biết)
- Cơ quan Z (để thi hành)
- Cơ quan T (để phối hợp)
- Lưu...

Tên gọi pháp lý của văn bản

Tên gọi pháp lý của văn bản được trình bày ở giữa, bên dưới địa danh và ngày tháng, thường được ghi chữ in hoa đậm như: quyết định, chỉ thị, biên bản, thông tư...

Tên gọi pháp lý rất quan trọng, vì nó nói lên tính chất pháp lý của văn bản, quyết định cách bố cục, cơ cấu và cách viết văn bản.

2. Tính chất văn bản

Ngòai hình thức nêu trên, chúng ta còn phải lưu ý những điểm về tính chất của văn bản như sau:

1. Mức độ khẩn: Bảo đảm tính chất thời gian mà công việc cần phải giải quyết, có ba mức độ: khẩn, thượng khẩn, hỏa tốc.

2. Mức độ mật: Bảo đảm tính chất bí mật của văn bản, có ba mức độ: mật, tối mật, tuyệt mật.

Mức độ khẩn và mật do người ký công văn quyết định.

3. Bản thảo: Có những bản thảo cần phải lưu giữ, nhất là những bản thảo liên quan đến những vấn đề cần bàn bạc, góp ý hoặc có bút phê, tức là có sửa chữa nội dung của văn bản. Đôi khi cần phải giữ bản thảo vì giá trị lịch sử, khoa học. Ngòai ra, các bản thảo khác không cần phải giữ khi đã có bản chính.

4. Bản chính: Bản chính còn gọi là nguyên bản (viết tay hay đánh máy), bản đầu tiên chính thức có chữ ký và con dấu.

5. Bản sao: Bản sao là bản sao chép lại bản chính (bằng cách viết tay, đánh máy, hay photocopy lại đúng nội dung và hình thức của bản chính). Bản sao chỉ có giá trị khi có chữ ký và con dấu của cơ quan có thẩm quyền chứng nhận. Bản sao có ba loại sau đây:

-Sao y bản chính: Sao y bản chính là bản sao y toàn bộ bản chính mà người có thẩm quyền đã ký vào một bản, do người dưới một cấp ký vào nhiều bản. Bản sao y bản chính do chính cơ quan đã ban hành văn bản sao ra.

-Sao lục: Sao lục là bản sao một văn bản có thể bản chính hay bản sao y bản chính của một cơ quan khác làm ra.

-Trích sao: Trích sao là bản sao lại một phần nội dung cần thiết của một văn bản.

-Phụ lục hoặc phụ bản: Phụ lục là văn bản kèm theo để thuyết minh văn bản chính. Nếu có phụ lục hay phụ bản thì phải ghi rõ số lượng bản kèm theo, cũng như phải đánh số thứ tự trên từng loại phụ bản.

3. Nội dung văn bản

Tính chất chung

Văn bản là một thể thống nhất bảo đảm tính trọn vẹn về nội dung. Văn bản dù dài hay ngắn cũng phải thể hiện đầy đủ, trọn vẹn về một sự vật, sự việc.

Mỗi câu trong văn bản phải mang một ý rõ ràng, song ý nghĩa của các câu phải liên kết với nhau để thể hiện nên nội dung của văn bản. Vì vậy, khi soạn thảo bất cứ loại văn bản nào, người soạn thảo cần phải nắm vững nội dung của vấn đề cần văn bản hóa. Nội dung văn bản được chuẩn bị ban hành phải thiết thực, đáp ứng được yêu cầu và phù hợp với pháp luật hiện hành. Các thông tin được sử dụng để đưa vào văn bản phải được kiểm tra xử lý để đảm bảo độ chính xác cao.

Đối với các văn bản quản lý, tránh tình trạng lặp lại những thông tin từ các văn bản hiện hành đã ban hành trước đó hoặc viết chung chung, thông tin không chính xác.

Đối với các văn bản giao dịch kinh doanh, các đơn kiện và một số văn bản khác liên quan trực tiếp đến quyền lợi cần cụ thể, chặt chẽ nhưng vẫn đảm bảo tính mềm dẻo, ngoại giao.

Thông thường, nội dung một văn bản gồm những phần như sau:

1. Phần đặt vấn đề: Phần đặt vấn đề là phần mở đầu, nêu lý do phát sinh văn bản, xác định phạm vi vấn đề.

2. Phần trình bày sự việc: Phần trình bày sự việc là nêu lên những sự kiện, phân tích, đánh giá, tìm nguyên nhân sự việc...

3. Phần giải quyết vấn đề: Phần giải quyết vấn đề là kết hợp chặt chẽ với phần trên, đã đặt vấn đề ra thì phải giải quyết hoặc đề ra phương hướng giải quyết.

4. Phần kết thúc: Phần kết thúc nhắc lại điểm quan trọng của nội dung, động viên, khuyến khích hoặc phân công thực hiện...

Tính chất riêng

Nếu soạn thảo một công văn hành chính thông thường, thì không cần thiết có đầy đủ các phần nêu trên. Nếu là văn bản loại pháp quy, thường có cơ cấu trình bày như sau:

1. Phần mở đầu: Phần mở đầu là phần đặt vấn đề, nêu lý do cần phải ban hành văn bản, nêu căn cứ pháp lý hoặc ban hành theo ý kiến đề nghị của ai? Cơ quan nào? Phần mở đầu cũng xác định mục đích, phạm vi của văn bản.

2. Phần qui định: Phần qui định là nội dung của văn bản, nêu những qui định cụ thể nhằm giải quyết vấn đề nêu ra ở phần mở đầu.

Phần này có thể dài hay ngắn tùy theo tính chất và nội dung của từng loại văn bản và phải thể hiện chính xác, rõ ràng theo lối hành văn của nhà nước.

3. Phần biện pháp thi hành: Phần biện pháp thi hành là nhằm đề ra những biện pháp tổ chức thực hiện hay phân công, xác định trách nhiệm cho các bộ phận cá nhân có nhiệm vụ thực hiện văn bản.

4. Phần kết thúc: Phần kết thúc tốt nhất là kết thúc theo công thức kết thúc thông thường.

Diễn đạt nội dung

Văn trong văn bản là văn viết. Hiệu quả truyền đạt thông tin chủ yếu phụ thuộc vào việc lựa chọn các thuật ngữ và phương pháp hành văn của người soạn thảo. Trong thực tế cho thấy, việc lựa chọn thuật ngữ và văn phong không thích hợp cho từng loại văn bản đã làm hạn chế việc truyền đạt thông tin, tiếp nhận thông tin qua văn bản một cách thiếu chính xác dẫn đến không đạt được mục đích của việc ban hành văn bản.

Tùy theo thể loại, phạm vi và đối tượng tác động của văn bản mà người soạn thảo sử dụng ngôn ngữ và cách hành văn cho phù hợp để đạt được mục đích của mình.

1. Về từ ngữ:

- Dùng những từ thông dụng phổ biến, tránh dùng từ ngữ, tiếng địa phương, tiếng lóng.

- Dùng những từ có sẵn trong ngôn ngữ dân tộc, chỉ mượn tiếng nước ngoài khi không có tiếng tương đương.

- Chỉ dùng từ chuyên môn trong văn bản dành cho người chuyên môn.
- Không tùy tiện đặt ra từ mới, nếu có, phải xác định nghĩa của nó cho rõ ràng.
- Các từ có nội dung pháp lý phải dùng nhất quán từ đầu đến cuối.
- Nếu dùng từ phổ thông nhưng định cho nó một nghĩa qui ước thì phải xác định rõ ràng nghĩa qui ước đó.
- Không dùng chữ thừa, vô ích, tránh dùng chữ vân vân, dấu chấm lửng vì cần phải dứt khoát.
- Viết chính xác tên các cơ quan, địa phương không tùy tiện thay đổi hoặc viết tắt.
- Viết đúng chính tả.
- Chú ý cách xưng hô: Công ty chúng tôi... (cho ngôi thứ nhất). Quý cơ quan, quý công ty... (cho ngôi thứ hai).

2. Về thể văn:

- +Viết đơn giản, nghiêm túc, dứt khoát.
- +Câu văn ngắn gọn, ít mệnh đề.
- +Viết chân phương, không tả cảnh, biện luận sáo rỗng.
- +Tránh câu văn đảo ngược không cần thiết.
- +Hành văn theo kiểu dân tộc, đại chúng, tránh cách diễn đạt kiểu của người nước ngoài, cầu kỳ, khó hiểu...

4. Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản và ban hành văn bản

Cơ quan soạn thảo và ban hành văn bản phải bảo đảm nội dung và hình thức văn bản theo đúng pháp luật và đúng thẩm quyền.

1. Nội dung các qui định trong văn bản của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan thuộc hệ thống hành chính không được trái với Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh và các qui định trong văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên. Các quy định trong văn bản của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ không được trái với các qui định trong văn bản của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Các qui định trong văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ngoài việc tuân thủ các qui định của Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh, văn bản của Chính phủ còn phải tuân thủ các qui định trong văn bản của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có chức năng quản lý ngành, lĩnh vực trong cả nước.

2. Đề văn bản có hiệu lực, khắc phục được tình trạng sơ hở, chậm trễ (nội dung văn bản trái pháp luật, có mâu thuẫn chồng chéo, qui định không rõ ràng, thiếu đồng bộ v.v... khiến cho cấp dưới khó thực hiện hoặc hiểu và làm khác nhau), cơ quan soạn thảo văn bản đề trình cấp trên ban hành hoặc tự mình ban hành cần phải:

a) Thực hiện đúng quy chế của Chính phủ về việc soạn thảo văn bản, thủ trưởng cơ quan chủ trì việc soạn thảo văn bản cần đích thân tổ chức hoặc chỉ đạo việc lấy ý kiến, bàn bạc với thủ trưởng cơ quan có liên quan để thống nhất ý kiến chỉ đạo và phối hợp hoạt động cho đồng bộ, không nên giao cho cán bộ cấp dưới làm việc này. Khi soạn thảo văn bản mà nội dung vấn đề cần được hướng dẫn thì cũng phải soạn thảo

ngay văn bản hướng dẫn thi hành để nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc thực hiện quyết định.

b) Khi soạn thảo văn bản phải chú ý đến những văn bản hiện hành để bảo đảm tính chất của chủ trương luật pháp. Nếu sửa đổi hoặc bãi bỏ những qui định của các văn bản trước, thì ghi rõ điều khoản và văn bản cần sửa đổi hoặc bãi bỏ, tránh ghi chung chung gây khó khăn khi thi hành.

c) Những điều qui định trong văn bản cần thể hiện rõ ràng, cụ thể để các cơ quan, tổ chức và mọi người hiểu thống nhất. Hết sức tránh đưa vào văn bản những qui định hoặc những từ ngữ khiến cho người thi hành có thể hiểu khác nhau.

d) Khi qui định thời hạn có hiệu lực của văn bản, cơ quan ban hành văn bản phải tính toán kỹ để vừa thực hiện đúng qui định của Chính phủ, vừa bảo đảm cho cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm thi hành có thời gian chuẩn bị điều kiện thực hiện.

3. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các Ủy ban nhân dân tỉnh thành phố trực thuộc trung ương cần bố trí cán bộ có kiến thức cơ bản và hiểu biết về quản lý hành chính, pháp luật để soạn thảo văn bản. Quá trình soạn thảo văn bản cần có sự tham gia của cán bộ chuyên môn, pháp luật. Trước khi trình ký, các cán bộ này phải thẩm tra và chịu trách nhiệm về nội dung, pháp lý và về hình thức văn bản. Chánh văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc trung ương phải ký tắt và chịu trách nhiệm về văn bản trình lãnh đạo cơ quan ký.

IV. Soạn thảo một số văn bản thông dụng

1. Soạn thảo hợp đồng

Khái niệm hợp đồng kinh tế

Đa số pháp luật của các nước trên thế giới không có sự phân biệt giữa hợp đồng kinh tế, hợp đồng dân sự và hợp đồng thương mại. Các nguyên tắc của hợp đồng dân sự được áp dụng cho hợp đồng thương mại (kinh tế). Tuy nhiên tại một số nước, một số hợp đồng được coi là hợp đồng thương mại, tức là những hợp đồng có hành vi thương mại và được chi phối bởi các qui tắc đặc biệt do pháp luật dành cho các hành vi đó. Ở nước ta hiện nay tồn tại ba loại hợp đồng: hợp đồng dân sự, hợp đồng kinh tế, hợp đồng thương mại. Bộ luật dân sự điều chỉnh hợp đồng dân sự. Pháp lệnh hợp đồng kinh tế ngày 25-9-1989 điều chỉnh hợp đồng kinh tế, còn hợp đồng thương mại được điều chỉnh bởi luật thương mại có hiệu lực từ ngày 01-01-1999. Ngoài những đặc điểm chung, hợp đồng kinh tế có những điểm khác biệt đối với hợp đồng dân sự và hợp đồng thương mại.

Hợp đồng kinh tế là sự thỏa thuận bằng văn bản, tài liệu giao dịch giữa các bên ký kết về việc thực hiện công việc sản xuất, trao đổi hàng hóa, dịch vụ, nghiên cứu, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật và các thỏa thuận khác có mục đích kinh doanh với sự qui định rõ ràng quyền và nghĩa vụ của mỗi bên để xây dựng và thực hiện kế hoạch của mình.

Đặc điểm của hợp đồng kinh tế

- Chủ thể của hợp đồng kinh tế bắt buộc một bên là pháp nhân còn bên kia có thể là pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân, công ty hợp danh hoặc cá nhân có đăng ký kinh doanh theo qui định của pháp luật.

- Hình thức của hợp đồng kinh tế:

+ Hợp đồng kinh tế được ký kết bằng văn bản và tài liệu giao dịch.

+ Hợp đồng kinh tế ký bằng văn bản được thể hiện là các bên chủ thể cùng ký trên một bản hợp đồng, còn hợp đồng kinh tế được ký kết bằng tài liệu giao dịch là tổng hợp các văn bản giao dịch thể hiện các điều khoản chính của hợp đồng, con dấu và chữ ký đại diện hợp pháp của các bên.

- Mục đích của hợp đồng kinh tế là kinh doanh.

Ngôn ngữ dùng trong hợp đồng

- Từ ngữ sử dụng trong các văn bản hợp đồng phải chính xác, cụ thể và đơn nghĩa:

+ Tính chính xác từ ngữ.

+ Tính cụ thể của từ ngữ.

+ Từ ngữ sử dụng trong hợp đồng phải đơn nghĩa.

- Trong các văn bản hợp đồng chỉ sử dụng từ thông dụng, phổ biến, không dùng tiếng địa phương hoặc tiếng “lóng”.

- Trong văn bản hợp đồng không được tùy tiện ghép chữ, ghép tiếng, không tùy tiện thay đổi từ ngữ, pháp lý.

- Trong văn bản hợp đồng không dùng thừa từ, không tùy tiện dùng chữ: v.v... hoặc dấu...

- Văn phạm trong văn bản hợp đồng phải nghiêm túc, dứt khoát.

- Văn phạm trong hợp đồng phải rõ ràng, ngắn gọn và đủ ý.

- Chọn ngôn ngữ của hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế.

- Định nghĩa các khái niệm trong hợp đồng.

2. Soạn thảo các loại văn bản khác.

Khái niệm tờ trình

Tờ trình là loại văn bản đề xuất với cấp trên một vấn đề mới để xin cấp trên phê duyệt. Vấn đề mới có thể là một chủ trương, một phương án công tác, một chính sách, tiêu chuẩn, định mức hoặc một đề nghị thay đổi, bổ sung, bãi bỏ một văn bản, một quy định không còn phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội.

Kết cấu của tờ trình

Tờ trình được kết cấu thành ba phần: phần mở đầu, phần nội dung và phần kết luận.

- Phần mở đầu là phần nhận định tình hình, phân tích mặt tích cực, tiêu cực của tình hình làm căn cứ cho việc đề xuất cái mới.

- Phần nội dung nêu tóm tắt nội dung của đề nghị mới, của ý tưởng mới; phân tích những phản ứng của xã hội có thể xảy ra xoay quanh đề nghị mới nếu được áp dụng; những khó khăn thuận lợi khi triển khai thực hiện; những biện pháp khắc phục.

- Phân kết luận phân tích được ý nghĩa tác dụng của đề nghị mới đối với sản xuất, đời sống kinh tế-xã hội, công tác lãnh đạo, quản lý. Những kiến nghị, đề nghị cấp trên xem xét chấp thuận đề xuất đã nêu để sớm được triển khai thực hiện.

Khái niệm thông báo

Thông báo là một văn bản hành chính thông thường dùng để truyền đạt nội dung một quyết định, một tin tức, một sự việc, thông tin về hoạt động của các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội cho các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan biết.

Thông báo còn được dùng để giới thiệu một chủ trương, một chính sách được thể chế hóa bằng văn bản thích hợp. Trong trường hợp này thông báo mang tính chất phổ biến chính sách, chủ trương được các cơ quan quản lý nhà nước sử dụng để định hướng công việc của các đơn vị trực thuộc hoặc để phối hợp công tác với các cơ quan có liên quan. Tùy theo mục đích sử dụng thông báo mà người soạn thảo bố cục nội dung cho phù hợp.

Nội dung thông báo không cần có phần trình bày lý do hoặc mô tả tình hình như ở các văn bản khác, mà giới thiệu thẳng nội dung cần thông báo. Do yêu cầu của thông báo là thông tin nhanh, kịp thời đến đối tượng nên phải viết ngắn, cụ thể, dễ hiểu, không yêu cầu phải lập luận hay bộc lộ tình cảm như một số văn bản khác.

Các loại thông báo

Các loại thông báo thường sử dụng là:

1. Thông báo truyền đạt một văn bản mới ban hành, một chủ trương, chính sách mới... Ví dụ: chế độ tuyển dụng cán bộ, chế độ nâng bậc lương... Nội dung thông báo này gồm:

- Nhắc lại tên văn bản cần truyền đạt.
- Tóm tắt nội dung cơ bản của văn bản cần truyền đạt.
- Yêu cầu quán triệt, triển khai, thực hiện.

2. Thông báo một sự việc, một tin tức. Ví dụ: thông báo về kết quả cuộc họp (hội thảo khoa học, hội nghị giao ban, hội nghị lãnh đạo...). Nội dung cần thể hiện:

- Nêu ngày, giờ họp, thành phần tham dự, người chủ trì cuộc họp.
- Tóm tắt các quyết định của hội nghị cuộc họp.
- Nêu các nghị quyết của hội nghị (nếu có).

3. Thông báo về nhiệm vụ được giao. Nội dung ghi:

- Ghi ngắn gọn, đầy đủ nhiệm vụ được giao.
- Nêu những yêu cầu khi thực hiện nhiệm vụ.
- Nêu các biện pháp cần được áp dụng để triển khai thực hiện.

4. Thông báo về các quan hệ mới trong hoạt động của bộ máy quản lý và lãnh đạo. Ví dụ: thông báo về thay đổi cơ quan chủ quản, thay đổi phạm vi hoạt động, địa giới hành chính... Nội dung bao gồm:

- Ghi rõ, đầy đủ tên cơ quan chủ quản, tên trụ sở, số điện thoại, Fax...
- Ngày, tháng, năm thay đổi.

5. Thông báo về thông tin trong hoạt động quản lý. Nội dung bao gồm:

- Ghi rõ nội dung của hoạt động quản lý.
- Lý do phải tiến hành các hoạt động quản lý.
- Thời gian tiến hành (thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc).

Khái niệm quyết định

Quyết định là một loại văn bản tương đối thông dụng được các cơ quan, tổ chức, đơn vị dùng để thực hiện thẩm quyền của mình trong việc qui định các vấn đề chế độ, chính sách, tổ chức bộ máy, nhân sự và giải quyết các công việc khác dưới hình thức văn bản áp dụng quy phạm pháp luật.

Quyết định chứa đựng quy phạm pháp luật là quyết định ban hành qui định về chủ trương, chế độ, thể lệ, nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức bộ máy, hoặc ban hành văn bản phụ có chứa quy phạm pháp luật.

Quyết định được sử dụng với tư cách văn bản áp dụng quy phạm pháp luật để giải quyết những công việc về tổ chức thực hiện, kiểm tra, thanh tra đối với các cơ quan, tổ chức trong việc chấp hành pháp luật; bổ nhiệm, miễn nhiệm đối với những cán bộ giữ chức vụ thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

Cơ cấu của quyết định

Cơ cấu của quyết định gồm hai phần:

- Phần 1: Căn cứ ban hành quyết định:

Căn cứ thường bao gồm căn cứ pháp lý và cơ sở thực tiễn để ban hành quyết định. Căn cứ pháp lý thường là những văn bản luật, văn bản dưới luật qui định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan ban hành văn bản quyết định và văn bản của cơ quan cấp trên làm cơ sở cho những quyết định cụ thể ở phần quyết định. Cơ sở thực tiễn để ban hành quyết định thường là tình hình thực tế trong đời sống xã hội yêu cầu và theo đề nghị của cơ quan có trách nhiệm quản lý nhà nước về vấn đề này. Phần căn cứ thường không chia thành các đề mục, nhưng mỗi căn cứ phải gạch đầu dòng.

- Phần nội dung:

Nội dung của quyết định chứa đựng quy phạm pháp luật có thể chia thành chương, mục, điều, khoản. Trong trường hợp dùng để ban hành văn bản phụ có chứa quy phạm pháp luật thì nội dung quyết định được viết tương tự như nghị định tương ứng, song có điểm khác với nghị định là trong quyết định không có điều khoản về thi hành. Điều khoản thi hành văn bản phụ đã được qui định trong chương cuối của văn bản này. Nội dung của quyết định thông thường được trình bày dưới dạng “văn điều khoản”. Các điều của quyết định được trình bày ngắn gọn, cô đọng và sắp xếp theo trình tự logic nhất định.

BÀI 7: CÔNG TÁC LƯU TRỮ

Mã bài: MĐ32-07

Mục tiêu của bài:

-Hiểu và thực hành thành thạo công tác lưu trữ

i. Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ

1. Khái niệm về công tác lưu trữ

Công tác lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức khoa học những văn bản, tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu thông tin quá khứ khi cần thiết. Công tác lưu trữ là một công việc không thể thiếu trong hoạt động quản lý của bộ máy nhà nước.

Những công văn, tài liệu sau khi đã được giải quyết và sắp xếp thành hồ sơ đem nộp vào bộ phận lưu trữ, phòng lưu trữ của cơ quan để tra cứu và sử dụng khi cần thiết thì được gọi là hồ sơ, tài liệu lưu trữ.

Hồ sơ, tài liệu lưu trữ được hình thành trong quá trình công tác của mỗi cơ quan gồm các công văn, tài liệu, văn kiện thuộc về khoa học, kỹ thuật, phim ảnh, ảnh, dây ghi âm...

Sẽ rất nhiều phiền toái xảy ra khi ta thiếu sự quản lý, lưu trữ các thông tin dưới dạng hồ sơ, văn bản. Tuy nhiên, ta cũng sẽ không thể lưu trữ tất cả và lưu trữ mãi mãi vì không có người, không đủ chỗ, và cũng không cần thiết phải làm như vậy. Vậy, phải xác định mục tiêu, đối tượng sử dụng, nhằm tổ chức hệ thống quản lý lưu trữ hồ sơ mang các tính chất phù hợp với yêu cầu hoạt động của công ty mình.

Ở mỗi cơ quan, phải có bộ phận hoặc phòng lưu trữ để bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan. Ở các cơ quan nhỏ ít hồ sơ, tài liệu lưu trữ, thì việc này do một nhân viên làm công tác tiếp nhận “công văn đến” kiêm nhiệm. Nhiệm vụ của bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan là:

- Hướng dẫn và giúp đỡ cán bộ, nhân viên trong cơ quan lập hồ sơ; thu nhận hồ sơ, tài liệu đúng theo qui định.
- Sắp xếp các hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan theo qui định chung.
- Thống kê hồ sơ nhận được và đề nghị qui định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu ấy theo hướng dẫn của Cục Lưu trữ.
- Bảo quản hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan và của các đoàn thể trong cơ quan.
- Phục vụ việc khai thác hồ sơ, tài liệu lưu trữ của cơ quan.
- Nộp hồ sơ, tài liệu lưu trữ vào kho lưu trữ theo qui định của Nhà nước.

a)- Phong lưu trữ

Phong lưu trữ là toàn bộ khối tài liệu hoàn chỉnh hình thành trong quá trình hoạt động của một cơ quan, một tổ chức hay một cá nhân, có ý nghĩa chính trị, kinh tế khoa học, văn hóa, lịch sử và các ý nghĩa khác, được thu thập và bảo quản trong một lưu trữ nhất định. Cơ quan hoặc cá nhân có đầy đủ những yếu tố đảm bảo tính độc lập trong

quá trình tồn tại của mình tạo nên phong lưu trữ gọi là cơ quan, đơn vị hình thành phong. Các yếu tố đó bao gồm:

- Có văn bản qui phạm pháp luật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành về thành lập cơ quan, qui định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của nó.

- Có tổ chức biên chế cán bộ riêng theo sự phân cấp quản lý của nhà nước.

- Có quyền độc lập về mặt tài chính, cụ thể là cơ quan có tài khoản riêng ở ngân hàng.

- Có văn thư và quyền sử dụng con dấu riêng để trao đổi, giao dịch với các cơ quan, đơn vị khác.

Ngoài phong lưu trữ cơ quan, phong lưu trữ cá nhân, còn có phong lưu trữ gia đình, phong lưu trữ dòng họ và các sưu tập lưu trữ. Đó cũng là những đơn vị phân loại và thống kê trong công tác lưu trữ.

b)- Phong lưu trữ quốc gia

Phong lưu trữ quốc gia là toàn bộ khối tài liệu lưu trữ của một quốc gia, có giá trị chính trị, kinh tế, văn hóa, khoa học lịch sử và các ý nghĩa khác, không phân biệt thời gian, kỹ thuật, vật liệu chế tác, được bảo quản trong các kho lưu trữ nhà nước nhất định.

c)- Tài liệu lưu trữ

Tài liệu lưu trữ là những vật mang tin dưới dạng giấy, vải, vỏ cây, da thú, hoặc dưới dạng hình ảnh, âm thanh... được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, các cá nhân tiêu biểu, có ý nghĩa chính trị, kinh tế, văn hóa, khoa học, lịch sử và các ý nghĩa khác, được bảo quản trong các kho lưu trữ nhất định.

2. Vai trò của công tác lưu trữ

Hồ sơ, tài liệu chắc chắn dành để phục vụ cho hoạt động nội bộ. Các cấp quản lý, những người cần hoạch định, cần lập báo cáo, cần ra quyết định đều thường dùng đến những tài liệu sẵn cho các công việc khác nhau của mình. Bên cạnh đó, không ít khách hàng hoặc thân chủ của công ty cũng có những khi cần dùng đến tài liệu, trao đổi thông tin với chúng ta. Các đối tác, các công ty trong ngành, và nhất là các cơ quan quản lý cũng có yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu của công ty. Còn nữa, ngay cả các đơn vị cung ứng dịch vụ cho văn phòng (công ty quảng cáo chẳng hạn) hoặc đơn vị nghiên cứu thuộc một lĩnh vực nhất định nào đó cũng muốn tiếp cận nguồn thông tin của văn phòng. Vì thế, công tác lưu trữ hồ sơ, tài liệu có vai trò quan trọng như sau:

- Làm cơ sở thông tin phục vụ cho việc hoạch định và ra quyết định ở mọi cấp trong công ty.

- Làm chứng liệu cho các quyết định và hoạt động đã thực hiện.

- Góp phần tối ưu hiệu suất hoạt động của văn phòng (bằng các số liệu cập nhật, các báo cáo diễn biến mới nhất...).

- Chia sẻ thông tin trong nội bộ và với các mối quan hệ liên kết, đối tác...

- Cung cấp số liệu thống kê cho cơ quan quản lý.

- Làm nguồn tham khảo cho các chương trình nghiên cứu, phát triển.

- Đáp ứng yêu cầu về lưu trữ theo qui định của pháp luật.

3. Tính chất của công tác lưu trữ

Lưu trữ có các tính chất:

+Tính chất cơ mật: Những hồ sơ, tài liệu lưu trữ chứa đựng nhiều bí mật của Nhà nước. Do đó đòi hỏi công tác lưu trữ phải được tiến hành theo những nguyên tắc, chế độ, thủ tục chặt chẽ; đòi hỏi nhân viên lưu trữ phải có ý thức tổ chức kỷ luật cao, chấp hành nghiêm chỉnh các qui định về bảo vệ tài liệu lưu trữ.

+Tính chất khoa học: Những hồ sơ, tài liệu lưu trữ chứa đựng một khối lượng thông tin rất lớn về nhiều mặt. Để bảo quản an toàn và tổ chức sử dụng có hiệu quả, đòi hỏi các khâu nghiệp vụ lưu trữ như phân loại, xác định giá trị tài liệu, xây dựng công cụ tra cứu... đều phải được tiến hành theo những phương pháp khoa học, có tính hệ thống và nhiều biện pháp kỹ mỹ.

+Tính chất nghiệp vụ: Những hồ sơ, tài liệu được lưu trữ luôn gắn liền với từng ngành, lĩnh vực cụ thể trong mọi hoạt động kinh tế, xã hội đất nước. Ví dụ, quản lý công tác lưu trữ của Bộ, các sở Giáo dục và Đào tạo liên quan chặt chẽ đến hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của ngành Giáo dục và Đào tạo...

4. Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ

Công tác thu thập tài liệu lưu trữ

Hồ sơ, tài liệu lưu trữ nộp vào bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan phải là các hồ sơ, tài liệu về những công việc đã giải quyết xong. Phải ghi số và làm mục lục các văn bản có ở trong hồ sơ.

Cán bộ, nhân viên làm các công tác công văn, giấy tờ và các cán bộ nhân viên làm các công tác chuyên môn khác nhưng đôi khi có làm công việc liên quan đến công văn, giấy tờ chỉ được giữ hồ sơ, tài liệu về những việc đã giải quyết xong trong thời gian nhiều nhất là một năm, kể từ ngày việc đó kết thúc; sau thời hạn một năm, phải đem nộp các hồ sơ, tài liệu đó vào bộ phận hoặc phòng lưu trữ của cơ quan. Khi giao nộp có thống kê thành “Mục lục hồ sơ, tài liệu nộp lưu”.

Phải chuẩn bị kho tàng và các phương tiện cần thiết để tiếp nhận tài liệu. Khi tiếp nhận và bàn giao tài liệu phải có biên bản. Danh mục hồ sơ tài liệu nộp lưu và biên bản được lập thành hai bản: một bản bên nộp lưu và một bản bên tiếp nhận giữ.

Công tác bổ sung tài liệu lưu trữ

Bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ là công tác sưu tầm, thu thập, hoàn chỉnh thêm tài liệu vào các kho lưu trữ theo những phương pháp và nguyên tắc thống nhất. Công tác bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ đòi hỏi phải được tiến hành thường xuyên, thiết thực và kịp thời. Khi bổ sung tài liệu cần chú ý đến khả năng sử dụng chúng trong thực tế.

Giải quyết tốt vấn đề bổ sung tài liệu lưu trữ có ý nghĩa quan trọng không chỉ đối với ngành lưu trữ mà còn đối với nhiều ngành khác. Tài liệu lưu trữ ngoài những ý nghĩa chính trị, kinh tế, văn hóa, lịch sử... có tầm quốc gia, còn có giá trị thực tiễn cao đối với từng ngành, từng cấp và mỗi cơ quan đã sản sinh ra chúng. Nếu để tài liệu mất mát, thất lạc, không tổ chức được việc bổ sung kịp thời thì thành phần phong lưu trữ sẽ ngày càng nghèo đi, khả năng phục vụ sẽ ngày càng bị hạn chế.

Các nguồn tài liệu bổ sung cho kho lưu trữ là:

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

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

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

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

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

Bổ sung tài liệu lưu trữ được tiến hành với các nội dung sau:

+ Xác định nguồn bổ sung tài liệu.

+ Qui định thành phần và nội dung tài liệu cần bổ sung cho mỗi phòng, kho lưu trữ.

+ Các nguyên tắc, biện pháp tổ chức để tiến hành hợp lý công tác bổ sung tài liệu. Để thực hiện nghiệp vụ bổ sung tài liệu, phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Bổ sung tài liệu phải tiến hành thường xuyên, có tính thiết thực, kịp thời, đặc biệt là khả năng sử dụng trong thực tế.

- Khi bổ sung tài liệu cần chú ý đến khả năng sử dụng chúng trong phạm vi rộng, trong điều kiện áp dụng các phương tiện kỹ thuật hiện đại.

5. Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ

Khái niệm công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ

Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là tổ chức lại tài liệu theo một phương án phân loại khoa học, trong đó tiến hành chỉnh sửa hoàn thiện, phục hồi hoặc lập mới hồ sơ, xác định giá trị, hệ thống hóa hồ sơ tài liệu và làm các công cụ tra cứu đối với phong hoặc khối tài liệu đưa ra chỉnh lý.

Mục đích của công tác chỉnh lý là:

-Tổ chức, sắp xếp hồ sơ, tài liệu của phong hoặc khối tài liệu đưa ra chỉnh lý một cách khoa học tạo điều kiện thuận lợi cho công tác quản lý, bảo quản và khai thác, sử dụng tài liệu.

-Loại ra những tài liệu hết giá trị để tiêu hủy, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng kho tàng và trang thiết bị, phương tiện bảo quản.

Nguyên tắc chỉnh lý:

+Không phân tán phong lưu trữ. Tài liệu của từng đơn vị hình thành phong phải được chỉnh lý và sắp xếp riêng biệt.

+Khi phân loại, lập hồ sơ (chỉnh sửa hoàn thiện, phục hồi hoặc lập mới hồ sơ), phải tôn trọng sự hình thành tài liệu theo trình tự theo dõi, giải quyết công việc.

+Tài liệu sau khi chỉnh lý phải phản ánh được các hoạt động của cơ quan, tổ chức hình thành tài liệu; sự liên hệ lôgic và lịch sử của tài liệu.

Nội dung công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ

Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ có nội dung như sau:

- Nghiên cứu và biên soạn tóm tắt lịch sử cơ quan, đơn vị hình thành phong và lịch sử phong.

- Tiến hành lập hồ sơ đối với những phong tài liệu chưa lập hồ sơ, kiểm tra các hồ sơ đã lập, hoàn thiện những hồ sơ chưa đạt yêu cầu lưu trữ.

- Chọn và xây dựng phương án phân loại, hệ thống hóa hồ sơ theo phương án đã chọn. Trình tự chỉnh lý tài liệu lưu trữ được tiến hành như sau:

+ Khảo sát tài liệu, nghiên cứu và xây dựng lịch sử đơn vị hình thành phong và lịch sử phong.

+ Xây dựng kế hoạch kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ.

+ Lập các bảng hướng dẫn đối với một số loại công việc cụ thể, ví dụ hướng dẫn công tác bổ sung tài liệu, hướng dẫn xác định giá trị tài liệu, hướng dẫn lập hồ sơ...

+ Chọn và xây dựng phương án phân loại.

+ Dự kiến nhân lực và thời gian thực hiện công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ.

+ Chỉnh lý tài liệu theo phương án đã định, hoàn thành việc hệ thống hóa tài liệu.

+ Tổng kết, chỉnh lý nhằm rút kinh nghiệm, thấy được ưu-khuyết điểm của quá trình chỉnh lý để làm tốt công tác chỉnh lý cho các đợt tiếp theo.

6. Xác định giá trị tài liệu

Khái niệm xác định giá trị tài liệu lưu trữ

Không phải tất cả mọi tài liệu được sản sinh ra trong quá trình hoạt động của các cơ quan và cá nhân tiêu biểu đều có giá trị như nhau và đều được lưu trữ tất cả. Vấn đề là ở chỗ cần phải lựa chọn như thế nào để chỉ đưa vào lưu trữ những tài liệu có giá trị bảo quản lâu dài và vĩnh viễn. Muốn vậy phải tiến hành công việc lựa chọn, đánh giá tài liệu, tức là dựa trên những nguyên tắc, phương pháp và tiêu chuẩn nhất định để nghiên cứu và qui định thời hạn bảo quản của từng tài liệu hình thành trong hoạt động của các cơ quan, các cá nhân tiêu biểu theo giá trị của các tài liệu đó về mặt có ý nghĩa lưu trữ. Công việc này chính là xác định giá trị tài liệu (đánh giá tài liệu lưu trữ).

Việc xác định giá trị tài liệu nhằm mục đích qui định thời hạn bảo quản tài liệu, loại ra để hủy bỏ những tài liệu đã hết giá trị, như vậy sẽ đảm bảo giữ gìn được những tài liệu có giá trị mà lại giảm bớt chi phí bảo quản, tạo điều kiện để sử dụng có hiệu quả tài liệu lưu trữ.

Như vậy, mục đích, ý nghĩa, yêu cầu của công tác xác định giá trị tài liệu lưu trữ là:

- Qui định thời hạn cần thiết cho việc bảo quản tài liệu, loại ra những tài liệu lưu trữ hết giá trị.

- Xác định đúng giá trị tài liệu sẽ bảo quản được những tài liệu quý, đồng thời hủy bỏ những tài liệu thực sự hết ý nghĩa nhằm giảm bớt chi phí không cần thiết cho việc lưu trữ những tài liệu đó.

- Công tác xác định giá trị tài liệu lưu trữ cần đảm bảo các yêu cầu chính xác và thận trọng.

Nguyên tắc xác định giá trị tài liệu lưu trữ

Khi tiến hành xác định giá trị tài liệu cần bảo đảm các nguyên tắc sau:

Bảo đảm tính chính trị

Những tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan luôn phản ánh quyền lợi của một giai cấp nhất định, do đó phải tiến hành xem xét ý nghĩa của tài liệu để bảo quản hoặc loại ra và hủy bỏ từ lập trường bảo vệ quyền lợi giai cấp, tức là phải xem xét tầm quan trọng của tài liệu đó đối với lợi ích của Đảng, Nhà nước và của nhân dân.

Khi tiến hành xác định giá trị tài liệu thuộc các cơ quan, chính quyền địa phương cần xem xét tầm quan trọng của tài liệu đó đối với lợi ích của Đảng, của Nhà nước và nhân dân nói chung, lợi ích của địa phương nói riêng.

Bảo đảm tính lịch sử

Mang dấu ấn của từng thời kỳ lịch sử sản sinh ra mình, các tài liệu lưu trữ luôn có giá trị gắn liền với từng thời kỳ lịch sử đó. Chính vì vậy, khi xem xét ý nghĩa của từng loại tài liệu cụ thể cần phải có quan điểm lịch sử, cần đặc biệt chú ý đến những điều kiện cụ thể đã sản sinh ra tài liệu và chức năng, ý nghĩa của những tài liệu này trong hoạt động của bộ máy nhà nước nói riêng và trong xã hội nói chung. Nguyên tắc lịch sử có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc xem xét, xác định giá trị của tài liệu hình thành trong quá khứ, đặc biệt đối với các cơ quan từng gặp khó khăn trong bảo quản và số lượng tài liệu còn lại không nhiều.

Bảo đảm sự đồng bộ, toàn diện

Các tài liệu luôn có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, do đó trong nhiều trường hợp, giá trị của một tài liệu nào đó chỉ bộc lộ rõ ràng khi được đặt vào mối quan hệ chung. Như vậy, khi xem xét giá trị tài liệu cần phải nghiên cứu chúng từ nhiều phía, tránh việc nhận định chủ quan, phiến diện. Có những tài liệu có thể không có giá trị cao về mặt kinh tế, song lại chứa đựng những thông tin quý giá về các mặt chính trị, văn hóa... Khi một tài liệu được đặt trong hệ thống thì giá trị sẽ tăng lên.

Tiêu chuẩn xác định giá trị tài liệu lưu trữ

Việc xác định giá trị tài liệu cần được tiến hành dựa vào các tiêu chuẩn chủ yếu và tương đối thông dụng như sau:

- +Tiêu chuẩn ý nghĩa, nội dung của tài liệu.
- +Tiêu chuẩn tác giả của 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.

7. Thống kê và kiểm tra tài liệu

Khái niệm thống kê kiểm tra tài liệu

Thống kê kiểm tra tài liệu là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng, thành phần nội dung, tình hình tài liệu, tình hình cán bộ, hệ thống bảo quản... để có kế hoạch và phương án lưu trữ tốt hơn.

Thống kê kiểm tra tài liệu lưu trữ là một khâu nghiệp vụ chuyên môn của công tác lưu trữ, có vị trí quan trọng trong quản lý tài liệu lưu trữ. Bởi lẽ, những số liệu thống kê tài liệu là cơ sở để các kho lưu trữ xây dựng kế hoạch bổ sung thu thập, chỉnh lý, xác định giá trị và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ. Đồng thời, căn cứ vào số liệu thống kê tài liệu lưu trữ, cơ quan quản lý lưu trữ lập các kế hoạch hàng năm nhằm quản lý tập trung thống nhất công tác lưu trữ trong phạm vi cả nước.

Đối tượng thống kê lưu trữ bao gồm: thống kê tài liệu lưu trữ, kho lưu trữ, phương tiện bảo quản tài liệu lưu trữ và cán bộ, công chức lưu trữ.

Thống kê lưu trữ được thực hiện theo chế độ định kỳ. Số liệu thống kê lưu trữ định kỳ hàng năm được tính từ 0 giờ ngày 01 tháng 01 đến 24 giờ ngày 31 tháng 12.

Công tác thống kê kiểm tra tài liệu lưu trữ cần đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

- Đảm bảo sự toàn vẹn của tài liệu lưu trữ để tổ chức sử dụng có hiệu quả.
- Đảm bảo thống kê tài liệu lưu trữ toàn diện, kịp thời, chính xác và triệt để.
- Đảm bảo thực hiện quan điểm tập trung thống nhất quản lý tài liệu lưu trữ quốc gia.

Nội dung công tác thống kê kiểm tra tài liệu

Công tác thống kê tài liệu lưu trữ bao gồm thống kê tài liệu lưu trữ cơ quan và thống kê tài liệu lưu trữ trên phạm vi cả nước với những nội dung như sau:

- Thống kê số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung tài liệu lưu trữ.
- Thống kê hệ thống công cụ tra cứu, phương tiện bảo quản, tình hình tổ chức nghiên cứu sử dụng tài liệu và đội ngũ cán bộ lưu trữ. Công cụ thống kê thích hợp có thể là:

*Mục lục hồ sơ.

*Sổ đăng ký mục lục hồ sơ.

*Phiếu phong.

*Danh sách phong.

*Sổ nhập, sổ xuất tài liệu lưu trữ.

*Thẻ phong, bộ thẻ phong, sổ đăng ký các loại tài liệu đặc thù...

Các loại sổ sách thống kê phải lập theo mẫu được nhà nước qui định.

Hồ sơ, tài liệu lưu trữ phải luôn luôn được sắp xếp gọn gàng để có thể di chuyển nhanh chóng khi cần thiết.

8. Bảo quản tài liệu lưu trữ

Khái niệm bảo quản tài liệu lưu trữ

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.

Tài liệu lưu trữ phải được bảo quản an toàn trong kho lưu trữ.

Tài liệu lưu trữ có giá trị lịch sử phải được bảo quản trong kho lưu trữ chuyên dụng.

Tài liệu lưu trữ đặc biệt quý, hiếm phải được bảo quản theo chế độ bảo hiểm tài liệu lưu trữ.

Bảo quản tài liệu lưu trữ nhằm:

- Ngăn chặn những hư hại do thời tiết, khí hậu hoặc do tác động của con người.
- Bảo quản tài liệu để sử dụng hiện tại và lưu lại cho đời sau.

Nội dung bảo quản tài liệu lưu trữ

Nội dung công việc bảo quản tài liệu lưu trữ gồm:

- + Tạo điều kiện tối ưu nhằm kéo dài tuổi thọ của tài liệu.
- + Bảo đảm giữ gìn toàn vẹn trạng thái vật lý, hóa học của tài liệu.
- + Sắp xếp tài liệu trong kho một cách khoa học, quản lý việc xuất-nhập tài liệu theo các qui định chặt chẽ.
- + Kiểm tra thường xuyên kho lưu trữ, tình trạng tài liệu, lập phong bảo hiểm đối với các tài liệu có giá trị đặc biệt, chuẩn bị các tài liệu đưa đi tu bổ, phục chế, sao chụp.

Để công tác bảo quản được tốt, yêu cầu về cơ sở vật chất phải có như:

Xây dựng hoặc bố trí kho lưu trữ theo đúng tiêu chuẩn qui định, đảm bảo các yêu cầu về thiết kế và kiến trúc nhằm tạo ra điều kiện về khí hậu

Thực hiện các biện pháp phòng, chống cháy nổ, phòng chống thiên tai, phòng gian, bảo mật đối với kho lưu trữ và tài liệu lưu trữ.

Trang bị đầy đủ các thiết bị kỹ thuật, phương tiện bảo quản tài liệu lưu trữ, các phương tiện dụng cụ chữa cháy.

Duy trì nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng phù hợp với từng loại hình tài liệu lưu trữ.

Thực hiện các biện pháp phòng, chống côn trùng, nấm mốc, khử axit và các tác nhân khác gây hư hỏng tài liệu. Phòng lưu trữ phải là nơi cao ráo, thoáng khí và có cửa khóa chắc chắn.

Tu bổ, phục chế tài liệu lưu trữ bị hư hỏng hoặc có nguy cơ bị hư hỏng.

Thực hiện chế độ bảo hiểm tài liệu lưu trữ đối với tài liệu lưu trữ đặc biệt quý, hiếm.

9. 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 hóa, quân sự, ngoại giao và các quyền lợi khác của công dân.

Sử dụng tài liệu lưu trữ trong các phòng, kho lưu trữ là một mặt của hoạt động thông tin khoa học. Mọi hoạt động của các phòng, kho lưu trữ đều hướng vào mục tiêu

cuối vùng là sử dụng có hiệu quả các tài liệu lưu trữ phục vụ các nhu cầu khác nhau của đời sống xã hội và nhằm tiết kiệm tiền của, công sức và thời gian trong quản lý, lãnh đạo và nghiên cứu khoa học...

Tài liệu lưu trữ đặc biệt quý, hiếm; tài liệu lưu trữ có nguy cơ hư hỏng chỉ được khai thác, sử dụng bản sao.

Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Đảm bảo đúng đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước.
- Đảm bảo thực hiện các nguyên tắc, chế độ đã được qui định.
- Đảm bảo phục vụ công tác thông tin tư liệu nhanh chóng, chính xác.

Nội dung

TMThông báo về tài liệu lưu trữ cho các cơ quan, đơn vị có nhu cầu thông tin là một trong những hình thức tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ một cách chủ động. Hình thức này giúp cho các cơ quan, đơn vị được thông báo nắm được nội dung, tài liệu và sử dụng chúng trong công tác của mình. Cơ quan lưu trữ có thể gửi cho các cơ quan, đơn vị có nhu cầu những thông báo, mục lục tài liệu theo chuyên đề, đồng thời có thể đề xuất việc sử dụng tài liệu.

TMTổ chức phòng đọc tài liệu lưu trữ. Việc tổ chức sử dụng tài liệu tại phòng đọc lưu trữ là một hình thức mang tính truyền thống và được áp dụng rộng rãi. Để hình thức này đạt được hiệu quả cao cần tổ chức hệ thống công cụ tra cứu khoa học: mục lục, các bộ thẻ; biên soạn các sách hướng dẫn...

Mục lục hồ sơ:

Mục lục hồ sơ (hay mục lục thống kê hồ sơ) lưu trữ là một trong những loại công cụ tra cứu khoa học phổ biến, tiện lợi và truyền thống. Đó là bản kê biên có hệ thống tên gọi các hồ sơ lưu trữ và những thông tin khác về thành phần và nội dung hồ sơ của một khối tài liệu nhất định như một phong, một bộ phận của phong (các hồ sơ của một năm, của một đơn vị tổ chức...), một sưu tập lưu trữ. Mục lục hồ sơ thường có hai phần chính như sau:

- Phần thống kê các tiêu đề hồ sơ bao gồm: các thông tin về từng hồ sơ cụ thể (đơn vị bảo quản), tức là những thông tin về thành phần và nội dung của hồ sơ.

- Phần tra tìm hỗ trợ bao gồm: tờ nhan đề, lời nói đầu, bảng kê chữ viết tắt và tờ mục lục.

Các bộ thẻ tra tìm tài liệu lưu trữ:

Bộ thẻ là các tấm thẻ dùng để giới thiệu nội dung tài liệu, trong đó các thông tin tài liệu được phân nhóm theo các đặc trưng chuyên đề, ngành hoạt động hay tác giả... và được sắp xếp theo khung phân loại thông tin tài liệu nhất định. Các bộ thẻ có thể là bao gồm các thẻ chuyên đề, thẻ sự vật chuyên đề, thẻ hệ thống.

Sách chỉ dẫn tài liệu lưu trữ:

Sách chỉ dẫn tài liệu lưu trữ được biên soạn để thông báo và hướng dẫn nội dung tài liệu được bảo quản trong kho tài liệu lưu trữ. Đó có thể là các sách chỉ dẫn về thành phần và nội dung tài liệu các phong lưu trữ được bảo quản trong kho lưu trữ, các sách chỉ dẫn phong lưu trữ cụ thể nhằm giới thiệu rõ thành phần và nội dung tài liệu của phong để người đọc biết được những yếu tố thuộc phong lưu trữ như: thời gian bắt

đầu, kết thúc phong; các nhóm tài liệu chủ yếu; nội dung của các nhóm tài liệu đó; số hiệu tra tìm..., hoặc là các sách chỉ dẫn tóm tắt các phong và các sưu tập với nội dung về tên phong và số tra tìm về phong lưu trữ đó.

Sử dụng máy vi tính để tra tìm tài liệu lưu trữ

Ứng dụng các thành tựu của công nghệ tin học vào công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ là một tất yếu khách quan, ngày càng được quan tâm và phát triển nhanh chóng. Tuy nhiên, không được quan niệm rằng máy tính có thể thay thế cho bản thân các tài liệu lưu trữ.

- Triển lãm tài liệu lưu trữ. Đây là hình thức tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ phục vụ công tác giáo dục, tuyên truyền. Đề tài triển lãm có thể rất đa dạng và phong phú. Việc này có thể được tổ chức thường xuyên hoặc không thường xuyên, cố định hoặc lưu động.
- Cung cấp các chứng nhận lưu trữ, các bản sao lục và trích lục tài liệu lưu trữ.

Giấy chứng nhận lưu trữ là một loại văn bản có giá trị pháp lý, trong đó cho biết những nội dung có trong tài liệu của kho lưu trữ và ghi rõ các dẫn liệu tra tìm chúng.

Bản sao lục lưu trữ là bản sao toàn văn của tài liệu lưu trữ, có chứng thực của cơ quan lưu trữ.

Bản trích lục là bản sao một phần tài liệu lưu trữ liên quan đến một vấn đề, một sự việc hoặc cá nhân, có chứng thực của cơ quan lưu trữ.

- Công bố tài liệu lưu trữ: Công bố tài liệu lưu trữ bao gồm những nội dung công tác sau: chọn đề tài, xác định thể loại và hình thức công bố, lựa chọn và truyền đạt nội dung tài liệu... Hình thức công bố tài liệu lưu trữ rất phong phú như xuất bản các tập sách công bố tài liệu; đăng báo, tạp chí; xây dựng các bộ phim tài liệu...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Hữu Thân - Quản trị hành chính văn phòng – Nhà xuất bản Thống kê 2004
- [2] PGS.TS Đồng thị Thanh Phương; ThS Nguyễn thị Ngọc An - Quản trị hành chính văn phòng - Nhà xuất bản Thống kê 2005.
- [3] Luật gia Quốc Cường – Hoàng Anh - Sọan thảo văn bản - công tác văn thư lưu trữ - Nhà xuất bản Thống kê 2005.
- [4] Luật gia Nguyễn văn Thông - Hướng dẫn kỹ thuật soạn thảo văn bản – Nhà xuất bản Thống kê 2001.
- [5] TS Lương Minh Việt – Giáo trình nghiệp vụ thư ký – Nhà xuất bản Hà nội 2005.