



Học phần:

**NGHIỆP VỤ THƯ KÝ
VĂN PHÒNG**

1. Tài liệu học tập, tham khảo



- **Giáo trình chính:** *Nghệp vụ thư ký văn phòng*, Vũ Thị Phụng, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2011
- **Tài liệu tham khảo:**
 - *Nghệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức*, Học viện Hành chính quốc gia, 2002.
 - *Nghệp vụ thư ký văn phòng*, Lương Minh Việt, NXB Hà Nội, 2005
 - *Kỹ năng giao tiếp*, Chu Văn Đức, NXB Hà Nội, 2005
 - *Nghệp vụ nhà hàng*, Đại học Tôn Đức Thắng (*lưu hành nội bộ*), 2010
 - *Tài liệu mạng:* www.webthuky.com; www.dddn.com.vn

2. Nội dung của học phần:

Nội dung



Nghiệp vụ thu thập, xử lý và cung cấp thông tin cho lãnh đạo.



Xây dựng và quản lý Kế hoạch làm việc của lãnh đạo



Nghiệp vụ tổ chức cuộc họp, hội nghị *(sự kiện)*



Nghệp vụ tổ chức chuyến công tác cho lãnh đạo.



Giao tiếp hành chính của người thư ký





CHƯƠNG I:

TỔNG QUAN VỀ THӨ KỖ

I. Khái niệm, vị trí của người thư ký :

1. Khái niệm :

- Thư ký:



là trợ lý cho cấp quản trị, nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán sáng tạo và biết đưa ra quyết định trong phạm vi quyền hạn (***Hiệp hội thư ký chuyên nghiệp quốc tế***).



(TS. Vũ Thị Phụng)

So sánh

	Thư ký	Thư ký văn phòng
Giống nhau	Thực hiện các công việc về soạn thảo văn bản, quản lý hồ sơ tài liệu, bố trí công việc, giúp việc cho các nhà lãnh đạo.	
Khác nhau		
<i>Vị trí</i>	Trợ lý, thư ký riêng cho lãnh đạo cơ quan/DN.	Thực hiện các công việc hành chính văn phòng tại cơ quan/DN.
<i>Chuyên môn</i>	Chuyên môn sâu về một số lĩnh vực cụ thể liên quan tới SX-KD-điều hành.	Nghiệp vụ hành chính văn phòng
<i>Nhiệm vụ</i>	Tổ chức, sắp xếp chương trình, kế hoạch làm việc của các nhân lãnh đạo và tham mưu cho lãnh đạo những công việc cụ thể.	Thực hiện các công việc hành chính tổng hợp trong văn phòng
<i>Kết quả công việc</i>	Ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả công việc của lãnh đạo.	Ảnh hưởng gián tiếp tới công việc của các đơn vị, cá nhân.
<i>Thẩm quyền</i>	Tương đối rộng trên nhiều lĩnh vực	Trong phạm vi nghiệp vụ hành chính văn phòng.

2. Vị trí của thư ký trong doanh nghiệp

- Là người giúp việc hàng ngày của lãnh đạo (*đảm bảo văn bản, hồ sơ, tài liệu, hậu cần...*)



- Là người cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác cho lãnh đạo.
- Là người sắp xếp các kế hoạch làm việc cho lãnh đạo, điều phối các hoạt động liên quan tới chương trình làm việc của lãnh đạo.
- Là người tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo những nội dung công việc thuộc thẩm quyền.

II. Nhiệm vụ của người thư ký

1. Đảm bảo thông tin phục vụ lãnh đạo:

- Thu thập, cung cấp thông tin theo yêu cầu của lãnh đạo.**
- Theo dõi tình hình thực hiện các nhiệm vụ; nắm bắt thông tin từ các đơn vị, cá nhân, khách hàng và báo cáo kịp thời lãnh đạo.**
- Truyền đạt các quyết định, chỉ thị, mệnh lệnh của lãnh đạo tới các đơn vị, cá nhân thi hành.**
- Cung cấp các hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của lãnh đạo.**

2. Soạn thảo và quản lý văn bản, tài liệu.

- **Soạn thảo, đánh máy các VB theo yêu cầu của lãnh đạo.**
- **Chuyển giao, theo dõi quá trình giải quyết VB theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo.**
- **Kiểm tra thể thức VB của các đơn vị trước khi trình lãnh đạo ký.**
- **Lập hồ sơ vụ việc, hồ sơ nguyên tắc liên quan tới công việc và yêu cầu của lãnh đạo. Phục vụ việc tra cứu của lãnh đạo.**
- **Ghi biên bản các cuộc họp theo yêu cầu của lãnh đạo...**

3. Về tổ chức công việc:



- **Tham gia xây dựng lịch làm việc (*ngày, tuần, tháng...*).**
- **Tổ chức cuộc họp, hội nghị, chuyến công tác của lãnh đạo.**
- **Sắp xếp, trao đổi với các đơn vị, cá nhân, đối tác... để chuẩn bị các buổi làm việc của lãnh đạo.**
- **Bố trí, sắp xếp phòng làm việc của lãnh đạo.**





III. Yêu cầu đối với thư ký

1. Về chuyên môn – nghiệp vụ

- Được đào tạo về các nghiệp vụ hành chính: *soạn thảo VB, lập KH, lập HS, lập kế hoạch, quản lý công việc, quản trị nhân sự, văn thư, lưu trữ, lễ tân, giao tiếp...*
- Am hiểu về pháp luật và các quy định cụ thể của cơ quan/DN liên quan tới công việc.
- Cách thức tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp (*cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý, cách thức điều hành...*) để tổ chức hiệu quả công việc.



- **Có kiến thức về kinh tế:**
 - **Hiểu biết về: *thị trường, khách hàng, cung-cầu, PR...***
 - **Hiểu biết về các lĩnh vực cụ thể của công ty mà thư ký đang làm việc: *thương mại, lãi hành, xây dựng, ngân hàng...***
 - **Thành thạo các tiêu chuẩn quốc tế được áp dụng trong doanh nghiệp: *ISO, GMP, GSP,....***

2. Về phẩm chất đạo đức



- **Bảo mật thông tin.**
- **Trung thực, có trách nhiệm đối với công việc.**
- **Tôn trọng lãnh đạo, đồng nghiệp; có tinh thần hợp tác với đồng nghiệp, với khách hàng.**
- **Luôn cố gắng trong công việc, có ý thức học hỏi, tự đào tạo để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ.**



3. Về kiến thức xã hội

- **Hiểu biết các thủ tục hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước liên quan tới công việc.**
- **Hiểu biết về văn hóa, lịch sử, xã hội (văn hóa – xã hội một số quốc gia liên quan tới công việc).**
- **Có kiến thức các ngành khoa học khác: tâm lý, quản trị, tài chính...**



- **Kỹ năng soạn thảo văn bản.**
- **Kỹ năng quản lý văn bản, lập hồ sơ;**
- **Kỹ năng phân tích, xử lý thông tin - đánh giá, dự đoán tình hình.**
- **Kỹ năng lập kế hoạch, quản lý công việc.**
- **Kỹ năng tổ chức cuộc họp, hội nghị, sự kiện.**
- **Kỹ năng chuyển công tác**
- **Ngoại ngữ thành thạo.**

2. Kỹ năng bổ trợ khác

- Kỹ năng làm việc nhóm.
- Kỹ năng giao tiếp - ứng xử.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng thương lượng - đàm phán
- Kỹ năng tin học : *xử lý văn bản, xử lý dữ liệu, excel, các phần mềm chuyên dụng.*
- Kỹ năng sử dụng thiết bị VP: *fax, photo...*

