



Học phần:

**NGHIỆP VỤ THƯ KÝ
VĂN PHÒNG**

Chương II:

THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN CHO LÃNH ĐẠO



I. Thông tin và thông tin trong hoạt động quản lý :

1. Khái niệm



Thông tin là tất cả các sự việc, sự kiện, ý tưởng, phán đoán làm tăng thêm sự hiểu biết của con người (*thông tin học*).



- ***Thông tin trong hoạt động quản lý:***
là tập hợp các thông báo khác nhau về những sự kiện đã, đang và sẽ xảy ra trong hoạt động quản lý và môi trường liên quan, nhằm xây dựng các biện pháp tổ chức đối với khách thể quản lý (*Học viện hành chính*)

2. Vai trò của thông tin phục vụ lãnh đạo:



- Thông tin là cơ sở cho hoạt động quản lý của cơ quan, của nhà lãnh đạo (*giao nhiệm vụ, bổ nhiệm...*)
- Thông tin giúp cho việc ban hành các quyết định quản lý được chính xác.
- Thông tin giúp cho việc lập kế hoạch, tổ chức bộ máy, điều hành và kiểm soát công việc được hiệu quả
- Thông tin giúp cho việc phân tích, đánh giá và dự báo những thuận lợi hay rủi ro có thể xảy ra.

3. Phân loại thông tin trong hoạt động QL

a. Theo cách tiếp nhận

- *Thông tin có hệ thống:*

là những thông tin được đưa đến nơi nhận theo những chu kỳ đã được đề ra trước. (báo cáo tuần, quý, năm...).

- *Thông tin không hệ thống:*

là những thông tin được báo cáo nơi nhận một cách ngẫu nhiên không thể dự kiến trước được về thời gian, nội dung, diễn biến của sự kiện (báo cáo đột xuất....).

b. Theo tính chất, đặc điểm sử dụng TT

- - *Thông tin quy phạm pháp luật.*
- - *Thông tin thông báo về các hoạt động.*
- - *Thông tin lưu trữ.*

c. Theo lĩnh vực hoạt động

- - *Về thị trường* (khách hàng, nguyên vật liệu, tài chính...)
- - *Về Nhân sự* (số lượng, chất lượng...)
- - *Về Lương, phụ cấp, thu nhập*
- - *Về thủ tục hành chính* (xin giấy phép đầu tư, xin giấy phép xây dựng, cấp hộ chiếu...)

4. Yêu cầu của thông tin trong hoạt động QL:

- *Chính xác.*
- *Cập nhật, nhanh chóng.*
- *Ngắn gọn, rõ ràng.*
- *Hệ thống, tổng hợp.*
- *Đảm bảo tính bí mật.*

5. Nhu cầu thông tin của lãnh đạo:

a. Thông tin pháp lý :

- Các văn bản Luật liên quan tới nội dung thông tin cần cung cấp: *Luật Lao động, Luật Đầu tư, Luật Thương mại...*
- Các VB hướng dẫn thi hành Luật: *Nghị định, Thông tư, công văn...*

b. Chỉ tiêu, định mức:

- Quy định, yêu cầu từ cấp trên: *Cơ quan quản lý nhà nước, tổng công ty, tập đoàn, hội đồng quản trị....*
- Kế hoạch, chỉ tiêu, định mức của cấp trên giao hàng năm.

5. Nhu cầu thông tin của lãnh đạo:

c. Thông tin thực tế nội bộ DN:

- Tình hình các nguồn lực (nhân sự, tài chính...),
- Tình hình thực hiện các chương trình, kế hoạch, dự án...
- Tình hình cơ sở vật chất của DN
- Tình hình thực hiện nội quy, quy chế của DN
- Phản ánh của nhân viên trong việc thực thi nhiệm vụ; tâm tư, nguyện vọng của nhân viên.
-

5. Nhu cầu thông tin của lãnh đạo:

d. Thông tin xã hội khác liên quan đến hoạt động của DN:

- Tình hình chính trị của đất nước (*hoặc của nước mà DN đầu tư, kinh doanh*)
- Tình hình về nền kinh tế - xã hội (*thị trường tài chính, thị trường lao động, những vấn đề về văn hóa, những điều chỉnh về chính sách của cơ quan nhà nước có thẩm quyền...*).
- Đối thủ cạnh tranh
- Đối tác (*nhà cung cấp, nhà phân phối*)
-

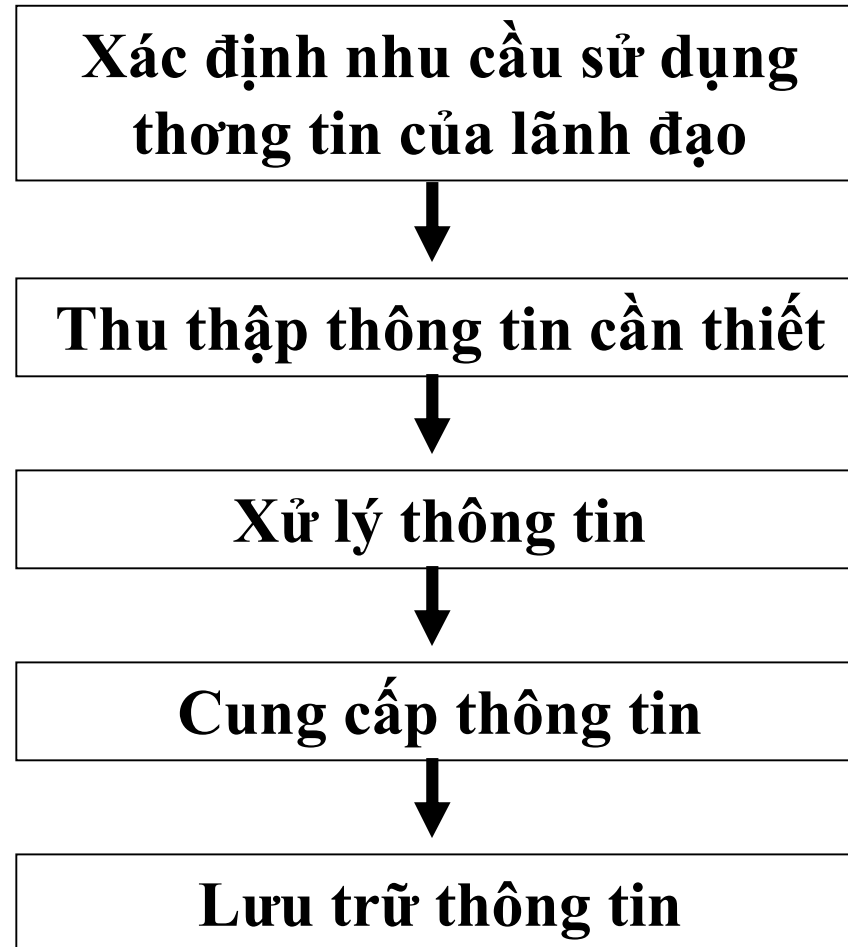
II. Quy trình thu thập, xử lý và cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo

1. Yêu cầu chung đối với thư ký :



- Phán đoán chính xác nhu cầu thông tin của lãnh đạo.
- Xác định được các nguồn tin cung cấp.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng đánh giá, đưa ra dự báo, và giải pháp phù hợp.

2. Quy trình thu thập, xử lý và cung cấp thông tin cho lãnh đạo.



b1. Xác định nhu cầu sử dụng thông tin

Để đảm bảo cung cấp thông tin đúng, chính xác cho lãnh đạo, trước khi tiến hành thu thập thông tin cần phải xác định các vấn đề cơ bản sau:



- Nội dung **thông tin cụ thể** cần cung cấp (*về vấn đề gì, đối tượng nào, số liệu về lĩnh vực gì, loại thông tin...*).
- Thời gian phải cung cấp **cho lãnh đạo**.
- Hình thức cung cấp **thông tin** cho **lãnh đạo**:
(*vaên bản, báo cáo trực tiếp, số ñoà...*)

b2. Thu thập thông tin

Các nguồn cung cấp thông tin cần thiết:

- 1. Qua chế độ thông tin báo cáo bằng văn bản (*Kế hoạch, báo cáo, tờ trình... của các đơn vị/cá nhân*)**
- 2. Hệ thống văn bản Đến – Đi của doanh nghiệp**
- 3. Hoïp, hoäi nghò (*Biên bản, tài liệu hội nghị*)**
- 4. Khảo sát thực tế (*phiếu điều tra, bản khảo sát...*)**
- 5. Thông tin đại chúng (*các hình thức báo chí*)**
- 6. Thư viện, lưu trữ, trung tâm dịch vụ thông tin**
- 7. Tài nguyên mạng (*cần lựa chọn*)**

Phương pháp thu thập thông tin cơ bản:

1. Thống kê, tổng hợp thông tin, số liệu.
2. Khảo sát, điều tra, phỏng vấn.
3. Ghi âm, chụp hình, quan sát.
4. Mua
5. Kết hợp nhiều phương pháp.

Lưu ý: *khi lấy thông tin từ bất cứ nguồn nào, cần phải ghi rõ nguồn của thông tin đó nếu có thể xác minh, tra tìm khi cần thiết*

VD:

- **Doanh thu sau thuế tháng 8/2014 đạt 2,4 tỷ**
(Báo cáo tài chính tháng 8/2014, phòng Kế toán)
- **Tổng khối lượng nguyên liệu hạt nhựa PP nhập**
khẩu quý 3/2014: 243 tấn (Báo cáo quý 3, phòng
Xuất nhập khẩu)

b3. Xử lý thông tin

*. *Kiểm tra tính chính xác thông tin đã thu thập :*



- Loại bỏ các thông tin trùng lặp, thông tin bị bao hàm (Ví dụ như: các văn bản photo, báo cáo **năm** bao hàm nội dung báo cáo **tháng**).
 - Tìm hiểu nguyên nhân của những thông tin không thống nhất cùng về một vấn đề, một nội dung, một đối tượng.
 - Phân tích, đánh giá mức độ tin cậy của các nguồn tin sử dụng.
- > Từ đó lựa chọn những thông tin, số liệu chính xác hơn, tin cậy hơn cho việc báo cáo.

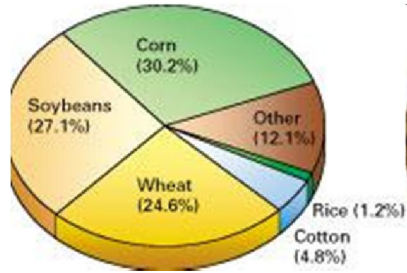
VD:

- Giám đốc hỏi: “**tổng số nhân sự công ty hiện tại là bao nhiêu?**”
- Có 2 đơn vị báo cáo:
 - P.Nhân sự: có **546** người.
 - P.Kế toán: có **538** người.

Số liệu nào đúng nhất? Tại sao?

**. Hệ thống hóa thông tin*

Tổng hợp các thông tin ñã toùm taét theo töøng vaán ñeà, töøng lónh vöïc lieân quan tôùi noãi dung caàn cung caáp **nhằm đảm bảo tính hệ thống của thông tin báo cáo.**



VD: khi phải cung cấp thông tin về thị trường máy giặt, ta có thể tìm được rất nhiều thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. Sau khi đã xử lý và lựa chọn có thể khái quát thành các nhóm vấn đề cơ bản:

Thị trường máy giặt:

- **Nhu cầu khách hàng:** (*mẫu mã, chủng loại, màu sắc, kiểu dáng, giá thành...*)
- **Sức mua của thị trường** (*nhóm đối tượng khách hàng, khả năng thanh toán...*)
- **Đối thủ cạnh tranh:** (*tiềm lực tài chính, chính sách kinh doanh, sản phẩm...*)
- **Khả năng phân phối:** (*hệ thống đại lý, nhà cung cấp...*)

***. Đề xuất
biện pháp
giải quyết**

- Nhận định các sự việc có thể xảy ra.
- *Sự việc, tình hình phát triển theo những hướng nào?*
- *Những khả năng thay đổi tiếp theo?*

- Đánh giá các tác động có thể ảnh hưởng.
- *Những ảnh hưởng tích cực-tiêu cực? Những khó khăn, thuận lợi, rủi ro, cơ hội... trong hiện tại và tương lai?*

- Đưa ra các giải pháp.
- *Lựa chọn các điều khoản của VB pháp lý liên quan, cân nhắc điều kiện thực hiện và vận dụng các quy định vào thực tế công việc.*
- *Đưa ra các phương án giải quyết và đề xuất phương án tốt nhất.*



b4. Cung cấp thông tin

Thông thường thư ký chuẩn bị nội dung thông tin dưới 3 hình thức:

- Photo, tập hợp các VB cần thiết theo nội dung đã xác định.**
 - Tổng hợp và xây dựng thành văn bản mới.**
 - Báo cáo trực tiếp cho người sử dụng.**
- Khi cung cấp có thể tập hợp các văn bản thể hiện các số liệu, các thông tin có liên quan để làm rõ nội dung.*



b5. Lưu trữ thông tin đã cung cấp

- *Mục đích:* phục vụ cho công việc hàng ngày cũng như lâu dài; tiết kiệm thời gian; làm căn cứ, bằng chứng khi xảy ra các tranh chấp.

- **Yêu cầu:** Chỉ lưu giữ những thông tin có giá trị

- *Phương pháp sắp xếp các thông tin cần lưu giữ:*

+ Theo vấn đề, lĩnh vực (*nhân sự, lương, xuất khẩu, hành chính...*) .

+ Theo trật tự A,B,C (*báo cáo, kế hoạch, tờ trình...*)

+ Theo thời gian cung cấp thông tin...

III. Các biện pháp thu thập, xử lý thông tin

1. Các biện pháp thu thập thông tin hiệu quả

- **Xây dựng hệ thống các mẫu VB để thu thập thông tin:**
 - *Phiếu thông tin khách hàng*
 - *Mẫu thống kê số liệu*
 - *Mẫu báo cáo: định kỳ, đột xuất, báo cáo nhanh...*
 - *Mẫu tổng hợp thông tin.*
 - *Mẫu các văn bản thường xuyên sử dụng (công văn, quyết định, tờ trình....)*

PHIẾU YÊU CẦU ĐÀO TẠO ĐỢT XUẤT	
Họ và tên:	Chức vụ:
Bộ phận:	Đơn vị:
Đề xuất cử cán bộ đi học <input type="checkbox"/> Cá nhân tự đề xuất <input type="checkbox"/>	Danh sách đề cử tham gia:
Đào tạo: Trong nước <input type="checkbox"/> Nước ngoài <input type="checkbox"/> Địa điểm: Thời gian: Từ: đến	
Loại hình đào tạo: Khóa đào tạo nghiệp vụ <input type="checkbox"/> Khóa đào tạo bổ sung kiến thức <input type="checkbox"/> Khóa đào tạo quản lý <input type="checkbox"/> Khóa đào tạo chuyên đề <input type="checkbox"/>	Nguồn thông tin: Quảng cáo trực tiếp <input type="checkbox"/> Báo chí <input type="checkbox"/> Mạng Internet <input type="checkbox"/> Giới thiệu <input type="checkbox"/>
Nội dung cụ thể: 	
Ý kiến lãnh đạo: Ngày tháng năm GIÁM ĐỐC ĐƠN VỊ	Ý kiến đề xuất: Ngày tháng năm Người đề xuất
Ý kiến phê duyệt: Ngày tháng năm TỔNG GIÁM ĐỐC	Ý kiến phê duyệt: Ngày tháng năm GIÁM ĐỐC TT ĐÀO TẠO

- **Lập hồ sơ nguyên tắc:** cập nhật các VB Quy phạm pháp luật, VB hướng dẫn về nghiệp vụ, các quy định khác liên quan tới công việc... để làm cơ sở pháp lý khi giải quyết công việc.
- **Lập hồ sơ công việc:** tập hợp đầy đủ các VB, tài liệu, giấy tờ, hình ảnh, sơ đồ... liên quan tới quá trình giải quyết công việc để theo dõi, xử lý.
- **Lưu hồ sơ,** thông tin, số liệu (giấy, máy tính) theo chủ đề, loại công việc để dễ quản lý và tìm kiếm.
- **Thiết lập, duy trì các mối quan hệ:** lập danh sách địa chỉ, websites của các cơ quan, công ty, đơn vị, cá nhân thường xuyên liên hệ, hợp tác để được hỗ trợ thông tin.
- **Đặt mua các báo, tạp chí** báo, tạp chí chuyên ngành, liên quan tới công việc.

- **Xây dựng Quy chế phối hợp rõ ràng trong việc xử lý thông tin. Tập trung vào các vấn đề:**



- *Những trường hợp cần phối hợp, cung cấp thông tin giữa các bộ phận, đơn vị, phòng ban.*
- *Nội dung thông tin cần cung cấp.*
- *Hình thức cung cấp (văn bản, tệp tin, bảng biểu...).*
- *Thời điểm cung cấp thông tin, số liệu*
- *Người có trách nhiệm phê duyệt về nội dung.*

- **Sử dụng CNTT:**
 - Phần mềm chuyên dụng xử lý số liệu,
 - Tài nguyên Internet (sử dụng từ khóa tra cứu).



2. Kỹ năng xử lý thông tin



a. Vận dụng thích hợp các kỹ năng xử lý thông tin cơ bản:

- Phân tích.
- Tổng hợp.
- So sánh.
- Đánh giá.
- Dự đoán.
- Nhận định.

b. Kỹ năng xử lý các trường hợp giải quyết vụ việc:



- Tìm hiểu rõ vụ việc, thu thập đầy đủ các thông tin thực tế từ những người có liên quan, hồ sơ, biên bản, hình ảnh...
- Tìm nguyên nhân/vấn đề chính của vụ việc cần phải xử lý.
- Tìm đúng các VB QPPL, Quy chế, Nội quy, Thỏa ước lao động tập thể, VB hướng dẫn... liên quan tới nội dung sự việc.
- Đánh giá các mặt của sự việc (thuận lợi, khó khăn, mối quan hệ...); phân tích các khả năng, chiều hướng có thể xảy ra.
- Vận dụng các quy định cụ thể vào sự việc, tính toán các phương án.
- Đề xuất một phương án tốt nhất, có HS giải trình cụ thể.

Có vấn đề gì vậy?



c. Kỹ năng xử lý các trường hợp khác

- Báo cáo (số liệu, tình hình,...):

- Xác định các đơn vị/cá nhân liên quan tới nội dung cần báo cáo để thu thập, thống kê số liệu, thông tin cần thiết.
- So sánh, kiểm tra, đối chiếu, phân tích... các số liệu, thông tin để đảm bảo chính xác.
- Tổng hợp số liệu, thông tin thành từng nhóm vấn đề/nội dung lớn (tính tỷ lệ nếu cần).
- Đánh giá, nhận định, dự báo chiều hướng của sự việc.
- Soạn thảo báo cáo, hoặc lập HS trình ký.



- **Cung cấp văn bản pháp lý:**

- **Xác minh cụ thể nội dung của sự việc, vấn đề.**

**VD: Bên giao hàng
không giao đúng thời
hạn theo hợp đồng đã ký**



**Quy định về bồi thường hợp
đồng.**

- **Tra tìm văn bản liên quan bằng nhiều nguồn: *internet, cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, văn phòng luật sư, người phụ trách công việc đó tại công ty mình...***

+ Luật Thương mại (giới hạn không quá 8% phần nghĩa vụ vi phạm).

+ Bộ luật Dân sự (không giới hạn).



- **Tìm thêm các văn bản dưới luật hướng dẫn chi tiết (nếu có).**
- **Lập hồ sơ trình lãnh đạo: tập hợp các VB QPPL liên quan, sắp xếp theo trật tự pháp lý của VB.**

- **Kiểm tra thông tin (số liệu, tình hình, nhân sự, đối tác...):**



- **So sánh, kiểm tra, đối chiếu... các số liệu, thông tin với nguồn cung cấp, với tài liệu gốc, với cơ quan/tổ chức/cá nhân có thẩm quyền để đảm bảo sự tin cậy của chính xác.**
- **Tập hợp các VB, tài liệu, hình ảnh... liên quan tới thông tin, số liệu liên quan, lập HS báo cáo lãnh đạo.**