

VŨ THỊ PHỤNG

NGHIỆP VỤ

THƯ KÝ VĂN PHÒNG

ĐH
QG
Hà Nội

TS VŨ THỊ PHỤNG

NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

(In lần thứ 4)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

16 Hàng Chuối - Hai Bà Trưng - Hà Nội

Điện thoại: (04) 9715011; (04) 9724770. Fax: (04) 9714899

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc: PHÙNG QUỐC BẢO
Tổng biên tập: NGUYỄN BÁ THÀNH

Biên tập: ĐOÀN THỊ ANH
Sửa bài tái bản: BÙI THƯ TRANG
Kiểm tra can: NGUYỄN THUYẾT HẰNG
Trình bày bìa: NGUYỄN NGỌC ANH

NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Mã số: 2K-22 ĐH2007

In 1.500 cuốn, khổ 14.5 x 20.5 cm tại Nhà in Đại học Quốc gia Hà Nội

Số xuất bản: 105 - 2006/CXB/183 - 08/ĐHQGHN, ngày 10/02/2006

Quyết định xuất bản số: 405 KH/XB

In xong và nộp lưu chiểu quý III năm 2007.

MỤC LỤC

Trang

PHẦN THỨ NHẤT NHIỆM VỤ, VỊ TRÍ VÀ NĂNG LỰC, PHẨM CHẤT CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

<i>Chương I. Nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng</i>	5
I. Khái niệm thư ký văn phòng.....	5
II. Nhiệm vụ của người thư ký văn phòng.....	9
III. Vị trí của người thư ký văn phòng	14
<i>Chương II. Những năng lực và phẩm chất của người thư ký văn phòng</i>	19
I. Những năng lực cần thiết.....	19
II. Những phẩm chất cần thiết của người thư ký văn phòng	28

PHẦN THỨ HAI NHỮNG NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

<i>Chương III. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo</i>	40
I. Nhu cầu cung cấp thông tin	41
II. Nghiệp vụ chuẩn bị thông tin	42
III. Cung cấp thông tin	48

Chương IV. Nghiệp vụ tổ chức, sắp xếp hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo	55
I. Xây dựng chương trình, kế hoạch và lịch làm việc cho cơ quan và cho người lãnh đạo.....	55
II. Tổ chức các cuộc họp, hội thảo và lễ hội.....	63
III. Tổ chức các chuyến đi công tác của cán bộ trong cơ quan và của người lãnh đạo	79
Chương V. Nghiệp vụ giao tiếp hành chính	92
I. Các hình thức giao tiếp.....	92
II. Các nguyên tắc trong giao tiếp hành chính.....	95
III. Các kỹ năng giao tiếp	106
IV. Các nghiệp vụ giao tiếp cụ thể trong hoạt động của người thư ký văn phòng	122
Chương VI. Nghiệp vụ biên tập văn bản và lưu trữ hồ sơ tài liệu	145
I. Biên tập và soạn thảo văn bản	145
II. Quản lý và lưu trữ tài liệu, văn bản	150
PHẦN THỨ BA	
QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG VỚI LÃNH ĐẠO VÀ ĐỒNG NGHIỆP	
I. .Quan hệ của người thư ký văn phòng với người lãnh đạo	161
II. Quan hệ của người thư ký văn phòng với đồng nghiệp	168
Kết Luận	173

PHẦN THỨ NHẤT

NHIỆM VỤ, VỊ TRÍ VÀ NĂNG LỰC, PHẨM CHẤT CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Chương I

NHIỆM VỤ VÀ VỊ TRÍ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

I. KHÁI NIỆM THƯ KÝ VĂN PHÒNG

1. Khái niệm thư ký

Thư ký (tiếng Anh là Secretary) là một từ được dùng khá phổ biến trên thế giới cũng như ở Việt Nam. Tuy nhiên trong thực tế, từ thư ký được dùng và được hiểu với nhiều nghĩa khác nhau:

- *Thứ nhất:* Thư ký là người được giao làm các công việc liên quan đến văn thư, liên lạc thư tín và thủ tục hành chính ở văn phòng của một cơ quan, tổ chức.
- *Thứ hai:* Thư ký là người được giao việc ghi chép hoặc soạn thảo những văn bản, giấy tờ quan trọng trong một cuộc họp hay hội nghị (thư ký hội nghị, thư ký hội đồng khoa học).

- *Thứ ba:* Thư ký là người đại diện hoặc được giao nhiệm vụ điều hành công việc hàng ngày của một số tổ chức và đoàn thể (Tổng Thư ký Hội nhà văn).
- *Thứ tư:* Thư ký là người giúp việc cho người lãnh đạo cao nhất của một cơ quan hoặc một nhân vật cao cấp nào đó trong các công việc về giấy tờ, giao thiệp, sắp xếp và chuẩn bị nội dung công việc hàng ngày. Cách hiểu này tương đương với từ thư ký riêng hay trợ lý (Ví dụ: Thư ký riêng cho Bộ trưởng, Thư ký riêng cho Giám đốc, Trợ lý của Viện trưởng...).

Như vậy, thư ký có thể là người trợ lý, giúp việc, đồng thời cũng có thể là người đảm nhận các công việc có tính chất tổ chức, điều hành. Mặc dù có nhiều cách định nghĩa khác nhau, nhưng dù ở vị trí nào thì công việc của người thư ký cũng luôn luôn gắn liền với giấy tờ, văn bản, thông tin giao tiếp, hay nói cách khác là những công việc mang tính chất hành chính (theo nghĩa hẹp).

2. Thư ký văn phòng

Bất cứ một cơ quan, tổ chức hoặc doanh nghiệp nào, muốn duy trì hoạt động của mình đều phải có một văn phòng hoặc một bộ phận để thực hiện chức năng của một văn phòng. Văn phòng được hiểu là bộ phận phụ trách công việc hành chính, giấy tờ của một cơ quan, bao gồm rất nhiều các công việc cụ thể như: tổ chức văn thư, đảm bảo thông tin liên lạc, đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện làm việc cho bộ máy lãnh đạo và quản lý v.v...

Để thực hiện tốt những nhiệm vụ nói trên, công việc của văn phòng có thể giao cho nhiều người (nếu là cơ quan lớn) hoặc

có thể giao cho một, hai người (nếu là cơ quan nhỏ). Những người làm việc trong văn phòng có thể được giao đảm nhận tất cả các công việc hoặc được phân công thực hiện một hoặc một phần công việc thuộc các lĩnh vực chuyên môn của văn phòng. Trên thực tế, những người làm việc trong các văn phòng đã thực hiện công việc của một người thư ký (theo cách hiểu thứ nhất). Trong thời kỳ hiện đại, khái niệm thư ký văn phòng đã trở thành phổ biến đặc biệt là ở các nước có nền kinh tế phát triển.

Trong khoảng chục năm trở lại đây, ở Việt Nam xuất hiện rất nhiều sách dưới dạng giáo trình hoặc cẩm nang, sổ tay về nghề thư ký văn phòng. Tuy nhiên, hầu hết các sách dịch từ nước ngoài hoặc viết ở Việt Nam đều chưa đưa ra một định nghĩa chính thức về khái niệm thư ký văn phòng. Vì vậy, cách hiểu về thư ký văn phòng cho đến nay vẫn chưa hoàn toàn thống nhất. Trong cuốn *Nghiệp vụ thư ký văn phòng* (Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, 1997), mặc dù không đưa ra định nghĩa về thư ký văn phòng, nhưng qua việc trình bày có thể thấy các tác giả quan niệm rằng, thư ký văn phòng là người giúp việc trực tiếp cho một thủ trưởng (hoặc lãnh đạo) của cơ quan⁽¹⁾. Cách hiểu này dễ làm cho người ta hiểu rằng, thư ký văn phòng là thư ký riêng của người lãnh đạo. Các giáo trình của Trường Trung học Văn thư lưu trữ hoặc một số sách biên dịch từ nước ngoài cũng có cùng một cách hiểu tương tự như trên.

Trong khi đó, giáo trình *Nghiệp vụ thư ký, soạn thảo văn bản và quản lý hồ sơ tài liệu* của Trường Hành chính Thành phố Hồ Chí Minh (1994), mặc dù cũng chưa đưa ra định nghĩa chính

⁽¹⁾ Dương Văn Khâm, Nguyễn Hữu Thời, Trần Hoàng: *Nghiệp vụ thư ký văn phòng*. NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 1997, trang 6.

thức về thư ký văn phòng, nhưng các tác giả lại cho rằng: “Các nhân viên và chuyên viên văn phòng đều gọi chung là thư ký”⁽²⁾. Theo giáo trình này, khái niệm thư ký văn phòng được hiểu với nghĩa rộng hơn, gồm những nhân viên và chuyên viên trong các văn phòng, chứ không chỉ là những người giúp việc trực tiếp cho một thủ trưởng (hoặc người lãnh đạo). Tuy nhiên, khái niệm nhân viên và chuyên viên văn phòng được dùng ở đây lại quá rộng, vì công việc của các nhân viên trong văn phòng có tính chất khác nhau. Chẳng hạn: Công việc của người bảo vệ, người lái xe khác với công việc của người cán bộ tổng hợp hoặc cán bộ văn thư, lưu trữ...

Vì vậy, muốn có được một định nghĩa về thư ký văn phòng, chúng ta cần phải xuất phát từ khái niệm thư ký. Mặc dù có nhiều cách hiểu, nhưng không phải mọi thư ký đều là thư ký văn phòng, mà chỉ những thư ký nào công việc của họ liên quan trực tiếp đến các lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng thì mới gọi là thư ký văn phòng. Có thể tạm thời đưa ra một khái niệm sau đây:

Thư ký văn phòng là những người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến những lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng như: quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu; đảm bảo các yêu cầu về thông tin, liên lạc, giao tiếp và tổ chức, sắp xếp công việc hàng ngày nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của một cơ quan hoặc người lãnh đạo của một cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

(2) Lê Văn In - Phạm Hưng: Giáo trình *Nghịệp vụ thư ký, soạn thảo văn bản, quản lý hồ sơ tài liệu* (lưu hành nội bộ), 1994, trang 8

Như vậy thư ký văn phòng trước hết là những nhân viên, chuyên viên làm việc trong các văn phòng của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và doanh nghiệp mà công việc của họ có liên quan đến những lĩnh vực chuyên môn như đã nói ở khái niệm trên. Một số nhân viên văn phòng như: Nhân viên tạp vụ, lái xe v.v... do không làm các công việc chuyên môn về hành chính, văn phòng nên không gọi là các thư ký văn phòng.

Thư ký văn phòng cũng có thể là các thư ký riêng của những người lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, nhưng công việc chủ yếu của họ cũng phải liên quan đến các vấn đề về hành chính, văn phòng. Các thư ký riêng khác (thư ký chuyên môn về các lĩnh vực ngoài văn phòng) đều không phải là thư ký văn phòng.

II. NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

1. Nhiệm vụ

Trong thực tế, tất cả các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp (gọi chung là cơ quan) cũng như những người lãnh đạo của các cơ quan đó không thể không có các nhân viên hoặc trợ lý đảm nhận và giúp đỡ các công việc có tính chất văn phòng. Tuy nhiên, tùy theo tính chất, quy mô và phạm vi hoạt động của cơ quan hoặc người lãnh đạo mà việc đảm nhận các công việc văn phòng có thể giao cho một hoặc nhiều thư ký khác nhau. Ở những cơ quan có quy mô và phạm vi hoạt động rộng, các thư ký văn phòng thường được giao đảm nhận một phần hoặc một nhiệm vụ có tính chất chuyên môn hoá, thậm chí một công việc cũng có thể được giao cho một vài thư ký cùng đảm nhận.

- Ví dụ:*
- Văn phòng các Ủy ban nhân dân.
 - Văn phòng các Bộ.

Trong khi đó, ở những cơ quan nhỏ, toàn bộ các công việc của văn phòng có thể chỉ được giao cho một thư ký phụ trách.

Ví dụ: - Văn phòng của một tổ chức xã hội ở địa phương.
- Văn phòng của một doanh nghiệp tư nhân.

Đối với các thủ trưởng cơ quan, doanh nghiệp, hoặc một số nhân vật cao cấp khác, do hoạt động lãnh đạo, quản lý, tổ chức và điều hành quá phức tạp, chiếm nhiều thời gian, nên họ cần có một hoặc nhiều thư ký văn phòng để giúp việc tổ chức văn bản, cung cấp thông tin, giải quyết các thủ tục hành chính sắp xếp công việc... Đối với người lãnh đạo, các công việc thuộc lĩnh vực hành chính này thường được giao trực tiếp cho một hoặc một số thư ký văn phòng. Những thư ký văn phòng dạng này có thể được gọi là thư ký riêng. Tuy nhiên, thư ký riêng không chỉ là thư ký văn phòng mà còn có thể là các thư ký chuyên môn khác.⁽³⁾

Mặc dù làm việc trong một văn phòng hay làm việc trực tiếp với người lãnh đạo, nhiệm vụ của người thư ký văn phòng cũng thường bao gồm một số vấn đề sau:

1. Thu thập, xử lý và cung cấp những thông tin cần thiết về lĩnh vực mà mình được giao phụ trách để phục vụ cho yêu cầu của người lãnh đạo hoặc hoạt động quản lý của cơ quan.

2. Biên tập văn bản, tổ chức sắp xếp và quản lý các văn bản, giấy tờ, hồ sơ tài liệu.

⁽³⁾ Trong một số trường hợp, thư ký riêng không chỉ giúp việc cho thủ trưởng - hoặc lãnh đạo những công việc có tính chất hành chính, văn phòng mà còn có thể trợ giúp các vấn đề có tính chất chuyên môn ngoài lĩnh vực văn phòng.

3. Tổ chức, sắp xếp các hoạt động của một cơ quan hoặc của người lãnh đạo.

4. Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của cơ quan và của người lãnh đạo.

5. Giúp cơ quan và người lãnh đạo trong các hoạt động liên lạc và giao dịch.

Mỗi nhiệm vụ lại bao gồm nhiều công việc cụ thể khác nhau. Vì vậy, ở những cơ quan lớn, có phạm vi quản lý rộng có thể nhiều thư ký văn phòng cùng được giao đảm nhận một nhiệm vụ nhưng công việc cụ thể lại khác nhau.

Để đảm nhận được những nhiệm vụ nêu trên, các thư ký văn phòng cần phải đáp ứng những yêu cầu cơ bản sau đây:

1. Nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, thu thập và xử lý những thông tin có liên quan đến chuyên môn mà mình được giao phụ trách.

2. Tham mưu (phản ánh tình hình, đề xuất ý kiến và các biện pháp giải quyết...) cho lãnh đạo về những vấn đề thuộc lĩnh vực chuyên môn mà mình được giao phụ trách.

3. Biết thể hiện những ý tưởng, quyết định của thủ trưởng cơ quan hoặc đơn vị (có liên quan đến chuyên môn của mình) thành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn.

4. Biết cách tổ chức, triển khai hoặc độc lập triển khai thực hiện những quyết định (có liên quan đến chuyên môn) của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

5. Trong quá trình thực hiện, người thư ký văn phòng cần phải thường xuyên tổng kết những kết quả đã đạt được cũng như những vướng mắc, tồn tại. Trên cơ sở đó, phân tích kết quả

và phản ánh, đề xuất với cấp trên những biện pháp để kịp thời xử lý và giải quyết.

6. Biết phối hợp với các thư ký khác, các bộ phận khác trong cơ quan để hoàn thành tốt các công việc được giao.

7. Ngoài ra, người thư ký văn phòng còn phải biết thiết lập mối quan hệ với các cơ quan, khách hàng ở bên ngoài thường xuyên có liên quan đến lĩnh vực chuyên môn mà mình được giao phụ trách, để giúp cơ quan mở rộng quan hệ, nâng cao uy tín.

Đối với những người được giao đảm nhận nhiệm vụ lãnh đạo, điều hành bộ phận văn phòng (như chánh văn phòng hoặc trưởng phòng hành chính) còn gọi là các thư ký điều hành - thì ngoài những yêu cầu cơ bản trên đây, những người này còn phải:

- Nắm vững những nhiệm vụ và hoạt động chủ yếu của cơ quan và các đơn vị để lên kế hoạch tổ chức, sắp xếp, điều hành các hoạt động đó sao cho nhịp nhàng và có hiệu quả cao.

- Nắm vững và có khả năng điều chỉnh hoạt động của một nhóm các thư ký văn phòng do mình phụ trách.

- Biết phối hợp công việc của mình với hoạt động của người lãnh đạo cơ quan.

2. Phân loại thư ký văn phòng

Hiện nay các sách và công trình nghiên cứu đã đưa ra nhiều cách phân loại thư ký văn phòng.

Nếu căn cứ vào công việc chuyên môn, thư ký văn phòng có thể phân thành:

- Thư ký phụ trách văn thư.

- Thư ký phụ trách việc tổng hợp thông tin và biên tập văn bản.
- Thư ký phụ trách về lưu trữ hồ sơ.
- Thư ký kế toán.
- Thư ký phụ trách thông tin liên lạc (điện thoại, telex...).
- Thư ký phụ trách vật tư, thiết bị văn phòng.

Dưới góc độ quản lý, căn cứ vào chức trách được giao, người ta phân thư ký văn phòng thành hai loại:

- Thư ký điều hành: Gồm Chánh, Phó văn phòng ở những cơ quan lớn hoặc Trưởng, Phó phòng hành chính ở những cơ quan vừa và nhỏ.

- Thư ký chuyên môn: Là các chuyên viên được giao đảm nhận một nhiệm vụ cụ thể thuộc lĩnh vực văn phòng (văn thư, lưu trữ, kế toán, máy tính...).

Nếu căn cứ vào trình độ chuyên môn⁽⁴⁾, các thư ký văn phòng có thể phân thành:

- Thư ký cao cấp.
- Thư ký trung cấp.
- Thư ký sơ cấp.

Việc phân loại thư ký như trên giúp cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị trong việc phân công trách nhiệm và công việc đối với các thư ký văn phòng sao cho hợp lý và đưa lại hiệu quả cao. Đối với nhiều cơ quan, doanh nghiệp việc phân loại còn là căn cứ cho việc xếp lương, xét thưởng cho các thư ký văn phòng.

⁽⁴⁾ Tiêu chí này không chỉ căn cứ vào bằng cấp mà ngoài bằng cấp người ta còn căn cứ vào khả năng thực tế của người thư ký. Vì vậy, có thư ký tốt nghiệp trung cấp nhưng chỉ có khả năng đảm nhận những công việc ở trình độ sơ cấp.

III. VỊ TRÍ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Ở Việt Nam, khái niệm nghề thư ký và thư ký văn phòng dường như vẫn còn mới mẻ. Những khái niệm này chỉ trở nên phổ biến ở nước ta từ đầu những năm 90 trở lại đây, khi mà nền kinh tế Việt Nam chuyển từ cơ chế quan liêu, bao cấp sang nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của nhà nước. Đó là khi các doanh nghiệp tư nhân, các công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần và đặc biệt là các xí nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam được thành lập và đi vào hoạt động. Nhu cầu tuyển các thư ký văn phòng trở nên phổ biến. Yêu cầu tuyển chọn và việc trả lương cao cho những thư ký văn phòng của một số doanh nghiệp đã làm thay đổi phần nào nhận thức của nhiều người đối với nghề này.

Trước đây, trong thời phong kiến, một số nhà nước (đặc biệt là triều Lê và triều Nguyễn) đã đặt ra chế độ tuyển lại viên (còn gọi là thư lại) vào làm việc trong các cơ quan ở trung ương hoặc địa phương để giúp các viên quan những công việc có tính chất văn phòng như: sao chép văn bản, ghi chép các thông tin, các hoạt động hàng ngày. Do điều kiện và phương tiện làm việc cũng như cách quản lý, điều hành thời đó còn hạn chế nên những công việc mà các thư lại được giao đảm nhận phần nhiều là mang tính chất thủ công, đơn giản; việc tuyển dụng cũng không khắt khe như chế độ tuyển quan.

Vì vậy, xã hội thường quan niệm nghề thư ký là nghề đơn giản, mang tính chất sự vụ, thậm chí có nhiều người còn cho rằng đó là nghề ai cũng có thể làm được, không cần trình độ chuyên môn.

Ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, các trang thiết bị văn phòng ngày càng đổi mới theo

hưởng ngày càng tiện lợi và hiện đại. Vị trí của văn phòng trở nên hết sức quan trọng, có ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ đến hoạt động cũng như sự phát triển của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Chính vì vậy, quan niệm và nhận thức của xã hội nói chung, của những người lãnh đạo các cơ quan, tổ chức doanh nghiệp nói riêng đối với vị trí của người thư ký văn phòng đã có nhiều thay đổi.

Xuất phát từ những nhiệm vụ và công việc cụ thể mà các thư ký văn phòng thường xuyên đảm nhận, cũng như những đóng góp của họ đối với hoạt động của cơ quan, nhiều công trình nghiên cứu đã khẳng định vị trí của người thư ký văn phòng trên những điểm chính sau đây:

1. Thư ký văn phòng là những người góp phần bảo đảm và cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ và chính xác cho hoạt động quản lý của cơ quan và người lãnh đạo.

Chúng ta đều biết rằng hoạt động quản lý nói chung không thể thiếu và cần phải có thông tin (thông tin từ văn bản, thông tin truyền miệng). Nếu không có thông tin, những người quản lý, người lãnh đạo không thể có căn cứ, cơ sở để ban hành các quyết định quản lý. Mặt khác, nếu không có thông tin, các bộ phận quản lý cũng như người lãnh đạo không thể biết các quyết định quản lý của mình đã được triển khai và thực hiện như thế nào trong thực tiễn, quyết định đó có phù hợp và có đem lại hiệu quả như mong muốn hay không? Có thể nói nếu không có thông tin thì hoạt động quản lý của bất cứ một cơ quan, tổ chức hoặc doanh nghiệp vào cũng đều trở nên tê liệt.

Thư ký văn phòng chính là những người giúp cơ quan, giúp người lãnh đạo thu thập các thông tin từ nhiều nguồn (thông qua việc tiếp nhận và xử lý thông tin từ văn bản, qua điện

thoại, Fax, Telex...). Việc thu thập và xử lý thông tin có được đầy đủ, kịp thời và chính xác hay không là phụ thuộc vào hoạt động của các thư ký văn phòng. Do vậy, nếu nhìn ở góc độ này thì hoạt động của người thư ký văn phòng có ảnh hưởng, tác động rất đáng kể tới các quyết định quản lý của cơ quan.

2. Thư ký văn phòng là những người góp phần bảo đảm cho hoạt động của cơ quan, đơn vị và hoạt động của người lãnh đạo được đều đặn và thông suốt.

Để có thể quản lý và điều hành, các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và những người lãnh đạo phải tiến hành hàng loạt các hoạt động cụ thể như: hội họp, đàm phán, kiểm tra, ra quyết định, giao tiếp...

Những hoạt động này rất đa dạng, được tiến hành thường xuyên, liên tục. Tham gia vào những hoạt động này không chỉ có những người lãnh đạo mà còn có các cán bộ quản lý, cán bộ chuyên môn thuộc nhiều đơn vị, nhiều bộ phận khác nhau. Quy mô của các hoạt động cũng rất đa dạng. Chẳng hạn: có cuộc họp cán bộ toàn cơ quan, có cuộc họp lãnh đạo các đơn vị, có cuộc họp chỉ có thủ trưởng với một số chuyên viên về từng lĩnh vực v.v.

Để các hoạt động phong phú và đa dạng trên đây được tiến hành một cách đều đặn và thông suốt, cần phải có sự sắp xếp, tổ chức, điều hành một cách khoa học và hợp lý. Đó chính là một trong những chức năng của văn phòng, do một hoặc nhiều thư ký trong các văn phòng đảm nhiệm. Việc tổ chức, sắp xếp, điều hành các hoạt động của cơ quan, nếu không khoa học và hợp lý sẽ gây xáo trộn; làm ảnh hưởng đến chương trình, kế hoạch của toàn cơ quan, cũng như từng đơn vị; làm mất thời gian của nhiều người và vì vậy sẽ ảnh hưởng không tốt đến chất lượng.

hiệu quả công tác của cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp. Đối với những người thủ trưởng, số lượng công việc quá lớn cộng với các mối quan hệ, giao tiếp rộng cũng đòi hỏi phải có người trợ lý, giúp họ sắp xếp công việc, hẹn giờ tiếp khách, trả lời điện thoại và nhắc nhở, thông báo cho thủ trưởng những công việc cần làm.

3. Thư ký văn phòng (nhất là các thư ký điều hành) trong một chừng mực nào đó, còn là người tham mưu, tư vấn cho thủ trưởng những vấn đề có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.

Chẳng hạn:

- Chánh văn phòng thông báo cho thủ trưởng biết tình hình các đơn vị triển khai thực hiện một quyết định nào đó của thủ trưởng cơ quan, phản ánh những vướng mắc mà các đơn vị đang gặp phải và đề xuất ý kiến tháo gỡ. Trên cơ sở đó, thủ trưởng sẽ nghiên cứu và ra các quyết định quản lý tiếp theo cho phù hợp. Hoặc: Chánh văn phòng có thể tham mưu cho thủ trưởng trong việc bố trí, sắp xếp nơi làm việc của các bộ phận trong cơ quan sao cho hợp lý và hiệu quả.

4. Thư ký văn phòng là mắt xích, nối liền và duy trì các mối quan hệ của cơ quan cũng như của người lãnh đạo.

Chúng ta đều biết rằng không một cơ quan, đơn vị nào có thể hoạt động được mà lại không có bất cứ một mối quan hệ nào với bên ngoài. Ngược lại, hoạt động của một cơ quan, một tổ chức, một doanh nghiệp luôn luôn gắn liền với các mối quan hệ đa chiều: quan hệ với các cơ quan cấp trên, cấp dưới, ngang cấp; quan hệ với chính quyền và nhân dân địa phương nơi đóng trụ sở của cơ quan; quan hệ với những cơ quan, tổ chức nước ngoài;

quan hệ với những cơ quan và cá nhân khác có liên quan... Các mối quan hệ này được tiến hành qua nhiều phương thức khác nhau như: qua văn bản, điện thoại, qua gặp gỡ trực tiếp, qua hội họp, qua thư từ giao dịch và trao đổi v.v. Nhưng dù là dưới hình thức nào đi chăng nữa thì những quan hệ này hầu như đều phải thông qua khâu trung gian là các thư ký văn phòng. Họ là những người trực tiếp nhận và chuyển giao văn bản từ nơi khác gửi đến cho thủ trưởng và các bộ phận khác trong cơ quan: trực tổng đài điện thoại, tổ chức hội họp, tiếp khách đến giao dịch với cơ quan...

Chính các thư ký văn phòng, thông qua công việc đã góp phần quan trọng vào việc duy trì các mối quan hệ đa chiều của cơ quan. Thái độ và phong cách làm việc của các thư ký văn phòng có thể góp phần tăng cường, mở rộng các mối quan hệ đó, nhưng đồng thời cũng có thể gây ảnh hưởng theo chiều ngược lại.

5. Ngoài ra, trong một chừng mực nào đó, các thư ký văn phòng (đặc biệt là Chánh văn phòng, Trưởng phòng hành chính, các thư ký riêng), do tính chất công việc còn là những người thân cận nhất, được thủ trưởng cơ quan tin cậy.

Chương II

NHỮNG NĂNG LỰC VÀ PHẨM CHẤT CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

I. NHỮNG NĂNG LỰC CẦN THIẾT

Để đảm nhận và thực hiện tốt những nhiệm vụ đã đề cập trong chương một, các thư ký văn phòng cần phải có những năng lực sau đây:

1. Năng lực chuyên môn

Theo Từ điển tiếng Việt, năng lực được hiểu là những khả năng mà con người có thể có được do tự nhiên mà có hoặc do được đào tạo, do rèn luyện. Trong đó những khả năng do được đào tạo và một phần do rèn luyện được gọi là năng lực chuyên môn.

Thư ký văn phòng không phải là những người chỉ có nhiệm vụ thực hiện những công việc sự vụ theo nghĩa đen của từ này như nhiều người quan niệm⁽⁵⁾. Trái lại, ngoài một số công việc có

(5) Theo *Từ điển Tiếng Việt* (Nhà xuất bản Đà Nẵng và Trung tâm Từ điển học xuất bản năm 1977), từ sự vụ được giải thích là:

Những công việc có tính chất lặt vặt và cụ thể phải giải quyết hàng ngày, giữa các việc thường không có liên quan với nhau, không có tính chất chuyên môn.

Nhiều sách cho rằng công việc mà người thư ký văn phòng đảm nhận thường là những công việc mang tính chất sự vụ. Chúng tôi không đồng ý với cách hiểu này.

tính chất sự vụ, mỗi người thư ký văn phòng đều phải đảm nhiệm một hoặc nhiều nhiệm vụ đòi hỏi họ phải có những kiến thức chuyên môn thuộc về một lĩnh vực, một ngành khoa học kỹ thuật nhất định. Chẳng hạn: những kiến thức về văn bản, về quản lý, về lưu trữ, kế toán hoặc về trang thiết bị văn phòng v.v... Để đảm nhận những công việc mang tính chất chuyên môn như vậy, người thư ký văn phòng không thể không có năng lực chuyên môn.

Năng lực chuyên môn đòi hỏi người thư ký văn phòng cần phải có những khả năng sau:

1.1. Hiểu sâu sắc về nghề nghiệp của mình (hoặc về nhiệm vụ mà mình được giao phụ trách)

Để có thể hoàn thành tốt các công việc được giao, người thư ký văn phòng phải hiểu biết về nghề nghiệp của mình cả về lý luận và thực tiễn; đồng thời biết so sánh, đối chiếu giữa lý luận với thực tiễn ở cơ quan, đơn vị để tìm ra các biện pháp giải quyết cho phù hợp.

Chẳng hạn: - Một cán bộ được giao phụ trách công tác lưu trữ và làm việc trong văn phòng của cơ quan. Người thư ký này chỉ có thể làm tốt công việc nếu họ nắm vững những vấn đề lý luận cơ bản về công tác lưu trữ như: nguyên tắc tổ chức công tác lưu trữ, ý nghĩa của tài liệu lưu trữ, các yêu cầu về nghiệp vụ lưu trữ v.v... Những kiến thức này sẽ giúp họ vận dụng vào thực tế tổ chức các loại hình tài liệu cụ thể của cơ quan.

- Hoặc cán bộ kế toán của văn phòng phải có kiến thức lý luận về nguyên tắc quản lý tài chính; các loại hoạt động thu - chi của văn phòng; hệ thống chứng từ, tài khoản; nguyên tắc và thủ tục giao dịch, thanh toán với ngân hàng v.v...

Hiểu biết về lý luận còn đòi hỏi người thư ký phải nắm vững trình độ phát triển trong lĩnh vực chuyên môn của cơ quan, của quốc gia mình so với các cơ quan, các quốc gia khác trên thế giới.

1.2. Thao tác thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn đúng yêu cầu

Đây cũng là một yêu cầu về mặt chuyên môn. Người thư ký văn phòng không chỉ hiểu nghề mà còn phải thạo nghề. Yêu cầu này đòi hỏi mỗi thư ký phải thao tác thành thạo và đúng yêu cầu các nghiệp vụ chuyên môn thuộc nhiệm vụ mà mình được giao đảm nhận. Mỗi nhiệm vụ lại có những nghiệp vụ chuyên môn riêng.

Chẳng hạn:

- Thư ký làm việc ở trung tâm (hoặc bộ phận) máy tính không chỉ hiểu về máy và khả năng ứng dụng máy tính mà còn phải thành thạo trong thao tác:

- Soạn thảo văn bản với tốc độ đánh máy từ 60 - 70 chữ/phút (tiếng Việt) hoặc 50 chữ/phút (tiếng Anh).

- Trình bày văn bản đẹp, đúng yêu cầu.

- Biết sử dụng các chương trình quản lý và ứng dụng.

- Thư ký phụ trách công tác văn thư lưu trữ phải thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn như:

- Thu thập, truy tìm và cập nhật văn bản.

- Chuyển giao văn bản nhanh, đúng đối tượng.

- Lập hồ sơ.

- Phân loại, xác định giá trị tài liệu.

- Lập các hệ thống công cụ tra cứu...

- Thư ký tổng hợp phải thành thạo trong việc thu thập, phân tích, tổng hợp, xử lý thông tin; hoàn thành các báo cáo tổng kết, báo cáo chuyên đề có chất lượng; có khả năng trình bày, diễn đạt một vấn đề một cách logic, mạch lạc, khúc chiết v.v...

1.3. Có khả năng truyền đạt, hướng dẫn các nghiệp vụ chuyên môn cho người khác

Đây là yêu cầu cao hơn về năng lực chuyên môn. Chúng ta đều biết rằng trong một cơ quan, cũng như trong một văn phòng, không chỉ có một thế hệ (một lớp) nhân viên làm việc mà nhân viên thường bao gồm các thế hệ khác nhau. Ngay trong một bộ phận, cùng giao đảm nhận một nhiệm vụ nhưng có nhân viên lâu năm, có nhân viên trẻ mới vào nghề. Đặc điểm này đòi hỏi giữa các thế hệ nhân viên cần phải có sự trao đổi, sự truyền nghề nhằm mục đích đảm bảo cho hoạt động của cơ quan hoặc doanh nghiệp luôn luôn hiệu quả và thông suốt.

Mặt khác có những cơ quan, doanh nghiệp do phạm vi quản lý rộng (trong cả nước, trong khu vực v.v...) nên có rất nhiều đơn vị, chi nhánh trực thuộc. Hoạt động quản lý và điều hành đòi hỏi phải có sự thống nhất từ trên xuống dưới. Quản lý văn phòng cũng đòi hỏi các nghiệp vụ chuyên môn phải có sự thống nhất cao. Vì vậy các thư ký văn phòng ở cơ quan chủ quản, ngoài việc thao tác các nghiệp vụ chuyên môn, họ còn có khả năng và biết hướng dẫn các đơn vị cấp dưới thực hiện những nghiệp vụ chuyên môn đó theo đúng yêu cầu.

Ví dụ: Thư ký phụ trách công tác văn thư - lưu trữ ở văn phòng Bộ phải biết hướng dẫn cán bộ nhân viên trong cơ quan (các vụ chức năng) cũng như ở các đơn vị thuộc Bộ lập hồ sơ công việc theo đúng quy định.

Để có được những năng lực chuyên môn như đã trình bày, người thư ký văn phòng phải được đào tạo cơ bản về nghề, đồng thời phải không ngừng đúc rút những kinh nghiệm về nghề nghiệp từ trong thực tiễn. Cho đến nay, ở nước ta có nhiều người (kể cả một số cán bộ lãnh đạo) vẫn có quan niệm cho rằng nhiều công việc trong văn phòng không cần đào tạo. Quan niệm đó dẫn đến việc các cơ quan đưa những người yếu sức khoẻ hoặc kém về chuyên môn ở các bộ phận khác sang làm việc văn phòng; hoặc đưa những người được đào tạo ở những ngành nghề khác vào làm việc ở văn phòng để giải quyết công ăn việc làm tạm thời cho người thân quen. Trong khi đó những người được đào tạo cơ bản về nghề ở các trường dạy nghề, trung cấp hoặc đại học lại rất khó xin vào làm việc. Đó chính là nguyên nhân dẫn đến những yếu kém và bất cập của các văn phòng.

Kết quả khảo sát từ thực tế ở nhiều văn phòng cho thấy, ở đâu các thư ký được đào tạo nghề một cách cơ bản (từ trình độ trung cấp trở lên), đồng thời những cán bộ đó lại có ý thức nghề nghiệp, biết vận dụng lý luận vào thực tiễn, thì ở đó các hoạt động chuyên môn được triển khai và thực hiện tốt. Ngược lại, do không được đào tạo cơ bản nhiều thư ký chỉ làm việc theo kinh nghiệm; không biết cách tham mưu cho thủ trưởng, không đủ sức giải quyết những vướng mắc trong nghề nghiệp, thậm chí làm bê trễ công việc chuyên môn.

Ví dụ: Một thư ký được giao đảm nhận công tác lưu trữ hồ sơ cho cơ quan hoặc cho giám đốc. Nếu không được đào tạo cơ bản thì họ chỉ có thể để tài liệu thành bó, gói hoặc tích vào trong kho, chứ không thể thực hiện được các nghiệp vụ chuyên môn về lưu trữ như: phân loại, lựa chọn tài liệu, phục vụ khai thác...

Có thể nói, năng lực chuyên môn là điều kiện quan trọng nhất để người thư ký văn phòng có thể hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.

2. Có hiểu biết xã hội rộng

Đây là một năng lực rất cần thiết đối với các thư ký văn phòng, nhất là các thư ký đang làm việc trong các cơ quan nhà nước có phạm vi quản lý rộng lớn, bao quát; hoặc trong văn phòng hiện đại của các doanh nghiệp, các công ty.

Nhiều người cho rằng, các thư ký văn phòng không cần hiểu biết rộng. Quan niệm này cần phải thay đổi. Bởi lẽ, tính chất và đặc điểm của các hoạt động thuộc chức năng, nhiệm vụ của văn phòng rất đa dạng và phức tạp. Văn phòng là nơi thu thập và tổng hợp các thông tin từ nhiều nguồn; là đầu mối giao tiếp với các cơ quan, tổ chức ở bên ngoài. Điều đó đòi hỏi các thư ký văn phòng không chỉ hiểu biết về chuyên môn, nghiệp vụ của mình mà còn phải luôn luôn làm giàu những hiểu biết về các lĩnh vực khác có liên quan đến hoạt động của cơ quan, đơn vị. Những hiểu biết này sẽ giúp các thư ký hoàn thành tốt các công việc của mình.

Ví dụ: - Thư ký làm công tác văn thư, nếu có hiểu biết xã hội rộng sẽ nhanh chóng hiểu nội dung văn bản, phân loại và chuyển giao văn bản chính xác, có khả năng hệ thống hoá văn bản theo vấn đề để phục vụ các yêu cầu quản lý...

- Thư ký làm công tác lưu trữ hồ sơ, nếu hạn chế về hiểu biết xã hội sẽ lúng túng trong việc phân loại, lựa chọn tài liệu hoặc không có khả năng phán đoán hết những mục đích của các đối tượng đến khai thác và tra tìm tài liệu...

- Thư ký được giao nhiệm vụ tiếp khách có hiểu biết xã hội rộng sẽ biết cách ứng xử, giao tiếp phù hợp với mọi đối tượng đến giao dịch với cơ quan, thậm chí còn có khả năng mở rộng các quan hệ của cơ quan với bên ngoài.

Muốn có được những hiểu biết xã hội rộng, người thư ký cần phải đọc nhiều sách, báo để trau dồi tri thức, đồng thời tăng cường giao tiếp, học hỏi bạn bè, đồng nghiệp và không ngừng học tập để nâng cao trình độ. Đặc biệt, người thư ký phải có ý thức tìm hiểu những vấn đề có liên quan đến lĩnh vực văn phòng hoặc đến chuyên môn mà mình đang đảm nhận.

3. Có khả năng thao tác một số kỹ năng cơ bản thuộc nghiệp vụ văn phòng và sử dụng tốt các trang thiết bị văn phòng hiện đại

Hoạt động của văn phòng bao gồm nhiều nghiệp vụ khác nhau. Giữa các nghiệp vụ đó lại có mối quan hệ chặt chẽ và tương tác. Thực tế đó đòi hỏi các thư ký văn phòng không chỉ hiểu sâu sắc và thành thạo các nghiệp vụ chuyên môn của mình mà còn phải biết một số kỹ năng có tính phổ cập khác, để có thể phối hợp và hỗ trợ các đồng nghiệp trong hoạt động chung của văn phòng.

Ngoài những kỹ năng cơ bản như nghe, nói, đọc, viết, các thư ký văn phòng cần hiểu biết và sử dụng được một số trang thiết bị văn phòng như: máy chữ, máy tính, máy photocopy, máy Fax... Những kỹ năng này càng thành thạo thì công việc của người thư ký càng thuận lợi.

Hiện nay các văn phòng đang ngày càng phát triển theo hướng hiện đại hoá. Các trang thiết bị văn phòng ngày càng được đổi mới theo hướng hiện đại và tiện lợi, nhằm giúp người

thư ký giảm bớt những thao tác thủ công, tăng năng suất lao động. Vì vậy, để làm việc tốt, các thư ký văn phòng cần phải phấn đấu học hỏi để làm chủ và có thể thao tác thành thạo các máy móc, trang thiết bị văn phòng hiện đại.

4. Có trình độ ngôn ngữ cần thiết cho công việc

Năng lực này được đặt ra đối với hầu hết các thư ký văn phòng, vì ngôn ngữ là phương tiện giúp các thư ký hiểu và xử lý thông tin trong văn bản, đạt hiệu quả cao trong giao tiếp. Trình độ ngôn ngữ nói đến ở đây trước hết là khả năng hiểu biết và sử dụng tiếng Việt, rồi sau đó mới là tiếng nước ngoài. Bởi lẽ nếu tiếng Việt không chuẩn mực sẽ dẫn đến việc dùng sai từ, viết sai câu trong văn bản, hoặc trình bày vấn đề vòng vo, thiếu mạch lạc, khó hiểu, dẫn đến hiểu lầm.

Đối với các thư ký làm việc trong bộ phận tổng hợp của văn phòng, trình độ về ngôn ngữ còn giúp họ phân tích, xử lý và tổng hợp thông tin trong văn bản; soạn thảo các báo cáo, các văn bản phản ánh những hoạt động cơ bản của cơ quan. Khi thực hiện nhiệm vụ này đòi hỏi bất cứ một thư ký tổng hợp nào, ngoài sự am hiểu về chuyên môn, cũng phải có một khả năng bút pháp nhất định.

Đối với những thư ký làm việc trong cơ quan thường xuyên có giao dịch với nước ngoài thì bên cạnh tiếng Việt, họ còn phải trau dồi ngoại ngữ (phổ biến là tiếng Anh hoặc ngôn ngữ của những nước mà cơ quan có quan hệ thường xuyên). Trong trường hợp này, thông thạo ngoại ngữ là một năng lực bắt buộc cần phải có đối với các thư ký văn phòng.

Một số thư ký văn phòng làm việc ở những cơ quan có quan hệ tới đời sống của đồng bào các dân tộc thiểu số hoặc trụ sở cơ

quan đóng ở những nơi có đồng bào thuộc nhiều dân tộc cùng sinh sống. Trong điều kiện này, ngoài tiếng Việt phổ thông, các thư ký cần phải có sự hiểu biết về tiếng nói và chữ viết của các dân tộc để thuận lợi trong giao tiếp.

5. Có năng lực quản lý thời gian

Đây là một năng lực hết sức cần thiết đối với người thư ký văn phòng. Bởi lẽ, do tính đặc thù trong hoạt động của các văn phòng nên các thư ký văn phòng thường phải đảm nhận nhiều công việc khác nhau. Nhiều công việc lại không ổn định, tuần tự, đòi hỏi người thư ký văn phòng phải ứng phó kịp thời, chẳng hạn như công việc của cán bộ văn thư, thư ký tiếp khách, các nhân viên quản trị, thư ký làm nhiệm vụ thông tin liên lạc... Ở một số cơ quan và doanh nghiệp, số lượng thư ký văn phòng ít, nên trong thực tế họ phải đảm nhận và giải quyết các công việc trong những điều kiện thường xuyên không ổn định (thay đổi về thời gian, địa điểm hoặc đối tượng giao tiếp). Mặt khác, hoạt động của các thư ký văn phòng là hoạt động yểm trợ cho bộ máy quản lý và bộ máy lãnh đạo. Vì thế, công việc của họ còn phụ thuộc nhiều vào thời gian của người lãnh đạo, của các bộ phận quản lý chức năng. Đặc điểm này đòi hỏi người thư ký phải có năng lực quản lý thời gian, cụ thể là:

- Phải nắm vững quỹ thời gian tối đa và tối thiểu mà người thư ký có được để giải quyết các công việc ở cơ quan.

- Nắm vững các nhiệm vụ cụ thể được giao và lượng thời gian cần thiết để giải quyết các công việc đó.

- Biết sắp xếp công việc và phân bổ thời gian cho việc giải quyết các công việc đó một cách hợp lý.

- Biết kết hợp giải quyết các nhiệm vụ cùng loại hoặc cùng có liên quan đến một đối tượng, cùng diễn ra trên một địa bàn.

- Biết ưu tiên thời gian cho những công việc cần thiết và biết tránh lãng phí thời gian.

Nếu có năng lực quản lý và sử dụng thời gian, người thư ký sẽ giải quyết được nhiều công việc một cách hợp lý và hiệu quả; có khả năng ứng phó với các tình huống đột xuất đồng thời vẫn có thời gian nghỉ ngơi thích hợp.

Trên đây là những năng lực cơ bản và cần thiết đối với một người thư ký văn phòng bình thường. Tuy nhiên, đối với những người thư ký cao cấp, thư ký điều hành (chánh, phó văn phòng), hoặc thư ký giám đốc ở những doanh nghiệp lớn, thì ngoài những năng lực cơ bản nói trên, họ còn phải có những năng lực đặc biệt khác như:

- Khả năng tổ chức và điều hành công việc của tập thể những người lao động trong một văn phòng.

- Khả năng thích nghi với mọi hoàn cảnh, điều kiện.

- Khả năng phân tích, dự báo.

- Có khả năng khôi hài khi cần thiết.

II. NHỮNG PHẨM CHẤT CẦN THIẾT CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Khi tuyển chọn các thư ký văn phòng, người ta không chỉ chú ý đến các tiêu chuẩn về năng lực, mà còn đòi hỏi người thư ký phải có những phẩm chất cần thiết để có thể đảm nhận những công việc được giao.

Mặc dù công việc cụ thể của mỗi người thư ký trong các văn phòng có thể khác nhau, nhưng để hoàn thành được nhiệm vụ với hiệu quả cao, người thư ký văn phòng cần phải có các phẩm chất sau đây:

1. Yêu nghề và có ý thức vươn lên trong nghề nghiệp

Trong thực tế lòng yêu nghề là một phẩm chất cần thiết với mọi người lao động. Nhưng phẩm chất này cần phải đặc biệt nhấn mạnh đối với các thư ký văn phòng. Bởi lẽ, hoạt động của văn phòng là hoạt động yểm trợ cho bộ máy lãnh đạo và bộ máy quản lý. Hoạt động văn phòng hầu hết không tạo ra sản phẩm trực tiếp, hoặc không phải là lĩnh vực chuyên môn chính của các cơ quan. Vì thế, những người làm việc trong các văn phòng hầu hết đều phải vượt qua mặc cảm tâm lý về vị trí và tính chất công việc trong mối tương quan chung với các bộ phận khác của cơ quan. Mặt khác, từ trước đến nay, nhiều người vẫn cho rằng văn phòng là bộ phận phục vụ, là nơi đảm nhận và giải quyết những vấn đề có tính chất sự vụ, không quan trọng. Quan niệm không đúng đắn ấy đã có ảnh hưởng và tác động không nhỏ đến tâm lý và ý thức nghề nghiệp của các thư ký văn phòng. Một số công trình nghiên cứu đã đưa ra kết luận cho rằng: ý thức nghề nghiệp có tác động rất lớn đến hiệu quả công việc.

Chính vì vậy, người thư ký văn phòng phải có lòng yêu nghề và có ý thức đúng đắn về nghề. Lòng yêu nghề được thể hiện ở chỗ, người thư ký phải hiểu đúng về đặc điểm, tính chất, vị trí và ý nghĩa của những công việc mà mình đang đảm nhận đối với sự tồn tại và phát triển của cơ quan, đối với xã hội. Từ chỗ có nhận thức đầy đủ và đúng đắn, người thư ký văn phòng sẽ thấy

tự hào về nghề nghiệp và tự tin hơn trong công việc, luôn cố gắng hoàn thành các công việc được giao vì sự phát triển của cơ quan.

Lòng yêu nghề sẽ giúp cho người thư ký văn phòng luôn có trách nhiệm và nhiệt tình với công việc; luôn muốn đóng góp vào thành công chung của cơ quan và doanh nghiệp bằng những nghiệp vụ cụ thể mà mình được giao đảm nhận; luôn tìm tòi cải tiến để công việc ngày càng khoa học, hợp lý và có hiệu quả cao.

Lòng yêu nghề cũng sẽ là động lực thúc đẩy các thư ký văn phòng không ngừng phấn đấu vươn lên để đạt được những nấc thang cao hơn trong nghề nghiệp. Một số công trình nghiên cứu đã gọi ý thức này là sự cao vọng nghề nghiệp. Đây là một phẩm chất rất cần thiết, giúp người thư ký xác lập và khẳng định được vị trí của mình và tạo được uy tín với thủ trưởng và đồng nghiệp. Sở dĩ phẩm chất này cần được nhấn mạnh bởi vì do tính chất công việc, các thư ký văn phòng thường rất dễ hài lòng, an phận với công việc thực tại, thiếu ý thức vươn lên. Mặt khác, các thư ký văn phòng phần lớn là nữ, nên điều kiện gia đình, đặc điểm tâm lý giới cũng là những lực cản khó vượt qua.

Để phấn đấu vươn lên trong nghề nghiệp, người thư ký cần phải nắm vững các yêu cầu trong nghiệp vụ, không ngừng học hỏi và luôn mong muốn đảm nhận được những công việc có yêu cầu cao hơn, phức tạp hơn.

Lòng yêu nghề và ý thức vươn lên trong nghề nghiệp của người thư ký văn phòng sẽ là một trong những nhân tố đưa lại sự thành công trong hoạt động của cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

2. Có ý thức kỷ luật, tự giác và triệt để trong công việc

Bất cứ một người cán bộ nào cũng cần phải rèn luyện để có tính kỷ luật. Hoạt động của người thư ký văn phòng lại càng đòi hỏi họ phải có tính kỷ luật cao. Tính kỷ luật giúp người thư ký đảm bảo đúng giờ làm việc, bởi lẽ sự chậm trễ của người thư ký sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của người lãnh đạo, hoạt động của cơ quan (đặc biệt là cán bộ văn thư, lễ tân, các thư ký riêng cho thủ trưởng). Tính kỷ luật cũng giúp người thư ký nghiêm túc chấp hành các nội quy, quy chế, góp phần tạo nên sự thống nhất trong hoạt động của cơ quan.

Liên hệ với tính kỷ luật là tính tự giác và triệt để trong công việc. Phẩm chất này cần thiết đối với mọi thư ký, đặc biệt là các thư ký riêng. Tính tự giác đòi hỏi người thư ký luôn chủ động trong công việc, nắm vững nhiệm vụ của mình, tự biết sắp xếp và triển khai công việc một cách hợp lý. Tính tự giác không chấp nhận thái độ ỷ lại, chờ đợi và đối phó. Trong nhiều trường hợp, người thư ký có thể được giao đảm nhận các nhiệm vụ ở nơi xa (đi chuẩn bị họp đồng) hoặc làm việc độc lập một mình (như cán bộ lưu trữ tư liệu, cán bộ trực tổng đài ...). Trong những trường hợp đó, nếu thiếu tính tự giác, người thư ký sẽ không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Bên cạnh đó, khi làm việc, người thư ký phải có tinh thần triệt để, nghĩa là phải tìm mọi cách có thể được để hoàn thành nhiệm vụ. Thiếu tính triệt để, khi gặp khó khăn, người thư ký dễ nản lòng, bỏ dở giữa chừng. Tính triệt để đòi hỏi người thư ký phải giải quyết các công việc thật đầy đủ, chu đáo, không làm theo kiểu “đầu voi, đuôi chuột”. Công việc của người thư ký thường rất nhiều, đòi hỏi họ phải giải quyết triệt để công việc của từng ngày, từng tháng, tránh để dây dưa. Phẩm chất này

đòi hỏi người thư ký trong khi giải quyết công việc phải tìm cách khắc phục khó khăn, trở ngại, tìm ra nhiều hướng, nhiều phương án giải quyết và chỉ khi không còn cách nào khác, người thư ký mới chịu bó tay. Tính triệt để cũng giúp người thư ký rèn luyện thêm ý thức tự giác và kỷ luật. Trong bất kỳ một nhiệm vụ nào, nếu được giải quyết triệt để, đều góp phần làm cho guồng máy cơ quan hoạt động nhịp nhàng và trôi chảy.

3. Cẩn thận và chu đáo

Chúng ta biết rằng công tác văn phòng bao gồm rất nhiều nghiệp vụ khác nhau. Hầu hết các nhiệm vụ mà thư ký văn phòng đảm nhiệm đều có tính chất nghiệp vụ, đòi hỏi người thư ký phải có tính cẩn thận (Chẳng hạn các nghiệp vụ về kế toán, văn thư, thông tin liên lạc, lưu trữ tài liệu, sử dụng máy tính...). Những nhiệm vụ của người thư ký văn phòng, dù trực tiếp hay gián tiếp đều liên quan đến việc thu thập và cung cấp các thông tin đầy đủ, chính xác cho người lãnh đạo và cho bộ máy quản lý của cơ quan. Nếu không cẩn thận, các thư ký văn phòng sẽ làm chậm hoặc sai lệch thông tin, điều đó sẽ dẫn đến các quyết định thiếu chính xác của người quản lý.

Để có tính cẩn thận, người thư ký văn phòng cần phải rèn luyện. Trước hết là cần phải có thái độ nghiêm túc khi thực hiện nhiệm vụ, tránh chủ quan, đại khái, qua loa. Công việc làm xong, người thư ký phải tự kiểm tra, đối chiếu để phát hiện các sai sót, nhầm lẫn và kịp thời sửa chữa. Từ việc đăng ký văn bản cho đến việc ghi chép, tính toán các số liệu hoặc tổng hợp thông tin... tất cả các công việc đó đều phải được thực hiện theo đúng nghiệp vụ chuyên môn, không tự tiện bỏ qua những khâu cần thiết. Có như vậy mới tránh được sai sót và nhầm lẫn. Khi

đánh máy, sao in văn bản, hoặc ghi chép lời nhắn qua điện thoại, người thư ký phải kiểm tra, nếu thấy nhầm lẫn phải sửa chữa ngay. Tính cẩn thận còn phải đi liền với sự gọn gàng và ngăn nắp. Văn phòng là nơi mọi tài liệu, văn bản đều phải đi qua, mọi khách đến cơ quan đều phải xuất trình giấy tờ và chờ làm thủ tục. Nếu người thư ký không rèn luyện tác phong ngăn nắp, gọn gàng sẽ làm thất lạc, nhầm lẫn, thậm chí mất mát giấy tờ, tài liệu, làm lộ bí mật của cơ quan, gây khó khăn cho khách đến làm việc, hoặc lúng túng, chậm trễ khi phục vụ các yêu cầu của lãnh đạo cơ quan.

Tính cẩn thận còn được thể hiện qua các công việc tưởng chừng rất đơn giản như việc khoá cửa, tủ, hộp dấu...; kiểm tra, đóng, mở hệ thống điện trước giờ làm việc và sau giờ nghỉ; thu dọn mọi giấy tờ để vào nơi quy định; sắp xếp tài liệu, hồ sơ; chuyển công văn, tài liệu đến đúng địa chỉ...

Cùng với tính cẩn thận, người thư ký văn phòng còn phải là một người chu đáo. Phẩm chất này đòi hỏi người thư ký phải dự liệu tất cả các tình huống có thể xảy ra khi được giao thực thi nhiệm vụ và chuẩn bị các biện pháp, các phương án đối phó và giải quyết khi cần thiết. Văn phòng là nơi chuẩn bị tất cả các điều kiện và cơ sở vật chất để phục vụ hoạt động của cơ quan. Nhiệm vụ này luôn cần tới sự chu đáo của các thư ký văn phòng. Chẳng hạn: Để tổ chức một hội nghị tổng kết cuối năm của cơ quan, các thư ký văn phòng phải lo phòng họp, hệ thống âm thanh, giấy mời, tài liệu, phương tiện đi lại, ăn, ở cho đại biểu ở những nơi xa, quà lưu niệm v.v... Những công việc cụ thể trên đây nếu không lo chu đáo sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả và thành công của hội nghị.

Hoặc nếu một thư ký riêng được giao nhiệm vụ chuẩn bị cho chuyến đi công tác nước ngoài của lãnh đạo cơ quan, thì ngoài

những công việc như chuẩn bị tài liệu, kinh phí, lo giấy tờ hồ chiếu, vé máy bay, người thư ký còn phải chuẩn bị một số địa chỉ ở nước ngoài để nếu gặp khó khăn, thủ trưởng có thể liên hệ và nhờ giúp đỡ.

Có thể nói, người thư ký văn phòng càng cẩn thận, chu đáo bao nhiêu thì hoạt động của cơ quan, hoạt động của người lãnh đạo càng thuận lợi và trôi chảy bấy nhiêu.

4. Quảng giao, cởi mở và biết tự kiểm chế khi cần thiết

Văn phòng là đầu mối, là trung tâm giao tiếp của một cơ quan. Chính vì vậy, một trong những hoạt động cơ bản của người thư ký văn phòng là hoạt động giao tiếp. Có thể nói hầu hết các bộ phận trong văn phòng đều có quan hệ rộng với nhiều đối tượng khác nhau, đặc biệt là các bộ phận văn thư, điện thoại, kế toán, quản trị, tổng hợp... Tất cả lượng khách từ bên ngoài, muốn đến giao dịch với lãnh đạo, hoặc với các bộ phận chức năng đều phải qua bộ phận văn phòng. Văn phòng cũng nơi tiếp xúc với lãnh đạo cơ quan nhiều nhất để nhận chỉ thị, để cung cấp thông tin. Các bộ phận chức năng khi tiến hành các hoạt động của mình đều phải tiến hành một số giao dịch qua bộ phận văn phòng. Đặc điểm của hoạt động giao tiếp trên đây đòi hỏi người thư ký văn phòng phải có tính cởi mở và quảng giao (giao tiếp rộng).

Để có được phẩm chất trên đây, trước hết người thư ký văn phòng phải chủ động trong giao tiếp, sẵn sàng giao tiếp khi cần thiết. Muốn vậy, người thư ký văn phòng phải rèn luyện đức tính tự tin. Hiện nay nhiều cán bộ làm việc trong các văn phòng, do trình độ hạn chế, do mặc cảm về nghề nghiệp, nên rất ngại giao tiếp. Điều này đã gây ảnh hưởng không nhỏ đến các mối quan hệ của cơ quan. Người quảng giao là người cởi mở, hoà

nhã và vui vẻ, chủ động trong giao tiếp và biết tận dụng các cơ hội có thể để mở rộng giao tiếp, mở rộng các mối quan hệ của mình. Người thư ký có thể tiến hành hoạt động giao tiếp với khách đến cơ quan, giao tiếp với lãnh đạo cơ quan, với đồng nghiệp. Giao tiếp rộng giúp cho người thư ký có thêm nhiều thông tin, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm, tự điều chỉnh mình cho phù hợp với các mối quan hệ ở trong và ngoài cơ quan. Tính cởi mở, vui vẻ, tế nhị và đúng mực của người thư ký văn phòng trong giao tiếp còn góp phần gây thiện cảm, để lại những ấn tượng tốt đẹp cho khách đến cơ quan, góp phần mở rộng và giữ vững các mối quan hệ của cơ quan với bên ngoài.

Có thể nói, tính cởi mở và quảng giao là những phẩm chất không thể thiếu được của người thư ký văn phòng.

Tuy nhiên, công việc của người thư ký văn phòng không chỉ cần ở họ sự cởi mở và tế nhị mà còn đòi hỏi người thư ký phải biết kiềm chế trong giao tiếp. Hàng ngày, họ phải tiếp xúc với nhiều người, thuộc nhiều đối tượng khác nhau (đặc biệt là những người thư ký làm việc ở văn phòng Ủy ban nhân dân, văn phòng các Bộ hoặc các công ty lớn). Mỗi người đến giao dịch lại có những yêu cầu, mục đích và tâm trạng khác nhau. Kết quả công việc không phải lúc nào cũng đúng như điều mà họ muốn. Vì vậy, ở văn phòng thường dễ xảy ra những tình huống căng thẳng. Một người dân muốn gặp bằng được Chủ tịch Ủy ban, người khác lại muốn yêu cầu của mình phải được giải quyết ngay lập tức... Trong những trường hợp như vậy, khách thường mất bình tĩnh, có những lời lẽ nóng nảy, và thậm chí có thể xúc phạm tới cơ quan. Trong những tình huống ấy, sự kiềm chế của người thư ký là vô cùng cần thiết. Chính sự bình tĩnh của người thư ký sẽ giúp cơ quan giải quyết hoặc ngăn chặn được các xung đột có thể xảy ra.

Sự cởi mở, tế nhị và khả năng tự kiểm chế đều là những phẩm chất cần thiết trong hoạt động giao tiếp của người thư ký.

5. Kín đáo

Đây là phẩm chất đặc biệt cần thiết của người thư ký văn phòng. Phẩm chất này giúp họ biết giữ kín những tin tức cần thiết mà do tính chất công việc họ có thể được biết qua các thông tin từ văn bản, từ điện thoại hoặc từ các cuộc họp mà họ được quyền tham dự để ghi chép hoặc thu thập thông tin. Chúng ta đều biết rằng hoạt động quản lý luôn có những thông tin cần được giữ kín hoặc chỉ được phổ biến cho những đối tượng nhất định. Ngay cả thời điểm phổ biến tin cũng là một vấn đề quan trọng quyết định đến sự thành bại của một hoạt động quản lý. Do tính đặc thù của công việc, nên những thư ký văn phòng như: cán bộ văn thư, cán bộ lưu trữ, nhân viên trực điện thoại, các Chánh văn phòng và Trưởng phòng hành chính lại là những người được biết, được nhận, hoặc có nhiệm vụ chuyển giao các thông tin quan trọng. Nếu không kín đáo, người thư ký rất dễ làm thất thoát thông tin hoặc để lộ những thông tin khi chưa được phép công bố rộng.

Tính kín đáo còn giúp các thư ký văn phòng trong việc giao tiếp với khách hàng, trong việc lưu giữ các tài liệu, hồ sơ, biết sắp xếp tài liệu ngăn nắp, gọn gàng, biết sử dụng các hệ thống bảo mật thông tin trên máy tính. Có thể nói, một trong những phẩm chất và cũng là nhiệm vụ quan trọng của các thư ký văn phòng làm công tác văn thư, lưu trữ, tổng hợp, kế toán là phải giữ gìn bí mật các thông tin cần thiết theo đúng quy định của Nhà nước và của cơ quan.

Chính vì vậy, trong nội dung tuyển chọn các thư ký văn phòng, tính kín đáo được coi là một trong những phẩm chất, những tiêu chuẩn hàng đầu quan trọng nhất.

6. Năng động và linh hoạt

Đây là những phẩm chất cần thiết đối với mọi cán bộ và công chức, đặc biệt là các thư ký văn phòng. Xuất phát từ chức năng yểm trợ, các hoạt động của văn phòng luôn gắn liền và phụ thuộc vào các hoạt động của bộ máy lãnh đạo cũng như các bộ phận chức năng. Trong khi đó, hoạt động quản lý mặc dù đã được kế hoạch hoá nhưng thực tế vẫn luôn có sự thay đổi và những kế hoạch đột xuất vẫn có thể xảy ra, đòi hỏi hoạt động của văn phòng phải có sự ứng phó và hỗ trợ kịp thời. Để làm tốt chức năng yểm trợ, mỗi một thư ký văn phòng đều phải rèn luyện tính năng động và linh hoạt.

Sự năng động giúp người thư ký luôn tìm tòi, học hỏi và cải tiến trong công việc, không hài lòng với kết quả hiện tại, luôn cố gắng đổi mới về chuyên môn nghiệp vụ để đạt hiệu quả cao hơn. Sự năng động cũng giúp người thư ký tăng cường sự quan sát, chủ động sắp xếp công việc cho phù hợp với cường độ hoạt động của cơ quan. Sự năng động luôn đi liền với sự nhanh nhẹn và linh hoạt. Bởi lẽ, công việc của người thư ký rất đa dạng, đòi hỏi họ vừa phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản nhưng lại phải biết vận dụng trong những điều kiện cụ thể cho phù hợp. Sự linh hoạt rất cần thiết đối với các thư ký văn phòng khi họ được giao đảm nhận các công việc như tổ chức hội nghị, hội thảo, tiếp khách, hoặc khi tổ chức các chuyến đi công tác cho cán bộ và lãnh đạo của cơ quan.

Tính năng động và linh hoạt còn đặc biệt cần thiết đối với các thư ký riêng và các thư ký điều hành.

7. Tương trợ và đoàn kết

Hoạt động trong các văn phòng là một hoạt động có tính liên hoàn và các công việc đều có mối liên hệ khăng khít với nhau. Đặc điểm này đòi hỏi các thư ký văn phòng không chỉ cần làm tốt công việc của mình mà còn phải biết hỗ trợ cho các đồng nghiệp khi cần thiết. Ý thức tương trợ giúp cho các thư ký văn phòng nắm chắc nhiệm vụ của từng bộ phận, cũng như mối liên hệ giữa các bộ phận với nhau. Từ đó, mỗi người sẽ cố gắng hoàn thành công việc của mình để tạo điều kiện cho đồng nghiệp cũng hoàn thành nhiệm vụ. Chẳng hạn, thư ký đánh máy nếu hoàn chỉnh văn bản nhanh, sẽ giúp thư ký văn thư đăng ký văn bản và nhanh chóng hoàn tất các thủ tục ban hành. Trong một số trường hợp, các thư ký văn phòng còn phải tập trung cùng nhau giải quyết một nhiệm vụ chung như: chuẩn bị tài liệu, hội trường, hệ thống âm thanh và chiếu sáng cho một cuộc họp quan trọng của cơ quan.

Sự tương trợ sẽ giúp các thư ký văn phòng tăng cường tình đoàn kết. Và ngược lại, sự đoàn kết sẽ giúp họ luôn sẵn sàng biết phối hợp và tương trợ lẫn nhau.

*

* *

Để có được những phẩm chất trên đây, ngoài những năng khiếu bẩm sinh, điều quan trọng là sự rèn luyện của người thư ký. Có những phẩm chất cần phải có thời gian. Nhưng nếu có ý thức và không ngừng rèn luyện, người thư ký văn phòng sẽ có được những phẩm chất cơ bản, góp phần hoàn thành công việc ngày càng đạt hiệu quả cao.

PHẦN THỨ HAI

NHỮNG NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Trong phần thứ nhất, chúng ta đã tìm hiểu những nhiệm vụ cơ bản của người thư ký văn phòng. Để hoàn thành tốt những nhiệm vụ được giao, các thư ký văn phòng phải thực hiện hàng loạt nghiệp vụ chuyên môn cụ thể. Có thể phân chia các nghiệp vụ chuyên môn của người thư ký văn phòng thành các nhóm cơ bản sau đây:

1. Các nghiệp vụ có liên quan đến việc chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo.
2. Các nghiệp vụ về tổ chức sắp xếp các hoạt động của cơ quan và hoạt động của người lãnh đạo.
3. Các nghiệp vụ có liên quan đến hoạt động giao tiếp của người thư ký.
4. Các nghiệp vụ về soạn thảo, biên tập văn bản và quản lý, lưu trữ hồ sơ tài liệu.

Trong thực tế, tùy theo từng chức phận được giao đảm nhận, người thư ký có thể phải thực hiện một hoặc hầu hết các nghiệp vụ nói trên. Dưới đây là các nghiệp vụ chuyên môn cụ thể của người thư ký văn phòng.

Chương III

NGHIỆP VỤ CHUẨN BỊ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN CHO HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ LÃNH ĐẠO

Chúng ta đều biết rằng, hoạt động quản lý luôn cần đến thông tin và văn phòng chính là nơi có chức năng cung cấp thông tin cho các hoạt động quản lý của cơ quan nói chung và của người lãnh đạo nói riêng.

Trong thực tế, hàng ngày, hàng giờ, các bộ phận chức năng trong cơ quan luôn cần được cung cấp các thông tin cần thiết để triển khai, giải quyết các nhiệm vụ được giao, hoặc để tham mưu, tư vấn cho lãnh đạo; đồng thời người lãnh đạo cơ quan cũng cần được cung cấp thông tin để có căn cứ và cơ sở ban hành các quyết định quản lý cho kịp thời và chính xác. Nếu văn phòng làm tốt công tác chuẩn bị và cung cấp thông tin thì sẽ giúp các bộ phận quản lý chuyên môn giải quyết công việc nhanh chóng và hiệu quả; giúp người lãnh đạo cơ quan ban hành các quyết định quản lý kịp thời và chính xác. Ngược lại, nếu thông tin do văn phòng cung cấp không đáp ứng yêu cầu thì sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của người lãnh đạo và của toàn bộ cơ quan.

Có thể nói, việc chuẩn bị và cung cấp thông tin là nhiệm vụ cơ bản và quan trọng của mọi văn phòng. Vì vậy, hầu như tất cả các thư ký văn phòng đều phải thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến vấn đề này.

I. NHU CẦU CUNG CẤP THÔNG TIN

Để giải quyết công việc và ban hành các quyết định quản lý, người lãnh đạo cơ quan và các bộ phận chuyên môn cần được cung cấp các loại thông tin cơ bản sau đây:

1. Các quy định của Đảng và Nhà nước, của cơ quan cấp trên có liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan.

2. Tình hình triển khai và thực hiện các quyết định quản lý trong thực tiễn (thông qua hoạt động của các cơ quan cấp dưới).

3. Những phản ánh, yêu cầu, nguyện vọng của cấp dưới, của nhân dân về những vấn đề thuộc phạm vi quản lý của cơ quan.

4. Tình hình chính trị, kinh tế, văn hoá xã hội trong nước và quốc tế có liên quan đến lĩnh vực mà cơ quan đang quản lý...

Để có được những thông tin trên, hàng ngày các bộ phận chức năng và người lãnh đạo cơ quan thường xuyên yêu cầu văn phòng cung cấp:

- Các văn bản pháp luật hoặc văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên vừa mới ban hành hoặc đã ban hành từ trước nhưng vẫn còn hiệu lực.

- Các thông tin, số liệu đã được tổng hợp từ báo cáo của các đơn vị cấp dưới hoặc qua theo dõi, khảo sát, kiểm tra từ thực tế.

- Các thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng như: báo chí, đài phát thanh, vô tuyến truyền hình.

- Các thông tin do các cơ quan và cá nhân phản ánh trực tiếp hoặc gián tiếp qua điện thoại, qua trao đổi, qua đơn thư phản ánh hoặc khiếu nại và tố cáo...

Nhu cầu cung cấp thông tin có thể là định kỳ. Chẳng hạn văn phòng phải chuẩn bị thông tin cho cuộc họp giao ban đầu tuần, chuẩn bị báo cáo sơ kết, hàng tháng, hàng quý và báo cáo

tổng kết năm. Nhưng nhu cầu cung cấp tin cũng có thể là đột xuất.

Ví dụ: Lãnh đạo cơ quan yêu cầu cán bộ văn thư tìm một văn bản của cấp trên vừa mới ban hành hoặc yêu cầu cán bộ lưu trữ cho mượn hồ sơ về hội nghị tổng kết hoạt động của cơ quan trong những năm trước...

Có thể nói, nhu cầu cung cấp thông tin của người lãnh đạo cũng như các bộ phận quản lý của cơ quan là một nhu cầu thường xuyên, có thể định kỳ hoặc đột xuất. Do vậy, để đảm bảo cung cấp thông tin được đầy đủ, chính xác, kịp thời, các thư ký văn phòng phải thực hiện tốt các nghiệp vụ chuyên môn như: thu thập thông tin, xử lý và chọn lọc tin, tổng hợp thông tin, tra tìm tin và cung cấp tin, lưu trữ và bảo mật thông tin...

II. NGHIỆP VỤ CHUẨN BỊ THÔNG TIN

Để có thể đáp ứng nhu cầu cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo, văn phòng phải thực hiện nhiệm vụ chuẩn bị thông tin. Nhiệm vụ này được giao cho các thư ký văn phòng. Tham gia thực hiện việc chuẩn bị thông tin gồm có các thư ký như: cán bộ văn thư, cán bộ lưu trữ, cán bộ tổng hợp và chánh, phó văn phòng. Để thực hiện tốt việc chuẩn bị thông tin, các thư ký văn phòng cần thực hiện một số nghiệp vụ sau đây:

1. Thu thập và chuẩn bị thông tin

Việc thu thập và chuẩn bị thông tin cần được các thư ký văn phòng tiến hành một cách thường xuyên. Muốn thu thập thông tin được đầy đủ, người thư ký văn phòng phải nắm vững nhu cầu về thông tin của người lãnh đạo và của các bộ phận

quản lý trong cơ quan, đồng thời xác định rõ các loại thông tin cần thu thập và nguồn cung cấp những thông tin đó

Về cơ bản, thông tin phục vụ cho hoạt động quản lý thường được thu thập từ các nguồn sau:

- Thông tin từ văn bản, bao gồm: văn bản từ cấp trên hoặc từ các nơi khác gửi đến (còn gọi là công văn đến) và văn bản do cơ quan tự sản sinh ra (còn gọi là công văn đi).

- Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, vô tuyến truyền hình...

- Thông tin truyền miệng (qua các ý kiến đóng góp hoặc phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp...).

Để thu thập thông tin từ các nguồn tin trên, các thư ký văn phòng cần nắm vững một số phương pháp cụ thể sau đây:

- Thông tin từ văn bản được thu thập bằng cách:

- + Tiếp nhận từ bưu điện chuyển tới hoặc các thư ký văn phòng phải tự sưu tầm (đối với văn bản đến).

- + Quy định và thực hiện nghiêm túc chế độ nộp lưu đối với công văn đi.

- + Thực hiện việc thu thập các hồ sơ công việc theo quy định để đưa vào lưu trữ.

- Thông tin qua sách, báo, tạp chí được thu thập bằng cách:

- + Đặt mua thường xuyên các báo, tạp chí có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ hoặc lĩnh vực hoạt động của cơ quan

- + Tổng hợp các tin, bài theo từng vấn đề.

- Các thông tin khác được thu thập bằng cách: nghe, ghi chép, tổng hợp các số liệu.

Tùy theo tính chất công việc được giao, mỗi thư ký văn phòng có trách nhiệm trong việc thu thập thông tin đều phải tự xác định được nguồn cung cấp thông tin và phương pháp lấy tin. Dưới đây là những nghiệp vụ có liên quan đến việc thu thập thông tin của các thư ký văn phòng cụ thể:

a. Cán bộ văn thư cơ quan có trách nhiệm tiếp nhận và đăng ký vào sổ sách tất cả các văn bản đến và văn bản đi. Đây là nguồn thông tin hết sức quan trọng. Hiện nay, ở các cơ quan hầu hết cán bộ văn thư mới chỉ thu thập tương đối đầy đủ các công văn đi (do có chế độ để lưu một bản), còn công văn mới chỉ đăng ký văn bản vào sổ chứ chưa quản lý được đầy đủ (vì phải chuyển cho các bộ phận chức năng giải quyết). Chính vì vậy, khi cán bộ lãnh đạo hoặc cán bộ chức năng cần tra tìm thì cán bộ văn thư chỉ có thể cung cấp các công văn đi, còn công văn đến lại phải tìm ở các bộ phận chuyên môn hoặc trong lưu trữ.

Ngoài những văn bản gửi đến cơ quan qua đường bưu điện, cán bộ văn thư còn phải tự sưu tầm những văn bản của Đảng, Nhà nước hoặc của cấp trên có liên quan đến nhiệm vụ và hoạt động của cơ quan bằng cách: đặt mua công báo, hoặc sao chụp (đây là công việc thường xuyên của các thư ký văn phòng doanh nghiệp).

b. Cán bộ lưu trữ cơ quan có nhiệm vụ hướng dẫn các đơn vị lập danh mục hồ sơ và thực hiện việc thu thập các hồ sơ công việc đã giải quyết xong theo đúng quy định của Nhà nước. Nếu cán bộ lưu trữ làm tốt công tác thu thập và bổ sung tài liệu thì các tài liệu lưu trữ sẽ trở thành một nguồn thông tin hết sức quan trọng và cần thiết đối với những người lãnh đạo cũng như các bộ phận chức năng. Tài liệu lưu trữ được coi là nguồn thông tin cơ bản và có độ tin cậy cao, được các cơ quan thường xuyên

khai thác và sử dụng. Tuy nhiên hiện nay vẫn còn tình trạng nhiều cơ quan chưa thực hiện tốt chế độ nộp lưu. Điều đó đã làm cho việc cung cấp thông tin của văn phòng bị chậm trễ, người lãnh đạo và các bộ phận quản lý thiếu thông tin, làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan.

c. Cán bộ tổng hợp của cơ quan có nhiệm vụ yêu cầu các đơn vị cơ sở báo cáo thường xuyên bằng văn bản về tình hình thực hiện các nhiệm vụ được giao. Những báo cáo này là nguồn thông tin quan trọng giúp cán bộ tổng hợp nắm bắt được tình hình, tổng hợp các số liệu để chuẩn bị cho việc hoàn thành các báo cáo hàng tháng và hàng quý.

d. Các thư ký điều hành như chánh, phó văn phòng phải thường xuyên thông qua cán bộ văn thư và cán bộ tổng hợp để nắm vững số lượng và nội dung các văn bản gửi đến, gửi đi trong ngày, trong tuần, trong tháng và tình hình hoạt động của cơ quan, của các đơn vị để có đủ thông tin báo cáo cho lãnh đạo cơ quan trong các cuộc họp giao ban hoặc khi cần thiết. Ngoài ra chánh văn phòng còn phải thu thập thông tin ở các nguồn khác ngoài văn bản để kiểm tra và đối chiếu các thông tin cho chính xác.

e. Nếu thư ký văn phòng là thư ký riêng cho thủ trưởng thì người thư ký phải thường xuyên cập nhật các văn bản mới, hoặc sưu tầm, thu thập những văn bản có liên quan đến hoạt động của người thủ trưởng để có thể đáp ứng kịp thời nhu cầu thông tin của thủ trưởng khi cần thiết.

Trên đây là những nghiệp vụ của các thư ký văn phòng trong việc thu thập các thông tin một cách chủ động, để có thể đáp ứng những yêu cầu về cung cấp tin một cách định kỳ và đột xuất. Tuy nhiên, đi liền với việc thu thập thông tin, các thư ký

văn phòng còn phải thực hiện các nghiệp vụ khác như: phân loại và sắp xếp các thông tin một cách khoa học để có thể tra tìm một cách nhanh chóng và chính xác.

Ví dụ: - Đối với công văn đi, cán bộ văn thư thường sắp xếp và lưu theo loại văn bản, hoặc theo số công văn, theo thời gian ban hành hoặc theo tên loại, theo nội dung mà các văn bản đề cập đến.

- Đối với các hồ sơ lưu trữ, cán bộ thường lưu trữ phải phân và sắp xếp theo phương án phân loại, xây dựng hệ thống công cụ tra cứu để phục vụ nhu cầu khai thác.

2. Xử lý thông tin

Để phục vụ nhu cầu cung cấp thông tin cho người lãnh đạo cũng như các bộ phận quản lý khác, thư ký văn phòng không chỉ chú ý thu thập mà còn phải thực hiện các nghiệp vụ về xử lý thông tin. Đây là một nghiệp vụ phức tạp, đòi hỏi các thư ký văn phòng phải có trình độ chuyên môn cao, có hiểu biết xã hội rộng và có khả năng phân tích, tổng hợp vấn đề.

Việc xử lý thông tin đòi hỏi người thư ký văn phòng phải có khả năng thực hiện tốt các nghiệp vụ sau đây:

2.1. Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, từng lĩnh vực

Chúng ta biết rằng, hàng ngày mỗi một cơ quan thường nhận được rất nhiều thông tin từ nhiều nguồn khác nhau (từ văn bản, từ sách báo, từ nguồn thông tin truyền miệng...). Do số lượng lớn, nội dung thông tin lại liên quan đến nhiều vấn đề, nhiều lĩnh vực, nên đòi hỏi văn phòng trước tiên phải tập hợp văn bản theo từng vấn đề, từng lĩnh vực.

Để làm được việc này, các thư ký văn phòng phải có khả năng tóm tắt tin và phân loại thông tin theo nhóm.

Chẳng hạn, - Thư ký làm công tác văn thư phải có khả năng tóm tắt nội dung của một văn bản trong khoảng từ 1 đến 10 dòng. Có những văn bản chỉ cần nhìn vào phần trích yếu là có thể hiểu được nội dung chính. Nhưng cũng có văn bản nếu chỉ nhìn vào trích yếu thì chưa nắm được nội dung cụ thể, vì thế cần có sự tóm tắt. Hiện nay, nhiều lãnh đạo ở một số cơ quan đã yêu cầu các cán bộ văn thư không chỉ đưa vào máy tính phần trích yếu công văn mà còn phải có thêm phần tóm tắt nội dung chính của văn bản.

- Các thư ký ở bộ phận tổng hợp, sau khi nhận được báo cáo ở các cơ sở gửi đến, cũng phải tự tóm tắt các thông tin cơ bản, sau đó hệ thống hoá các thông tin theo từng vấn đề mà các chuyên viên này được giao theo dõi.

Khi tiến hành tóm tắt tin, người thư ký cần tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới (ví dụ một quy định mới) hoặc những thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước đó, đặc biệt là các mệnh lệnh của cấp trên hoặc các yêu cầu, đề nghị cần giải quyết.

2.2. Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin

Sau khi các thông tin đã được tóm tắt, thư ký cần đưa chúng về theo hệ thống vấn đề. Điều này sẽ giúp các thư ký phát hiện ra các thông tin trùng lặp, chồng chéo, các thông tin không thống nhất, thậm chí trái ngược nhau. Nếu gặp những trường hợp này, nghiệp vụ về xử lý thông tin đòi hỏi người thư ký văn phòng phải phân tích, xác định độ tin cậy của các nguồn

tin, lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có) và chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn.

Ví dụ: Các thư ký tổng hợp hoặc chánh, phó văn phòng, nếu nhận được các báo cáo từ cơ sở gửi lên, cần kiểm tra độ tin cậy của các số liệu để có thể phát hiện ra những số liệu phi thực tế.

III. CUNG CẤP THÔNG TIN

Xuất phát từ chức năng, nhiệm vụ của văn phòng, nên việc cung cấp thông tin là một hoạt động thường xuyên của các thư ký văn phòng, trong đó đặc biệt là các thư ký: văn thư, tổng hợp, lưu trữ và chánh, phó văn phòng.

Để cung cấp thông tin cho người lãnh đạo và các bộ phận quản lý khác, các thư ký văn phòng cần thực hiện một số nghiệp vụ sau đây:

1. Tìm cách hiểu một cách chính xác yêu cầu của người lãnh đạo hoặc bộ phận cần cung cấp tin

Như ở phần trên đã trình bày, các yêu cầu cung cấp thông tin có thể là định kỳ hoặc đột xuất, trong đó các yêu cầu đột xuất chiếm một số lượng đáng kể. Trong quá trình giải quyết công việc, người lãnh đạo và các bộ phận quản lý thấy cần phải có các thông tin để đối chiếu, xác minh hoặc viện dẫn làm căn cứ. Các yêu cầu này được gửi đến bộ phận văn phòng bằng cách trực tiếp hoặc gián tiếp (như gọi điện thoại, nhắn tin).

Để có thể cung cấp các thông tin một cách đầy đủ, kịp thời và chính xác, các thư ký văn phòng cần xác định rõ một số vấn đề sau:

- Yêu cầu cung cấp tin về vấn đề gì?
- Phạm vi thông tin cần phải cung cấp?
- Thời gian cho phép để thư ký văn phòng có thể thu thập và chuẩn bị thông tin.

- Hình thức cung cấp tin (bằng văn bản hoặc sao chụp các tài liệu, hoặc báo cáo trực tiếp).

Nếu người yêu cầu cung cấp tin chưa nói rõ những yếu tố trên thì thư ký văn phòng cần phải hỏi lại, để tránh tình trạng thu thập các thông tin không đúng yêu cầu hoặc quá thời gian cho phép.

Ví dụ: - Nếu thủ trưởng cơ quan yêu cầu cán bộ văn thư tra tìm gấp một văn bản của cấp trên đã ban hành trước đó, thì thư ký văn phòng phải hỏi thêm những yếu tố thông tin về văn bản đó và khi nào phải chuyển cho thủ trưởng? Chuyển bản chính hay là bản chụp?

- Nếu thủ trưởng yêu cầu chánh văn phòng cho biết những quy định của Nhà nước về công tác văn thư, lưu trữ thì chánh văn phòng cần hỏi lại là thủ trưởng cho phép trong thời gian bao lâu và khi sưu tầm được những văn bản đó, chánh văn phòng sẽ tóm tắt những quy định cơ bản hay cần sao chụp toàn bộ để chuyển cho thủ trưởng.

2. Xác định các thông tin cần cung cấp

Căn cứ vào yêu cầu của người lãnh đạo hoặc của bộ phận cần cung cấp tin, người thư ký cần phải nhanh chóng xác định những thông tin cần phải cung cấp. Công việc này đòi hỏi người thư ký phải có trình độ phân tích yêu cầu, nắm vững những vấn đề cơ bản có liên quan đến hoạt động của cơ quan, có hiểu biết

xã hội rộng. Có như vậy người thư ký mới xác định được phạm vi, giới hạn của từng loại thông tin cần cung cấp một cách đầy đủ và chính xác.

Ví dụ: - Nếu thủ trưởng cơ quan yêu cầu cho biết tình hình soạn thảo văn bản của cơ quan thì thư ký văn phòng cần cung cấp những thông tin sau:

+ Số lượng và loại hình văn bản do cơ quan soạn thảo và ban hành (bình quân một năm).

+ Văn bản do cơ quan soạn thảo sai phạm gì về mặt thẩm quyền?

+ Thể thức và cách trình bày, diễn đạt trong các văn bản của cơ quan?

+ Văn bản được ban hành có đảm bảo đúng quy trình?

- Nhưng nếu thủ trưởng yêu cầu cho biết về việc thực hiện các yếu tố về thể thức trong văn bản của cơ quan, thì nội dung thông tin cần phải cung cấp lại là các vấn đề sau:

+ Cách ghi quốc huy trong văn bản của cơ quan.

+ Cách thể hiện yếu tố như tác giả, số và ký hiệu, tên loại và trích yếu nội dung, chữ ký và con dấu...

+ Nguyên nhân của các sai phạm về thể thức và các biện pháp giải quyết.

Như vậy là tùy theo yêu cầu của người lãnh đạo hoặc của các bộ phận quản lý, các thư ký văn phòng cần xác định đúng nội dung của các thông tin cần phải cung cấp. Nghiệp vụ này nếu thực hiện tốt sẽ quyết định đến chất lượng và hiệu quả của việc cung cấp thông tin. Ngược lại nếu xác định không chính xác sẽ không đáp ứng được yêu cầu của người cần được cung cấp tin,

đồng thời người thư ký cũng sẽ mất thời gian và công sức trong việc thu thập những thông tin không cần thiết.

3. Xác định nguồn tin và phương pháp lấy tin

Sau khi xác định được các thông tin cần cung cấp, thư ký văn phòng cần xác định xem những thông tin đó có thể tìm được (khai thác) ở đâu và làm thế nào để có được các thông tin đó.

Công việc đầu tiên là phải xác định nguồn tin. Như đã trình bày ở phần trên, để có thông tin, người ta thường khai thác từ nguồn thông tin công khai (sách, báo, tạp chí) hoặc bán công khai (văn bản, giấy tờ, tài liệu). Thông tin cũng có thể khai thác từ nguồn thông tin truyền miệng (trao đổi, phỏng vấn, khảo sát) hoặc qua việc quan sát, đo đạc và phán đoán.

Sau khi xác định được nguồn tin, thư ký văn phòng phải biết sử dụng các phương pháp để khai thác và thu thập thông tin. Tùy theo từng loại thông tin, các thư ký có thể áp dụng các phương pháp sau đây:

- Đọc và ghi chép.
- Sao chụp một phần hoặc toàn bộ văn bản, tài liệu.
- Thống kê số liệu, tính tỷ lệ, tính xác suất.
- Đo đạc, quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin.

Tuy nhiên, các thư ký cần lưu ý rằng, dù áp dụng phương pháp nào đi chăng nữa thì các thông tin đều phải có ghi rõ xuất xứ (nguồn tin) để tiện cho lãnh đạo hoặc các bộ phận quản lý có thể xác minh, tra tìm khi cần thiết.

Ví dụ: Thủ trưởng cơ quan yêu cầu cho biết về tình hình soạn thảo văn bản của cơ quan. Để có thông tin báo cáo với thủ trưởng, thư ký văn phòng cần khai thác thông tin từ các nguồn

như: Sổ công văn đi, tập lưu công văn đi của cơ quan và các quy định của nhà nước về soạn thảo văn bản. Để có thể nhận xét về số lượng văn bản do cơ quan ban hành trong một năm, thư ký cần áp dụng phương pháp thống kê. Để nhận xét về thể thức và cách trình bày, diễn đạt trong văn bản, thư ký có thể áp dụng phương pháp tính tỷ lệ và xác suất (lấy một số loại văn bản bất kỳ trong tập lưu công văn đi, rồi tính xem có bao nhiêu % văn bản trong số đó có sai phạm về thể thức hoặc cách trình bày, diễn đạt).

Như vậy, để đáp ứng một yêu cầu cung cấp thông tin, thư ký văn phòng có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau để thu thập thông tin.

4. Thu thập và xử lý thông tin

Sau khi xác định được nguồn tin và phương pháp lấy tin, các thư ký văn phòng bắt đầu tiến hành việc thu thập thông tin theo yêu cầu. Sau khi có thông tin và ngay cả trong quá trình thu thập thông tin, thư ký văn phòng cần tiến hành các nghiệp vụ về xử lý thông tin như đã trình bày ở phần trên (bao gồm việc tổng hợp, phân tích, so sánh đối chiếu và lựa chọn các thông tin cho phù hợp với yêu cầu). Công việc này cần phải được tiến hành khẩn trương trong phạm vi thời gian cho phép. Việc tập hợp và lựa chọn thông tin luôn là thước đo đánh giá khả năng và trình độ của người thư ký trong việc cung cấp thông tin.

5. Cung cấp thông tin cho người lãnh đạo hoặc các bộ phận quản lý

Sau khi đã lựa chọn và tập hợp các thông tin theo yêu cầu, thư ký văn phòng cần thực hiện nghiệp vụ cuối cùng là cung cấp

thông tin. Việc cung cấp thông tin có thể được tiến hành dưới ba hình thức sau đây:

+ Sao chụp một phần hoặc toàn bộ các văn bản cần thiết và gửi cho người lãnh đạo hoặc bộ phận quản lý. Đây là hình thức cung cấp thông tin đơn giản. Tuy nhiên, trong trường hợp sao chụp nhiều văn bản thì thư ký cần sắp xếp các văn bản theo một thứ tự nhất định (theo thời gian ban hành, theo trình tự giải quyết vấn đề hoặc theo từng lĩnh vực...) để người lãnh đạo hoặc bộ phận quản lý dễ theo dõi và xử lý. Các văn bản rời lẻ cần được ghim lại, để trong cặp ba dây hoặc cặp ni lông, tránh thất lạc và mất mát.

+ Cung cấp thông tin tổng hợp bằng văn bản. Đây là hình thức cung cấp thông tin phức tạp, đòi hỏi các thư ký văn phòng phải trên cơ sở các thông tin đã có, phải hoàn thành một văn bản để trình bày các thông tin đó một cách khái quát, tổng hợp có các số liệu và chi tiết minh họa. Đây là hình thức cung cấp tin mà các thư ký tổng hợp trong văn phòng (các chuyên viên) thường xuyên phải thực hiện thông qua việc hoàn thành các báo cáo tháng, quý, 6 tháng, cả năm. Để có thể cung cấp thông tin theo hình thức này, các thư ký văn phòng không chỉ cần thu thập thông tin đầy đủ, mà còn phải tổng hợp, xử lý và lựa chọn các thông tin cần thiết, đồng thời phải có khả năng trình bày các thông tin đó thành một văn bản hoàn chỉnh. Ngoài các báo cáo định kỳ, lãnh đạo cơ quan còn có thể yêu cầu các thư ký tổng hợp (chuyên viên) thu thập thông tin và hoàn thành các báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo nhanh về một vấn đề nào đó mà người lãnh đạo đang quan tâm, đang cần có thông tin. Muốn cung cấp thông tin theo hình thức này, người thư ký văn phòng phải có vốn ngôn ngữ phong phú, tư duy khoa học, mạch lạc và khả năng bút pháp (khả năng trình bày, diễn đạt một vấn đề).

+ Cung cấp thông tin trực tiếp: Đây là hình thức cung cấp tin trực tiếp giữa thư ký văn phòng và người có yêu cầu cần cung cấp tin.

Chẳng hạn: - Chánh văn phòng thông báo tình hình hoạt động chung của cơ quan trong cuộc họp giao ban đầu tuần, đầu tháng.

- Các thư ký văn phòng hoặc các thư ký báo cáo trực tiếp với người lãnh đạo về những thông tin mà họ yêu cầu.

- Các thư ký văn phòng thông báo các số liệu, các thông tin cần thiết cho người lãnh đạo hoặc cho bộ phận quản lý qua điện thoại...

Hình thức cung cấp tin này không đòi hỏi người thư ký phải trình bày các thông tin đã thu thập được thành một văn bản hoàn chỉnh, mà chỉ cần ghi chép các thông tin cần thiết vào sổ tay hoặc qua trí nhớ. Tuy nhiên, cho dù là trao đổi trực tiếp thì các thư ký văn phòng vẫn cần phải ghi tóm tắt nội dung thông tin vào sổ tay hoặc giấy theo thứ tự logic để khi trình bày không bị thiếu, không bị nhầm lẫn. Nếu thấy cần thiết, các thư ký văn phòng vẫn phải sao chụp các văn bản, tài liệu và mang theo để có thể thuyết minh hoặc đưa ra dẫn chứng khi cần thiết.

Cuối cùng, cần lưu ý rằng sau khi cung cấp tin cho người lãnh đạo hoặc cho các cán bộ quản lý khác, nếu xét thấy cần thiết các thư ký văn phòng phải lưu lại các văn bản, các số liệu đó trong máy tính hoặc để vào một cặp tài liệu riêng. Việc lưu trữ các thông tin đã cung cấp (đặc biệt là các thông tin phải mất nhiều công sức tâm, tổng hợp hoặc các số liệu quan trọng) giúp người thư ký có thông tin để cung cấp cho lãnh đạo trong các lần sau, hoặc làm bằng chứng nếu các thông tin do thư ký cung cấp gặp phải sự phản bác hoặc bị xuyên tạc và bóp méo.

Chương IV

NGHIỆP VỤ TỔ CHỨC, SẮP XẾP HOẠT ĐỘNG CỦA CƠ QUAN VÀ NGƯỜI LÃNH ĐẠO

Chúng ta đều biết rằng một trong những nhiệm vụ quan trọng của các văn phòng là sắp xếp, tổ chức sao cho hoạt động của bộ phận lãnh đạo và hoạt động của toàn cơ quan được tiến hành đều đặn, thường xuyên, không chồng chéo và có hiệu quả cao. Trong các quy định về chức năng, nhiệm vụ của văn phòng các cơ quan, vấn đề này luôn được đề cao và nhấn mạnh. Ví dụ:

Để thực hiện tốt những nhiệm vụ trên đây, các thư ký văn phòng cần nắm vững và có khả năng thực hiện tốt một số nghiệp vụ cơ bản như:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch và lịch làm việc.
- Tổ chức các cuộc họp, hội thảo và lễ hội.
- Tổ chức các chuyến đi công tác hoặc khảo sát thực tế cho người lãnh đạo hoặc cho cán bộ của cơ quan...

Dưới đây là những nghiệp vụ cụ thể của thư ký văn phòng đối với từng công việc.

I. XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH VÀ LỊCH LÀM VIỆC CHO CƠ QUAN VÀ CHO NGƯỜI LÃNH ĐẠO

Theo quy định của nhiều cơ quan, đầu năm, đầu tháng, đầu tuần, các đơn vị trong cơ quan phải xây dựng chương trình, kế

hoạch hoạt động và gửi về văn phòng. Bộ phận văn phòng có trách nhiệm tập hợp lại, cân đối và xây dựng thành một kế hoạch hoạt động chung của toàn cơ quan. Để thực hiện được kế hoạch hàng năm, hàng quý, văn phòng phải xây dựng lịch hoạt động của cơ quan, lịch làm việc của những người lãnh đạo từng tuần, từng tháng. Sở dĩ có quy định trên đây bởi vì xét cho cùng các đơn vị không thể tiến hành các hoạt động của mình mà lại không liên quan đến hoạt động của các bộ phận khác, cũng như không thể không liên quan đến hoạt động của thủ trưởng cơ quan. Mặt khác, hầu hết các hoạt động đều có liên quan hoặc cần phải sử dụng các cơ sở vật chất - kỹ thuật chung, hoặc phải sử dụng kinh phí của cơ quan. Trong khi đó, cơ sở vật chất như phòng họp, trang thiết bị, các phương tiện làm việc cũng như kinh phí của cơ quan chỉ có giới hạn, không thể đáp ứng mọi hoạt động của cơ quan hoặc của từng người trong một lúc. Vì thế, hoạt động của cơ quan có thể trôi chảy, thuận lợi, hài hoà và có hiệu quả hay không là phụ thuộc vào sự sắp xếp và điều hành của văn phòng.

Chương trình, kế hoạch và lịch làm việc của cơ quan gồm nhiều loại như:

- Chương trình, kế hoạch hoạt động trong một năm.
- Kế hoạch hoạt động của cơ quan trong một tháng.
- Lịch làm việc của cơ quan và lãnh đạo cơ quan trong từng tuần, từng ngày.

Hoạt động của cơ quan hoặc của người lãnh đạo luôn được diễn ra dưới các hình thức sau đây:

- Hội họp, hội thảo.
- Tiếp khách và làm việc với khách.

- Đi công tác và khảo sát.
- Nghiên cứu và giải quyết công việc chuyên môn tại phòng làm việc.

1. Nguyên tắc xây dựng lịch làm việc

Để xây dựng được chương trình, kế hoạch và lịch làm việc cho cơ quan và cho người lãnh đạo, thư ký văn phòng cần phải nắm vững một số nguyên tắc sau đây:

1.1. Nguyên tắc không trùng lặp

Nguyên tắc này đòi hỏi người thư ký khi xếp lịch, không được để cho các hoạt động bị trùng lặp ở hai trong ba yếu tố: Thời gian, địa điểm và nhân sự. Xét cho cùng, các hoạt động đều có liên quan đến ba vấn đề cơ bản, đó là:

- Thời gian mà hoạt động đó bắt đầu diễn ra và kết thúc.
- Địa điểm là nơi mà hoạt động đó được thực hiện (khu vực địa lý, hội trường, phòng họp...).
- Nhân sự là con người tham gia vào hoạt động đó.

Nếu các hoạt động này bị trùng lặp hai trong ba yếu tố trên thì một trong số các hoạt động đó sẽ không thể tiến hành được.

Ví dụ: Giám đốc (nhân sự) không thể điều hành cả hai cuộc họp trong cùng một thời gian.

Hoặc: Hai cuộc họp không thể tiến hành ở một hội trường (địa điểm) nếu trùng lặp về mặt thời gian.

Nguyên tắc này đòi hỏi các thư ký văn phòng phải sắp xếp thật khéo léo mới có thể đảm bảo được các hoạt động của cơ quan và của người lãnh đạo.

1.2. Nguyên tắc ưu tiên

Khi sắp xếp các chương trình làm việc của cả cơ quan cũng như lịch làm việc của người lãnh đạo, thư ký cần phải tính đến tầm quan trọng cũng như tính cấp thiết của các hoạt động đó. Đối với những hoạt động quan trọng, không thể trì hoãn được thì thư ký cần ưu tiên xếp vào khoảng thời gian phù hợp và có thể đẩy các hoạt động khác vào thời gian trước hoặc sau. Đối với các hoạt động có số lượng thành phần tham gia dự đông cần được ưu tiên về mặt hội trường hoặc địa điểm thuận lợi cho việc đi lại, nghỉ ngơi. Nhưng nếu số lượng ít, lại là những người có quan hệ đặc biệt đối với cơ quan hoặc với người lãnh đạo thì nên bố trí tại các phòng họp nhỏ, không gần nơi đi lại của nhiều người và có các trang thiết bị tốt về âm thanh, ánh sáng...

Trong trường hợp các đơn vị tổ chức một số hoạt động, rất cần sự có mặt của lãnh đạo cơ quan để động viên cán bộ hoặc đóng góp ý kiến cần thiết thì thư ký cần cân nhắc và phải hỏi ý kiến lãnh đạo xem nên đến dự ở đâu (nếu các hoạt động này trùng lặp về thời gian). Những đơn vị còn lại có thể cử cấp phó đi thay.

Để thực hiện được nguyên tắc này, văn phòng cần yêu cầu các đơn vị hoặc các bộ phận phải thông báo dự kiến các hoạt động của mình lên văn phòng trước đó bao nhiêu ngày để văn phòng có kế hoạch sắp xếp và bố trí. Mặt khác, văn phòng cũng cần đề nghị các đơn vị khi đưa lịch cần cho biết hoạt động nào không thể trì hoãn, hoạt động nào có thể xếp lui lại hoặc sớm hơn để khi cần văn phòng có thể điều chỉnh cho phù hợp. Đồng thời, để thực hiện các hoạt động này, các đơn vị phải cung cấp đầy đủ cho văn phòng các thông tin cần thiết như: thành phần

tham dự (nhân sự), thời gian dự kiến tiến hành, yêu cầu về địa điểm, kinh phí và trang thiết bị...

Tuy nhiên, thông thường các đơn vị đều muốn hoạt động hoặc yêu cầu của mình được đáp ứng, vì thế để thực hiện nguyên tắc ưu tiên khi sắp xếp lịch, các thư ký cần nắm vững chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị cũng như chức trách của bộ phận lãnh đạo, cần có sự nhạy cảm và sự phán đoán cần thiết. Cần lưu ý rằng khi thực hiện nguyên tắc ưu tiên, thư ký văn phòng nên có sự trao đổi với người lãnh đạo và các bộ phận có liên quan hoặc cần giải thích lý do khi cần thiết.

1.3. Nguyên tắc dự phòng

Nguyên tắc này đòi hỏi người thư ký khi xếp lịch cần phải có các phương án dự phòng, bởi lẽ trong thực tế không phải mọi hoạt động đều diễn ra như đã định.

Chẳng hạn: Một cuộc họp được bố trí tiến hành ở hội trường A, nhưng vì lý do nào đó, hội trường này lại được trưng dụng vào việc khác. Như vậy phải có phương án dự phòng về địa điểm.

Hoặc: Theo lịch đã xếp thì cuộc họp tổng kết cuối năm được tiến hành vào đầu tuần, nhưng do trục trặc về phương tiện giao thông nên ngày đó thủ trưởng cơ quan đi công tác chưa về kịp.

Những tình huống trên đây buộc người thư ký khi xếp lịch cho các hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo cần phải dự kiến những tình huống đột xuất có thể xảy ra để kịp thời ứng phó hoặc thay đổi khi cần thiết mà không làm ảnh hưởng đến các hoạt động chung.

Nguyên tắc dự phòng còn được hiểu là khi xếp lịch, nhất là xếp lịch cho các hoạt động của người lãnh đạo, các thư ký cần bố

trí thời gian để họ có thể nghỉ ngơi hoặc kịp di chuyển từ địa điểm này đến địa điểm khác. Thời gian đó được gọi là thời gian dự phòng.

Chẳng hạn: - Không nên xếp lịch dự họp hoặc tiếp khách cho người lãnh đạo ngay từ đầu giờ sáng hoặc đầu giờ làm việc buổi chiều vì phải để thời gian cho thủ trưởng đọc tài liệu hoặc các văn bản trình ký trước giờ làm việc.

- Không nên xếp lịch cho hai hoạt động của người lãnh đạo sát nhau về mặt thời gian.

Ví dụ: - Từ 8^h - 10^h Giám đốc họp giao ban trên Tổng công ty.

- Từ 10^h - 11^h30 Giám đốc dự họp với phòng kỹ thuật.

Nếu xếp lịch như vậy, sẽ thiếu tính khả thi, vì có thể cuộc họp giao ban sẽ kéo dài thêm, hoặc giám đốc còn phải mất một thời gian nhất định để đi ô tô từ Tổng công ty về đến công ty. Đây là chưa kể có thể xe bị hỏng. Như vậy cuộc họp thứ hai không thể bắt đầu lúc 10 giờ.

Cũng cần lưu ý rằng, hiện nay do lịch làm việc được xếp quá chặt chẽ, nên người lãnh đạo không còn thời gian nghỉ ngơi. Đó cũng là một trong những nguyên nhân gây ra tình trạng căng thẳng (stress) ở người lãnh đạo.

1.4. Nguyên tắc điều chỉnh lịch

Về cơ bản, lịch đã xếp thì cần hạn chế tối đa việc thay đổi, nhưng cũng không có nghĩa là mọi chương trình, kế hoạch đều là bất biến. Vì vậy, khi có những tình huống đột xuất xảy ra, hoặc vì một điều kiện, một lý do nào đó, các thư ký văn phòng cần nhanh chóng xem xét và có thể quyết định điều chỉnh lại các hoạt động đã định (có thể điều chỉnh về thời gian, địa điểm và nhân sự). Tuy nhiên, cần lưu ý rằng việc điều chỉnh lịch

phải được hạn chế tối đa vì sự điều chỉnh đó sẽ ảnh hưởng đến hoạt động chung của cơ quan cũng như hoạt động của người lãnh đạo, thậm chí gây ra những hậu quả khó lường hoặc gây lãng phí về thời gian, công sức và tiền của.

Do vậy, thư ký văn phòng chỉ điều chỉnh và thay đổi lịch trong những điều kiện sau đây:

- Nếu thay đổi về thời gian thì phải có khả năng kịp thời báo cho nhân sự (thành phần tham dự).

- Nếu thay đổi về địa điểm thì phải đảm bảo khoảng cách giữa hai địa điểm không quá xa nhau, không gây khó khăn cho việc đi lại của người tham dự, không làm tăng thêm chi phí lớn về kinh tế.

- Nếu thay đổi về nhân sự (đây là sự thay đổi cần hạn chế) thì phải được báo trước và đảm bảo không ảnh hưởng đến mục đích cơ bản của hoạt động đó.

Ví dụ: Một cuộc họp đông người, các đại biểu lại từ các tỉnh xa về họp, nếu không thể báo kịp thì không nên chuyển cuộc họp sang thời gian khác.

Hoặc: Nếu lịch bố trí cho thủ trưởng cơ quan tiếp một đoàn khách quan trọng. Nhưng vì lý do nào đó mà thủ trưởng không tiếp được thì có thể thay bằng phó thủ trưởng. Nhưng nếu sự thay đổi này làm ảnh hưởng đến mối quan hệ vốn có thì cần cân nhắc kỹ, không nên tùy tiện thay đổi.

2. Những việc cần tiến hành khi xây dựng lịch và chương trình làm việc

Để xây dựng lịch làm việc và kế hoạch hoạt động cho toàn cơ quan và cho người lãnh đạo, thư ký văn phòng cần thực hiện một số nghiệp vụ sau đây:

2.1. Đề ra quy định cho các bộ phận, các đơn vị dự kiến kế hoạch cho tuần sau, tháng sau và gửi lên văn phòng vào cuối tuần, cuối tháng.

Ví dụ: Các đơn vị phải gửi lên kế hoạch hoạt động của tuần sau chậm nhất là vào thứ năm của tuần trước để văn phòng kịp làm lịch và thông báo lịch tuần sau vào ngày thứ 6 (trước đây là ngày thứ 7).

2.2. Văn phòng cần cử các thư ký có kinh nghiệm và nắm vững chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của cơ quan, tập hợp đề nghị của các bộ phận, kết hợp với dự kiến công việc của người lãnh đạo để xây dựng lịch tổng thể cho toàn cơ quan và lịch làm việc cho bộ phận lãnh đạo.

2.3. Khi xây dựng lịch cần phải đảm bảo các nguyên tắc cơ bản. Lịch và chương trình làm việc cần ghi rõ tên công việc (hoặc tên hoạt động), thời gian, địa điểm diễn ra hoạt động và thành phần tham dự. Trong lịch cần ghi rõ trách nhiệm và sự tham gia của bộ phận lãnh đạo (gồm thủ trưởng và các phó thủ trưởng) vào các hoạt động cụ thể.

2.4. Trong khi xếp lịch, các thư ký văn phòng có trách nhiệm cần trao đổi với bộ phận lãnh đạo để xin ý kiến chỉ đạo và trao đổi với các bộ phận có liên quan (bộ phận chủ trì hoạt động, bộ phận quản trị, bộ phận lễ tân...) để sắp xếp các hoạt động sao cho phù hợp và hiệu quả.

Lịch làm việc cần được in ấn rõ ràng và phải kiểm tra lại trước khi gửi đi các nơi. Lịch phải được gửi đến cho người lãnh đạo và tất cả các bộ phận trong cơ quan vào ngày làm việc cuối tuần (thứ 6).

2.5. Trong tuần hoặc trong tháng, văn phòng cần giao nhiệm vụ cho các thư ký theo dõi việc thực hiện lịch trong thực tế. Những hoạt động nào chưa thể tiến hành được, hoặc bị hoãn, thay đổi, cần được các thư ký ghi chép lại để bố trí tiếp vào tuần, tháng tới.

2.6. Nếu là thư ký riêng, thì cần chú ý xếp lịch của cá nhân người thư ký sao cho phù hợp với lịch làm việc của người thủ trưởng để hỗ trợ cho thủ trưởng hoàn thành công việc. Thư ký riêng cần thường xuyên theo dõi, nhắc nhở thủ trưởng nhớ các công việc trong tuần, trong tháng và chủ động chuẩn bị tài liệu, văn bản hoặc các phương tiện cần thiết cho người lãnh đạo để giúp họ thực hiện chương trình làm việc.

Tóm lại, việc xây dựng lịch và chương trình làm việc là một nghiệp vụ khá phức tạp, đòi hỏi người thư ký văn phòng phải nắm vững nhiều vấn đề, phải có tư duy và trình độ tổ chức, điều hành, phải nhanh nhạy và linh hoạt. Do vậy, các cơ quan thường giao việc xếp lịch cho chánh, phó văn phòng hoặc các chuyên viên (thư ký) ở phòng tổng hợp.

Việc xếp lịch được tiến hành hợp lý và khoa học sẽ góp phần quan trọng trong việc duy trì và thúc đẩy hoạt động chung của cơ quan.

II. TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI THẢO VÀ LỄ HỘI

Họp là một trong những hoạt động thường xuyên, có tính phổ biến ở các cơ quan, tổ chức hiện nay để phổ biến các chủ trương, chính sách và bàn bạc để tìm ra các biện pháp quản lý, điều hành. Hội thảo là một dạng họp để thảo luận về những vấn đề có tính chất khoa học, phục vụ cho hoạt động quản lý. Lễ hội

là những hoạt động có tính chất kỷ niệm những mốc lịch sử quan trọng trong chặng đường phát triển của cơ quan, hoặc nhân dịp cơ quan được biểu dương, khen thưởng nhằm ghi nhận những kết quả đã đạt được và động viên cán bộ, nhân viên tiếp tục cố gắng làm việc tốt hơn. Trong ba hoạt động trên, thì họp là hoạt động diễn ra thường xuyên nhất. Việc tổ chức các cuộc họp, hội thảo hoặc lễ hội thường được giao cho văn phòng đảm nhận, có kết hợp với một số bộ phận chức năng. Do vậy đây là một trong những nghiệp vụ thuộc về lĩnh vực tổ chức, điều hành các hoạt động của cơ quan mà người thư ký văn phòng cần nắm vững và có khả năng thực hiện khi cần thiết.

Việc tổ chức các cuộc họp, hội thảo và lễ hội tuy có một số điểm khác nhau, nhưng về cơ bản đều phải tiến hành và thực hiện một số công việc sau đây⁽⁶⁾:

1. Giai đoạn chuẩn bị cho các cuộc họp, hội thảo và lễ hội

Khi được giao tổ chức một cuộc họp, các thư ký văn phòng cần thực hiện những công việc sau đây:

1.1. Tìm hiểu mục đích của cuộc họp hoặc hội nghị

Việc tìm hiểu sẽ giúp người thư ký nhận thức được ý nghĩa, tầm quan trọng cũng như vị trí của từng cuộc họp, để từ đó có kế hoạch và biện pháp tổ chức cho phù hợp.

Thông thường các cuộc họp thường được tổ chức để thực hiện các mục đích sau đây:

(6) Phần này chúng tôi có tham khảo Giáo trình *Nghiệp vụ thư ký, soạn thảo văn bản*. Sdd.

- Họp để truyền đạt các văn bản pháp luật hoặc chủ trương, chính sách của cấp trên.

- Họp để bàn bạc và thống nhất các biện pháp thực hiện.

- Họp để thông qua một quyết định quản lý.

- Họp để sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình hoạt động.

- Họp để khen thưởng và kỷ luật.

Căn cứ vào tính chất và mục đích của từng cuộc họp, thư ký văn phòng sẽ lập kế hoạch tổ chức cũng như bố trí địa điểm và chuẩn bị các trang thiết bị cho phù hợp.

Chẳng hạn:

- Nếu cuộc họp có số lượng đông (như họp tổng kết cuối năm) thì cần bố trí địa điểm rộng, thoáng và tiện cho việc đi lại.

- Nếu họp xét kỷ luật cán bộ, có ít người nên bố trí ở phòng họp và nơi ít người qua lại.

1.2. Lên kế hoạch tổ chức cuộc họp hoặc hội nghị

Thông thường đối với những cuộc họp đơn giản thì kế hoạch tổ chức được người thư ký dự kiến nhanh trong đầu và thực hiện theo tuần tự. Tuy nhiên, đối với những cuộc họp có quy mô lớn và quan trọng thì thư ký phải xây dựng kế hoạch tổ chức và phân công người thực hiện từng phần việc, tránh quên việc và sai sót.

Thông thường kế hoạch tổ chức một cuộc họp gồm một số việc cụ thể sau đây:

1.2.1. Xác định thành phần tham dự

Bao gồm những thành viên chính và khách mời (đại biểu). Danh sách những người tham dự và khách mời phải đưa cho

người chủ tọa (hoặc người chịu trách nhiệm hành chính) xem và thông qua. Sau đó bộ phận thư ký có trách nhiệm thông báo hoặc gửi giấy mời đến từng đại biểu. Cần lưu ý là việc gửi công văn và giấy mời phải đảm bảo đến tay người nhận trước thời gian cuộc họp được tổ chức để đại biểu kịp bố trí công việc. Trong trường hợp khẩn cấp, cần gọi điện thoại báo trước và gửi giấy mời sau. Việc ghi tên, chức vụ của đại biểu cũng như nội dung giấy mời cần phải chính xác và thận trọng.

1.2.2. Lập chương trình của cuộc họp hoặc hội nghị

Bất cứ một cuộc họp nào dù lớn hay nhỏ cũng đều phải được xác định chương trình và thời gian để thực hiện chương trình đó. Trong chương trình cần xác định rõ:

+ Các hoạt động chính sẽ diễn ra trong cuộc họp hoặc hội nghị và trình tự của các hoạt động đó.

+ Người hoặc bộ phận được giao thực hiện hoặc phụ trách việc điều hành các hoạt động trong cuộc họp.

Chẳng hạn: - Chánh văn phòng: Tuyên bố lý do và giới thiệu đại biểu.

- Chủ tịch UBND huyện: Đọc báo cáo tổng kết hoạt động của cơ quan.

+ Thời gian tối thiểu và tối đa giành cho từng hoạt động, thời gian nghỉ giữa các hoạt động.

+ Những hoạt động dự phòng và các biện pháp xử lý khi có các tình huống đột xuất xảy ra.

1.2.3. Chuẩn bị địa điểm và các trang thiết bị cho cuộc họp

Như trên đã nói, việc bố trí địa điểm cho các cuộc họp phải căn cứ vào tính chất, mục đích của cuộc họp; căn cứ vào số lượng

và đặc điểm, vị trí của những người tham dự; căn cứ vào điều kiện hiện có của cơ quan. Khi đã dự kiến địa điểm phù hợp, thư ký văn phòng cần đăng ký với bộ phận quản trị để sắp xếp trước, tránh chồng chéo với các hoạt động khác. Địa điểm họp cần được thông báo cụ thể trong công văn mời họp hoặc giấy mời.

Điều cần lưu ý là, tuy đã xác định được địa điểm cần thiết, nhưng đối với những cuộc họp quan trọng, đại biểu từ các nơi xa đến dự thì cần phải có địa điểm dự phòng, để nếu có trường hợp bất trắc xảy ra thì không phải hoãn cuộc họp vì lý do địa điểm.

Địa điểm cần được trang trí phù hợp với yêu cầu và mục đích của cuộc họp, tránh phô trương, hình thức nhưng cũng không được đại khái, qua loa. Một số cuộc họp phải được trang trí theo nghi lễ quy định (băng, cờ, khẩu hiệu).

Việc bố trí bàn ghế trong phòng họp cũng là vấn đề mà các thư ký cần chú ý. Hầu hết các cuộc họp được bố trí theo kiểu hội trường, gồm một bục cao để diễn giả nói và bên dưới là ghế của đại biểu và những người tham dự. Cũng có cuộc họp ngoài bục diễn giả còn có thêm bàn của Chủ tịch đoàn (hoặc người chủ tọa) và bàn riêng cho bộ phận thư ký.

Nếu là cuộc họp ít người, có tính chất trao đổi bình đẳng thì nên bố trí bàn ghế theo hình chữ nhật, hình tròn hoặc hình e - lip. Vị trí của người chủ tọa nên đặt ở nơi mà mọi người đều dễ thấy.

Trong trường hợp cuộc họp có những vị khách quan trọng, cần ngồi cho đúng thứ tự thì thư ký văn phòng nên chuẩn bị các tấm biển, ghi rõ họ tên, chức danh, chức vụ của từng người và để vào vị trí cần thiết, giúp cho đại biểu vào phòng nhanh chóng xác định chỗ ngồi, tránh nhường chỗ hoặc đùn đẩy cho nhau.

Ngoài việc trang trí và bố trí bàn ghế, địa điểm họp còn phải được trang bị các hệ thống đảm bảo về âm thanh và ánh sáng. Thư ký văn phòng phải phối hợp với bộ phận phụ trách vấn đề này để có phương án dự phòng (chẳng hạn như chuẩn bị máy phát điện), bởi lẽ đối với những cuộc họp hoặc hội nghị đông người, nếu không có điện hoặc mất điện giữa chừng thì cuộc họp đó không thể tiến hành và tiếp tục.

Khi chuẩn bị địa điểm họp có các thành viên tham dự là người nước ngoài thì thư ký văn phòng còn phải chuẩn bị cả phương tiện, máy móc phục vụ cho hoạt động phiên dịch, hoặc các thiết bị giao dịch điện thoại, Fax, in ấn các loại tài liệu khi cần thiết.

1.2.4. Chuẩn bị cơ sở văn bản, tài liệu phục vụ cho cuộc họp và hội nghị

Đối với bất kỳ một cuộc họp nào, việc chuẩn bị các văn bản và tài liệu là công việc không thể thiếu. Nếu là một cuộc họp để truyền đạt và phổ biến các chủ trương, chính sách thì thư ký văn phòng phải chuẩn bị cho người thủ trưởng (hoặc chủ tọa) các văn bản của cấp trên. Nếu cuộc họp để lấy ý kiến đóng góp cho một quyết định hoặc một văn bản chuẩn bị ban hành thì bản dự thảo phải được in ra nhiều bản để gửi trước (hoặc ngay đầu giờ) cho những người tham dự. Đặc biệt, nếu tổ chức hội nghị và hội thảo thì thư ký cần phải liên hệ trước với những người tham dự để có trước các ý kiến hoặc các bản tham luận sẽ được trình bày trong hội thảo. Các tham luận này phải được in ấn thành nhiều bản để gửi cho các thành viên vào trước giờ khai mạc. Đối với những cuộc họp mà mục đích cuối cùng là sẽ đi đến ký kết các hợp đồng hoặc phải có thảo thuận chung thì tùy từng cuộc họp, các hợp đồng hoặc thoả thuận chung phải được thư ký

dự thảo trước, để sau khi các thành viên đóng góp ý kiến có thể nhanh chóng sửa chữa và in ấn chính thức, kịp thời cho người tham dự ký văn bản.

Thông thường các thư ký văn phòng phải giúp thủ trưởng soạn thảo trước một số bài phát biểu để trình bày trước, trong, hoặc khi kết thúc cuộc họp. Để hoàn thành nhiệm vụ này, thư ký phải làm việc trước với thủ trưởng để tiếp thu các ý kiến chủ yếu, sau đó mới hoàn thành văn bản và bản thảo phải đưa cho thủ trưởng xem xét trước khi đưa đi in ấn.

Các tài liệu, văn bản có liên quan phải được bộ phận văn phòng in ấn, sắp xếp đầy đủ trước khi cuộc họp hoặc hội nghị được tiến hành và phải được kiểm tra cẩn thận, tránh thiếu trang hoặc sai sót do khâu in ấn, đặc biệt là danh sách hoặc tên các đại biểu hoặc tác giả của các bài tham luận.

1.2.5. Phối hợp với các bộ phận khác để chuẩn bị cơ sở vật chất cho cuộc họp và hội nghị

Các cuộc họp dù là đơn giản nhất cũng cần phải chuẩn bị nước uống cho người dự. Đối với những cuộc họp quan trọng, kéo dài, thư ký văn phòng có thể phối hợp và giúp đỡ các cán bộ ở bộ phận lễ tân hoặc bộ phận quản trị, đời sống để chuẩn bị đồ ăn và giải khát trong giờ nghỉ giải lao, chuẩn bị bữa ăn (nếu cuộc họp diễn ra nhiều ngày), chuẩn bị các tiệc chia tay và chiêu đãi. Đây là những vấn đề rất thiết thực và cụ thể mà nếu để xảy ra dù là những sơ suất nhỏ cũng dễ làm phật lòng những người tham dự và giảm uy tín của cơ quan.

Ngoài ra, thư ký văn phòng còn phải phối hợp với các bộ phận chức năng để lo, sắp xếp và hướng dẫn cho người dự họp biết nơi để xe, nơi ăn nghỉ, vệ sinh và giải trí.

Đối với một số cuộc họp khen thưởng hoặc tổng kết cuối năm, lễ hội kỷ niệm của cơ quan, các thư ký văn phòng còn phải xin ý kiến chỉ đạo và chuẩn bị phần thưởng và quà tặng. Đây là những vấn đề tế nhị, luôn đòi hỏi các thư ký văn phòng phải chuẩn bị đầy đủ và chu đáo.

1.2.6. Chuẩn bị kinh phí cho cuộc họp hay hội nghị

Đây là công việc có liên quan đến tất cả quá trình diễn ra cuộc họp hay hội nghị. Để có kinh phí tổ chức cho hoạt động này, các thư ký cần căn cứ vào quy mô và yêu cầu tổ chức để lập dự toán về kinh phí. Bản dự toán phải được lập chi tiết và tỉ mỉ cho từng mục đích chi phí và phải được thủ trưởng (hoặc người có trách nhiệm) xác nhận rồi mới chuyển qua cho bộ phận phụ trách tài chính của cơ quan. Để chuẩn bị tốt cho cuộc họp và hội nghị, thư ký văn phòng cần nhanh chóng giải quyết các thủ tục để tạm ứng kinh phí trước. Việc sử dụng nguồn kinh phí này phải có sổ sách theo dõi và thư ký văn phòng phải chú ý thu thập các hoá đơn, chứng từ hợp lệ để tiện cho việc thanh toán sau này.

2. Công việc của người thư ký trong thời gian diễn ra các cuộc họp, hội thảo và lễ hội

Để cho các cuộc họp, hội nghị diễn ra một cách tốt đẹp và hiệu quả, các thư ký văn phòng được giao nhiệm vụ tổ chức cần thực hiện các công việc cụ thể sau đây:

2.1. Kiểm tra lại các công việc ở giai đoạn chuẩn bị

Mặc dù đã chuẩn bị chu đáo, nhưng trước giờ khai mạc cuộc họp hoặc hội nghị, người thư ký văn phòng phải đến sớm (ít nhất là 30 phút) để kiểm tra lại lần cuối các điều kiện đảm bảo cho cuộc họp, bao gồm:

- Kiểm tra lại địa điểm họp, ánh sáng, âm thanh, trang thiết bị.

- Kiểm tra lại việc bố trí bàn ghế (số lượng, ghế chủ tọa và thư ký, ghế đại biểu, ghế khách mời).

- Kiểm tra việc chuẩn bị trà nước hoặc bữa ăn phục vụ giữa giờ.

- Kiểm tra việc bố trí bàn đón tiếp, các tài liệu hoặc quà tặng cần phát cho đại biểu, danh sách ghi tên và chữ ký của những người đến dự...

Trong quá trình kiểm tra, nếu phát hiện thấy những sai sót hoặc những điều chưa đầy đủ, thư ký văn phòng cần báo cáo ngay với những người có trách nhiệm, hoặc trong quyền hạn của mình, thư ký phải nhanh chóng cùng với các nhân viên khác tìm cách giải quyết (chẳng hạn như: nổ máy phát điện nếu mất điện, bổ sung thiết bị, bố trí người đón hoặc hướng dẫn cho đại biểu vào đúng địa điểm...).

2.2. Đón tiếp đại biểu

Việc đón tiếp đại biểu thường do các thư ký văn phòng đảm nhận. Đối với những cuộc họp thông thường, cần bố trí một bàn đón tiếp ở ngay cửa ra vào (cửa chính) của phòng họp. Cần có tấm biển ghi rõ: "Bàn đón tiếp" để người đến dự biết. Thư ký cần chuẩn bị sẵn một bản danh sách có ghi rõ họ tên đại biểu, (hoặc để đại biểu tự ghi) và cột lấy chữ ký của người đến dự (nếu cần). Trong trường hợp đường đến địa điểm họp khó tìm, phải đi qua nhiều phòng, nhiều tầng thì thư ký phải có biển chỉ dẫn, hoặc bố trí người chỉ dẫn để tránh nhầm lẫn và mất thời gian tìm kiếm. Việc đăng ký đại biểu và phát tài liệu, quà tặng... cần được tiến hành nhanh chóng, tránh để đại biểu chờ

lâu. Trường hợp người dự đông cần có nhiều bàn đón tiếp và có thể phân thành các nhóm (theo cơ quan, theo địa dư...). Mặc dù vậy, các thư ký phải bình tĩnh và cẩn thận, tránh thiếu sót hoặc nhầm lẫn khi phát tài liệu hoặc quà lưu niệm.

Đồng thời với việc tiếp đón, các thư ký văn phòng còn phải hướng dẫn các đại biểu vào đúng vị trí cần thiết. Đối với một số khách mời đặc biệt hoặc đại biểu cấp trên, thư ký cần bố trí phòng đón tiếp riêng (gần nơi họp). Tại đây, người thư ký cần chuẩn bị một số phiếu để các khách mời ghi tên, chức danh hoặc những thông tin cần thiết khác, giúp cho việc giới thiệu được đầy đủ và chính xác.

Trong thời gian chờ đợi giờ khai mạc, nếu có điều kiện nên bố trí ti vi hoặc các tranh, ảnh, sách báo tuyên truyền để đại biểu xem và tăng thêm hiểu biết về các hoạt động của cơ quan.

2.3. Điều hành chương trình cuộc họp

Trong một số trường hợp, các thư ký văn phòng được giao nhiệm vụ điều hành chương trình của cuộc họp hay hội nghị, bao gồm các công việc cơ bản sau đây:

- Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu và chương trình cuộc họp.
- Giới thiệu người đọc báo cáo hoặc tham luận.
- Điều hành việc thảo luận.
- Điều hành việc nghỉ giữa giờ.

Tuy nhiên, tùy theo quy mô và tính chất của cuộc họp hoặc hội nghị, người thư ký có thể chỉ đảm nhiệm việc tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu và chương trình cuộc họp, còn các phần việc khác do chủ tịch đoàn điều khiển.

Khi tuyên bố lý do (hoặc khai mạc) và giới thiệu đại biểu, thư ký cần chuẩn bị sẵn, vì trước đám đông cử tọa yếu tố tâm lý dễ làm cho người thư ký lúng túng hoặc quên ý và nhầm lẫn. Đây là những sai sót tối kỵ, không nên để xảy ra, nhất là trong các hội nghị quan trọng.

Việc giới thiệu đại biểu phải đảm bảo đầy đủ và chính xác. Thư ký cần chú ý thứ tự các đại biểu cần giới thiệu (theo chức vụ hoặc vị trí của đại biểu trong hội nghị). Trong một số trường hợp cần thiết, ngoài họ tên và chức danh, thư ký cần giới thiệu tóm tắt một số thành tích, hoặc những đóng góp cũng như sự quan tâm của đại biểu đó đối với hoạt động của cơ quan, đối với vấn đề mà cuộc họp sẽ đưa ra bàn bạc và thảo luận.

Sau phần giới thiệu các đại biểu và thành phần tham dự, thư ký phải thông báo chương trình cuộc họp (kể cả khi chương trình đã được in sẵn và gửi trước cho đại biểu). Việc giới thiệu chương trình giúp cho người dự chủ động tham gia vào các hoạt động của cuộc họp hoặc chuẩn bị các ý kiến đóng góp và tham luận.

Nếu được giao việc giới thiệu những người đọc báo cáo hoặc tham luận, thư ký cần chuẩn bị sẵn danh sách. Trước khi cuộc họp bắt đầu, thư ký cần kiểm tra sự có mặt của họ và nếu có thể thì nên gặp từng người để thông báo cho đại biểu biết thứ tự và thời gian dành cho báo cáo hoặc tham luận. Một số báo cáo hoặc tham luận nếu đã in sẵn và phát cho người dự thì chỉ cần tóm tắt những vấn đề cơ bản hoặc giải thích thêm một số điều cần thiết. Rất nhiều cuộc họp, do không được thông báo trước, nên nhiều đại biểu, thay vì việc tóm tắt những nội dung cơ bản, đã đọc toàn bộ các tham luận hoặc báo cáo đã in sẵn (mà đại biểu

nào cũng có), làm mất thời gian và gây loãng không khí cho cuộc họp. Trong trường hợp các đại biểu trình bày hoặc phát biểu quá dài, xa chủ đề, hoặc quá thời gian quy định (nhất là các hội nghị có nhiều tham luận) thì thư ký phải tìm cách nhắc nhở, khi cần thiết có thể xin lỗi và báo cho người trình bày biết số thời gian cho phép còn lại để họ chủ động kết thúc vấn đề.

Một trong những vấn đề khó khăn trong việc điều hành các cuộc họp và hội nghị là việc hướng dẫn người tham dự trao đổi và thảo luận. Nếu được giao đảm nhận nhiệm vụ này, các thư ký văn phòng cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Cần nêu rõ các vấn đề cần thảo luận và tầm quan trọng của các vấn đề đó.

- Có thể yêu cầu người dự họp thảo luận từng vấn đề hoặc đóng góp ý kiến cho bất cứ vấn đề, người thư ký cần nhắc lại nội dung các vấn đề cần thảo luận.

- Thư ký (hoặc tổ thư ký) phải phân công người ghi lại các ý kiến thảo luận một cách đầy đủ, chính xác, logic và phải có khả năng tổng hợp ý kiến theo các vấn đề.

- Thư ký phải lắng nghe các ý kiến và chuẩn bị các phương án để kịp thời xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thảo luận (chẳng hạn, có nhiều ý kiến trái ngược nhau, tranh luận có xu hướng gay gắt, quá ít ý kiến tham luận, không thể đi đến sự thống nhất chung...).

- Kết thúc phần thảo luận, thư ký (hoặc người điều hành) phải tổng kết được các vấn đề đã thống nhất và những vấn đề còn phải tiếp tục nghiên cứu thảo luận trong các buổi họp tiếp theo.

2.4. Ghi biên bản các cuộc họp và hội nghị

Đây là nhiệm vụ phổ biến của các thư ký văn phòng. Trong các cuộc họp thường kỳ của cơ quan, hoặc cuộc họp của Ban lãnh đạo, thường có một thư ký văn phòng chịu trách nhiệm ghi biên bản. Còn trong các hội nghị, các đại hội quan trọng, việc ghi biên bản được giao cho một ban thư ký.

Để phục vụ cho việc ghi biên bản, các thư ký cần nắm vững chương trình của cuộc họp (hội nghị). Biên bản cần phải ghi đầy đủ các thông tin như:

- Thời gian bắt đầu và kết thúc.
- Thành phần tham dự và khách mời.
- Số đại biểu có mặt và vắng mặt.
- Chủ tịch đoàn và thư ký đoàn.
- Nội dung và diễn biến cuộc họp.
- Các ý kiến thảo luận.
- Các kết luận của cuộc họp.
- Quá trình và kết quả bầu cử (nếu có)...
- Cuối biên bản phải có chữ ký của chủ tọa và thư ký.

Trong khi ghi biên bản, nhất là ghi phần thảo luận, tùy theo tính chất của cuộc họp, các thư ký có thể áp dụng một trong hai cách ghi sau:

+ *Ghi tổng hợp và tóm tắt*: Cách ghi này đòi hỏi người thư ký phải lắng nghe các ý kiến phát biểu, nhanh chóng thu tóm những ý chính và ghi vào biên bản.

+ *Ghi nguyên văn*: Trong một số trường hợp, có thể cần ghi nguyên văn, các lời phát biểu và ghi rõ họ tên người phát biểu

(khi quyết định các vấn đề quan trọng hoặc họp về kỷ luật). Tuy nhiên, các thư ký văn phòng cũng cần lưu ý là không phải mọi lời nói trong cuộc họp đều được ghi vào biên bản, nhất là trong những trường hợp người dự họp vì một lý do nào đó, có thể thiếu kiểm chế, dùng lời lẽ nóng nảy hoặc thoá mạ lẫn nhau. Trong trường hợp này, thư ký phải chọn từ ngữ sao cho vẫn phản ánh được không khí căng thẳng của cuộc họp, nhưng vẫn không làm cho biên bản mất đi tính nghiêm túc, khách quan cần thiết.

2.5. Công việc của người thư ký sau khi cuộc họp hoặc hội nghị kết thúc

Sau khi các cuộc họp và hội nghị kết thúc, người thư ký còn phải thực hiện một số công việc sau đây:

- Thu thập các tài liệu có liên quan để lập hồ sơ của cuộc họp (hay hội nghị). Những tài liệu cần thu thập bao gồm:

- + Chương trình (nếu là hội nghị quan trọng).
- + Báo cáo tổng kết (hoặc báo cáo đề dẫn khoa học).
- + Các bản tham luận chính.
- + Bản tổng hợp các ý kiến trao đổi và thảo luận.
- + Các văn bản về bầu cử.
- + Biên bản của cuộc họp (hội nghị).

Các văn bản và tài liệu nói trên phải được lập thành một hồ sơ độc lập. Nếu là các hội nghị, hội thảo lớn, có nhiều văn bản và tài liệu thì có thể phân thành các đơn vị bảo quản nhỏ hơn.

- Kiểm tra hoặc trực tiếp thu dọn văn phòng phẩm, sắp xếp lại bàn ghế và hoàn trả trang thiết bị cho các bộ phận chức năng.

Để hoàn thành công việc này, thư ký văn phòng phải nêu lại, cùng các nhân viên khác giải quyết các vấn đề sau cuộc họp. Nếu là cuộc họp đơn giản, ít người thì công việc này có thể chỉ do một thư ký đảm nhận. Nếu là các hội nghị lớn, thư ký cần phân công cho các đồng nghiệp hoặc phối hợp với nhiều bộ phận khác. Khi trao trả các trang thiết bị, người thư ký văn phòng cần bàn giao cụ thể, nếu cần thiết phải có giấy hoặc biên bản bàn giao, tránh tình trạng khi thiết bị hư hỏng khó xác định trách nhiệm. Các văn phòng phẩm, hoặc tài liệu, quà tặng còn lại cần báo cáo với chánh văn phòng hoặc người chủ tọa.

- Thu thập các hoá đơn, chứng từ có liên quan đến các chi phí cho cuộc họp và hội nghị. Việc chi phí có thể do nhiều người thực hiện, nhưng thư ký là người lập dự toán và tạm ứng kinh phí từ bộ phận tài vụ nên phải có trách nhiệm thu thập hoá đơn, chứng từ để quyết toán. Khi thu thập, cần chú ý kiểm tra tính hợp lệ của hoá đơn, chứng từ, nếu thấy chưa đúng, chưa đầy đủ, cần yêu cầu người chịu trách nhiệm làm lại. Đây là công việc không thể qua loa, đại khái. Sau khi có đầy đủ chứng từ, thư ký phải lập bảng kê các khoản chi phí theo từng mục, sắp xếp chứng từ theo từng mục đó, lấy chữ ký xác nhận của người chủ tọa và đến bộ phận tài vụ của văn phòng để làm quyết toán. Khi làm quyết toán, người thư ký phải kèm cả bản dự toán kinh phí ban đầu để bộ phận kế toán có thể đối chiếu và làm thủ tục được nhanh chóng và chính xác.

- Trước khi ra về, thư ký văn phòng cần kiểm tra lại lần cuối các thiết bị điện, nước và không quên cảm ơn những người đã tham gia phục vụ cho cuộc họp và hội nghị.

- Biên tập và soạn thảo một số thư từ, văn bản theo yêu cầu của người lãnh đạo, trên tinh thần những nội dung đã được trao đổi, thảo luận và nhất trí trong cuộc họp.

Thông thường, sau các cuộc họp, lãnh đạo cơ quan hoặc đơn vị sẽ ban hành các quyết định quản lý hoặc những văn bản hướng dẫn, nhắc nhở việc thực hiện những vấn đề cần thiết. Việc soạn thảo những văn bản này có thể được giao cho các thư ký văn phòng. Ngoài ra, các thư ký còn phải soạn thảo các thư cảm ơn để gửi đến những người tham dự đã có những đóng góp quan trọng và bổ ích cho cuộc họp, cảm ơn một số diễn giả và khách mời đặc biệt. Đối với một số cơ quan, doanh nghiệp, sau các cuộc họp với đối tác, các thư ký sẽ được giao soạn thảo các hợp đồng kinh tế hoặc các thoả thuận về sản xuất, kinh doanh.

Việc soạn thảo và biên tập các văn bản nói trên cần được các thư ký thực hiện theo đúng những quy định về việc soạn thảo và ban hành văn bản (sẽ được trình bày ở các phần sau).

Trên đây là những nghiệp vụ cơ bản mà các thư ký văn phòng cần phải thực hiện khi được giao nhiệm vụ tham gia hoặc trực tiếp tổ chức các cuộc họp, hội nghị và hội thảo. Riêng việc tổ chức lễ hội có phần phức tạp hơn. Ngoài các công việc cơ bản như trên, việc tổ chức lễ hội đòi hỏi các thư ký văn phòng cần đặc biệt chú ý đến việc xây dựng chương trình lễ hội sao cho ngoài sự long trọng, trang nghiêm, còn phải tạo ra một không khí hội hè để mọi người có dịp gặp gỡ, trao đổi, giao lưu và hiểu biết lẫn nhau. Việc đón tiếp khách trong lễ hội cũng cần đặc biệt chú trọng, bởi lẽ khách có thể từ xa đến dự, mặt khác thành phần tham dự lễ hội thường phong phú, thuộc nhiều đối tượng khác nhau, đòi hỏi người đón tiếp không chỉ lịch sự, cởi mở tế nhị mà còn phải hết sức chu đáo trong việc bố trí nơi ăn nghỉ,

chỗ để xe... Những người thư ký văn phòng được giao tổ chức lễ hội cần ý thức tốt vai trò của người “chủ nhà” sao cho đến khi kết thúc lễ hội, những người đến dự còn lưu lại những ấn tượng tốt đẹp về cơ quan. Hoạt động lễ hội gồm nhiều nội dung, do vậy các thư ký văn phòng phải được huy động tối đa và phải có sự phối hợp nhịp nhàng, trên cơ sở phân công công việc hợp lý giữa các thành viên.

Ngoài ra, đối với một số cuộc họp, hội nghị hoặc hội thảo có tính chất đặc biệt, các thư ký được giao đảm nhiệm việc tổ chức còn phải chú ý đến vấn đề mời và làm việc với các phóng viên báo chí, phát thanh, truyền hình về thời gian và nội dung cũng như hình thức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng. Người thư ký cần trao đổi trước và xin ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan hoặc người có trách nhiệm về những vấn đề này.

Nếu trong các hội thảo, lễ hội có khách mời hoặc người tham dự là người nước ngoài, thư ký văn phòng cần thông báo những thông tin có liên quan về họ cho bộ phận ngoại vụ hoặc các cơ quan an ninh, ngoại giao. Sự giao lưu, hợp tác là cần thiết, nhưng những quan điểm hoặc tư tưởng của người nước ngoài khi được trình bày trên các diễn đàn khoa học hoặc trước đông đảo công chúng Việt Nam là vấn đề cần phải được những người tổ chức hội nghị, hội thảo và lễ hội quan tâm.

III. TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA CÁN BỘ TRONG CƠ QUAN VÀ CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO

Trong thực tế, việc người lãnh đạo hoặc các bộ phận quản lý, chuyên môn cần tổ chức các chuyến đi công tác, khảo sát

hoặc trao đổi công việc tại các địa điểm xa cơ quan (ở trong và ngoài nước) là một trong những hoạt động khá thường xuyên và phổ biến ở các cơ quan. Việc đi công tác và khảo sát giúp cho người lãnh đạo và các bộ phận quản lý nắm bắt được tình hình thực tế ở cơ sở, hoặc tham khảo kinh nghiệm của các cơ quan, đối tác trong và ngoài nước. Các chuyến đi công tác cũng giúp người lãnh đạo và các bộ phận quản lý có thể tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện được các thoả thuận hoặc ký kết được các hợp đồng trong lĩnh vực quản lý, sản xuất, kinh doanh.

Việc tổ chức các chuyến đi công tác, khảo sát và trao đổi (gọi chung là các chuyến đi công tác) là một hoạt động phức tạp cần phải có sự tổ chức một cách chặt chẽ và chu đáo. Đây là một trong những nhiệm vụ cụ thể của các văn phòng (hoặc phòng hành chính) của cơ quan. Hầu hết việc tổ chức các chuyến đi công tác đều giao cho một hoặc một số thư ký văn phòng đảm nhận. Nếu là chuyến đi công tác của thủ trưởng cơ quan thì có sự hỗ trợ thêm của thư ký riêng. Ngoài ra bộ phận quản lý vào có đoàn đi công tác đều phải cử người phụ trách (trưởng đoàn), phối hợp với các thư ký văn phòng để tổ chức chuyến đi. Mặc dù có thư ký riêng của thủ trưởng hoặc các trưởng đoàn hỗ trợ, nhưng có thể nói hầu hết các công việc có liên quan đến việc tổ chức các chuyến đi công tác đều do các thư ký văn phòng đảm nhận. Có thể nói, những công việc mà người thư ký văn phòng cần thực hiện sẽ góp phần khá quan trọng vào kết quả cũng như sự thành công của các chuyến đi công tác đó.

Do vậy, để tổ chức tốt các chuyến đi công tác của thủ trưởng hoặc cán bộ ở các bộ phận chuyên môn, quản lý của cơ quan, các thư ký văn phòng cần chú ý thực hiện một số nghiệp vụ cơ bản sau đây:

1. Xếp lịch cho các chuyến đi công tác

Để cho hoạt động này không bị chông chéo và lãng phí, văn phòng cần đặt ra quy định yêu cầu các bộ phận chuyên môn hoặc quản lý phải báo và đăng ký trước với bộ phận văn phòng về lịch đi công tác (nhất là các chuyến đi công tác đông người). Thủ trưởng cơ quan, khi có nhu cầu đi công tác cũng cần thông báo cho bộ phận văn phòng. Trên cơ sở đó, văn phòng sẽ xem xét và xếp lịch cho từng chuyến đi công tác. Việc xếp lịch đi công tác chủ yếu là căn cứ vào nhu cầu của các bộ phận và của người thủ trưởng, nhưng cần chú ý một số nguyên tắc sau:

- Bộ phận lãnh đạo phải có người ở nhà để giải quyết các công việc của cơ quan. Trong những giai đoạn đặc biệt, thủ trưởng cơ quan không nên đi công tác (chẳng hạn khi cấp trên về kiểm tra tài chính, khi nội bộ cơ quan không đoàn kết, khi có các đoàn khách quan trọng đến làm việc, ...).

- Cần kết hợp một số công việc trong các chuyến đi công tác, trên cơ sở tiết kiệm thời gian và chi phí.

Ví dụ: Nếu thủ trưởng có nhu cầu đi công tác ở thành phố Hồ Chí Minh và phó thủ trưởng cũng cần đi kiểm tra công việc ở một đơn vị đóng tại thành phố Hồ Chí Minh thì văn phòng có thể tư vấn để một trong hai người kết hợp cả hai công việc trong một chuyến đi. Như vậy vừa tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí vì đã giảm được một chuyến đi công tác.

- Các chuyến đi không được chông chéo, trùng lặp về mục đích. Chẳng hạn, nếu đã có một đoàn đi khảo sát tình hình kinh doanh của Công ty A tại Nhật Bản thì chỉ khi thật cần thiết mới cử một đoàn khác đến khảo sát tiếp, hoặc nếu có thì nội dung khảo sát không được trùng lặp với nhau. Khi xếp lịch, các thư

ký văn phòng cần có sự trao đổi với thủ trưởng cơ quan hoặc các bộ phận có nhu cầu, nhất là khi cắt bỏ một số chuyến đi công tác không cần thiết. Sau khi đã xếp lịch, văn phòng cần thông báo cho toàn cơ quan và các đơn vị có liên quan được biết.

2. Nắm vững những thông tin cần thiết về chuyến đi công tác

Nếu được giao nhiệm vụ lo việc tổ chức chuyến đi, các thư ký văn phòng cần phải tìm cách nắm vững các thông tin cơ bản sau đây:

- Mục đích của chuyến đi (đi công tác để kiểm tra tình hình thực tế ở các đơn vị; đi khảo sát, tham quan các đơn vị hoặc địa phương bạn; đi trao đổi công việc hoặc ký kết các văn bản hợp tác; đi dự họp, hội nghị, hội thảo hoặc là lễ hội...).

- Thời gian bắt đầu và kết thúc của chuyến công tác.

- Lịch trình (gồm những địa điểm mà đoàn công tác sẽ dừng lại, nội dung làm việc tại những nơi này) và thời gian cho từng chặng cụ thể của lịch trình.

- Thành phần tham dự: bao gồm số lượng các thành viên và vị trí, trách nhiệm của từng người trong đoàn; tên người trưởng hoặc phó đoàn và tên các nhân viên giúp việc cho đoàn.

- Yêu cầu về phương tiện di chuyển và nơi ăn, nghỉ của đoàn.

- Kinh phí dự toán cho đoàn và các khoản cần chi.

- Mục đích của chuyến đi công tác cần đạt được đến mức độ nào.

Những thông tin trên càng cụ thể thì sẽ càng giúp cho người thư ký văn phòng trong hoạt động tổ chức của mình.

3. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho chuyến công tác

3.1. Giải quyết các thủ tục hành chính cần thiết cho đoàn công tác

Công việc đầu tiên cần làm là phải lập danh sách các thành viên theo quyết định cử đi công tác hoặc lệnh của thủ trưởng cơ quan. Căn cứ vào danh sách đó, thư ký văn phòng lo giấy giới thiệu, giấy đi đường, công lệnh (cho từng người hoặc cả đoàn). Nếu là đoàn đi công tác ở nước ngoài thì thư ký phải hướng dẫn đoàn lo các thủ tục hành chính để làm hộ chiếu và các giấy tờ liên quan đến việc xuất nhập cảnh qua biên giới Việt Nam và các nước (đây là một thủ tục phức tạp, qua nhiều cơ quan, nên phải lo giải quyết sớm, nếu không sẽ không kịp thời hạn, có thể làm lỡ chuyến đi). Ngoài ra, thư ký văn phòng cũng cần thông báo để các thành viên kịp chuẩn bị các giấy tờ tùy thân cần thiết cho việc đi lại và giao dịch (như chứng minh, danh thiếp...).

3.2. Chuẩn bị phương tiện đi lại cho đoàn

Tùy theo tính chất, quy mô và địa điểm đến của đoàn công tác, thủ trưởng cơ quan hoặc người có trách nhiệm sẽ quyết định phương tiện đi lại cho đoàn (đi bằng máy bay, tàu hỏa, tàu thủy, ô tô của cơ quan hoặc ô tô công cộng). Một chuyến đi có thể dùng một loại phương tiện, nhưng cũng có khi đoàn phải di chuyển bằng nhiều phương tiện khác nhau (đi máy bay rồi đến ô tô hoặc các phương tiện khác). Do vậy, thư ký văn phòng phải nắm vững các chặng đường chân cũng như phương tiện di chuyển của đoàn để lo việc mua vé cho chặng đầu hoặc cho toàn chuyến (vé liên vận, vé khứ hồi). Để làm tốt việc này, các thư ký văn phòng cần nắm vững lịch trình các chuyến bay, chuyến tàu

và ô tô đến những nơi mà đoàn công tác của cơ quan sẽ đến và thủ tục mua vé cũng như yêu cầu của từng loại phương tiện (chẳng hạn muốn đi máy bay thì phải có chứng minh thư). Ở một số văn phòng, để phục vụ cho việc chuẩn bị phương tiện đi lại, các thư ký đã có bảng ghi số điện thoại cũng như địa điểm bán vé của các hãng hàng không, các nhà ga và bến ô tô, tàu hoả có thể thay đổi theo từng giai đoạn. Thời gian gần đây, khi các phương tiện công cộng phát triển, dịch vụ bán vé cũng trở nên đa dạng và thuận lợi cho khách hàng. Vì thế, có nhiều phương tiện chỉ cần thư ký gọi điện tới nơi bán vé, sẽ có dịch vụ phục vụ đến tận cơ quan. Đó là một biện pháp tiết kiệm thời gian cho người thư ký. Nếu đoàn đi công tác bằng phương tiện của cơ quan thì cần làm việc cụ thể với phòng hoặc bộ phận quản trị để bố trí xe và lái xe, làm các thủ tục cho xe ra ngoài tỉnh.

Sau khi chuyển bị xong các phương tiện đi lại, thư ký văn phòng cần thông báo cho thủ trưởng cơ quan và các thành viên trong đoàn biết để chủ động về kế hoạch cá nhân.

3.3. Liên hệ với nơi đoàn đến để chuẩn bị điều kiện ăn, nghỉ và làm việc cho đoàn

Việc liên hệ với những nơi đoàn sẽ đến và làm việc là hết sức quan trọng và cần thiết, giúp cho việc bố trí nơi ăn, nghỉ và kế hoạch làm việc được chủ động và chu đáo. Trước đây, khi các phương tiện liên lạc còn khó khăn, để liên hệ trước với nơi đến, các cơ quan phải cử người đi tiền trạm. Hiện nay, phương thức này vẫn còn thực hiện, nhưng chỉ khi thật cần thiết, còn lại chủ yếu là liên hệ bằng điện thoại, Fax, hoặc gửi công văn, thông báo.

Tuy nhiên, cần lưu ý rằng những nơi đoàn đến không phải là đơn vị trực thuộc, cũng không phải là bên chủ động mời, thì việc liên hệ phải được tiến hành ngay từ đầu, trước khi tiến hành giải quyết các thủ tục hành chính và phương tiện đi lại, bởi lẽ phải có sự đồng ý tiếp nhận của những nơi này và những thoả thuận cơ bản về nội dung làm việc, thời gian lưu lại, và điều kiện ăn, nghỉ thì chuyển đi mới có thể được thực hiện.

Khi liên hệ với những nơi đoàn đến, người thư ký cần thông báo và trao đổi những thông tin cơ bản sau đây:

- Mục đích và nội dung làm việc của đoàn.
- Thành phần của đoàn (số lượng toàn đoàn trong đó ghi rõ số nam và nữ, tên trưởng hoặc phó đoàn).
- Giờ đến của đoàn (thông báo rõ loại phương tiện và địa điểm đến, yêu cầu hoặc đề nghị đón tiếp từ địa điểm về đến cơ quan hay khách sạn).
- Các đề nghị về bố trí nơi ăn, nghỉ và làm việc cho đoàn. Nếu nghỉ ở bên ngoài, thì đề nghị cơ quan liên hệ giúp khách sạn (phải nói rõ yêu cầu loại khách sạn, số phòng, giá cả, và địa điểm hoặc kể cả việc đặt trước các bữa ăn nếu thấy cần thiết).

Việc liên hệ với nơi đến có thể bằng hình thức gửi công văn, thông báo hoặc bằng Fax và điện thoại, trong đó việc liên hệ bằng điện thoại là phổ biến. Tuy nhiên, khi liên hệ qua điện thoại, các thư ký văn phòng phải chú ý nói rõ và đối với một số chi tiết quan trọng cần kiểm tra lại xem thông tin mà phía bên kia nghe được đã đầy đủ và chính xác chưa.

Trong trường hợp việc ăn, nghỉ do đoàn tự lo, thì chỉ cần liên hệ với nơi đến về nội dung và thời gian làm việc, nhưng cũng cần thông báo sơ lược về nơi nghỉ và điều kiện sinh hoạt

của đoàn. Nếu đến những nơi chưa quen thuộc, các thư ký văn phòng cần liên hệ với các khách sạn, nhà nghỉ để đặt phòng ở và biết giá cả sinh hoạt chung, giúp cho việc chuẩn bị kinh phí cho đoàn được chủ động và chu đáo. Việc liên hệ với nơi đến càng cụ thể và chính xác bao nhiêu càng tạo điều kiện thuận lợi cho đoàn công tác bấy nhiêu.

3.4. Chuẩn bị tài liệu chuyên môn cho đoàn công tác

Ngoài các thủ tục, giấy tờ hành chính, thư ký văn phòng còn phải trực tiếp hoặc phối hợp lo chuẩn bị các tài liệu chuyên môn có liên quan đến nội dung làm việc của đoàn (cũng có đoàn công việc này được giao cho các bộ phận chuyên môn đảm nhiệm). Thông thường các thư ký văn phòng được giao chuẩn bị các tài liệu chung như báo cáo tổng kết, thảo mẫu hợp đồng, các biên bản thoả thuận, các tư liệu và số liệu tổng hợp hoặc chuẩn bị tham luận, bài phát biểu cho thủ trưởng cơ quan khi thủ trưởng đi họp hoặc dự các hội thảo trong và ngoài nước...

Để chuẩn bị các tài liệu chuyên môn, thư ký văn phòng phải trực tiếp cho sao chụp, soạn thảo văn bản (nếu được thủ trưởng hoặc người có trách nhiệm phân công). Trong trường hợp tài liệu cần chuẩn bị có số lượng lớn, thời gian lại quá gấp thì thư ký cần báo cáo với chánh văn phòng để chánh văn phòng phân công thêm các thư ký khác cùng phối hợp chuẩn bị.

Các tài liệu chuyên môn được chuẩn bị cho đoàn công tác cần đảm bảo tính chính xác và hoàn chỉnh, nhất là những tài liệu mà đoàn công tác sẽ chuyển cho phía đối tác hoặc trình bày trên các diễn đàn quan trọng ở trong và ngoài nước.

3.5. Chuẩn bị kinh phí và các trang bị cần thiết khác cho đoàn công tác

Kinh phí là một vấn đề quan trọng có liên quan tới toàn bộ hoạt động cũng như sinh hoạt của đoàn công tác. Nếu được phân công, thư ký văn phòng phải căn cứ vào kế hoạch của đoàn công tác để lập dự trù kinh phí. Trong bản dự trù cần có những khoản chi phí cơ bản sau đây:

- Tiền vé máy bay, tàu hoả hoặc ô tô. Cần chú ý cả lệ phí sân bay, lệ phí ở các nhà ga).
- Tiền ăn, nghỉ tại khách sạn trong suốt chuyến đi (nếu cơ quan đài thọ).
- Tiền sinh hoạt phí của các thành viên (nếu cơ quan cấp).
- Tiền sao chụp các tài liệu chuyên môn.
- Tiền lệ phí khi giải quyết các thủ tục hành chính.
- Tiền mua quà tặng, quà lưu niệm cho những nơi đoàn đến.
- Tiền đóng góp cho hội thảo hoặc hội nghị (nếu bên tổ chức yêu cầu).
- Một số chi phí khác (thuốc men, kinh phí dự phòng).

Bản dự trù kinh phí cũng phải được thủ trưởng cơ quan hoặc người có trách nhiệm nhận và gửi cho bộ phận tài vụ. Nếu thư ký được cử đi cùng đoàn thì cần làm các thủ tục để tạm ứng toàn bộ số kinh phí theo dự trù từ tài vụ cơ quan. Nếu thư ký không đi cùng, việc tạm ứng kinh phí sẽ giao cho người được phân công nhiệm vụ phụ trách hậu cần của đoàn, nhưng thư ký cần lưu ý việc thu thập vé tàu xe, các chứng từ hoá đơn thanh toán để khi trở về có đầy đủ giấy tờ quyết toán.

Việc dự trù kinh phí cho các chuyến đi cần phải lưu ý đến những khả năng đột xuất có thể xảy ra (như thiên tai, các chuyến bay bị hoãn, kéo dài thời gian làm việc, thành viên trong đoàn bị ốm đau, tai nạn...). Vì thế phải có kinh phí dự phòng để có thể giải quyết những trường hợp đặc biệt nói trên.

Ngoài việc dự trù kinh phí, nếu cùng đi với đoàn, thư ký văn phòng còn phải lo một cơ sở thuốc dự phòng, bao gồm những loại thuốc có thể giúp cho việc sơ, cấp cứu tạm thời hoặc thuốc chữa trị những bệnh thông thường. Cùng với thuốc men, đoàn công tác còn cần phải chuẩn bị một số vật dụng cần thiết khác.

4. Những công việc của người thư ký văn phòng trong thời gian lãnh đạo cơ quan đi công tác

Về cơ bản, nhiệm vụ quan trọng của các thư ký văn phòng là việc chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho chuyến đi công tác. Sau khi đoàn đã lên đường, người thư ký lại tiếp tục các nhiệm vụ thường kỳ. Tuy nhiên đối với các thư ký văn phòng là thư ký riêng thì trong thời gian lãnh đạo đi công tác vắng cần phải giải quyết một số công việc cần thiết sau đây:

- Trước khi lãnh đạo đi công tác, thư ký cần chuyển cho lãnh đạo tất cả các công văn, giấy tờ cần thiết để lãnh đạo cho ý kiến giải quyết hoặc ký vào các văn bản đó.

- Thư ký cần trao đổi với người lãnh đạo để biết xem trong thời gian đi công tác, những công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của họ sẽ ủy nhiệm cho ai, những công việc nào không ủy nhiệm. Đồng thời thư ký cần ghi số điện thoại di động (nếu có) hoặc số điện thoại hoặc địa chỉ của những cơ quan, nơi người lãnh đạo đến công tác để có thể liên hệ khi cần thiết.

- Trong thời gian người lãnh đạo đi công tác, thư ký riêng vẫn tiếp tục hoàn thành những công việc được giao, nhưng phải ghi vào sổ những cuộc điện thoại, những người đến căn gác lãnh đạo và các yêu cầu, đề nghị của họ để khi trở về lãnh đạo biết và giải quyết.

- Những công văn, giấy tờ gửi đến trong thời gian người lãnh đạo đi công tác cần được các thư ký riêng sắp xếp cẩn thận. Thư ký riêng cần đọc qua nội dung các văn bản (trừ văn bản mật) nếu thấy vấn đề cần có ý kiến góp của người lãnh đạo và là vấn đề quan trọng thì có thể liên lạc để xin ý kiến (tại nơi lãnh đạo công tác). Nếu không liên lạc được, thư ký riêng cần gọi điện báo cho văn phòng hoặc nếu được phép có thể báo trực tiếp cho nơi có yêu cầu biết để họ chủ động giải quyết vấn đề.

Trong trường hợp các thư ký riêng hoặc các thư ký văn phòng khác được cử đi công tác cùng thủ trưởng hoặc cùng đoàn, các thư ký thường được giao đảm nhận những công việc sau đây:

- Liên hệ và giải quyết nơi ăn, nghỉ cho đoàn.
- Tham dự các buổi làm việc của đoàn và ghi biên bản.
- Thu thập các tài liệu, giấy tờ cần thiết liên quan đến các nội dung làm việc của đoàn.
- Thu thập các hoá đơn, chứng từ cần thiết về các khoản chi phí của đoàn.

Nếu được cử đi cùng đoàn công tác, các thư ký văn phòng cần thường xuyên liên hệ với trưởng đoàn và với cơ quan, địa phương nơi đoàn đến để kịp thời giải quyết các vấn đề có liên quan đến chương trình làm việc và vấn đề sinh hoạt, đi lại của đoàn. Khi gặp một số tình huống đột xuất, các thư ký văn phòng

cần báo cáo với trưởng đoàn và cùng đề xuất các biện pháp để giải quyết kịp thời. Đặc biệt, khi đi công tác ở nước ngoài, các thư ký cần ghi vào sổ tay một số địa chỉ và điện thoại của Đại sứ quán Việt Nam của các cơ quan đại diện hoặc của những người quen biết để có thể nhờ giúp đỡ khi đoàn công tác gặp khó khăn.

5. Những công việc của thư ký văn phòng sau khi đoàn công tác trở về

Trong trường hợp thư ký không đi cùng, thì khi đoàn công tác trở về, thư ký văn phòng cần chú ý một số công việc sau đây:

- Chủ động báo cáo với thủ trưởng về những vấn đề xảy ra trong thời gian thủ trưởng đi công tác, chuyển cho thủ trưởng công văn, giấy tờ và các tài liệu nhận được để thủ trưởng xem xét và giải quyết, báo cho thủ trưởng lịch làm việc và tiếp khách trong những ngày tiếp theo.

- Đối với đoàn công tác nói chung, thư ký cần gặp trưởng đoàn, đề nghị chuyển các tài liệu thu thập được trong quá trình làm việc tại nơi công tác để lập hồ sơ; nhắc nhở đoàn gửi các giấy tờ cần thiết (như công lệnh, giấy đi đường) và các hoá đơn, chứng từ tài chính để quyết toán kinh phí chuyến đi với tài vụ cơ quan (công việc này có thể do người có trách nhiệm trong đoàn giải quyết).

- Nếu thư ký cùng đi với đoàn, thì khi trở về thư ký phải báo cáo lại tình hình chuyến đi với những người có trách nhiệm. Thư ký cũng phải trực tiếp thu thập các giấy tờ, tài liệu và lập hồ sơ, đồng thời trực tiếp làm thủ tục quyết toán với tài vụ cơ quan. Trong một số trường hợp, nếu thấy cần thiết, thư ký có thể đề nghị với trưởng đoàn cho họp lại đoàn công tác để thông

báo kết quả chung, thông báo tình hình thu - chi tài chính và rút kinh nghiệm một số vấn đề để các lần sau việc tổ chức được tốt hơn.

Có thể nói, việc tổ chức các chuyến đi công tác hoặc dự hội nghị, hội thảo cho thủ trưởng hoặc các cán bộ chuyên môn của cơ quan là một công việc có tính chất hành chính nhưng lại đòi hỏi người thư ký văn phòng phải có đầu óc tổ chức, có tác phong khoa học, nhanh nhẹn và năng động. Thành công của các đoàn công tác phụ thuộc rất nhiều vào năng lực tổ chức và sự năng động, chu đáo của các thư ký văn phòng.