



HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ THƯ KÝ



NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

Biên soạn:

TS. Nguyễn Văn Hậu

ThS. Hoàng Thị Hoài Hương

ThS. Nguyễn Thị Hồng

ThS. Lê Ngọc Hồng

LỜI NÓI ĐẦU

Cùng với sự phát triển của xã hội, vai trò của người thư ký trong các văn phòng, cơ quan, tổ chức cũng ngày càng trở nên chuyên môn hóa hơn. Lao động của người thư ký góp phần không nhỏ đảm bảo cho hoạt động quản lý của người lãnh đạo và các hoạt động khác của cơ quan, đơn vị có hiệu quả.

Giáo trình “Nghịệp vụ thư ký” dành cho hệ đào tạo Trung cấp hành chính. Tập thể tác giả đã cố gắng trình bày một cách hệ thống kiến thức cơ bản về nghịệp vụ thư ký, đặc biệt là thư ký văn phòng.

Các vấn đề nêu ra tuy còn ít nhiều mang tính đại cương, nhập môn về nghề thư ký văn phòng, song cũng có thể giúp học viên có những kiến thức ban đầu và rèn luyện một số kỹ năng cơ bản về nghề nghiệp này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình biên soạn, song khó tránh khỏi những khiếm khuyết, do vậy Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính cùng tập thể tác giả hy vọng sẽ nhận được sự đóng góp ý kiến của bạn đọc để tiếp tục hoàn thiện tập tài liệu này

Hà Nội, tháng 10 năm 2007

KHOA VĂN BẢN VÀ CÔNG NGHỆ HÀNH CHÍNH

Chương I

QUAN NIỆM CHUNG VỀ NGHỀ THƯ KÝ

I. KHÁI NIỆM THƯ KÝ VÀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

1. Khái niệm thư ký

Thư ký (Tiếng Anh 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 cuộc họp, 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 cấp cao nào đó trong các công việc về giấy tờ, giao thiệp sắp xếp, chuẩn bị nội dung công việc hàng ngày.

- *Thứ năm*: Thư ký là người trợ lý của các cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình.

Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau, nhưng dù ở vị trí nào 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. Vị trí của người thư ký văn phòng

Ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, các trang thiết bị văn phòng ngày càng đổi mới theo hướng ngày càng tiện lợi và hiện đại. Vị trí của văn phòng ngày càng trở nên hết sức quan trọng, có ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ đến hoạt động và sự phát triển của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

Xuất phát từ những nhiệm vụ và công việc cụ thể mà thư ký thường xuyên phải đảm nhận, cũng như đóng góp của họ đối với hoạt động chung của cơ quan. Chính vì vậy, quan niệm và nhận thức của xã hội nói chung, của những người lãnh đạo nói riêng đối với vị trí của người thư ký văn phòng đã có nhiều thay đổi với những điểm chính sau đây:

- *Thứ nhất:* Thư ký 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.

Trong hoạt động quản lý nói chung không thể thiếu thông tin, nếu không có thông tin người lãnh đạo, quản lý không thể có cơ sở, căn cứ để ban hành các quyết định quản lý của mình đã được triển khai và thực hiện như thế nào trong thực tế. Thư ký là những người giúp cơ quan lãnh đạo thu thập các thông tin từ nhiều nguồn (thông qua sự tiếp nhận và xử lý thông tin từ văn bản, 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. Do vậy, nhìn ở góc độ này thì hoạt động thư ký có ảnh hưởng rất đáng kể tới các quyết định quản lý của cơ quan.

- *Thứ hai:* 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 hoạt động của các tổ chức, cơ quan thông suốt người lãnh đạo phải tiến hành hàng loạt các hoạt động cụ thể: 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 các hoạt động này không chỉ nhà quản lý mà còn có các cán bộ chuyên môn thuộc nhiều đơn vị, nhiều bộ phận khác nhau.

Để các hoạt động này được tiến hành thông suốt và đều đặn cần phải có sự sắp xếp và 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 văn phòng đảm nhiệm.

- *Thứ ba:* Thư ký văn phòng (thư ký lãnh đạo) 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.

Ví dụ, 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 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.

- *Thứ tư:* 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.

Hoạt động của cơ quan, tổ chức luôn gắn liền với các mối quan hệ đa chiều: quan hệ với các cơ quan cấp trên, cấp dưới, ngang cấp; với chính quyền địa phương; với các cơ quan tổ chức bên ngoài, và các cá nhân có liên quan... các mối quan hệ này được tiến hành theo nhiều phương thức khác nhau như: qua văn bản, điện thoại, gặp gỡ trực tiếp và trao đổi, v.v. nhưng dù là dưới hình thức nào thì hầu như các mối quan hệ này đều 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 trong cơ quan. Thông qua công việc, các thư ký văn phòng 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 thư ký 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.

- *Thứ năm:* Trong một chừng mực nào đó, thư ký còn là người thân cận nhất được thủ trưởng cơ quan tin cậy.

3. Phân loại thư ký

3.1. Thư ký hội nghị

Thư ký hội nghị là người được giao việc ghi chép những nội dung quan trọng trong một cuộc họp hay hội nghị; soạn thảo văn bản, chuẩn bị những giấy tờ, tài liệu cần thiết phục vụ cho cuộc họp, hội nghị đó.

Ví dụ: Thư ký Hội đồng khoa học, thư ký Hội nghị quốc gia về chiến lược bảo vệ và chăm sóc trẻ em, thư ký Hội nghị các quốc gia tiểu vùng sông Mêkông v.v...

3.2. Thư ký văn phòng

Thư ký văn phòng là những người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc liên quan tới những lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng như:

- Nghiệp vụ văn thư: soạn thảo văn bản, đăng ký, quản

lý văn bản, lưu trữ hồ sơ tài liệu và tổ chức phục vụ việc sử dụng, khai thác văn bản.

- Công tác thông tin: thu thập, xử lý, lưu trữ và tổ chức phục vụ việc khai thác thông tin, liên lạc thư tín.

- Công tác giao tiếp, sắp xếp, tổ chức các công việc hàng ngày và một số thủ tục hành chính khác ở văn phòng của cơ quan, tổ chức.

Ngoài ra, người ta có thể phân loại thư ký dựa vào các tiêu chí khác nhau:

- *Căn cứ vào công việc chuyên môn có thể chia thành:* thư ký phụ trách văn thư; thư ký phụ trách việc tổng hợp thông tin và soạn thảo văn bản, thư ký kế toán, thư ký phụ trách thông tin liên lạc (điện thoại, fax...), thư ký phụ trách vật tư, thiết bị văn phòng, v.v... Những công việc này có thể giao cho nhiều người đảm trách (đối với những cơ quan, tổ chức lớn) hoặc một người phụ trách tất cả (đối với văn phòng nhỏ như văn phòng một khoa của một trường đại học).

- *Căn cứ vào chức trách được giao, dưới góc độ quản lý phân thành 2 loại:*

+ Thư ký điều hành (gồm chánh, phó văn phòng ở những cơ quan lớn hoặc trưởng, phó phòng hành chính hay hành chính tổng hợp ở những cơ quan vừa và nhỏ).

+ Thư ký chuyên môn (là những chuyên viên văn phòng được giao đảm nhận công việc cụ thể như văn thư, kế toán, quản trị...).

- Căn cứ vào trình độ chuyên môn (dựa trên bằng cấp và năng lực của người thư ký), người ta cũng có thể phân chia thành thư ký cao cấp, trung cấp hay sơ cấp.

Sự phân loại này giúp người lãnh đạo có thể phân công công việc và quy định trách nhiệm đối với từng người sao cho phù hợp với trình độ và năng lực của họ, đồng thời cũng có thể kiểm tra được tiến độ thực hiện công việc cũng như chất lượng công việc được giao khi cần thiết.

3.3. Thư ký lãnh đạo

Thư ký lãnh đạo là những người thực hiện hoạt động trợ lý, giúp việc cho một cấp quản lý nào đó như người lãnh đạo cao nhất hoặc trưởng phòng trong một cơ quan (thư ký giám đốc cơ quan, thư ký của trưởng một đơn vị trong công sở).

Công việc của người thư ký này là toàn bộ các hoạt động: nhận và chuyển công văn, giấy tờ liên quan tới hoạt động của cơ quan, đơn vị và người thủ trưởng; giao tiếp, lễ tân, liên lạc, bố trí, sắp xếp chương trình làm việc hàng ngày cho thủ trưởng (đôi khi cả chương trình làm việc cho các thành viên khác trong những đơn vị nhỏ); dự thảo, soạn thảo các văn bản liên quan đến hoạt động quản lý cho thủ trưởng (Ví dụ: thư ký riêng của thủ tướng, trợ lý viện trưởng...).

3.4. Thư ký là nhà quản lý

Là những người được giao nhiệm vụ quản lý, điều hành hoạt động, công việc hàng ngày của một tổ chức, đoàn thể

xã hội, trong trường hợp này hoạt động của họ mang tính chất lao động của người lãnh đạo (Ví dụ: Tổng thư ký Liên hợp quốc, Tổng thư ký Hội nhà văn, Tổng thư ký Liên đoàn Bóng đá quốc tế...).

Những cách phân loại trên đây chỉ mang tính chất tương đối, trong nhiều trường hợp vai trò của thư ký loại này cũng đồng thời là vai trò của thư ký loại kia. Ví dụ như đối với văn phòng khoa của một trường đại học, thư ký văn phòng cũng đồng thời là thư ký cho lãnh đạo khoa, khi tổ chức họp đồng thời làm luôn công việc của thư ký cuộc họp; hoặc trong một vài hội nghị thư ký giám đốc cũng có thể là thư ký hội nghị và bản thân Tổng thư ký Liên Hợp Quốc cũng có một thư ký giúp việc riêng v.v... Trong phạm vi cuốn sách này, chúng ta đề cập chủ yếu tới vai trò, chức năng, nhiệm vụ của người thư ký văn phòng và thư ký lãnh đạo.

II. CHỨC NĂNG CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

Hoạt động thư ký bao gồm công tác văn bản, giấy tờ, thông tin, giao tiếp và tổ chức công việc cho cấp quản lý. Theo cách quan niệm này thì nội hàm thư ký và trợ lý là trùng nhau. Để thuận tiện cho việc theo dõi, kể từ đây, xin được gọi tắt thuật ngữ thư ký lãnh đạo thành thư ký.

Trong bối cảnh của một thời đại bùng nổ thông tin và tính cạnh tranh đang trở nên phổ biến trong mọi khía cạnh của cuộc sống con người, cả trong khu vực công và khu vực tư, cả trong khu vực chính trị lẫn khu vực kinh tế,... các thủ

trưởng, lãnh đạo đứng trước những thách thức khó khăn hơn bao giờ hết. Thư ký lãnh đạo, hơn bao giờ hết, chịu trách nhiệm lớn lao trong việc rèn luyện và phát huy cao nhất sự tận tâm và trí lực của mình để hỗ trợ tốt nhất cho thủ trưởng.

Trên thực tế, hoạt động thư ký bao trùm các khía cạnh công việc, lao động sau:

Thứ nhất, hoạt động thư ký bao gồm việc ghi chép, soạn thảo các văn bản, giấy tờ trong một cuộc họp, cuộc hội nghị hành chính hoặc khoa học. Khía cạnh này gắn với nghĩa gốc của từ thư ký trong nghĩa từ Hán – Việt. Theo nghĩa này, những người thực hiện các nghiệp vụ trên được gọi là thư ký hội nghị, thư ký cuộc họp, thư ký đại hội hoặc thư ký hội đồng khoa học,...

Thứ hai, hoạt động thư ký bao gồm các công việc liên quan đến nghiệp vụ văn thư (soạn thảo văn bản, đăng ký, quản lý, lưu trữ và tổ chức phục vụ việc sử dụng, khai thác văn bản), thông tin (thu thập, xử lý, lưu trữ, tổ chức phục vụ việc khai thác thông tin), giao tiếp cũng như thực hiện một số thủ tục hành chính văn phòng khác. Người ta gọi những người thực hiện các loại nhiệm vụ này là thư ký văn phòng.

Thứ ba, hoạt động thư ký là hoạt động trợ giúp, giúp việc trực tiếp cho một cấp quản lý nào đó, nhất là thủ trưởng cấp cao nhất trong tổ chức, cơ quan, công sở. Công việc thư ký, trong trường hợp này, liên quan đến toàn bộ những công việc kể từ nhận, chuyển công văn, giấy tờ liên

quan trực tiếp đến thủ trưởng; đến thực hiện việc giao tiếp, liên lạc, bố trí, sắp xếp chương trình làm việc hàng ngày cho thủ trưởng. Hơn thế nữa, trách nhiệm của thư ký còn là dự thảo, soạn thảo các văn bản cho thủ trưởng để giúp họ quản lý cơ quan, đơn vị. Những người đảm nhận công việc này chính là các thư ký riêng hoặc thư ký lãnh đạo. Sự khác biệt của thư ký, theo góc độ này, chính là ở chỗ đối tượng phục vụ trực tiếp của hoạt động thư ký chính là cá nhân thủ trưởng.

Thứ tư, hoạt động thư ký là hoạt động quản lý, điều hành công việc của một tổ chức xã hội nào đó, như Tổng thư ký Hội Nhà văn, Tổng thư ký Hội Nhà báo,... Trong trường hợp này, hoạt động của thư ký mang đầy đủ tính chất lao động của thủ trưởng.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Khái niệm về thư ký? Tại sao cần phải có thư ký?
2. Hãy trình bày chức năng của người thư ký?
3. Tiêu chuẩn để lựa chọn thư ký văn phòng, thư ký lãnh đạo?
4. Vị trí của người thư ký trong thời đại mới?



- Giúp lãnh đạo giải phóng khỏi những công việc mang tính sự vụ, làm tăng thêm phần lao động sáng tạo trong quỹ thời gian.

- **Tóm lại:** chức năng của thư ký có thể chia làm hai nhóm.

+ Nhóm chức năng liên quan đến việc tổ chức công tác thông tin như: xử lý văn bản đi, đến; đăng ký văn bản, giúp lãnh đạo kiểm tra việc thi hành các chỉ thị, quyết định của thủ trưởng, thảo các văn bản,...

+ Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc như: Tổ chức tiếp khách, họp, hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị, đàm thoại điện thoại, các chuyến đi công tác cho lãnh đạo,...

- Các chức năng trên mang tính chất chung của mọi thư ký, chưa tính đến vị trí của thủ trưởng trong bộ máy quản lý: (Bộ trưởng - giám đốc...).

Chương II

ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG VÀ NHIỆM VỤ CỤ THỂ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

I. ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG CỦA NGƯỜI THƯ KÝ

1. Là hoạt động mang tính trợ giúp lãnh đạo

Đặc trưng thứ nhất của nghề thư ký là ở vị trí hoạt động của thư ký trong bộ máy tổ chức. Thư ký luôn luôn là hoạt động mang tính phục vụ một đối tượng cụ thể: phục vụ hoạt động của thủ trưởng hoặc hoạt động chung của một đơn vị.

1.1. Xác định rõ đối tượng phục vụ

Để làm rõ các mối quan hệ của người thư ký cần xác định theo đối tượng phục vụ: có vị trí thư ký phục vụ riêng cho lãnh đạo, cho ban lãnh đạo, cũng có thư ký trợ giúp cho văn phòng, một phòng chuyên môn nào đó. Đương nhiên, nội dung của nghiệp vụ thư ký lãnh đạo và thư ký của đơn vị có khác nhau, người thư ký phải tỉnh táo, cẩn nhắc, để hướng sự quan tâm của mình vào đối tượng phục vụ nào. Thư ký của một đơn vị thì không chỉ chăm chăm quan tâm đến cá nhân thủ trưởng đơn vị mà cần điều tiết, tổ

chức hợp lý các hoạt động thông tin, hậu cần của cả đơn vị một cách khách quan, công bằng.

Tuy nhiên, dù là thư ký lãnh đạo hay thư ký của một đơn vị thì việc phục vụ hoạt động lãnh đạo vẫn là ưu tiên hàng đầu. Nhiệm vụ cơ bản của thư ký là trợ giúp cho hoạt động quản lý. Như vậy, người thư ký cần có thái độ đúng mức, quan tâm chú trọng, tạo quan hệ chặt chẽ trong công việc đối với lãnh đạo, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, là cấp trên trực tiếp và cũng là mục tiêu, đối tượng phục vụ chính yếu của thư ký.

Như vậy, dù thuộc loại thư ký nào, đối tượng trung tâm của thư ký vẫn là phục vụ hoạt động quản lý, lãnh đạo.

Là nghề nghiệp mang tính phục vụ, để bảo đảm thành công, trước hết, người thư ký cần xác định rõ chức năng nhiệm vụ của mình, vị trí làm việc, đối tượng phục vụ. Hoạt động hàng ngày của thư ký luôn phải đối mặt với rất nhiều sự vụ lớn nhỏ đòi hỏi phải linh hoạt, sáng suốt lựa chọn, ưu tiên giải quyết việc gì trước. Xác định đúng đắn mối quan hệ công tác là yêu cầu tối quan trọng để bảo đảm cho người thư ký thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ. Người thư ký luôn cần đặt câu hỏi: mình phải ưu tiên phục vụ đối tượng nào, quyền chủ động của mình đến đâu. Từ đó, người thư ký mới phân chia thời gian cho các công việc một cách hợp lý và lựa chọn phương án giải quyết các tình huống đúng theo yêu cầu đặt ra. Nếu không xác định rõ các mối quan hệ, người thư ký rất có thể sẽ rơi vào một trong hai thái cực: hoặc là giải quyết công việc vượt quá quyền hạn của mình hoặc quá thụ động sẽ làm tăng sức ép công việc cho

lãnh đạo; hoặc xảy ra trường hợp mãi thực hiện các hoạt động phụ mà thiếu thời gian để hoàn thành các nhiệm vụ chính.

1.2. Để thực hiện tốt chức năng trợ giúp cho hoạt động quản lý, lãnh đạo, thư ký cần đảm bảo những yêu cầu sau:

– Yêu cầu thứ nhất: Người thư ký cần có những hiểu biết nhất định về đối tượng mà mình phục vụ, cụ thể ở đây là hoạt động của thủ trưởng và hoạt động quản lý lãnh đạo đơn vị nói chung. Chỉ có nắm rõ đặc điểm của đối tượng phục vụ thì người thư ký mới có thể thực hiện tốt nhiệm vụ trợ giúp.

– Yêu cầu thứ hai: Người thư ký cần xác định rõ các nhiệm vụ cần làm, nội dung các công việc cần thực hiện để trợ giúp hoạt động quản lý lãnh đạo.

– Yêu cầu thứ ba: Biết cách tạo dựng mối quan hệ công tác, phương thức, cách thức phối hợp làm việc với thủ trưởng và với các đối tượng phục vụ khác một cách ăn ý. Có các kỹ năng để điều hoà mối quan hệ, hỗ trợ cho hoạt động của lãnh đạo để đạt hiệu quả tốt nhất.

Những yêu cầu trên có thể được cụ thể hoá theo các nội dung dưới đây:

– Về yêu cầu thứ nhất: Thư ký cần có những hiểu biết nhất định về thủ trưởng, công việc của thủ trưởng:

+ Hiểu rõ cơ cấu bộ máy lãnh đạo của cơ quan đơn vị,

việc phân chia quyền lực, phối hợp hoạt động của các cá nhân trong bộ máy lãnh đạo.

+ Hiểu biết về tính chất, nội dung công việc lãnh đạo, thấu hiểu những khó khăn vướng mắc của lãnh đạo trong công việc, trong môi trường làm việc.

+ Hiểu rõ đối tượng mà thủ trưởng quản lý.

+ Biết rõ phong cách làm việc, phương pháp làm việc của thủ trưởng.

+ Hiểu biết về sức khỏe, tâm lý, sở thích, thói quen của thủ trưởng.

+ Luôn tôn trọng thủ trưởng, biết rõ những mặt mạnh của thủ trưởng và những mặt cần bổ sung.

+ Xác định được các mối quan hệ của thủ trưởng trong công việc, và đôi khi cả các quan hệ xã hội, thân nhân, gia đình để tránh xử sự gây thất thố.

– Về yêu cầu thứ hai, thư ký cần nắm rõ các nội dung công việc cần làm để trợ giúp hoạt động quản lý lãnh đạo ở các mặt dưới đây, và đó cũng là nội dung nhiệm vụ của thư ký:

+ Bảo đảm thông tin cho hoạt động chỉ đạo điều hành; giúp kiểm tra theo dõi đối tượng quản lý.

+ Xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ quản lý, giúp lãnh đạo xử lý văn bản.

+ Giúp lãnh đạo trong hoạt động giao dịch, tiếp khách,

đối nội, đối ngoại tiến hành các cuộc họp, các chuyến đi công tác .

+ Đảm bảo các điều kiện hậu cần, bố trí phòng làm việc, trang thiết bị làm việc, dịch vụ hậu cần cho lãnh đạo.

Trong các nhiệm vụ nói trên, tùy theo từng loại thư ký mà người thư ký có thể thực hiện một số hoặc tất cả các nhiệm vụ, nhưng cần phải có thứ tự ưu tiên, xác định rõ nhiệm vụ cơ bản, thứ yếu và nhiệm vụ bổ trợ. Thông thường, nhiệm vụ chính yếu của thư ký là các nội dung phục vụ trực tiếp hoạt động quản lý điều hành, sau đó mới đến giúp đỡ, tạo điều kiện vật chất hậu cần cho thủ trưởng.

Thư ký là người trợ giúp đắc lực của lãnh đạo, không đơn thuần là nhân viên phục vụ lãnh đạo. Thư ký không chỉ biết chạy theo tìm hiểu ý muốn của lãnh đạo hay chỉ biết đáp ứng các dịch vụ hậu cần cho lãnh đạo.

Do vậy, yêu cầu đối với người thư ký không đơn thuần chỉ có những kỹ năng phục vụ mà phải có trình độ nhất định về hành chính, về công tác quản lý, nghiệp vụ chuyên môn.

Ví dụ, khi lấy thư, báo, công văn cho thủ trưởng, cần phải biết phân loại, sắp xếp thông tin văn bản theo các nhóm ưu tiên xử lý khác nhau để thủ trưởng dễ dàng nghiên cứu, kịp thời giải quyết những yêu cầu khác nhau của từng việc.

Hoặc khi nhận văn bản thư ký phải đọc tin, có biện pháp xử lý thông tin cần thiết, tránh để văn bản quá hạn

giải quyết hoặc thông tin chưa chính xác, văn bản chưa đúng yêu cầu để được trình duyệt hoặc thiếu ý kiến tư vấn của các bộ phận, cá nhân có chức năng...

Hay trước một cuộc họp thì thư ký không chỉ quan tâm đến khâu chuẩn bị hậu cần mà điều quan trọng hơn là thư ký phải lập hồ sơ tài liệu chuẩn bị cho thủ trưởng nghiên cứu trình bày trong cuộc họp, cung cấp thông tin cho đại biểu dự họp chuẩn bị, nắm bắt thông tin phản hồi.

Quan tâm đến nội dung công việc không chỉ dừng lại ở việc tìm hiểu, giải quyết những sự vụ cụ thể. Để có cái nhìn bao quát, kịp thời xử lý tình huống, dự liệu được về ý định của lãnh đạo, thư ký cần hiểu rõ đối tượng quản lý, hệ thống quản lý, môi trường quản lý, các mối quan hệ trong ngoài, cập nhật các thông tin thời sự, các kỹ năng, áp dụng công nghệ mới...

Để phục vụ tốt công việc chính yếu, thư ký không chỉ giải quyết tốt công việc lãnh đạo mà cần quan tâm đến công việc của toàn cơ quan, đơn vị, đến các mối liên hệ hợp tác của cơ quan, của lãnh đạo để tạo hiệu quả đầu ra của công việc. Mặt khác, đối với thư ký đơn vị thì nhất thiết phải quan tâm chú trọng đến hoạt động chung của cơ quan, đơn vị, các mối quan hệ trong ngoài...

Ngược lại, quan tâm đến nội dung công việc không có nghĩa là thư ký cứng nhắc chỉ chăm chú vào công việc một cách đơn thuần. Thư ký còn cần hiểu bao quát về khía cạnh nhân văn như tâm lý, mục tiêu, môi trường làm việc của lãnh đạo, những yếu tố cá nhân của thủ trưởng như phong

cách làm việc, sở thích, thói quen... nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động của lãnh đạo,

– Về yêu cầu thứ ba, một yêu cầu rất quan trọng không thể bỏ qua là thư ký cần xây dựng mối quan hệ tương tác với lãnh đạo thật chặt chẽ. Công việc được tiến hành thực sự có hiệu quả chỉ khi có sự hiểu biết, kết hợp ăn ý giữa các cá nhân, đặc biệt đối với công việc mang tính trợ giúp của thư ký.

1.3. Cách thức xây dựng mối quan hệ tương tác

Mối quan hệ tương tác đó chỉ có thể có được khi dựa trên cơ sở sự hiểu biết, tin tưởng về năng lực, thái độ trong công việc và sự hoà hợp trong giao tiếp, trong phong cách làm việc.

Muốn vậy, thư ký không chỉ cần hiểu biết kỹ về thủ trưởng mà cần thể hiện những mặt sau:

- Thể hiện thái độ quan tâm thực sự, vô tư, khách quan tới công việc của thủ trưởng, tới hiệu quả công việc trên cơ sở lòng nhiệt tình, yêu nghề, yêu công việc.

- Giữ giới hạn phạm vi cần thiết với thủ trưởng, không tỏ ra thân mật, xô bồ. Đây là điều kiện quan trọng để xây dựng quan hệ hợp tác lâu dài, hiệu quả, hướng tới sự phát triển trong công việc, trong nghề nghiệp, là cơ sở tăng cường trách nhiệm cá nhân giữa hai bên như một sự cam kết, tạo lòng tin.

- Bày tỏ sự quan tâm chu đáo tới các vấn đề cá nhân

của thủ trưởng, nắm bắt thói quen, sở thích của thủ trưởng, tạo sự chia sẻ bớt gánh nặng, sự cảm thông, ân ý trong công việc, giúp thủ trưởng chu toàn tập trung vào công việc, tháo gỡ những vướng mắc, khó khăn không đáng có do sự không hiểu nhau giữa thư ký và thủ trưởng. Tuy nhiên, tránh biểu hiện tọc mạch, tò mò.

- Có sự cởi mở cần thiết, không quá e ngại, khép kín mà che dấu, không biểu lộ cái tôi, thái độ cá nhân, những sở thích, riêng tư...

Hạn chế tối đa những thói quen, sở thích cá nhân không phù hợp, có thể cản trở công việc.

Không nên e ngại cho rằng việc quan tâm tới cá nhân lãnh đạo là biểu hiện cơ hội, không cần thiết trong giải quyết công việc. Ngược lại, thực tế cho thấy khó có thể tạo nên sự ân ý, nhịp nhàng trong giải quyết công việc nếu không dựa trên sự hiểu biết lẫn nhau giữa thư ký và thủ trưởng.

- Thư ký cần chú ý tạo niềm tin bằng một số cách thức sau:

+ Cần biết làm vừa lòng lãnh đạo:

Hãy tỏ ra hứng thú với công việc được giao, tìm được ở đó ý nghĩa là đem lại lợi ích cho công việc của thủ trưởng, việc chung của cơ quan. Đồng thời, sự chăm chỉ sẽ giúp người thư ký rèn luyện năng lực, kỹ năng, bổ sung kinh nghiệm, nâng cao hiệu suất làm việc.

Tính chăm chỉ của người thư ký tất yếu sẽ tạo sự tin

tương từ phía lãnh đạo, từ đó, lãnh đạo có thể yên tâm giao phó những công việc phức tạp hơn, đòi hỏi chuyên môn cao hơn, thậm chí lãnh đạo gặp những vấn đề khó khăn cũng có thể nhờ người thư ký cùng tham gia tháo gỡ. Bởi vì, lãnh đạo đã biết rằng người thư ký đó sẽ làm những việc vượt trên khả năng thường ngày của mình mà không phàn nàn điều gì cả.

+ Nhiệm vụ tư vấn và bảo vệ chính kiến của mình trước lãnh đạo:

Lãnh đạo quan tâm đến những vấn đề vĩ mô, có khi bỏ qua một số tiểu tiết. Nhiệm vụ của thư ký là chú ý bổ sung những vấn đề phụ nhưng quan trọng đối với công việc chính yếu của lãnh đạo. Mặt khác, thư ký có ưu thế về thông tin do trực tiếp thực hiện các quan hệ giao tiếp, do vị trí hợp tác với cơ sở. Từ góc độ của mình, thư ký có thể vận dụng khả năng phán đoán, nhận xét, bổ sung thông tin cho lãnh đạo.

Đôi khi, việc “cãi” lại thủ trưởng cần hết sức khéo léo, phải đặt trong hoàn cảnh thật cởi mở, và cũng cần thận trọng nhưng phải tỏ ra thoải mái và không cố chấp. Trong trường hợp nếu thủ trưởng biết rõ nhưng vẫn quyết, không nên tham gia ý kiến mà sẵn sàng chấp hành.

2. Tính khoa học, tính nghiệp vụ cao

2.1. Tính khoa học

Nhiệm vụ của người thư ký là tạo mọi điều kiện làm

việc tốt nhất cho thủ trưởng. Đối với người thủ trưởng, áp lực công việc là rất lớn. Đặc thù hoạt động quản lý lãnh đạo là rất phức tạp, khối lượng công việc, khối lượng thông tin cần xử lý rất lớn, tính trách nhiệm lại rất cao. Các quyết định ban hành phải đảm bảo yêu cầu về tính chính xác, hợp lý, hợp pháp, khả thi, tính hệ thống, phù hợp mục tiêu chiến lược... đặc biệt phải chịu sức ép về thời gian và luôn phải ứng phó với những bất thường, những thay đổi không lường trước được, không phải bao giờ cũng đều đặn theo đúng kế hoạch, dự kiến.

Nhiệm vụ của người thư ký là cần giúp đỡ thủ trưởng tổ chức sắp xếp công việc một cách khoa học và do vậy, công việc của chính người thư ký cũng phải được tổ chức khoa học, mang tính nghiệp vụ cao để đảm bảo vai trò là bộ nhớ, ngân hàng dữ liệu cho thủ trưởng có thể đáp ứng nhu cầu thông tin trong các thời điểm khác nhau.

Áp lực chồng chất trong công việc hàng ngày dễ gây sự căng thẳng cho người thư ký và nếu công việc không được tổ chức sắp xếp một cách hợp lý thì nhất định đến một lúc nào đó sẽ trở thành quá tải, dẫn đến sự mệt mỏi về tâm lý lẫn thể chất làm giảm sút năng lực hoặc làm cho người thư ký không bao quát được công việc, mất khả năng kiểm soát công việc và từ đó, không hoàn thành nhiệm vụ của mình. Đây là điều hết sức nguy hiểm.

Vì vậy, bất kỳ người thư ký nào cũng phải học được cách sắp xếp tổ chức công việc phù hợp với tính chất công việc của mình, với phong cách và tư duy của mình, làm sao

để mình dễ dàng và thuận lợi nhất trong việc tiếp cận, theo dõi công việc.

Khả năng và phong cách của mỗi người thư ký là không hoàn toàn giống nhau, lĩnh vực hoạt động cũng không hoàn toàn giống nhau, vì vậy, cách sắp xếp công việc của mỗi người thư ký cũng không nhất thiết giống nhau. Tuy nhiên, việc tổ chức công việc của người thư ký luôn cần đảm bảo tính khoa học, hệ thống, cách sắp xếp gọn gàng, hợp lý, ngăn nắp, phù hợp tâm sinh lý, loại bỏ yếu tố thừa, tránh trùng lặp, quanh co, luộm thuộm bởi điều đó sẽ làm người thư ký hao tổn trí lực để suy nghĩ, tìm kiếm, suy đoán. Hãy để việc thực hiện các thao tác trong công việc trở thành kỹ năng, phản xạ để trí óc được giải phóng bớt công việc.

Nội dung tổ chức khoa học công việc biểu hiện ở nhiều mặt:

- Trong việc lên kế hoạch, thực hiện công việc, xây dựng lịch làm việc;
- Trong cách thức giải quyết công việc hợp lý, đúng quy trình;
- Trong việc sắp xếp bố trí các vật dụng, trang thiết bị, phương tiện làm việc; bố trí không gian làm việc;
- Trong việc hệ thống hoá thông tin, xây dựng các danh mục tìm kiếm (danh sách các công việc cần làm, danh mục hồ sơ để tra cứu, danh bạ điện thoại, địa chỉ đối tác...), đánh số các vật dụng cần thiết để dễ tìm kiếm, đánh dấu,

ghi lại kết quả giải quyết công việc, hệ thống thông tin bằng các hình thức trình bày bảng biểu, sơ đồ sao cho dễ tìm, dễ quan sát nhất;

- Trong việc áp dụng các phương tiện kỹ thuật, công nghệ hiện đại, tiên tiến vào thực hiện công việc hàng ngày;

- Luôn tính đến yếu tố tiết kiệm, hiệu quả;

- Tránh cứng nhắc, luôn tổ chức công việc một cách hài hoà, thoải mái, phù hợp với tâm sinh lý, sức khoẻ, biết làm chủ thời gian...

Tính khoa học của công việc thư ký trong các mặt trên biểu hiện cụ thể như sau:

Tính khoa học trước hết được thể hiện ở cách thức giải quyết, thực thi công việc. Khi người thư ký cần giải quyết một vấn đề gì cũng phải có cái nhìn bao quát, một sự đánh giá tổng thể, tính đến các mặt, xem xét ở nhiều góc độ, dự kiến trước các khả năng xảy ra, cân nhắc lợi hại, thiệt hơn đối với các phương án khác nhau để lựa chọn phương án thích hợp nhất.

Muốn tổ chức công việc khoa học, cần sắp xếp mọi thứ theo trật tự, theo thứ tự ưu tiên lần lượt theo mức độ quan trọng, theo trình tự, quy trình giải quyết công việc. Đặc biệt, không bỏ sót bất cứ việc gì, kể cả việc lớn và việc nhỏ, tất cả cần được sắp xếp có hệ thống, hợp lý.

Ví dụ: tủ hồ sơ được chia theo các ngăn: hồ sơ đang tiến hành, hồ sơ thường xuyên sử dụng, tra cứu để riêng

một ngăn và phải thuận tiện, dễ lấy; hồ sơ mật để ngăn riêng có khóa, còn hồ sơ ít sử dụng, hồ sơ công việc đã hoàn thành nhưng chưa nộp lưu trữ để riêng một ngăn; có danh mục hồ sơ, trong danh mục ghi rõ số thứ tự hồ sơ, số của ngăn đựng hồ sơ, vị trí lưu trong ngăn.

Hoặc đối với danh bạ điện thoại, cần ghi riêng danh sách các số điện thoại “nóng” thường xuyên sử dụng. Còn các số điện thoại khác cũng được sắp xếp theo các nhóm để dễ tra cứu khi sử dụng, ví dụ: danh sách điện thoại nội bộ, danh sách điện thoại của khách hàng, danh sách điện thoại các cơ quan trực thuộc...

Tính khoa học còn được biểu hiện ở việc sắp xếp, bố trí, tổ chức phòng làm việc:

Ví dụ: Bàn làm việc của thư ký nên ở vị trí mà khách đến có thể dễ tiếp cận nhất, và ở vị trí án ngữ sao cho người khách không thể đi thẳng vào gặp trực tiếp lãnh đạo mà không qua thư ký. Bàn giấy nên trống trải. Có người đã nói rằng “Hễ bàn giấy ngổn ngang thì đầu óc cũng ngổn ngang”. Vì vậy, hãy cố gắng dọn dẹp bàn giấy sao cho luôn gọn gàng bằng cách: loại khỏi bàn giấy những giấy tờ không dính líu đến vấn đề mình đang giải quyết; cố gắng giải quyết xong, đừng gác lại những đề án đang làm; những văn kiện chưa có điều kiện giải quyết cũng đừng để trên bàn. Trên mặt bàn chỉ nên có giấy tờ, hồ sơ công việc đang giải quyết và các bản mục lục, danh mục các vấn đề, các hồ sơ cần giải quyết tiếp theo. Ngoài ra, cũng cần trang trí bàn làm việc cho sinh động, màu sắc nên ấm áp, cho ánh

sáng và không khí tràn vào. Đặc biệt cần cung cấp đầy đủ máy móc cho nơi làm việc được thuận lợi.

Trong hoạt động nghiệp vụ, thư ký cũng cần tính toán sao cho tiết kiệm cử động: loại bỏ động tác dư thừa, rút ngắn thời gian thực hiện mỗi thao tác, đơn giản hóa quy trình giải quyết công việc. Thư ký cần nghiên cứu, nắm vững một số tiêu chuẩn nghề nghiệp, các quy định, hướng dẫn về chuyên môn làm cập nhật thông tin về công nghệ mới làm cơ sở để xây dựng phong cách làm việc khoa học.

Ví dụ: Sắp xếp đồ vật trên bàn làm việc có thể trong các ngăn đặt ở trước mặt theo chiều thẳng đứng trong phạm vi giới hạn của tay với. Làm việc theo dây chuyền phân công công việc, di chuyển đồ vật thường xuyên phải chuyển giao bằng các băng chuyền, thả từ trên xuống theo chiều thẳng đứng, sử dụng mẫu biểu soạn thảo văn bản,

Làm việc khoa học phải tính tới yếu tố tiết kiệm như: tiết kiệm chi phí, tiết kiệm thời gian. Trường hợp này cần biết quản trị thời gian.

Ví dụ tiết kiệm thời gian hội họp của lãnh đạo: cần xác định mục đích, mục tiêu cuộc họp một cách rõ rệt. Khâu chuẩn bị, đặc biệt là chuẩn bị về tài liệu, trao đổi thông tin cần chu đáo, đầy đủ, cần phải đưa trước ra được các phương án dự kiến cho kết luận cuộc họp thì mới đảm bảo cuộc họp đạt được mục tiêu.

Hoặc trong các buổi nói chuyện, trao đổi thông tin, tiếp khách, thư ký cần hết sức lưu ý làm chủ việc tiếp

khách, thậm chí có thể quy định thời gian tiếp khách rõ ràng, lưu ý rút ngắn thời gian trình bày, đi vào trọng tâm, biết cách kết thúc cuộc nói chuyện sao cho hợp lý nhất.

Tóm lại, người làm việc khoa học là người luôn luôn tìm cách giải phóng mình, làm cho những công việc phức tạp trở nên đơn giản, đưa những yếu tố bất thường vào quy trình, quy luật, dự liệu trước những vấn đề có thể xảy ra để không bị động.

Người làm việc một cách khoa học luôn quan tâm tới yếu tố công nghệ, áp dụng khoa học kỹ thuật hiện đại để giải quyết công việc, nghĩa là không đơn thuần chăm chăm theo đuổi việc giải quyết triệt để một việc cụ thể mà là người đặt câu hỏi vì sao và làm thế nào để những khó khăn loại đó không lặp lại.

Yêu cầu làm việc khoa học đối với nghề thư ký không có nghĩa là làm việc một cách cứng nhắc mà là sự kết hợp hài hòa các yếu tố kỹ thuật, công nghệ với yếu tố tâm sinh lý, tính nghệ thuật cao để tăng nhiệt tình, sáng tạo, tạo hiệu quả thực sự cho công việc.

2.2. Tính nghiệp vụ cao, có 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, 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. Ngoài một số công việc có 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...

Thứ nhất, người thư ký cần hiểu sâu sắc về nghề nghiệp của mình hoặc về nhiệm vụ mà mình được giao phụ trách.

Để hoàn thành nhiệm vụ 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 và thực tiễn ở cơ quan, đơn vị mình để tìm ra biện pháp giải quyết cho phù hợp.

Ví dụ: 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 của họ nếu 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 tài liệu lưu trữ, các yêu cầu về nghiệp vụ lưu trữ... Những kiến thức này sẽ giúp họ vận dụng vào thực tế tổ chức các loại hình tài liệu cụ thể của cơ quan.

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, quốc gia khác trên thế giới.

Thứ hai, thư ký cần thao tác thành thạo 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 người thư ký phải thạo 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.

Ví dụ: Thư ký làm việc ở trung tâm 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 Anh).

- Trình bày văn bản đẹp, đúng yêu cầu.

- Biết sử dụng các chương trình tin học và ứng dụng.

Thứ ba, thư ký cần có khả năng học hỏi, trao đổi, truyền đạt, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên môn cho người khác.

Đây là yêu cầu cao hơn về năng lực chuyên môn. Thông thường, trong một cơ quan, văn phòng không chỉ có một lớp (một thế hệ) nhân viên làm việc, luôn có nhân viên lâu năm và nhân viên trẻ mới vào nghề. Đặc điểm này đòi hỏi giữa các thế hệ nhân viên cần có sự trao đổi, truyền nghề nhằm mục đích bảo đảm cho hoạt động cơ quan, doanh nghiệp được thông suốt.

Mặt khác, có những cơ quan, doanh nghiệp do phạm vi quản lý rộng (trong cả nước, trong khu vực...) nên có rất nhiều đơn vị, chi nhánh trực thuộc. Hoạt động quản lý điều

hành đòi hỏi có sự thống nhất từ trên xuống dưới. Quản lý văn phòng đòi hỏi có sự thống nhất cao. Vì vậy thư ký 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.

Ngược lại, người thư ký luôn cần tiếp tục trau dồi, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm với đồng nghiệp. Người thư ký cần học hỏi kinh nghiệm từ các lớp đi trước, cán bộ lâu năm, những người đồng nghiệp từ các cơ quan có truyền thống, uy tín hoạt động, có quy mô và hiện đại; luôn trao đổi thông tin về chuyên môn với thư ký ở quan đơn vị chủ quản, cấp cao hơn. Nhiều khi, thư ký cũng cần học hỏi ở các đồng nghiệp trẻ hơn ở sự nhanh nhạy, sáng tạo, trình độ công nghệ mới do các đồng nghiệp này được đào tạo theo chương trình mới hơn hoặc ở những chuyên ngành khác nhau. Thư ký cũng cần nắm sâu sát vấn đề thực hiện nghiệp vụ ở cơ sở cấp dưới để bám sát thực tiễn hơn nữa.

Để làm được điều này, thư ký cần có mối quan hệ tương trợ giúp đỡ đồng nghiệp, có trình độ giao tiếp tốt, quảng giao, cởi mở, cầu thị, đôi khi cần hiểu biết tâm tư, hoàn cảnh, tính cách cá nhân của đồng nghiệp để điều chỉnh cách thức giao tiếp, tạo sự tin cậy, hòa hợp. Thư ký rất cần nắm bắt thông tin thời sự, trau dồi, tìm hiểu các vấn đề chuyên môn, công việc và cuộc sống để chia sẻ thông tin, kinh nghiệm với người khác và học hỏi lại họ.

Để trau dồi nghiệp vụ, thư ký cũng cần dành quỹ thời

gian tìm biết, đọc sách báo chuyên môn, tham gia các khóa nghiệp vụ, chuyên ngành để không ngừng nâng cao trình độ, cập nhật thông tin, kỹ năng làm việc hiện đại. Có thể đặt một số tạp chí chuyên ngành phục vụ cho công việc của mình.

Ngoài những nghiệp vụ chuyên môn đặc thù từng lĩnh vực, người thư ký cần nắm bắt những nghiệp vụ cơ bản nói chung như:

- Nắm vững một số ngoại ngữ thông dụng dùng trong giao tiếp, thư tín, công việc văn phòng, chuyên môn, đặc biệt là Anh ngữ;

- Có trình độ tin học, vi tính;

- Có kiến thức về soạn thảo văn bản, khả năng trình bày, ngôn ngữ.

Cần có sự trao đổi thông tin nghiệp vụ với thủ trưởng qua đó đánh giá năng lực, trình độ của chính mình để không ngừng hoàn thiện mình, đáp ứng yêu cầu thực tế.

3. Chính xác, thận trọng, chu đáo

Người thư ký có nhiệm vụ tạo mọi điều kiện cần thiết cho hoạt động của lãnh đạo được hiệu quả. Người thư ký là bộ nhớ của lãnh đạo, do vậy cần bao quát, chuẩn bị từ việc nhỏ đến việc lớn, quan tâm đến những chi tiết nhỏ nhất trong hoạt động hàng ngày từ các hoạt động cung cấp thông tin đến chuẩn bị cơ sở vật chất, hậu cần cho hoạt động của lãnh đạo.

Cần phải thấy rằng, công việc nào của lãnh đạo cũng rất quan trọng và phức tạp, liên quan đến nhiều người, nhiều mặt; mỗi chi tiết nhỏ đều có ý nghĩa nhất định, tác động đến hiệu quả hoạt động quản lý. Do vậy, không được bỏ sót những thao tác, thủ tục. Như vậy, người thư ký cần nắm rõ nội dung mỗi loại công việc cần những thủ tục nào. Tuy nhiên, điều quan trọng hơn cả là cần thấy rõ ý nghĩa của từng thao tác, thủ tục. Chỉ có hiểu rõ ý nghĩa của chúng thì mới luôn chú tâm, không bỏ quên, bỏ sót và đặc biệt còn biết vận dụng linh hoạt, sáng tạo trong những hoàn cảnh, tình huống vướng mắc. Các vướng mắc dù nhỏ, nếu không được phát hiện và xử lý kịp thời, triệt để thì nhất định đến một lúc nào đó sẽ gây tổn thất trong công việc.

Ngoài việc quan tâm, cẩn thận, chu đáo trong giải quyết công việc chính, người thư ký còn cần thấy rõ ý nghĩa của các mặt đời thường khác đối với hiệu quả công việc, ví dụ như tính ngăn nắp, sạch sẽ, quan tâm đến tinh thần, sức khỏe, sở thích, thói quen của thủ trưởng, quan tâm đến yêu cầu, mong muốn của khách hàng hay những người phục vụ khác... Chính những yếu tố phụ đó lại tạo điều kiện làm tăng hiệu quả, năng suất lao động, sự sáng tạo, phát huy sáng kiến, những yếu tố cần thiết làm tăng sức cạnh tranh. Chỉ khi ta quan tâm một cách hoàn hảo đến mọi chi tiết, ta mới có thể yên tâm rằng đã loại bớt những rủi ro trong công việc chính.

Tóm lại người thư ký cần có phẩm chất chu đáo, khéo léo, quan tâm đến nhiều mặt để phục vụ lãnh đạo được chu

toàn. Việc này đòi hỏi thư ký phải có vốn kiến thức phong phú, hiểu biết, tâm lý, bao quát, tiên liệu đầy đủ mọi tình huống phát sinh để chuẩn bị cho thủ trưởng mọi điều kiện, phương tiện để ứng phó.

Để có tính cẩn thận, người thư ký văn phòng cần có thái độ nghiêm túc khi thực hiện công việc, tránh chủ quan, đại khái, qua loa. Công việc xong, người thư ký phải tự kiểm tra, đối chiếu để phát hiện các sai sót, nhầm lẫn, 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 các khâu cần thiết. Tính cẩn thận còn đi liền với sự gọn gàng, ngăn nắp, không để mất mát, thất lạc, nhầm lẫn 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 đơn giản như việc khóa cửa, tủ, hộp dẫu, kiểm tra, đóng mở hệ thống điện trước giờ làm việc và sau giờ nghỉ, 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, thư ký văn phòng còn phải là người chu đáo, dự liệu tất cả các tình huống xảy ra khi được giao nhiệm vụ và chuẩn bị các biện pháp, phương án đối phó, giải quyết khi cần thiết.

Ví dụ: Khi lãnh đạo có kế hoạch đi họp, đi công tác,

thư ký cần xem kỹ nội dung giấy mời, chuẩn bị mọi giấy tờ tài liệu, báo cáo, hộ chiếu (nếu đi công tác nước ngoài), kinh phí, phương tiện đi lại, đưa đón, vé tàu xe, gọi điện đến nơi tiếp nhận, xem lại tư trang hành lý lãnh đạo có đầy đủ những đồ dùng thiết yếu, thu xếp những công việc lãnh đạo đang triển khai, đề nghị lãnh đạo xem xét ký văn bản hoặc cho ý kiến chỉ đạo trước...

4. Lịch thiệp và hiểu biết

Người thư ký được coi là cầu nối thông tin liên lạc, duy trì mối quan hệ giữa thủ trưởng với các thành phần khác bên trong và bên ngoài tổ chức. Thủ trưởng lại là người đại diện của cơ quan, đơn vị trong hoạt động đối ngoại. Vì vậy vô hình chung, người thư ký phải gánh vác một sứ mệnh rất lớn là thay mặt thủ trưởng, hoặc hơn nữa, là hình ảnh đại diện cho cơ quan, đơn vị thực hiện các hoạt động giao tiếp. Người thư ký không đơn thuần là cái máy truyền tin của thủ trưởng mà phải là người làm sống động các mối quan hệ, thể hiện sự nhiệt thành, chân thành trong giao tiếp, sự cầu thị, sự quan tâm của thủ trưởng đối với các đối tượng giao tiếp. Điều đó có tác dụng truyền đạt hình ảnh một thủ trưởng có tâm trong công việc, một người đáng tin cậy, có trình độ và luôn coi trọng đối tác. Chính phong cách giao tiếp lịch thiệp của người thư ký sẽ tạo uy tín cho thủ trưởng, cho cơ quan đơn vị, làm tăng độ tin cậy từ phía các đối tượng giao tiếp, thắt chặt thêm những mối quan hệ của thủ trưởng.

Ở bình diện này, người thư ký không đơn thuần là

người giúp việc của thủ trưởng. Khi giao tiếp, để đạt được độ tin tưởng từ phía đối tượng giao tiếp, người thư ký cần thể hiện là người đại diện, người được ủy quyền xứng đáng của thủ trưởng trong quan hệ giao tiếp để giúp thủ trưởng giải quyết công việc với đối tượng một cách hiệu quả bằng hình thức trao đổi gián tiếp qua thư ký.

Mặt khác người thư ký còn cần thể hiện được sự nhiệt tình của cá nhân đối với các đối tượng giao tiếp, giúp tháo gỡ những căng thẳng, lệch pha trong giao tiếp, làm cho đối tượng giao tiếp có cảm tưởng được hỗ trợ, hiệu quả tăng hơn so với cách giao tiếp trực tuyến với thủ trưởng, vì thông qua thư ký, công việc sẽ nhận được sự hỗ trợ cần thiết của thư ký, được sắp xếp đúng “form” và sẽ được theo dõi sát sao, chắc chắn không bị bỏ sót.

Khi giao tiếp, người thư ký không chỉ đơn thuần đứng trên góc độ lợi ích của phía thủ trưởng, phía cơ quan, đơn vị mình mà cần “nhìn từ hai phía”, thấu hiểu và chia sẻ lợi ích của phía đối tượng giao tiếp, đó là yếu tố không thể thiếu được của bất kỳ hoạt động hợp tác nào.

Mặt khác, dù được ủy quyền, đại diện của thủ trưởng, cách thức giao tiếp của người thư ký cũng không thể lên giọng, quyền uy như của thủ trưởng mà với tư cách là người truyền đạt, thư ký cần có thái độ nhún nhường, mềm mỏng, tôn trọng, lịch sự đối với đối tượng giao tiếp, giữ đúng vị trí của mình.

Cách thức giao tiếp của người thư ký được coi như một trong những vấn đề mấu chốt thể hiện trình độ, bản lĩnh

chuyên nghiệp, “có nghề” của người thư ký, là yếu tố bảo đảm cho vị trí tồn tại lâu dài của người thư ký. Không có một cách thức giao tiếp ứng xử phù hợp, hiệu quả và linh hoạt thì người thư ký khó có thể duy trì vị trí công tác của mình. Chẳng những thế, có thể gây những tổn hại to lớn cho cơ quan, tổ chức, nhất là trong xu thế hiện nay, quan hệ hợp tác là máu chốt của thành công và phát triển.

Văn phòng là đầu mối, trung tâm giao tiếp của cơ quan, vì vậy người thư ký cần có tính quảng giao, cởi mở: Luôn luôn hòa nhã và vui vẻ, chủ động trong giao tiếp, biết tận dụng các cơ hội có thể để mở rộng giao tiếp, mở rộng các mối quan hệ của mình.

Để có được phẩm chất đó, 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, mặc cảm về nghề nghiệp, nên rất ngại giao tiếp. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến các mối quan hệ của cơ quan.

Người thư ký có thể tiến hành hoạt động giao tiếp với lãnh đạo, với cơ quan, với đồng nghiệp. Giao tiếp 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.

Để thực hiện giao tiếp thành công, ngoài hiểu biết về chuyên môn, nghề nghiệp, thư ký cần hiểu biết rộng nhiều mặt chuyên môn khác liên quan đến công việc, đến tổ chức công việc chung của cơ quan, tìm hiểu các kiến thức đời sống...

5. Khả năng kiểm chế

Khả năng kiểm chế là một yêu cầu không nhỏ, thậm chí là tối quan trọng đối với người thư ký. Ở đây không được phép tỏ thái độ phản ứng cá nhân đối với những vấn đề nảy sinh không mong muốn. Trước hết, như đã trình bày ở trên, hoạt động của lãnh đạo luôn là giải quyết những vấn đề, mâu thuẫn nảy sinh, những khó khăn, vướng mắc. Vì vậy, nhiệm vụ của người lãnh đạo mà trong đó có phần hỗ trợ của thư ký là hóa giải các mâu thuẫn, cùng nhau tháo gỡ khó khăn, vướng mắc. Sự nổi nóng chỉ thể hiện rằng người thư ký đó thiếu tầm nhìn, thiếu kinh nghiệm và khả năng, không dự liệu trước được tình huống và bất lực trong việc giải quyết.

Trước hết, cần tập thói quen tâm lý sẵn sàng đối mặt với khó khăn, luôn tin rằng khó khăn là một mặt tất yếu của cuộc sống, và luôn tìm trong đó những điều tốt giúp ích cho sự phát triển của cơ quan. Từ đó luôn có sự hợp tác, chia sẻ, cùng giải quyết. Quá trình đó luôn đòi hỏi sự thỏa hiệp, nhượng bộ từ cả hai phía. Do vậy, nhún nhường, kiểm chế là rất cần thiết, để cùng nhau bình tĩnh xem xét lợi ích hai bên để giải quyết công việc.

Điều thứ hai cần lưu ý là người thư ký không được lạm dụng vị trí, sự tin tưởng của lãnh đạo để tự ý quyết định. Cần đúng mực, biết dừng đúng lúc, đúng chỗ để người lãnh đạo thực hiện thẩm quyền của mình.

Về cách giao tiếp cần ôn hòa. Lưu ý, khi nói chuyện cần thông thả, chú ý độ cao của lời nói, phải tiết chế tùy lúc. Khi chưa nói hết mà bị người khác chặn ngang, nghĩa là trong lòng người đó đang căng thẳng, hãy cứ để cho họ nói, sau đó hãy nên tiếp tục. Cắt ngang người khác là biểu hiện một thói quen không tốt tạo nên bởi thái độ khẩn trương của người hiện đại, dù có lời để nói hay không thì cũng mở miệng chen ngang người khác. Nói chuyện một cách thông thả sẽ đem đến cho người khác một cảm giác yên ổn.

Kiên quyết sửa chữa tính kiêu ngạo, tự ty là những tính cách không phù hợp với nghề thư ký, cũng như thay đổi cách làm việc gấp rút, mù quáng, tất yếu đưa ta đến thất bại, hỏng việc. Hãy vứt bỏ ý nghĩ khống chế người khác.

Tính kiềm chế phần nhiều phụ thuộc vào tâm lý, sự rèn luyện, tự điều chỉnh mình. Cố gắng tạo dựng cho mình một thái độ ung dung tích cực, cách nhìn nhận vấn đề thông thoáng, cởi mở, xác định mục tiêu làm việc đúng đắn, nhận thức khách quan, tìm hiểu cách thức làm việc nhóm, làm việc trong tập thể; biết nhân nhượng, chia sẻ, có lòng vị tha, nhân ái, biết hy sinh một phần quyền lợi, tính ích kỷ cá nhân vì lợi ích chung, vì mục tiêu, mục đích xa hơn; biết chấp nhận hoàn cảnh, bình tĩnh tháo gỡ khó khăn hoặc

dũng cảm đối mặt với khó khăn thất bại, coi những thất bại, những sai lầm là những bài học kinh nghiệm quý giá, như người ta vẫn nói “Hãy mỉm cười với trắc trở cuộc đời”. Thất bại là buổi đầu tiên của thành công, thành công là điểm cuối của thất bại, số lần thất bại càng nhiều, cơ hội thành công càng gần. Thành công chỉ đến sau muôn ngàn lần thất bại.

Đặc biệt, rèn luyện cho mình phong cách sống lành mạnh, điều độ. Nhiều khi tính nóng nảy, thiếu kiềm chế của cá nhân lại phụ thuộc vào tình trạng sức khỏe, gặp vướng mắc trong cuộc sống riêng tư. Như vậy, người thư ký cần rèn luyện sức khỏe, biết tự chăm sóc cho bản thân, quan tâm đến hình thể, vẻ đẹp bên ngoài của mình, luôn tìm thấy cái đẹp trong cuộc sống. Đồng thời cần học cách tháo gỡ những rắc rối trong cuộc sống, có thể bằng sự trợ giúp của những người thân, bạn bè xung quanh, biết kết bạn, chan hòa, thân ái và nhất là phải có nghị lực sống, tìm niềm vui trong công việc, cân bằng giữa công việc và cuộc sống riêng để mặt này có thể là chỗ dựa của mặt kia.

Cần có cách sống phù hợp với tâm sinh lý, đừng lãng phí thời gian để tránh bị tụt lại phía sau người khác. Nhiều người, trải qua những căng thẳng trong công việc, trong cuộc đời, đã biết tìm đến giá trị hướng thiện, giải tỏa căng **thẳng** bằng nhiều cách rèn luyện bản thân như: học một môn nghệ thuật, tìm hiểu triết học, luyện thể thao, yoga, làm từ thiện... Đặc biệt, để loại bỏ mọi ưu phiền là những **thứ** cản trở hoạt động tinh thần, để ngăn không cho sức

manh tinh thân bị tản mát, nên chú trọng giấc ngủ, ăn uống đầy đủ, biết cách nghỉ ngơi, thư giãn: nghe nhạc, đọc sách báo, đi dã ngoại, hoà nhập với thiên nhiên.

Khi cảm thấy căng thẳng, nếu có thể thì hãy xin nghỉ phép. Hãy cắt đồng hồ của bạn đi và xây dựng cuộc sống của mình trên một đảo nhỏ yên bình, tập cách thư giãn cho mình. Nếu bạn không thể bỏ được kiểu sống khẩn trương, hãy học cách nói “Xin chờ một chút”. Câu nói này sẽ mang đến sự an bình cho tâm hồn. Đừng hoàn thành mục tiêu một cách vội vã, phải có kế hoạch rút lui, phải sắp xếp thời gian đầy đủ để hoàn thành mục tiêu. Như vậy, áp lực bên ngoài sẽ không thể nào ảnh hưởng đến bản thân.

6. Chủ động và thích ứng cao

6.1. Tính chủ động

Chỉ những ai xác định được chính xác vị trí của mình thì mới thành công trong công việc, thực hiện tốt vai trò của mình cũng như giúp cho tổ chức của mình hoạt động hiệu quả.

Khi phải đứng trước một việc gì đó đòi hỏi phải suy tính, quyết định, hãy nhìn lại, xác định lại vị trí của mình, và từ đó suy luận xem: người ta muốn mình phải làm gì và bản thân mình cần thực hiện công việc thế nào cho tốt.

Xét ở góc độ tổ chức cơ quan, thư ký là người trợ giúp thủ trưởng, có vai trò phụ, luôn liên quan đến một vị trí khác, vị trí của người thủ trưởng: là bộ nhớ của thủ trưởng,

là người sắp xếp, truyền đạt, theo dõi thông tin, các quyết định của thủ trưởng, là người chăm lo những vấn đề hậu cần cho thủ trưởng...

Tuy nhiên, trong phần lớn các trường hợp, hoạt động của người thủ trưởng mang tính cá nhân, và đặc biệt là luôn luôn có các biến động đột xuất, vì vậy người thư ký của thủ trưởng luôn phải làm việc trong môi trường căng thẳng, trách nhiệm cao, bị sức ép về thời gian, tiến độ, lượng thông tin quá nhiều... và luôn đòi hỏi người thư ký phải xử lý tình huống, mà nhiều khi lại không có thông tin đầy đủ. Có thể nói, nghề của thư ký là nghề xử lý tình huống, luôn luôn phải lựa chọn và có thể thêm rằng, một nghề đầy may rủi, một nghề nhạy cảm.

Nghề thư ký không đơn thuần là một nghề mang tính phụ thuộc như người ta thường quan niệm mà lại đậm nét cá tính, và thể hiện bản lĩnh cao.

Vì vậy, một khẩu hiệu nhấn nhủ đối với người thư ký là hãy rèn luyện bản lĩnh và hãy xác định vị trí của mình, từ đó sẽ tự biết mình cần phải làm gì và làm như thế nào trong mọi trường hợp.

Vấn đề cá tính của người thư ký: bản lĩnh của người thư ký lại không đơn thuần là thể hiện rõ và bảo vệ cá tính của mình, lại càng không phải là tìm mọi cách làm lu mờ, cố thay đổi mình để đánh mất cá tính. Đối với một loại tình huống, những thủ trưởng khác nhau và thư ký khác nhau sẽ xử lý khác nhau. Không có quy tắc sẵn cho tất cả mọi chủ thể, mọi trường hợp.

Xác định đúng vị trí của mình còn là cách thức giúp cho người thư ký xác định các giới hạn có thể trong khi thực hiện công việc bên cạnh các mặt tích cực, chủ động.

Nghiệp vụ xử lý tình huống:

Muốn xử lý được tốt các tình huống, người thư ký phải làm thế nào:

- Luôn tìm hiểu cách thức làm việc, cá tính người thủ trưởng để khi vắng mặt thủ trưởng, thư ký có thể suy đoán người thủ trưởng muốn gì, giải quyết thế nào trong trường hợp đó. Từ đó thư ký lựa chọn cách thu xếp công việc theo hướng mà thủ trưởng mong muốn.

- Trong những tình huống đột xuất, khó giải quyết, cần xét đoán: Làm thế nào để giải quyết tình huống có lợi cho cơ quan, tổ chức, đồng nghĩa với lợi ích của thủ trưởng. Đôi khi có những điều trái với thói quen của thủ trưởng, hoặc thủ trưởng không đồng ý ngay, nhưng nếu làm theo ý thủ trưởng lại gây bất lợi cho cơ quan, tổ chức, cũng có nghĩa là bất lợi cho thủ trưởng thì ta phải cân nhắc, đưa ra ý kiến của mình trong trường hợp này. Không nên chỉ biết làm vừa lòng thủ trưởng nhưng lại thực hiện công việc một cách vô ích, không có lợi cho thủ trưởng về lâu dài.

- Cần đồng thời tính đến bảo đảm vị trí, lợi ích của chính người thư ký. Không thể đưa ra những lời đề xuất, can gián đối với thủ trưởng mà tổn hại đến vị trí của người thư ký, gây bất lợi cho việc duy trì phục vụ lâu dài tại vị trí này, bất lợi cho mối quan hệ thủ trưởng, thư ký. Nghĩa là

luôn tính đến sự ăn ý, mối quan hệ giữa thủ trưởng và thư ký trong mọi trường hợp vì đây cũng là một trong những điều kiện tiên quyết để làm việc.

- Cần xem xét đến thái độ của phía đối tác cần giải quyết công việc. Lợi ích của đối tác phần nhiều sẽ đem lại hiệu quả tốt đối với công việc của thủ trưởng.

- Bình tĩnh trong mọi trường hợp.

- Nên xác định một lối thoát mở trong mọi trường hợp, vì đây là chúng ta giải quyết công việc theo cách tình thế, tạm thời. Xác định giới hạn chức năng nhiệm vụ của mình. Trong trường hợp đặc biệt nhạy cảm cần trì hoãn tạm thời, hẹn lại để xin ý kiến, chờ lãnh đạo giải quyết.

- Trong một chừng mực nào đó, thư ký được ủy quyền thay mặt lãnh đạo (ví dụ tiếp khách...). Cách thức thể hiện của thư ký lúc đó cần có thái độ chủ động, có vị thế, giữ uy tín cho thủ trưởng vì thư ký không hành động với tư cách cá nhân mà thay mặt thủ trưởng. Đồng thời với vị thế như vậy, thư ký mới lấy được sự tin cậy của đối tượng để chủ động trong thực hiện nhiệm vụ.

Đồng thời, thư ký không nên đơn thuần chỉ quan tâm phục vụ lợi ích thủ trưởng. Để phát huy tốt nhiệm vụ, thư ký còn có nghĩa vụ duy trì, phát triển tốt mối quan hệ giữa thủ trưởng với các đối tượng, các thành phần khác trong và ngoài cơ quan, nâng cao vị thế của người lãnh đạo, tạo môi trường làm việc tốt.

Người thư ký cần tạo cảm giác thoải mái, sự chia sẻ

trong công việc, đôi khi, cả những vấn đề xã hội với thủ trưởng, để thủ trưởng không có cảm giác xa lạ, căng thẳng, gây ức chế trong quan hệ công việc.

6.2. Tính thích ứng cao

Thời đại công nghệ cao, áp lực công việc cũng rất lớn, dễ làm cho người ta mệt mỏi. Muốn tăng hiệu suất làm việc, cần biết nghỉ ngơi đúng lúc. Mệt mỏi làm giảm sức đề kháng của cơ thể, cho nên, muốn phòng chống nó, hãy nghỉ ngơi thường xuyên, nghỉ ngơi trước khi mệt mỏi. “Nghỉ ngơi không phải là không làm bất cứ chuyện gì, nghỉ ngơi chính là tu bổ” (xem thêm phần tính thận trọng, kiểm chế trong mục này). Có thể rèn luyện thói quen ngủ trưa từ 10 phút đến 1 tiếng đồng hồ. Nếu không thể ngủ trưa, thì trước bữa tối nên nằm nghỉ 1 tiếng đồng hồ. giữa các buổi làm việc, hãy biết cách thả lỏng cho cơ thể được nghỉ ngơi.

Khi giải quyết công việc, cần tập những thói quen tốt: nên giải quyết một cách có trật tự, khoa học, căn cứ vào mức độ quan trọng của công việc; khi gặp chuyện, nếu cần giải quyết, cố gắng giải quyết ngay, không nên để kéo dài.

Cần tìm ra ý nghĩa của công việc để tập trung hoàn thành công việc trong thời gian sớm nhất. Cũng không nên chờ đợi để chỉ làm những công việc mà chúng ta cho là có ý nghĩa. Ngoài ý nghĩa xã hội của công việc, đối với bản thân người thư ký, việc hoàn thành nhiệm vụ được giao cũng có ý nghĩa đáng kể, giúp người đó có điều kiện khẳng định được mình, rèn luyện kỹ năng, trau dồi lòng yêu nghề. Dần dần, niềm say mê hoàn thành công việc sẽ tạo cho ta

thói quen, giúp ta nâng cao kỹ năng, tốc độ làm việc. Sự nhàn rỗi chỉ làm cùn nhụt khả năng và ý chí, chúng tỏ người đó thiếu năng lực, không ai cần đến. Đặc biệt, sự chăm chỉ làm việc còn làm cho người ta có điều kiện tìm hiểu, cải tiến phương pháp làm việc không ngừng. Như vậy, kể cả đối với những công việc mà ta cho rằng tẻ nhạt, nếu làm việc chú tâm và chăm chỉ, sẽ không bao giờ cảm thấy nhàm chán.

Một vấn đề nữa là không ôm đồm, suy tính quá nhiều việc hay tất cả công việc một lúc, điều đó sẽ tạo sự căng thẳng. Cần phải thực hiện công việc một cách tuần tự, từ tốn mới hoàn thành từng khâu, từng công đoạn với sự chú ý cao, tránh làm ẩu.

7. Tâm huyết với nghề

Đây là một trong những điểm mấu chốt, chìa khóa để đảm bảo cho mỗi người lao động gắn bó và phát triển trong nghề nghiệp, là yếu tố để đảm bảo tính chuyên nghiệp hóa đội ngũ cán bộ.

Để đảm bảo chất lượng cho hoạt động sản xuất, hoạt động quản lý, việc chuyên nghiệp hóa lao động là rất cần thiết. Tính chuyên nghiệp hóa chỉ được bảo đảm khi con người thực sự tâm huyết, hết lòng hết sức với nghề, là tiền đề cho sự chủ động, phát huy sáng tạo, phát triển nghề nghiệp. Nghề thư ký là nghề đòi hỏi tố chất cá nhân rất cao, lại phải hiểu biết được đối tượng phục vụ, môi trường xung quanh. Một người thư ký không tâm huyết với nghề

chắc chắn sẽ không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ, chức phận nghề nghiệp, không thể duy trì công việc lâu dài và sẽ không thể trau dồi được kinh nghiệm, tố chất nghề nghiệp phục vụ cho sự phấn đấu của bản thân, tạo tâm lý làm việc thụ động, thiếu nhiệt tình, sáng tạo, thiếu trách nhiệm, không sẵn sàng hy sinh những quyền lợi vật chất nhỏ cho sự phát triển xa hơn trong nghề nghiệp. Cần học thói quen tự tìm hiểu, đánh giá và chọn hướng phát triển cho phù hợp với khả năng của mình.

Lòng yêu nghề cũng không hoàn toàn mang tính chất tự nhiên. Lòng yêu nghề xuất phát từ nhu cầu khẳng định, hoàn thiện, phát huy khả năng của mình, cộng với thái độ trách nhiệm với xã hội. Lòng yêu nghề chỉ được hun đúc khi trải qua những thời gian luôn tìm cách vượt lên những khó khăn thử thách, coi đó là phần thưởng cho mình, qua quá trình gắn bó, hiểu biết những cái hay, cái đẹp, những buồn vui nghề nghiệp, khi ta rèn luyện được những kỹ năng phù hợp với đòi hỏi của nghề nghiệp.

Tâm huyết với nghề không có nghĩa là sẽ mãi mãi không thay đổi vị trí làm việc. Tâm huyết với nghề sẽ giúp ta tiến xa hơn trên con đường sự nghiệp, đóng góp xứng đáng cho xã hội.

Thực tế cho thấy nghề thư ký là nghề tạo điều kiện nhất giúp cho người rèn luyện đa năng, nhiều mặt, tăng thêm hiểu biết, bản lĩnh, tiếp cận nhiều tri thức. Từ đó ta được trang bị những khả năng cần thiết để có thể thực hiện những trọng trách quan trọng ở nhiều vị trí khác nhau trong bộ máy quản lý.

II. NHIỆM VỤ CỦA THƯ KÝ

Chức năng cơ bản của thư ký vẫn là trợ giúp lãnh đạo, đơn vị, đảm bảo các điều kiện cần thiết cho hoạt động của lãnh đạo hoặc của đơn vị. Theo đặc thù tính chất công việc, chức năng đó được phân chia thành một số các nhiệm vụ cụ thể. Tuy nhiên, tùy từng cơ quan, từng vị trí, từng loại thư ký mà nhiệm vụ của người thư ký có thể khác nhau, có thể mở rộng, hay ngược lại, tập trung vào một số nhiệm vụ. Tùy theo tính chất, quy mô, 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 hay nhiều thư ký khác nhau. Ở những cơ quan có quy mô lớn, 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 hóa, thậm chí một công việc cũng có thể được giao cho một vài thư ký cùng đảm nhận.

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.

Nhiệm vụ của người thư ký luôn gắn liền với hoạt động của nhà lãnh đạo. Tính chất công việc lãnh đạo đòi hỏi hoạt động trí tuệ cao nhằm đưa ra quyết định kịp thời, đúng đắn trong từng tình huống cụ thể và quản lý tầm chiến lược chung. Đồng thời, người lãnh đạo còn đóng vai trò đại diện của cơ quan trong các mặt hoạt động đối nội, đối ngoại. Hoạt động của lãnh đạo vừa mang tính cá nhân rất cao, lại vừa đòi hỏi duy trì quan hệ thường xuyên với các bộ phận,

cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài cơ quan.

Giúp việc lãnh đạo thường có một đội ngũ các phòng ban tham mưu. Tuy nhiên, công việc của thủ trưởng rất cần thiết một đầu mối trợ giúp thủ trưởng trong việc quán xuyến chung. Người thư ký sẽ đảm nhận vai trò là đầu mối này.

Thư ký thực hiện các nhiệm vụ cơ bản sau đây:

- 1) Giữ liên lạc cho lãnh đạo trong cơ quan, tổ chức và với các tổ chức, cá nhân có liên quan;
- 2) Xử lý và cung cấp các thông tin cần thiết phục vụ lãnh đạo;
- 3) Tổ chức công tác văn bản theo yêu cầu lãnh đạo;
- 4) Lập và theo dõi chương trình công tác của lãnh đạo;
- 5) Giúp bảo đảm an toàn cho lãnh đạo trong công việc.

Nhiệm vụ của người thư ký có thể được phân nhóm theo các tiêu chí:

- Về vai trò, tầm quan trọng của công việc: Các nhiệm vụ thuộc về tổ chức công việc như công tác thông tin, lập và theo dõi chương trình kế hoạch, xử lý văn bản... và các nhiệm vụ phụ trợ như bảo đảm phục vụ cơ sở vật chất hậu cần cho lãnh đạo, bảo đảm an toàn cho lãnh đạo...

- Về tính chất thường xuyên của công việc: Các nhiệm vụ phải thực hiện thường xuyên, hàng ngày như xử lý thông tin, xử lý văn bản... và các nhiệm vụ phục vụ mang tính

không thường xuyên, đột xuất như chuẩn bị chuyển đi công tác cho lãnh đạo...

1. Giữ liên lạc cho lãnh đạo trong cơ quan, tổ chức và với các tổ chức, cá nhân có liên quan

Đây là một trong những nhiệm vụ chính yếu của thư ký lãnh đạo. Tính chất công việc của người lãnh đạo là hoạch định và tổ chức điều hành hoạt động của các cá nhân, đơn vị nhằm thực hiện mục tiêu đặt ra. Vì vậy, có thể nhận thấy hoạt động của người lãnh đạo luôn có mối liên quan chặt chẽ tới tất cả các bộ phận trong cơ quan.

Ngoài ra, người lãnh đạo lại là đại diện chính thức, là người có thẩm quyền trong việc quyết định các nội dung hợp tác, đối ngoại của cơ quan, đơn vị. Vì vậy, người lãnh đạo cần tạo mối quan hệ chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức bên ngoài.

Do tính chất công việc rất bận rộn, người lãnh đạo khó có thể trực tiếp tiến hành, theo dõi duy trì các mối quan hệ. Đặc biệt đối với các mối quan hệ bên trong nội bộ tổ chức, nếu không có cách thức giải quyết tốt, không thường xuyên xây dựng quan hệ chặt chẽ, người lãnh đạo dễ sa vào quan liêu, không nắm được thông tin xác thực hoặc dễ bị coi là “quan cách”, coi thường cấp dưới, thiếu sự động viên cần thiết vốn đóng vai trò hết sức quan trọng tạo động lực thúc đẩy công việc.

Người thư ký không thể hoàn toàn thay thế lãnh đạo thực hiện các hành vi giao tiếp, nhưng người thư ký có vai

trò hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo trong việc duy trì, phát triển các mối quan hệ.

Thư ký lãnh đạo cần tổ chức tốt các mối liên lạc giữa thủ trưởng tới từng loại đối tượng.

Có thể phân loại đối tượng giao tiếp của lãnh đạo theo các nhóm chủ yếu sau:

- Theo kênh liên lạc nội bộ ta có:

+ Với các cấp phó;

+ Với các thủ trưởng đơn vị cấp dưới, với thư ký của đơn vị cấp dưới;

+ Với các cán bộ, nhân viên;

+ Với các cán bộ, nhân viên phục vụ trực tiếp;

+ Với các đối tượng quản lý.

(Ví dụ: Quan hệ hiệu trưởng với các sinh viên trong trường đại học).

- Theo kênh liên lạc bên ngoài:

+ Với cấp trên;

+ Với các cơ quan, tổ chức ngang cấp hoặc không cùng hệ thống, với các đối tác;

+ Với các cơ quan cấp dưới;

+ Với công dân, với khách hàng.

Đối với mỗi nhóm đối tượng, thư ký cần có những cách thức thích hợp để tổ chức và duy trì kênh liên lạc.

Do thường xuyên được tiếp xúc trực tiếp, lại có lợi thế về vị trí công tác, dễ tạo được sự gần gũi, cởi mở với các nhân viên cấp dưới, thư ký có điều kiện giúp thủ trưởng kiểm tra, nắm bắt thông tin thực tế.

Đối với kênh liên lạc bên ngoài, thư ký cần đặc biệt chú trọng tới mối quan hệ với cấp trên, đảm bảo liên lạc luôn được kịp thời, thông suốt.

Nhằm phát huy tính dân chủ cũng như đảm bảo hiệu quả hoạt động cơ quan theo yêu cầu của cơ chế thị trường hiện nay, cần đặc biệt quan tâm xây dựng kênh thông tin liên lạc công dân, khách hàng, quan hệ với các đối tượng bị quản lý...

Để thực hiện tốt nhiệm vụ giữ liên lạc giữa lãnh đạo và các cơ quan, tổ chức..., thư ký cần quan tâm các nội dung sau:

- *Thứ nhất*, rèn luyện kỹ năng và tổ chức tốt các hoạt động gặp gỡ, tiếp xúc, cụ thể là:

+ Chuẩn bị các điều kiện cơ sở, vật chất, bố trí nơi tiếp khách; bày biện, trang trí, tạo không khí lịch sự, thoải mái, gọn gàng, tiện nghi, có phong cách thẩm mỹ.

+ Trang bị và trau dồi kỹ năng sử dụng các phương tiện kỹ thuật thông tin hiện đại.

+ Chuẩn bị các phương tiện ghi chép, theo dõi hoạt động tiếp khách.

+ Trau dồi kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ, đón tiếp khách.

- Thứ hai, bảo đảm thực hiện giải quyết công việc:

+ Qua các cuộc tiếp xúc theo tính chất công việc, chủ động, thường xuyên nắm vững thông tin, cập nhật thông tin về hoạt động của các đơn vị, cá nhân trong và ngoài cơ quan, nắm được yêu cầu của họ đối với việc điều hành chỉ đạo, về điều kiện làm việc, về các ý tưởng mới của cấp dưới. Từ những thông tin thu được, thư ký cần tinh ý, nhận xét về những vướng mắc nảy sinh.

+ Kịp thời báo cáo lại thủ trưởng về kết quả thực hiện công việc, những vấn đề nảy sinh cần giải quyết. Thư ký có thể giúp các đơn vị, cá nhân cấp dưới truyền đạt những nguyện vọng mà họ không có điều kiện trình bày trực tiếp với thủ trưởng.

+ Đưa các nội dung đã làm việc với các bên và ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng vào chương trình công tác. Theo dõi, chủ động nhắc thủ trưởng và chuẩn bị điều kiện cần thiết giúp thủ trưởng thực hiện các cam kết đã hứa, thực hiện các cuộc tiếp xúc, phối hợp theo đúng kế hoạch đã định.

+ Truyền đạt đầy đủ, chính xác, kịp thời, rõ ràng, mạch lạc các ý kiến của thủ trưởng tới đối tượng. Giải thích những điểm chưa rõ và nắm bắt ý kiến phản hồi.

+ Thực hiện tốt các nguyên tắc bảo mật, bảo đảm cân bằng lợi ích các bên.

2. Xử lý, cung cấp các thông tin cần thiết phục vụ lãnh đạo

Đây cũng là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của

thư ký. Thông tin là yếu tố không thể thiếu đối với hoạt động quản lý. Vai trò của thông tin quản lý ngày càng tăng lên trong thời đại hiện nay. Thông tin trở thành một trong những nguồn lực quan trọng nhất của cơ quan, công sở.

“ Thông tin tự nó không có giá trị- giá trị của nó là do việc sử dụng nó như thế nào ” (Philip Kotler).

Rõ ràng các cơ quan công sở cần biết khai thác, sử dụng thông tin tốt để thực hiện nhiệm vụ trong môi trường phức tạp hiện nay.

Các cơ quan, công sở phải đối mặt với cơn sốt bùng nổ thông tin. Chỉ có thể áp dụng công nghệ hiện đại, xây dựng phương pháp quản trị thông tin tốt thì mới giải quyết được bài toán khó khăn này.

Công tác thông tin được tiến hành cụ thể qua các hoạt động vật chất, các phương tiện như:

- Công tác soạn thảo, xử lý văn bản, sử dụng sổ sách theo dõi, ghi chép.

- Sử dụng các phương tiện thông tin liên lạc khác như điện thoại, mạng máy tính.

- Thông qua trao đổi trực tiếp, giao tiếp, các hoạt động tiếp khách.

- Các hoạt động kiểm tra trực tiếp nắm bắt tình hình.

Nội dung nhiệm vụ đặt ra đối với thư ký trong hoạt động này là:

- Nắm bắt ý nghĩa của thông tin, yêu cầu đối với thông tin trong quản lý.
- Xây dựng các kênh thông tin, duy trì thường xuyên, liên tục, mở rộng các kênh thông tin.
- Tiến hành công việc thu thập, tiếp nhận, xử lý thông tin hàng ngày.
- Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu phù hợp với yêu cầu quản lý.
- Áp dụng công nghệ, trang thiết bị hiện đại vào việc xử lý, lưu trữ thông tin.
- Cung cấp thông tin theo yêu cầu quản lý (cung cấp thông tin cho lãnh đạo và truyền đạt kịp thời các quyết định quản lý tới các địa chỉ cần thiết).
- Phối hợp với các đơn vị, thực hiện công tác kiểm tra, báo cáo và đề xuất phương hướng hoàn thiện về tổ chức công tác thông tin.

Vấn đề mà thư ký cần hết sức quan tâm là làm sao để công tác thông tin thực sự hiệu quả, giúp ích cho hoạt động quản lý; áp dụng phương pháp, công nghệ, thực hiện các kỹ năng xử lý thông tin cần linh hoạt, đơn giản, gọn nhẹ. Công tác thông tin cần xác định mục tiêu, định hướng rõ ràng. Tránh trường hợp áp dụng các biện pháp, sử dụng phương tiện cầu kỳ mà khả năng ứng dụng kém hoặc ngược lại, cầu thả, luộm thuộm, cung cấp thông tin kém chất lượng, không kiểm soát được thông tin.

Đặc biệt, tiến hành công tác thông tin cần có sự cẩn thận, tỉ mỉ, đúng nguyên tắc, đi đôi với tính nhạy cảm, bao quát. Cần nắm bắt được đâu là thông tin, nguồn tin có giá trị. Bởi vì giá trị của thông tin cũng rất mong manh, dễ thay đổi theo thời gian, hoàn cảnh, mức độ phổ biến, thời điểm áp dụng...

3. Tổ chức công tác văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo

Văn bản là phương tiện thông tin cơ bản của quản lý. Văn bản bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, đảm bảo tính pháp lý cho thông tin, thuận tiện cho sử dụng. Người lãnh đạo chủ yếu tiến hành các nội dung công việc quản lý thông qua phương tiện văn bản. Nhiệm vụ của thư ký là giúp lãnh đạo tổ chức hoạt động với văn bản, soạn thảo, biên tập, xử lý, quản lý văn bản đúng chuyên môn nghiệp vụ sao cho văn bản thực sự là phương tiện hữu hiệu làm tăng hiệu quả quản lý.

Hoạt động quản lý ở mỗi nơi, mỗi cấp không giống nhau. Để đảm bảo hiệu quả sử dụng văn bản, người thư ký cần hiểu rõ mô hình tổ chức, tính chất hoạt động của đơn vị, cơ quan mình để lựa chọn mô hình tổ chức công tác với văn bản sao cho phù hợp.

Nội dung chính trong hoạt động xử lý văn bản hàng ngày của người lãnh đạo gồm:

- Phân công, tổ chức soạn thảo, duyệt, ký, ban hành văn bản.

- Xử lý, phân công, theo dõi giải quyết văn bản của cơ quan, tổ chức bên ngoài gửi đến cơ quan, đơn vị.

- Cho ý kiến chỉ đạo vào tờ trình, văn bản xin ý kiến của cấp dưới.

- Ngoài ra, trong quá trình điều hành giải quyết công việc, ban hành quyết định, người lãnh đạo cần nghiên cứu rất nhiều văn bản từ nhiều nguồn khác nhau, kể cả từ khối tài liệu lưu trữ.

Nhiệm vụ của thư ký trong công tác đối với văn bản phục vụ hoạt động quản lý, lãnh đạo gồm:

- Đối với công tác ban hành văn bản: Soạn thảo, đánh máy, biên tập văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo. Đối với các dự thảo do các đơn vị trình lãnh đạo ký, duyệt, thư ký cần kiểm tra hồ sơ trình ký, hình thức, thể thức, kiểm tra thẩm quyền ban hành, quy trình ban hành văn bản; đôn đốc, theo dõi việc ban hành, thực hiện văn bản. Đặc biệt soạn sẵn mẫu một số loại văn bản thông dụng.

- Đối với hoạt động xử lý, giải quyết văn bản: thư ký nhắc lãnh đạo kịp thời giải quyết, ghi lại ý kiến phân công giải quyết, chuyển giao, theo dõi giải quyết, báo cáo kết quả giải quyết.

- Đối với việc lưu giữ, cung cấp thông tin văn bản cho hoạt động quản lý: Thư ký lập hồ sơ, lưu văn bản, lập mục lục hồ sơ, sắp xếp các hồ sơ, xây dựng các công cụ tra cứu.

- Trong công tác với văn bản, thư ký đảm bảo thực hiện tốt các quy định về công tác bảo mật thông tin, các quy

định về nộp lưu tài liệu vào lưu trữ...

- Thư ký thực hiện theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ văn thư, đề xuất cách thức tổ chức, hoàn thiện công tác văn thư, phối hợp với các bộ phận thực hiện tốt các quy định về công tác văn thư; kịp thời báo cáo kết quả thực hiện lên lãnh đạo.

- Thư ký còn có nhiệm vụ thực hiện các công việc như in danh thiếp, giấy mời, liên hệ in các ấn phẩm của cơ quan...

Để thực hiện tốt nhiệm vụ này, thư ký cần nắm vững kỹ năng nghiệp vụ:

- Nghiệp vụ soạn thảo ban hành văn bản; nghiệp vụ văn thư: tổ chức giải quyết theo dõi, quản lý văn bản, lập hồ sơ.

- Nắm vững quy định của nhà nước về các loại văn bản, nguyên tắc ban hành, giải quyết, quản lý văn bản.

- Nắm vững quy định nhà nước về công tác bảo mật, những vấn đề cơ bản về công tác lưu trữ, các nguyên tắc về lập hồ sơ, nộp lưu văn bản vào lưu trữ.

- Nắm vững một hoặc một số ngoại ngữ thông dụng, biết cách thảo thư tín theo thông lệ của một số nước, thông lệ quốc tế.

4. Lập và theo dõi chương trình công tác của lãnh đạo

Xây dựng kế hoạch, chương trình công tác hợp lý là biện pháp làm chủ thời gian, tạo sự chủ động trong công

việc, đảm bảo phối hợp tốt các nguồn lực, giữ được chữ tín với khách hàng. Nếu không, người lãnh đạo sẽ luôn bị động, chạy theo công việc, sa đà vào việc giải quyết sự vụ.

Thư ký cần nắm thông tin về công việc cần giải quyết, đưa tất cả nội dung hoạt động vào bảng chương trình kế hoạch làm việc. Tìm hiểu tầm quan trọng, sắp xếp chúng theo thứ tự ưu tiên và trong khuôn khổ thời gian, nguồn lực cho phép.

Cần xây dựng chương trình kế hoạch tổng thể và kế hoạch chi tiết. Đó là kế hoạch công tác tháng, quý, năm; lịch công tác tuần, hàng ngày.

Kế hoạch đặt ra cần hợp lý, khả thi, và có quỹ thời gian dự phòng.

Thư ký luôn nhắc nhở và chuẩn bị các điều kiện để lãnh đạo và các bộ phận thực hiện đúng chương trình kế hoạch đã định.

Quản lý chương trình kế hoạch cũng cần mềm dẻo vì cơ hội bên ngoài mang tính khách quan. Thư ký cần luôn theo dõi những thay đổi để có những đề xuất điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp. Đặc biệt chú ý các cơ hội, khi xuất hiện thời cơ, các điều kiện khách quan thuận lợi kịp thời báo cáo lãnh đạo triển khai chương trình đã dự kiến.

Ngoài ra, thư ký cần có bản kế hoạch, lịch làm việc cho riêng mình sao cho phù hợp, ăn khớp với lịch làm việc của lãnh đạo, của đơn vị; đảm bảo phục vụ kịp thời các hoạt động của lãnh đạo, của đơn vị.

Thư ký cần luôn tìm kiếm cách thức, phương pháp làm việc khoa học, tiết kiệm thời gian, rút bớt những việc không quan trọng, không cần thiết, các thao tác thừa, mang tính hình thức.

Cần sử dụng các phương tiện trình bày như: Chương trình kế hoạch, lịch làm việc, nhật ký có thể được ghi thành văn bản có thể đặt trên bàn làm việc, dính trên tường, ghi trên bảng, sử dụng các cuốn lịch, sổ nhật ký, thẻ hồ sơ nhật ký, hay các phần mềm quản trị thời gian trên máy tính...

5. Giúp đảm bảo an toàn cho lãnh đạo trong công việc

Đây là một nội dung nhiệm vụ quan trọng mà thư ký cần tính đến để phòng tránh mọi rủi ro, bất trắc. Nhất là trong điều kiện kinh tế thị trường hiện nay trong môi trường cạnh tranh rất gay gắt, ngoài những rủi ro vô tình, còn có sự cố ý ganh đua, cạnh tranh không lành mạnh trong việc chiếm đoạt thông tin, và gây hại cho đối phương bằng nhiều cách khác nhau. Người thư ký lại phải gánh vác trách nhiệm nặng nề, làm “vệ sỹ” cho thủ trưởng, trong đó có vấn đề bảo mật thông tin, vấn đề bảo đảm sức khỏe, tâm lý an toàn, thậm chí trong trường hợp là những yếu nhân thì cả tính mạng của thủ trưởng.

Người thư ký còn có nhiệm vụ tháp tùng thủ trưởng ở nhiều cuộc họp, bàn tiệc, các cuộc gặp gỡ, tiếp khách. Bên cạnh nhiệm vụ theo dõi, ghi chép, ghi nhớ nội dung, kết quả, xác định các yêu cầu của thủ trưởng. Người thư ký còn

cần quan sát thái độ, tâm lý, tình trạng sức khỏe của thủ trưởng. Do sự căng thẳng trong công việc, lại nhiều việc đột xuất phải giải quyết, thủ trưởng khó duy trì được sự điều độ trong sinh hoạt, điều này ảnh hưởng lớn tới sức khỏe, tâm sinh lý của thủ trưởng và tác động không nhỏ tới hiệu quả, hiệu suất làm việc của thủ trưởng. Là người hiểu rõ công việc, hoạt động của thủ trưởng, luôn gần cận thủ trưởng, người thư ký cần quan tâm đến việc đảm bảo sức khỏe cho thủ trưởng coi như một nhiệm vụ quan trọng. Người thư ký cần có kiến thức cần thiết về y học, chữa các chứng bệnh thông thường, chứng bệnh cấp, về sơ cứu các trường hợp khẩn cấp. Thư ký cần nắm sơ qua tình trạng sức khỏe của thủ trưởng, chuẩn bị một số loại thuốc cần thiết tại nơi làm việc hoặc mang theo trong các chuyến đi. Chuẩn bị cho thủ trưởng những thứ đồ uống, đồ ăn có tác dụng tốt cho sức khỏe, giải cảm, giải nhiệt. Đối với chứng huyết áp cao, nên tránh các thứ đồ uống có chất kích thích như cà phê, bia, rượu, đồ ngọt, cay, nóng, hoặc với chứng huyết áp thấp nên tránh thứ đồ uống giải khát hạ nhiệt nhanh... Trong các buổi họp, bữa tiệc... cần chú ý quan sát sắc thái biểu hiện của thủ trưởng để kịp thời có những biện pháp cần thiết bảo vệ thủ trưởng, khéo léo tránh để thủ trưởng uống quá nhiều rượu bia trong bữa tiệc, cần chú ý khi thủ trưởng vắng mặt quá lâu. Trên đường đi cùng với đoàn khách, khi thủ trưởng tập trung vào nội dung trao đổi với khách, cần chú ý quan sát đường đi, quan sát các phương tiện giao thông chọn lối đi thuận tiện, nhắc thủ trưởng những chỗ khó đi. Khi đi bằng phương tiện thì chọn

các phương tiện chắc chắn, nhanh chóng, lựa chọn vị trí thuận lợi và an toàn cho thủ trưởng.

Cần đảm bảo giữ gìn bí mật thông tin. Thông tin lưu phục vụ thủ trưởng đều là thông tin hết sức quan trọng, cần có chế độ bảo mật tốt, đúng quy định đối với văn bản mật. Đối với các loại thông tin khác thì cần cân nhắc khi sử dụng, cung cấp thông tin cho các đối tượng. Cần xin ý kiến thủ trưởng về phạm vi phổ biến của các thông tin. Những thông tin về cá nhân thủ trưởng thì tuyệt đối không tiết lộ. Tới các nơi hội họp, phòng trọ, cần chú ý chỗ cất tài liệu an toàn tuyệt đối. Huỷ tài liệu không cần thiết bằng máy hủy. Chú ý tránh các trường hợp có thể bị nghe trộm, theo dõi, bị gài thiết bị ghi âm, ghi hình hoặc các phòng nghỉ không được kín đáo. Khi tiếp khách, trao đổi thông tin với các đối tượng khác trong giải quyết công việc cho thủ trưởng, cần tiếp tại nơi làm việc, tránh tiếp nhiều người cần giải quyết nhiều công việc khác nhau một lúc hoặc vừa tiếp vừa trao đổi qua điện thoại vì có thể vô ý làm lộ thông tin.

Cần chú ý quan sát những đối tượng được thủ trưởng tiếp, để ý những điều bất bình thường, phòng ngừa bất trắc có thể xảy ra do có ý đồ xấu. Có thể khéo léo từ chối khách khi thấy nghi ngờ biểu hiện xấu hoặc bí mật cấp báo cho các lực lượng an ninh bảo vệ hỗ trợ. Trong trường hợp đặc biệt có thể liên hệ thuê vệ sỹ chuyên nghiệp tháp tùng.