

## CHƯƠNG 7

# CÔNG TÁC VĂN THƯ VÀ LẬP HỒ SƠ CÔNG VIỆC

Các văn bản của nhà nước về công tác văn thư

- Nghị định số 142/CP ngày 29/9/1963 của Hội đồng Chính phủ ban hành Điều lệ về công tác công văn, giấy tờ và công tác lưu trữ.
- Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 12/11/1996
- Nghị định 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư...

## 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ

### 1.1. KHÁI NIỆM CÔNG TÁC VĂN THƯ

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

### 1.2. YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VĂN THƯ

- Nhanh chóng
- Chính xác
- Bảo mật
- Đúng pháp luật

### 1.3. Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC VĂN THƯ

- Giải quyết công việc của cơ quan đúng chế độ, nguyên tắc
- Góp phần tiết kiệm công sức, tiền của
- Góp phần giữ gìn bí mật
- Giữ gìn được những tài liệu, thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý, lưu trữ văn bản.

## 2. TỔ CHỨC QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT VĂN BẢN

### 2.1. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN

**2.1.1. Khái niệm văn bản đến**

Tất cả các văn bản từ cơ quan ngoài gửi đến bằng con đường trực tiếp hay những tài liệu quan trọng do cá nhân mang từ hội nghị về hoặc qua con đường bưu điện... được gọi chung là văn bản đến.

**2.1.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đến**

- Các văn bản đến phải qua văn thư đăng ký
- Trước khi văn bản được giao giải quyết phải qua Thủ trưởng cơ quan hoặc chánh văn phòng xem xét
- Người nhận văn bản đến phải ký vào sổ
- Văn bản đến phải được tổ chức, giải quyết kịp thời.

**2.1.3. Quy trình quản lý văn bản đến**

- Bước 1: Nhận, sơ bộ phân loại, bóc bì văn bản
- Bước 2: Đóng dấu đến
- Bước 3: Đăng ký vào sổ công văn đến
- Bước 4: Trình công văn đến
- Bước 5: Giao trách nhiệm giải quyết
- Bước 6: Chuyển đến đơn vị giải quyết
- Bước 7: Tìm phương án giải quyết
- Bước 8: Theo dõi giải quyết

Hình 7.1: Mẫu đóng dấu ngày giờ  
và sổ công văn đến (kích thước 30. 50 mm)

TÊN CƠ QUAN	
ĐẾN	Số: .....
	Ngày: .....
	Chuyển: .....

Hình 7.2: Mẫu sổ công văn đến

Số TT	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Số và ký hiệu công văn	Ngày tháng của CV	Trích yếu nội dung CV	Người nhận	Ký nhận

Hình 7.3: Phiếu chuyển tài liệu

Xin vui lòng đọc tài liệu đính kèm này và chuyển nó cho người kế tiếp		
Chuyển cho	Ngày nhận	Ngày chuyển tiếp theo
<ul style="list-style-type: none"><li>– Ông Thiết</li><li>– Bà Yến</li><li>– Ông Thiện</li><li>– Cô Duyên Lan</li></ul>		

2.2. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐI

2.2.1. Khái niệm văn bản đi

Tất cả các loại văn bản do cơ quan làm ra để quản lý, điều hành công việc theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình được gửi đến các đối tượng có liên quan gọi là văn bản đi.

- Thứ nhất là nhóm văn bản quy phạm dưới luật như: Nghị định, Nghị quyết của Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng; Chỉ thị, quyết định, Thông tư của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Ủy Ban Nhân Dân...
- Thứ hai là nhóm văn bản thông thường như: đề án, kế hoạch, thông báo, báo cáo, công văn...

2.2.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đi

- Tất cả văn bản đi phải được đăng ký vào sổ quản lý văn bản đi ở văn thư
- Tất cả văn bản đi phải được kiểm tra về nội dung và thể thức trước khi gửi đi

Hình 7.4: Mẫu vào sổ công văn đi

Số và ký hiệu CV	Ngày tháng CV	Trích yếu nội dung CV	Nơi nhận CV	Đơn vị hoặc người nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

### 2.2.3. Quy trình quản lý văn bản đi

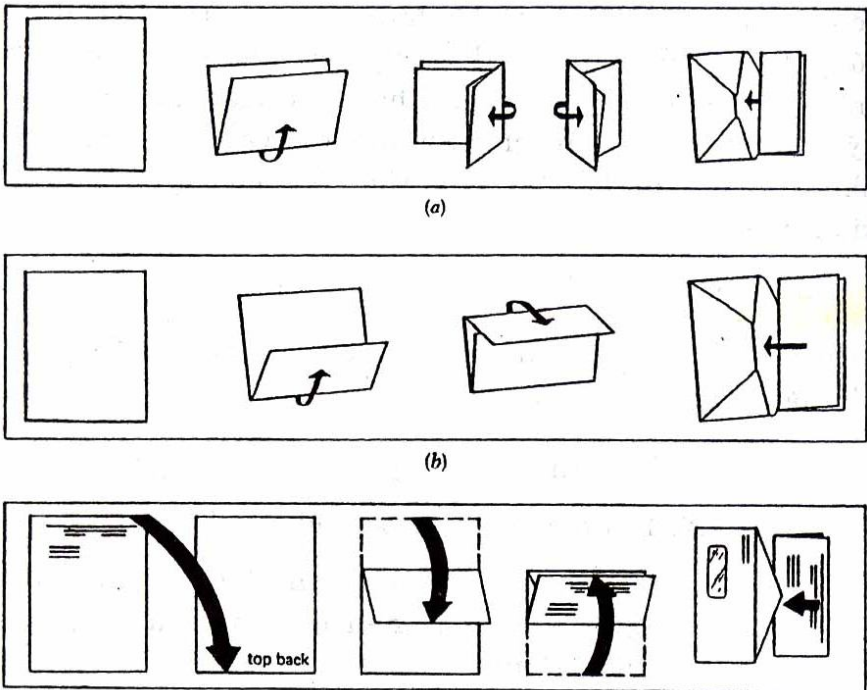
- Bước 1: Kiểm tra hình thức, thể thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng của văn bản.
- Bước 2: Đóng dấu cơ quan và dấu mức độ khẩn, mật (nếu có)
- Bước 3: Đăng ký văn bản đi
- Bước 4: Làm các thủ tục chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi
- Bước 5: Lưu văn bản đi.

### 2.2.4. Trường hợp gửi văn bản đi qua bưu điện

Gửi văn bản qua bưu điện, trách nhiệm của bạn phải kiểm tra kỹ công văn, theo tiến trình 4 bước:

- Bước 1: Kiểm tra. Trước khi bỏ văn thư vào phong bì phải kiểm tra kỹ những điểm:
  - Văn thư đã đề ngày tháng chưa?
  - Địa chỉ có chính xác không?
  - Địa chỉ bên trong có phù hợp với địa chỉ bên ngoài không?
  - Văn thư đã ký tên chưa?
  - Phần đính kèm có bỏ vào bao thư chưa?
- Bước 2: Gấp và bỏ vào bao thư
- Bước 3: Cân và dán tem
- Bước 4: Vào sổ công văn đi

Hình 7.5: Cách gấp thư đúng tiêu chuẩn quốc tế



### 2.3. QUẢN LÝ VĂN BẢN NỘI BỘ

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

### 2.4. QUẢN LÝ VĂN BẢN MẬT

Các văn mật được quản lý theo quy định của Nhà nước. Cụ thể:

- Xác định đúng đắn mức độ “Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật” trong các văn bản
- Thực hiện đúng các quy định phổ biến, lưu hành, tìm hiểu, sử dụng, vận chuyển, giao nhận, tiêu hủy tài liệu mật.
- Thực hiện đúng các quy định về báo cáo, thống kê, kiểm tra việc quản lý tài liệu mật.

- Chọn nhân viên, cán bộ quản lý tài liệu mật theo quy định của Nhà nước. Thực hiện khen thưởng, kỷ luật kịp thời.

**Hình 7.6: Mẫu sổ công văn đến – loại mật**

Số TT	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Ngày tháng công văn	Trích yếu nội dung công văn	Mức độ mật	Người nhận	Ký nhận	Ghi chú

### **2.5. VĂN THƯ ĐIỆN TỬ**

Văn thư điện tử là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, sự kiện, hình ảnh, tiếng nói... Việc truyền thông được thực hiện truyền từ máy này qua máy khác. Các máy đó có thể là máy điện báo (Teleprinter), máy fax (Facsimile), máy vi tính (Computer)...

Thư điện tử (E.mail): Là một hệ thống gửi thông tin qua đường giây điện thoại trực tiếp từ một máy computer này sang máy computer khác. Các máy computer có thể nằm trong phạm vi một doanh nghiệp, được gọi là hệ thống mạng nội bộ LAN (local area network). Hoặc có thể truyền đi khắp thế giới qua mạng internet, gọi là hệ thống mạng quốc tế hay còn được gọi là hệ thống mạng rộng WAN (wide area network).

Xử lý văn thư điện tử: Khác với văn thư thường, bằng giấy tờ, mỗi ngày phát 1 – 2 lần. Văn thư điện tử phải lưu chuyển theo từng giờ.

## **3. QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CON DẤU**

Quản lý và sử dụng con dấu theo Nghị định số 62/CP ngày 22/9/1993 của Chính phủ quy định về việc tổ chức và quản lý sử dụng con dấu và Nghị định 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

### **3.1. CÁC LOẠI CON DẤU**

- Dấu cơ quan gồm dấu ướt, dấu nổi, dấu thu gọn.
- Dấu văn phòng, dấu công văn đến
- Các con dấu chỉ độ mật, độ khẩn

- Các con dấu chức danh, dấu họ, tên người có thẩm quyền ký văn bản
- Dấu tên cơ quan.

### 3.2. NGUYÊN TẮC ĐÓNG DẤU

- Kiểm tra văn bản
- Chỉ đóng dấu văn bản đúng thể thức, yêu cầu
- Văn thư tự tay đóng dấu
- Dấu đóng trùm 1/3 chữ ký lệch về bên trái
- Có thể đóng dấu treo.

Ba điều không

- Không đóng dấu không chỉ
- Không đóng nhầm lẫn con dấu
- Không đóng trùm lên con dấu đóng trước bị mờ

### 3.3. QUẢN LÝ CON DẤU

- Mỗi cơ quan chỉ được dùng một con dấu pháp lý.
- Khắc con dấu phải do Bộ công an quản lý
- Mục dấu sử dụng đúng quy định
- Con dấu được giao cho người có trách nhiệm giữ
- Người giữ con dấu phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về quản lý và sử dụng con dấu
- Con dấu phải được bảo quản cẩn thận. Mất phải báo cáo ngay cho người có trách nhiệm
- Phải có giá để con dấu, không để dấu dơ bẩn.

## 4. CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ

### 4.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

#### 4.1.1. Khái niệm hồ sơ

Hồ sơ là một tập (hoặc một) văn bản, tài liệu có liên quan với nhau nhằm phản ánh một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể.

#### 4.1.2. Các loại hồ sơ

- Hồ sơ công vụ (công việc)
- Hồ sơ nguyên tắc
- Hồ sơ trình duyệt
- Hồ sơ nhân sự.

#### 4.1.3. Vai trò của công tác lập hồ sơ

- Lập hồ sơ là khâu cuối cùng, quan trọng của công tác văn thư
- Góp phần giữ gìn bí mật thông tin
- Hạn chế lưu công văn giấy tờ vô dụng, bỏ sót văn bản có giá trị.

#### 4.1.4. Yêu cầu của công tác lập hồ sơ

- Hồ sơ phản ánh đúng chức năng, nhiệm vụ cơ quan
- Giá trị văn bản tương đối đồng đều



- Hồ sơ phản ánh hoạt động chính yếu
- Văn bản có quan hệ logic
- Hồ sơ phải được biên mục
- Thuận lợi cho bảo quản, sử dụng.

#### 4.2. LẬP DANH MỤC HỒ SƠ

##### 4.2.1. Danh mục hồ sơ

Danh mục hồ sơ là bản liệt kê có hệ thống tên gọi các hồ sơ mà cơ quan, doanh nghiệp cần phải lập trong năm, được duyệt theo một chế độ nhất định.

##### 4.2.2. Các loại danh mục hồ sơ

- Danh mục hồ sơ tổng hợp
- Danh mục hồ sơ theo đơn vị tổ chức

##### 4.2.3. Các bước lập danh mục hồ sơ

- Bước 1: Xác định loại danh mục hồ sơ
- Bước 2: Xây dựng đề cương phân loại
- Bước 3: Dự kiến tiêu đề hồ sơ
- Bước 4: Đặt ký hiệu hồ sơ
- Bước 5: Người lập hồ sơ
- Bước 6: Thời hạn bảo quản.

Theo quy định của Cục lưu trữ nhà nước mẫu bản danh mục hồ sơ được trình bày như sau:

Tên cơ quan chủ quản  
Tên cơ quan (đơn vị)

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

.....  
.....

DANH MỤC HỒ SƠ CỦA .....  
Năm .....

Số và ký hiệu hồ sơ	Tiêu đề hồ sơ	Thời gian bảo quản	Người lập hồ sơ	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)


Bản danh mục hồ sơ này có.....hồ sơ, bao gồm:

- ..... hồ sơ có thời hạn bảo quản vĩnh viễn.
- ..... hồ sơ có thời hạn bảo quản lâu dài.
- ..... hồ sơ có thời hạn bảo quản tạm thời.

**DUYỆT**

...ngày...tháng...năm

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN**

**(HOẶC CHÁNH VĂN PHÒNG)**

(Ký tên, đóng dấu)

**4.3. LẬP HỒ SƠ**

- Mở hồ sơ
- Chia tài liệu văn bản thành các hồ sơ
- Sắp xếp tài liệu trong hồ sơ (theo tên gọi, vấn đề, tác giả, thời gian, địa dư, vần chữ cái...)
- Biên mục hồ sơ (bên trong và bên ngoài)
- Đóng quyển.

Nội dung biên mục hồ sơ:

- Đánh số tờ: Phương pháp đánh số tờ: mỗi tờ trong văn bản, tài liệu trong đơn vị bảo quản dù lớn hay nhỏ đều được đánh **MỘT SỐ VÀO GÓC BÊN PHẢI**, phía trên tờ văn bản bằng chữ số Ảp, bằng bút chì đen, mềm (loại 2B, 4B). Không được đánh bằng bút mực, bút bi, có thể dùng máy đập số để đánh số tờ.
- Ghi mục lục văn bản
- Viết bìa hồ sơ: Theo biểu mẫu:

Tên cơ quan .....

Đơn vị tổ chức .....

**HỒ SƠ**

.....

.....  
(Từ ngày ... đến ngày ...)  
... từ

Phông số ..... Thời hạn bảo quản: .....  
Mục lục số .....  
Hồ sơ số .....

**MỤC LỤC VĂN BẢN**

STT	Số – ký hiệu vb	Ngày, tháng vb	Tác giả VB	Trích yếu nội dung VB	Số tờ	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Ngày.....tháng.....năm 2005

Người lập

**NỘP LƯU HỒ SƠ VÀO LƯU TRỮ CƠ QUAN**

Tên cơ quan chủ quản

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Tên cơ quan (đơn vị)

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

Số ... /ML

-----oOo-----

**MỤC LỤC HỒ SƠ NỘP LƯU**

Năm: ...

STT	Số và ký hiệu hồ sơ	Số lượng ĐVBQ	Tiêu đề hồ sơ	Ngày tháng bắt đầu và kết thúc	Số lượng tờ	Ghi chú

Tổng cộng bản mục lục này có: ... hồ sơ (bao gồm: ... đơn vị bảo quản) trong đó có: ... hồ sơ (... đơn vị bảo quản) có thời hạn bảo quản vĩnh viễn ... hồ sơ (... đơn vị bảo quản) có thời hạn bảo quản lâu dài.

Ngày ... tháng ... năm ...

Ngày ... tháng ... năm ...

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người phụ trách LTCQ nhận HS nộp lưu

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người phụ trách đơn vị có hồ sơ

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Các văn bản của Nhà nước về công tác văn thư?
2. Khái niệm công tác văn thư? Yêu cầu, ý nghĩa của công tác văn thư?
3. Quản lý văn bản đến, đi? Nguyên tắc, quy trình?
4. Quản lý và sử dụng con dấu? Nguyên tắc đóng dấu?
5. Công tác lập hồ sơ: Khái niệm hồ sơ, phân loại hồ sơ, những yêu cầu khi lập hồ sơ?
6. Các bước cần tiến hành khi lập danh mục hồ sơ và lập hồ sơ hiện hành?

## CHƯƠNG 8

# CÔNG TÁC LƯU TRỮ

Các văn bản của nhà nước về công tác lưu trữ

- Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia ngày 4/4/2001
- Nghị định của Chính phủ số 111/2004/NĐ – CP ngày 8/4/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia.

### 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

#### 1.1. KHÁI NIỆM

Công tác lưu trữ là giữ lại và tổ chức khoa học văn bản, giấy tờ có giá trị, hình thành trong hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu khi cần thiết.

#### 1.2. CHỨC NĂNG

- Tổ chức bảo quản hoàn chỉnh phong lưu trữ quốc gia, phong lưu trữ cơ quan.
- Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ có hiệu quả.

#### 1.3. NỘI DUNG

- Thực hiện các khâu nghiệp vụ lưu trữ
- Xây dựng hệ thống lý luận khoa học về công tác lưu trữ
- Xây dựng hệ thống tổ chức thích hợp.

#### 1.4. TÍNH CHẤT

- Tính chất cơ mật
- Tính chất khoa học
- Tính chất nghiệp vụ.

#### 1.5. NGUYÊN TẮC QUẢN LÝ

Nguyên tắc quản lý công tác lưu trữ: Theo nguyên tắc tập trung thống nhất.

Lịch sử đơn vị hình thành phong và lịch sử phong

1.5.1. Lịch sử đơn vị hình thành phong

- Giới thiệu quá trình hình thành và phát triển doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp
- Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp

1.5.2. Lịch sử phong

2. TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

2.1. TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ

2.1.1. Tài liệu lưu trữ

Là tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan Nhà nước, đơn vị vũ trang, các tổ chức chính trị, xã hội, doanh nghiệp và cá nhân có ý nghĩa chính trị, kinh tế, quốc phòng, an ninh, văn hoá, khoa học, lịch sử... được đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ để sử dụng vào mục đích phục vụ xã hội, con người.

2.1.2. Các loại tài liệu lưu trữ

Tiêu chí phân loại	Các loại tài liệu lưu trữ
Nội dung tài liệu đề cập đến	+ Tài liệu của các cơ quan, tổ chức của Đảng + Tài liệu quản lý hành chính + Tài liệu của các doanh nghiệp
Kỹ thuật chế tác tài liệu	+ Tài liệu viết trên giấy + Tài liệu nghe, nhìn + Tài liệu khoa học, kỹ thuật
Tác giả tài liệu	+ Tài liệu của Chính phủ + Tài liệu của các Bộ + Tài liệu của UBND tỉnh, thành phố + Tài liệu của HĐND tỉnh, thành phố

2.2. CÔNG TÁC LƯU TRỮ

- Lưu trữ hiện hành: Là tổ chức lưu trữ tài liệu chủ yếu phục vụ cho hoạt động của cơ quan, đơn vị. Tổ chức và bảo quản sử dụng theo phong.
- Lưu trữ lịch sử: Là tổ chức lưu trữ tài liệu phục vụ cho hoạt động chung của Nhà nước, toàn xã hội, cộng đồng. Tổ chức bảo quản, sử dụng trong các kho, có bộ máy thực hiện các khâu nghiệp vụ.

3. CÁC KHẤU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ

### 3.1. PHÂN LOẠI TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Phân loại tài liệu lưu trữ là sự phân chia tài liệu thành các khối, các nhóm, các đơn vị bảo quản cụ thể căn cứ vào các đặc trưng chung của chúng nhằm tổ chức một cách khoa học và sử dụng có hiệu quả những tài liệu đó.

Các giai đoạn phân loại tài liệu lưu trữ

- Phân loại tài liệu phong lưu trữ quốc gia.
- Phân loại tài liệu trong các kho lưu trữ
- Phân loại tài liệu trong các phòng lưu trữ cụ thể.



Bảng 8.2: Bảng các đặc trưng của các giai đoạn phân loại

Giai đoạn phân loại	Đặc trưng để phân loại	Vận dụng thực tế để phân loại
Phòng lưu trữ quốc gia	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đặc trưng thời đại lịch sử</li> <li>+ Đặc trưng ý nghĩa toàn quốc, địa phương</li> <li>+ Đặc trưng lãnh thổ hành chính</li> <li>+ Đặc trưng ngành hoạt động</li> <li>+ Đặc trưng vật liệu, kỹ thuật phương pháp chế tác</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kho lưu trữ trước cách mạng tháng 8</li> <li>+ Kho lưu trữ sau cách mạng tháng 8</li> <li>+ Kho lưu trữ chính phủ</li> <li>+ Kho lưu trữ từng địa phương</li> <li>+ Kho lưu trữ tỉnh, thành phố</li> <li>+ Kho lưu trữ huyện, quận</li> <li>+ Kho lưu trữ bộ tài chính</li> <li>+ Kho lưu trữ bộ giáo dục đào tạo</li> <li>+ Kho lưu trữ tài liệu nghe nhìn</li> <li>+ Kho lưu trữ tài liệu kỹ thuật</li> </ul>
Trong các kho lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phòng lưu trữ cơ quan</li> <li>+ Phòng lưu trữ cá nhân gia đình dòng họ</li> <li>+ Suu tập lưu trữ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phòng lưu trữ UBND tỉnh</li> <li>+ Phòng lưu trữ HĐND tỉnh</li> <li>+ Phòng lưu trữ chủ tịch Hồ Chí Minh</li> <li>+ Phòng lưu trữ gia đình Phạm Ngọc thạch</li> <li>+ Phòng lưu trữ dòng họ Nguyễn trãi</li> <li>+ Là tài liệu không đủ thành lập một phòng lưu trữ</li> </ul>
Trong các phòng lưu trữ	<p>Phân chia tài liệu thành các nhóm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Chọn phương án phân loại</li> <li>+ Xây dựng phương án phân loại</li> <li>+ Sắp xếp theo nhóm</li> </ul>	<p>Thời gian – cơ cấu tổ chức</p> <p>Cơ cấu tổ chức – thời gian</p> <p>Thời gian – ngành hoạt động</p> <p>Ngành hoạt động – thời gian</p>

### 3.2. XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Xác định giá trị tài liệu lưu trữ là việc nghiên cứu để quy định thời hạn cần bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan và lựa chọn để đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ những tài liệu có giá trị kinh tế, văn hoá, khoa học... Đồng thời, loại ra, huỷ bỏ những tài liệu thực sự hết ý nghĩa, nhằm nâng cao chất lượng của kho lưu trữ.

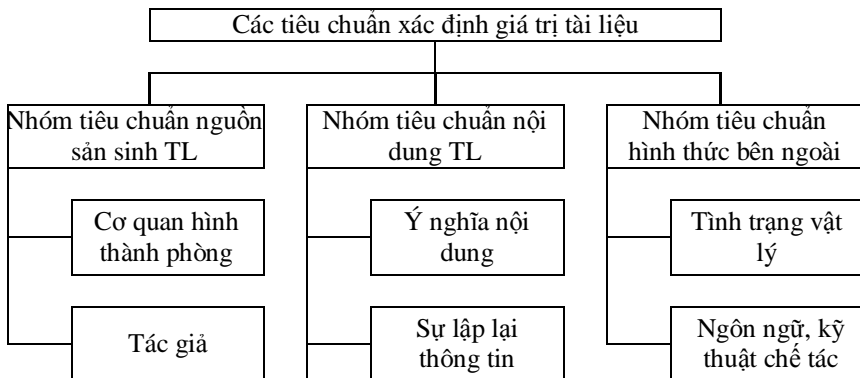
#### Nguyên tắc

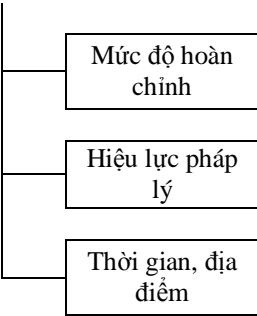
- Tính chính trị
- Tính lịch sử
- Tính đồng bộ, toàn diện

#### Các tiêu chuẩn

- Tiêu chuẩn ý nghĩa, nội dung của tài liệu
- Tiêu chuẩn tác giả tài liệu
- Tiêu chuẩn ý nghĩa cơ quan hình thành phong
- Tiêu chuẩn sự lặp lại thông tin trong tài liệu
- Tiêu chuẩn thời gian và địa điểm hình thành tài liệu
- Tiêu chuẩn mức độ hoàn chỉnh và khối lượng của phong lưu trữ
- Tiêu chuẩn hiệu lực pháp lý của tài liệu
- Tiêu chuẩn tình trạng vật lý của tài liệu
- Tiêu chuẩn ngôn ngữ, kỹ thuật chế tác và đặc điểm hình thành tài liệu.

Bảng 8.3: Sơ Đồ Hệ Thống  
Các Tiêu Chuẩn Xác Định Giá Trị Tài Liệu





### 3.3. BỔ SUNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ là công tác sưu tầm, thu thập, hoàn chỉnh thêm tài liệu vào các kho lưu trữ theo những phương pháp và nguyên tắc thống nhất.

Nguồn bổ sung

- Tài liệu hình thành trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang, tổ chức kinh tế.
- Tài liệu do các cơ quan thuộc chính quyền cũ để lại
- Tài liệu đang được bảo quản trong thư viện, viện bảo tàng.
- Tài liệu của cá nhân, gia đình, dòng họ.
- Tài liệu đang được bảo quản ở các viện lưu trữ nước ngoài.

### 3.4. THỐNG KÊ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Thống kê tài liệu lưu trữ là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn, nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung, tình hình tài liệu, tình hình cán bộ, hệ thống bảo quản.

### 3.5. CHỈNH LÝ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ và hợp lý các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ để tổ chức khoa học các phòng lưu trữ nhằm bảo quản và sử dụng chúng toàn diện và hiệu quả.

Nội dung

- Nghiên cứu biên soạn tóm tắt lịch sử cơ quan hình thành phong và lịch sử phong.
- Hoàn thiện hồ sơ
- Chọn và xây dựng phương án phân loại.  
Các bước tiến hành
- Bước 1: Xây dựng kế hoạch chỉnh lý
- Bước 2: Tiến hành chỉnh lý
- Bước 3: Tổng kết công tác chỉnh lý.

### 3.6. BẢO QUẢN TÀI LIỆU LƯU TRỮ

Khái niệm: Bảo quản tài liệu lưu trữ là toàn bộ những công việc được thực hiện nhằm bảo đảm giữ gìn nguyên vẹn, lâu bền và an toàn tài liệu lưu trữ.

Ý nghĩa

- Do thời tiết, khí hậu, tác động của con người, tài liệu dễ bị hư hại.
- Bảo quản tài liệu để sử dụng hiện tại và lưu lại cho đời sau.

Nội dung bảo quản

- Tạo điều kiện tối ưu kéo dài tuổi thọ.
- Bảo đảm giữ gìn toàn vẹn trạng thái vật lý, hoá học của tài liệu
- Sắp xếp tài liệu trong kho một cách khoa học
- Kiểm tra thường xuyên

Yêu cầu cơ sở vật chất

- Nhà kho
- Trang thiết bị thông thương.
- Trang thiết bị chuyên dụng.

### **3.7. TỔ CHỨC SỬ DỤNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ**

Khái niệm: Tổ chức sử dụng tài liệu trong các phòng, kho lưu trữ là toàn bộ công tác nhằm đảm bảo cung cấp cho các cơ quan Nhà nước và xã hội những thông tin cần thiết phục vụ cho mục đích chính trị, kinh tế, khoa học, tuyên truyền, giáo dục, văn hoá, quân sự, ngoại giao và các quyền lợi khác của công dân.

Nội dung bảo quản

- Tổ chức phòng đọc
- Thông báo cho đối tượng có nhu cầu
- Triển lãm
- Cấp chứng nhận, sao lục, trích lục.
- Viết bài, đăng báo.

**CÂU HỎI ÔN TẬP**

1. Công tác lưu trữ? Tính chất, chức năng, nội dung, các khâu nghiệp vụ lưu trữ?
2. Trình bày phương pháp phân loại tài liệu trong một kho lưu trữ?
3. Hãy lập mục lục hồ sơ và thống kê 10 lần nhập vào phần thống kê hồ sơ
4. Các yêu cầu của kho tàng và trang thiết bị trong kho lưu trữ? Các biện pháp phòng chống ẩm, mối trong kho lưu trữ?

## CHƯƠNG 9

# PHÂN LOẠI, PHÂN CẤP VÀ KỸ THUẬT SOẠN THẢO CÁC VĂN BẢN

### 1. KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN

#### 1.1. KHÁI NIỆM VĂN BẢN

- Văn bản theo nghĩa hẹp là các tài liệu, giấy tờ...được hình thành trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp. Bao gồm các chỉ thị, thông tư, nghị quyết, nghị định, đề án công tác, báo cáo, đơn từ.... Ngày nay khái niệm này được dùng một cách rộng rãi trong hoạt động quản lý, điều hành ở các doanh nghiệp.
- Văn bản theo nghĩa rộng là vật mang tin được ghi bằng ký hiệu hay ghi bằng ngôn ngữ. Ví dụ bia đá, câu đối ở đình chùa, chúc thư, tác phẩm văn học nghệ thuật, công trình khoa học kỹ thuật, công văn, giấy tờ, khẩu hiệu, băng ghi âm, ở các cơ quan, doanh nghiệp.

#### 1.2. PHÂN LOẠI VĂN BẢN

##### 1.2.1. Phân loại theo mục tiêu: Có 3 loại văn bản

- Văn bản hành chính: Là những văn bản hình thành trong quá trình hoạt động hành chính của doanh nghiệp. Ví dụ: Thông báo, thông cáo, biên bản, công văn hành chính, điện báo, giấy đi đường, giấy giới thiệu, giấy nghỉ phép...
- Văn bản kỹ thuật: Là những văn bản hình thành trong quá trình sản xuất, nghiên cứu khoa học kỹ thuật. Ví dụ: bản vẽ, thiết kế, xây dựng...
- Văn bản chuyên môn: Là các văn bản của các ngành chuyên môn, phục vụ riêng cho công tác chuyên môn như: văn bản kế toán, thống kê, lao động tiền lương...

##### 1.2.2. Phân loại theo bản chất: Có 2 loại văn bản

- Văn bản pháp quy: Là văn bản do Nhà nước ban hành để phổ biến một số quy định buộc người dân phải tuân theo. Văn bản pháp quy gồm có: Hiến pháp, luật, nghị quyết, nghị định, thông tư, chỉ thị, quyết định, quy định,...
- Văn bản hành chính: Là những văn bản do cơ quan, Nhà nước, hay đơn vị kinh tế sử dụng trong hoạt động thường ngày của mình.

### 2. PHÂN CẤP PHÁT HÀNH VĂN BẢN PHÁP QUY

## 2.1. CÁC VĂN BẢN DO QUỐC HỘI THÔNG QUA: HIẾN PHÁP, LUẬT

- Hiến pháp: Là đạo luật của một nước, là nền tảng cho chế độ pháp luật chung của cả nước.
- Luật: Là những văn bản pháp luật nhằm cụ thể hoá những điều cơ bản ghi trong hiến pháp.

## 2.2. CÁC VĂN BẢN DO ỦY BAN THƯỜNG VỤ QUỐC HỘI THÔNG QUA

Pháp lệnh: Là văn bản pháp luật quy định những vấn đề do Ủy ban thường vụ Quốc hội thông qua để thi hành các đạo luật.

## 2.3. CÁC VĂN BẢN CỦA CHÍNH PHỦ

- Nghị quyết: Là văn bản của Chính Phủ để ban hành các chủ trương lớn, các chính sách cụ thể, thông qua dự án kế hoạch và ngân sách Nhà nước trước khi trình Quốc hội. Phê duyệt điều ước quốc tế nhân danh Chính Phủ. Đánh giá kết quả thực hiện pháp luật, kế hoạch Nhà nước, ngân sách Nhà nước và chủ trương, chính sách của Chính Phủ.
- Nghị định: Là văn bản của Chính Phủ để ban hành các quy định về quyền lợi, nghĩa vụ của công dân. Các quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của các cơ quan Nhà nước. Các điều lệ, các quy định về chế độ quản lý hành chính Nhà nước.

## 2.4. CÁC VĂN BẢN CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

- Quyết định: Là văn bản của Thủ Tướng để ban hành các chủ trương, biện pháp lãnh đạo, điều hành hoạt động của Chính Phủ và hệ thống hành chính Nhà nước từ trung ương đến cơ sở. Bổ nhiệm, miễn nhiệm và điều động nhân sự trực thuộc trung ương. Phê duyệt bầu cử các thành viên của Ủy ban nhân dân thuộc tỉnh, thành phố. Đình chỉ thi hành hoặc bãi bỏ quyết định, chỉ thị và thông tư của cấp bộ, ngang bộ, UBND tỉnh thành.
- Chỉ thị: Là văn bản của Thủ Tướng để chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn, phối hợp hoạt động các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan của Chính Phủ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nhằm thực hiện các chủ trương, chính sách, luật pháp của Nhà nước.

## 2.5. CÁC VĂN BẢN CỦA BỘ TRƯỞNG, THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN NGANG BỘ



- **Quyết định:** Là văn bản của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ để ban hành các biện pháp, thể lệ cụ thể nhằm thực hiện luật pháp Nhà nước và các chủ trương, chính sách của Chính phủ về quản lý ngành trong cả nước.
- **Thông tư:** Là văn bản của Bộ trưởng hoặc Thủ trưởng cơ quan ngang bộ để hướng dẫn, giải thích các nghị quyết, nghị định của Chính phủ. Các quyết định, chỉ thị của Thủ Tướng. Hoặc hướng dẫn, thực hiện các quy định về quản lý thuộc ngành của mình.
- **Thông tư liên bộ:** Trong trường hợp các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ phối hợp với nhau hoặc phối hợp với một cơ quan trung ương của đoàn thể nhân dân để hướng dẫn thực hiện các quy định của Chính phủ, Thủ Tướng.
- **Chỉ thị:** Là văn bản của Bộ trưởng, cơ quan ngang bộ để đề ra các chủ trương, biện pháp và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc quyền.

## **2.6. CÁC VĂN BẢN CỦA THỦ TRƯỞNG CÁC CƠ QUAN THUỘC CHÍNH PHỦ**

Sử dụng các hình thức văn bản như đối với Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ.

## **2.7. CÁC VĂN BẢN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

- **Quyết định:** Là văn bản của UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để ban hành các chủ trương, biện pháp cụ thể để thực hiện luật pháp Nhà nước. Các chủ trương chính sách, quy định của cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ và nghị quyết Hội đồng nhân dân cùng cấp. Quyết định về tổ chức và nhân sự thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, thành phố...
- **Chỉ thị:** Là văn bản để tuyên truyền, chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách của trung ương, các nghị quyết của Hội đồng nhân dân, các quyết định của UBND tỉnh, thành phố.

## **2.8. CÁC VĂN BẢN KHÁC**

- **Thông cáo:** Là văn bản để công bố một sự kiện quan trọng về đối nội, đối ngoại của Chính phủ.
- **Thông báo:** Là văn bản để thông tin về hoạt động của Chính phủ, Thủ Tướng Chính phủ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND tỉnh, thành phố; Thông tin nhanh những quyết định quan trọng của các cơ quan trên.

- Công văn hành chính: Là văn bản để giải quyết công việc giữa cơ quan Nhà nước với nhau, giữa cơ quan Nhà nước với tổ chức xã hội và công dân; Trình với cấp trên một dự thảo văn bản, đề án hoặc đề nghị các vấn đề với cấp trên giải quyết.
- Các văn bản khác: Như điện báo, giấy giới thiệu, giấy đi đường, giấy nghỉ phép...

### 3. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN VỀ THỂ THỨC CỦA VĂN BẢN

Thể thức một văn bản được tuân theo Nghị định số 110/2004/NĐ – CP ngày 08/4/2004 của Chính Phủ về công tác văn thư.

Các thành phần thể thức của văn bản:

- Tiêu ngữ (Quốc hiệu và tiêu đề)
- Tên cơ quan ban hành văn bản
- Số và ký hiệu của văn bản
- Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản
- Tên loại và trích yếu của văn bản
- Nội dung văn bản
- Chữ ký
- Dấu
- Nơi nhận văn bản
- Các phần khác: chỉ độ mật, độ khẩn...

#### 3.1. TIÊU NGŨ

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

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----oOo-----

#### 3.2. TÊN CƠ QUAN BAN HÀNH VĂN BẢN

Trường hợp có đề tên cơ quan chủ quản thì chỉ đề tên cơ quan cấp trên trực tiếp. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM  
Khoa Quản Trị Kinh Doanh  
-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc  
-----oOo-----

Đối với các bộ, Ủy ban nhân dân các cấp hoặc cơ quan Nhà nước không theo chế độ chủ quản, chỉ cần ghi trực tiếp tên cơ quan ban hành văn bản. Ví dụ:

Ủy Ban Nhân Dân  
Tp. Hồ Chí Minh

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

### 3.3. SỐ VÀ KÝ HIỆU CỦA VĂN BẢN

Đặc điểm: Số và ký hiệu văn bản giúp cho việc vào sổ, tìm kiếm văn bản được dễ dàng. Số văn bản được viết bằng chữ số Ả-rập và được đánh thứ tự liên tục từ số 01 và bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 mỗi năm. Các số dưới 10 phải viết thêm số 0 ở đằng trước. Số văn bản được viết trước ký hiệu, ngăn cách với ký hiệu bởi một dấu gạch chéo (/).

Ký hiệu văn bản là nhóm chữ viết tắt của tên loại văn bản và tên cơ quan soạn thảo văn bản. Giữa hai nhóm ký hiệu này được phân cách bằng dấu gạch ngang (–)

Cơ cấu của số và ký hiệu

- Đối với văn bản quy phạm pháp luật: Số.../năm ban hành/viết tắt tên loại văn bản – viết tắt tên cơ quan ban hành. Ví dụ: Số 62/2005/NĐ – CP (Nghị định của Chính phủ)
- Đối với văn bản cá biệt và văn bản hành chính thông thường: Người ta chỉ cần phân biệt: văn bản có tên loại và văn bản không có tên loại.
  - Văn bản có tên loại như: Quyết định, Chỉ thị, Thông báo... việc đánh số và ký hiệu như sau: Số .../ tên loại văn bản – cơ quan ban hành. Ví dụ: Số 18/QĐ – CTCS (Quyết định của Công ty Cao su)
  - Văn bản không có tên loại như: Các loại công văn, cách ghi số và ký hiệu như sau: Số .../cơ quan ban hành – đơn vị soạn thảo văn bản. Ví dụ: theo công văn số 900/VPCP – HC (công văn của văn phòng Chính phủ – hành chính)

### 3.4. ĐỊA DANH VÀ NGÀY, THÁNG, NĂM BAN HÀNH VĂN BẢN

- Địa danh: Là địa điểm đặt trụ sở chính của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.
- Ngày tháng: Là ngày văn bản được thông qua (đối với văn bản của tập thể) hoặc thời điểm ký ban hành, do người ký điền vào.

Sau địa danh phải có dấu phẩy, mới đến ngày tháng. Địa danh và ngày, tháng được trình bày bằng chữ in nghiêng, được viết ngay dưới quốc hiệu. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM	Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Khoa Quản Trị Kinh Doanh	Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----oOo-----	-----oOo-----
Số 19/TB – QTKD	TP.Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 02 năm 2005

### 3.5. TÊN LOẠI VÀ TRÍCH YẾU

#### 3.5.1. Tên loại

Là tên gọi chính thức của văn bản như: Quyết định, Chỉ thị, Thông tư, Báo cáo... Tên loại văn bản được trình bày ở giữa trang giấy, bên dưới địa danh và ngày tháng, thường đặt ở giữa trang, ghi chữ in hoa đậm.

#### 3.5.2. Trích yếu nội dung văn bản

Là một câu ngắn gọn, tóm tắt chính xác, đầy đủ nội dung chính hoặc mục đích của văn bản.

Đối với văn bản có tên loại: Thường bắt đầu bằng cụm từ “Về việc ...” Yếu tố này được ghi phía dưới tên loại văn bản, bằng chữ in thường. Ở cuối trích yếu không đặt dấu chấm.

#### TỜ TRÌNH

Về việc liên kết đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ năm 2005

#### 3.5.3. Đối với văn bản không có tên loại (công văn):

Trích yếu được ghi bên dưới số và ký hiệu. Thường được bắt đầu bằng cụm từ viết tắt: V/v. Sau đó viết luôn nội dung trích yếu, không viết hoa, không in đậm. Ví dụ:

Trường ĐHKT Tp.HCM	Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam
Khoa Quản Trị Kinh Doanh	Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----oOo-----	-----oOo-----
Số 19/TB – QTKD	TP.Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 02 năm 2005

V/v thi chuyển ngạch công chức

Kính gửi: Ban tổ chức cán bộ Bộ Đại học

### 3.6. NỘI DUNG VĂN BẢN

#### 3.6.1. Các căn cứ

Đây là yếu tố thường có đối với văn bản đưa ra quyết định quản lý. Chỉ nêu những căn cứ trực tiếp liên quan đến nội dung của văn bản. Đó là các căn cứ pháp lý và căn cứ thực tế. Hết mỗi căn cứ sử dụng dấu chấm phẩy (;). Hết căn cứ cuối cùng là dấu phẩy (,). Ví dụ:

Tổng Công Ty Than  
-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc  
-----oOo-----

Số 545/QĐ – TVN

Hà Nội, ngày 1 tháng 02 năm 2005

**QUYẾT ĐỊNH CỦA TỔNG GIÁM ĐỐC  
TỔNG CÔNG TY THAN VIỆT NAM**

Ban hành Quy chế quản lý khai thác và tiêu thụ than

**TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY THAN VIỆT NAM**

- Căn cứ nghị định số 13/CP ngày 27 – 01 – 1995 của Chính phủ về thành lập Tổng công ty Than Việt Nam và ban hành Điều lệ của Tổng công ty;
- Căn cứ quyết định 381/TTg ngày 27 – 7/1994 và kết luận của Thủ tướng Chính phủ tại cuộc họp ngày 19 – 4 – 1996 về lập lại trật tự trong khai thác kinh doanh than;
- Căn cứ nghị quyết của Hội đồng quản trị thông qua “Dự án đổi mới tổ chức và cơ chế quản lý tiến tới mục tiêu 20 triệu tấn than vào năm 2005”,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**3.6.2. Nội dung quyết định**

Đây là trọng tâm của văn bản. Tùy theo quy mô của văn bản, nội dung văn bản có thể được chia thành:

- Phần (đánh số thứ tự bằng chữ số La mã I, II, III, IV...)
- Chương (dùng chữ số La Mã)
- Mục (chữ cái in hoa: A, B, C...)
- Điều (chữ số Ả Rập: 1, 2, 3...)
- Khoản (chữ số Ả Rập: 1, 2, 3...)
- Điểm (chữ cái thường: a, b, c...)
- Tiết (–)

**3.6.3. Điều khoản thi hành**

Thông thường các văn bản đưa ra quyết định quản lý đều có những điều khoản cuối cùng hay còn gọi là điều khoản thi hành. Trong đó nêu rõ:

- Hiệu lực của văn bản: Nêu thời điểm bắt đầu hoặc giới hạn thời gian văn bản có hiệu lực thi hành.

- Xử lý văn bản cũ: Cần nêu rõ, cụ thể những văn bản hoặc quy định nào bị bãi bỏ toàn bộ hay một phần.
- Các chủ thể có liên quan: Nêu những đối tượng chịu trách nhiệm chính trong việc triển khai, thực hiện. Phối hợp... đối với văn bản được ban hành.  
Ví dụ:

### 3.7. THẨM QUYỀN KÝ

Bao gồm hình thức đề ký, chức vụ, chữ ký và họ tên đầy đủ của người có thẩm quyền ký.

- T/M (thay mặt) áp dụng cho các cơ quan làm việc theo chế độ tập thể. Ví dụ:

T/M ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 5  
CHỦ TỊCH

- K/T (ký thay): Áp dụng cho các cấp phó khi được cấp trưởng uỷ quyền giải quyết một hoặc một số công việc của cơ quan, đơn vị. Ví dụ:

K/T GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC

T/M UBND HUYỆN  
K/T CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH

- Q. (quyền ký): Áp dụng cho trường hợp một cấp phó được cơ quan có thẩm quyền giao cho thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của thủ trưởng cơ quan khi thủ trưởng phải vắng mặt trong thời gian dài hoặc cấp phó đó chưa được bổ nhiệm chính thức khi khuyết thủ trưởng. Ví dụ:

Q. GIÁM ĐỐC

T/M UBND TỈNH ...  
Q. CHỦ TỊCH

- TUQ. (thừa uỷ quyền): Áp dụng trường hợp đặc biệt, thủ trưởng cơ quan uỷ quyền cho cán bộ phụ trách dưới một cấp ký những văn bản theo pháp luật, lễ ra thủ trưởng cơ quan phải ký. Ví dụ:

TUQ. GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH

- T/L (thừa lệnh): Áp dụng trường hợp ngoài những văn bản theo pháp luật thủ trưởng phải ký, thì cán bộ phụ trách dưới thủ trưởng cơ quan một cấp có thể được uỷ nhiệm ký thừa lệnh. Ví dụ:

T/L HIỆU TRƯỞNG  
TRƯỞNG PHÒNG ĐÀO TẠO

T/L GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG HÀNH CHÍNH

Về mặt giá trị pháp lý, khi một văn bản được ban hành thì dù ký dưới chức danh Thủ trưởng cơ quan hay cấp dưới ký hoặc ký thừa lệnh đều có giá trị như nhau.

Phải ký đúng thẩm quyền, Ký một lần ở bản duy nhất. Không ký trên giấy nền để in thành nhiều bản. Không dùng bút chì, mực đỏ hay mực dễ phai nhặt để ký.

Khoảng cách từ yếu tố chức vụ người ký đến họ và tên đầy đủ là 30 mm. Thẩm quyền ký luôn luôn là một khối thống nhất, không được trình bày tách rời ở hai trang khác nhau.

Đối với văn bản có từ hai thẩm quyền ký trở lên như văn bản liên tịch, hợp đồng, biên bản... thẩm quyền ký được dàn đều sang hai bên, thẩm quyền ký của cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo, hoặc của thẩm quyền cao nhất được trình bày trên cùng bên phải. Đồng thời cần phải nhắc lại cơ quan, tổ chức ban hành. Ví dụ:

**T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG CÔNG TY DỆT MAY  
VIỆT NAM  
TỔNG GIÁM ĐỐC  
(Ký tên, đóng dấu)**

**T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG CÔNG TY THAN  
VIỆT NAM  
TỔNG GIÁM ĐỐC  
(Ký tên, đóng dấu)**

Phạm Thị M

Nguyễn Văn A

### **3.8. CON DẤU HỢP PHÁP**

- Dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được đóng ngay ngắn, rõ ràng trùm lên 1/3 chữ ký, lệch về bên trái.
- Dấu được đóng bằng màu đỏ tươi, màu quốc kỳ.
- Không đóng dấu khống chỉ
- Dấu phải đúng tên cơ quan ban hành văn bản.

### **3.9. NƠI NHẬN VĂN BẢN**

Ghi tên cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm thi hành công việc nói đến trong văn bản. Nơi nhận ghi ngang hàng phần chữ ký, ở góc trái văn bản. Nội dung bao gồm các nhóm đối tượng như sau:

- Để báo cáo



- Để thi hành
- Để phối hợp
- Lưu

### 3.10. DẤU CHỈ MỨC ĐỘ MẬT VÀ MỨC ĐỘ KHẨN

Trong trường hợp cần thiết văn bản có thể có dấu hiệu chỉ độ mật (“Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật”) và mức độ khẩn (“Khẩn”, “Thượng khẩn”, “Hoà tốc”, “Hoà tốc hèn giờ”). Việc đóng dấu này do người ký văn bản quy định. Văn thư đóng dấu này bằng mực đỏ vào khoảng trống dưới số và ký hiệu theo đúng quy định của pháp luật.

Ngoài ra còn có các phần khác như:

- Tên viết tắt người đánh máy và số lượng văn bản phát hành  
Yếu tố này được trình bày tại lề góc phải trang nhất giữa khoảng tiêu ngữ và địa danh, ngày, tháng.
- Các yếu tố chỉ dẫn phạm vi phổ biến.  
Dự thảo và tài liệu hội nghị như: “Thu hồi”, “Xem tại chỗ”, “Xem xong xin trả lại”, “Không phổ biến”, “Lưu hành nội bộ”... Các yếu tố này được đặt tại lề trên trang nhất.

Hình 9.1: Mẫu trình bày văn bản có tên loại  
(Khổ giấy A4 – mặt trước)

		↕ 25mm
Teân cô quan	Tieâu ñeà (quoác hieäu)	
Số, ký hiệu	Địa danh, ngày...tháng...năm...	(*)
Độ mật, độ khẩn (nếu có)	Tên loại văn bản Trích yếu	
35mm	<div>Nội dung</div>	
Nơi nhận	Quyền hạn, chức vụ người ký	20 mm
	Chữ ký và đóng dấu	
	Họ và tên người ký	

(\*) Tên người đánh máy và số bản

↕ 20mm

Hình 9.2: Mẫu trình bày công văn  
(Khổ giấy A4 – mặt trước)

		↕ 25mm
Teân cô quan	Tieâu ñeà (quoác hieäu)	
Số, ký hiệu	Địa danh, ngày...tháng...năm... (*)	
Trích yếu	Nơi gửi	
Độ mật, độ khẩn (nếu có)		
35mm	<div>Nội dung</div>	
		20 mm
Nơi nhận	Quyền hạn, chức vụ người ký	
	Chữ ký và đóng dấu	
	Họ và tên người ký	
(*) Tên người đánh máy và số bản		↕ 20mm

#### 4. PHONG CÁCH NGÔN NGỮ HÀNH CHÍNH CÔNG VỤ

##### 4.1. KHÁI NIỆM

Phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ là khuôn mẫu thích hợp để xây dựng lớp văn bản, trong đó thể hiện vai của người tham gia giao tiếp trong lĩnh vực hành chính công vụ.

Ví dụ: Vai của nhà quản trị, người làm đơn, người xin thị thực, người làm biên bản, người ký hợp đồng... Tất cả những ai tham gia vào guồng máy tổ chức, quản lý, điều hành các mặt của đời sống xã hội.

#### 4.2. CHỨC NĂNG

- Chức năng thông tin
- Chức năng pháp lý
- Chức năng quản lý
- Chức năng văn hoá, xã hội
- Chức năng khác như giao tiếp, thống kê...

#### 4.3. TÍNH CHẤT

- Tính chính xác, minh bạch
- Tính nghiêm túc, khách quan
- Tính khuôn mẫu.

#### 4.4. ĐẶC ĐIỂM

- Cách sử dụng từ ngữ
- Cách dùng câu
- Phương pháp luận: diễn giải hoạt quy nạp

Những yêu cầu về ngôn ngữ pháp lý:

- Ngắn gọn
- Không bình luận
- Không miêu tả, giải thích
- Không lặp lại
- Không dẫn chứng lịch sử
- Không chúc tụng, chia sẻ
- Không lạm dụng chữ viết tắt

### 5. KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN

#### 5.1. NGUYÊN TẮC SOẠN THẢO VĂN BẢN

- Nội dung văn bản phải hợp hiến , hợp pháp
- Văn bản phải được soạn thảo đúng thể thức
- Văn bản phải được soạn thảo đúng thẩm quyền quy định
- Văn bản phải đảm bảo tính khả thi
- Văn bản phải được trình bày bằng phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ

## 5.2. QUY TRÌNH SOẠN THẢO VĂN BẢN

- Bước 1: Bước chuẩn bị
- Bước 2: Bước làm dàn bài và đề cương
- Bước 3: Bước viết thành văn
- Bước 4: Bước duyệt và ký văn bản
- Bước 5: Bước hoàn chỉnh, ban hành và triển khai văn bản.

## 6. SOẠN THẢO MỘT SỐ LOẠI VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG DỤNG

### 6.1. SOẠN THẢO QUYẾT ĐỊNH

#### 6.1.1. Khái niệm

Quyết định là loại hình văn bản dùng để quy định hay định ra chế độ, chính sách (quyết định quy phạm pháp luật) hoặc áp dụng chế độ chính sách một lần cho một đối tượng cụ thể (quyết định cá biệt).

#### 6.1.2. Phân loại

- Quyết định quy phạm pháp luật: Là quyết định ban hành những quy định về chủ trương, thể lệ, nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức bộ máy.
- Quyết định áp dụng quy phạm pháp luật: Là quyết định ban hành quy định về tổ chức và điều chỉnh hoạt động của cơ quan, đơn vị trong việc chấp hành luật. Thường được cơ quan ban hành trong các trường hợp sau:
  - Quyết định ban hành các chế độ chính sách trong cơ quan, đơn vị như ban hành chế độ công tác, nội quy hoạt động...
  - Quyết định về công tác tổ chức nhân sự, lao động tiền lương bao gồm các quyết định tiếp nhận, tăng lương, kỷ luật cho thôi việc, bổ nhiệm, điều động cán bộ, nhân viên, ...
  - Quyết định về việc thực hiện các quy định trong quản lý sản xuất, kinh doanh, quản lý tài sản như thanh lý, kiểm kê, cấp phát vật tư tài sản...

#### 6.1.3. Thẩm quyền ban hành

- Đối với quyết định quy phạm pháp luật, thẩm quyền được quy định cụ thể trong Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1996.
- Đối với quyết định áp dụng quy phạm pháp luật, thẩm quyền ban hành căn cứ tư cách pháp nhân của cơ quan, doanh nghiệp.

6.1.4. Cấu trúc quyết định:

Có 2 phần

- Phần căn cứ ban hành quyết định gồm căn cứ pháp lý và căn cứ thực tế.
- Nội dung điều chỉnh gồm các điều và khoản. Ví dụ

Đơn vị chủ quản  
Doanh nghiệp (Ra quyết định)

-----oOo-----

Số .../QĐ – Tên DN (tắt)

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

QUYẾT ĐỊNH CỦA GIÁM ĐỐC ...  
Về việc .....

GIÁM ĐỐC .....

- Căn cứ (Luật) .....
- Căn cứ (Điều lệ) .....
- Căn cứ (Phiên họp, hội nghị ngày) .....
- Theo đề nghị của .....

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1: (Nội dung chính của quyết định)
- Điều 2: (Những điều khoản bổ sung, làm rõ hơn nội dung ở điều 1)
- Điều 3: (Hoặc điều cuối cùng, nêu đối tượng thi hành quyết định)

Nơi nhận:

- GIÁM ĐỐC
- .....
- .....
- .....
- Lưu HC

## HỌ TÊN NGƯỜI KÝ

### 6.2. SOẠN THẢO CÔNG VĂN

#### 6.2.1. Khái niệm:

Công văn là hình thức văn bản không có tên loại cụ thể. Là một loại văn bản hành chính được dùng phổ biến trong các cơ quan, doanh nghiệp. Nội dung công văn không chứa đựng quy phạm pháp luật và những quyết định pháp luật.

#### 6.2.2. Các loại công văn:

Căn cứ vào nội dung công văn được chia thành:

- Công văn mời họp
- Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị.
- Công văn trả lời (phức đáp).
- Công văn hướng dẫn.
- Công văn giải thích.
- Công văn đôn đốc, nhắc nhở.
- Công văn chỉ đạo.
- Công văn cảm ơn...

#### 6.2.3. Đặc điểm của công văn

- Chủ thể ban hành công văn là cơ quan nhà nước, các tổ chức, doanh nghiệp có pháp nhân. Cán bộ công chức có thẩm quyền.
- Công văn hành chính phải tuân thủ các quy định về thể thức, nội dung do nhà nước quy định.
- Công văn hành chính phải thể hiện đặc trưng của phong cách hành chính công vụ.
- Công văn cần viết ngắn, gọn, rõ ràng. Mỗi công văn thường chỉ nêu một vấn đề đề tạo điều kiện cho việc nghiên cứu giải quyết.

#### 6.2.4. Cấu trúc của công văn

Thông thường cấu trúc công văn có ba phần chính

- Phần mở đầu: Nêu rõ lý do, mục đích của việc ban hành công văn.

- Phần nội dung: Được diễn đạt bằng văn xuôi với mục đích thông báo, truyền tin.
- Phần kết thúc: Trong nhiều trường hợp kết thúc chỉ mang tính hình thức, nhưng cũng rất cần thiết. Nếu là công văn mời họp, phần kết thúc thông thường là: “Kính mong – đến dự họp đầy đủ, đúng giờ để buổi họp thu nhiều kết quả...”

**6.2.5. Nội dung cụ thể của một số công văn**

**a. Công văn mời họp**

Cấu trúc công văn mời họp có ba phần

- Phần mở đầu: Nêu rõ lý do, mục đích của cuộc họp, hội nghị.
- Phần nội dung: Nêu nội dung chính của cuộc họp, hội nghị. Nêu thành phần tham dự, thời gian, địa điểm.
- Phần kết thúc: Lời yêu cầu, đề nghị các đại biểu đến dự đúng giờ, đúng thành phần hoặc lời mong đợi sự có mặt của đại biểu.

Ví dụ: Biểu mẫu thư mời họp

Cơ quan ban hành  
Số ... / ...  
-----oOo-----

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam  
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc  
-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

V/v .....

Kính gửi: .....

Thừa lệnh ... kính gửi ông/bà tham dự cuộc họp về: .....

Thời gian: Từ ...giờ ...ngày ... tháng ... năm ...

Địa điểm: .....

Đề nghị: .....

Yêu cầu đến họp đúng thành phần được mời

Nếu không tham dự được đề nghị Ông (bà) báo trước ... giờ, ngày ... tháng ... năm ... theo địa chỉ .....

Xin chân thành cảm ơn

*Nơi nhận*

- GIÁM ĐỐC
- Lưu

(Ký tên, đóng dấu)



Họ và tên đầy đủ

b. Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị

- Phần mở đầu: Nêu rõ lý do mục đích của việc chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị.
- Phần nội dung: Nêu thực trạng tình hình dẫn đến việc phải đề xuất, chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị. Nêu rõ nội dung cụ thể và thời hạn cần được xem xét giải quyết vấn đề.
- Phần kết thúc: Nêu sự mong mỏi được quan tâm giải quyết và lời cảm ơn.

c. Công văn trả lời

- Phần mở đầu: ghi rõ trả lời theo công văn, số, ký hiệu, ngày tháng, năm, của ai, về vấn đề gì.
- Phần nội dung: Nêu những câu trả lời trực tiếp từng vấn đề được yêu cầu. Nếu phần nào hoặc vấn đề nào chưa trả lời được phải giải thích rõ lý do vì sao.
- Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của người trả lời đối với người hỏi (mang tính xã giao).

d. Công văn đôn đốc, nhắc nhở

- Phần mở đầu: Nhắc lại một chủ trương, một chính sách, một kế hoạch, một quyết định, một văn bản đã được chỉ đạo để thực hiện.
- Phần nội dung: Tóm tắt tình hình thực hiện, đề ra biện pháp tiếp tục thực hiện, những mặt còn tồn tại, giao trách nhiệm cho cơ quan đơn vị cấp dưới tiếp tục tổ chức thực hiện và nêu thời gian thực hiện.
- Phần kết thúc: Yêu cầu cơ quan, đơn vị cấp dưới khẩn trương khai và báo cáo kết quả cho ban chỉ đạo kiểm tra.

e. Công văn hướng dẫn, giải thích

- Phần mở đầu: Phân tích sơ bộ nguồn gốc, xuất xứ của chủ trương, chính sách, quyết định sẽ được hướng dẫn, giải thích trong công văn.

- Phần nội dung: Phân tích ý nghĩa tác dụng của chủ trương chính sách đó về mặt kinh tế, xã hội, chính trị. Nêu rõ mục đích của chủ trương, chính sách và cách tổ chức thực hiện.
- Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của đơn vị mình đối với việc hướng dẫn và giải thích công văn.

### **6.3. SOẠN THẢO BÁO CÁO**

#### **6.3.1. Khái niệm**

Báo cáo là văn bản dùng để phản ánh tình hình, sự việc, vụ việc, quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị, cá nhân trong một khoảng thời gian cụ thể, giúp cho việc đánh giá tình hình thực tế trong quản lý, lãnh đạo và đề xuất những chủ trương mới cho thích hợp.

#### **6.3.2. Yêu cầu của báo cáo**

- Báo cáo phải trung thực, khách quan, chính xác
- Báo cáo phải cụ thể, trọng tâm
- Báo cáo phải kịp thời, nhanh chóng

#### **6.3.3. Phân loại báo cáo**

- Báo cáo công tác
- Báo cáo chuyên đề
- Báo cáo chuyên môn
- Báo cáo chung
- Báo cáo thực tế

#### **6.3.4. Phương pháp soạn thảo báo cáo**

Báo cáo không có mẫu trình bày hay bố cục nhất định. Nếu báo cáo được viết theo mẫu quy định thì người soạn thảo chỉ cần thu thập dữ liệu rồi điền vào chỗ quy định. Nếu báo cáo không có mẫu thì phải tiến hành các bước sau:

- Bước chuẩn bị:
  - Xác định mục đích của báo cáo theo yêu cầu của cấp trên hoặc do tính chất của công việc đang thực hiện quyết định
  - Thu thập dữ liệu cần báo cáo
  - Sắp xếp tổng hợp các dữ liệu theo một trật tự nhất định để đưa vào báo cáo

- Dự kiến đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề xuất ý kiến lên cấp trên
- Bước viết báo cáo
  - Báo cáo sơ kết: Kiểm điểm việc đã làm được, chia làm được, ưu điểm. Khuyết điểm, nguyên nhân, những biện pháp cần có để tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ còn lại
  - Báo cáo tổng kết: Yêu cầu cũng như báo cáo sơ kết nhưng chi tiết hơn, cụ thể hơn, tổng hợp toàn bộ sự việc, nhiệm vụ đã hoàn thành hoặc chưa hoàn thành. Trên cơ sở đó đề ra phương hướng, nhiệm vụ cho công việc sắp tới.
- Cơ cấu của báo cáo:
  - Phần mở đầu: Nêu những điểm chính về chủ trương, công tác, nhiệm vụ được giao, nêu hoàn cảnh thực hiện (Những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện)
  - Phần nội dung: Kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, nguyên nhân, đánh giá phương hướng.
  - Phần kết thúc: Nêu những mục tiêu, nhiệm vụ mới, những biện pháp thực hiện, những kiến nghị, đề nghị sự giúp đỡ hỗ trợ của cấp trên

Với những báo cáo quan trọng người dự thảo cần dựa vào dàn ý trên để viết thành dự thảo báo cáo, sau đó tổ chức góp ý để điều chỉnh, sửa chữa, bổ sung, biên tập hoàn chỉnh rồi trình lãnh đạo phê duyệt. Ví dụ: biểu mẫu báo cáo lên đơn vị cấp trên

Tên đơn vị chủ quản

Tên đơn vị báo cáo

-----oOo-----

Số .../BC – Tên đơn vị

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

### BÁO CÁO

Về việc .....

Kính gửi: .....

(Đặc điểm tình hình chính, lý do báo cáo)

(Nêu những nội dung báo cáo)

(Nêu những thuận lợi, khó khăn)

(Nêu những kiến nghị, đề xuất)

Trân trọng báo cáo

*Nơi nhận*

- TRƯỞNG ĐƠN VỊ BÁO CÁO

- Như trên
- Lưu HC

## HỌ TÊN NGƯỜI KÝ

Ví dụ: Báo cáo tổng kết công tác năm của một cơ quan, đơn vị

Tên đơn vị chủ quản

Tên đơn vị báo cáo

-----oOo-----

Số .../BC – Tên đơn vị

Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

-----oOo-----

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

## BÁO CÁO

Về việc tổng kết công tác năm 200...

### I. Mở đầu

- Nêu những nhiệm vụ, kế hoạch chính được đề ra phải thực hiện trong năm trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị
- Nêu khó khăn, thuận lợi trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ trong năm (chỉ nêu khó khăn, thuận lợi chi phối thực hiện nhiệm vụ công tác đã đề ra)

### II. Nội dung

#### 1. Kiểm điểm những công việc đã làm được

- Thống kê những việc đã làm được bằng chữ và số
- Phân tích, so sánh kết quả đã đạt được so với nhiệm vụ được giao

#### 2. Nêu những việc chưa thực hiện được (chưa giải quyết được)

- Những tồn tại thiếu sót chính
- Nguyên nhân

#### 3. Đánh giá kết quả

- Đánh giá kết quả của những việc đã làm được, chưa làm được
- Những kinh nghiệm rút ra
- Nêu điển hình tiên tiến (tập thể, cá nhân) và đề nghị khen thưởng, biểu dương

### III. Phương hướng nhiệm vụ của năm sau

- Xác định rõ mục tiêu cần đạt được

- Những nhiệm vụ cụ thể để thực hiện mục tiêu đã đề ra
- Các biện pháp cần được áp dụng để thực hiện các nhiệm vụ

IV. Kiến nghị lên cấp trên: nhằm tạo điều kiện hỗ trợ cho việc thực hiện tốt phương hướng và nhiệm vụ của năm sau như:

- Đề nghị về tổ chức, nhân sự
- Đề nghị về cơ chế, chính sách
- Đề nghị cơ sở vật chất

#### V. Kết luận

Nơi nhận:

Thẩm quyền ký

Họ và tên

#### CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Các văn bản của Nhà nước về công tác soạn thảo và ban hành văn bản?
2. Khái niệm về văn bản, văn bản pháp quy, văn bản hành chính, phân cấp phát hành các văn bản pháp quy?
3. Những quy định về thể thức của văn bản?
4. Phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ: Khái niệm, chức năng, tính chất, đặc điểm ngôn ngữ?
5. Nguyên tắc và quy trình soạn thảo văn bản?
6. Là thư ký anh/chị hãy soạn thảo cho Giám đốc một công văn mời họp, một công văn đề nghị và một quyết định tiếp nhận công tác.

## CHƯƠNG 10

# HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

### 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP

#### 1.1. KHÁI NIỆM

- Hội họp: Là sự tập hợp ở một nơi để làm công việc chung.
- Hội nghị: Là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy trình, thủ tục nhất định.

#### 1.2. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA CỦA HỘI HỌP, HỘI NGHỊ

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

#### 1.3. CÁC PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

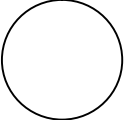


- Phương pháp truyền thống : Mời đại biểu họp tại các phòng họp hoặc trên hội trường
- Phương pháp sử dụng điện thoại, mạng vi tính
- Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa

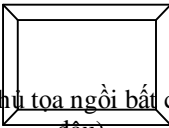
#### 1.4. CÁCH SẮP XẾP CHỖ NGỒI TRONG CUỘC HỌP VÀ TIỆC CHIỀU ĐÃI

Sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiều dài rất quan trọng vì nó thể hiện trình độ của nhà quản lý đồng thời gây ấn tượng tốt hoặc xấu đối với người tham dự. Chọn và bố trí chỗ ngồi xem hình 10.1.

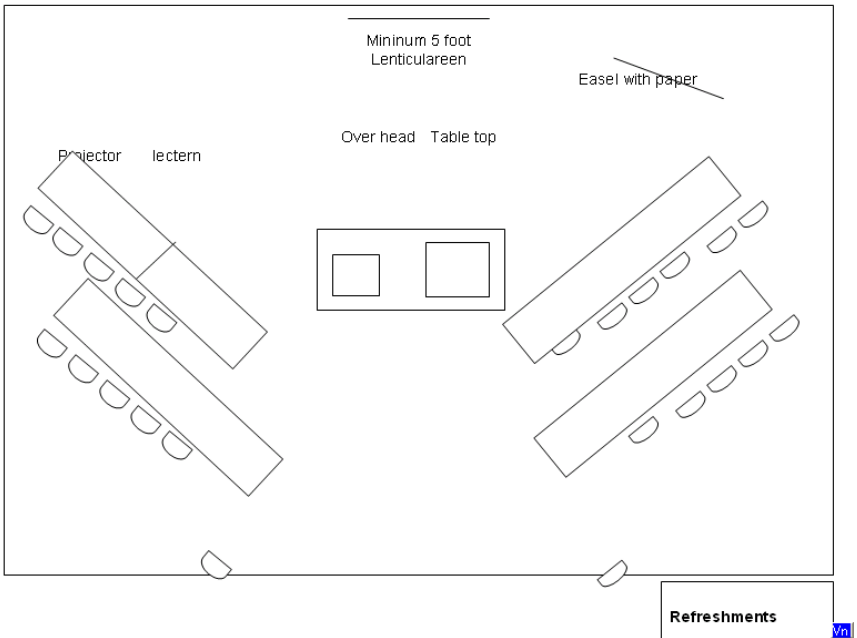
Hình 10.1: Sắp xếp chỗ ngồi theo các loại hình

Cơ cấu loại bàn	Thuận tiện	Không thuận tiện
-----------------	------------	------------------

<p>BÀN HÌNH TRÒN</p>  <p>BÀN HÌNH CHỮ NHẬT</p>  <p>BÀN HÌNH CHỮ NHẬT HỘI TU</p> 	<p>A) THÂN Mật, NHIỆT TÌNH ĐỐI VỚI Mọi NGƯỜI</p> <p>b) Khuyến khích mở cuộc thảo luận</p> <p>a) Tốt cho buổi họp hội thảo có tính cách đối ngũ</p> <p>b) Chủ tọa có thể tự kiểm tra phía trước căn phòng</p> <p>c) Khuyến khích thảo luận</p> <p>a) Tạo vị trí của người chủ tọa</p> <p>b) Cho phép ngồi được nhiều người hơn bàn chữ nhật</p>	<p>– Khó chọn vị trí của người chủ tọa</p> <p>– Giới hạn số người đối với kích thước của loại bàn này</p> <p>– Tạo khoảng cách giữa chủ tọa và số người tham dự</p>
---	--	---

<p>BÀN GHEP KIỂU HÌNH CHỮ NHẬT</p>  <p>(Chủ tọa ngồi bất cứ đâu)</p>	<p>a) Cân bằng trạng thái của các thành viên</p> <p>b) Dễ thấy mọi người</p>	<p>– Giới hạn số lượng người đối với loại bàn này</p>
---	--	---

Hình 10.2: Mô hình sắp xếp chỗ ngồi cho cuộc họp để thông tin



## **2. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ**

### **2.1. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP NỘI BỘ BÌNH THƯỜNG KHÔNG NGHỊ THỨC**

Các cuộc họp nội bộ bình thường không nghị thức như các cuộc họp nhân viên, các cuộc họp ủy ban, các cuộc họp thông báo, và các cuộc họp giải quyết vấn đề...

Nhà quản trị phải huấn luyện thư ký chịu trách nhiệm các việc sau đây:

- Đăng ký phòng họp
- Thông báo cho người tham dự biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu họ mang theo bản tường trình, hướng dẫn cuộc thảo luận,...
- Chuẩn bị tài liệu
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn



- Chuẩn bị nước giải khát
- Ghi biên bản
- Theo dõi

## 2.2. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP TRANG TRỌNG THEO NGHI THỨC

Các cuộc họp trang trọng, theo nghi thức là:

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

Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức chia làm ba giai đoạn:

- Giai đoạn chuẩn bị
- Giai đoạn tiến hành
- Giai đoạn kết thúc hội nghị

### 2.2.1. Giai đoạn chuẩn bị

- Trách nhiệm của lãnh đạo:
  - Xác định mục tiêu của cuộc họp (trả lời câu hỏi Why?)
  - Xác định những nội dung cần phải giải quyết (What?)
  - Xác định thành phần tham gia (Who?)
  - Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp (When?)
  - Xác định địa điểm cuộc họp (Where?).

Ngoài ra cần phải xem xét các vấn đề cần phải giải quyết khác như: Chương trình nghị sự, xét duyệt người ghi biên bản, kiểm tra phòng họp và trang thiết bị...

- Trách nhiệm của thư ký và ban tổ chức:
  - Tham mưu và giúp lãnh đạo lập kế hoạch và nội dung hội nghị
  - Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn
  - Chuẩn bị chương trình nghị sự
  - Chuẩn bị các văn kiện

- Chuẩn bị các giấy mời. Mời đại biểu. Chuyển kịp thời các văn kiện, giấy tờ đến các thành viên
- Chuẩn bị kinh phí
- Đón và bố trí khách.
- Trách nhiệm của người tham dự:
  - Phản hồi về khả năng tham gia
  - Nghiên cứu chương trình nghị sự
  - Nghiên cứu các tài liệu
  - Chuẩn bị thông tin để thuyết trình, các ý kiến, các câu hỏi...
- Chuẩn bị chương trình nghị sự (Agenda):

Lịch trình nghị sự rất quan trọng, đó là một bảng danh sách các đề mục nghị sự theo thứ tự. Thông thường lịch trình nghị sự của các công ty kinh doanh làm theo thứ tự sau:

- Yêu cầu ổn định trật tự
- Thông báo và giới thiệu thành viên mới và quan khách
- Đọc và phê chuẩn biên bản cuộc họp trước
- Các bản báo cáo, tường trình của thanh tra tài chính, của các chuyên viên (cấp quản trị) và các ủy ban.
- Thảo luận về tình hình kinh doanh đã qua
- Thảo luận về tình hình kinh doanh sắp đến
- Kết thúc hoặc hoãn lại hôm sau.

#### 2.2.2. Giai đoạn tiến hành

- Đón tiếp đại biểu
- Phân phát văn kiện , tài liệu
- Quyết định chủ tịch đoàn và thư ký đoàn
- Khai mạc cuộc họp
  - Tiến hành các nghi thức nhà nước (nếu cần)
  - Giới thiệu chủ đề cuộc họp
  - Giới thiệu thành phần tham dự và các đại biểu
  - Diễn văn ngắn của chủ tọa.
- Tiến hành hội nghị

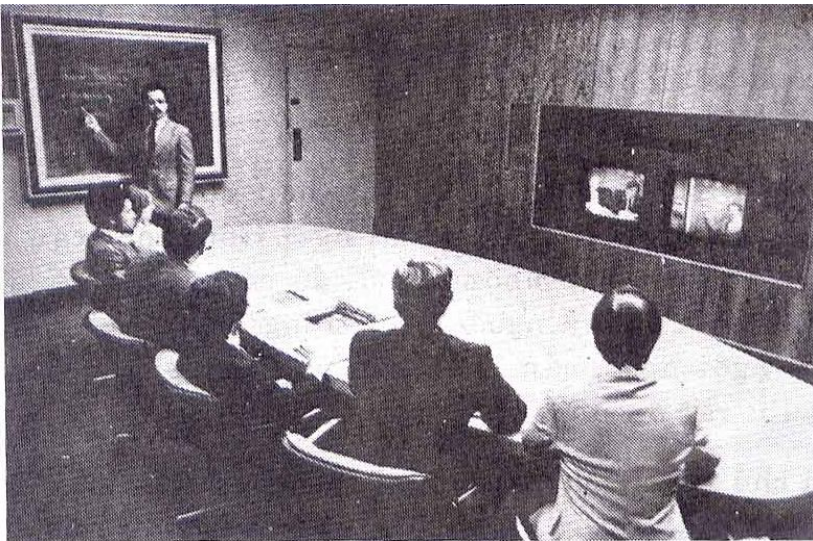
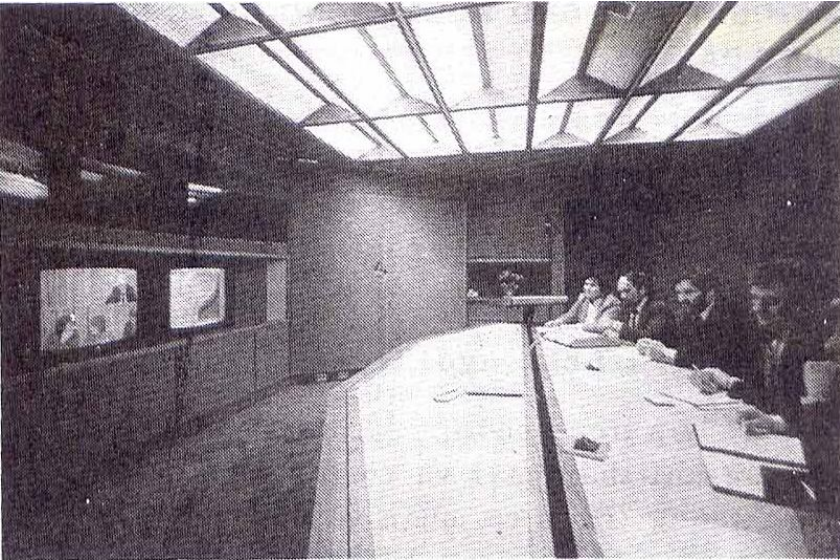
- Chủ tọa
- Mở đầu
- Khi tiến hành hội nghị
- Khi kết thúc
- Những thủ pháp tiến hành cuộc họp
  - 2.2.3. Giai đoạn kết thúc hội nghị
- Kết luận
  - Thông qua các nghị quyết
  - Diễn văn tổng kết của chủ tọa
  - Bế mạc
- Sau cuộc họp
  - Hoàn thiện các văn bản
  - Tặng quà, chiêu đãi và tiễn khách
  - Thanh quyết toán các chi phí
  - Tổ chức thực hiện các nghị quyết.
  - Rút kinh nghiệm

### 2.3. HỘI NGHỊ TỪ XA (TELECONFERENCE)

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

- Ưu điểm: Giảm bớt chi phí di chuyển, thời gian di chuyển, tiết kiệm công sức.
- Nhược điểm: Người trình bày chỉ thấy những người đang họp ở trong phòng của mình. Cũng như người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người chung quanh.

Hình 10.3: Hội nghị từ xa bằng cầu truyền hình



### 3. HOẠCH ĐỊNH SẮP XẾP CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

#### 3.1. HOẠCH ĐỊNH, SẮP XẾP CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

### 3.1.1. Mục đích, phân loại chuyến đi công tác

#### a. Mục đích:

- Mục đích các chuyến đi công tác phải rõ ràng, các chuyến đi không chồng chéo nhau về mục đích.
- Thực hiện những nhiệm vụ đặt ra như:
  - Nắm bắt tình hình thực tế ở cơ sở
  - Học tập kinh nghiệm của các đối tác trong nước và nước ngoài.
  - Tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện các thỏa thuận hoặc ký kết được các hợp đồng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, quản lý...
- Đảm bảo tiết kiệm

#### b. Phân loại

- Các chuyến đi công tác thường kỳ ở trong tỉnh, thành phố hoặc ngoài tỉnh, thành phố.
- Các chuyến đi công tác nước ngoài
- Các chuyến đi công tác đột xuất

### 3.1.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

Khi Thủ trưởng đi công tác thư ký phải biết hoạch định, sắp xếp các chuyến đi công tác gồm các hoạt động sau:

- Phác thảo chuyến đi
- Lập hồ sơ chuyến đi
- Đối chiếu chính sách của cơ quan
- Đăng ký trước vé các loại và nơi ăn ở
- Soạn thảo lịch trình chuyến đi
- Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà
- Kiểm tra chuyến đi phút chót

Hình 10.4: Bảng danh sách kiểm tra chuyến đi vào phút chót

Have You Packed These Items
{ } Arline rail, steamship, or bus tickets
{ } Hotel or motel reservation confirmations and/or deposit receipts
[ ] Passport ( if traveling abroad)

- ☐ [ ] Visas (if traveling abroad)
- ☐ [ ] Travel funds( expense account, cash, checkbook, travelers checks, letters of credit)
- ☐ [ ] Certificate vaccinations and inoculations (if traveling abroad)
- ☐ [ ] Credit cards plus separate list of credit card numbers
- ☐ [ ] Letters of introduction
- ☐ [ ] Bios of key people to meet
- ☐ [ ] Insurace(personal and luggage)
- ☐ [ ] Address book
- ☐ [ ] Intrnational driver's license( if traveling abroad)
- ☐ [ ] Information on alternative flights or other transportation
- ☐ [ ] Medical prescriptions
- ☐ [ ] eyeglashess plus spare glashess and lens prescription
- ☐ [ ] Envelopes addressed to your secreatary
- ☐ [ ] Supplies
- ☐ [ ] Copies of speeches, reports, and other required documents
- ☐ [ ] Road maps
- ☐ [ ] Hotel/ motel guides
- ☐ [ ] Automobile club membership cards
- ☐ [ ] Proof of car ownership and insurace
- ☐ [ ] Reading material
- ☐ [ ] Itinerary

### 3.2. TRÁCH NHIỆM CỦA THƯ KÝ TRONG THỜI GIAN THỦ TRƯỞNG VẮNG MẶT

#### 3.2.1. Trách nhiệm của thư ký trước khi Thủ trưởng đi công tác

Là thực hiện làm công việc hoạch định và sắp xếp chuyến đi

#### 3.2.2. Trách nhiệm của thư ký trong khi Thủ trưởng đi công tác là:

- Làm việc việc với người được uỷ thác xem công việc đã được thực hiện chưa.
- Đối với công tác thư tín, hãy phân loại thư tín theo tầm quan trọng như:
  - Hồ sơ khẩn
  - Hồ sơ những việc cần làm
  - Hồ sơ để thông báo...

Sau đó chuyển các văn thư trên cho các cá nhân đã được uỷ quyền xử lý hoặc chính bạn giải quyết.

Công cụ để theo dõi những công việc phải làm đối với thư tín là sổ tóm tắt thư tín và sổ nhật ký các hoạt động cần lưu ý.

Hình 10.5: Sổ tóm tắt thư tín, văn thư, điện thoại

SẮP XẾP YÊU CẦU PHÁT SINH TRONG THỜI GIAN... VẮNG MẶT			
Ngày tháng	Nguồn / Mô tả	Hoạt động nào thể hiện / Ngõ ngoi giới quyết	Hoạt động cần thể hiện/ Ngày hết
	Ghi chú : Mô tả củ thể thố tín, nhiên thối, bân tổ ong trình hoặ cuộc thếm viếng		

Hình 10.6: Mẫu nhật ký các hoạt động hành chính cần lưu ý

CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH CẦN LƯU Ý	
Ngày tháng	Mô tả

3.2.3. Trau dồi của thố kỳ khi thu trồ ông trồ ve

- Soá toùm táet thố tín
- Soá nhatt kỳ các hoạt động hành chính
- Các thu tũc chi tiết ve các khoa ôn chi phí
- Soáin thẩu các thố cảm ôn nhõng ngõ ngoi ña tieáp xuộc vø  
gặp gồ trong chuyếan ñi
- Lồ trồ các tặi liếu hoà sô trong chuyếan ñi.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hãy trình bày trách nhiệm của thư ký trong việc hoạch định, tổ chức cuộc họp nội bộ, hội nghị.
2. Lịch trình kế hoạch là gì? Lịch trình nghị sự là gì?
3. Mô tả cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi.

4. Trách nhiệm của thư ký khi Thủ trưởng đi công tác.



## CHƯƠNG 11

# TIẾP KHÁCH VÀ GỌI ĐIỆN THOẠI

### 1. TIẾP KHÁCH TRỰC DIỆN

#### 1.1. TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC XÃ GIAO, GIAO TIẾP

- Giao tiếp là một hoạt động không thể thiếu trong cuộc sống xã hội. Là con người sống trong xã hội, ai cũng có nhu cầu được trao đổi thông tin, được thông cảm và chia sẻ.
- Giao tiếp là một môn học có tính kỹ năng cao, đồng thời là một nghệ thuật, đòi hỏi sự tế nhị. Nếu chúng ta nghiên cứu và áp dụng được nghệ thuật xã giao, giao tiếp chúng ta sẽ thành công.
- Tiếp khách là công việc thường xuyên của bất kỳ doanh nghiệp nào
- Tiếp khách là một phần của hoạt động sản xuất, kinh doanh. Việc tiếp khách chu đáo, làm hài lòng khách là điều kiện đảm bảo cho sản xuất, kinh doanh tồn tại và phát triển vì “Khách hàng là tất cả”, “Khách hàng là thượng đế”.
- Tạo ấn tượng tốt trong việc tiếp khách là một việc rất quan trọng. Ấn tượng ban đầu thường là diện mạo để nhìn và tác phong nhanh nhẹn, tự tin, khiến đối tác nghĩ ngay là những người chuyên nghiệp.
- Để có ấn tượng tốt, chúng ta luôn luôn bắt đầu buổi giao tiếp, tiếp khách bằng một nụ cười thân thiện. Tất nhiên khi cười thì ánh mắt cũng phải vui vẻ.

#### 1.2. THƯ KÝ TRONG VIỆC TIẾP KHÁCH

##### 1.2.1. Vai trò của thư ký trong việc tiếp khách

Vai trò của thư ký trong việc tiếp khách là: đón khách và trực tiếp giải quyết yêu cầu của số lượng lớn khách xin gặp Giám đốc.

Số liệu thống kê cho thấy:

- Khoảng 25% số khách do thư ký trực tiếp giải quyết
- Hơn 25% số khách do thư ký chuyển đến các nhà quản trị cấp dưới hoặc chuyên viên giải quyết
- Gần 50% số khách do Giám đốc hoặc phó Giám đốc trực tiếp giải quyết.

Thư ký phải định hướng giải quyết chính xác để không làm mất thời gian của Giám đốc vào những cuộc tiếp khách không cần thiết.

#### 1.2.2. Nhiệm vụ của thư ký trong việc tiếp khách

- Tổ chức, thoả thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người đến liên hệ công tác.
- Ghi chép quá trình diễn biến của việc tiếp khách và bàn bạc
- Tổ chức cho Giám đốc đến thăm và làm việc với các cơ quan, doanh nghiệp khác.
- Chuẩn bị điều kiện cần thiết cho yêu cầu tiếp khách.
- Trong những hoàn cảnh nhất định có thể vừa là nhiệm vụ tiếp khách (tiếp đồ giải khát), vừa làm nhiệm vụ phiên dịch.

### 1.3. NHỮNG KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG VIỆC TIẾP KHÁCH

#### 1.3.1. Khách tới

Khi khách tới, chúng ta phải chào và đón khách với thái độ vui vẻ, niềm nở, lịch sự. Nếu có thể biết tên, nên chào đón khách bằng tên của họ.

- Trường hợp 1: Khách đến lần đầu, người thư ký phải giới thiệu tên mình trước, sau đó khéo léo hỏi tên khách hàng.
- Trường hợp 2: Khách cấp trên, hoặc khách danh dự quan trọng của doanh nghiệp, khi đến và lúc ra về, người thư ký phải đứng dậy, vui vẻ chào đón khách.
- Trường hợp 3: Khách đến, thư ký đang bận điện thoại hoặc làm việc khác, không thể dừng lại được, thư ký vẫn phải chào hỏi khách, để khách biết là thư ký sẽ tiếp mình ngay sau khi xong việc.
- Trường hợp 4: Mỗi buổi sáng, và mỗi buổi chiều, đầu giờ làm việc, khi Giám đốc đi ngang qua bàn thư ký để vào phòng làm việc, người thư ký phải đứng dậy, chào Thủ trưởng.

#### 1.3.2. Có 8 nguyên tắc chung để đón khách

- Tò sự chú ý đối với khách hàng: Với bất cứ vị khách nào, bạn đều phải tỏ ra mình chú ý tới họ. Bạn phải trả lời mỗi câu hỏi một cách đầy đủ và lịch sự.
- Tỏ ra sốt sắng với công việc: Nhân viên nào tỏ ra sốt sắng với công việc của mình sẽ gây được một cảm tưởng tốt đẹp nơi người khách khi họ tới bàn giấy của bạn.

- Ghi tên khách: Tại hầu hết các cơ quan, tất cả khách đến liên hệ đều phải ghi tên khách vào sổ (bao gồm; tên khách, nghề nghiệp, địa chỉ, lý do và quyết định sau cuộc gặp)
- Không nên ngắt quãng hay kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên: Trong lúc cấp trên đang tiếp khách, chúng ta nên cố tránh hết sức đừng phá ngang cuộc đàm thoại, ngoại trừ trường hợp bất khả kháng, nếu có thể chúng ta ghi phiếu nhắn tin, thông báo cho cấp trên biết.
- Trường hợp khẩn cấp: Lúc nào ở bàn giấy của bạn cũng phải có số điện thoại của bác sĩ hay y tá cơ quan, nhà thương gần cơ quan, đồn công an địa phương, cơ quan cứu hỏa... và một vài số điện thoại khác cần thiết khi có trường hợp khẩn cấp (113, 1080...)
- Phòng đợi: Trong trường hợp khách phải ngồi đợi, bạn phải cố làm thế nào để khách không cảm thấy khó chịu. Phòng đợi phải sáng sủa và thoáng khí, phải được trang hoàng cho ngoạn mục và phải có nhiều tạp chí mới phát hành cho khách xem.
- Thường trực nơi làm việc: Không bao giờ bạn nên rời nơi làm việc mà không nhờ người khác thay thế hộ. Công việc tiếp khách rất quan trọng và chỉ có lương tâm nghề nghiệp mới có thể hoàn thành công việc của mình một cách mỹ mãn.
- Ghi biên bản các buổi bàn bạc: Khi Giám đốc yêu cầu

#### **1.4. TIẾP KHÁCH (TỔ CHỨC CÁC BUỔI HẸN GẶP)**

- Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn: Đối với trường hợp xin tiếp kiến hoặc xin cuộc hẹn, chúng ta phải sắp xếp một cách khoa học. Ở một vài doanh nghiệp, giám đốc không tiếp người ngoài nếu không xin hẹn trước. Có nơi khác, giám đốc chỉ tiếp khách khi nào tiện và có nơi giám đốc chỉ giành riêng ít giờ mỗi ngày để tiếp khách. Như vậy là bạn phải hỏi ông giám đốc trước khi đặt giờ hẹn với khách.
- Thu xếp các buổi xin hẹn: Khách dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin hẹn. Có người đến tận nơi để xin hẹn, có người xin hẹn qua điện thoại và có người gửi thư xin hẹn. Nếu khách đến tận văn phòng xin hẹn, bạn sẽ ghi vào sổ tiếp khách ngày và giờ của buổi tiếp kiến để khách an tâm. Nếu khách xin hẹn bằng điện thoại, khách phải cho bạn biết đầy đủ chi tiết về buổi hẹn. Cũng vậy, khi trả lời thư xin hẹn, bạn phải trình bày đầy đủ chi tiết cho buổi hẹn.
- Cách thức ghi các buổi xin hẹn: Các buổi xin hẹn có thể được ghi ngay vào cuốn lịch trên bàn nếu có ít cuộc tiếp xúc. Trong trường hợp văn phòng có

nhiều khách thì bạn phải định giờ cho khách. Bạn dùng loại sổ ghi các buổi xin hẹn. Bạn phải ghi vào lịch công tác của mình tất cả những buổi xin hẹn.

- **Hủy bỏ các buổi xin hẹn:** Đôi khi giám đốc cần phải hủy bỏ các cuộc hẹn vì ông phải đi xa đột xuất và không về kịp đúng giờ hẹn. Ngay khi bạn biết được là buổi tiếp kiến phải hủy bỏ, bạn phải báo ngay cho khách biết để tránh những khó khăn có thể gây nên cho khách.
- **Phương cách từ chối các cuộc xin hẹn:** Khi cần phải từ chối, bạn nên khéo léo tế nhị trong lời ăn tiếng nói. Phải trình bày một cách ngắn gọn nhưng đủ cho khách hiểu và thông cảm. Trường hợp khách nhất định xin hẹn, hạn hãy nói với khách viết lại vài chữ cho giám đốc hoặc viết thư xin hẹn vào một buổi khác. Việc từ chối khách không có khuôn mẫu nhất định, thư ký phải tùy từng hoàn cảnh mà ứng xử khéo léo, tuyệt đối tránh gây không khí căng thẳng hay hiểu lầm của khách.
- **Tiết kiệm thời gian của doanh nghiệp:** Là thư ký, hay tiếp tân, hoặc trợ lý, bạn phải tiết kiệm thời gian cho cấp trên mình bằng cách cung cấp thông tin cho khách trong phạm vi quyền hạn của mình, đừng để cho cấp trên phải tiếp khách chỉ để cung cấp thông tin mà bạn, hoặc bộ phận phòng ban khác có thể giải quyết được.

## **1.5. PHÂN LOẠI KHÁCH**

### **1.5.1. Khách ngoài doanh nghiệp**

Gồm có khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách quen, nhân viên ngân hàng, người đến xin việc, người than phiền...

### **1.5.2. Khách nội bộ doanh nghiệp**

Gồm có cán bộ phụ trách các đơn vị, nhân viên các phòng ban khác đến liên hệ công tác, công nhân xin gặp Giám đốc...

Thư ký phải biết ứng xử với các loại khách

- **Đối với khách hàng:**
  - Khách mua hàng hiện có và khách mua hàng tương lai bao giờ cũng được tiếp bất cứ lúc nào
  - Khách đến bán hàng, khách đến chào hàng chỉ được tiếp vào giờ nhất định
- **Đối với khách đến than phiền:** Thường là than phiền về cung cách làm ăn, về cách làm việc của nhân viên nào đó, về chất lượng hàng hoá... Thư ký phải biết lắng nghe, thông cảm với khách, giữ bình tĩnh, tránh tranh luận và

phải khôn ngoan đừng tự gán mình hay doanh nghiệp của mình vào sự thân thiện của khách

- Đối với khách nội bộ: Có nhiều cách giải quyết, tốt nhất nếu là công sự thân cận thì có thể gặp Giám đốc bất kỳ lúc nào. Còn cán bộ nhân viên khác muốn gặp Giám đốc phải được sự sắp xếp của thư ký.

## **2. TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI**

Điện thoại là một phương tiện liên lạc hữu ích nhất cho chúng ta ngày nay. Là một nhân viên văn phòng, bạn sẽ có rất nhiều dịp giao tiếp với mọi người qua các cuộc điện đàm. Công việc điện đàm có kết quả hay không phần lớn do người gọi có hiểu được bạn nói hay không? Và điểm chính yếu ở đây là bạn phải biết cách sử dụng điện thoại cho đúng cách trong bất cứ trường hợp nào.

### **2.1. CUỘC ĐIỆN ĐÀM BIỂU HIỆN CÁ TÍNH CỦA BẠN**

Bạn chỉ có thể gây ấn tượng tốt đối với người đối thoại qua giọng nói, qua lời đối thoại lịch sự và qua những từ ngữ mà chúng ta sử dụng. Cứ mỗi lần điện đàm là một dịp may để chúng ta gây thêm thiện cảm của khách hàng đối với doanh nghiệp.

Và khách hàng vẫn có thể nhận xét được tư cách của chúng ta qua cuộc điện đàm. Vì vậy lúc nào chúng ta cũng phải tỏ ra lịch sự, chân thành, am hiểu biết và sẵn sàng giúp đỡ người đối thoại.

### **2.2. GIỌNG NÓI QUA ĐIỆN THOẠI PHẢI THẾ NÀO?**

- Nói cho rõ ràng: Điều này rất quan trọng vì người nghe không trông thấy bạn và cũng không thấy lời diễn tả của bạn. Bạn phải nói thế nào để cho người nghe chỉ qua giọng nói của bạn mà có thể hiểu được ý bạn.
- Nói giọng bình thường: Giọng nói bình thường – không to quá cũng không nhỏ quá – là giọng nói tốt nhất truyền qua dây điện thoại
- Nói với tốc độ vừa phải: Bạn nói với tốc độ vừa phải sẽ làm cho người nghe dễ hiểu. Tuy nhiên tốc độ này còn tùy thuộc vào ý nghĩ mà bạn muốn phát biểu nữa. Bạn nên nói với một tốc độ chậm hơn bình thường một chút trong trường hợp người nghe cần phải ghi chú những điều bạn nói, nhất là về những con số, về tên, về những tiếng ngoại ngữ, hoặc những chữ đặc biệt, nên lặp lại những con số.
- Chọn đúng chữ: Ý kiến diễn tả một cách giản dị với những danh từ tượng hình dễ người nghe dễ hiểu. Những danh từ quá chuyên môn, những chữ lạ,

hoặc những câu quá dài chỉ làm cho người nghe thêm khó hiểu và bạn lại phải cắt nghĩa lại và có khi còn đưa đến sự hiểu lầm nữa.

- Nói thấp giọng xuống: Khi bạn hơi thấp giọng xuống, giọng nói của bạn khiến người nghe đầu dây bên kia nghe dễ chịu hơn, đó cũng là cách tỏ ra lịch sự.
- Nhấn mạnh một vài chữ: Nhấn mạnh một vài chữ sẽ làm thay đổi hẳn ý nghĩa mà bạn định nói, vì vậy phải suy nghĩ xem nên nhấn chữ nào thì sẽ giúp ích rất nhiều.
- Giọng nói cần có âm điệu: Khi bạn hơi lên cao giọng hay xuống giọng còn phản ánh cá tính của bạn, gây thích thú cho người nghe.
- Lịch sự: Mỉm cười trong lúc nói chuyện

### 2.3. NHỮNG VIỆC CẦN PHẢI LÀM KHI NHẬN ĐIỆN THOẠI GỌI TỐI

- Trả lời ngay
- Tự xưng danh
- Biết cách trả lời trong các trường hợp đặc biệt
  - Trường hợp Giám đốc bận
  - Trường hợp cho người gọi biết tin tức
  - Trường hợp để lại lời nhắn
- Chuyển đường dây
- Chấm dứt điện đàm

Hình 11.1: Những điều nên nói và không nên nói

Nên nói	Không nên nói
Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa lại với ông giám đốc gọi lại ông được không?	Ông giám đốc mắc bận đi Hà Nội ký hợp đồng.
Lúc này ông giám đốc không có mặt ở văn phòng. Ông có điều gì cần dặn lại không?	Ông giám đốc đang có cuộc họp để bàn về vấn đề tăng lương cho nhân viên.
Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa lại với ông giám đốc gọi lại ông được không?	Ông giám đốc vừa đi ra phố có việc riêng.

Hình 11.2: Mẫu nhắn tin tại một số cơ quan ở Sài Gòn

PHONE CALL	
Date: .....	Time: .....
To: .....	
WHILE YOU WERE OUT	
Mr/Mrs: .....	
of .....	
Phone: .....	
Urgent	<input type="checkbox"/>
Called to see you	<input type="checkbox"/>
Wants to see you	<input type="checkbox"/>
Please call	<input type="checkbox"/>
Will call again	<input type="checkbox"/>
Returned your call	<input type="checkbox"/>
Message: .....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Operator: .....	

2.4. NHỮNG VIỆC CẦN LÀM KHI GỌI ĐIỆN THOẠI RA NGOÀI

- Sắp đặt những điều phải nói
- Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy
- Bấm số cẩn thận
- Tự xưng danh
- Trình bày rõ mục đích
- Cảm ơn và vui vẻ chấm dứt điện thoại.

Hình 11.3: Những lời khuyên khi sử dụng điện thoại

1. Phải trao đổi giọng nói thế nào?	4. Việc cần làm khi nhận điện thoại
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trình bày nhanh nhẹn</li><li>▪ Nói dễ hiểu</li><li>▪ Nói tự nhiên</li><li>▪ Nói rõ ràng</li><li>▪ Phản ứng vui vẻ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trả lời ngay</li><li>▪ Tự xưng danh</li><li>▪ Đáp lại lịch sự</li><li>▪ Ghi những điều liên hệ</li><li>▪ Kiểm điểm những chi tiết quan trọng</li><li>▪ Giữ lời hứa</li></ul>
2. Hãy nhớ – Lịch sự là điều đáng kể	5. Khi trả lời thay người khác
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vui vẻ chào người đối thoại</li><li>▪ Sẵn sàng giúp đỡ mọi việc</li><li>▪ Chăm chú nghe</li><li>▪ Gọi tên người đối thoại</li><li>▪ Xin lỗi về sự chậm trễ và lỗi lầm</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trả lời lễ lạng</li><li>▪ Tự xưng danh</li><li>▪ Cho biết nên làm gì nếu người được gọi vắng mặt</li><li>▪ Sẵn sàng giúp đỡ hay chuyển đường dây</li><li>▪ Ghi số điện thoại và tên người đối thoại</li><li>▪ Ghi lời dặn cho đúng</li></ul>
3. Sắp xếp khi gọi điện thoại	6. Phản ứng khi gặp những sự phản nản
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sắp xếp những điều phải nói</li><li>▪ Tìm số điện thoại – Ghi nhanh ra giấy</li><li>▪ Quay số cẩn thận</li><li>▪ Tự xưng danh</li><li>▪ Trình bày rõ ràng mục đích</li><li>▪ Vui vẻ chấm dứt điện đàm</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lắng nghe – Hãy để người gọi nói</li><li>▪ Tò ý quan tâm và thông cảm</li><li>▪ Tránh “đổ thừa”</li><li>▪ Ghi chú cẩn thận</li><li>▪ Giữ thái độ bình tĩnh</li><li>▪ Thực hiện những yêu cầu</li></ul>



CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hãy trình bày những việc cần phải làm khi khách đến văn phòng
2. Hãy trình bày cách sắp xếp cho các cuộc hẹn gặp và các cuộc tiếp kiến
3. Bạn hãy phân loại khách gặp cấp trên của bạn, và cách xử lý đối với mỗi loại khách
4. Hãy trình bày các nguyên tắc gọi và nhận điện thoại
5. Hãy trình bày cách chấm dứt điện đàm sao cho tế nhị

MỤC LỤC

DẪN NHẬP ..... 3

CHƯƠNG 1 : QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG LÀ GÌ? ..... 5

CHƯƠNG 2 : HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG  
MỘT NGÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP ..... 10

CHƯƠNG 3 : HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC  
HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG ..... 17

CHƯƠNG 4 : KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH ..... 33

CHƯƠNG 5 : ĐƠN GIẢN HÓA CÔNG VIỆC  
HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG ..... 44

CHƯƠNG 6 : QUẢN TRỊ THỜI GIAN ..... 62

CHƯƠNG 7 : CÔNG TÁC VĂN THƯ  
VÀ LẬP HỒ SƠ CÔNG VIỆC ..... 69

CHƯƠNG 8 : CÔNG TÁC LƯU TRỮ ..... 83

CHƯƠNG 9 : PHÂN LOẠI, PHÂN CẤP VÀ  
KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN ..... 92

CHƯƠNG 10 : HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP,  
HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC ..... 119

CHƯƠNG 11 : TIẾP KHÁCH VÀ GỌI ĐIỆN THOẠI ..... 131