

PGS.TS. VŨ THỊ PHỤNG



NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

PGS. TS VŨ THỊ PHỤNG

MỤC LỤC

Trang

PHẦN THỨ NHẤT

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

Chương I. Nhiệm vụ và vị trí của người thư ký

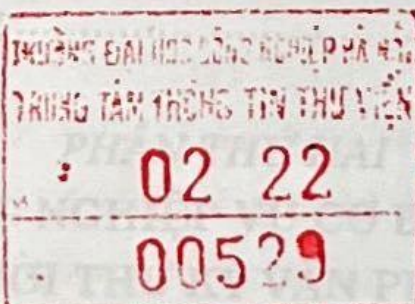
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Chương II. Những năng lực và phẩm chất của người
thư ký văn phòng

(Tái bản lần thứ 5)

I. Những năng lực cần thiết

II. Những phẩm chất cần thiết của người thư ký
văn phòng



Chương III. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông
tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo

I. Nhu cầu cung cấp thông tin

II. Nghiệp vụ chuẩn bị thông tin

III. Cung cấp thông tin

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

MỤC LỤC

Trang

PHẦN THỨ NHẤT

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

Chương I. Nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng.....

5

I. Khái niệm thư ký văn phòng..... 5

II. Nhiệm vụ của người thư ký văn phòng..... 9

III. Vị trí của người thư ký văn phòng 14

Chương II. Những năng lực và phẩm chất của người thư ký văn phòng.....

19

I. Những năng lực cần thiết..... 19

II. Những phẩm chất cần thiết của người thư ký
văn phòng 28

PHẦN THỨ HAI

NHỮNG NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Chương III. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo.....

40

I. Nhu cầu cung cấp thông tin 41

II. Nghiệp vụ chuẩn bị thông tin 42

III. Cung cấp thông tin 48

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

KẾT LUẬN

Cho đến hiện nay, trong các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội và một số doanh nghiệp ở Việt Nam vẫn đang duy trì và tồn tại loại hình văn phòng truyền thống. Ở những văn phòng này, nơi làm việc thường được bố trí thành các phòng độc lập và khép kín. Văn phòng thường nhiều chuyên viên và nhân viên, mỗi người được giao đảm nhận một công việc khác nhau hoặc một công việc có thể giao cho một nhóm nhân viên. Các quản lý của các văn phòng kiểu này tuy khá chặt chẽ, nhưng do phải qua nhiều bậc, nhiều cấp nhưng lại có phân công kênh và chậm trễ trong việc giải quyết những công việc cấp bách.

Hiện nay, trong công cuộc đổi mới đất nước, cùng với sự thay đổi và phát triển của nền kinh tế, một số cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và doanh nghiệp, (đặc biệt là các doanh nghiệp liên doanh và doanh nghiệp có 100% vốn đầu tư nước ngoài) đã bắt đầu thiết lập và xây dựng ở Việt Nam những văn phòng hiện đại. Các văn phòng này được tổ chức theo hướng giảm bớt nhân lực, tiết kiệm tối đa diện tích làm việc bằng cách bố trí các phòng làm việc theo mặt bằng mở, vừa tiện giao dịch, vừa dễ kiểm sát công việc của nhân viên. Vấn đề trang thiết bị văn phòng được đặc biệt coi trọng, vì thế công việc của các thư ký văn phòng đã được hỗ trợ bằng nhiều thiết bị hiện đại như: máy vi tính, điện thoại di động, máy ghi âm, máy photocopy, máy fax. Cùng với các trang thiết bị hiện đại, ngành công thái học (ergonomics) cũng đã từng bước được đưa vào áp dụng trong

tổ chức và hoạt động của các văn phòng nhằm giúp người lao động giảm bớt các thao tác thủ công, tăng năng suất lao động, làm cho người lao động thoải mái hơn, và công việc của họ vì thế mà có thể đạt hiệu quả cao hơn.

Để phù hợp với tình hình cụ thể ở Việt Nam, giáo trình của chúng tôi đã cố gắng trình bày những vấn đề cơ bản có liên quan đến các nghiệp vụ mà người thư ký dù làm việc ở văn phòng truyền thống hay văn phòng hiện đại cũng đều có thể được giao đảm nhận. Tuy nhiên, để đáp ứng với sự đổi thay không ngừng của tình hình kinh tế xã hội nói chung, của tổ chức và hoạt động trong các văn phòng nói riêng, các thư ký văn phòng không chỉ nắm vững những nghiệp vụ cơ bản có tính chất truyền thống, mà còn phải không ngừng học hỏi để nhanh chóng tiếp cận với công nghệ mới, hiện đại, đặc biệt là công nghệ xử lý thông tin. Hiện nay trong chương trình đào tạo của Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn đã có một số môn học nhằm trang bị cho sinh viên kiến thức về lĩnh vực này như: Quản trị văn phòng; Trang thiết bị văn phòng; Tin học văn phòng; Thông tin học và quản trị thông tin. Mặc dù vậy, điều quan trọng vẫn là ở sự năng động, sự cố gắng không ngừng của các thư ký văn phòng. Việc vận dụng những kiến thức cơ bản trong đó có nghiệp vụ thư ký văn phòng còn phụ thuộc rất nhiều vào khả năng, trình độ cũng như sự nhanh nhạy của các thư ký văn phòng trong những điều kiện và hoàn cảnh cụ thể của cơ quan hay tổ chức, doanh nghiệp mà họ đã, đang và sẽ làm việc. Hy vọng rằng những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thư ký văn phòng sẽ giúp các thư ký văn phòng thực hiện tốt những nhiệm vụ được giao và có thể tiến xa hơn trong công việc của mình.

Hà nội, tháng 7 năm 2000.