

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN KINH TẾ



Ths. Đinh Thị Nguyên

Ths. Bùi Quỳnh Trang

Ths. Đỗ Thị Diệu Thu

TS. Bùi Ngọc Tuấn

Ths. Lã Thị Quỳnh Mai

BÀI GIẢNG
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Tài liệu lưu hành nội bộ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
KHOA HỆ THỐNG THÔNG TIN KINH TẾ

Ths. Đinh Thị Nguyên

Ths. Bùi Quỳnh Trang

Ths. Đỗ Thị Diệu Thu

TS. Bùi Ngọc Tuấn

Ths. Lã Thị Quỳnh Mai

BÀI GIẢNG
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2022

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1. TỔNG QUAN VỀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG	2
<i>Nội dung chính</i>	<i>2</i>
<i>Mục tiêu cần đạt được</i>	<i>2</i>
Bài 1: Khái niệm người thư ký văn phòng (Số tiết: 03 tiết).....	2
1.1. Khái niệm, nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng.....	2
1.1.1. Khái niệm thư ký văn phòng	2
Bài 2: Nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng (Số tiết: 03 tiết).....	5
1.1.2. Nhiệm vụ của người thư ký văn phòng	5
1.1.3. Vị trí của người thư ký văn phòng	8
Bài 3: Những năng lực và phẩm chất của người thư ký văn phòng	11
(Số tiết: 03 tiết).....	11
1.2. Những năng lực và phẩm chất của người thư ký văn phòng.....	11
1.2.1. Những năng lực cần thiết	11
1.2.2. Những phẩm chất cần thiết.....	18
<i>Câu hỏi chương 1:.....</i>	<i>25</i>
Chương 2. NHỮNG NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG	26
<i>Nội dung chính:.....</i>	<i>26</i>
<i>Mục tiêu cần đạt được:</i>	<i>26</i>
Bài số 4. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo (Số tiết: 03 tiết).....	27
2.1. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo	27
2.1.1. Nhu cầu cung cấp thông tin.....	28
2.1.2. Nghiệp vụ chuẩn bị thông tin	29
Bài 5. Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho hoạt động quản lý và lãnh đạo (Số tiết: 03 tiết)	33
2.1.3. Cung cấp thông tin	33
Bài 6. Nghiệp vụ tổ chức, sắp xếp hoạt động của cơ quan và.....	38
người lãnh đạo (Số tiết: 03 tiết).....	38
2.2. Nghiệp vụ tổ chức, sắp xếp hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo	38
2.2.1. Xây dựng chương trình, kế hoạch và lịch làm việc cho cơ quan và cho người lãnh đạo	38

2.2.2. Tổ chức các cuộc họp, hội thảo và lễ hội	43
2.2.3. Tổ chức các chuyến đi công tác của cán bộ trong cơ quan và của người lãnh đạo	54
Bài 7. Nghiệp vụ giao tiếp hành chính (Số tiết: 03 tiết).....	59
2.3. Nghiệp vụ giao tiếp hành chính.....	59
2.3.1. Các hình thức giao tiếp.....	59
2.3.2. Các nguyên tắc giao tiếp hành chính.....	60
Bài 8. Nghiệp vụ giao tiếp hành chính (Số tiết: 03 tiết).....	64
2.3.3. Các kỹ năng giao tiếp	64
2.3.4. Các nghiệp vụ giao tiếp cụ thể trong hoạt động của người thư ký văn phòng. 68	
Bài 9 Nghiệp vụ biên tập văn bản và lưu trữ hồ sơ tài liệu (Số tiết: 03 tiết).....	73
2.4. Nghiệp vụ biên tập văn bản và lưu trữ hồ sơ tài liệu	73
2.4.1. Biên tập và soạn thảo văn bản.....	73
2.4.2. Quản lý và lưu trữ tài liệu, văn bản.....	74
<i>Câu hỏi chương 2</i>	77
Chương 3. QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG VỚI LÃNH ĐẠO VÀ ĐỒNG NGHIỆP	78
<i>Nội dung chính:</i>	78
<i>Mục tiêu cần đạt được</i>	78
Bài 10: Quan hệ của người thư ký văn phòng với người lãnh đạo	78
(Số tiết: 03 tiết).....	78
3.1. Quan hệ của người thư ký văn phòng với người lãnh đạo	78
3.1.1. Tôn trọng người lãnh đạo.....	79
3.1.2. Phục tùng quyết định của người lãnh đạo	81
Bài 11: Quan hệ của người thư ký văn phòng với người lãnh đạo	81
(Số tiết: 03 tiết).....	81
3.1.3. Bảo vệ uy tín cho người lãnh đạo.....	81
Bài 12: Quan hệ của người thư ký văn phòng với đồng nghiệp.....	82
(Số tiết: 03 tiết).....	82
3.2. Quan hệ của người thư ký văn phòng với đồng nghiệp	82
3.2.1. Hiểu biết lẫn nhau	82
3.2.2. Đoàn kết, tương trợ và hợp tác.....	82
3.2.3. Quan hệ với đồng nghiệp phải chân thành và trung thực.....	83
<i>Câu hỏi chương 3</i>	84

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	85
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92

MỞ ĐẦU

Trong công cuộc đổi mới đất nước, cùng với sự thay đổi và phát triển của nền kinh tế, các cơ quan hành chính Nhà nước, các tổ chức xã hội và doanh nghiệp đã thiết lập và xây dựng mô hình văn phòng hiện đại. Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, sự thay thế các trang thiết bị văn phòng hiện đại, thì người thư ký văn phòng đóng vai trò quan trọng trong việc vận hành, duy trì và hoàn thiện các công việc văn phòng. Để đáp ứng những thay đổi không ngừng của tình hình kinh tế, xã hội, các thư ký văn phòng cần phải trang bị tốt những kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, thay đổi kịp thời với xu hướng của thời đại.

Việc vận dụng những kiến thức cơ bản trong đó có nghiệp vụ thư ký văn phòng phụ thuộc nhiều vào khả năng, trình độ, điều kiện hoàn cảnh cụ thể của từng cơ quan. Bài giảng Nghiệp vụ thư ký văn phòng được biên soạn nhằm cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng cần thiết của người thư ký văn phòng. Bài giảng có sự tham khảo của các giáo trình, bài giảng, sách chuyên khảo, và được trình bày thành các chương:

Chương 1: Tổng quan về người thư ký văn phòng

Chương 2: Những nghiệp vụ cơ bản của người thư ký văn phòng

Chương 3: Quan hệ của người thư ký văn phòng với lãnh đạo và đồng nghiệp

Bài giảng được biên soạn không tránh khỏi những khiếm khuyết. Nhóm tác giả mong nhận được ý kiến đóng góp của đồng nghiệp, sinh viên trong và ngoài trường để bài giảng ngày càng hoàn thiện.

Chương 1. TỔNG QUAN VỀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG

Nội dung chính

Chương 1 cung cấp những kiến thức cơ bản về khái niệm thư ký và thư ký văn phòng; phân biệt thư ký với trợ lý và các vị trí công việc khác. Trên cơ sở đó cung cấp các kiến thức cơ bản về nghề thư ký văn phòng, nhiệm vụ và vị trí, vai trò của người thư ký văn phòng trong cơ quan, tổ chức. Đồng thời cung cấp các nội dung kiến thức về phẩm chất, năng lực của người thư ký văn phòng.

Mục tiêu cần đạt được

- Hiểu rõ về: Các khái niệm thư ký, thư ký văn phòng, kiến thức về nghề thư ký văn phòng; nhiệm vụ và vị trí, vai trò của người thư ký; phẩm chất, năng lực của người thư ký văn phòng

- Hiểu và vận dụng được các kiến thức đã học vào phân tích phẩm chất, năng lực của người thư ký văn phòng

- Hình thành kỹ năng tư duy, nhận diện các vị trí công việc trong văn phòng; định hình nghề nghiệp.

Bài 1: Khái niệm người thư ký văn phòng (Số tiết: 03 tiết)

1.1. Khái niệm, nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng

1.1.1. Khái niệm thư ký văn phòng

1.1.1.1. Khái niệm thư ký

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

Thứ nhất: Thư ký là người được giao làm các công việc liên quan đến văn thư, liên lạc thư tín và thủ tục hành chính ở văn phòng của một cơ quan, tổ chức.

Thứ hai: Thư ký là người được giao việc ghi chép hoặc soạn thảo những văn bản, giấy tờ quan trọng trong một cuộc họp hay hội nghị (thư ký hội nghị, thư ký hội đồng khoa học).

Thứ ba: Thư ký là người đại diện hoặc được giao nhiệm vụ điều hành công việc hàng ngày của một số tổ chức và đoàn thể (Tổng Thư ký Hội nhà văn).

Thứ tư: Thư ký là người giúp việc cho người lãnh đạo cao nhất của một cơ quan hoặc một nhân vật cao cấp nào đó trong các công việc về giấy tờ, giao thiệp, sắp xếp và chuẩn bị nội dung công việc hàng ngày. Cách hiểu này tương đương với từ thư ký riêng hay trợ lý (Ví dụ: Thư ký riêng cho Bộ trưởng, Thư ký riêng cho Giám đốc, Trợ lý Viện trưởng...).

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

1.1.1.2. Thư ký văn phòng

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

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

Trong khoảng hơn chục năm trở lại đây, ở Việt Nam xuất hiện rất nhiều sách dưới dạng giáo trình hoặc cẩm nang, sổ tay về nghề thư ký văn phòng. Tuy nhiên, hầu hết các sách dịch từ nước ngoài hoặc viết ở Việt Nam đều chưa đưa ra một định nghĩa chính thức về khái niệm thư ký văn phòng. Vì vậy, cách hiểu về thư ký văn phòng cho đến nay vẫn chưa hoàn toàn thống nhất. Trong cuốn *Nghệ thuật thư ký văn phòng* (Nhà

xuất bản Chính trị Quốc gia, 1997) mặc dù không đưa ra định nghĩa về thư ký văn phòng, nhưng qua việc trình bày có thể thấy các tác giả quan niệm rằng, thư ký văn phòng là người giúp việc trực tiếp cho một thủ trưởng (hoặc lãnh đạo) của cơ quan. Cách hiểu này dễ làm cho người ta hiểu rằng, thư ký văn phòng là thư ký riêng của người lãnh đạo. Các giáo trình của Trường Trung học văn thư lưu trữ (Nay là trường Đại học Nội vụ) hoặc một số sách biên dịch từ nước ngoài cũng có cách hiểu tương tự như trên.

Trong khi đó, giáo trình *Nghiệp vụ thư ký, soạn thảo văn bản và quản lý hồ sơ tài liệu* của Trường Hành chính Thành phố Hồ Chí Minh (nay là trường Cán bộ Thành phố Hồ Chí Minh) mặc dù cũng chưa đưa ra định nghĩa chính thức về thư ký văn phòng, nhưng các tác giả lại cho rằng: “Các nhân viên và chuyên viên văn phòng đều gọi chung là thư ký”. Theo giáo trình này, khái niệm thư ký văn phòng được hiểu với nghĩa rộng hơn, gồm những nhân viên và chuyên viên trong các văn phòng, chứ không chỉ là những người giúp việc trực tiếp cho một thủ trưởng (hoặc người lãnh đạo). Tuy nhiên, khái niệm nhân viên và chuyên viên văn phòng được dùng ở đây lại quá rộng, vì công việc của các nhân viên trong văn phòng có tính chất khác nhau. Chẳng hạn: Công việc của người bảo vệ, người lái xe khác với công việc của người cán bộ tổng hợp hoặc cán bộ văn thư, lưu trữ...

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

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

Như vậy, thư ký văn phòng trước hết là những nhân viên, chuyên viên làm việc trong các văn phòng của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và doanh nghiệp mà công

việc của họ có liên quan đến những lĩnh vực chuyên môn như đã nói ở khái niệm trên. Một số nhân viên văn phòng như: nhân viên tạp vụ, lái xe... do không làm các công việc chuyên môn về hành chính, văn phòng nên không gọi là các thư ký văn phòng.

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

Bài 2: Nhiệm vụ và vị trí của người thư ký văn phòng (Số tiết: 03 tiết)

1.1.2. Nhiệm vụ của người thư ký văn phòng

1.1.2.1. Nhiệm vụ

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

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

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

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

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