



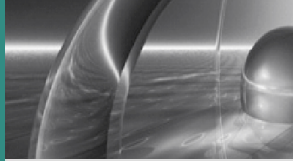
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

Bài giảng môn Quản Trị Văn Phòng

Giảng viên: Phạm Thị Minh Lan
Điện thoại-Email : lan_mtp@yahoo.com
Bộ môn : Quản trị - Khoa QTKD1
Năm biên soạn : 2009

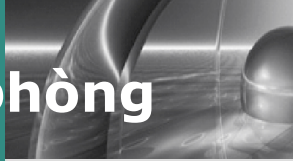


Nội Dung Môn Học



- ❖ **Chương 1: Một số vấn đề về quản trị văn phòng**
- ❖ **Chương 2: Quản trị văn phòng**
- ❖ **Chương 3: Nghiệp vụ cơ bản của văn phòng**
- ❖ **Chương 4: Tổ chức công tác lễ tân**
- ❖ **Chương 5: Soạn thảo và quản lý văn bản**
- ❖ **Chương 6: Công tác lưu trữ**

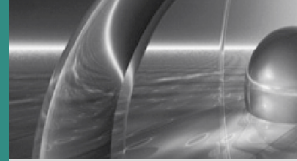




1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng

1.1.1 Khái niệm văn phòng

- ❖ **Nghĩa rộng:** Là bộ máy làm việc tổng hợp, trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan, đơn vị
- ❖ **Nghĩa hẹp:** Là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại của cơ quan đơn vị đó



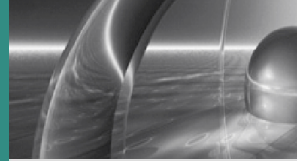
- ❖ Mặc dù văn phòng có thể hiểu theo những cách khác nhau nhưng đều có điểm chung đó là:
 - Là bộ máy được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan
 - Phải có địa điểm hoạt động giao dịch với cơ sở vật chất nhất định. Quy mô của các yếu tố vật chất này sẽ phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

1.1.2 Chức năng của văn phòng


❖ Chức năng tham mưu tổng hợp:

Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý





Văn phòng là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ tập hợp thành hệ thống thống nhất trình hoặc đề xuất với lãnh đạo những phương án hành động tổng hợp trên cơ sở các phương án riêng biệt của các bộ phận nghiệp vụ.

A large green arrow pointing from the left towards the text.

Văn phòng là nơi thực hiện công tác tham mưu, thu thập tiếp nhận, tổng hợp ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo cơ quan

❖ Chức năng giúp việc điều hành


Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức hội nghị, đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...

❖ Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ... Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng.



Tóm Lại

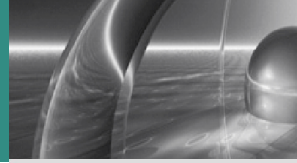


Văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên đây. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan phải tồn tại văn phòng ở mỗi cơ quan, đơn vị.




1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng

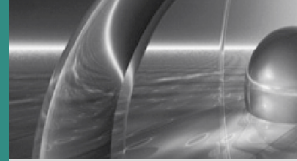
- *Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị*
- *Thu thập xử lý, quản lý sử dụng thông tin*
- *Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định*
- *Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng, trợ giúp thủ trưởng về kỹ thuật soạn thảo văn bản*
- *Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong cơ quan*



- Tổ chức công tác lễ tân
- Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo
- Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của cơ quan
- Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý
- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu theo các quy định hiện hành

A large green arrow pointing from the left towards the text below it.

Trên đây là những nhiệm vụ chủ yếu của văn phòng trong một cơ quan, đơn vị nói chung



1.2 Quản trị văn phòng

1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng là việc hoạch định, tổ chức phối hợp tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.



1.2.2 Chức năng quản trị hành chính văn phòng

❖ Quản trị hành chính văn phòng có 5 chức năng

- Hoạch định công việc hành chính văn phòng
- Tổ chức công việc hành chính văn phòng
- Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng
- Kiểm soát công việc hành chính văn phòng
- Dịch vụ hành chính văn phòng

1.3 Tổ chức văn phòng

1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng

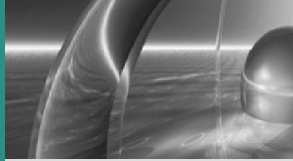
❖ Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau của văn phòng bố trí để đảm nhận những nhiệm vụ của công tác văn phòng

- Bộ phận hành chính văn thư
- Bộ phận lưu trữ
- Bộ phận tổng hợp
- Bộ phận tài vụ
- Bộ phận quản trị
- Bộ phận tổ chức nhân sự
- Bộ phận bảo vệ

1.3.2 Bố trí văn phòng

❖ Các yêu cầu của bố trí văn phòng

- Tận dụng tối ưu mặt bằng, sử dụng cơ động, tiết kiệm diện tích văn phòng
- Tạo môi trường thích hợp cho công việc của nhân viên
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất của công tác thu thập, xử lý thông tin
- Tiết kiệm chi phí lắp đặt.
- Tuân thủ các quy tắc về an toàn kỹ thuật và an toàn lao động

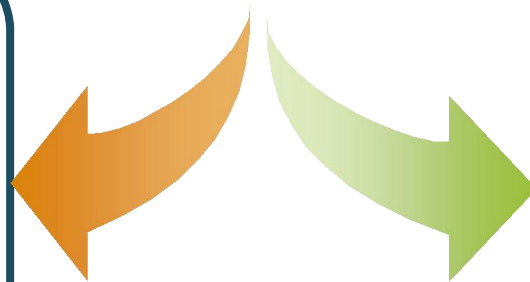


❖ Các phương pháp bố trí văn phòng

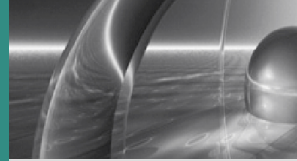
- Căn cứ vào sự liên kết về không gian giữa các bộ phận

Văn phòng bố trí kín: Là cách bố trí truyền thống theo kiểu tách bạch từng phòng, bộ phận với tường xây ngăn cách có cửa ra vào có thể đóng kín, khóa khi cần thiết

Ưu điểm:
Bảo đảm
sự độc lập
giữa các
bộ phận.



Nhược điểm:
tốn diện tích
mặt bằng,
thiếu năng
động, chi phí
lắp đặt lớn...

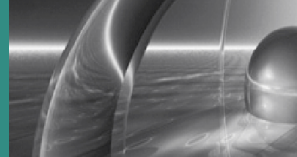


Văn phòng bố trí mở: Là một khoảng không gian rộng lớn được ngăn thành từng ô, từng khoang bằng các vật liệu, dụng cụ thích hợp

Ưu điểm: Tận dụng được diện tích mặt bằng, cơ động, nhân viên có cơ hội gần gũi nhau hơn...



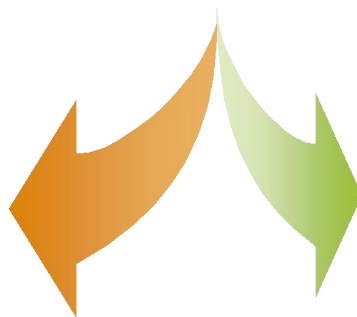
Nhược điểm:Ồn ào, khó tập trung, tính bảo mật không cao...



- Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng

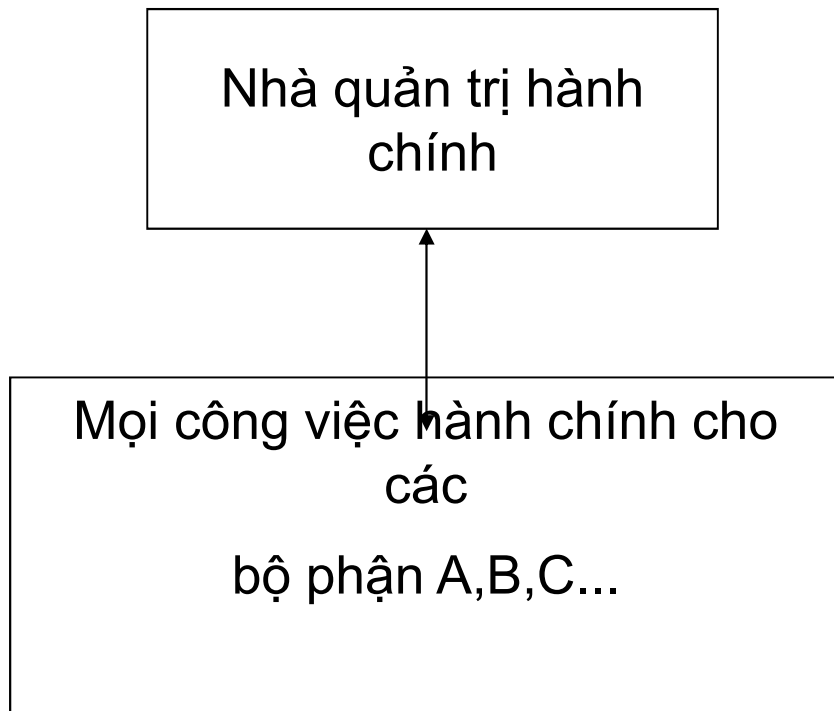
☺ Văn phòng bố trí theo hướng phân tán: Tất cả các bộ phận của văn phòng đều bố trí nhân viên, trang thiết bị để thực hiện các dịch vụ như: đánh máy, photo...

Ưu điểm:
Nâng cao tính chủ động, bảo đảm phục vụ kịp thời, tiết kiệm thời gian chờ đợi...



Nhược điểm:
Không sử dụng hết công suất của thiết bị, nhân viên, chi phí lớn...

☺ Văn phòng bố trí theo hướng tập trung Văn phòng tập trung theo địa bàn



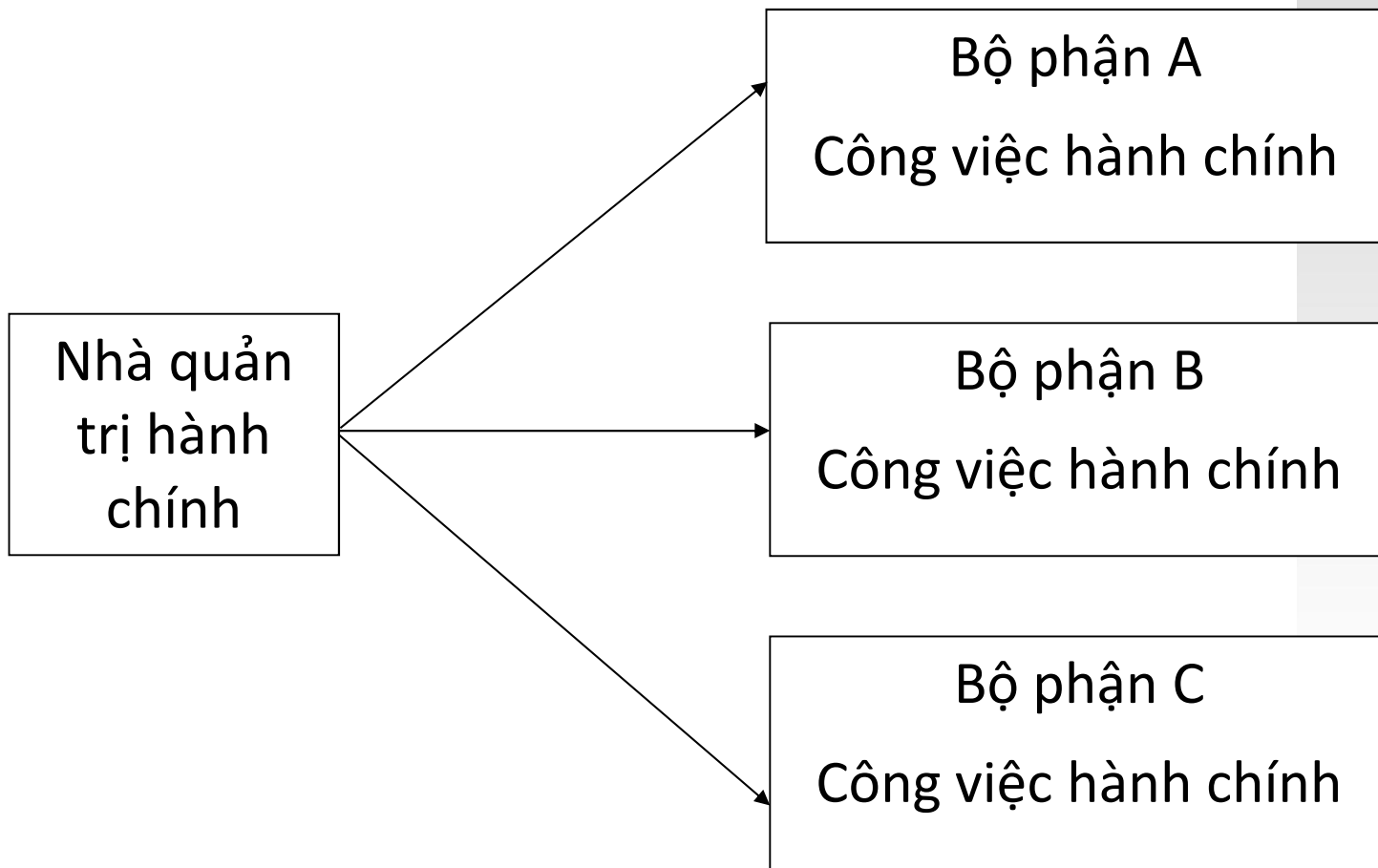
- Ưu điểm: Dễ bố trí, sắp xếp nhân sự, dễ kiểm tra, dễ trưng trang thiết bị và đơn giản thủ tục.
- Nhược điểm: Khó chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác

Hình 1.1 Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

Văn phòng tập trung theo chức năng

Các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải được đặt dưới quyền phối hợp, tiêu chuẩn hoá và giám sát của nhà quản trị hành chính

- Ưu điểm: Thu hút được nhiều chuyên viên vào công tác quản lý
- Nhược điểm: Dễ vi phạm chế độ một thủ trưởng nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn.



Hình 1.2 Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng

1.3.3 Trang thiết bị văn phòng

Là yếu tố vật chất cần thiết cho hoạt động văn phòng. Tùy theo mức độ phát triển của nền kinh tế và nhu cầu thực tiễn của công tác văn phòng mà người ta trang bị những máy móc, đồ dùng cần thiết khác nhau. Có thể phân loại các trang thiết bị văn phòng thành từng nhóm




1.3.3.1 Các thiết bị văn phòng

- Máy vi tính
- Máy in laser
- Máy Scanner
- Máy photocopy
- Máy fax
- Máy hủy hồ sơ
- Máy điện thoại
- Máy ghi âm, ghi hình
- Thiết bị hội nghị

1.3.3.1 Các đồ dùng văn phòng

- *Bàn ghế*
- *Tủ đựng hồ sơ*
- *Giá đựng tài liệu*
- *Tủ hoặc mắc áo*

A decorative arrow pointing downwards and to the right, located to the left of the text block.

Các đồ vật dùng cho công việc hàng ngày của nhân viên văn phòng rất đa dạng, phong phú và ngày càng được cải tiến theo hướng bền đẹp, đa năng, thuận tiện như cặp, kẹp, ghim, bút...

1.3.3.3 Phương tiện chuyên chở

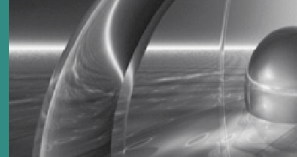
- Xe con chở lãnh đạo
- Xe đưa đón công nhân
- Xe dùng di chuyển dụng cụ, vật tư, hàng hóa...



1.3.4 Hiện đại hóa công tác văn phòng

❖ Hiện đại hóa công tác văn phòng là một đòi hỏi bức xúc của thời đại

- Văn phòng điện tử
- Văn phòng không giấy
- Văn phòng tự động hóa
- Văn phòng của thế kỷ 21



1.3.4.1 Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, tinh gọn, hiệu lực, đúng chức năng

1.3.4.2 Từng bước tin học hóa công tác văn phòng

❖ Máy vi tính và văn phòng “không giấy”

- Mạng vi tính với hệ thống thông tin
- Mạng đơn giản
- Mạng nội bộ
- Mạng mở rộng

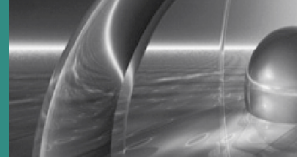
❖ Hệ thống thông tin toàn cầu với chương trình World Wide Web

- Web chủ là một chương trình được cài đặt trên một máy chủ để cung cấp thông tin, tài liệu cho các máy khách khi các máy tính gửi yêu cầu tới máy chủ
- *Thư điện tử (Email)*
- *Văn thư điện tử*



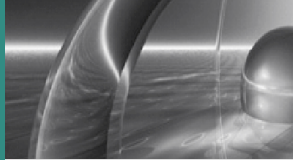
1.3.4.3 Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp

- ❖ Với sự phát triển của công nghệ thông tin, văn phòng sẽ được phát triển theo hướng “ văn phòng điện tử hóa”. Do đó, khi mua sắm các trang thiết bị, bố trí chỗ làm việc cùng thiết bị cho mỗi nhân viên phải được tiến hành cho phù hợp với xu hướng hiện đại hóa công tác văn phòng.



1.3.4.4 Không ngừng phát triển kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính

- ❖ Những người làm công tác văn phòng ngoài kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, phải liên tục được đào tạo lại các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các trang thiết bị hiện đại để phân tích, xử lý thông tin một cách khoa học. Đây là vấn đề bức xúc trong công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ quản trị viên văn phòng ở các cơ quan, đơn vị hiện nay



1.4. Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng

1.4.1 Hình thức tổ chức

Phân tán nghĩa là công việc hành chính văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban do bộ phận đó quản lý một cách độc lập vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hiệu quả là công việc hành chính văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tổn văn phòng phẩm và sức lực. Vì vậy, cần phải tập trung công việc hành chính văn phòng sao cho thống nhất



1.4.1.1 Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

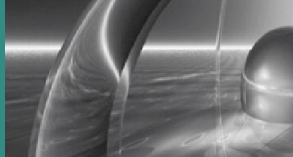
Nhà quản trị hành chính



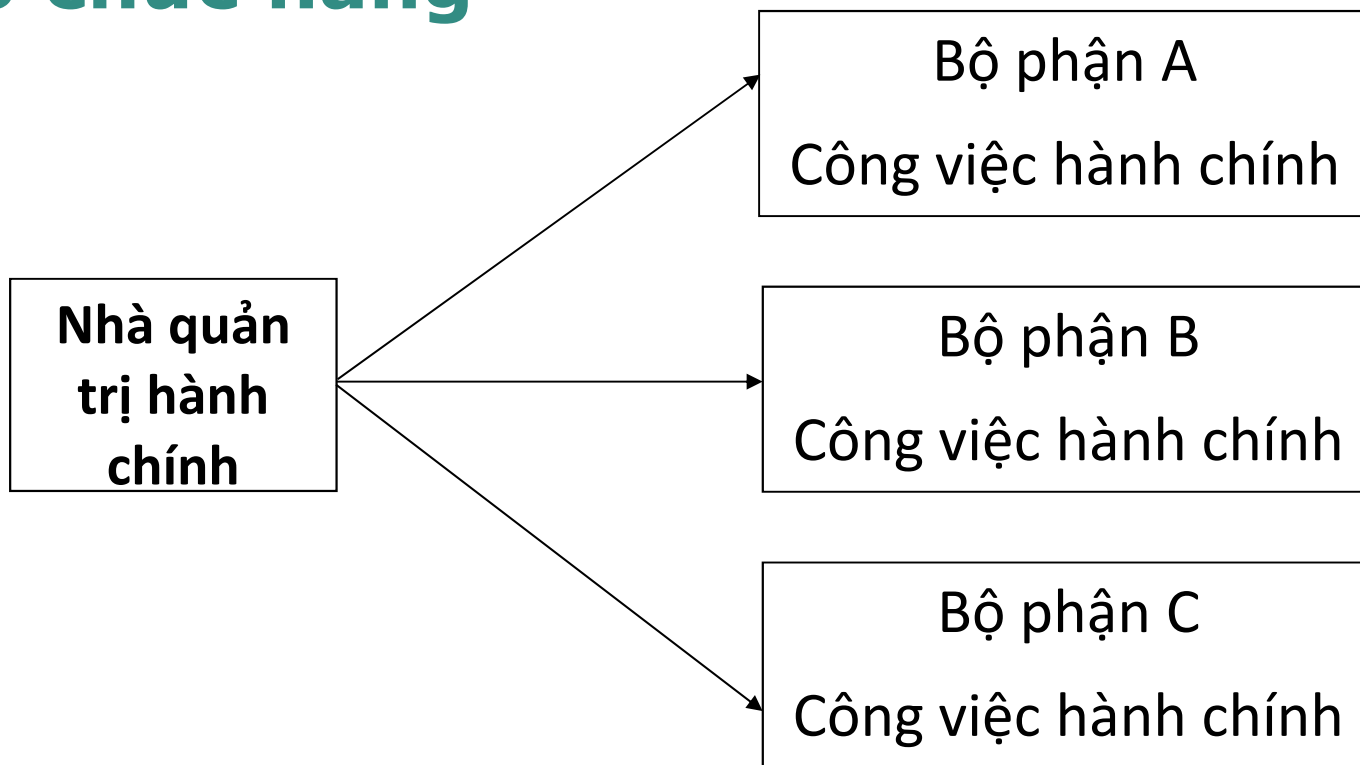
Mọi công việc hành chính cho các bộ phận A,B,C...

Hình 1.3 Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

- Ưu điểm: Dễ bố trí và sắp xếp nhân sự, dễ kiểm tra, dễ trưng trang thiết bị và đơn giản thủ tục.
- Nhược điểm: Khó chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác



1.4.1.2 Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng



Hình 1.4 Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng

1.4.3.2. Nguyên tắc vẽ sơ đồ tổ chức

- ❖ Nguyên tắc 1: Sơ đồ tổ chức phải có chức vụ, được thể hiện trong hình hộp chữ nhật.
- ❖ Nguyên tắc 2: Sơ đồ phải cho thấy ai là cấp trên, ai là cấp dưới
- ❖ Nguyên tắc 3: Sơ đồ phải cho thấy mối liên hệ giữa các bộ phận phòng ban
- ❖ Nguyên tắc 4: Không nên sử dụng mũi tên khi vẽ sơ đồ
- ❖ Nguyên tắc 5: Chỉ nên kẻ đường thẳng dọc hoặc đường thẳng ngang khi vẽ sơ đồ

1.4.4. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị

- ❖ Nguyên tắc về mục tiêu
- ❖ Nguyên tắc về chức năng
- ❖ Nguyên tắc liên quan đến cá nhân
- ❖ Nguyên tắc về trách nhiệm
- ❖ Nguyên tắc về báo cáo
- ❖ Nguyên tắc về quyền hạn
- ❖ Nguyên tắc về ủy quyền
- ❖ Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát
- ❖ Nguyên tắc điều hành tổ chức

1.4.5 Các mối quan hệ của nhà quản trị hành chính

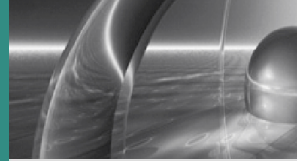
- ❖ Mỗi quan hệ nội bộ
- ❖ Mỗi quan hệ liên bộ phận
- ❖ Mỗi quan hệ với khách hàng
- ❖ Mỗi quan hệ nghề nghiệp

2.1 Quản trị thời gian

2.1.1 Sự cần thiết của quản trị thời gian

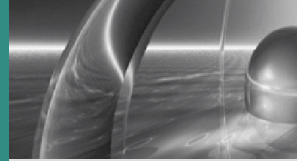
- ❖ Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả





2.1.2 Nguyên nhân làm mất thời gian

- ❖ Các cuộc gọi điện thoại
- ❖ Các cuộc thăm viếng xã giao, tiếp khách
- ❖ Các câu hỏi của nhân viên
- ❖ Đọc và trả lời thư tín
- ❖ Các cuộc họp kéo dài
- ❖ Bàn giấy ngổn ngang, bừa bộn
- ❖ Đọc tài liệu quá chậm, không có phương pháp đọc nhanh
- ❖ Khung cảnh văn phòng làm việc gây sự chia trí lo ra



2.1.3 Các biện pháp quản trị thời gian

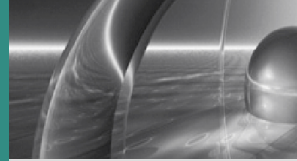
- ❖ Các công cụ hoạch định thời gian biểu
- ❖ Tiết kiệm thời gian trong thư tín
- ❖ Tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng máy đọc hay máy ghi âm
- ❖ Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh
- ❖ Tiết kiệm thời gian tiếp khách
- ❖ Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại
- ❖ Tiết kiệm thời gian hội họp
- ❖ Sắp xếp chỗ làm việc khoa học

2.2 Quản trị thông tin

2.2.1. Giới thiệu tổng quát

2.2.1.1 Khái niệm thông tin

- ❖ Thông tin là quá trình trao đổi giữa người gửi và người nhận, là sự truyền tín hiệu, truyền tin tức về những sự kiện , hoạt động đã, đang và sẽ xảy ra cho nhiều người cùng biết

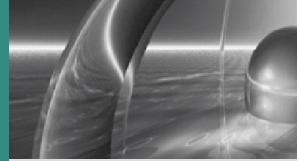


2.2.1.2 Vai trò của thông tin

- ❖ Thông tin là phương tiện để thống nhất mọi hoạt động của tổ chức nhằm đạt mục tiêu chung
- ❖ Thông tin là cơ sở để ra quyết định của các nhà quản lý
- ❖ Có thể nói, thông tin còn gắn với hoạt động của mỗi cơ quan, đơn vị với môi trường bên ngoài

- ❖ Thông tin còn là phương tiện đặc trưng của hoạt động quản lý bởi vì tác động của hệ thống quản lý đều được chuyển tới người chấp hành thông qua thông tin
- ❖ Ngày nay với sự phát triển kỳ diệu của công nghệ thông tin, các quốc gia, các vùng, các đơn vị, tổ chức đã thu hẹp khoảng cách để tìm kiếm lợi ích cho mình và cho nhân loại





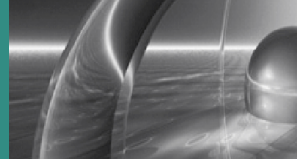
2.2.1.3 Phân loại thông tin

- ❖ Thông tin rất đa dạng và phong phú do đó để thuận tiện cho công tác thu thập và xử lý, bảo quản và sử dụng thông tin. Dưới đây là một số cách phân loại thông tin chủ yếu:

2.2.2 Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng

2.2.2.1 Yêu cầu

- a. Thông tin phải phù hợp
- b. Thông tin phải chính xác
- c. Thông tin phải đầy đủ
- d. Thông tin phải kịp thời
- e. Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp
- g. Thông tin đơn giản, dễ hiểu
- h. Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật
- i. Thông tin đảm bảo tính hiệu quả



3.1 Những vấn đề chung về hội họp

3.1.1 Mục đích – ý nghĩa của cuộc họp – hội họp

- ❖ Hội họp, hội nghị là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp
- ❖ Chỉ nên tổ chức cuộc họp khi cần thiết và đảm bảo rằng các cuộc họp đó phải ngắn gọn và mang lại hiệu quả

- ❖ Một cuộc họp gồm những người có liên quan họp lại để bàn bạc, thảo luận và giải quyết hay quyết định vấn đề nào đó. Để cuộc họp có kết quả, cần phải tiến hành một cách nghiêm túc, có ấn định thời gian, địa điểm, thành phần tham dự và nội dung...



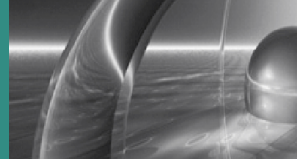
3.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị

3.1.2.1. Khái niệm hội họp

- ❖ Là sự tập hợp ở một nơi để làm công việc chung

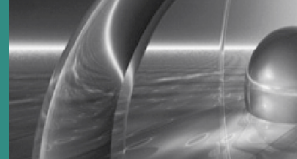
3.1.2.2. Khái niệm hội nghị

- ❖ Là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy trình, thủ tục nhất định



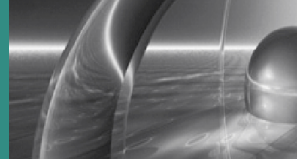
3.1.3 Các phương pháp tổ chức hội nghị

- ❖ 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



3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi

- ❖ Cân nhắc trước việc sắp xếp chỗ ngồi nếu cần thiết, vẽ sơ đồ chỗ ngồi sao cho hợp lí.
- ❖ Chủ tọa luôn luôn ngồi ở đầu bàn. Đầu bàn thường có bản đen, khung màn hình. Cửa chính được xếp đối diện với chủ tọa. Các nhân viên của cơ quan và các thành viên tham dự sẽ được xếp thành một nhóm và sẽ ngồi phía bên phải và trái của chủ tọa



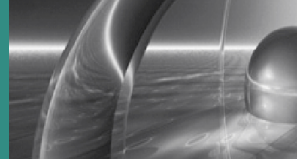
3.2 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp

3.2.1 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức

- ❖ Hầu hết các cuộc họp này do các cấp quản trị trong cơ quan, doanh nghiệp triệu tập.
- ❖ Sự thành công của hầu hết các cuộc họp phần lớn tùy thuộc vào công việc chuẩn bị

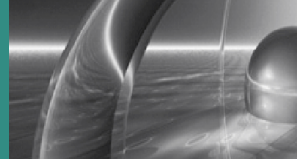
- ❖ Đăng ký phòng họp, thông báo cho người tham dự biết lịch trình cuộc họp, chuẩn bị tài liệu, chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn, chuẩn bị nước giải khát, ghi biên bản, và theo dõi.





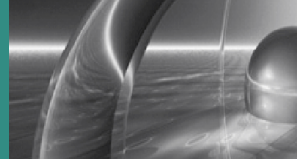
3.2.1.1 Đăng ký phòng họp

- ❖ Đó không chỉ là vấn đề tiện nghi, mà người tham gia cũng phải có cảm giác nơi đó phù hợp với nội dung của cuộc họp
- ❖ Thư ký phải đăng ký trước và chuẩn bị phòng họp cho hợp lí, sạch sẽ.



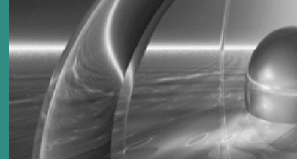
3.2.1.2 Thông báo cho người tham dự

- ❖ Mời những người tham dự thông qua lịch công tác, điện thoại, thông báo trực tiếp, fax hoặc E.mail.
- ❖ Thông báo cho các thành viên biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu họ mang theo tài liệu cần thiết



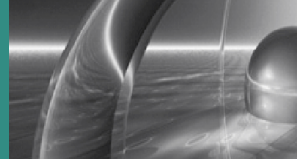
3.2.1.3 Chuẩn bị tài liệu

- ❖ Đôi khi cuộc họp cần nhiều phương tiện hỗ trợ, cần phải chuẩn bị trước các tài liệu phát tại chỗ và các dụng cụ nghe nhìn như: phim Slides, máy chiếu (overhead projector), video, bảng viết, sơ đồ...



3.2.1.4 Chuẩn bị nước giải khát

- ❖ Phục vụ nước trà, nước suối nếu cuộc họp ngắn gọn. Đối với các cuộc họp kéo dài, thư ký phải tùy nghi theo sự chỉ đạo của cấp trên, hoặc giờ giải lao mới phục vụ nước giải khát, hoặc để trên bàn sẵn cho người tham dự.

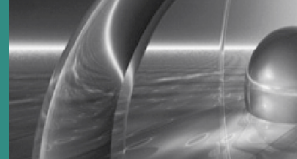


3.2.1.5 Ghi biên bản

- ❖ Thường trong các cuộc họp không cần nghị thức, biên bản chỉ cần ghi ý chính và tóm tắt.

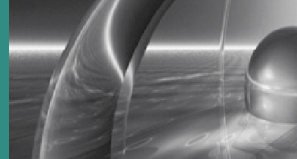
3.2.1.6 Theo dõi

- ❖ Sau cuộc họp, thường các cấp quản trị yêu cầu thư ký soạn thảo bản tóm tắt trích từ biên bản, đôi khi còn gửi cho các thành viên tham dự. Thư ký lưu ý giữ lại bản chính để lưu.



3.2.2 Hoạch định các cuộc họp trang trọng theo nghi thức

- ❖ Các cuộc họp lớn
- ❖ Các cuộc họp có tính cách quan trọng và các thành viên có 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



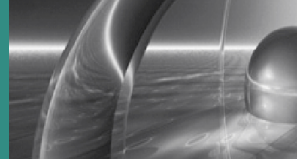
❖ **Xác định nội dung cần phải giải quyết.**

- Những vấn đề chính có thể bao gồm những nội dung gì?

❖ **Xác định thành phần tham gia**

- Các thành phần tham gia kể cả chủ tịch đoàn và thư ký đoàn.

❖ **Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp.**



3.2.2.2 Giai đoạn tiến hành

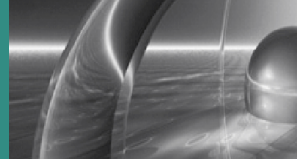
- ❖ Đón tiếp đại biểu: Đảm bảo các nguyên tắc xã giao
- ❖ Phân phát văn kiện, tài liệu
- ❖ Quyết định chủ tịch đoàn và thư ký đoàn
- ❖ Khai mạc cuộc họp
 - Tiến hành các nghi thức nhà nước (nếu cần)
 - Giới thiệu chủ đề cuộc họp.

3.2.2.3 Giai đoạn kết thúc hội nghị

❖ Kết luận

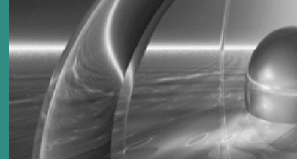
- Thông qua các nghị quyết
- Diễn văn tổng kết của chủ tọa
- Kết luận vấn đề
- Kêu gọi mọi người cùng thực hiện nghị quyết

Bé mạc. Thực hiện các nghị thức nhà nước (nếu cần)

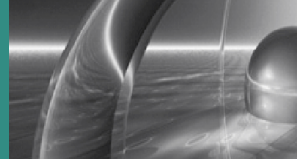


3.2.3 Các hội nghị từ xa

- ❖ Là các cuộc họp mà các thành viên vẫn ở tại địa điểm của mình không phải đi xa, và theo dõi tại phòng họp các bài thuyết trình qua các 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, nghĩa là người này không nhìn thấy những người đang tham dự ở nơi khác. Cũng như người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người ở chung quanh mình.



3.3 Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

3.3.1 Sắp xếp, chuẩn bị

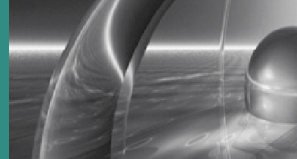
- ❖ Xây dựng chương trình cho chuyến đi công tác
- ❖ Giải quyết các thủ tục giấy tờ
- ❖ Chuẩn bị phương tiện đi lại cho đoàn
- ❖ Liên hệ với các nơi đoàn đến để chuẩn bị điều kiện ăn nghỉ và làm việc cho đoàn
- ❖ Chuẩn bị tài liệu chuyên môn và phương tiện nghe nhìn

- ❖ Chuẩn bị kinh phí
- ❖ Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà
- ❖ Kiểm tra chuyển đi phút chót

3.3.1.1 Xây dựng chương trình cho chuyển đi công tác

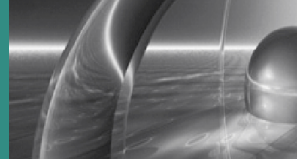
- ❖ Xác định mục đích chuyển đi
- ❖ Nội dung chuyển đi
- ❖ Số lượng người tham gia

- ❖ Các địa điểm đến
- ❖ Ngày, tháng bắt đầu và kết thúc
- ❖ Phương tiện đi lại
- ❖ Các cuộc gặp gỡ, trao đổi, tọa đàm...
- ❖ Chuẩn bị lịch trình công tác, có hai loại:
 - Lịch trình sắp xếp di chuyển
 - Lịch trình sắp xếp các cuộc hẹn.



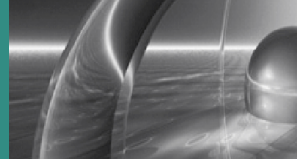
3.3.1.2 Giải quyết các thủ tục giấy tờ

- ❖ Giấy giới thiệu đi công tác
- ❖ Giấy đi đường
- ❖ Giấy phép xuất cảnh, hộ chiếu (nếu đi công tác nước ngoài)
- ❖ Chứng minh nhân dân
- ❖ Các giấy tờ khác về chức danh khoa học, chính trị...



3.3.1.3 Chuẩn bị phương tiện đi lại cho đoàn

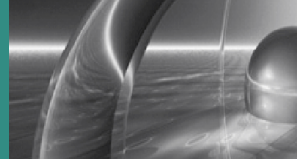
- ❖ Lựa chọn phương tiện di chuyển phù hợp
- ❖ Bảng giờ đi đến của từng loại phương tiện
- ❖ Giá vé
- ❖ Độ dài quãng đường
- ❖ Chế độ, tiêu chuẩn thủ trưởng được sử dụng



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

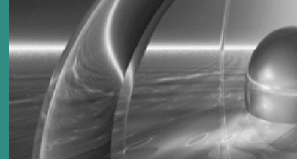
❖ Đối với các đợt đi công tác nước ngoài

- Cần báo cáo bằng văn bản cho cơ quan có thẩm quyền trong nước xét duyệt và đàm phán với nước sẽ đến hoặc gửi công hàm cho nước đó
- Đối với các nước chưa có quan hệ ngoại giao, chưa có đại sứ quán tại Việt nam, việc cấp thị thực nhập cảnh phải thông qua một nước thứ ba



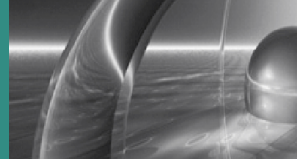
3.3.1.5 Chuẩn bị tài liệu chuyên môn và phương tiện nghe nhìn

- ❖ Tài liệu pháp qui, pháp luật hiện hành thuộc lĩnh vực chuyên môn
- ❖ Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, sách tham khảo liên quan
- ❖ Dữ liệu liên quan nên được sao chép trong CD và mang theo Laptop
- ❖ Nên mang theo điện thoại di động có khả năng kết nối mạng với Laptop



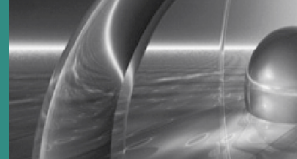
3.3.1.6 Chuẩn bị kinh phí

- ❖ Tiền vé máy bay, tàu hỏa, ô tô...
- ❖ Tiền ăn, nghỉ trong suốt chuyến đi
- ❖ Lệ phí khi giải quyết các thủ tục hành chính
- ❖ Đóng góp cho hội thảo hoặc hội nghị (nếu cần)
- ❖ Một số chi phí khác như: thuốc men, mở tiệc chiêu đãi, kinh phí dự phòng...



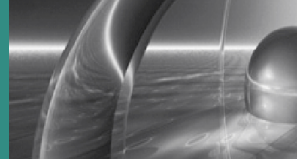
3.3.1.7 Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà

- ❖ Thông báo về thời gian thủ trưởng vắng mặt
- ❖ Thủ trưởng phải ủy thác quyền hạn và trách nhiệm cho người ở nhà.
- ❖ Những việc khác cần phải thực hiện như: hủy bỏ và lên lịch lại các cuộc họp đã ấn định trong suốt thời gian thủ trưởng vắng mặt...



3.3.1.8 Kiểm tra chuyển đi phút chót

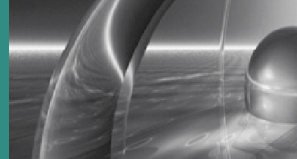
- ❖ Vé máy bay, tàu thủy
- ❖ Xác nhận về đăng ký khách sạn và các biên nhận đặt chỗ
- ❖ Passport, Visa (nếu cần)
- ❖ Ngân quỹ du lịch, thẻ tín dụng
- ❖ Xác nhận phòng ngừa y tế
- ❖ Giấy giới thiệu



3.3.2 Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt

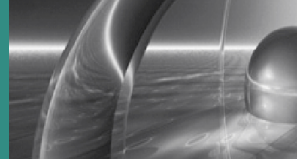
3.3.2.1 Trách nhiệm của thư ký trước khi thủ trưởng đi công tác

- ❖ Thư ký làm công việc hoạch định và sắp xếp chuyến đi
- ❖ Dự buổi họp bàn giao của thủ trưởng cho người được ủy nhiệm
- ❖ Ghi lại những công việc thủ trưởng ủy quyền cho thư ký giải quyết và mức độ thẩm quyền giải quyết.



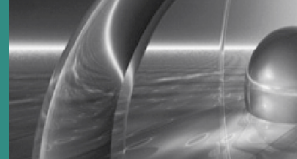
3.3.2.2 Trách nhiệm của thư ký trong khi thủ trưởng đi công tác

- ❖ Làm việc với người được ủy thác xem công việc đã được thực hiện chưa
- ❖ Phân loại thư tín theo tầm quan trọng
- ❖ Chuyển các văn thư trên cho các cá nhân đã được ủy quyền xử lý
- ❖ Công cụ để theo dõi những công việc phải làm đối với thư tín là sổ tóm tắt thư tín và sổ nhật ký

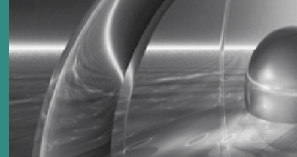


3.3.3 Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về

- ❖ Báo cáo tóm tắt những diễn biến trong doanh nghiệp
- ❖ Báo cáo những thông tin cần thiết và quan trọng
- ❖ Nhận giấy tờ, chứng từ chi phí công tác để làm thủ tục thanh toán
- ❖ Soạn thảo thư cảm ơn những người đã tiếp và giúp đỡ tạo điều kiện thuận lợi trong chuyến đi
- ❖ Lưu trữ các tài liệu, hồ sơ của chuyến đi



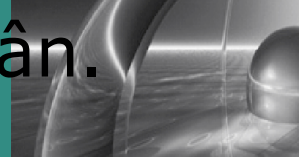
- 4.1. Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân.
- 4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan.
- 4.3. Đãi khách



4.1. Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân.

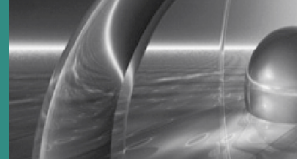
4.1.1. Lễ tân là hoạt động diễn ra ở mọi lĩnh vực của đời sống xã hội của các quốc gia như: Chính trị, kinh tế, quốc phòng, văn hóa, xã hội...

- ❖ Lễ tân là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi làm việc giữa các đối tác, tổ chức, cá nhân trong nội bộ một nước, hoặc giữa các nước.



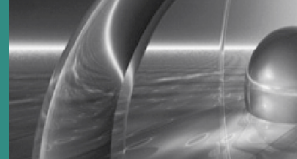
4.1.2. Phân loại lễ tân.

- ❖ Lễ tân ngoại giao.
- ❖ Lễ tân nội bộ.
- ❖ Lễ tân kinh doanh.



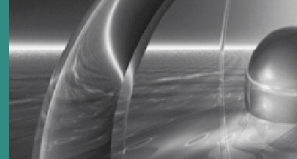
A. Lễ tân ngoại giao.

- ❖ Là một bộ phận của lễ tân nhà nước, là các hoạt động đối ngoại giữa các quốc gia được thực hiện trên cơ sở tôn trọng các tập quán của từng quốc gia và những quy định, thông lệ quốc tế. Bao gồm các vấn đề:
 - Thủ tục thiết lập ngoại giao và bổ nhiệm đại sứ.
 - Đặc quyền ưu đãi.



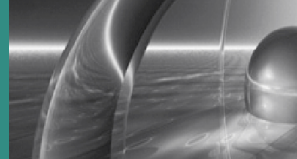
B. Lễ tân nội bộ đất nước

- ❖ Là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các tổ chức, cá nhân trong nội bộ từng quốc gia. Những hoạt động này được thực hiện trên cơ sở những quy định của pháp luật, tập quán, phong tục của từng vùng, địa phương.



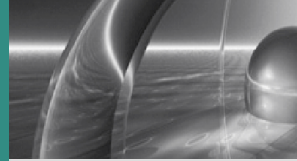
C. Lễ tân kinh doanh.

- ❖ Là những hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các tổ chức, đơn vị kinh doanh trong và ngoài nước. Những hoạt động này được thực hiện trên nền tảng pháp lý của từng quốc gia, những tập quán và sự thỏa thuận giữa các bên.



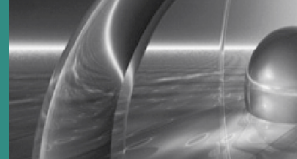
4.1.3. Vai trò của lễ tân.

- ❖ Lễ tân không phải là nội dung chủ yếu trong hoạt động đối ngoại, nhưng là công cụ rất quan trọng, cần thiết. Tổ chức tốt công tác lễ tân sẽ tạo ấn tượng sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp, gây cảm tình với khách. Đây là cơ sở rất quan trọng để tạo nên bầu không khí thuận lợi trong quan hệ công tác, đặc biệt trong kinh doanh.



4.1.4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân

- Tuân thủ các tập quán, thông lệ quốc tế.
- Tôn trọng những quy định tập quán, của từng địa phương, vùng.
- Thực hiện nguyên tắc bình đẳng, hợp tác cùng có lợi.
- Lịch sự, nghiêm túc trong mọi khâu, tạo điều kiện thuận lợi cho khách.



4.2.1.Trang bị lễ tân.

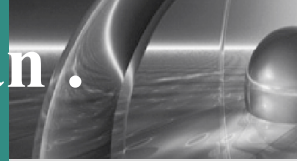
- ❖ Địa điểm dùng để tiếp khách của cơ quan gọi là khu vực lễ tân. Khu vực lễ tân là địa điểm tiếp xúc đầu tiên giữa khách và cơ quan, là nơi sẽ tạo ấn tượng đầu tiên – thường rất sâu đậm cho khách. Ngày nay các cơ quan thường rất quan tâm đến vấn đề trang bị những vận dụng cần thiết cho công tác tiếp khách, có thể kể các trang thiết bị chủ yếu sau:

4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .

- Bàn ghế tiếp khách để khách ngồi đợi.
- Sổ đăng ký tiếp khách đến liên hệ công tác.
- Điện thoại.
- Tủ đựng đồ uống.
- Sơ đồ của cơ quan
- Danh bạ điện thoại nội bộ cơ quan.
- Máy tính nền cần thiết.
- Hoa, chậu cây cảnh, tranh...
- Khu vực lễ tân phải luôn tổ chức khu vực lễ tân sạch sẽ, ngăn nắp, thường xuyên vệ sinh các thiết bị ...



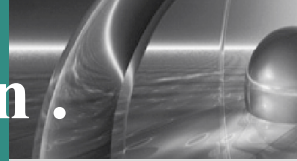
4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .



- + Đối với cán bộ thân cận thì có thể gặp thủ trưởng bất kỳ lúc nào.
- + Đối với cán bộ nhân viên muốn gặp thủ trưởng: phải đăng ký qua thư ký sắp xếp, bố trí
- + Đối với người lao động cần tổ chức tiếp dân vào thời gian nhất định.

Tuy nhiên trong 3 trường hợp trên cần phải chú ý đến các trường hợp ngoại lệ...





❖ 4.2.3. Tổ chức đón khách tại cơ quan doanh nghiệp

- Chào hỏi khách
- Bày tỏ sự quan tâm.
- Phải biết tên nơi làm việc, mục đích đến thăm của khách
- Không nên ngắt quãng hãy kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên
- Phòng đợi
- Thường trực tại nơi làm việc.
- Ghi biên bản các buổi bàn bạc.



4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan.

❖ *Phương châm ứng xử khi tiếp khách*

1. Bình tĩnh.
2. Kiên nhẫn.
3. Mềm mỏng, nhã nhặn, lịch sự.
4. Ân cần, chu đáo.
5. Linh hoạt.
6. Không tự ái.
7. Không hách dịch với người có địa vị thấp.
8. Không quá hạ mình với người có địa vị cao.
9. Lấy việc bảo vệ lợi ích và uy tín của doanh nghiệp làm mục tiêu xuyên suốt.
10. Cần chấm dứt các vụ việc gây cản càng sớm càng tốt mà không nhất thiết phải phân rõ đúng sai ngay tức khắc.

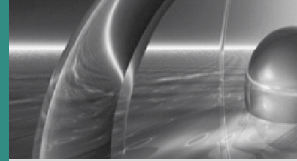


4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .

❖ 4.2.4. Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách.

- Khách từ chối không chịu nói rõ họ, tên, nơi làm việc...
- Khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm
- Khách có thái độ ngang ngược hay hách dịch
- Thư ký nói rõ: giám đốc bận...





4.3.1. Đặc điểm và mục đích của giao tiếp qua điện thoại.

A. Đặc điểm:

- ❖ Điện thoại là 1 phương tiện kỹ thuật dùng thường xuyên để liên lạc hữu ích giữa hai cơ quan, đơn vị hoặc giữa hai cá nhân.
- ❖ Điện thoại đang được xem là công cụ giao tiếp hàng đầu về mức độ tiện lợi...
- ❖ Phong cách giao tiếp qua điện thoại phản ánh nhân cách của người giao tiếp.

B. Mục đích

- ❖ Trong C.Quan DN điện thoại được dùng để thông tin lên lạc trong các trường hợp sau:
- ❖ Thông báo gấp những tin tức quan trọng
- ❖ Xin ý kiến cấp trên
- ❖ Trả lời yêu cầu của khách hàng, đối tác
- ❖ Đăng ký hẹn ngày, giờ tiếp xúc, làm việc
- ❖ Mời họp đột suất.
- ❖ Mỗi lần giao tiếp điện thoại là một lần tạo cơ hội quan hệ làm việc tốt hơn cho doanh nghiệp

4.3.2. Giọng nói qua điện thoại phải thế nào?

- ❖ Nói cho rõ ràng
- ❖ Nói giọng bình thường
- ❖ Nói với tốc độ vừa phải
- ❖ Chọn đúng chữ
- ❖ Nói thấp giọng xuống
- ❖ Nhấn mạnh một vài chữ
- ❖ Giọng nói cần có âm điệu.
- ❖ Lịch sự, mỉm cười trong lúc nói chuyện.

4.3. Tiếp khách qua điện thoại.

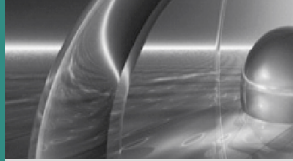
4.3.3 Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại

- ❖ Một số nguyên tắc khi nghe điện thoại.
- ❖ Trả lời ngay
- ❖ Tự xưng danh
- ❖ Ghi số điện thoại và tên khách hàng.
- * **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
 - + Kết thúc cuộc điện đàm

4.3.4. Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại.

Một số nguyên tắc khi gọi điện thoại.

- Chuẩn bị trước nội dung.
- Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy.
- Bấm số điện thoại cẩn thận.
- Tự xưng danh.
- Trình bày rõ mục đích cuộc gọi.
- Kết thúc cuộc gọi.



❖ 4.3.5. Những điều cần nghi nhớ của người thư ký khi sử dụng điện thoại.

- Không dùng điện thoại vào việc riêng.
- Không trao đổi những thông tin cần bảo mật qua điện thoại.
- Khi chưa chọn được số và chưa rõ nội dung nói gì thì không được nhắc ống nghe.
- Khi cầm máy nghe thì phải có thói quen cầm theo bút và phiếu nhắn tin.
- Biết từ chối những cuộc đàm thoại mà Giám đốc không muốn có.
- Luôn có thái độ hữu nghị, sẵn sàng mang lại lợi ích cho người nói chuyện.

4.4. Đãi khách.

Tiếp khách và đãi khách là hai công việc thường gắn liền với nhau. Tuy nhiên tùy theo mục đích của các cuộc tiếp xúc mà người ta sử dụng các hình thức đãi khách khác nhau.

4.4.1. Giải khát trong tiếp khách.

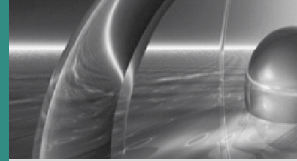
Trong mọi cuộc họp tiếp khách của cơ quan và trong các cuộc họp đều phải quan tâm đến giải khát, vì đây là môi trường thích hợp cho việc thảo luận bàn bạc công việc.

4.3. Tiếp khách qua điện thoại.

Giải khát trong tiếp khách thông thường có 3 hình thức.

1. Tiếp nước trà.
2. Tiếp nước giải khát.
3. Tiếp rượu





4.4.2. Đặt tiệc.

- ❖ Đặt tiệc Tùy theo từng loại khách, phong tục tập quán của khách mà đặt tiệc cho phù hợp. Tùy theo mỗi loại tiệc mà sắp xếp thứ tự các món ăn và uống khác nhau như: Tiệc Âu, tiệc Á. Tiệc đứng, tiệc ngồi. Tùy theo từng loại khách, phong tục tập quán của khách mà đặt tiệc cho phù hợp ...
- ❖ **Nguyên tắc chung chọn đồ uống khi tiếp khách là:**
 - Không tiếp khách nước uống có nồng độ cồn cao trước và trong khi bàn bạc để tránh ảnh hưởng đến kết quả công việc.
 - Tốt nhất là để khách tự chọn đồ uống.

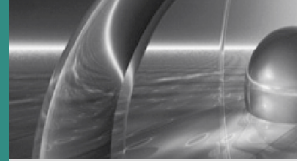
4.4.2.Đặt tiệc.

- ❖ Tiếp khách là một công việc thường xuyên của người thư ký đòi hỏi sau khi tiếp xúc phải để lại cho khách cảm tình tốt đẹp. Do vậy, người thư ký phải vận dụng sự khéo léo, khả năng ứng xử và những hiểu biết của mình để làm “ vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”

4.5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi

- ❖ Việc tổ chức hội nghị là công việc thường xuyên ở một CQ, DN. Công tác lễ tân có vai trò quan trọng cho sự thành công của các hội nghị vì vậy phần này sẽ đề cập đến một số nội dung cơ bản của công tác lễ tân ở các hội nghị và các buổi tiệc chiêu đãi.





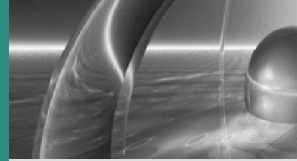
4.5.1. Mời khách

- ❖ Mời khách thể hiện cương vị của người chủ trong một môi trường, cộng đồng hay một nhóm người nhất định. Công việc này luôn gắn liền với chức vụ do người chủ nắm giữ thường xuyên, tạm thời hay trong một hoàn cảnh cụ thể nào đó. Mời khách là một hành vi tiêu biểu cho cuộc sống xã hội. Chính vì vậy với tư cách là một công cụ giao tiếp phục vụ cho một hoạt động, bảo đảm sự thành công của hoạt động, việc mời cũng phải tuân theo những nghi thức nhất định

A. Giấy mời.

- ❖ Ai mời
- ❖ Lý do mời
- ❖ Thời gian ghi trên giấy mời.
- ❖ Địa điểm.
- ❖ Các chỉ dẫn khác.

B. Danh sách khách mời.



4.5.2. *Đón tiếp khách.*

Đón lịch thiệp và hiệu quả trước hết đòi hỏi phải lo tính các điều kiện thuận lợi cho khách đến được dễ dàng. Vì vậy, nên gửi kèm thiệp mời sơ đồ đường đi với các điểm mốc dễ nhận thấy, những chỉ dẫn về bãi đỗ xe, thậm chí nên tổ chức một bộ phận giữ trật tự giúp cho việc đi lại được nhanh chóng (nếu cần). Tại các hội nghị khách được mời đến cùng một giờ, họ thường đến tập trung một lúc nên cần bố trí hợp lý khâu đón khách và chỉ dẫn cho khách.

4.5.3 Đón tiếp khách

a. Việc khách đến và khách vào.

- Chủ nhân và khách mời.

b. Giới thiệu khách với nhau

- Giới thiệu ngắn gọn.

- Thứ bậc trong giới thiệu

- Tự giới thiệu

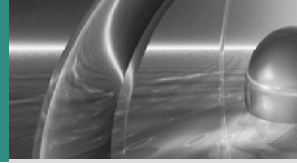
5.1. KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN

5.1.1. Khái niệm về văn bản

- ❖ Theo nghĩa rộng văn bản được hiểu là một phương tiện để ghi tin và truyền đạt các thông tin từ chủ thể này đến chủ thể khác bằng một ký hiệu hoặc ngôn ngữ nhất định. Theo cách định nghĩa này từ các loại giấy tờ, tài liệu sách vở đến các loại bia, hoành phi, câu đối, khẩu hiệu, áp phích, băng ghi âm, bản vẽ...đều được coi là văn bản.

5.1.2. Phân loại văn bản

- ❖ Theo nghị định số 110/2005/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2005 của Chính phủ về hệ thống văn bản được chia thành các loại:
 - Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.
 - Hệ thống văn bản hành chính.



5.2.1. Nguyên tắc soạn thảo văn bản

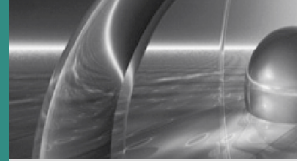
1. Nội dung văn bản phải hợp hiến, hợp pháp

- ❖ Văn bản quy phạm pháp luật được ban hành phải có nội dung phù hợp với hiến pháp và Luật pháp hiện hành.
- ❖ Văn bản của cơ quan nhà nước cấp dưới ban hành phải phù hợp và không trái với quy định trong văn bản của các cơ quan nhà nước cấp trên.
- ❖ Các văn bản quy phạm pháp luật trái với Hiến pháp, trái với các văn bản luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền bãi bỏ, đình chỉ việc thi hành.

5.2.3. Các yếu tố thể thức văn bản.

A. Thể thức văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính.

- ❖ Theo điều 5 Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ban hành ngày 8/4/2004 của Chính phủ quy định thể thức văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính có 10 phần chủ yếu sau:



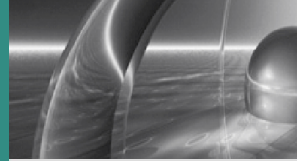
6.1. Những vấn đề chung về công tác lưu trữ.

6.1.1. Khái niệm về công tác lưu trữ.

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.

6.1.2. Chức năng.

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



6.1.3.Nội dung.

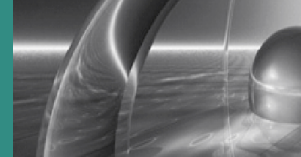
- Thực hiện các khâu nghiệp vụ lưu trữ
- Xây dựng hệ thống lý luận khoa học về công tác lưu trữ.
- Xây dựng hệ thống tổ chức thích hợp.

6.1.4.

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

6.1.5.Nguyên tắc quản lý:

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

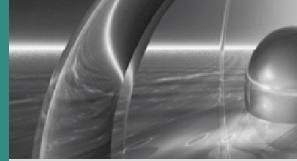


6.1. Khái niệm , vị trí , tính chất của công tác lưu trữ

6.1.1 Tài liệu lưu giữ

1. Tài liệu lưu trữ

Tài liệu lưu trữ là bản chính của những tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan Đảng, Nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức kinh tế và cá nhân không kể thời gian sản sinh, chế độ xã hội, vật liệu và phương pháp chế tác được lựa chọn để bảo quản, phục vụ nghiên cứu lịch sử, khoa học và công tác thực tiễn.



2. Phân loại tài liệu lưu trữ

❖ Có nhiều cách phân loại tài liệu dự trữ

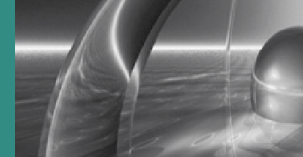
A. Căn cứ vào nội dung, tác giả của tài liệu

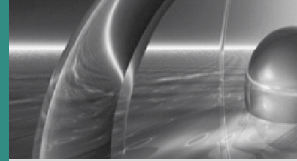
- ❖ - Tài liệu của cơ quan hành chính Nhà nước.
- ❖ - Tài liệu của các cơ quan tổ chức Đảng, Đoàn thể.
- ❖ - Tài liệu của các đơn vị kinh doanh
- ❖ - Tài liệu của các cá nhân, gia đình.

B. Căn cứ vào kỹ thuật chế tác

❖ 3. Ý nghĩa của tài liệu lưu trữ

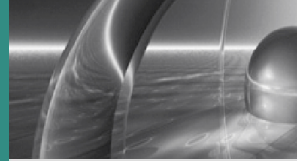
- ❖ - **Ý nghĩa lịch sử**
- ❖ - **Ý nghĩa khoa học**
- ❖ - **Ý nghĩa thực tiễn**
- ❖ - **Ý nghĩa kinh tế**
- ❖ - **Ý nghĩa văn hoá:**





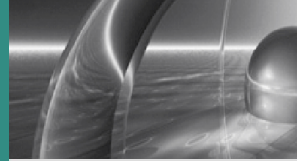
6.1.2 Khái niệm công tác lưu trữ

- ❖ Lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức bảo quản một cách khoa học những văn bản tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu các thông tin quá khứ.



6.1.3 Vị trí, tính chất của công tác lưu trữ

- ❖ Công tác lưu trữ là một bộ phận của công tác quản lý nhà nước, chịu trách nhiệm quản lý một bộ phận tài sản quan trọng của Nhà nước.
- ❖ Công tác lưu trữ là một công tác nghiệp vụ chuyên môn có hệ thống lý luận nghiệp vụ riêng và có hệ thống tổ chức từ Trung ương đến địa phương.
- ❖ Trong đời sống xã hội, công tác lưu trữ phục vụ cho mọi nhu cầu công tác của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội, lực lượng vũ trang, các cán bộ nhân viên trên lĩnh vực; Chính trị, kinh tế, văn hoá, giáo dục, y tế, khoa học kỹ thuật.



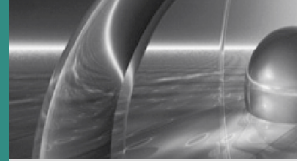
6.2. CÔNG TÁC THU THẬP, BỔ SUNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ

6.2.1 Khái niệm, nguyên tắc của công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ.

1. Khái niệm

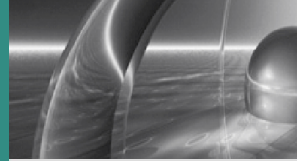
- ❖ Thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ là việc sưu tầm, làm phong phú thêm tài liệu cho các kho lưu trữ cơ quan, lưu trữ nhà nước ở Trung ương và địa phương theo những nguyên tắc và phương pháp thống nhất.

Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ bao gồm:



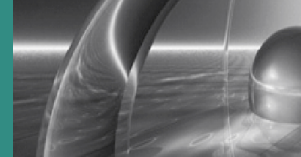
6.2.2 Nội dung công tác thu thập bổ sung tài liệu tại các cơ quan lưu trữ cơ quan

1. Các tài liệu văn thư hiện hành đã được giải quyết xong
2. Các tài liệu cũ còn để lại ở các đơn vị, tổ chức, cá nhân, cán bộ
3. Tiếp nhận tài liệu do các cá nhân, gia đình dòng họ nộp vào lưu trữ
4. Sưu tầm, bổ sung những tài liệu cần thiết theo yêu cầu của cơ quan hay của lưu trữ nhà nước



6.2.3 Nội dung công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ tại các lưu trữ nhà nước

1. Tài liệu do các lưu trữ cơ quan nộp theo chế độ nộp lưu trữ nhà nước
2. Tài liệu của các cơ quan giải thể, ngừng hoạt động
3. Tài liệu của các cá nhân, gia đình, dòng họ, tập thể ký gửi, biếu tặng hoặc nhượng lại cho lưu trữ Nhà nước.
4. Tổ chức sưu tầm, bổ sung tài liệu còn thiếu qua các thời kỳ lịch sử



6.3. CÔNG TÁC CHỈNH LÝ TÀI LIỆU LƯU TRỮ

6.3.1 Khái niệm, mục đích, nguyên tắc của công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ.

1. Khái niệm

- ❖ Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ như phân loại, xác định giá trị, lập hồ sơ để tổ chức lưu trữ tài liệu khoa học, an toàn và sử dụng có hiệu quả.

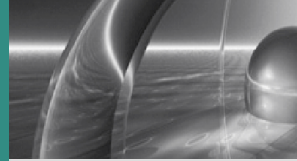
2. Mục đích

- ❖ Thông qua chỉnh lý tài liệu để phân loại, lập hồ sơ tài liệu lựa chọn những tài liệu có giá trị để bảo quản và loại ra những tài liệu hết giá trị để tiêu hủy.

Làm tốt công tác chỉnh lý tài liệu sẽ tạo điều kiện thực hiện các khâu của công tác lưu trữ, tạo điều kiện khai thác có hiệu quả các tài liệu lưu trữ.

3. Nguyên tắc

- ❖ Các tài liệu trong các kho lưu trữ phải được chỉnh lý theo các phong lưu trữ: các tài liệu của phong nào phải được sắp xếp và chỉnh lý theo phong đó nhằm tạo điều kiện cho công tác thống kê, bảo quản, khai thác, sử dụng.



6.3.2 Quá trình chỉnh lý tài liệu

1 Chuẩn bị chỉnh lý: Bao gồm các công việc:

Nghiên cứu và viết lịch sử đơn vị hình thành phong bao gồm:

- ❖ Tên gọi chính xác của đơn vị hình thành phong và những thay đổi tên gọi (nếu có).
- ❖ Ngày tháng bắt đầu và ngừng hoạt động của đơn vị hình thành phong.
- ❖ Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị hình thành phong.
- ❖ Những điều kiện và nguyên nhân việc giải thể sáp nhập của đơn vị hình thành phong.
- ❖ Vị trí của đơn vị hình thành phong trong bộ máy nhà nước.
- ❖ Cơ cấu tổ chức và những thay đổi về cơ cấu tổ chức trong quá trình hoạt động của đơn vị thành phong.

- ❖ Nghiên cứu và viết lịch sử của phong.
- ❖ Khối lượng tài liệu của phong.
- ❖ Ngày tháng bắt đầu và kết thúc của tài liệu trong phong.
- ❖ Ngày tháng nộp lưu trữ, ai nộp? Số lượng tài liệu của từng đơn vị tổ chức? Mức độ hoàn chỉnh của tài liệu?
- ❖ Tình trạng tài liệu của phong hiện nay? Đã tiến hành loại, huỷ tài liệu khi nào? Số lượng loại huỷ là bao nhiêu? Ngày tháng, kết quả kiểm tra số lượng tài liệu? Có bộ phận tài liệu nào còn giữ ở các phong hoặc các lưu trữ khác không?

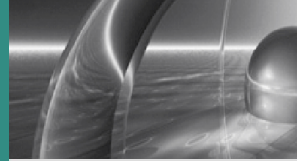
❖ 2. Các bước tiến hành chỉnh lý tài liệu

Bước 1: Phân chia tài liệu của phong

Bước 2: Xác định giá trị tài liệu trong quá trình chỉnh lý:

Bước 3: Biên mục hồ sơ

Bước 4: Sắp xếp tài liệu vào cặp hoặc hộp đựng tài liệu và sắp xếp lên giá, tủ đưa vào lưu trữ.

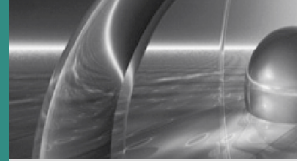


6.4. XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ TÀI LIỆU

6.4.1 Khái niệm, nguyên tắc của xác định tài liệu

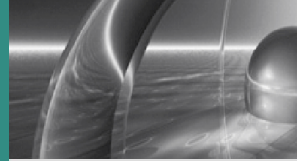
1 Khái niệm

- ❖ Xác định giá trị tài liệu là dựa trên những nguyên tắc, phương pháp và tiêu chuẩn nhất định để nghiên cứu và quy định thời gian bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan theo giá trị về mặt chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học và các giá trị khác của tài liệu từ đó lựa chọn để bổ sung những tài liệu có giá trị cho lưu trữ nhà nước.
- ❖ Xác định giá trị tài liệu nhằm mục đích lựa chọn các tài liệu có giá trị để bảo quản.



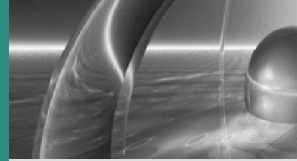
6.4.2 Các tiêu chuẩn để xác định giá trị của tài liệu

1. Tiêu chuẩn nội dung
2. Tiêu chuẩn đơn vị hình thành phong
 - ❖ - Xác định xem cơ quan ấy có phải là nguồn thu của lưu trữ hay không?
 - ❖ - Là căn cứ để lập bảng kê danh sách những cơ quan có tài liệu quan trọng cần phải thu thập để nộp lưu trữ nhà nước.



6.4.3. Tổ chức công tác xác định giá trị tài liệu lưu trữ

- Tổ chức hội đồng
- Xác định giá trị tài liệu ở khâu văn thư trong các phòng lưu trữ cơ quan và các kho lưu trữ nhà nước dưới sự chỉ đạo của Hội đồng xác định giá trị tài liệu
- Tiêu huỷ tài liệu



6.5. THỐNG KÊ VÀ KIỂM TRA TÀI LIỆU

6.5.1 Khái niệm, mục đích, nguyên tắc

1 Khái niệm

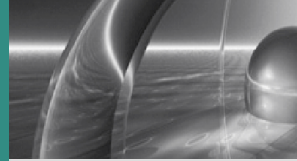
- ❖ Thống kê tài liệu là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng thành phần, nội dung tài liệu và hệ thống bảo quản tài liệu trong kho lưu trữ.

2 Mục đích

- ❖ - Giúp cho các cơ quan lưu trữ có văn cứ để xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu.
- ❖ - Xác định giá trị tài liệu, có kế hoạch mua sắm các trang thiết bị để bảo quản tài liệu.
- ❖ - Làm cơ sở cho việc quản lý nhà nước trong công tác lưu trữ bảo vệ bí mật quốc gia.

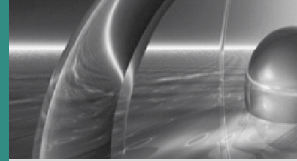
3 Nguyên tắc

- ❖ - Bảo đảm thống kê toàn diện, kịp thời, chính xác các tài liệu.
- ❖ - Bảo đảm sự thống nhất giữa thống kê và bảo quản tài liệu, tài liệu trong kho lưu trữ thống kê theo kiểu nào thì được sắp xếp bảo quản theo cách đó.
- ❖ - Các công cụ phải áp dụng thống nhất về thể loại, nội dung, đối tượng thống kê.



6.5.3 Công tác kiểm tra tài liệu

- ❖ Kiểm tra tài liệu nhằm mục đích nắm được số lượng, trạng thái thực tế của tài liệu và tình hình bảo quản để phát hiện những sai sót, có biện pháp khắc phục những sai sót, ngăn chặn không để xảy ra những hậu quả đáng tiếc.
 1. Các hình thức kiểm tra
 2. Phương pháp kiểm tra

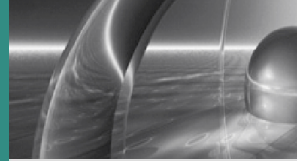


6.6 BẢO QUẢN TÀI LIỆU LƯU TRỮ

- ❖ Bảo quản tài liệu là toàn bộ các công việc được thực hiện để bảo quản an toàn, kéo dài tuổi thọ của tài liệu lưu trữ phục vụ cho việc khai thác, sử dụng trước mắt và lâu dài.

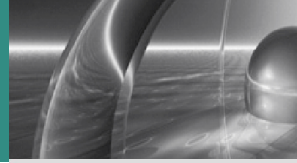
6.6.1. Những nhân tố phá hoại tài liệu lưu trữ

- 1 Nhân tố tự nhiên
- 2 Nhân tố con người
- 3 Các nhân tố thuộc hoá học



6.6.2 Thiết bị và chế độ bảo quản tài liệu lưu trữ

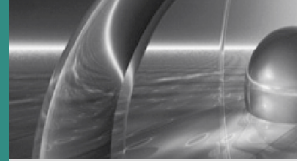
- ❖ Phòng lưu trữ (kho) phải làm ở nơi khô ráo, sạch sẽ xa hồ ao, cống rãnh, xa mạch nước ngầm. Chỗ để tài liệu phải cách biệt các phòng làm việc khác. Trong phòng (kho) phải có đầy đủ các thiết bị cần thiết và phù hợp với yêu cầu bảo quản như: giá, tủ sắp xếp tài liệu, thiết bị điều hoà nhiệt độ, chống ẩm và các thiết bị khác.



6.7 TỔ CHỨC SỬ DỤNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ

6.7.1 Khái niệm, nguyên tắc

- ❖ Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ là quá trình cung cấp cho các cơ quan, tổ chức kinh tế, xã hội các cá nhân những thông tin cần thiết từ tài liệu lưu trữ.
- ❖ Trong công tác lưu trữ, công tác tổ chức và sử dụng tài liệu là khâu cuối cùng, là mục đích của công tác lưu trữ nói chung. Công tác này nhằm biến các thông tin quá khứ thành những tri thức văn hoá, khoa học, kỹ thuật của con người phục vụ sản xuất, kinh doanh, phục vụ công tác quản lý và lãnh đạo.
- ❖ Công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ cần được tiến hành theo nguyên tắc



6.7.2 Các hình thức tổ chức sử dụng tài liệu

1. Tổ chức phòng đọc

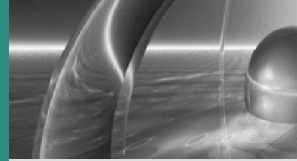
Mỗi phòng, kho lưu trữ cần phải có một phòng đọc với các trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tra tìm nghiên cứu tài liệu. Ngoài ra, để kiểm tra, theo dõi việc sử dụng tài liệu, phòng đọc phải có các loại sổ sách cần thiết sau đây:

- ❖ - Đơn xin nghiên cứu tài liệu dự trữ.
- ❖ - Phiếu yêu cầu sử dụng tài liệu lưu trữ
- ❖ - Sổ giao nhận tài liệu hàng ngày với người đọc.
- ❖ - Sổ đăng ký sao chụp tài liệu

- ❖ - Biểu đồ tiến độ sử dụng tài liệu (đối với các kho lưu trữ có số lần nghiên cứu sử dụng tài liệu nhiều)
- ❖ - Sổ góp ý kiến của người nghiên cứu, sử dụng tài liệu.

2. Cấp các bản sao lục hoặc trích lục tài liệu lưu trữ

- ❖ Nếu các cơ quan cá nhân có nhu cầu sao lục hoặc trích lục tài liệu để làm bằng chứng giải quyết công việc thì có thể đề nghị cấp thẩm quyền xem xét cấp bản sao lục và trích lục tài liệu đó theo quy định.



3. Thông báo tài liệu lưu trữ

- ❖ Mục đích là để thông tin cho các cơ quan, người nghiên cứu những tài liệu lưu trữ có giá trị hiện đang được bảo quản ở kho lưu trữ để họ đến nghiên cứu, khai thác. Trong các thông báo cần viết rõ tên tài liệu, số tra tìm trong kho và thủ tục cho phép nghiên cứu, sử dụng tài liệu.

4. Triển lãm tài liệu

Triển lãm tài liệu nhằm mục đích:

- ❖ - Tuyên truyền giáo dục quần chúng nhân dân về truyền thống cách mạng, lòng yêu nước.

5 .Công bố tài liệu

- ❖ Công bố tài liệu lưu trữ nhằm cung cấp cho các nhà nghiên cứu, cho quần chúng biết về những tài có ý nghĩa phục vụ cho công tác tuyên truyền, giáo dục, cho nghiên cứu lịch sử..
- ❖ Hình thức công bố tài liệu lưu trữ rất phong phú: xuất bản các tập sách công bố tài liệu, đăng báo, tạp chí, xây dựng các bộ phim...



Học viện công nghệ bưu chính viễn thông

The end !